

Estudo de Avaliação da Satisfação dos Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária

2019

Índice

1. Introdução	3
1.1. Objetivo	3
1.2. Metodologia	3
2. Resultados	5
2.1. Nível de Satisfação Global	5
2.2. Satisfação Global por Áreas	6
2.2.1. Avaliação da Satisfação da Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário	7
2.2.2. Avaliação da Satisfação da Eficiência do IMPIC, I.P.	9
2.2.3. Avaliação da Satisfação com o Apoio ao Cliente / Agente do Setor da Construção e Mediação Imobiliária ..	11
2.2.3.1. Avaliação da Satisfação com o Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor	13
2.2.3.2. Avaliação da Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público	14
2.2.3.3. Avaliação da Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação	15
2.2.4. Avaliação da Satisfação do Desempenho Global do IMPIC, I.P.	17
2.3. Sugestões dos Agentes do Setor a nível dos Serviços prestados pelo IMPIC, I.P.	19
2.4. Conclusões	20

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 2019, 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.

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 as perguntas e 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 válido emitido pelo IMPIC, I.P., à data de 31 de agosto de 2019 num total de 61 210 empresas. Destas, cerca de 43 248 tinham disponível o endereço electrónico, pelo que foi este o conjunto final de entidades consideradas no estudo.

Amostra

O inquérito esteve disponível entre 01 e 18 de outubro 2019. Foram recolhidas 4 284 respostas válidas a que corresponde uma taxa de participação de 9,9%.

Notas Explicativas

Escala:

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

Benchmark IMPIC:

- Valor médio - 3,83 – Média das respostas dos Agentes do Setor em 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018.
- % Satisfeitos – 71%

Simbologia:

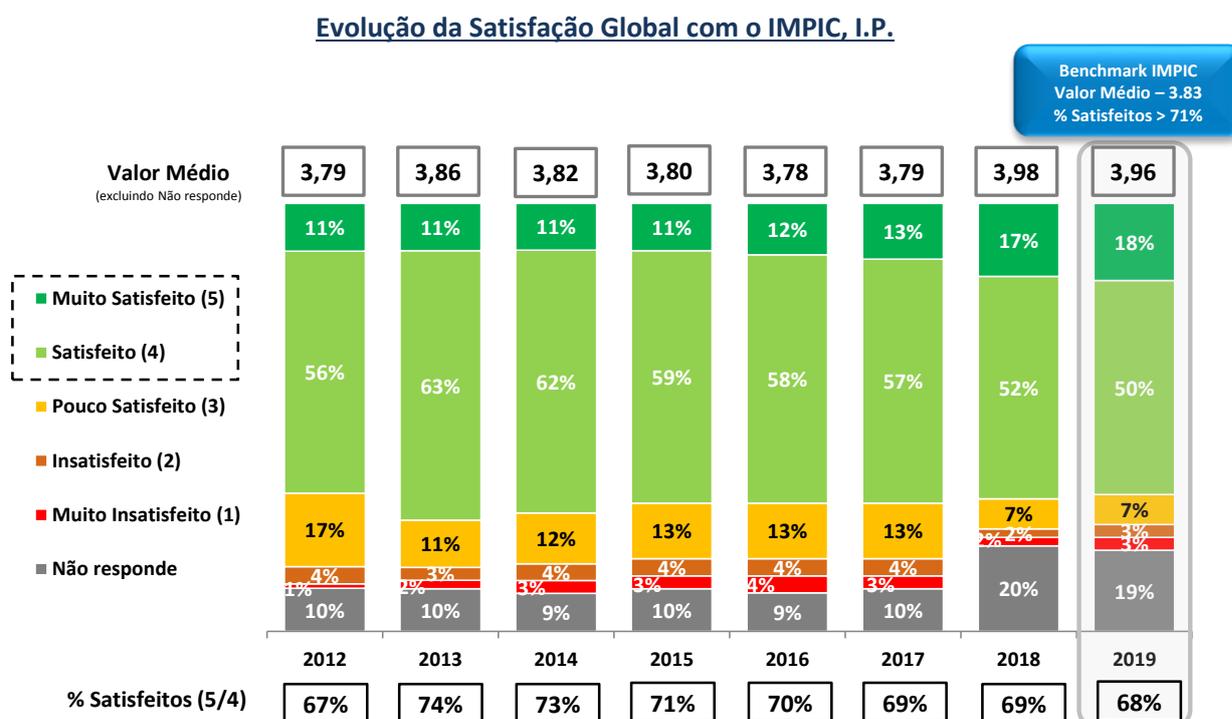
-  - Crescimento face à média
-  - Decréscimo face à média
-  - Estabilidade face à média.

2. RESULTADOS

2.1. Nível de Satisfação Global

Os resultados obtidos permitiram apurar um **Índice Global de Satisfação dos Agentes do Setor da Construção e do Imobiliário** de **3,96** pontos, correspondente a uma classificação qualitativa de “Satisfeito”, medido pela média aritmética simples de todas as questões respondidas.

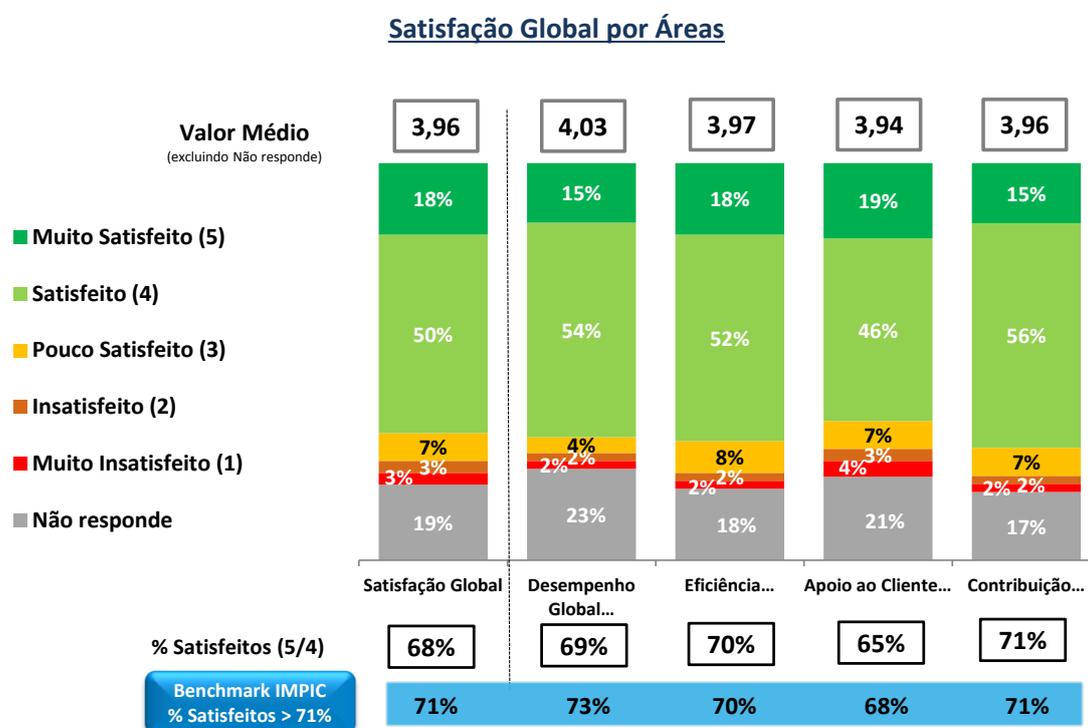
Em termos médios, 69% dos Agentes do Setor estão Satisfeitos com o serviço prestados pelo IMPIC, I.P., sendo que 18% revelam que estão Muito Satisfeitos.



