

# Relatório de Avaliação da Satisfação dos Agentes dos Setores da Construção e da Mediação Imobiliária 2025



#### FICHA TÉCNICA

**Título:** Relatório de Avaliação da Satisfação das Agentes dos Setores da Construção e da Mediação Imobiliária - 2025

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 2025

# 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. ....	23
2.3.4. Apoio ao Cliente .....	25
2.3.4.1. Avaliação da Satisfação com o Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor .....	26
2.3.4.2. Avaliação da Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público .....	27
2.3.4.3. Avaliação da Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação .....	28
2.3.5. Desempenho Global do IMPIC, I.P. ....	29
2.4 Análise por NUT II .....	30

2.4.1. Satisfação Global do IMPIC, I.P. ....	30
2.4.2. Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário .....	31
2.4.3. Eficiência do IMPIC, I.P. ....	32
2.4.4. Apoio ao Cliente .....	32
2.4.5. Desempenho Global do IMPIC, I.P. ....	33
2.5 Sugestões dos Agentes do Setor a nível dos Serviços prestados pelo IMPIC, I.P. ....	34
3. CONCLUSÕES .....	37

# 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 2025, 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 31 de outubro de 2025, expurgadas das empresas que manifestaram expressamente não querer participar neste tipo de iniciativas. Foram enviados 69.742 convites.

### **Amostra**

O inquérito esteve disponível entre os dias 10 e 28 de novembro 2025. Foram recolhidas 3.451 respostas válidas a que corresponde uma taxa de participação de 4,95%.



## 2. Resultados



## 2. RESULTADOS

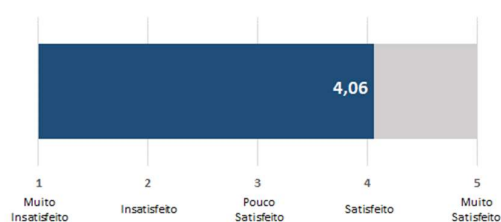
### 2.1. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL

Os resultados obtidos permitiram apurar, em 2025, um **Índice de Satisfação Global (ISG)** dos Agentes do Setor da Construção e do Imobiliário de **4,06** pontos, correspondente a uma classificação qualitativa de “Satisfeito”.

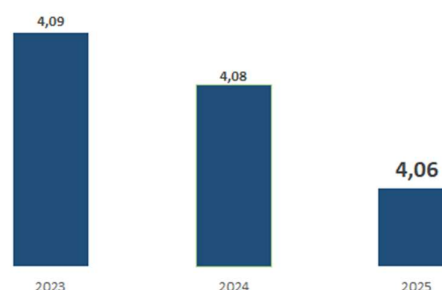
O ISG registou uma redução face aos dois anos anteriores, sendo que 2023 continua o ano com o melhor resultado alcançado.

Em termos médios, 67% dos Agentes do Setor estão “Satisfeitos” com o serviço prestados pelo IMPIC, I.P., sendo que 22% revelam que estão “Muito Satisfeitos”.

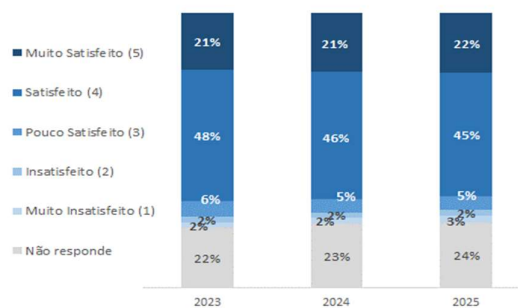
#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL COM O IMPIC, I.P.



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



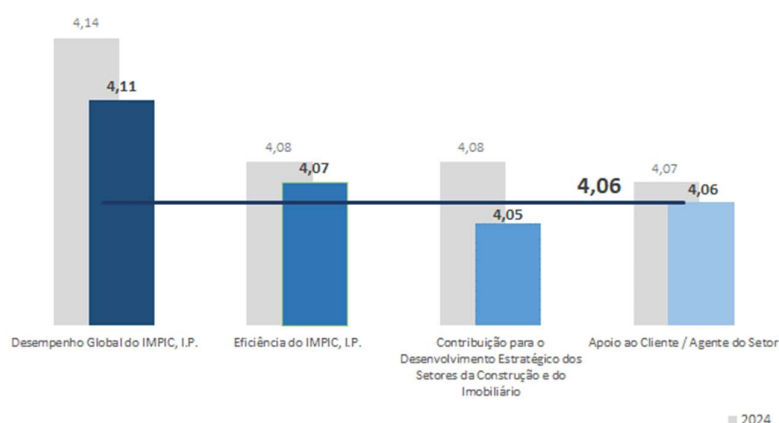
#### EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GLOBAL COM O IMPIC, I.P.



## 2.2 SATISFAÇÃO GLOBAL POR ÁREAS

Dos aspetos em análise, constatamos que os Agentes do Setor mantêm a satisfação máxima com o “Desempenho Global do IMPIC, I.P.”, para o qual o índice de satisfação é de 4,11 pontos, inferior, no entanto ao atingido em 2024.

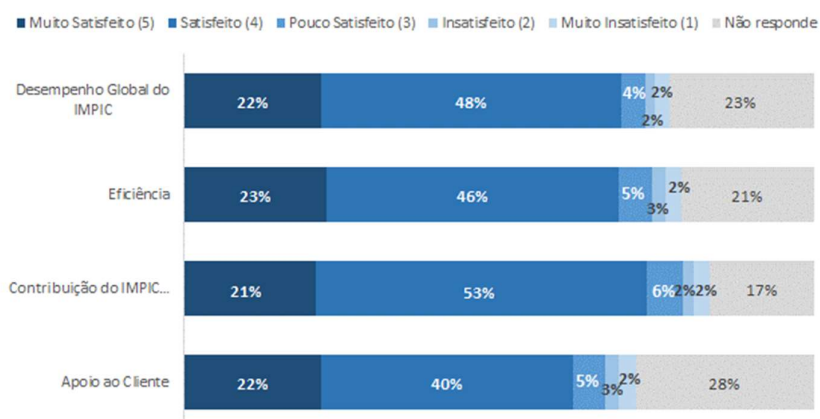
**NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL POR ÁREAS**



O “Desempenho Global do IMPIC, I.P.” e a “Contribuição para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário” são as áreas que reúnem maior nível de satisfação por parte dos Agentes do Setor, com respetivamente 70% e 74% destes a manifestarem-se satisfeitos.

A Área menos bem avaliada foi o “Apoio ao Cliente / Agente do Setor”, com 62% a revelarem satisfação.

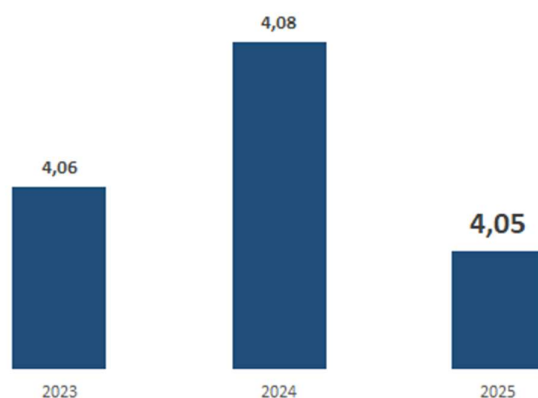
**SATISFAÇÃO GLOBAL POR ÁREAS (EM %)**



### 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”, 4,05, observou um decréscimo 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”, dos quais, 21% manifestaram estar muito satisfeitos.

