

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

## 2017

### 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 dos Setores da Construção e do Imobiliário;
- Grau de Satisfação com a Eficiência do IMPIC;
- Grau de Satisfação com o Apoio ao Cliente / Agente do Setor;
- 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 Setor 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 Setor da Construção e do Imobiliário “inscritas” no IMPIC, num total de 32093 empresas, detentoras de título habilitante válido.

### Amostra:

Foram realizadas 1463 entrevistas a que corresponde a uma taxa de participação de 4,6%.

O erro máximo foi de  $\pm 2,5\%$  para um intervalo de confiança de 95%.

### Trabalho de Campo:

O Inquérito esteve disponível Online de 23 de agosto a 28 de setembro.

### Nota explicativa

#### Escala:

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




#### Benchmark IMPIC:

**Valor Médio – 3.81** Média respostas dos Agentes do Setor em 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017

**% Satisfeitos – 71%**

#### Simbologia:

Cada cor representa

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

## Resultados

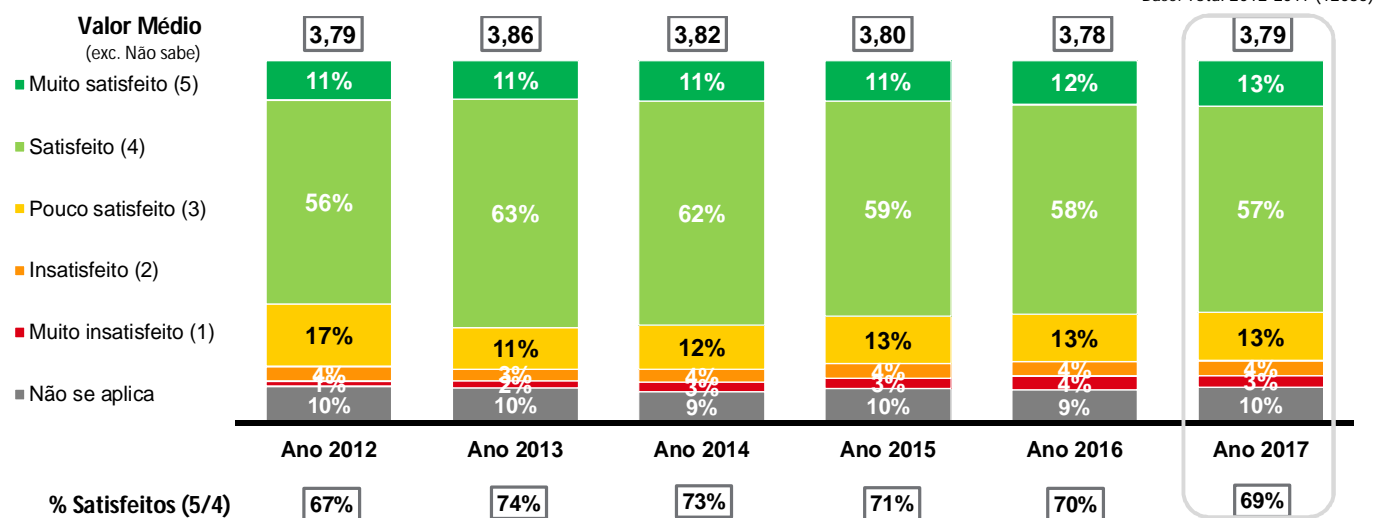
### Nível Global de Satisfação

Os resultados obtidos permitiram apurar um **Nível Global de Satisfação dos Agentes do Sector da Construção e do Imobiliário de 3,79 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 (13% Muito Satisfeitos e 57% Satisfeitos).

### 70% dos Agentes do Setor estão satisfeitos com o IMPIC Mantendo a Satisfação em relação ao ano anterior

#### Evolução da Satisfação Global com o IMPIC



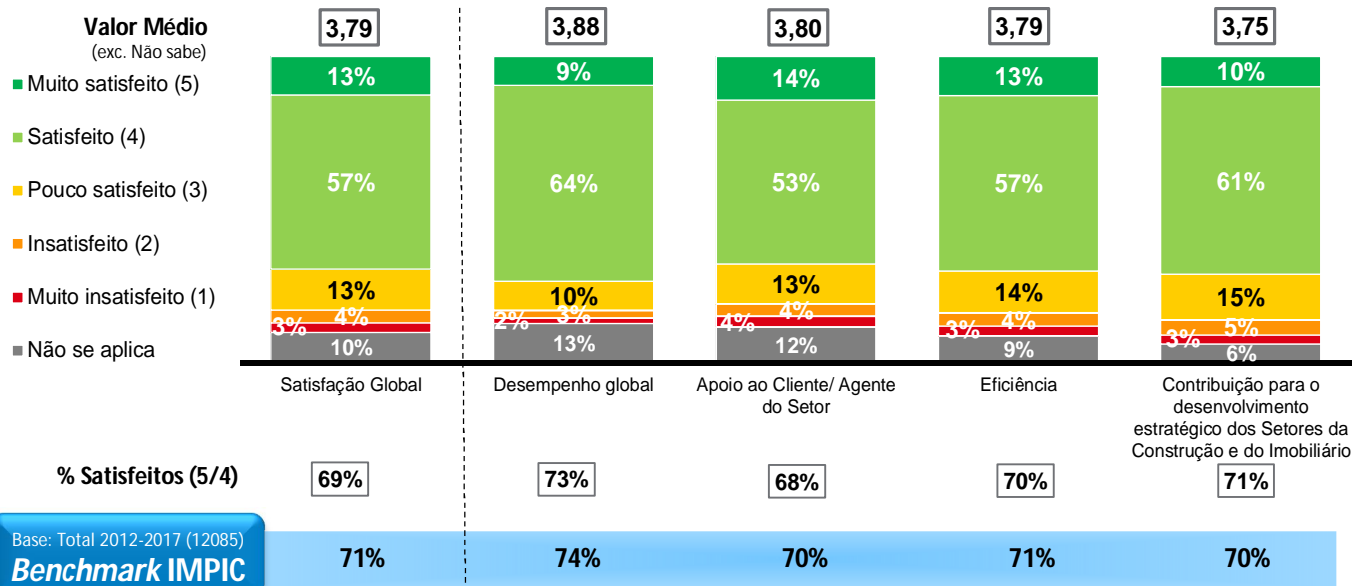
Valores em %

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); Ano 2017 (1463)