Analisando os resultados, constatou-se que o Índice de Satisfação, com o valor de 3,96, registou um ligeiro decréscimo face ao ano anterior, mantendo-se no segundo melhor valor alcançado desde o ano 2012.

2.2. Satisfação Global por Áreas

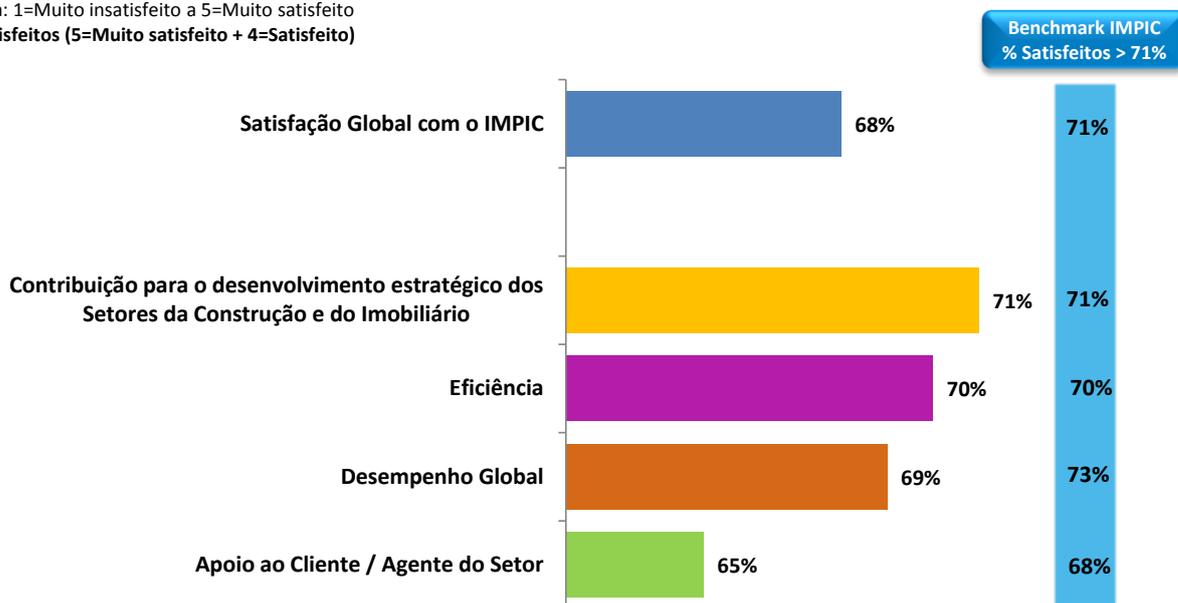
Da análise do gráfico abaixo constatamos que os Agentes do Setor estão mais satisfeitos com o “Desempenho Global da Organização”, para o qual o índice de satisfação é de 4,03 pontos.



O “Desempenho Global da Organização” tem sido a área que reúne maior nível de satisfação por parte dos Agentes do Setor, com 69% destes a manifestarem-se satisfeitos. No entanto, face à média dos últimos seis anos, a proporção de clientes satisfeitos encontra-se abaixo desse valor.

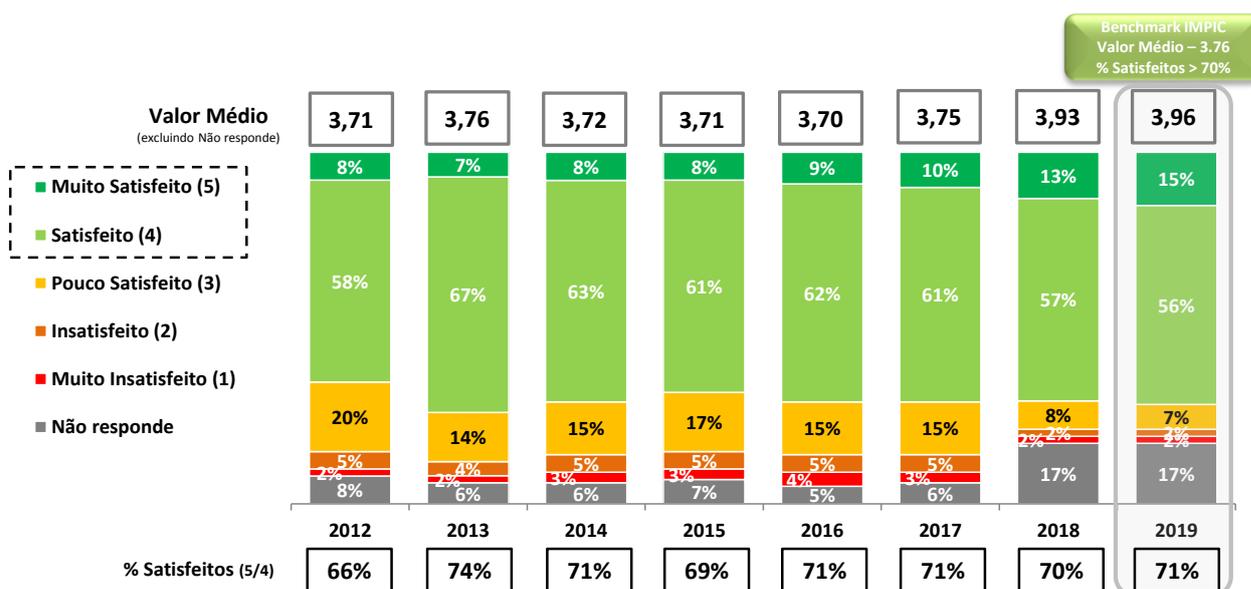
A Área menos bem avaliada foi o “Apoio ao Cliente / Agente do Setor”, com 65% a revelarem satisfação.