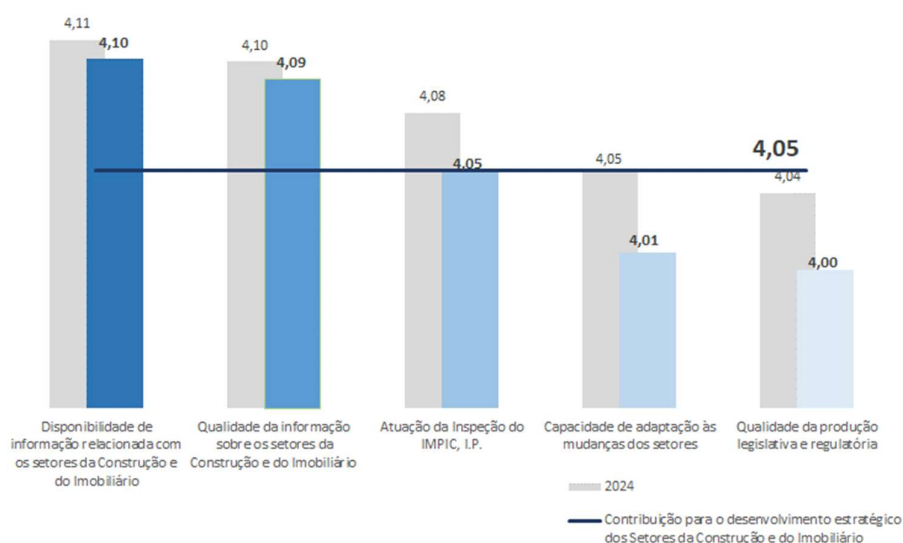
EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DOS SETORES DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO



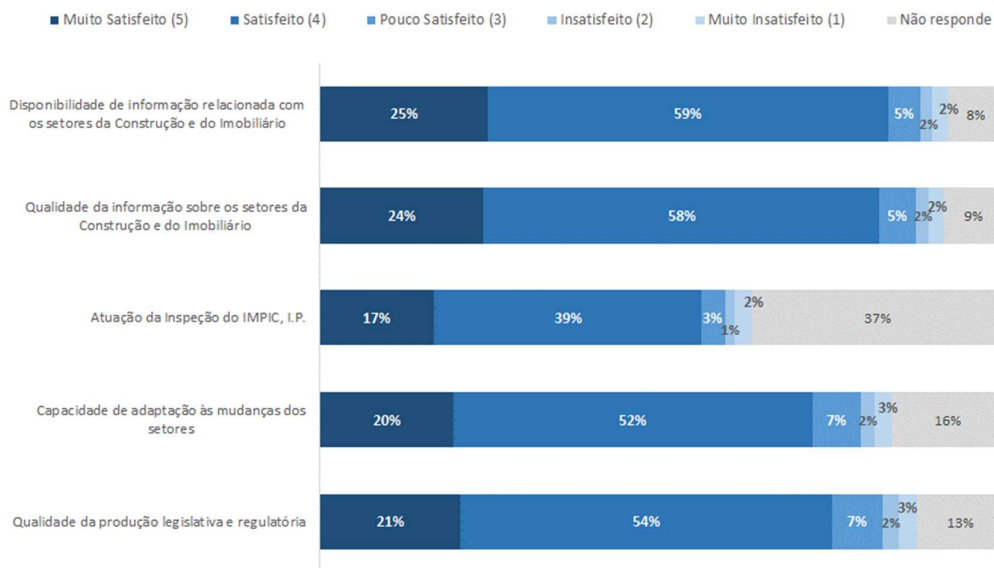
Os Agentes do Setor classificaram com satisfação a “Disponibilidade de Informação relacionada com os Setores da Construção e Imobiliário”.

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

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



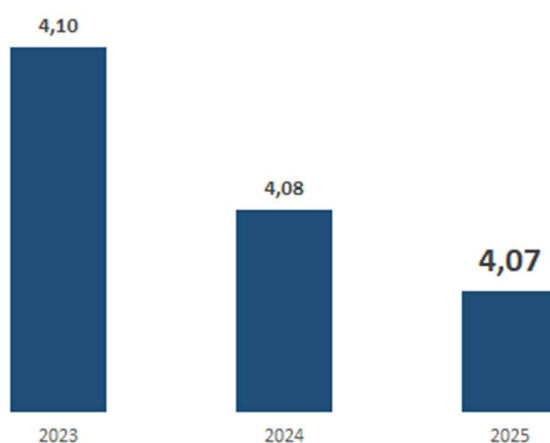
**SATISFAÇÃO COM A CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO  
DOS SETORES DA CONSTRUÇÃO E IMOBILIÁRIO (EM %)**



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

Os Agentes do Setor atribuíram um índice de satisfação de 4,07 pontos à Eficiência do IMPIC, I.P., valor este, inferior ao observado nos últimos anos. Cerca de 69% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com a “Eficiência do IMPIC, I.P.”, dos quais, 23% muito satisfeitos.

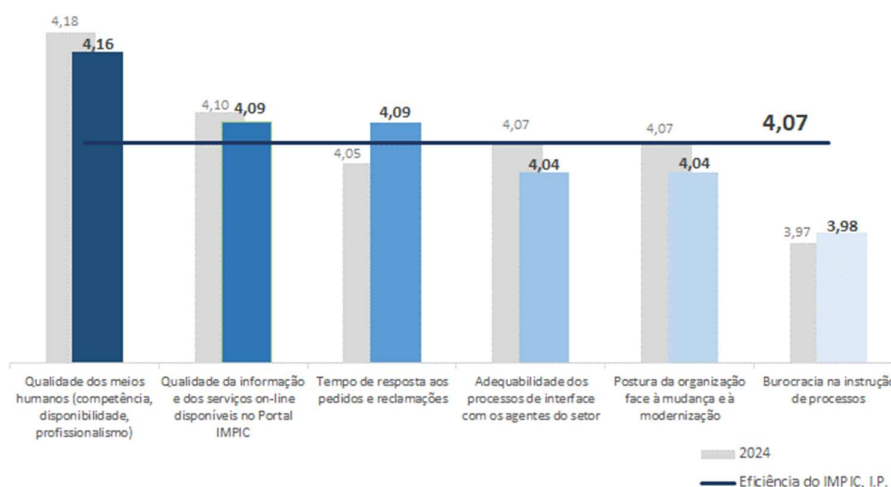
EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.



