

# Relatório de Avaliação da Satisfação dos Agentes dos Setores da Construção e da Mediação Imobiliária 2021



## FICHA TÉCNICA

**Título:** Relatório de Avaliação da Satisfação das Agentes dos Setores da Construção e da Mediação Imobiliária - 2021

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](mailto:geral@impic.pt)

Data de edição: Dezembro 2021

# Índice

1. INTRODUÇÃO .....	4
1.1. Objetivo .....	4
1.2. Metodologia .....	4
2. RESULTADOS .....	7
2.1. Nível de Satisfação Global .....	7
2.2 Satisfação Global por Áreas .....	8
2.2.1. Avaliação da Satisfação da Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário .....	9
2.2.2. Avaliação da Satisfação da Eficiência do IMPIC, I.P. ....	11
2.2.3. Avaliação da Satisfação com o Apoio ao Cliente / Agente do Setor da Construção e Mediação Imobiliária 13	
2.2.3.1. Avaliação da Satisfação com o Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor .....	14
2.2.3.2. Avaliação da Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público .....	15
2.2.3.3. Avaliação da Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação ....	16
2.2.4. Avaliação da Satisfação do Desempenho Global do IMPIC, I.P. ....	17
2.3 Análise por Tipo de Setor Regulado .....	18
2.3.1. Satisfação Global do IMPIC, I.P. ....	18
2.3.2. Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário .....	19
2.3.3. Eficiência do IMPIC, I.P. ....	20
2.3.4. Apoio ao Cliente .....	22
2.3.4.1. Avaliação da Satisfação com o Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor .....	23
2.3.4.2. Avaliação da Satisfação com a Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público .....	24
2.3.4.3. Avaliação da Satisfação com a Facilidade de Contacto através dos Vários Canais de Comunicação ....	24
2.3.5. Desempenho Global do IMPIC, I.P. ....	25
2.4 Análise por NUT II .....	27
2.4.1. Satisfação Global do IMPIC, I.P. ....	27
2.4.2. Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico do Setor da Construção e do Imobiliário 27	
2.4.3. Eficiência do IMPIC, I.P. ....	28
2.4.4. Apoio ao Cliente .....	28
2.4.5. Desempenho Global do IMPIC, I.P. ....	29
2.5 Sugestões dos Agentes do Setor a nível dos Serviços prestados pelo IMPIC, I.P. ....	30
3. CONCLUSÕES.....	32

# 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 2021, 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, 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 on-line, 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 2021 num total de 61266 empresas. Destas, 52785, tinham disponível o endereço eletrónico, pelo que foi este o conjunto final de entidades consideradas no estudo.

### **Amostra**

O inquérito esteve disponível entre os dias 1 e 14 de novembro 2021. Foram recolhidas 4 446 respostas válidas a que corresponde uma taxa de participação de 8,4%.



