

Relatório de Avaliação da Satisfação dos Agentes dos Setores da Construção e da Mediação Imobiliária 2024



FICHA TÉCNICA

Título: Relatório de Avaliação da Satisfação das Agentes dos Setores da Construção e da Mediação Imobiliária - 2024

Direção Financeira, de Estudos e de Estratégia
Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P.

Av. Júlio Dinis, 11
1069-010 Lisboa

Telefone: 217 946 700 | Fax: 217 946 799 | Email: geral@impic.pt

Data de edição: dezembro 2024

Índice

1. INTRODUÇÃO.....	6
1.1. Objetivo.....	6
1.2. Metodologia	6
2. RESULTADOS	9
2.1. Nível de Satisfação Global	9
2.2 Satisfação Global por Áreas	10
2.2.1. Avaliação da Satisfação da Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário	11
2.2.2. Avaliação da Satisfação da Eficiência do IMPIC, I.P.	13
2.2.3. Avaliação da Satisfação com o Apoio ao Cliente / Agente do Setor da Construção e Mediação Imobiliária.....	15
2.2.3.1. Avaliação da Satisfação com o Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor	16
2.2.3.2. Avaliação da Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público	17
2.2.3.3. Avaliação da Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação	18
2.2.4. Avaliação da Satisfação do Desempenho Global do IMPIC, I.P.	19
2.3 Análise por Tipo de Setor Regulado.....	20
2.3.1. Satisfação Global do IMPIC, I.P.	20
2.3.2. Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário.....	21
2.3.3. Eficiência do IMPIC, I.P.	22
2.3.4. Apoio ao Cliente	23
2.3.4.1. Avaliação da Satisfação com o Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor	25
2.3.4.2. Avaliação da Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público	26
2.3.4.3. Avaliação da Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação	27
2.3.5. Desempenho Global do IMPIC, I.P.	28
2.4 Análise por NUT II	29

2.4.1. Satisfação Global do IMPIC, I.P.	29
2.4.2. Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário	30
2.4.3. Eficiência do IMPIC, I.P.	30
2.4.4. Apoio ao Cliente	31
2.4.5. Desempenho Global do IMPIC, I.P.	32
2.5 Sugestões dos Agentes do Setor a nível dos Serviços prestados pelo IMPIC, I.P.	33
3. CONCLUSÕES	35

1. Introdução

1. INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVO

O IMPIC, I.P., no âmbito da Modernização Administrativa da Administração Pública, orienta a sua ação de acordo com os princípios da qualidade, da proteção da confiança e da comunicação eficaz e transparente, com vista à satisfação das necessidades dos cidadãos, auscultando os mesmos como forma de melhorar a qualidade dos serviços, indo de encontro às necessidades dos seus clientes.

Neste sentido, e para dar cumprimento aos Objetivos Operacionais do QUAR definidos para o ano 2024, o IMPIC, I.P. realizou o Inquérito de Satisfação aos Agentes dos Setores da Construção e do Imobiliário com o objetivo de aferir a qualidade dos serviços prestados e identificar áreas-chave para melhoria, orientando desta forma a gestão numa perspetiva de reforçar a qualidade dos serviços.

O presente relatório tem por objetivo divulgar os resultados dos questionários de avaliação da satisfação por parte dos Agentes dos Setores da Construção e do Imobiliário, dando a conhecer a satisfação dos mesmos, o que permite adaptar os serviços de acordo com as suas necessidades e expectativas, o que, por consequência, resultará num aumento do grau de satisfação.

1.2. METODOLOGIA

O inquérito foi realizado pela Direção Financeira, de Estudos e de Estratégia (DFEE) em colaboração com o Departamento de Infraestruturas, Aplicações e Arquiteturas (DIAA).

À semelhança dos anos anteriores, o inquérito foi realizado com recurso à técnica de entrevista via online, tendo sido utilizada uma plataforma informática para a recolha da informação. O tratamento estatístico das respostas foi efetuado de uma forma global, não estando sujeito a qualquer tipo de análise individualizada, garantindo assim o seu anonimato.

Foi enviado um e-mail para cada Agente do Setor com um convite à participação no inquérito, com a indicação do link para a plataforma informática e o prazo em que estaria disponível para resposta.

A estrutura do questionário, assim como os níveis de classificação mantiveram-se semelhantes aos dos inquéritos realizados nos anos anteriores, permitindo deste modo estabelecer análises comparativas dos resultados obtidos.

O inquérito incide sobre os seguintes aspetos:

- Grau de Satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário”
- Grau de Satisfação com a “Eficiência do IMPIC, I.P.”
- Grau de Satisfação com o “Apoio ao Cliente / Agente do Setor”
- Grau de Satisfação com o “Desempenho Global do IMPIC, I.P.”

As questões incluídas foram sobretudo de resposta fechada, obedecendo a uma escala composta por 5 níveis (1 – Muito Insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Pouco Satisfeito; 4 – Satisfeito; 5 – Muito Satisfeito). Foi incluída uma questão de resposta aberta para a apresentação de sugestões.

O universo foi constituído por todas as empresas dos Setores da Construção e do Imobiliário com Título Habilitante, emitido pelo IMPIC, I.P., válido à data de 30 de setembro de 2024 num total de 66688 empresas.

Amostra

O inquérito esteve disponível entre os dias 11 e 27 de novembro 2024. Foram recolhidas 4 253 respostas válidas a que corresponde uma taxa de participação de 6,4%.

2. Resultados

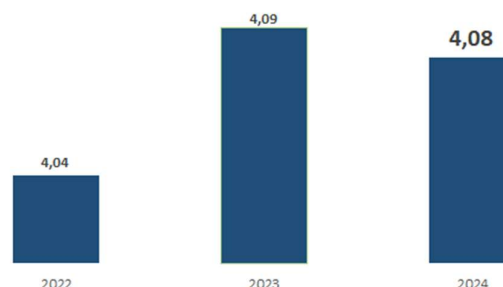
2. RESULTADOS

2.1. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL

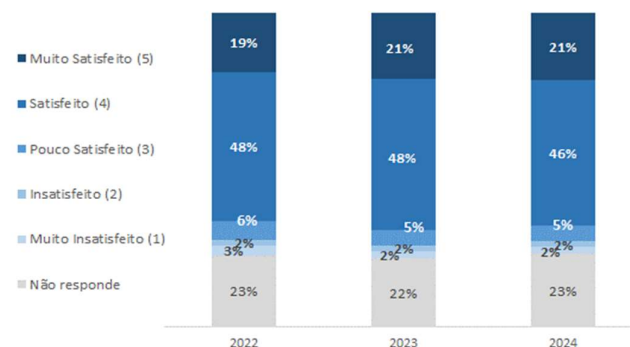
Os resultados obtidos permitiram apurar, em 2024, um **Índice de Satisfação Global (ISG)** dos Agentes do Setor da Construção e do Imobiliário de **4,08** pontos, correspondente a uma classificação qualitativa de “Satisfeito”.

O ISG registou uma redução face ao ano de 2023 que se tinha revelado o ano com o melhor resultado alcançado. Em termos médios, 67% dos Agentes do Setor estão “Satisfeitos” com o serviço prestados pelo IMPIC, I.P., sendo que 21% revelam que estão Muito Satisfeitos.

EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL COM o IMPIC, I.P.



EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL COM o IMPIC, I.P.



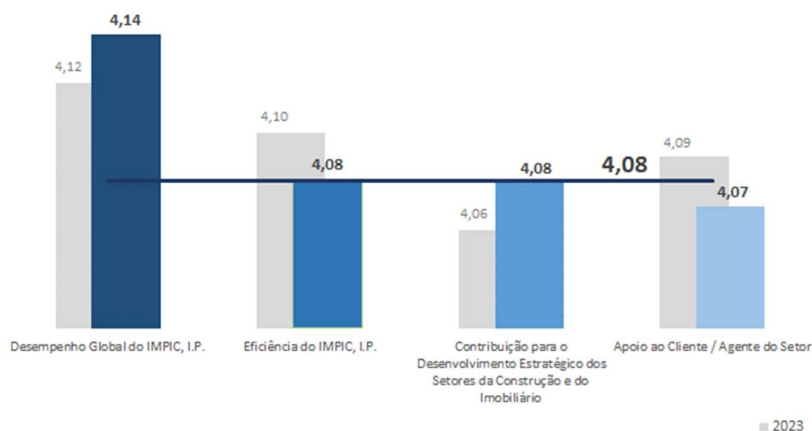
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL COM O IMPIC, I.P.



2.2 SATISFAÇÃO GLOBAL POR ÁREAS

Dos aspetos em análise, constatamos que os Agentes do Setor estão mais satisfeitos com o “Desempenho Global do IMPIC, I.P.”, para o qual o índice de satisfação é de 4,14 pontos, superior a 2023.