## Satisfação Global por Áreas

**70% dos Agentes do Setor estão satisfeitos com o IMPIC**  
Estando mais satisfeitos com o Desempenho Global da Organização

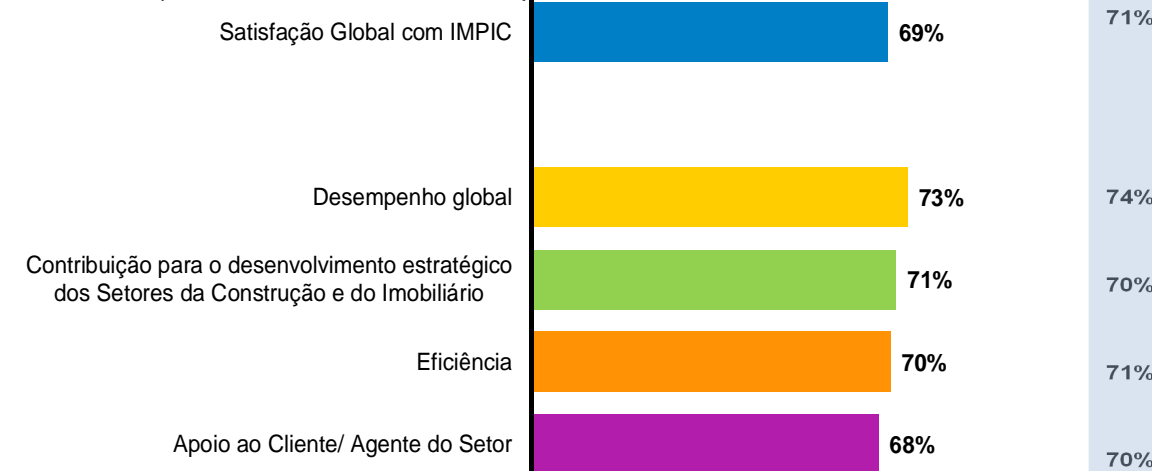
### Satisfação Global por Áreas



Valores em %  
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2017 (1463)

### Satisfação Global por Áreas

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito  
**% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)**



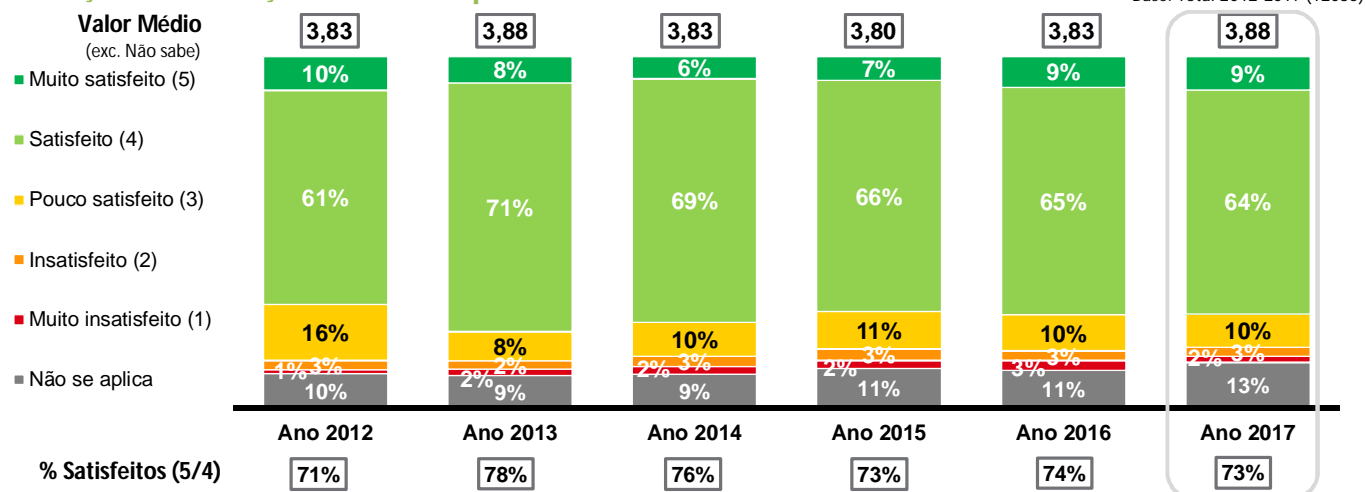
Valores em %  
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2017 (1463)

## Avaliação da Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC

### 73% dos Agentes do Setor estão Satisfeitos com o Desempenho Global do IMPIC

Mantém-se o índice de satisfação face aos anos anteriores

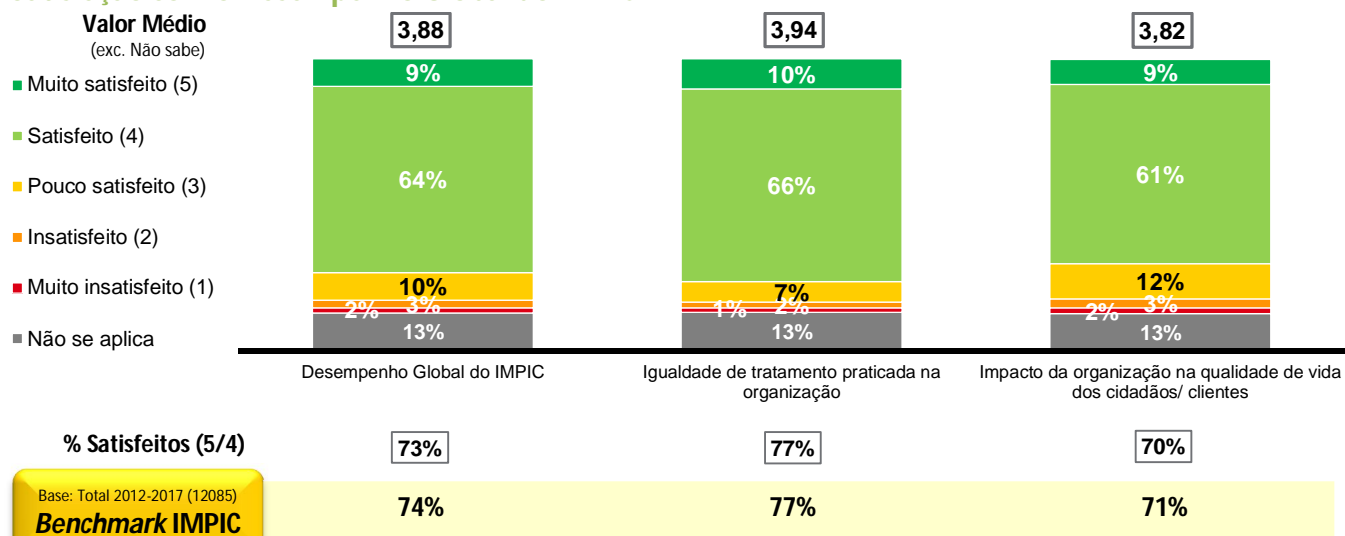
#### Evolução da Satisfação com Desempenho Global do IMPIC