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



2.2.1. Avaliação da Satisfação da Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário

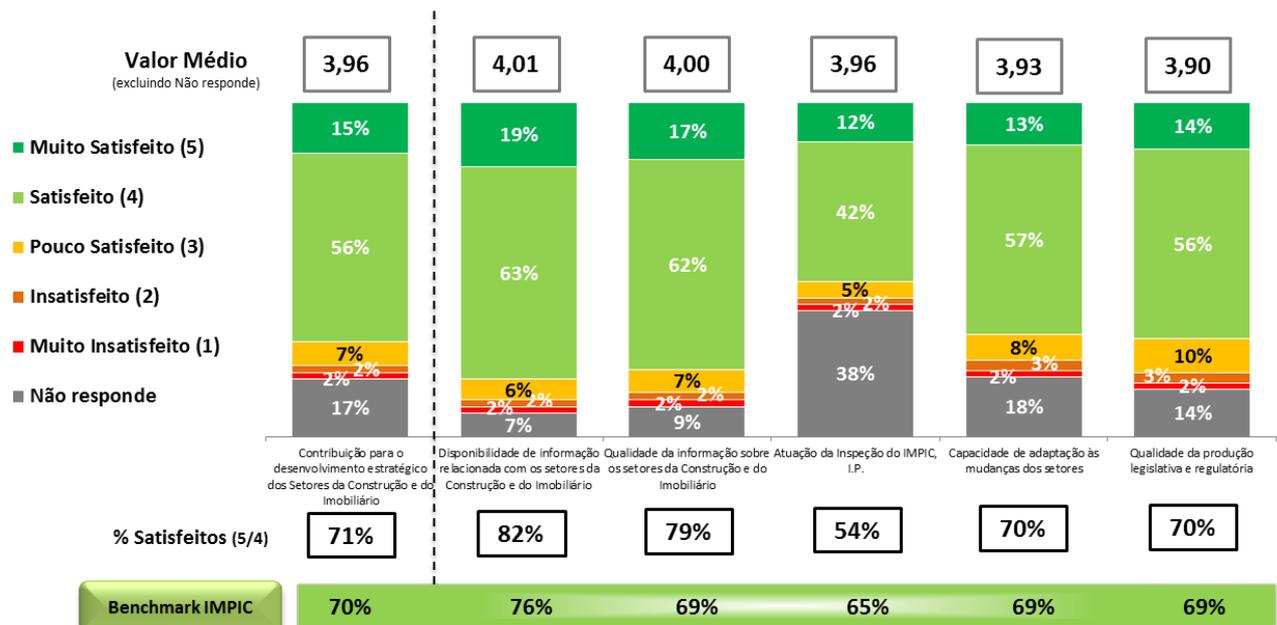
Evolução da Satisfação com a Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário



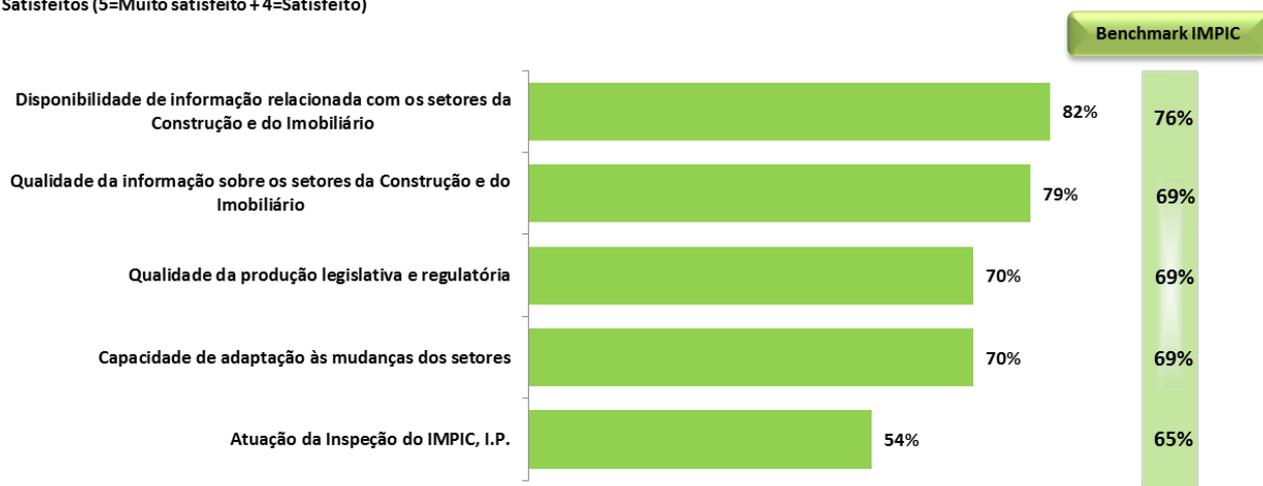
O índice de satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário”, 3,96, aumentou face aos anos anteriores. 71% dos Agentes do Setor manifestaram satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário”, valor este em linha com o observado anteriormente.

Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Disponibilidade de Informação relacionada com os Setores da Construção e Imobiliário”. Revelaram-se menos satisfeitos com “Atuação da Inspeção do IMPIC, I.P.”, a “Capacidade de Adaptação às mudanças dos Setores” e com a “Qualidade da Produção Legislativa e Regulatória”.