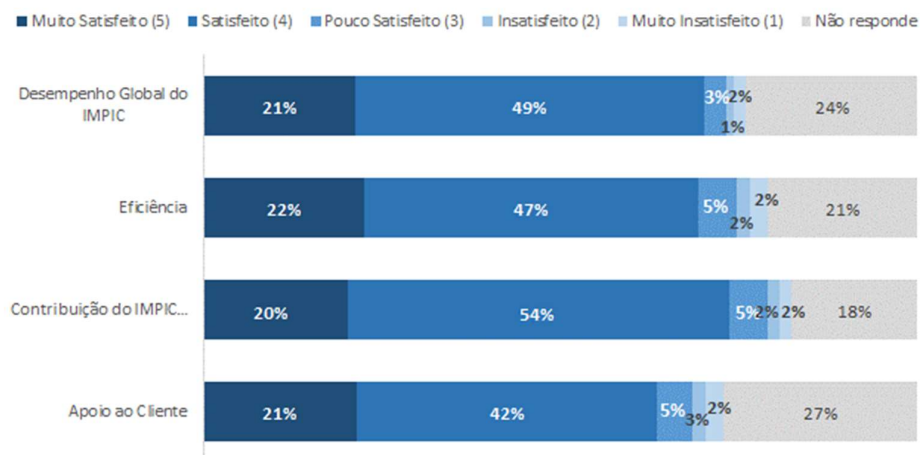
NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL POR ÁREAS



O “Desempenho Global do IMPIC, I.P.” tem sido a área que reúne maior nível de satisfação por parte dos Agentes do Setor, com 70% destes a manifestarem-se satisfeitos.

A Área menos bem avaliada foi o “Apoio ao Cliente / Agente do Setor”, com 63% a revelarem satisfação.

SATISFAÇÃO GLOBAL POR ÁREAS (EM %)



2.2.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DO SETOR DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO

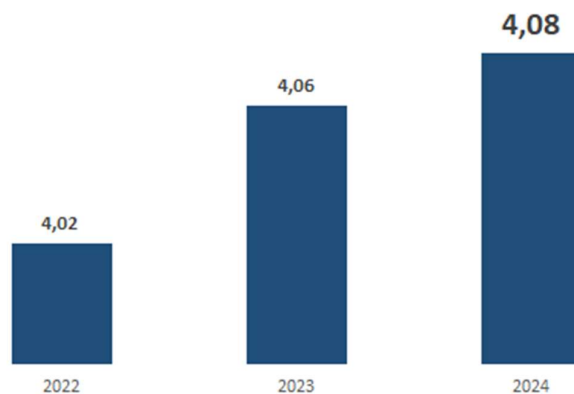
O nível de satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário”, 4,08, observou um crescimento face aos anos anteriores.

Cerca de, 74% dos Agentes do Setor manifestaram satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário”.

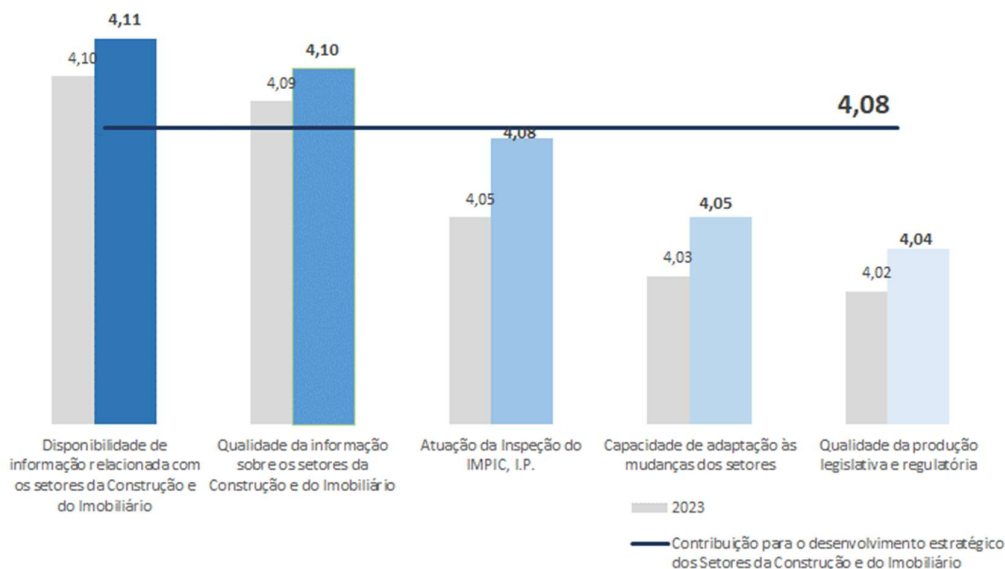
Os Agentes do Setor classificaram com satisfação a “Disponibilidade de Informação relacionada com os Setores da Construção e Imobiliário”.

Revelaram-se menos satisfeitos com “Qualidade da Produção Legislativa e Regulatória” e a “Capacidade de Adaptação às mudanças dos Setores”.

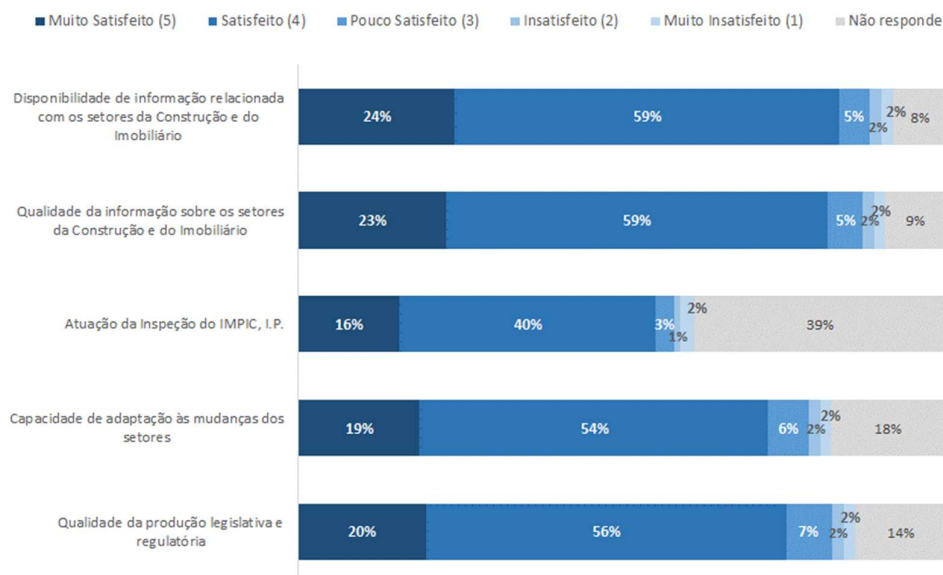
EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DOS SETORES DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO



NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DOS SETORES DA CONSTRUÇÃO E IMOBILIÁRIO



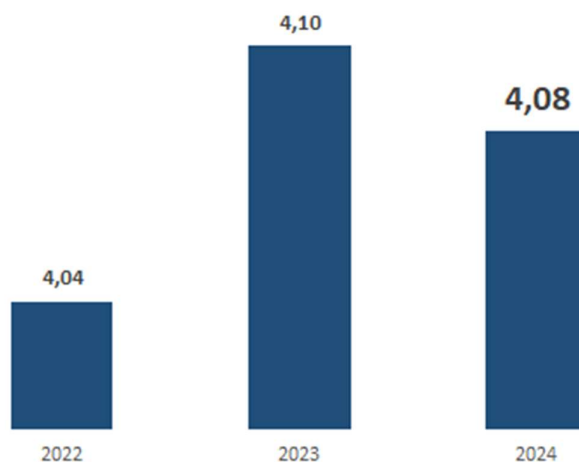
SATISFAÇÃO COM A CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DOS SETORES DA CONSTRUÇÃO E IMOBILIÁRIO (EM %)



2.2.2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DA EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.

Os Agentes do Setor atribuíram um índice de satisfação de 4,08 pontos à Eficiência do IMPIC, I.P., valor este, inferior ao observado no último ano.

EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.

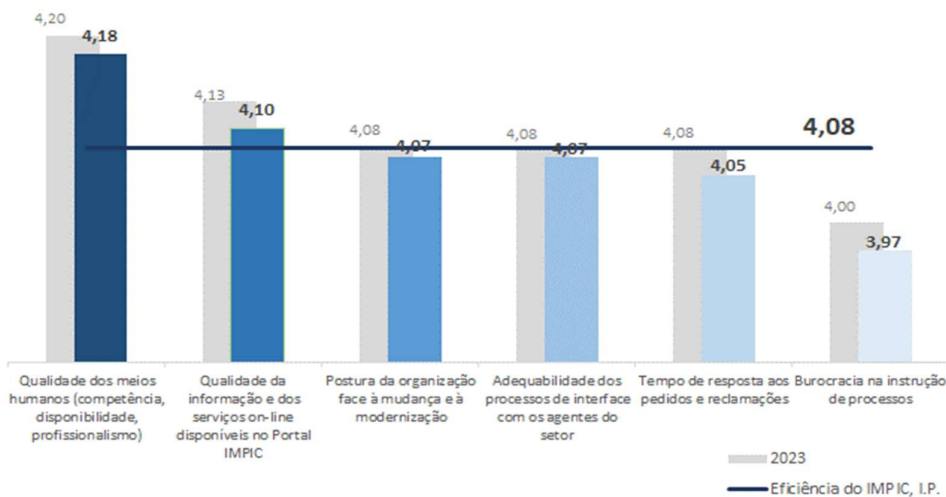


Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Qualidade dos meios Humanos”, nomeadamente quanto à competência, disponibilidade e profissionalismo dos colaboradores do IMPIC, I.P.