### Os Agentes do Setor estão Satisfeitos com o Desempenho do IMPIC

Mais com a igualdade de tratamento praticada na Organização

#### Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC



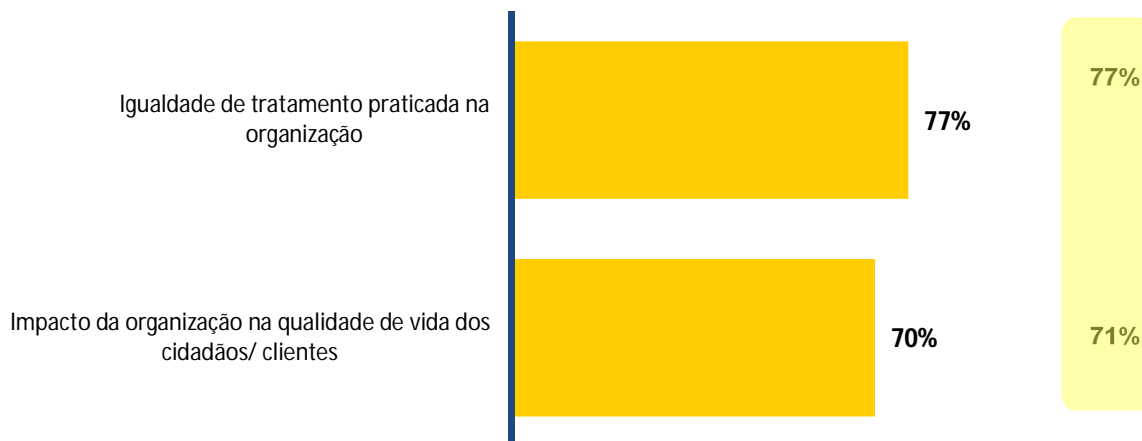
## Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

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

Base: Total 2012-2017 (12085)

**Benchmark IMPIC**



Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2017 (1463)

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

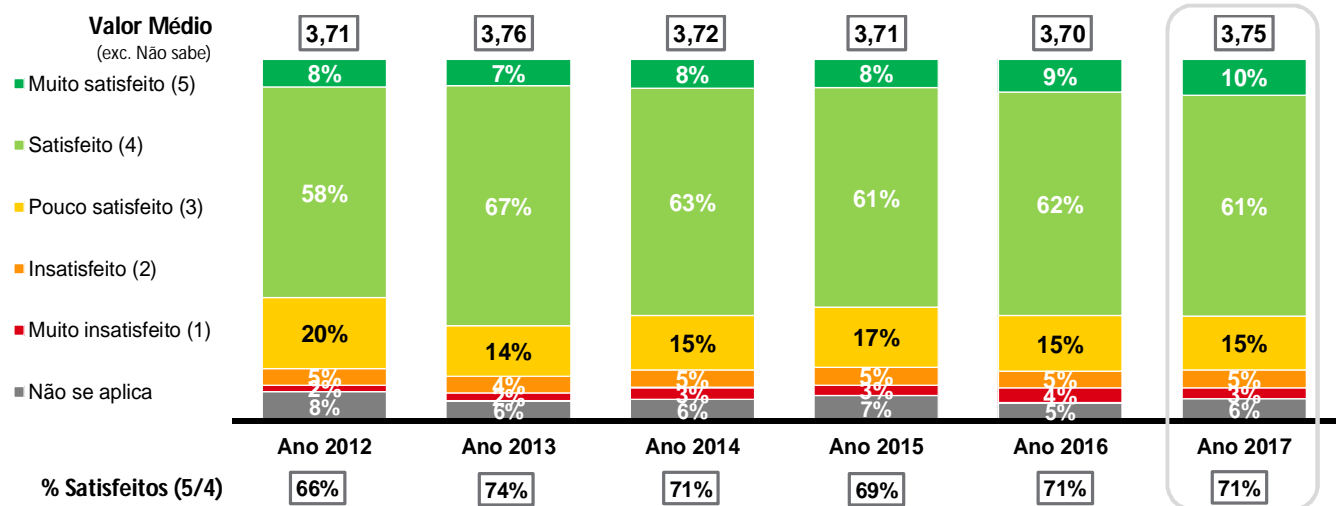
## Avaliação da Satisfação da Contribuição do IMPIC para o Desenvolvimento Estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário

**71% dos Agentes do Setor estão Satisfeitos 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 – 3.73  
% Satisfeitos > 70%

Base: Total 2012-2017 (12085)