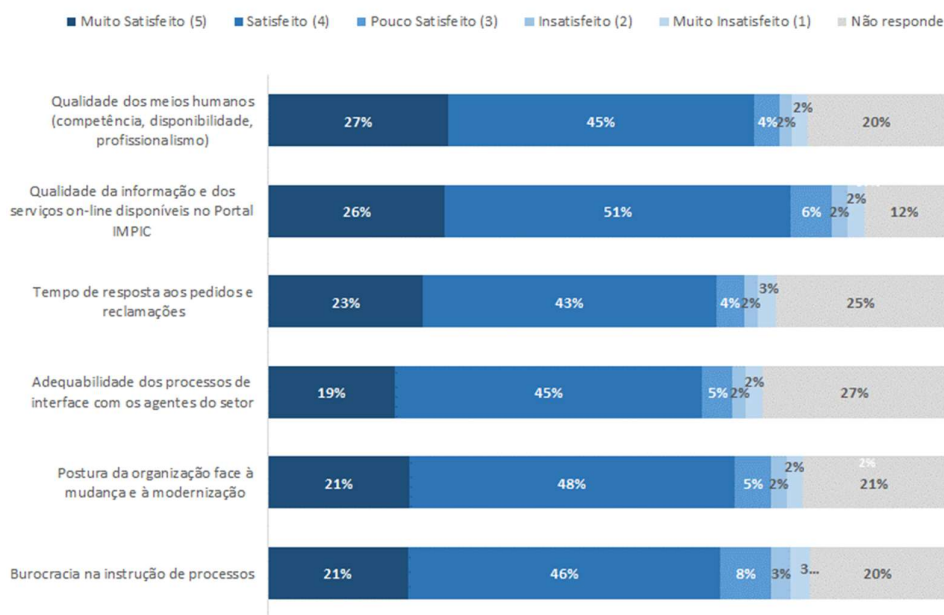
Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Qualidade dos meios Humanos”, nomeadamente quanto à competência, disponibilidade e profissionalismo dos colaboradores do IMPIC, I.P.

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

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



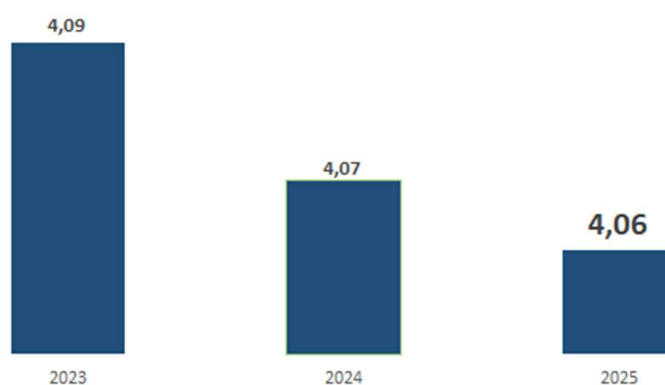
**SATISFAÇÃO COM A EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P. (EM %)**



### 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 4,06, valor inferior ao observado nos últimos anos. Cerca de 62% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com o Apoio ao Cliente, dos quais, 22%, muito satisfeitos.

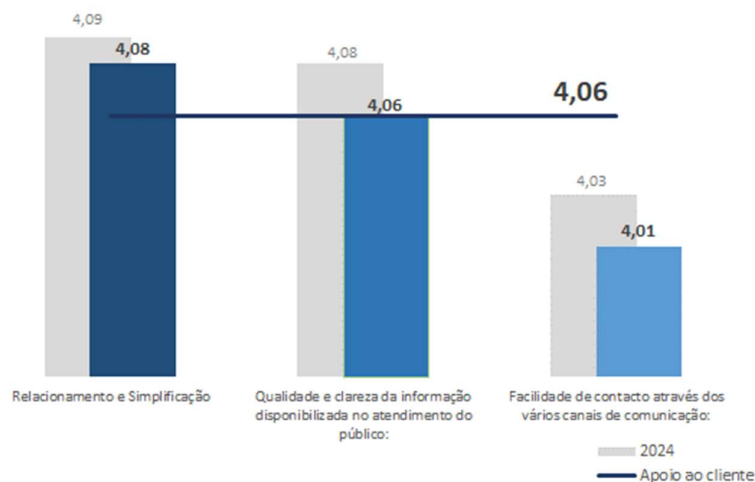
EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM APOIO AO CLIENTE / AGENTE DO SETOR



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



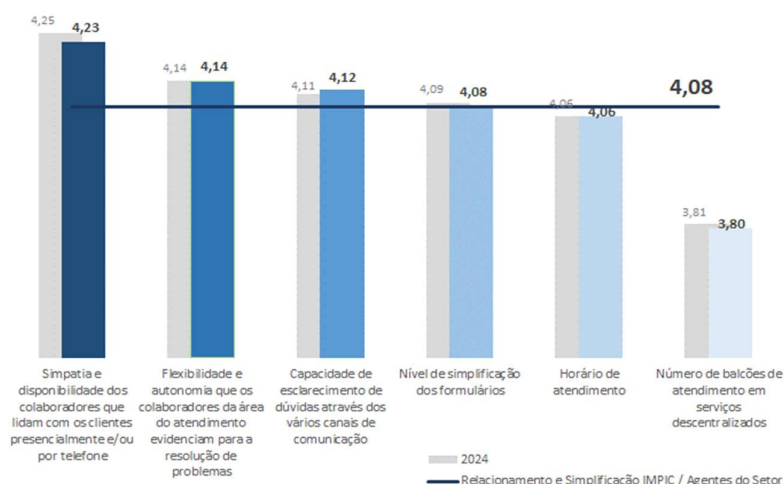
### 2.2.3.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O RELACIONAMENTO E SIMPLIFICAÇÃO IMPIC / AGENTE DO SETOR

O nível de satisfação com o “Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor”, foi 4,08.

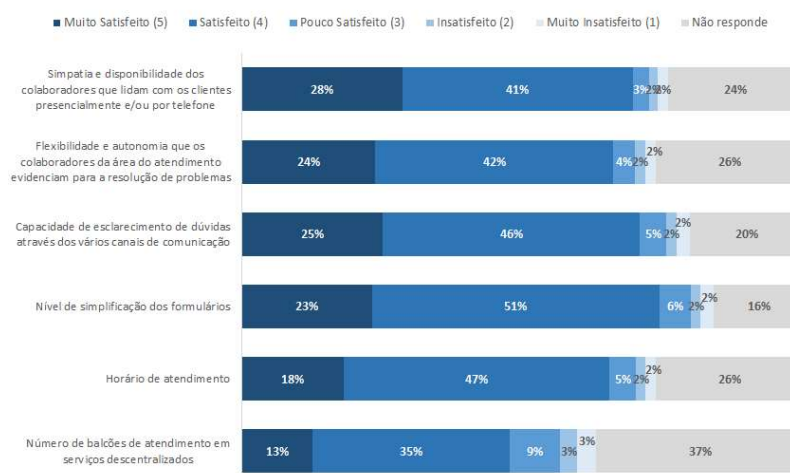
Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Simpatia e Disponibilidade dos Colaboradores” do Instituto, com a atribuição de um nível de satisfação de 4,23 (inferior à de 2024).