## 2. Resultados

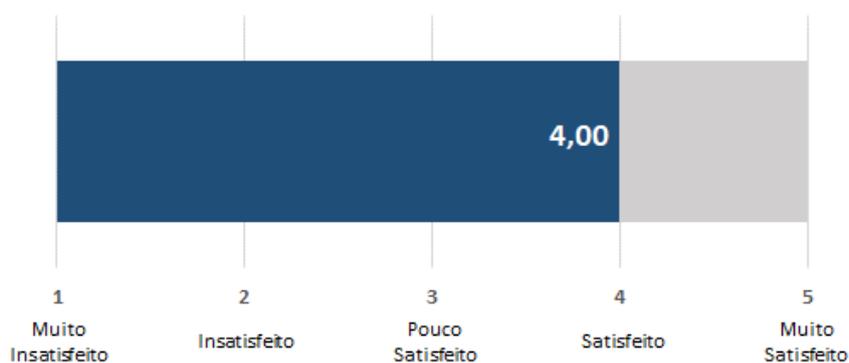
## 2. RESULTADOS

### 2.1. NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL

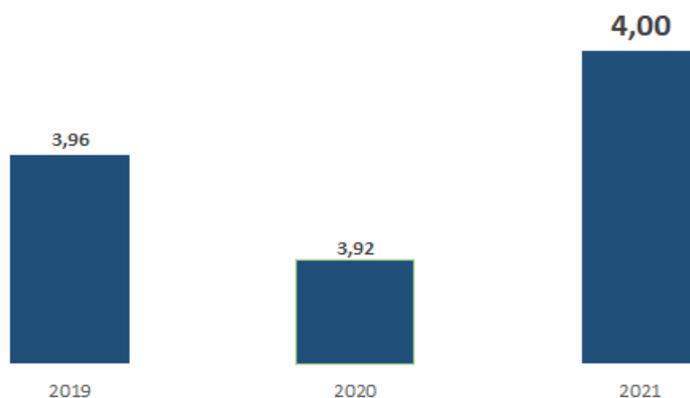
Os resultados obtidos permitiram apurar, em 2021, um **Índice Global de Satisfação** dos Agentes do Setor da Construção e do Imobiliário de **4,00** pontos, correspondente a uma classificação qualitativa de “Satisfeito”.

Em termos médios, 67% dos Agentes do Setor estão Satisfeitos com o serviço prestados pelo IMPIC, I.P., sendo que 18% revelam que estão Muito Satisfeitos.

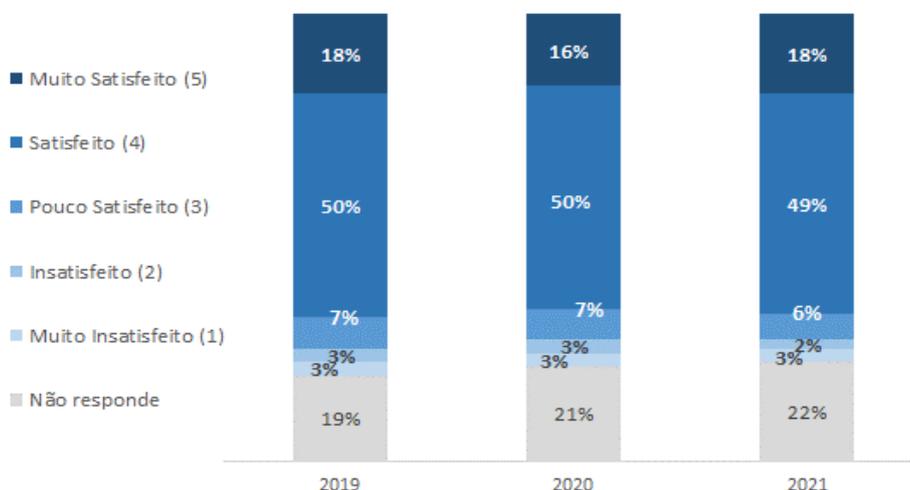
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL COM O IMPIC, I.P. EM 2021