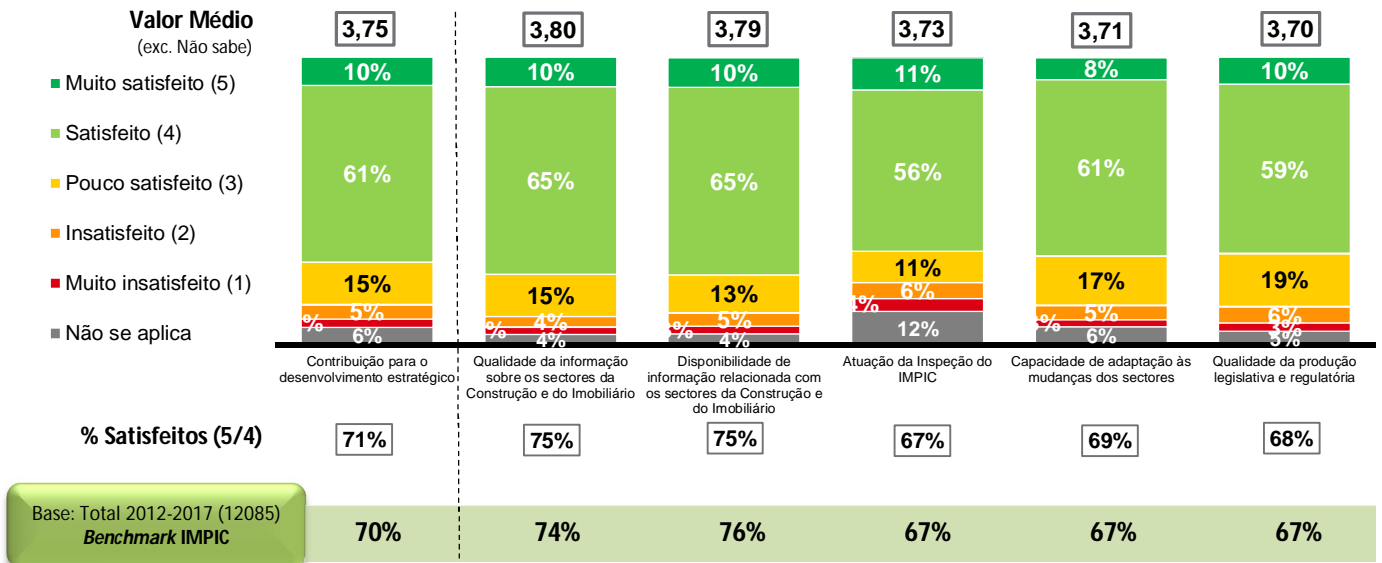
Valores em %

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); Ano 2017 (1463)

Gostaríamos que nos desse a sua opinião face à Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário...

## Os Agentes do Setor estão mais Satisfeitos a Qualidade e Disponibilidade de Informação sobre os sectores de Construção e Imobiliário Menos com a Qualidade da Produção Legislativa e Regulatória

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



Valores em %

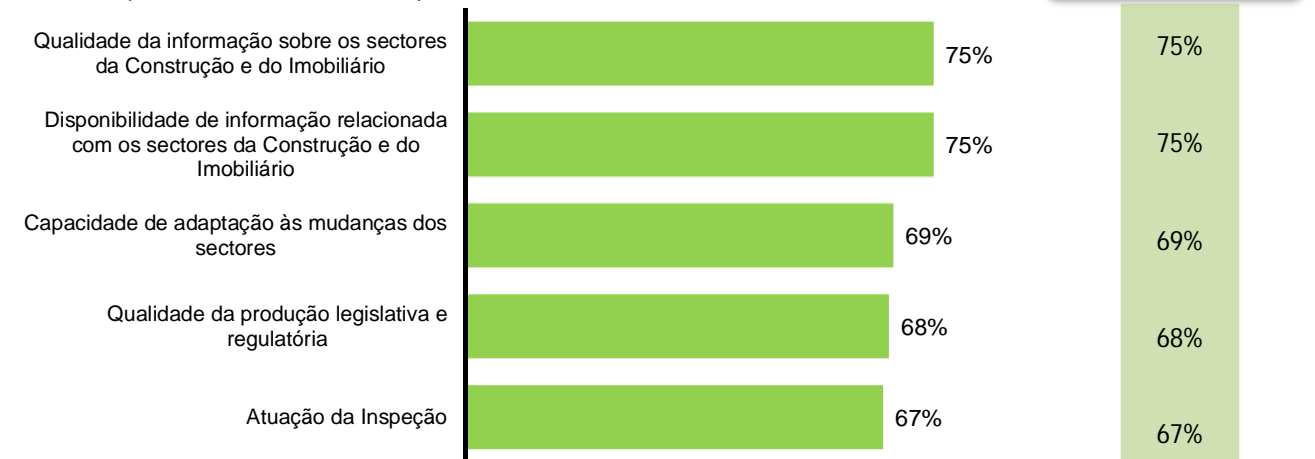
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2017 (1463)

Gostaríamos que nos desse a sua opinião face à Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Setores da Construção e do 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)



Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2017 (1463)

Gostaríamos que nos desse a sua opinião face à Contribuição do IMPIC para o desenvolvimento estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário...