Estão menos satisfeitos com o “Número de Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados”, à semelhança de 2024. Cerca de 26% 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 %)**





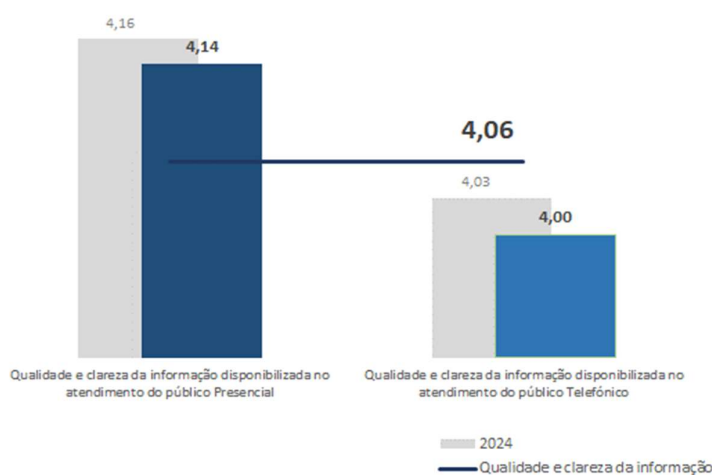
### **2.2.3.2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE E CLAREZA DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO ATENDIMENTO DO PÚBLICO**

O nível de satisfação com a “Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento ao Público” ascendeu a 4,06 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 4,14 pontos (pontuação inferior à de 2024).

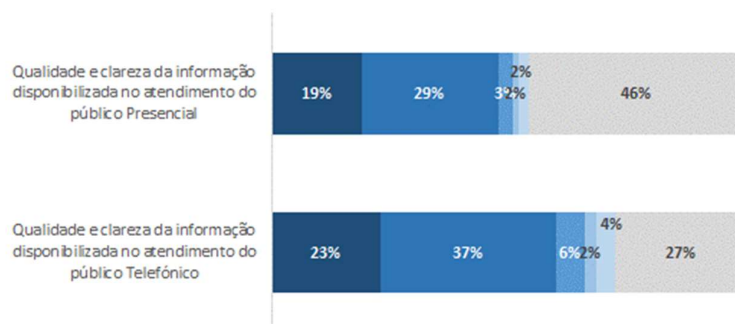
O nível de satisfação com a qualidade e clareza no atendimento telefónico foi 4,00 pontos.

**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



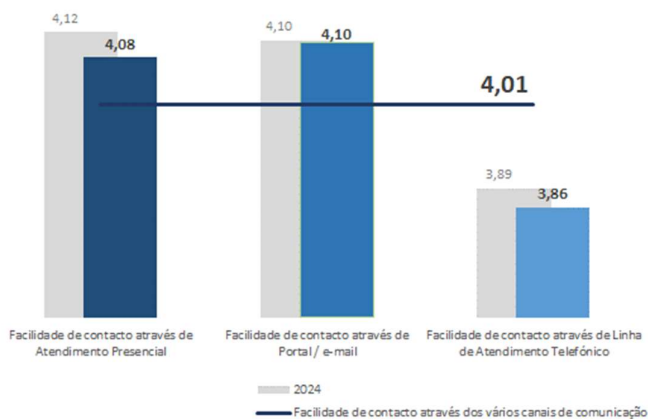
### **2.2.3.3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A FACILIDADE DE CONTACTO ATRAVÉS DOS VÁRIOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

O nível de satisfação com a “Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação” ascendeu a 4,01 pontos.

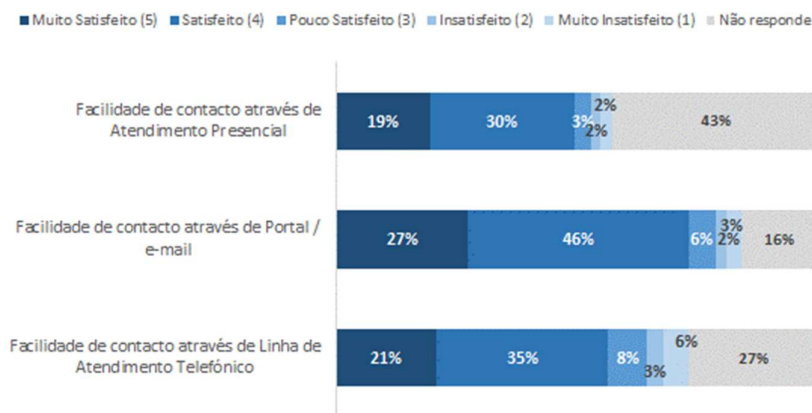
Os Agentes do Setor revelaram um maior nível de satisfação com a “Facilidade de contacto através do Atendimento Presencial.”, uma pontuação inferior a 2024.

A “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico” reuniu menor satisfação por parte dos Agentes do Setor. Cerca de 17% 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 %)**

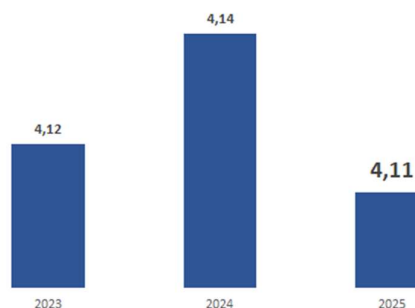


## 2.2.4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.

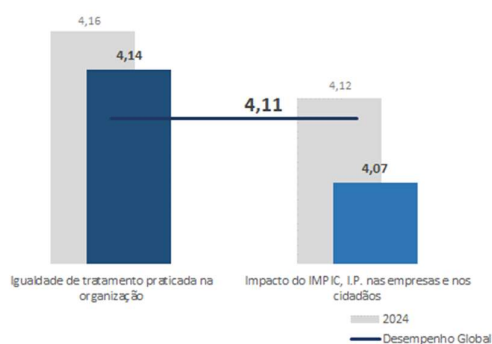
Os Agentes do Setor atribuíram um índice de satisfação de 4,11 pontos ao “Desempenho Global do IMPIC, I.P.”, valor inferior ao observado nos anos anteriores. Cerca de 70% dos Agentes do Setor manifestam-se satisfeitos com o Desempenho Global do IMPIC, I.P., dos quais, 22% muito satisfeitos.

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

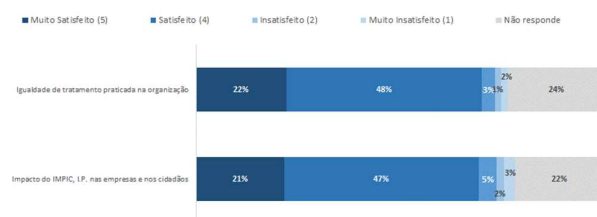
**EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.**



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



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



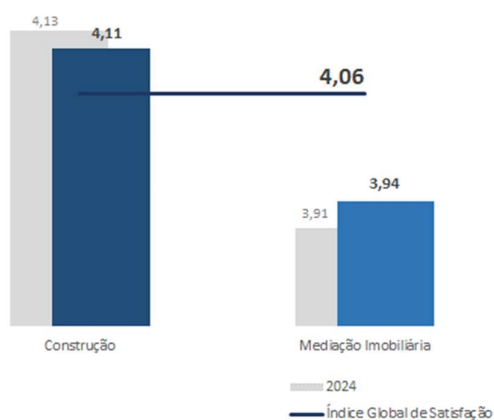
## 2.3 ANÁLISE POR TIPO DE SETOR REGULADO

### 2.3.1. SATISFAÇÃO GLOBAL DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação global é mais elevado no Setor da Construção, 4,11 (inferior ao de 2024).

Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível global de satisfação de 3,94 (valor superior ao de 2024).

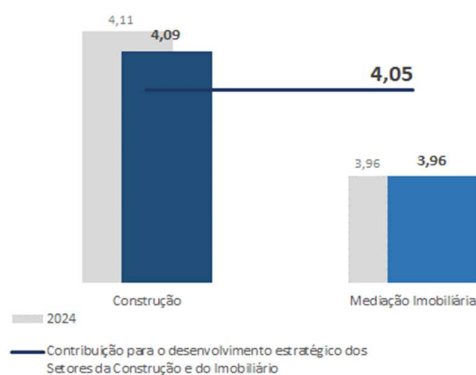
NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL, POR TIPO DE SETOR REGULADO



### 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 (4,09, inferior a 2024), comparativamente ao nível de satisfação do Setor da Mediação Imobiliária (3,96, o mesmo de 2024).

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

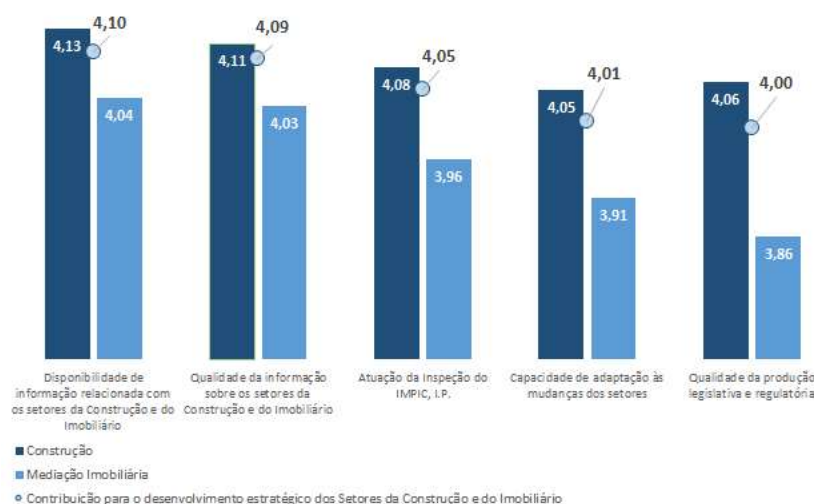


Na generalidade dos parâmetros, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

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

O parâmetro com o nível de satisfação global mais baixo é a “Qualidade da Produção Legislativa e Regulatória”, classificado com 4,06 pontos pelos Agentes do Setor da Construção e com 3,86 pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

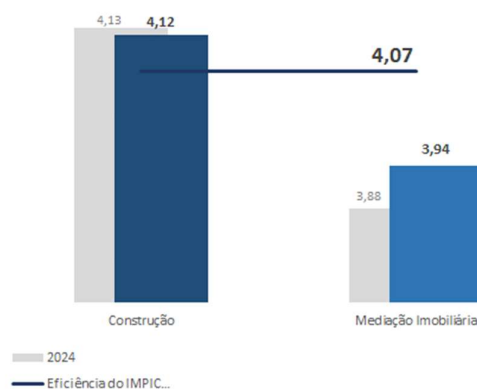
**NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO  
ESTRATÉGICO...”, POR PARÂMETRO E POR TIPO DE SETOR REGULADO**



### 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 (4,12, inferior a 2024). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível de satisfação de 3,94 (superior a 2024) à avaliação da Eficiência do IMPIC, I.P.

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

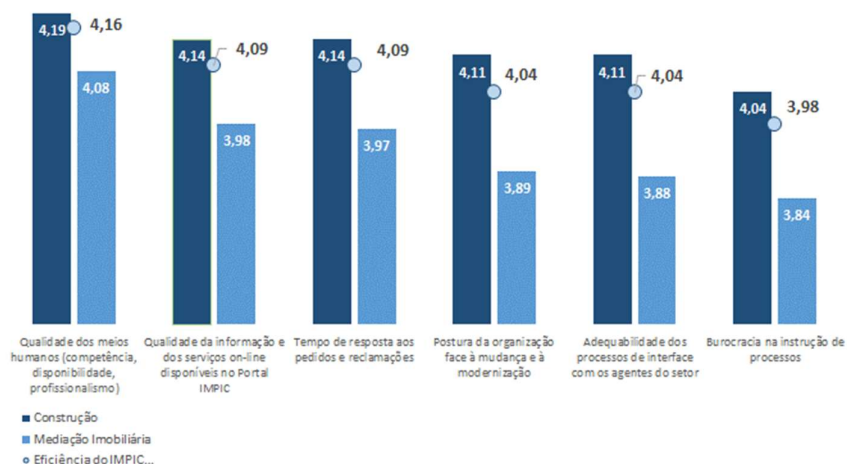


No conjunto dos parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

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 4,04 pontos pelos Agentes do Setor da Construção e com 3,84 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**



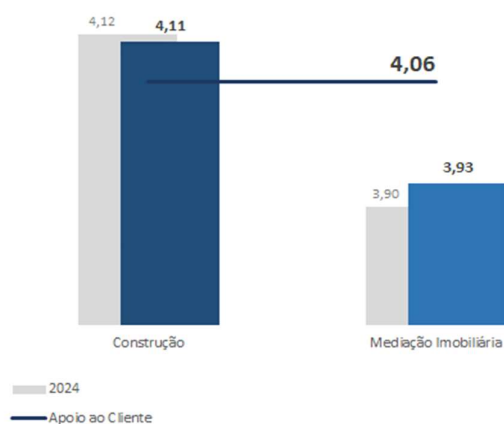


### 2.3.4. APOIO AO CLIENTE

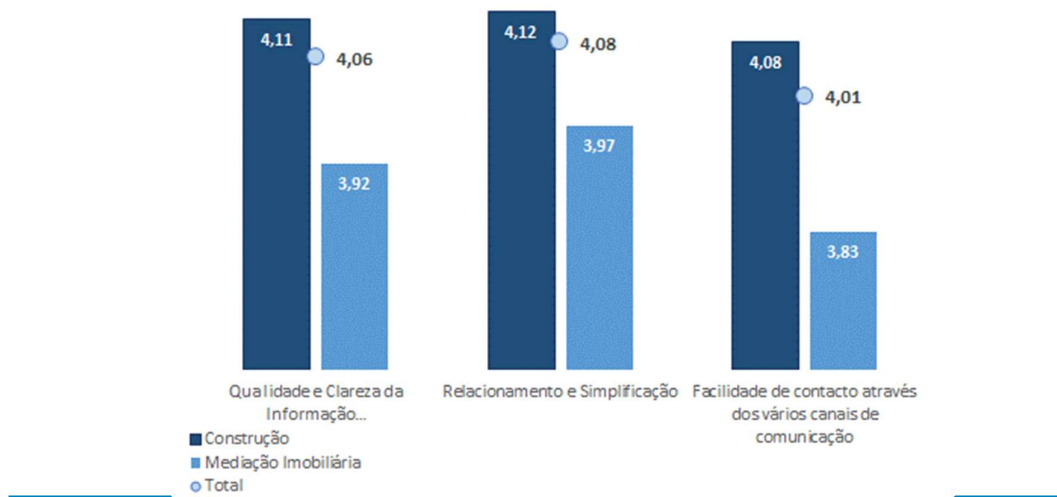
O nível de satisfação com o “Apoio ao Cliente” foi mais elevado no Setor da Construção (4,11, inferior a 2024), comparativamente ao nível de satisfação do Setor da Mediação Imobiliária (3,93, superior a 2024).