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



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

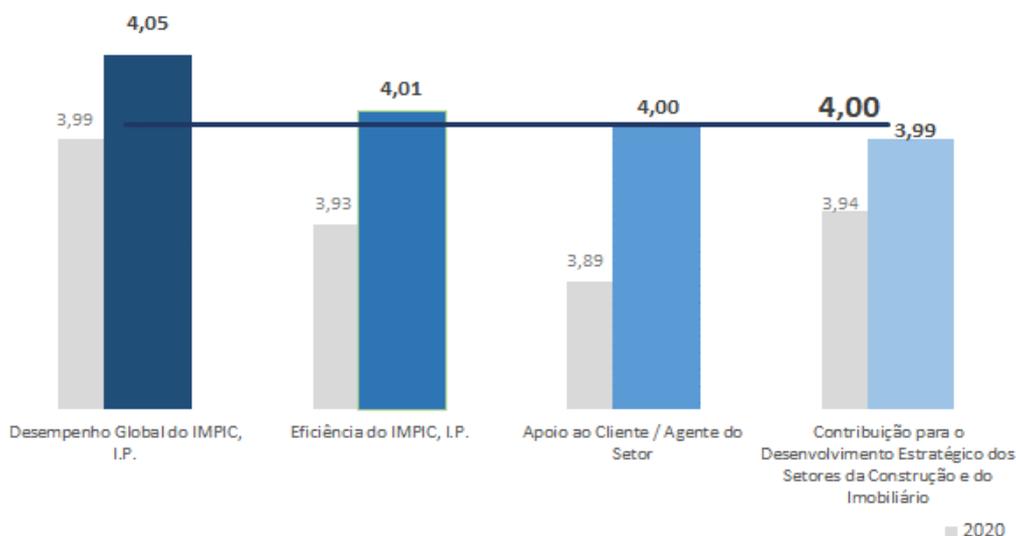


É de salientar que o Índice de Satisfação, com o valor de 4,00, registou um aumento face aos dois anos anteriores. O valor alcançado em 2021 revelou-se o melhor resultado alcançado.

## 2.2 SATISFAÇÃO GLOBAL POR ÁREAS

Dos aspetos em análise, constatamos que os Agentes do Setor estão mais satisfeitos com o “Desempenho Global da Organização”, para o qual o índice de satisfação é de 4,05 pontos.

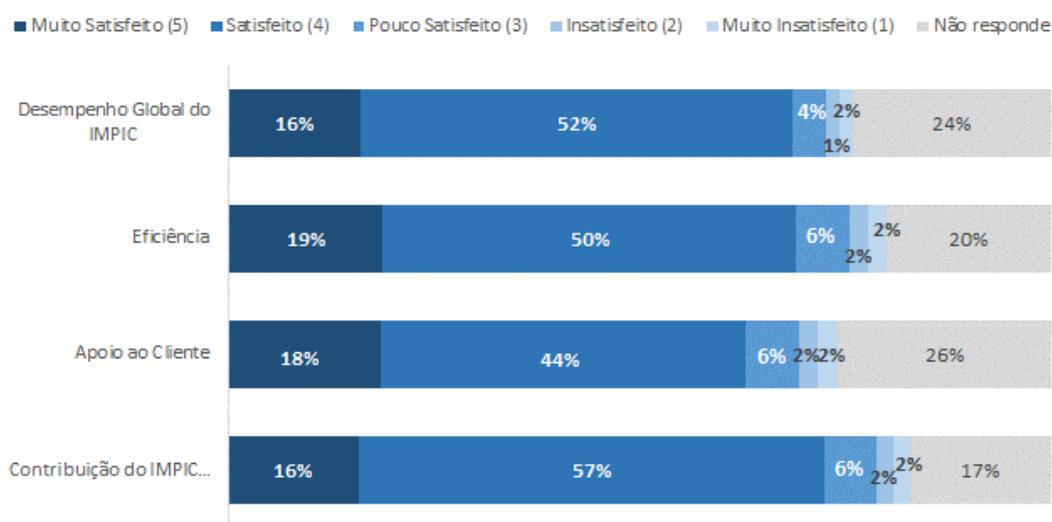
**NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL POR ÁREAS**



O “Desempenho Global da Organização” tem sido a área que reúne maior nível de satisfação por parte dos Agentes do Setor, com 68% destes a manifestarem-se satisfeitos.

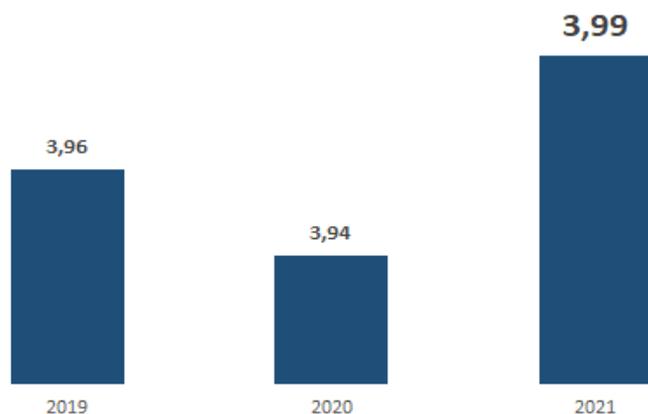
A Área menos bem avaliada foi o “Apoio ao Cliente / Agente do Setor”, com 62% a revelarem satisfação.