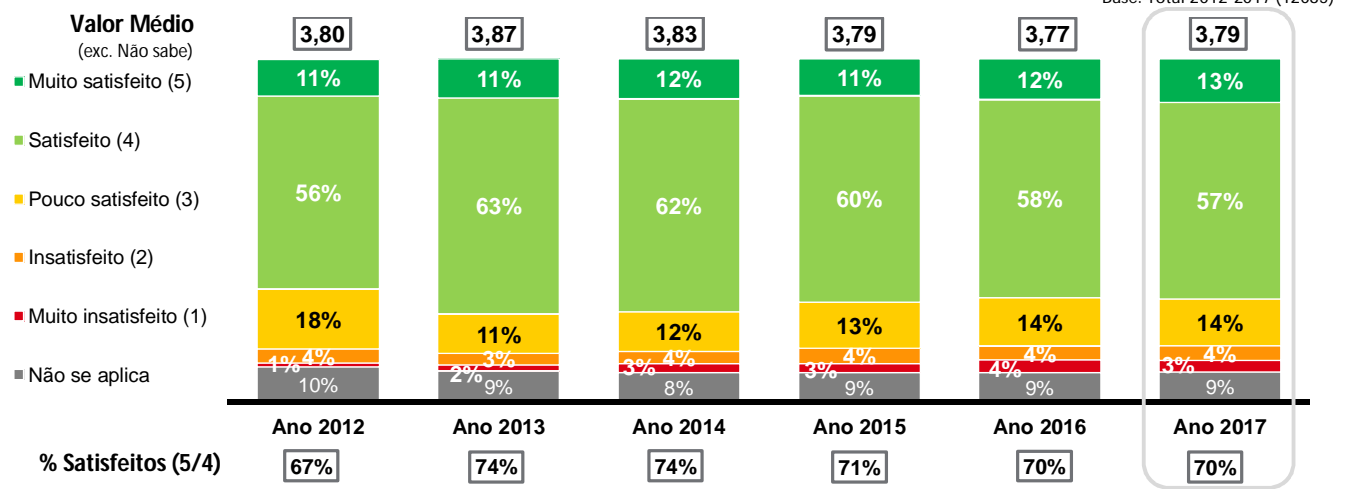


## Avaliação da Satisfação da Eficiência do IMPIC

**70% dos Agentes do Setor estão Satisfeitos com a Eficiência do IMPIC**

Mantendo a satisfação em relação ao ano anterior

### Evolução da Satisfação com Eficiência do IMPIC



Valores em %

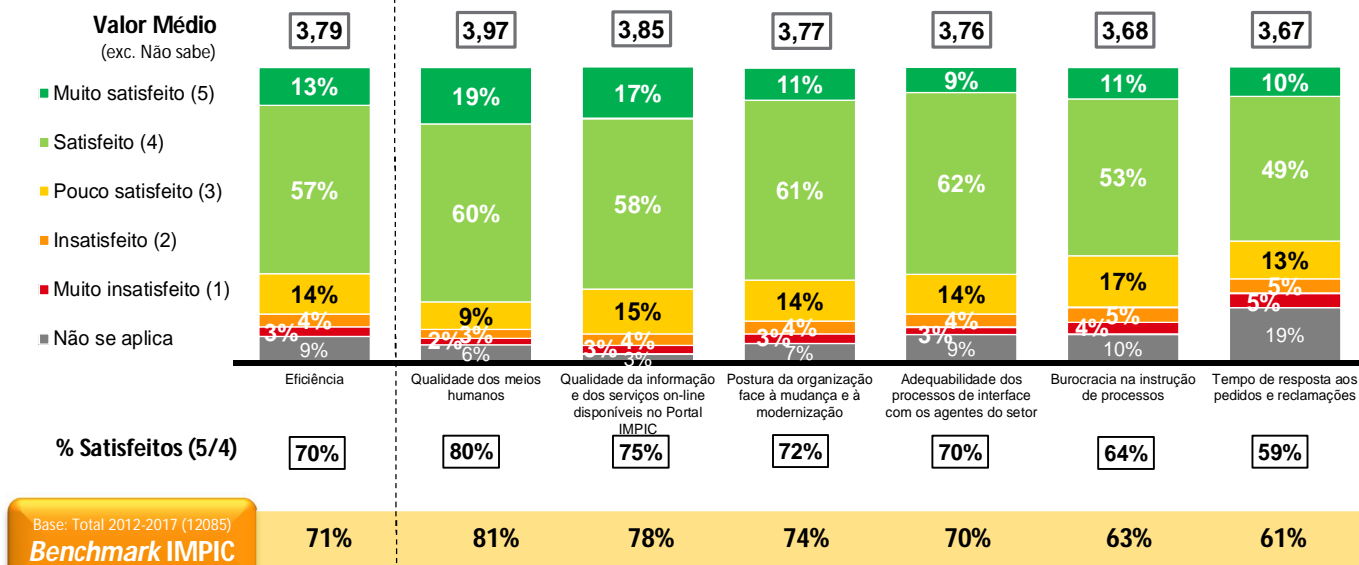
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2012 (3775); Ano 2013 (3277); Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463)

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

## Os Agentes do Setor estão Satisfeitos com a Qualidade dos Meios Humanos do IMPIC

E menos satisfeitos com o Tempo de Resposta a Pedidos e Burocracia dos Processos

### Satisfação com a Eficiência do IMPIC



Valores em %

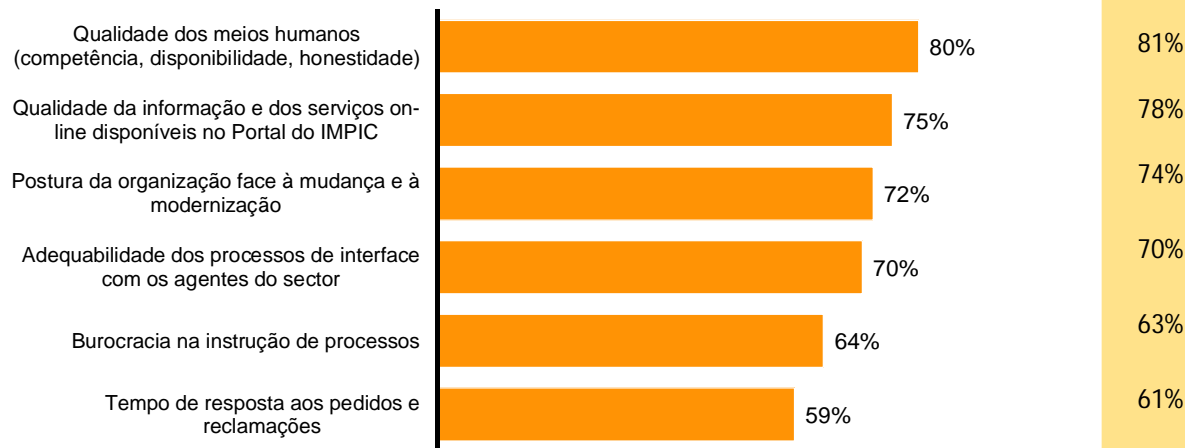
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2017 (1463)

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

### Satisfação com a Eficiência do IMPIC

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

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



Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2017 (1463)

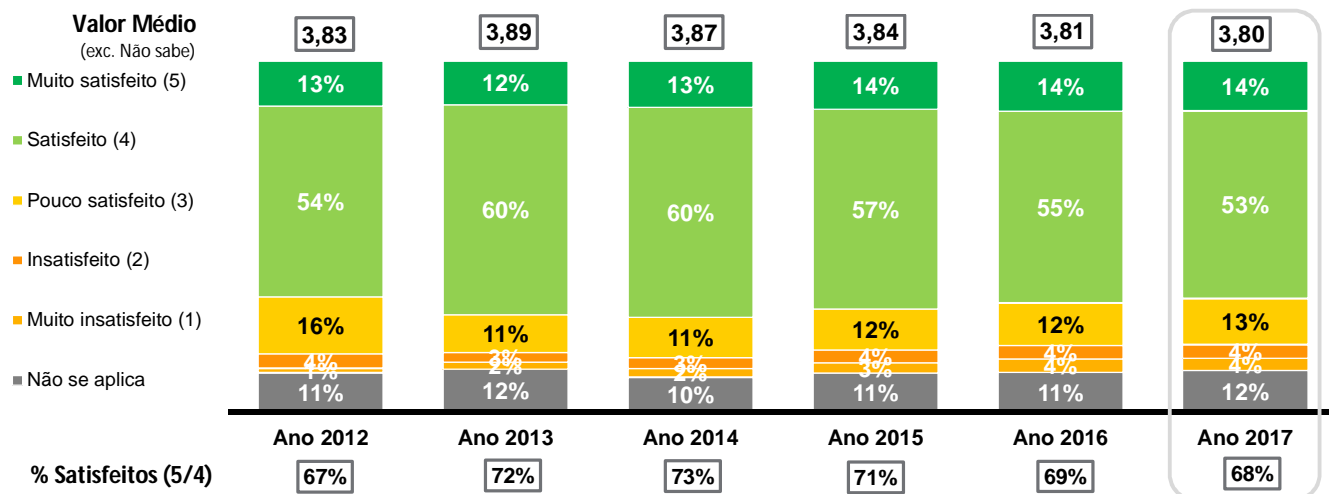
Pensando agora na Eficiência do IMPIC, e utilizando a mesma escala de 1 a 5, até que ponto está satisfeito com...