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 (4,11 e 4,12, respetivamente). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um melhor nível de satisfação ao “Relacionamento e Simplificação” (3,97).

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



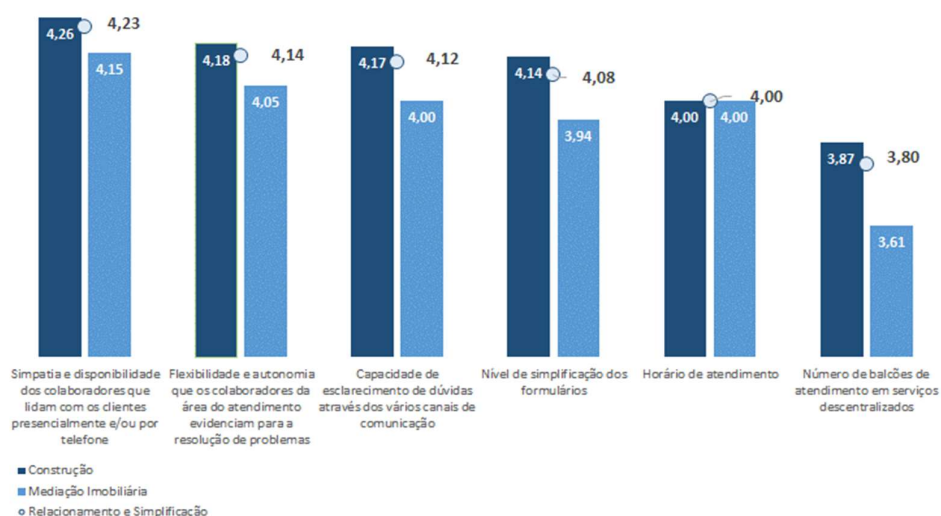
### **2.3.4.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O RELACIONAMENTO E SIMPLIFICAÇÃO IMPIC / AGENTE DO SETOR**

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 3,61 pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

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

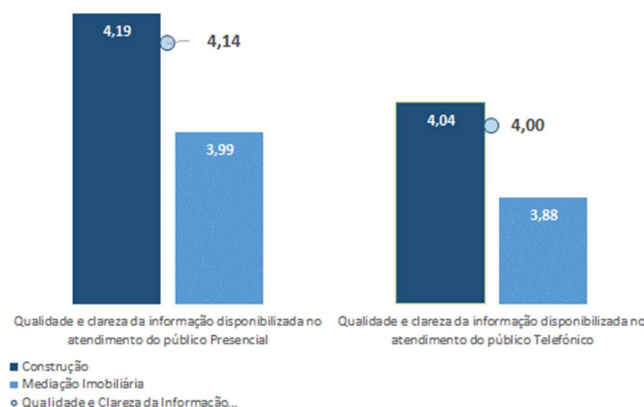


#### 2.3.4.2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE E CLAREZA DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO ATENDIMENTO DO PÚBLICO

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**

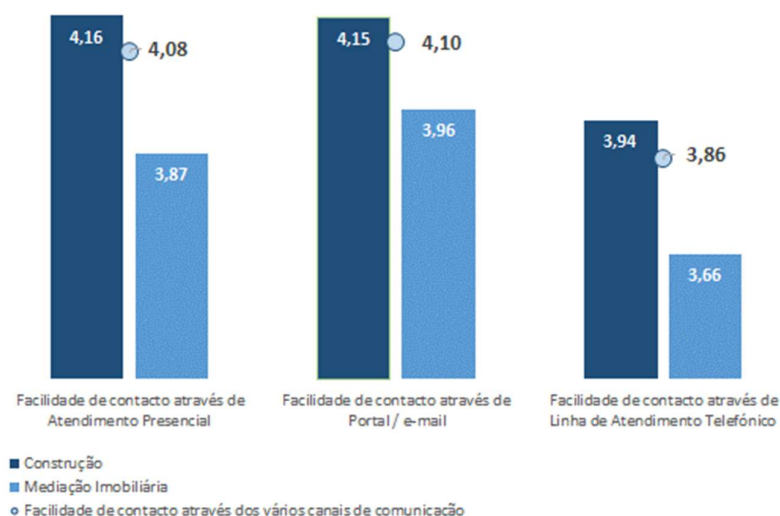
No conjunto dos parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

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 4,16 e 4,15 pontos, respetivamente.

Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária classificaram melhor a “Facilidade de contacto através de Portal/ e-mail”, com a atribuição de 3,96 pontos.

O parâmetro com o nível de satisfação mais baixo é a “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico”, classificado com 3,94 pontos pelos Agentes do Setor da Construção e com 3,66 pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

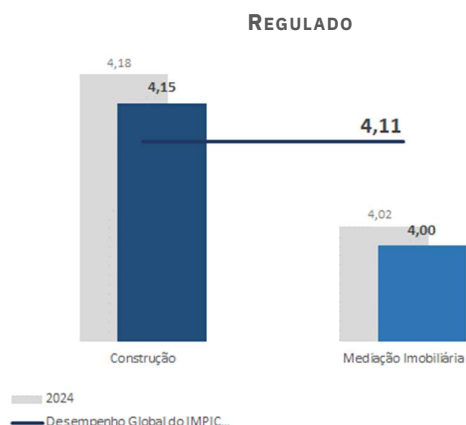
**NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “FACILIDADE DE CONTACTO ATRAVÉS DOS VÁRIOS CANAIS DE  
COMUNICAÇÃO”, POR PARÂMETRO E POR TIPO DE SETOR REGULADO**



### 2.3.5. DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação com o Desempenho Global do IMPIC, I.P. diminuiu face ao ano de 2024, sendo mais elevado no Setor da Construção (4,15; valor inferior ao de 2024), em comparação o Setor da Mediação Imobiliária (4,00; valor inferior a 2024)