**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

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



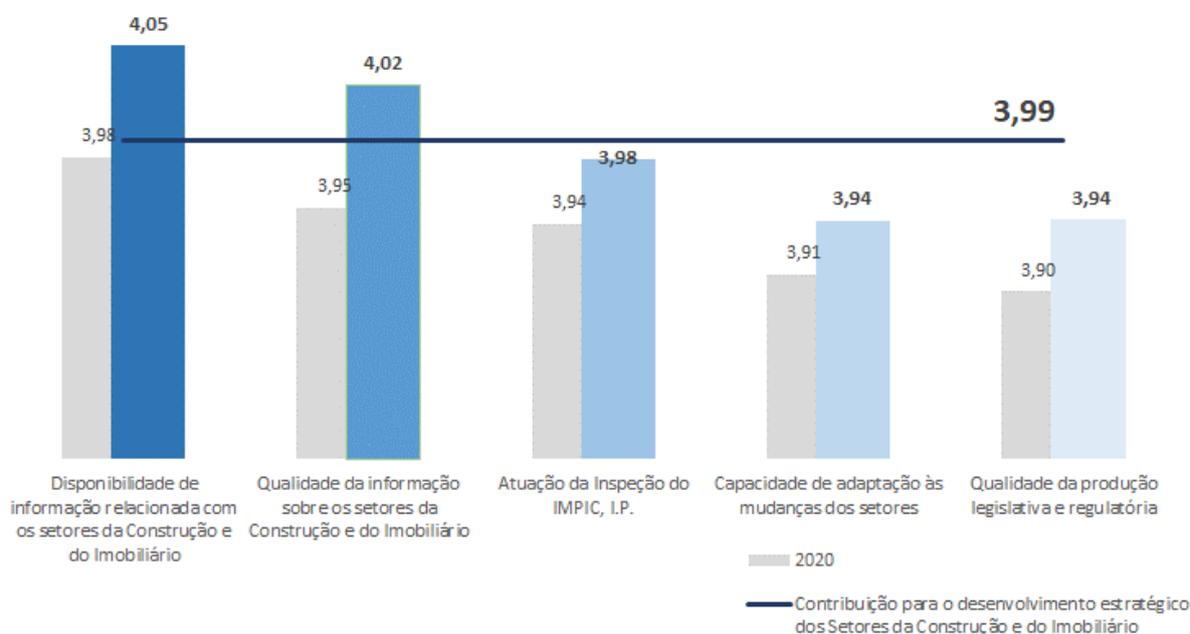
O nível de satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário”, 3,99, observou um crescimento face aos anos anteriores.

Cerca de, 72% dos Agentes do Setor manifestaram satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário”.

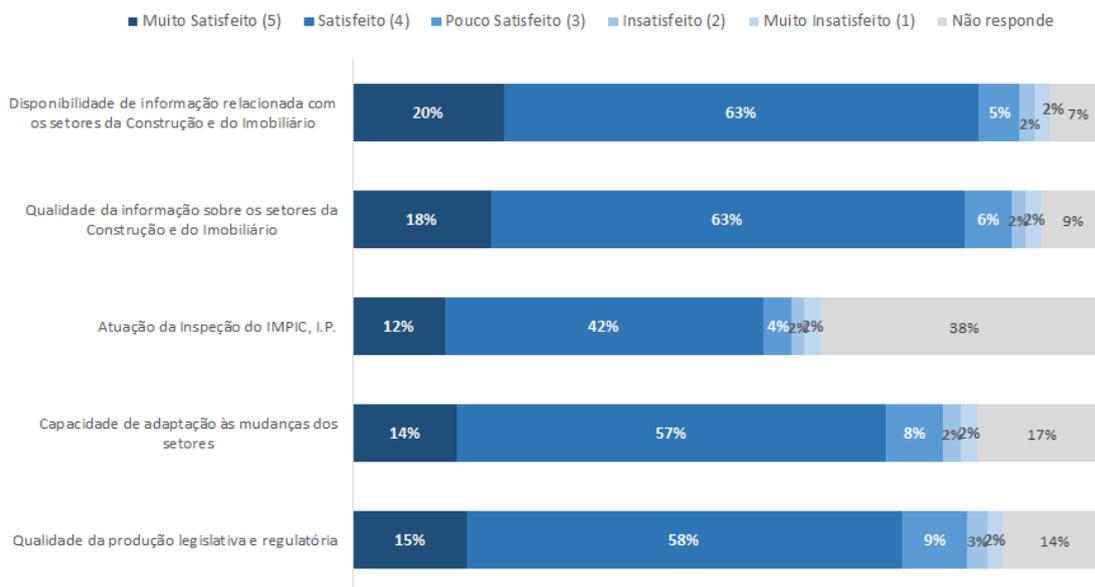
Os Agentes do Setor classificaram com satisfação a “Disponibilidade de Informação relacionada com os Setores da Construção e Imobiliário”.