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

### 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 – 3.84  
% Satisfeitos > 70%  
Base: Total 2012-2016 (12085)



Valores em %

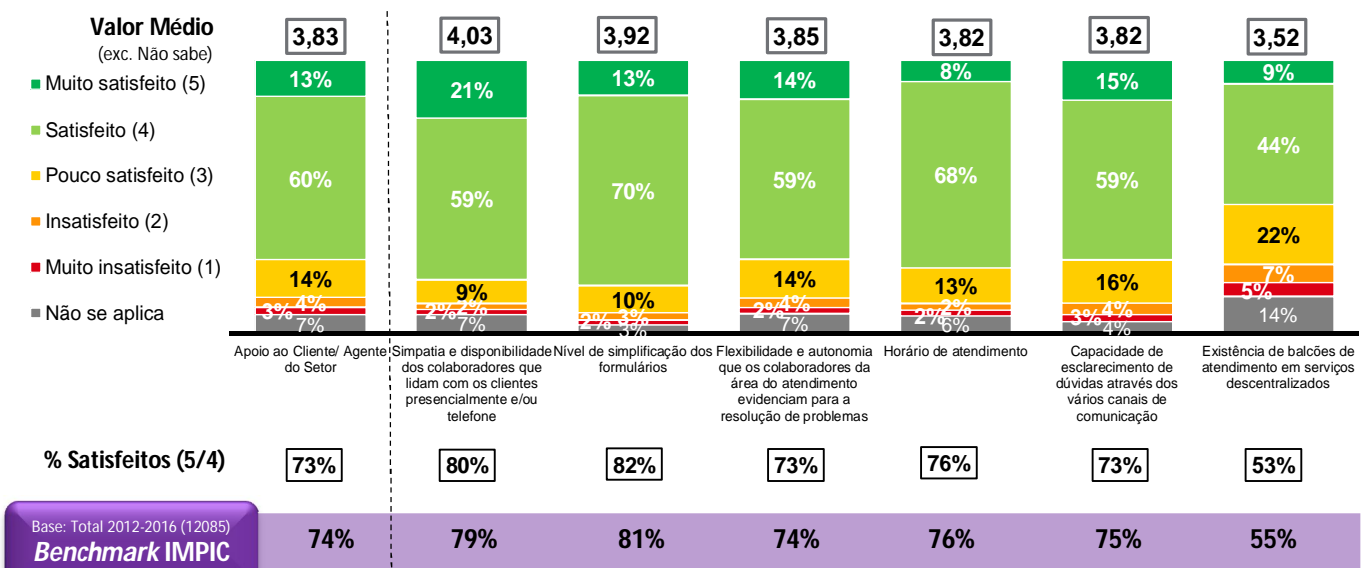
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2012 (3775); Ano 2013 (3277); Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463)

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?

## Os Agentes do Setor estão Satisfeitos com a Simpatia e Disponibilidade dos Colaboradores do IMPIC

E menos satisfeitos com o Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados

### Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor

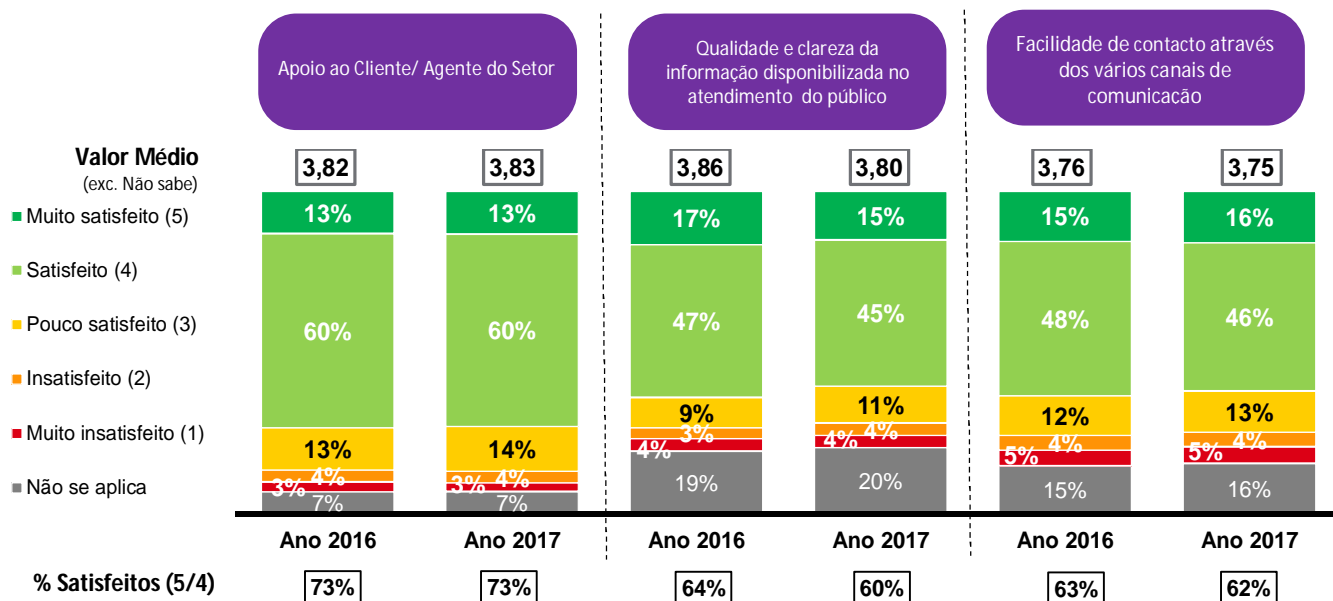


Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2017 (1463)