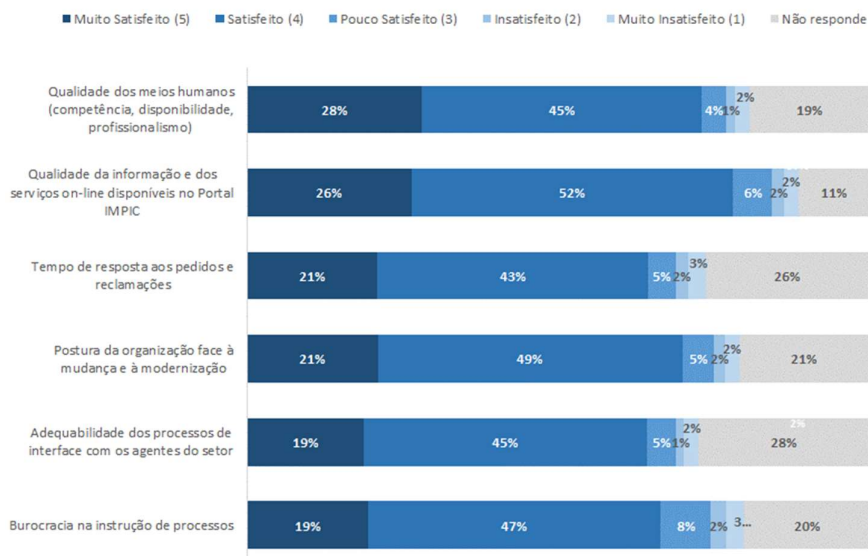
O nível de satisfação mais baixo relaciona-se com a “Burocracia na Instrução de Processos”.

Cerca de 69% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com a “Eficiência do IMPIC, I.P.”, dos quais, 22% muito satisfeitos.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.



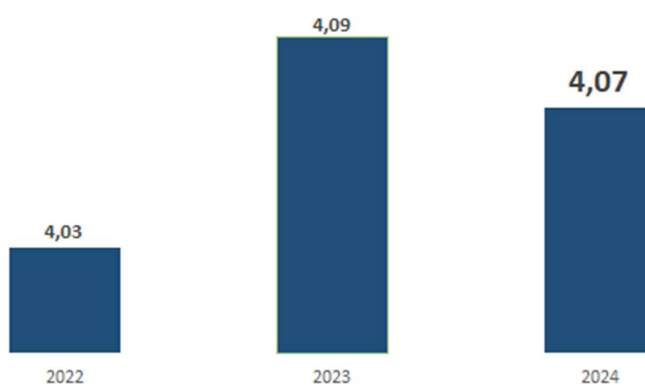
SATISFAÇÃO COM A EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P. (EM %)



2.2.3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O APOIO AO CLIENTE / AGENTE DO SETOR DA CONSTRUÇÃO E MEDIAÇÃO IMOBILIÁRIA

O “Apoio ao Cliente / Agente do Setor” foi classificado com um nível de satisfação de 4,07, valor inferior ao observado no último ano. Cerca de 63,5% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com o Apoio ao Cliente, dos quais, 21,4%, muito satisfeitos.

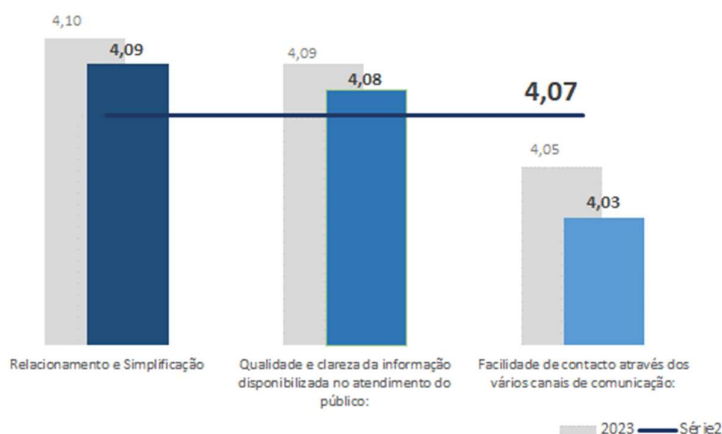
EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM APOIO AO CLIENTE / AGENTE DO SETOR



Os Agentes do Setor atribuíram um nível de satisfação mais elevado à área de “Relacionamento e Simplificação”.

O nível de satisfação mais baixo relaciona-se com a “Facilidade de Contacto através dos vários canais de comunicação”.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM APOIO AO CLIENTE / AGENTE DO SETOR

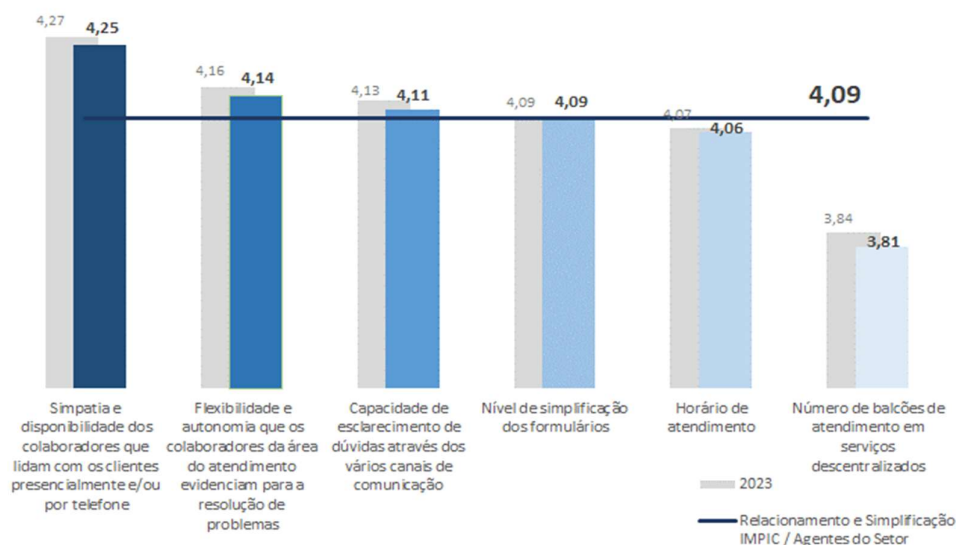


2.2.3.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O RELACIONAMENTO E SIMPLIFICAÇÃO IMPIC / AGENTE DO SETOR

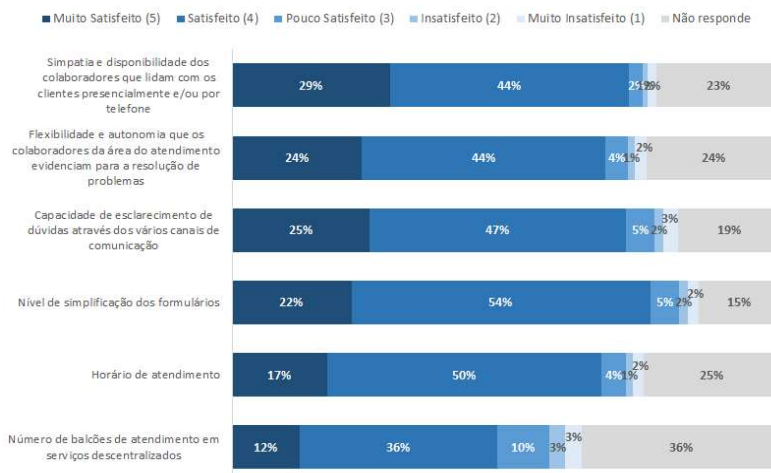
Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Simpatia e Disponibilidade dos Colaboradores” do Instituto, com a atribuição de um nível de satisfação de 4,25.

Estão menos satisfeitos com o “Número de Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados”, à semelhança de 2023. Cerca de 16% dos Agentes do Setor atribuíram uma classificação igual ou inferior a 3 (Pouco Satisfeito) a este parâmetro.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O RELACIONAMENTO E SIMPLIFICAÇÃO IMPIC / AGENTE DO SETOR



SATISFAÇÃO COM O RELACIONAMENTO E SIMPLIFICAÇÃO IMPIC / AGENTE DO SETOR (EM %)

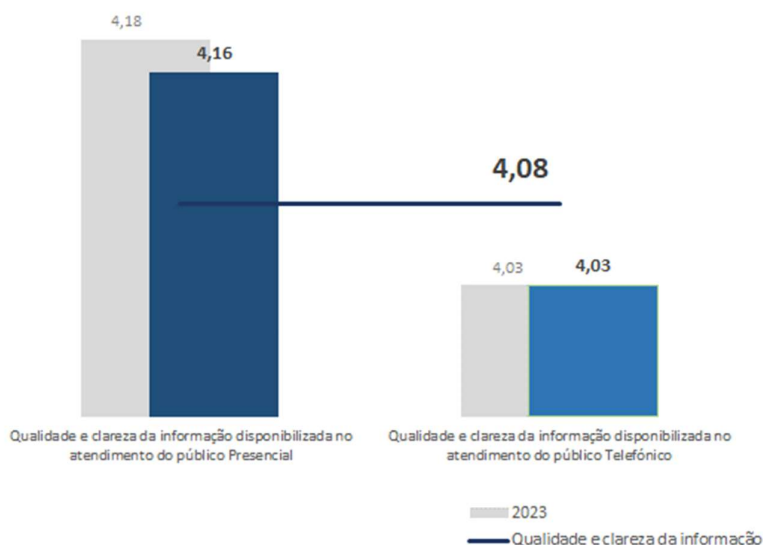


2.2.3.2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE E CLAREZA DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO ATENDIMENTO DO PÚBLICO

O nível de satisfação com a “Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento ao Público” ascendeu a 4,08 pontos. Os Agentes do Setor revelaram um maior nível de satisfação com a “Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público Presencial”, com a atribuição de 4,16 pontos (pontuação inferior à de 2023).