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

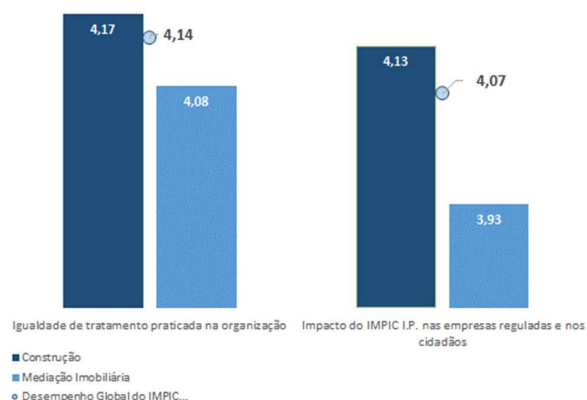


De entre os dois parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

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**

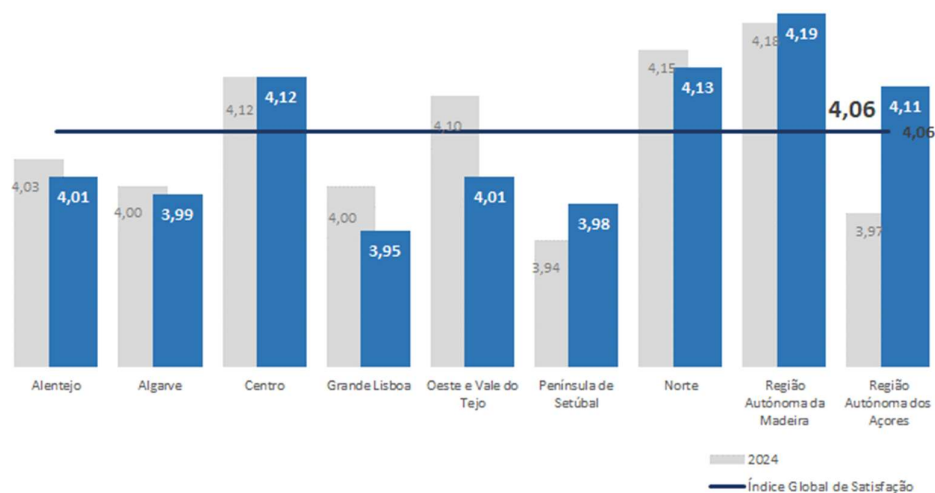


## 2.4 ANÁLISE POR NUT II

### 2.4.1. SATISFAÇÃO GLOBAL DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação global é mais elevado na Região Autónoma da Madeira (4,19; valor superior a 2024), seguida da Região Norte (4,13; valor inferior a 2024) e da região Centro (4,12; valor idêntico a 2024). O nível de satisfação global mais baixo é transmitido na Grande Lisboa (3,95; inferior a 2024). É de destacar a Região Autónoma dos Açores com um valor de satisfação de 4,11, face aos 3,96 de 2024.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL, POR REGIÃO NUTII

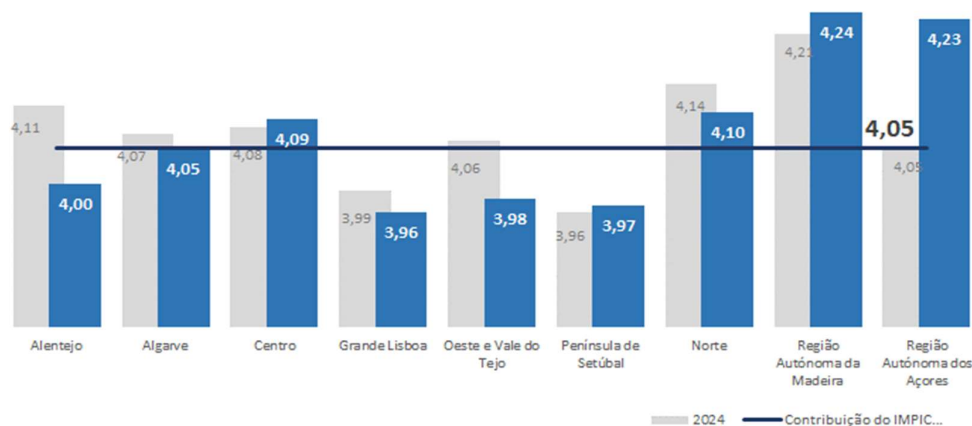


## 2.4.2. CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DO SETOR DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO

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 (4,24) e na Região Autónoma dos Açores (4,23).

Neste parâmetro, a região com nível de satisfação mais baixo foi a da Grande Lisboa de (3,96; inferior a 2024).

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

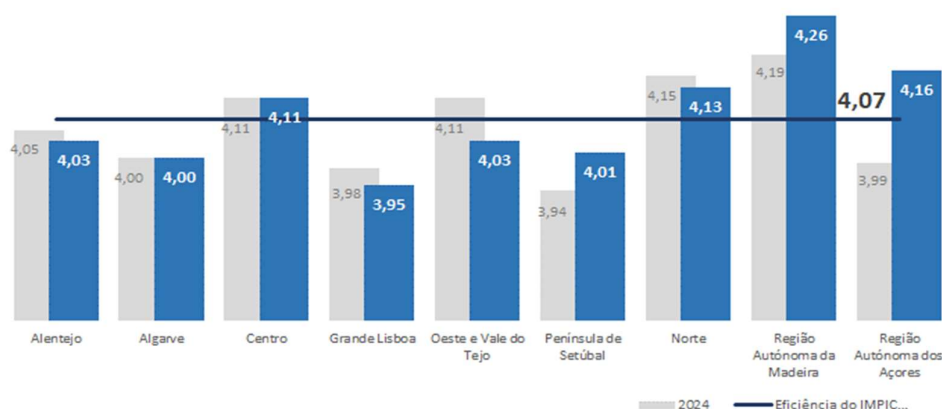


### 2.4.3. EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação com a “Eficiência do IMPIC, I.P.” é mais elevado na Região Autónoma da Madeira (4,26) e na Região Autónoma dos Açores (4,16).

A Grande Lisboa é a região com nível de satisfação mais baixo neste parâmetro (3,95; inferior a 2024).

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

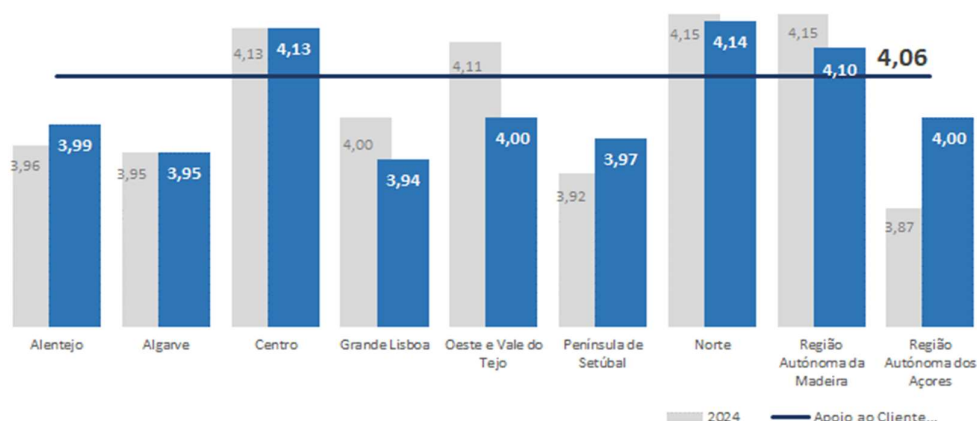


### 2.4.4. APOIO AO CLIENTE

O nível de satisfação com o “Apoio ao Cliente” foi mais elevado nas regiões Norte e Região Autónoma da Madeira (4,14 e 4,10, respetivamente).

A Grande Lisboa é a região com nível de satisfação mais baixo (3,94; inferior a 2024).