## Os Agentes do Setor continuam Satisfeitos com o Apoio ao Cliente

### Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor



Valores em %

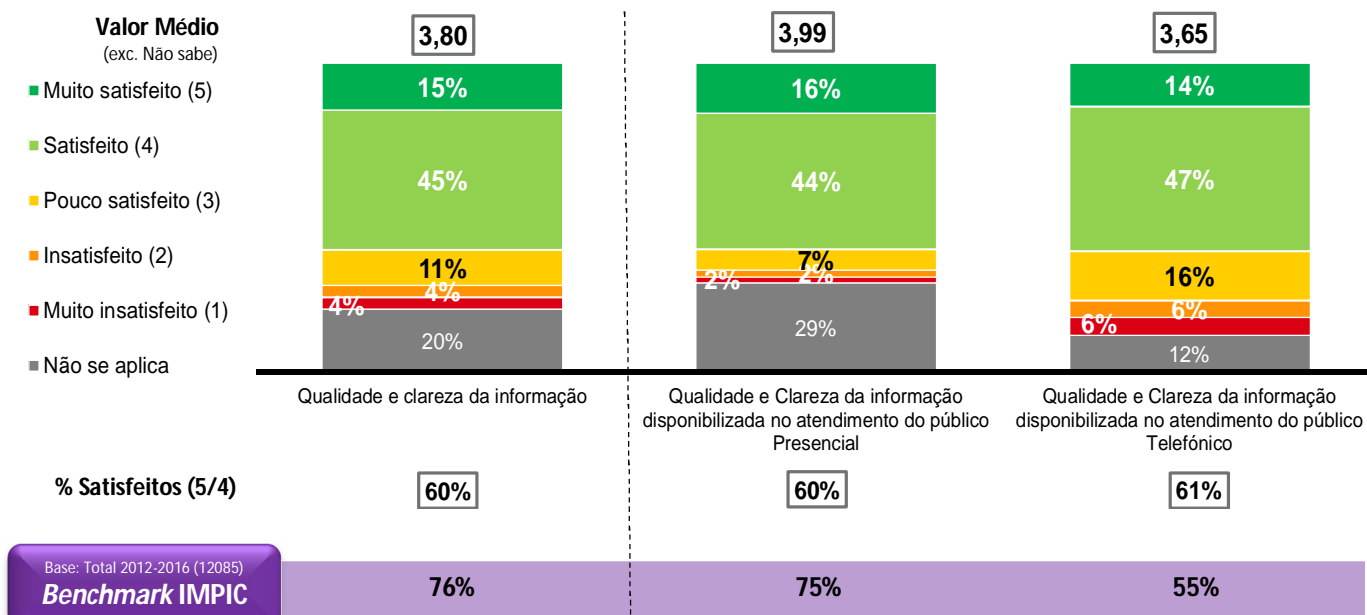
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463)

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?

## Os Agentes do Setor estão 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 2017 (1463)

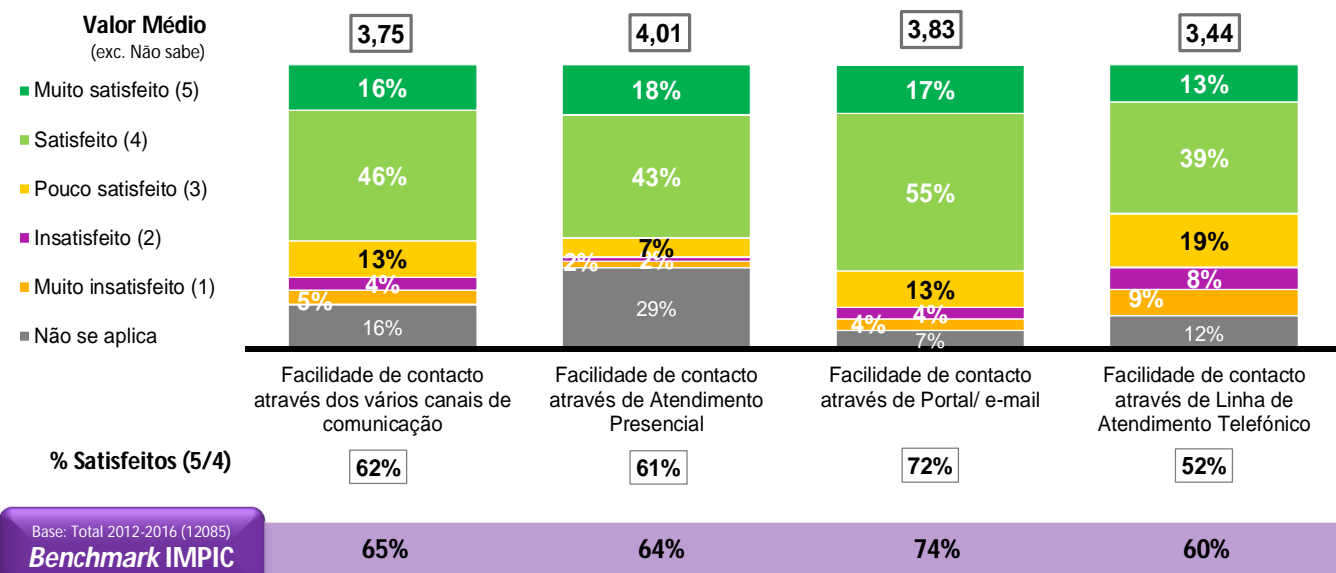
Como classifica o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor, quanto à Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público?