Satisfação com a Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário

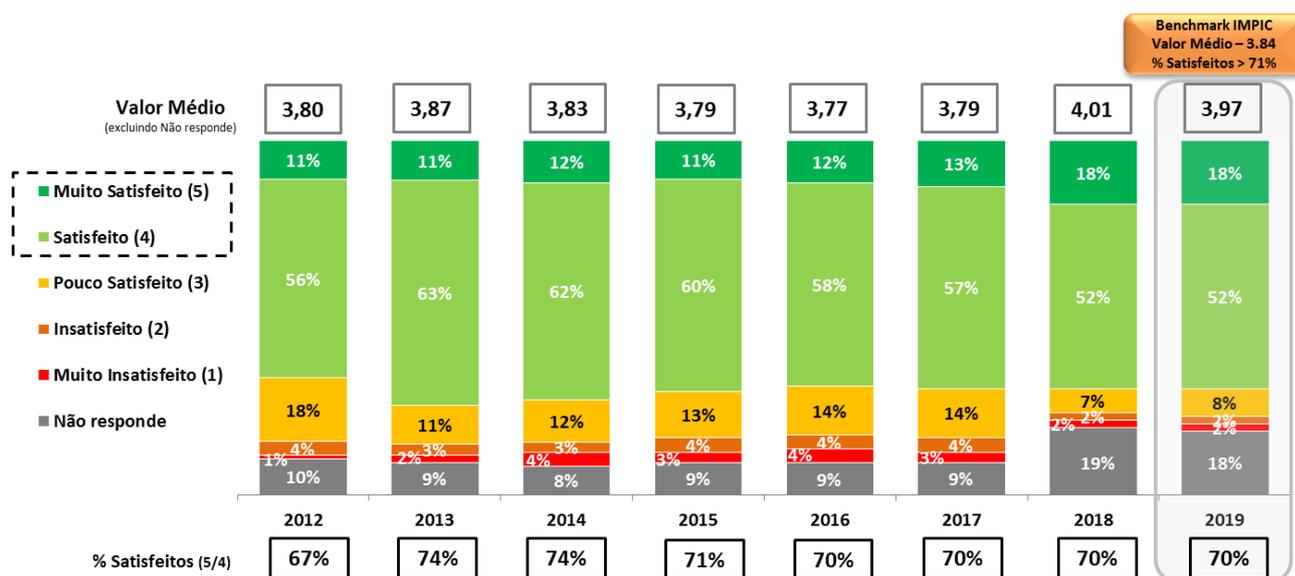


Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito
 % Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



2.2.2. Avaliação da Satisfação da Eficiência do IMPIC, I.P.

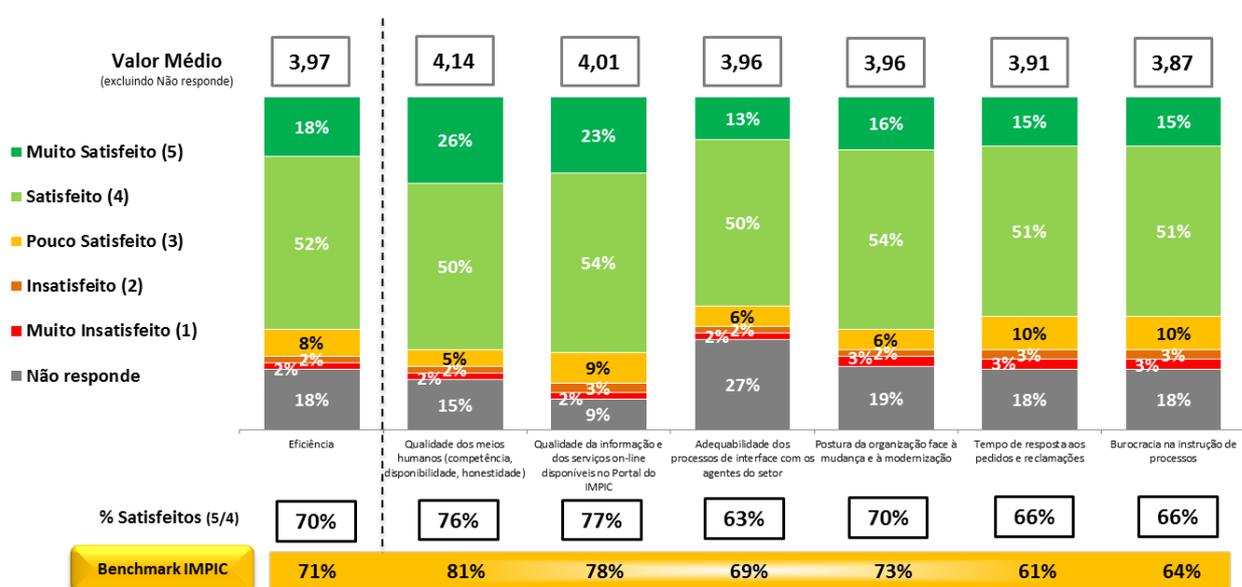
Evolução da Satisfação com a Eficiência do IMPIC, I.P.



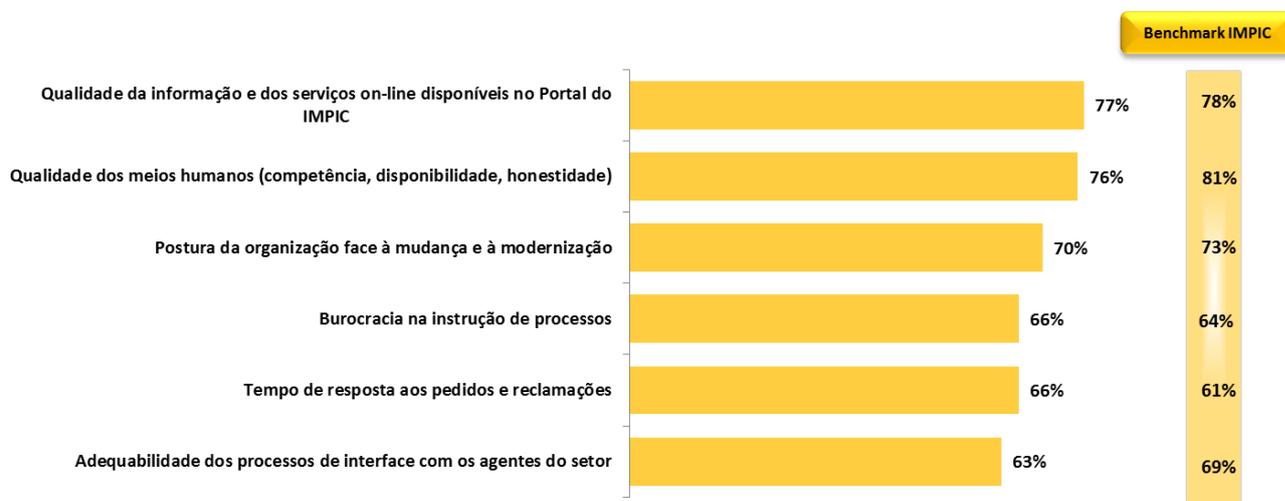
Os Agentes do Setor atribuíram um índice de satisfação de 3,97 pontos à Eficiência do IMPIC, I.P., valor este, ligeiramente inferior ao observado no ano anterior, no entanto, mantém-se mais elevado comparativamente aos últimos anos. 70% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com a “Eficiência da Organização”.

Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Qualidade dos meios Humanos”, nomeadamente quanto à competência, disponibilidade e honestidade dos colaboradores do IMPIC, I.P. Revelaram-se menos satisfeitos com a “Burocracia na Instrução de Processos” e “Tempo de Resposta aos Pedidos e Reclamações”.

Satisfação com a Eficiência do IMPIC, I.P.