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



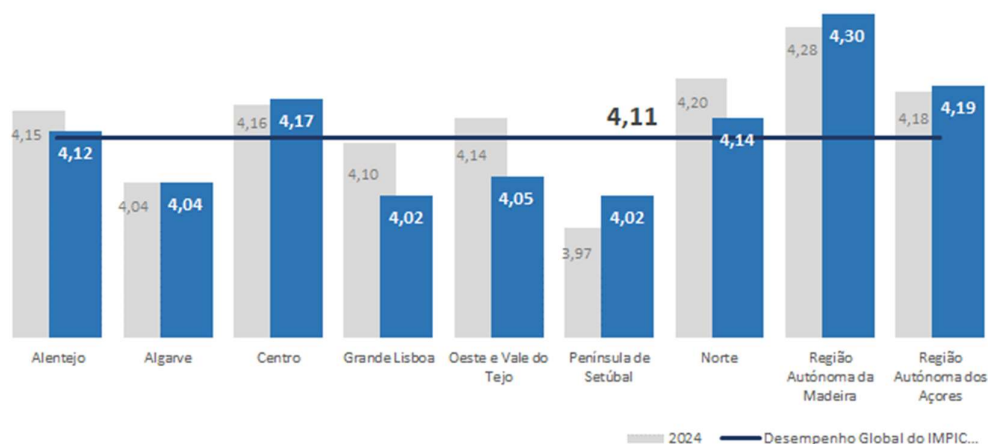


### 2.4.5. DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.

O nível de satisfação com o Desempenho Global do IMPIC, I.P. é mais elevado na Região Autónoma da Madeira (4,30).

A Grande Lisboa e a Península de Setúbal são as regiões com nível de satisfação mais baixo neste parâmetro (ambas com 4,02).

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

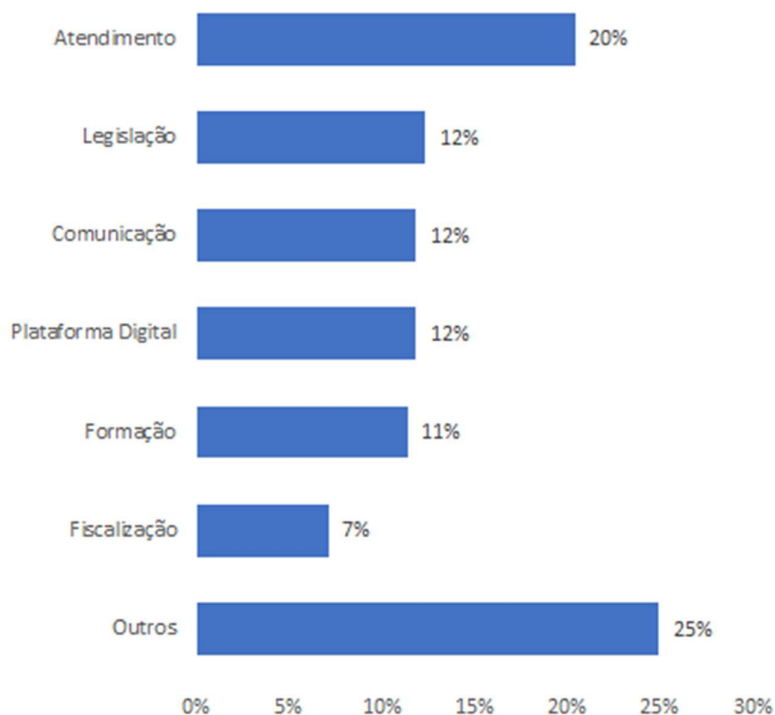


## 2.5 SUGESTÕES DOS AGENTES DO SETOR A NÍVEL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO IMPIC, I.P.

Foram analisadas 314 sugestões e agrupadas por sete categorias temáticas; cada sugestão pode pertencer a múltiplas categorias.

O ranking geral por categoria é o apresentado no gráfico abaixo. À semelhança de anos anteriores, o Atendimento revela-se a categoria mais representativa. Ganham relevância a Legislação, Comunicação e Plataforma Digital.

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



Destacam-se exemplos representativos por categoria:

#### **Atendimento**

- “Alguém que atenda o telefone”
- “Não é possível contactar o IMPIC pelo atendimento telefónico – nunca atendem”
- “Atendimento telefónico mais eficiente”

#### **Comunicação**

- “Não há resposta às solicitações enviadas por email”
- “Canal de e-mail mais responsivo”
- “Gostaríamos que melhorassem a comunicação, infelizmente nunca conseguimos obter um contacto”

#### **Plataforma Digital**

- “Área reservada é fraca. Inserir transações imobiliárias é sempre uma dor de cabeça”
- “Melhorar a acessibilidade e a leveza do website”
- “As guias anuais não aparecem na área reservada o que é muito estranho e causa dificuldades”

#### **Fiscalização**

- “Aumentar a fiscalização que de momento não funciona mesmo depois de uma denúncia”
- “Falta muito grave de regulação do setor da mediação imobiliária”
- “Principalmente deveria haver mais e melhor fiscalização”

#### **Legislação**

- “Rever os critérios para passar a licença AMI”
- “Um único alvará que cubra obras particulares e públicas.”
- “Licença e formação estatal obrigatórias para agentes imobiliários”

#### **Formação**

- “Todos os agentes imobiliários tivessem licença e formação estatal”
- “Mais formações”
- “Formação anual obrigatória para sócios de empresas com licença AMI”

#### **Outros**

- “A burocracia associada à declaração das transações é muito pesada...”
- “Abertura de mais locais de atendimento ou avançar com maior desmaterialização dos processos administrativos”
- “Abrir o IMPIC em FARO este encontra-se fechado há muito tempo”
- “Demasiadas mensagens automáticas — menos IA, mais atendimento.”



### 3. Conclusões

### 3. CONCLUSÕES

O **Índice Global de Satisfação dos Agentes do Setor da Construção e do Imobiliário** é de **4,06**, valor inferior ao alcançado em 2024 (4,08).

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 4,11 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 “Contribuição do IMPIC, I.P. para o desenvolvimento estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário” com um índice de satisfação de 4,05 pontos.

O nível de satisfação global é mais elevado no Setor da Construção (4,11). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível global de satisfação de 3,94 à avaliação do IMPIC, I.P.

O nível de satisfação global é mais elevado na Região Autónoma da Madeira (4,19), seguida da Região Norte (4,13) e da região Centro (4,12).

As regiões com nível de satisfação global mais baixo são a Grande Lisboa (3,95), seguido da Península de Setúbal (3,98) e Algarve (3,99).

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

- Simpatia e disponibilidade dos colaboradores que lidam com os clientes presencialmente e/ou por telefone;
- Qualidade dos meios humanos (competência, disponibilidade, profissionalismo);
- Flexibilidade e autonomia que os colaboradores da área do atendimento evidenciam para a resolução de problemas;
- Igualdade de tratamento praticada na organização;
- Qualidade e clareza da informação disponibilizada no atendimento do público Presencial;
- Capacidade de esclarecimento de dúvidas através dos vários canais de comunicação;

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](http://www.impic.pt)