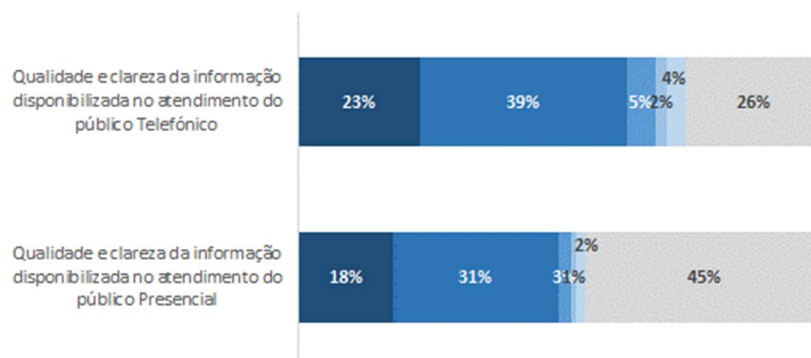
O nível de satisfação com a qualidade e clareza no atendimento telefónico ascendeu a 4,03 pontos.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE E CLAREZA DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO



SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE E CLAREZA DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO (EM %)

■ Muito Satisfeito (5) ■ Satisfeito (4) ■ Pouco Satisfeito (3) ■ Insatisfeito (2) ■ Muito Insatisfeito (1) ■ Não responde

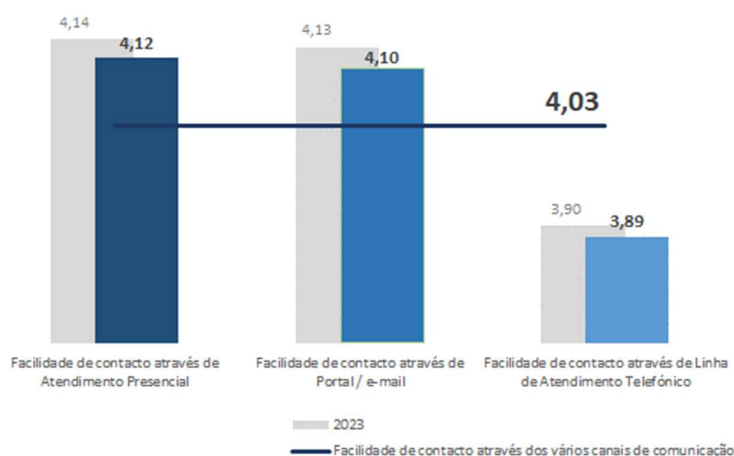


2.2.3.3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A FACILIDADE DE CONTACTO ATRAVÉS DOS VÁRIOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

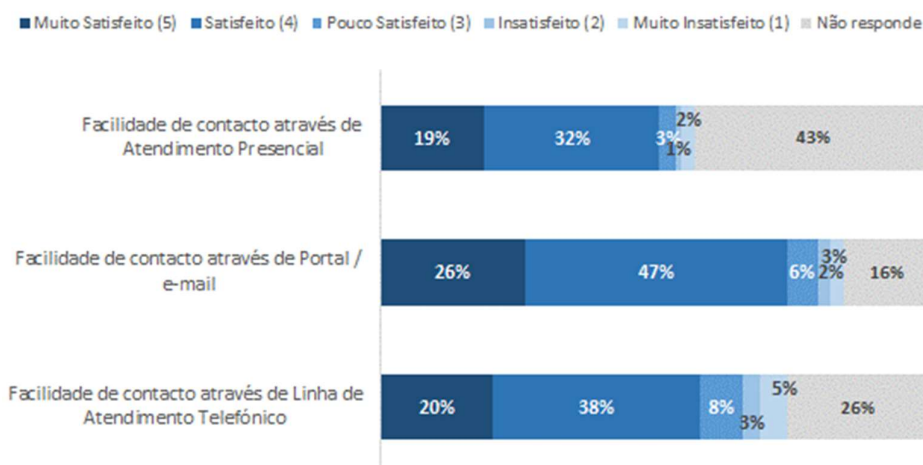
O nível de satisfação com a “Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação” ascendeu a 4,03 pontos. Os Agentes do Setor revelaram um maior nível de satisfação com a “Facilidade de contacto através do Atendimento Presencial.”, ainda assim com uma pontuação inferior a 2023.

A “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico” foi a que reuniu menor satisfação por parte dos Agentes do Setor, à semelhança de 2023. Cerca de 16% dos Agentes do Setor revelaram estar desagrados com o acesso à linha de atendimento telefónico do Instituto.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A FACILIDADE DE CONTACTO ATRAVÉS DOS VÁRIOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



SATISFAÇÃO COM A FACILIDADE DE CONTACTO ATRAVÉS DOS VÁRIOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO (EM %)



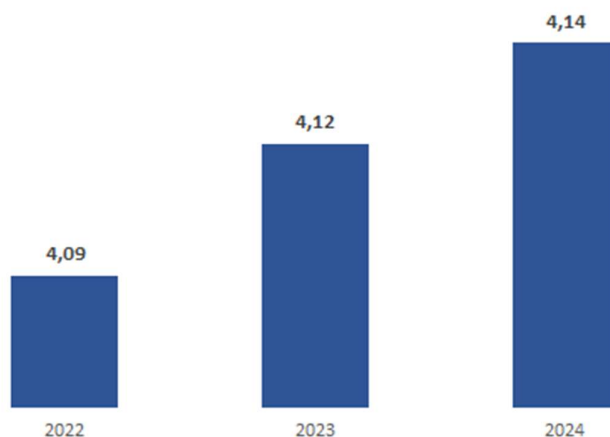
2.2.4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.

Os Agentes do Setor atribuíram um índice de satisfação de 4,14 pontos ao “Desempenho Global do IMPIC, I.P.”, valor superior ao observado nos anos anteriores.

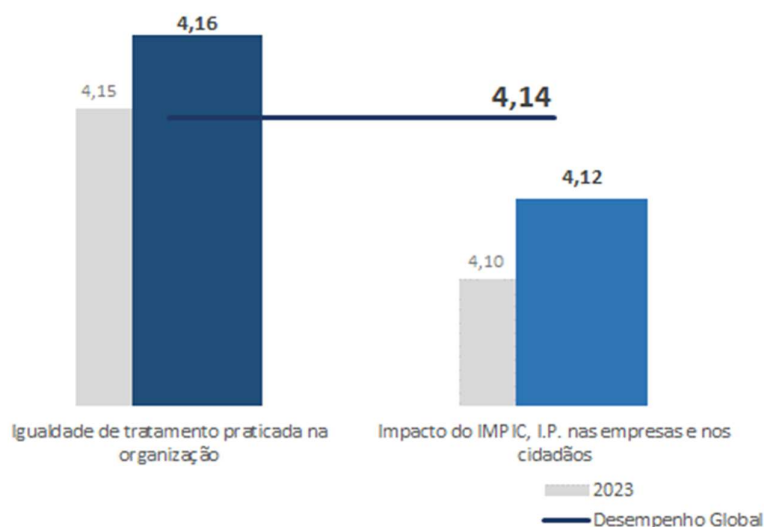
Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Igualdade de Tratamento praticada na Organização”.

Cerca de 70% dos Agentes do Setor manifestam-se satisfeitos com o Desempenho Global do IMPIC, I.P., dos quais, 21% muito satisfeitos.

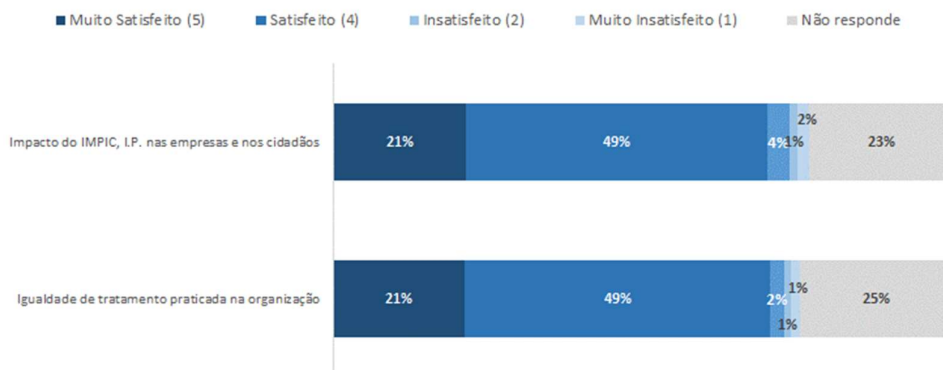
EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.



NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.



SATISFAÇÃO COM O DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P. (EM %)

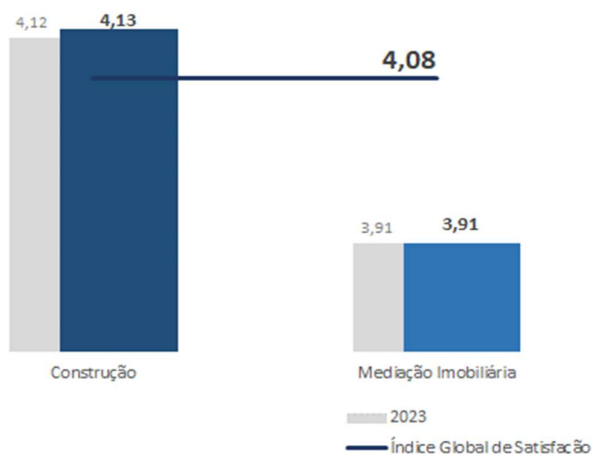


2.3 ANÁLISE POR TIPO DE SETOR REGULADO

2.3.1. SATISFAÇÃO GLOBAL DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação global é mais elevado no Setor da Construção (4,13), ainda assim inferior ao de 2023. Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível global de satisfação de 3,91 à avaliação do IMPIC, I.P. (valor igual ao de 2023).

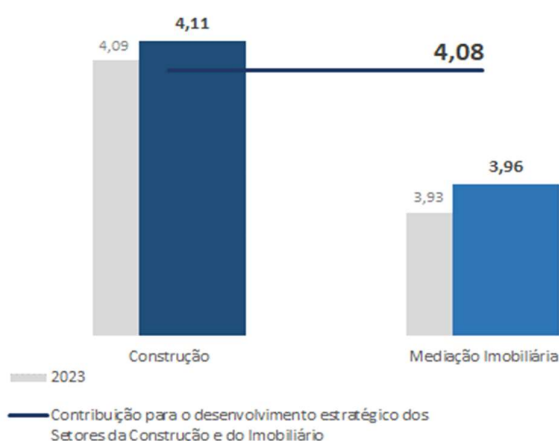
NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL, POR TIPO DE SETOR REGULADO



2.3.2. CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DOS SETORES DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO

O nível de satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário” foi mais elevado no Setor da Construção (4,11), comparativamente ao nível de satisfação do Setor da Mediação Imobiliária (3,96).

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO...”, POR TIPO DE SETOR REGULADO



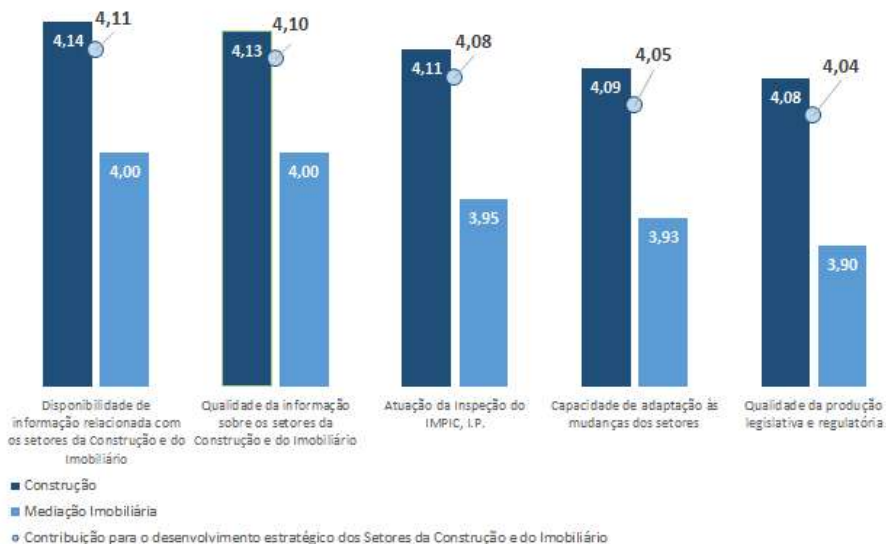
Na generalidade dos parâmetros, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

O parâmetro com melhor nível de satisfação por parte dos Agentes do Setor da Construção é a “Disponibilidade de Informação relacionada com os Setores da Construção e Imobiliário”.

O parâmetro com melhor nível de satisfação por parte dos Agentes do Setor do Imobiliário é a “Qualidade da Informação sobre os Setores da Construção e Imobiliário”.

O parâmetro com o nível de satisfação mais baixo é a “Qualidade da Produção Legislativa e Regulatória”, classificado com 4,08 pontos pelos Agentes do Setor da Construção e com 3,90 pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

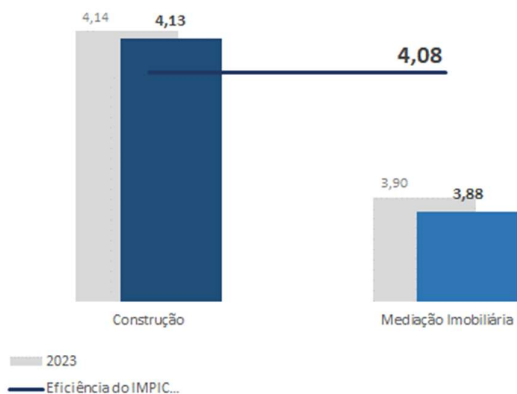
NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO...”, POR PARÂMETRO E POR TIPO DE SETOR REGULADO



2.3.3. EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação com a “Eficiência do IMPIC, I.P.” é mais elevado no Setor da Construção (4,13). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível de satisfação de 3,88 à avaliação da Eficiência do IMPIC, I.P.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.”, POR TIPO DE SETOR REGULADO

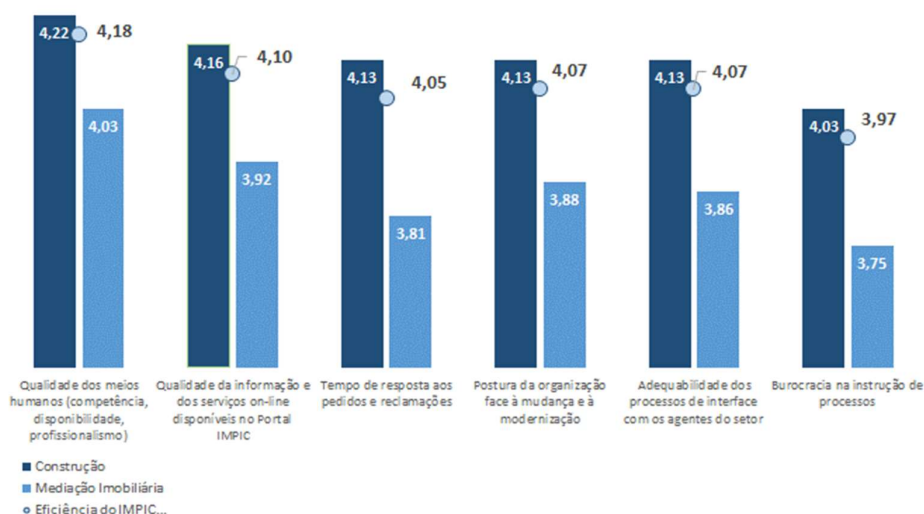


No conjunto dos parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

O parâmetro com melhor nível de satisfação é a “Qualidade dos meios humanos (competência, disponibilidade, profissionalismo)”, em ambos os setores, mas mais elevado no Setor da Construção.

O parâmetro com o nível de satisfação mais baixo é a “Burocracia na instrução de processos”, classificado com 4,03 pontos pelos Agentes do Setor da Construção e com 3,75 pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “EFICIÊNCIA DO IMPIC I.P.” POR PARÂMETRO E POR TIPO DE SETOR REGULADO

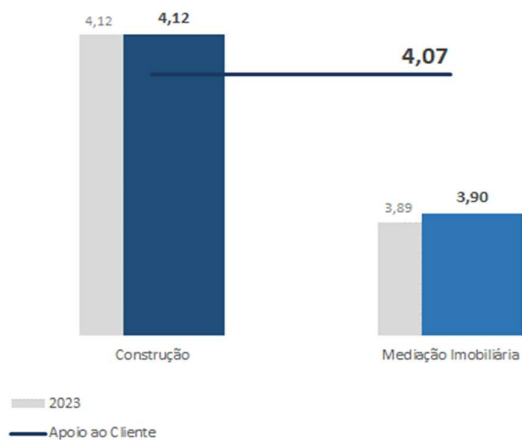


2.3.4. APOIO AO CLIENTE

O nível de satisfação com o “Apoio ao Cliente” foi mais elevado no Setor da Construção (4,12), comparativamente ao nível de satisfação do Setor da Mediação Imobiliária (3,90).