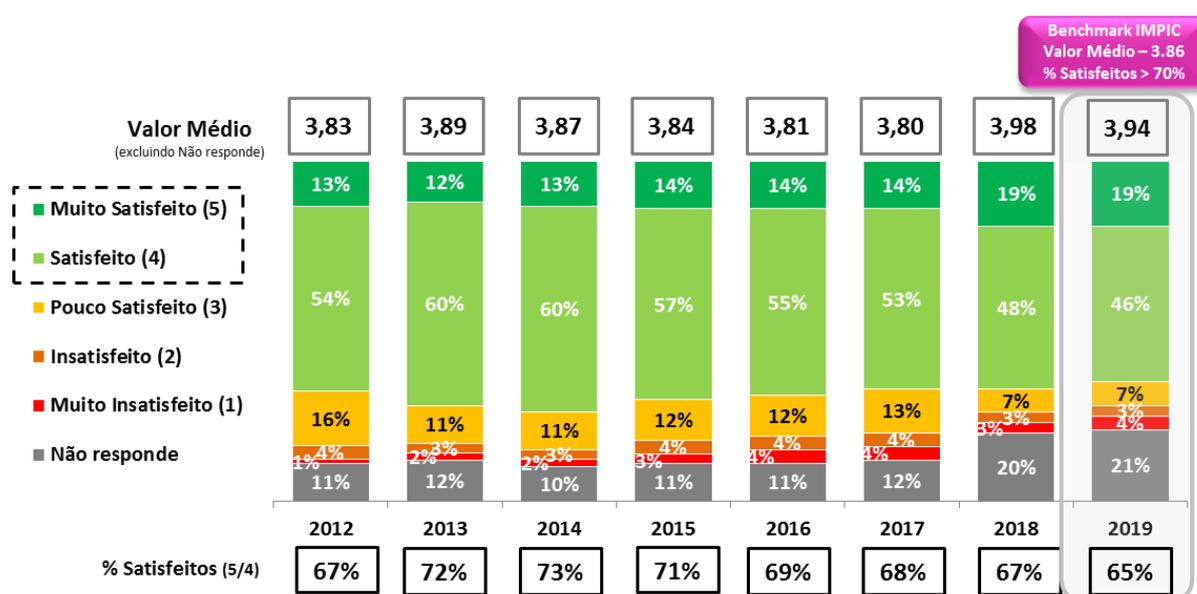


Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito
 % Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



2.2.3. Avaliação da Satisfação com o Apoio ao Cliente / Agente do Setor da Construção e Mediação Imobiliária

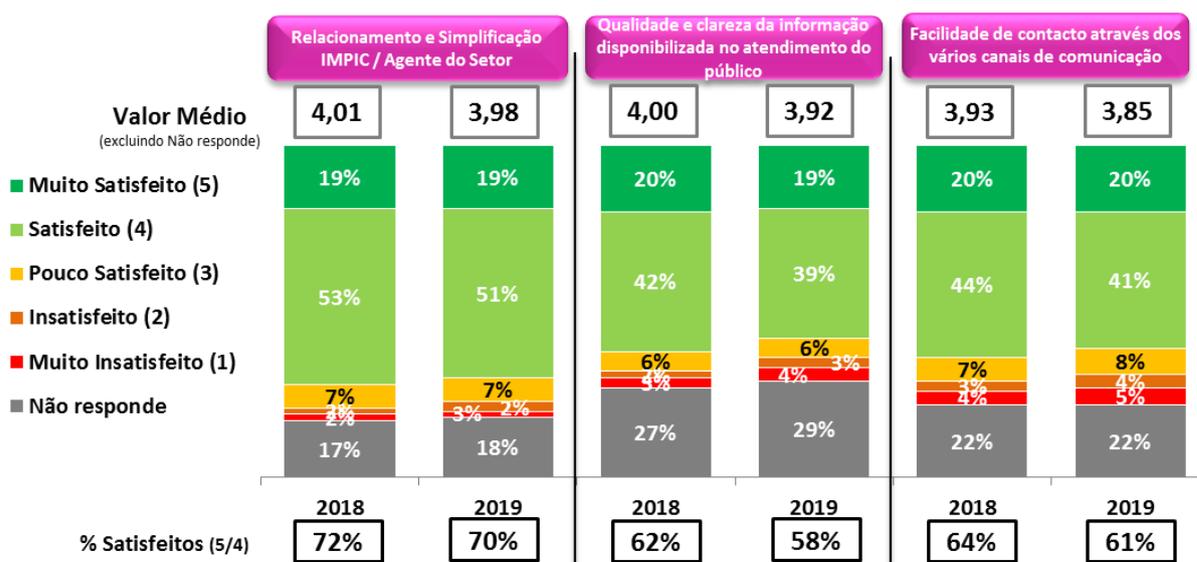
Evolução da Satisfação com Apoio ao Cliente / Agente do Setor



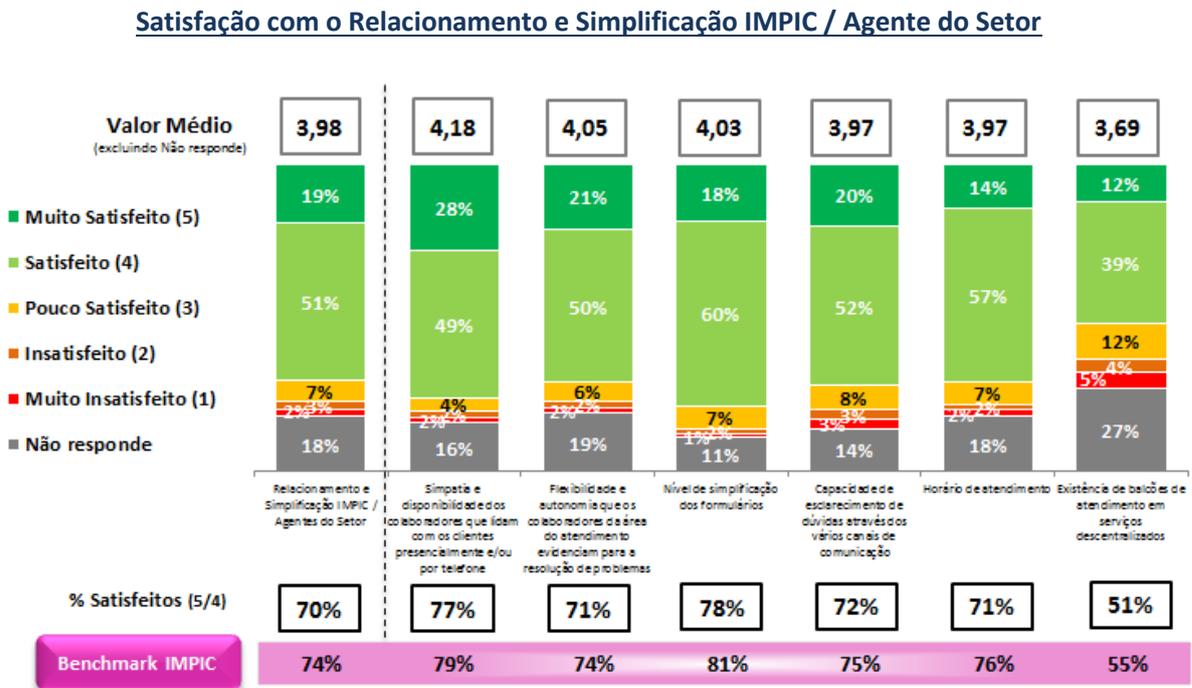
O “Apoio ao Cliente / Agente do Setor” foi classificado com um índice de satisfação de 3,94, valor inferior ao observado no ano anterior, mas ainda superior aos valores registados nos últimos anos. 65% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com a o Apoio ao Cliente, sendo este o menor valor observado nos últimos anos, cuja tendência tem sido no sentido decrescente.

Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com o “Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor”. Revelaram-se menos satisfeitos com a “Facilidade de Contacto através dos vários canais de comunicação”. Ao nível destes indicadores é visível o decréscimo dos índices de satisfação com o “Apoio ao Cliente / Agente do Setor” no último ano.

Satisfação com Apoio ao Cliente / Agente do Setor



2.2.3.1. Avaliação da Satisfação com o Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor

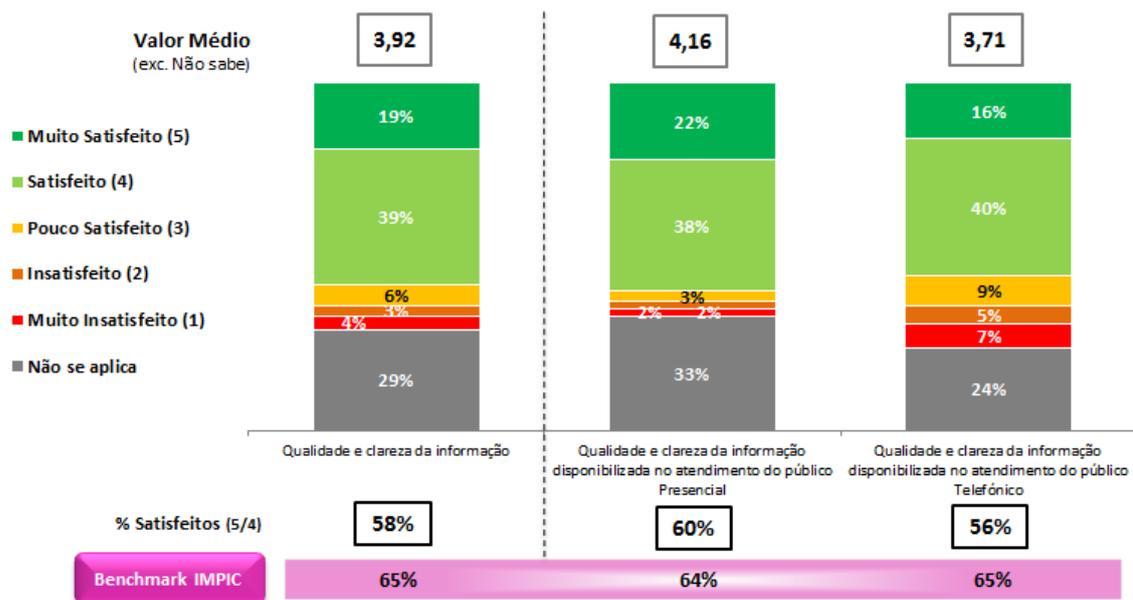


Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Simpatia e Disponibilidade dos Colaboradores” do instituto.

Estão menos satisfeitos com a “Existência de Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados”. Cerca de 21% dos Agentes do Setor atribuíram uma classificação inferior a 3 (Pouco Satisfeito) a este parâmetro.

2.2.3.2. Avaliação da Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público

Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento ao Público



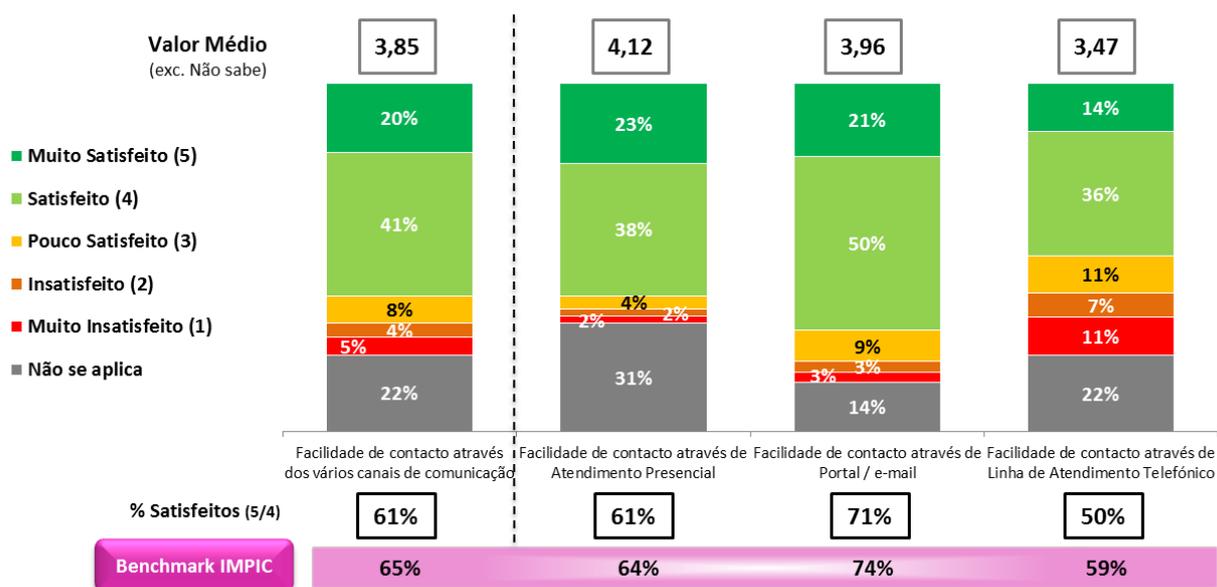
A “Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público” reúne maior nível de satisfação por parte dos Agentes do Setor, no atendimento presencial.

O índice de satisfação com a qualidade e clareza no atendimento presencial ascendeu a 4,16 pontos, bastante superior ao índice de satisfação atribuído ao atendimento telefónico (3,71).