## Os Agentes do Setor estão mais Satisfeitos com o Atendimento Presencial

17% mostram-se insatisfeitos com o Atendimento Telefónico

### Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor,

> Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação



Valores em %

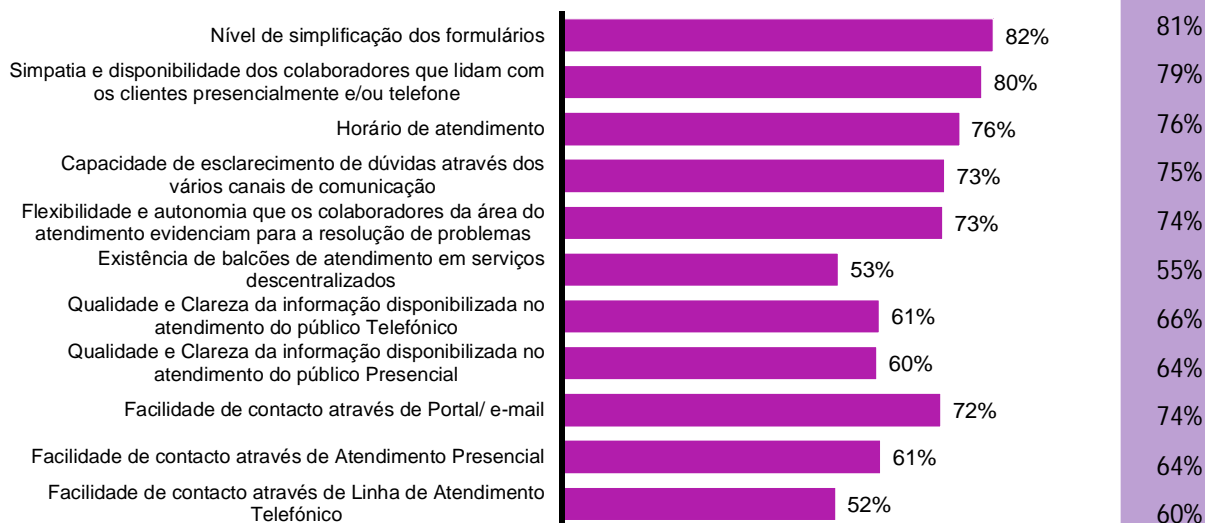
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2017 (1463)

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

### Satisfação com o Apoio ao Cliente/ Agente do Setor

Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito

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



Valores em %

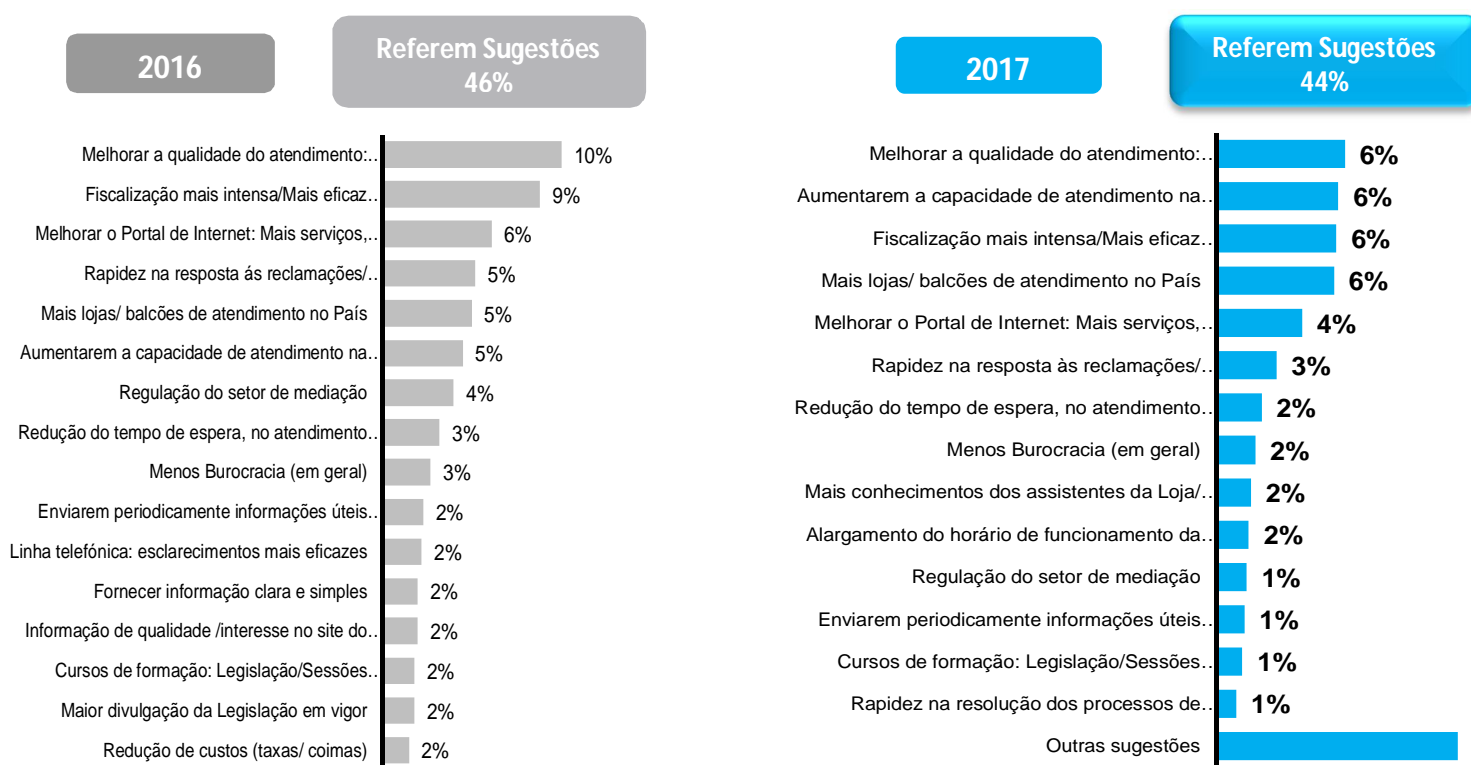
Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2017 (1463)

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 Setor a nível dos Serviços prestados pelo IMPIC

### Os Agentes do Setor sugerem melhorar o Atendimento, Fiscalização mais intensa

#### Sugestões de melhoria dos serviços prestados pelo IMPIC



Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463)

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 2016

- **29% dos Agentes do Setor percepciona uma melhoria na sua satisfação com o IMPIC face a 2016:**
  - 69% 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 a investir;
  
- **Os atributos que continuam a gerar maior satisfação são (% satisfação > 80%):**
  - Nível de simplificação dos formulários;
  - Qualidade dos meios humanos;
  - Simpatia e disponibilidade dos colaboradores que lidam com os clientes presencialmente e/ou telefone;
  
- **Os atributos que geram menor satisfação são (% satisfação < 60%):**
  - Tempo de resposta aos pedidos e reclamações;
  - Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados;
  - Facilidade de contacto através de Linha de Atendimento Telefónico;

➤ **Há que melhorar o Atendimento e intensificar a Fiscalização:**

- Melhorar a qualidade do atendimento: telefónico, pessoal e-mail;
- Aumentarem a capacidade do atendimento: telefónico, pessoal e e-mail;
- Fiscalização mais intensa / Mais eficaz (credenciados e não credenciados);
- Mais lojas / balcões de atendimento no País.