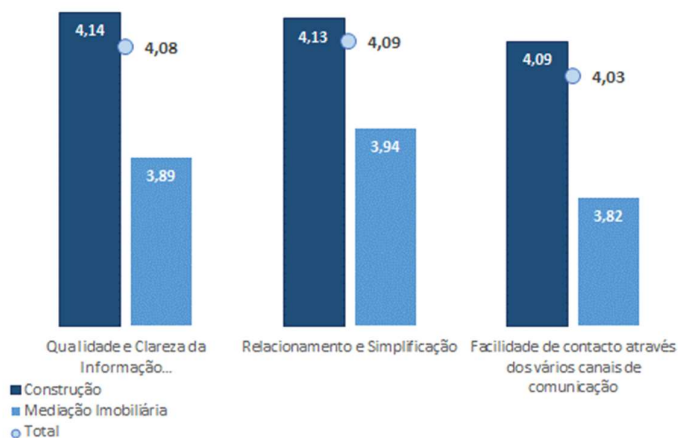
Foi na perspetiva da “Qualidade e Clareza da Informação disponibilizada no atendimento” e no “Relacionamento e Simplificação” que os Agentes do Setor da Construção atribuíram um melhor nível de satisfação (4,14 e 4,13, respetivamente). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um melhor nível de satisfação ao “Relacionamento e Simplificação” (3,94).

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O “APOIO AO CLIENTE”, POR TIPO DE SETOR REGULADO



NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O “APOIO AO CLIENTE”, POR PARÂMETRO E POR TIPO DE SETOR REGULADO

REGULADO



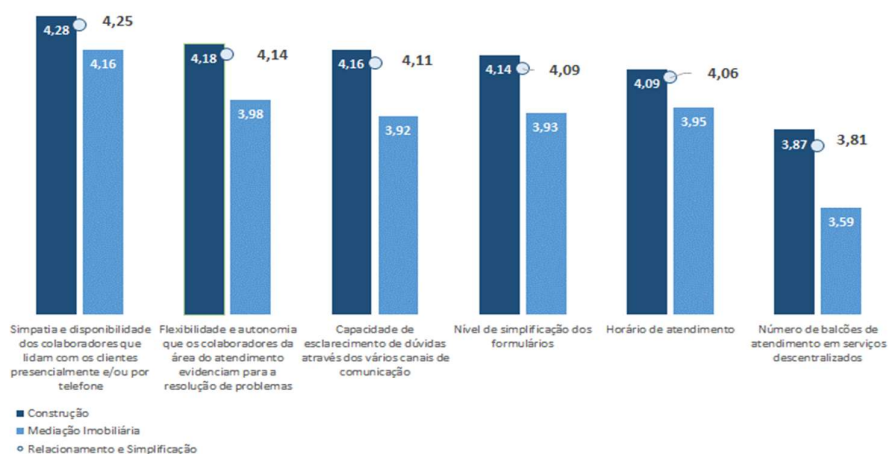
2.3.4.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O RELACIONAMENTO E SIMPLIFICAÇÃO IMPIC / AGENTE DO SETOR

No conjunto dos parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

O parâmetro com melhor nível de satisfação é a “Simpatia e disponibilidade dos colaboradores que lidam com os clientes presencialmente e/ou por telefone”, em ambos os setores, mas mais elevado no Setor da Construção.

O parâmetro com o nível de satisfação mais baixo é o “Número de balcões de atendimento em serviços descentralizados”, classificado com 3,87 pontos pelos Agentes do Setor da Construção e com 3,59 pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O “RELACIONAMENTO E SIMPLIFICAÇÃO...”, POR PARÂMETRO E POR TIPO DE SETOR REGULADO

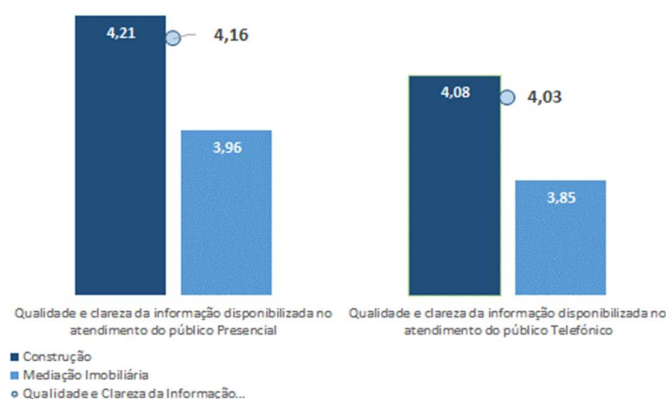


2.3.4.2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE E CLAREZA DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO ATENDIMENTO DO PÚBLICO

Nos dois parâmetros relacionados com a qualidade e clareza da informação disponibilizada, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

O parâmetro com melhor nível de satisfação é a “Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público presencial”, em ambos os setores.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “QUALIDADE E CLAREZA DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO ATENDIMENTO DO PÚBLICO”, POR PARÂMETRO E POR TIPO DE SETOR REGULADO



2.3.4.3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A FACILIDADE DE CONTACTO ATRAVÉS DOS VÁRIOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

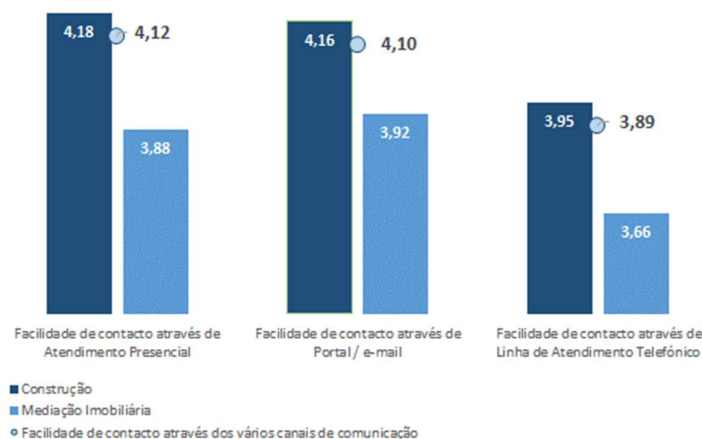
No conjunto dos parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

No caso dos Agentes do Setor da Construção, os parâmetros com melhor nível de satisfação são a “Facilidade de contacto através de Atendimento Presencial” e a “Facilidade de contacto através do Portal / e-mail”, aos quais foi atribuída uma classificação de 4,18 e 4,16 pontos, respetivamente.

Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária classificaram melhor a “Facilidade de contacto através de Portal/ e-mail”, com a atribuição de 3,92 pontos.

O parâmetro com o nível de satisfação mais baixo é a “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico”, classificado com 3,95 pontos pelos Agentes do Setor da Construção e com 3,66 pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

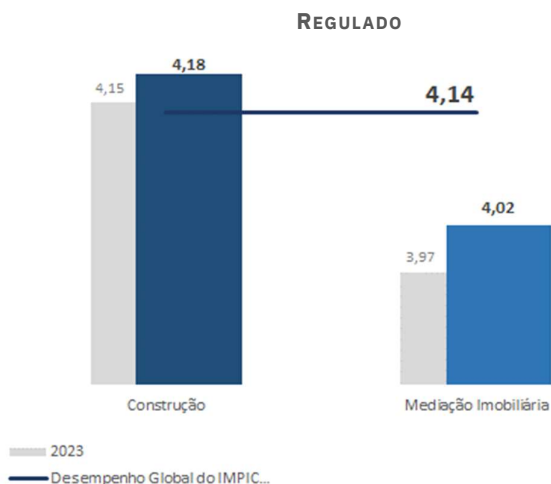
NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “FACILIDADE DE CONTACTO ATRAVÉS DOS VÁRIOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO”, POR PARÂMETRO E POR TIPO DE SETOR REGULADO



2.3.5. DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação com o Desempenho Global do IMPIC, I.P. aumentou face ao ano de 2023 e é mais elevado no Setor da Construção (4,18). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível de satisfação de 4,02 à avaliação do Desempenho Global do IMPIC, I.P.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O “DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.”, POR TIPO DE SETOR

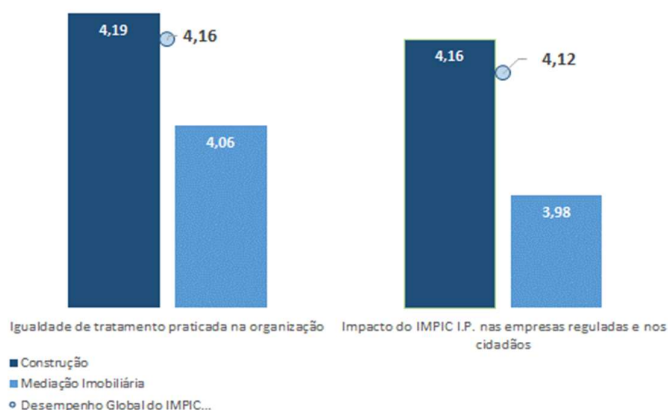


De entre os dois parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

O parâmetro com melhor nível de satisfação é a “Igualdade de tratamento praticada na organização”, em ambos os setores, mas mais elevado no Setor da Construção.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O “DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.”, POR PARÂMETRO E POR