No que respeita à “Qualidade e Clareza da Informação disponibilizada no Atendimento Telefónico”, apesar de 56% dos Agentes do Setor terem manifestado satisfação com este tipo de atendimento, este valor é significativamente inferior ao valor médio dos últimos.

2.2.3.3. Avaliação da Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação

Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação



O índice de satisfação com a “Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação” ascendeu a 3,85 pontos. Os Agentes do Setor revelaram um maior nível de satisfação com a “Facilidade de contacto através do Atendimento Presencial”.

A “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico” foi a que reuniu menor satisfação por parte dos Agentes do Setor. 29% dos Agentes do Setor revelaram estar desagradados com o acesso à linha de atendimento telefónico do instituto.

Satisfação Global com o Apoio ao Cliente / Agente do Setor

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

Benchmark IMPIC

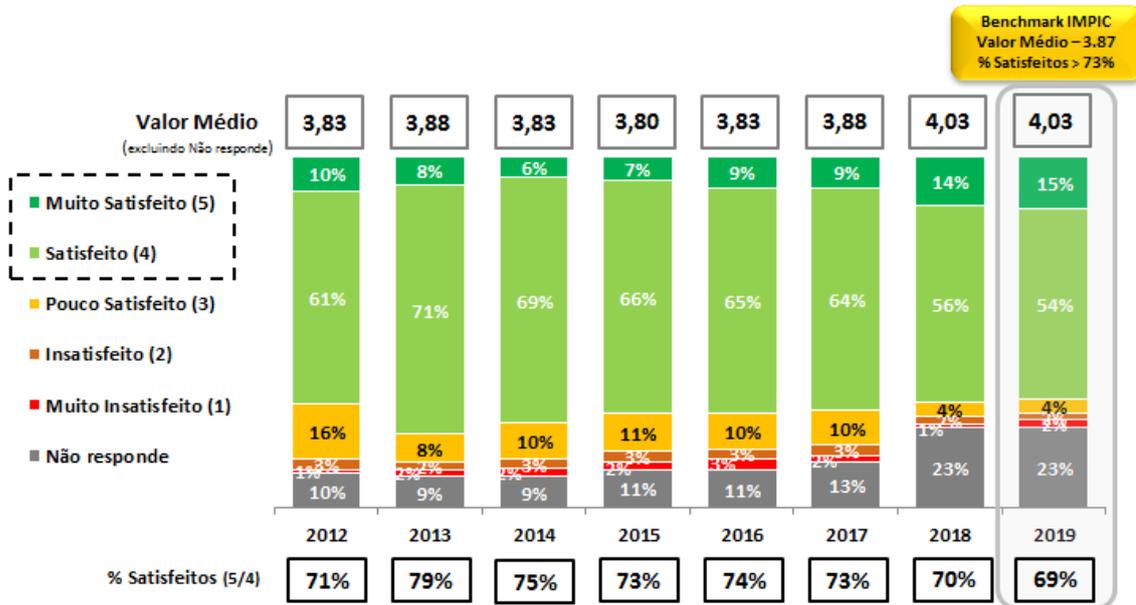


O “Nível de simplificação dos formulários” e a “Simpatia e disponibilidade dos colaboradores” foram os parâmetros que reuniram maior nível de satisfação por parte dos clientes do IMPIC, I.P. (78% e 77%, respetivamente).

Dentro dos parâmetros que caracterizam o Apoio ao Cliente, a “Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados”, e a “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico” são os que menor satisfação reuniram por parte dos Agentes do Setor (51% e 50% de satisfeitos, respetivamente).

2.2.4. Avaliação da Satisfação do Desempenho Global do IMPIC, I.P.

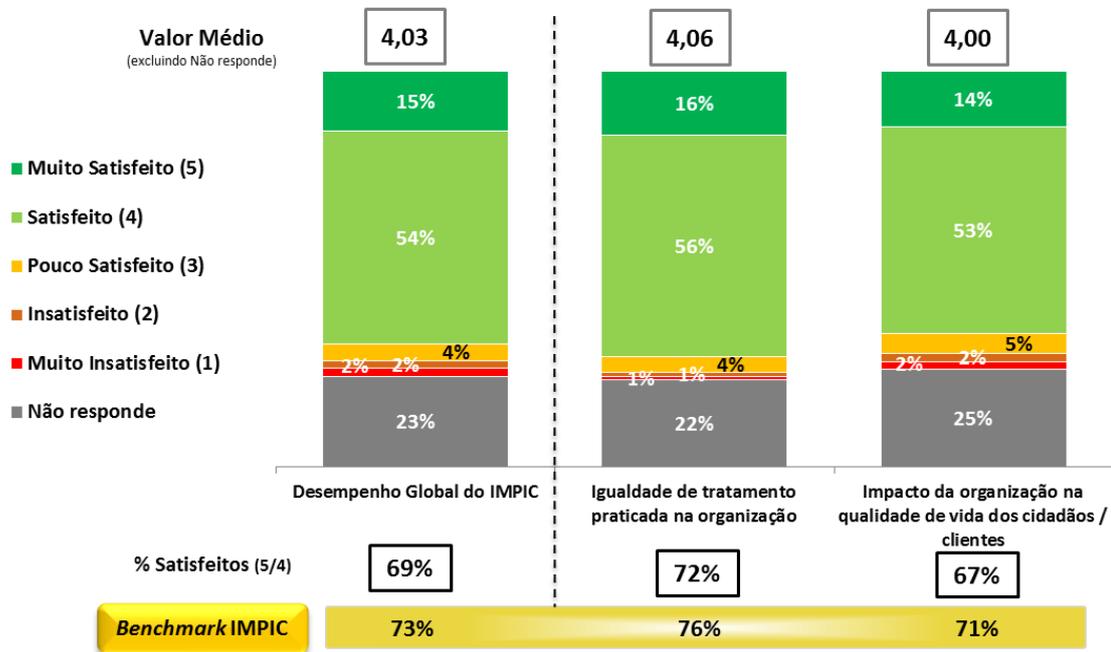
Evolução da Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC, I.P.



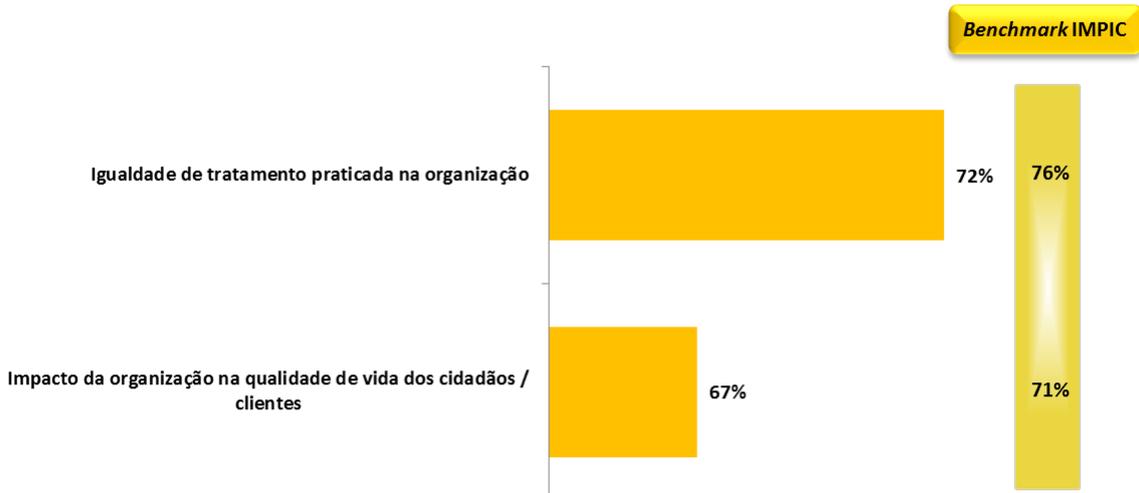
O índice de satisfação com o “Desempenho Global da Organização” manteve-se igual ao observado no ano anterior (4,03 pontos), superior face aos anos anteriores. 69% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com o Desempenho Global do IMPIC, I.P.

Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Igualdade de Tratamento praticada na Organização”. A percentagem de clientes que se dizem satisfeitos foi inferior ao valor médio dos últimos seis anos.

Satisfação com o Desempenho Global do IMPIC, I.P.

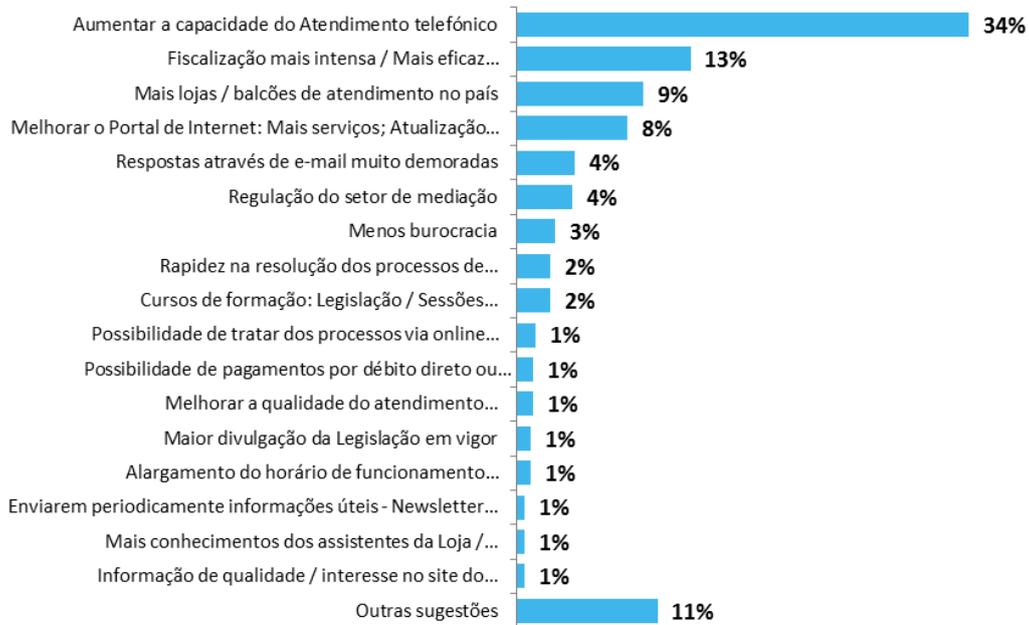


Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito
% Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



2.3. Sugestões dos Agentes do Setor a nível dos Serviços prestados pelo IMPIC, I.P.

Sugestões de melhoria dos Serviços Prestados pelo IMPIC,I.P.



Da análise das sugestões apresentadas pelos Agentes do Setor, “Aumentar a capacidade do Atendimento Telefónico” foi a sugestão exposta por 34% dos clientes.

13% dos Agentes do Setor referiram a necessidade de uma mais intensa e eficaz fiscalização por parte do IMPIC, I.P..

A descentralização dos serviços, através da disponibilização de mais balcões ou lojas de atendimento no país foi proposto por 9% dos clientes.

2.4. Conclusões

O **Índice Global de Satisfação** dos Agentes do Setor da Construção e do Imobiliário foi de **3,96**, valor ligeiramente inferior ao registado no ano anterior, mantendo-se no segundo melhor valor alcançado desde o ano 2012.

Em termos globais, 68% dos Agentes do Setor / Clientes estão Satisfeitos com o IMPIC, I.P.

A área melhor avaliada foi o “Desempenho Global” da Organização, com um índice de satisfação de 4,03 pontos e com 69% dos Agentes do Setor a dizerem-se satisfeitos.

A área menos bem avaliada pelos clientes do IMPIC, I.P. foi o “Apoio ao Cliente / Agente do Setor com um índice de satisfação de 3,94 pontos e com 65% dos Agentes do Setor a dizerem-se satisfeitos.

Os parâmetros que geraram maior satisfação (% **Satisfação > 75%**) por parte dos Agentes do Setor foram:

- “Disponibilidade de informação relacionada com os Sectores da Construção e do Imobiliário” (82% Satisfação)
- “Nível de simplificação dos formulários” (78% Satisfação)
- “Qualidade da informação sobre os Sectores da Construção e do Imobiliário” (79% Satisfação)
- “Qualidade da informação dos serviços *on-line* disponíveis no Portal do IMPIC, I.P.” (77% Satisfação)

- “Qualidade dos meios humanos (competência, disponibilidade, honestidade)”
(77% Satisfação)
- “Simpatia e disponibilidade dos colaboradores que lidam com os clientes presencialmente e/ou pelo telefone”
(77% Satisfação)

Os parâmetros que geraram menor satisfação (**% Satisfação < 65%**) por parte dos Agentes do Setor foram:

- “Atuação da Inspeção do IMPIC, I.P.”
(54% Satisfação)
- “Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados”
(51% Satisfação)
- “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico”
(50% Satisfação)
- “Qualidade e clareza na informação disponibilizada no Atendimento do Público Telefónico”
(56% Satisfação)
- “Adequabilidade dos processos de interface com os Agentes do Setor”
(63% Satisfação)
- “Qualidade e clareza na informação disponibilizada no Atendimento do Público Presencial”
(60% Satisfação)
- “Facilidade de contacto através de Portal / e-mail”
(61% Satisfação)