TIPO DE SETOR REGULADO

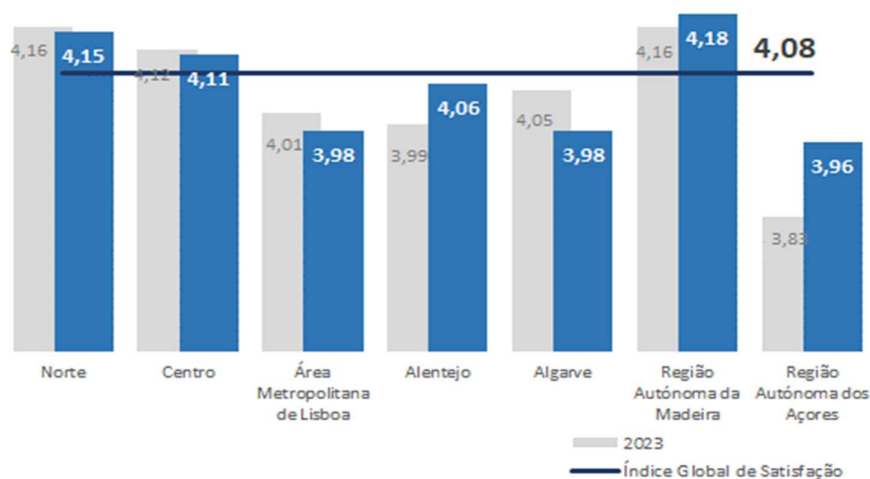


2.4 ANÁLISE POR NUT II

2.4.1. SATISFAÇÃO GLOBAL DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação global é mais elevado na Região Autónoma da Madeira (4,18), seguida da Região Norte (4,15) e da região Centro (4,11). O nível de satisfação global mais baixo é transmitido na Região Autónoma dos Açores (3,96), seguido das regiões correspondentes à Área Metropolitana de Lisboa e ao Alentejo (ambas com 3,98).

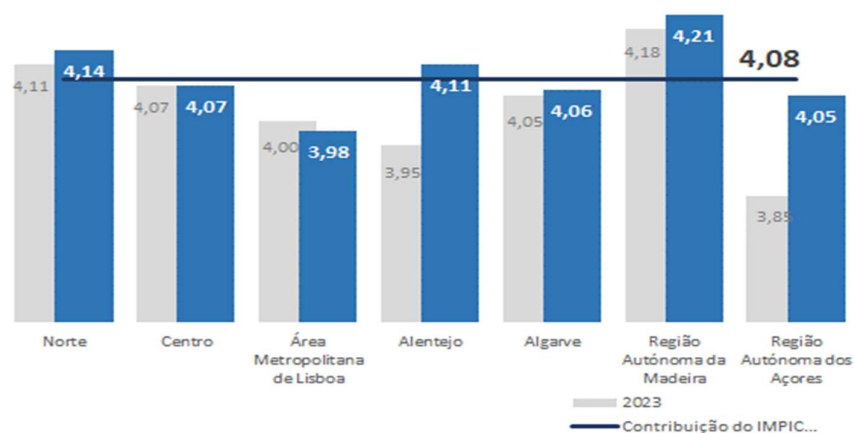
NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL, POR REGIÃO NUTII



2.4.2. CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DO SETOR DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO

O nível de satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário” foi mais elevado na Região Autónoma da Madeira (4,21). Neste parâmetro, a região com nível de satisfação mais baixo foi a da Área Metropolitana de (3,98).

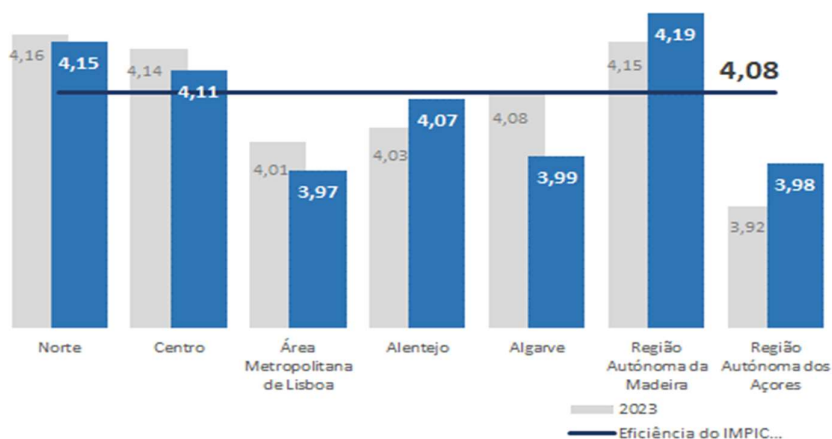
NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO
ESTRATÉGICO...”, POR REGIÃO NUTII



2.4.3. EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação com a “Eficiência do IMPIC, I.P.” é mais elevado na Região Autónoma da Madeira (4,19). A Região Autónoma dos Açores é a região com nível de satisfação mais baixo neste parâmetro (3,98).

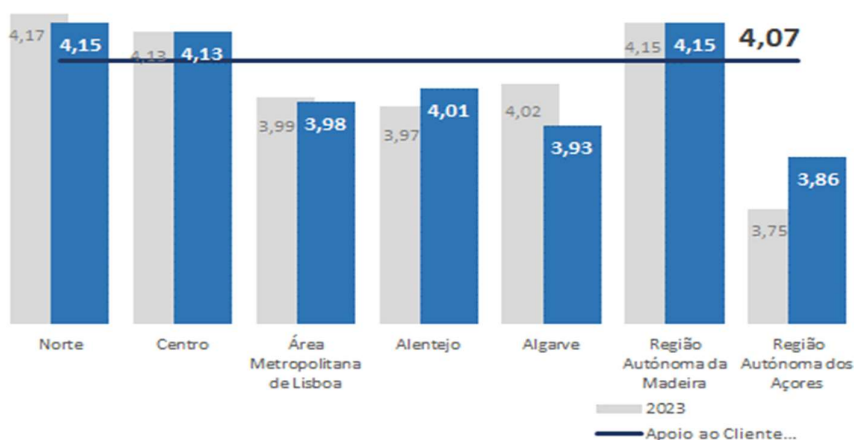
NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.”, POR REGIÃO NUTII



2.4.4. APOIO AO CLIENTE

O nível de satisfação com o “Apoio ao Cliente” foi mais elevado nas regiões Norte e Região Autónoma da Madeira (ambas com 4,15). A Região Autónoma dos Açores é a região com nível de satisfação mais baixo (3,86).

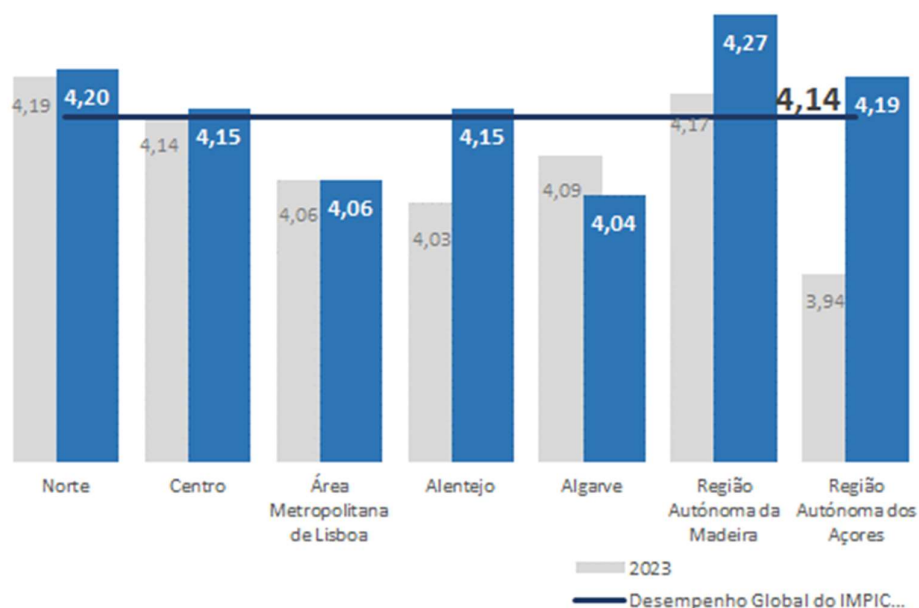
NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O “APOIO AO CLIENTE”, POR REGIÃO NUTII



2.4.5. DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação com o Desempenho Global do IMPIC, I.P. é mais elevado na Região Autónoma da Madeira (4,27). O Algarve é a região com nível de satisfação mais baixo neste parâmetro (4,04), seguido da Área Metropolitana de Lisboa (4,06).

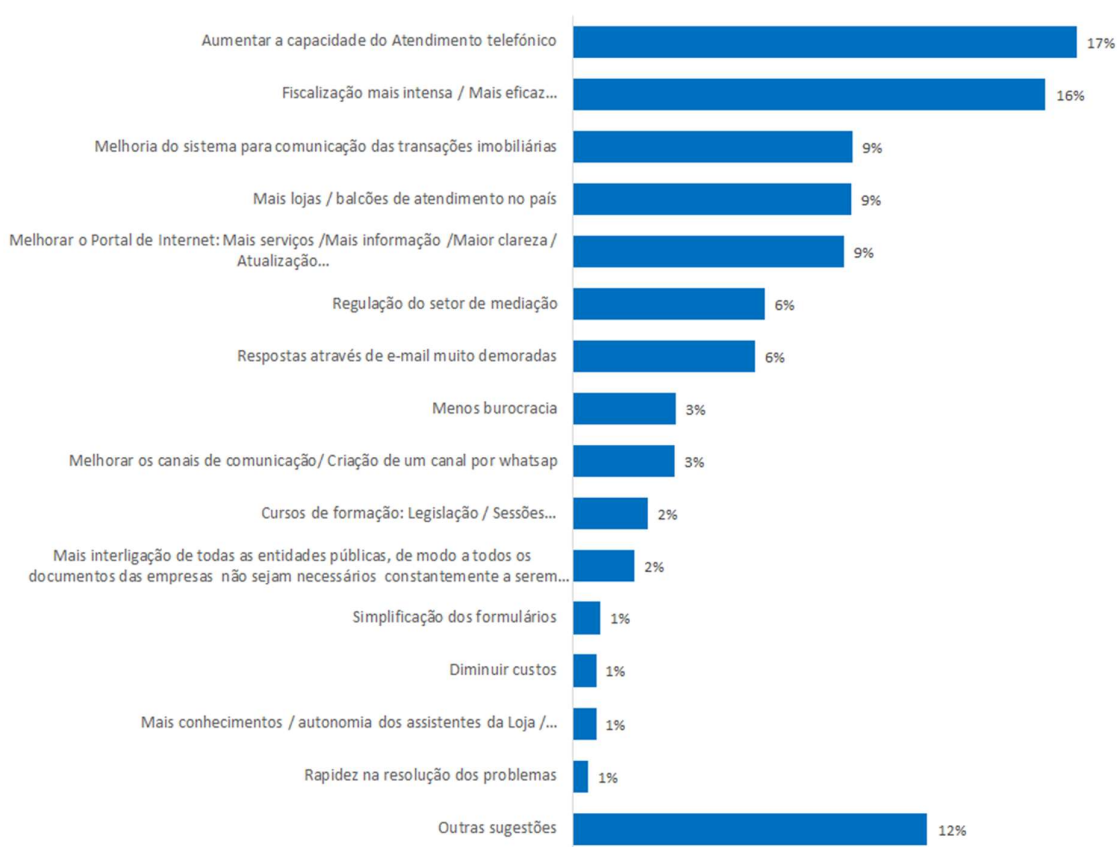
NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O “DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.”, POR REGIÃO NUTII



2.5 SUGESTÕES DOS AGENTES DO SETOR A NÍVEL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO IMPIC, I.P.

De entre as sugestões apresentadas, importa salientar a “Aumentar a capacidade do atendimento telefónico”, exposta por cerca de 17% dos agentes que apresentaram sugestões. A segunda sugestão mais frequente relaciona-se com “Fiscalização mais intensa / mais eficaz” e a terceira com a “Melhoria do sistema para a comunicação das transações imobiliárias”.

SUGESTÕES DE MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO IMPIC, I.P.





3. Conclusões

3. CONCLUSÕES

O **Índice Global de Satisfação dos Agentes do Setor da Construção e do Imobiliário** é de **4,08**, valor inferior ao alcançado em 2023 (4,09).

Em termos globais, **67%** dos Agentes do Setor / Clientes estão “**Satisfeitos**” com o IMPIC, I.P.

A área melhor avaliada é a do “Desempenho Global” da Organização, com um índice de satisfação de 4,14 pontos e com 70% dos Agentes do Setor a dizerem-se satisfeitos.

A área menos bem avaliada pelos clientes do IMPIC, I.P. é a da “Apoio ao Cliente / Agentes do Setor” com um índice de satisfação de 4,07 pontos.

O nível de satisfação global é mais elevado no Setor da Construção (4,13). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível global de satisfação de 3,91 à avaliação do IMPIC, I.P.

O nível de satisfação global é mais elevado na Região Autónoma da Madeira (4,18), seguida da Região Norte (4,15) e da região Centro (4,11).

As regiões com nível de satisfação global mais baixo são a Região Autónoma dos Açores (3,96), seguido das regiões correspondentes à Área Metropolitana de Lisboa e ao Alentejo (ambas com 3,98).

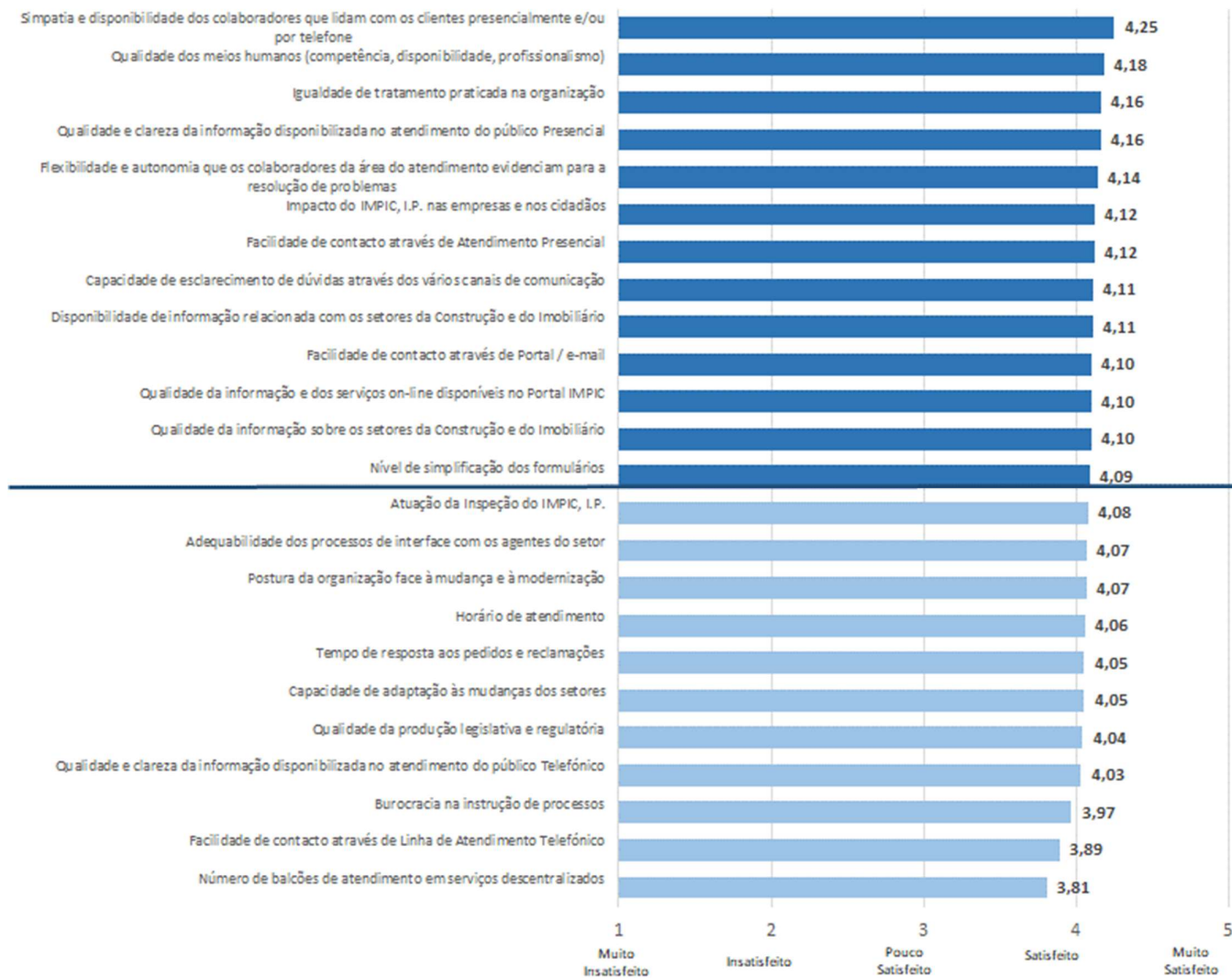
De entre os parâmetros avaliados, os que reúnem nível de satisfação mais alto são:

- Simpatia e disponibilidade dos colaboradores;
- Qualidade dos meios humanos (competência, disponibilidade, profissionalismo);
- Igualdade de tratamento praticada na organização;
- Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público Presencial;
- Flexibilidade e autonomia que os colaboradores da área do atendimento evidenciam para a resolução de problemas;

Os parâmetros com **nível de satisfação mais baixo** são:

- Número de balcões de atendimento em serviços descentralizados;
- Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico;
- Burocracia na instrução de processos.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS PARÂMETROS AVALIADOS





Av. Júlio Dinis N.º 11
1069 -10 Lisboa · Portugal

T: +351 217 946 700
F: +351 217 946 790

geral@impic.pt
www.impic.pt