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

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

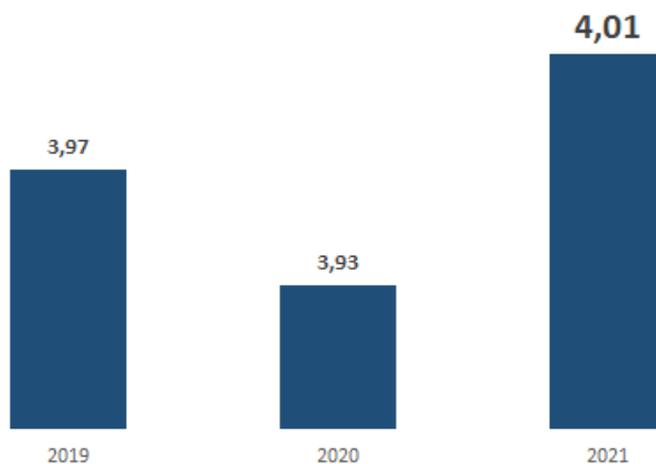


**SATISFAÇÃO COM A CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DOS SETORES DA CONSTRUÇÃO E IMOBILIÁRIO (EM %)**



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

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



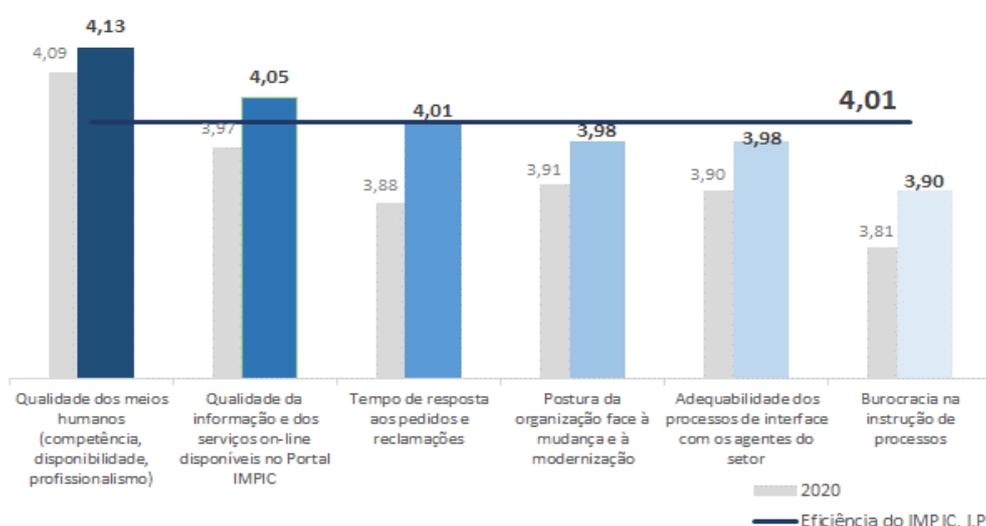
Os Agentes do Setor atribuíram um índice de satisfação de 4,01 pontos à Eficiência do IMPIC, I.P., valor este, superior ao observado nos últimos anos.

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.

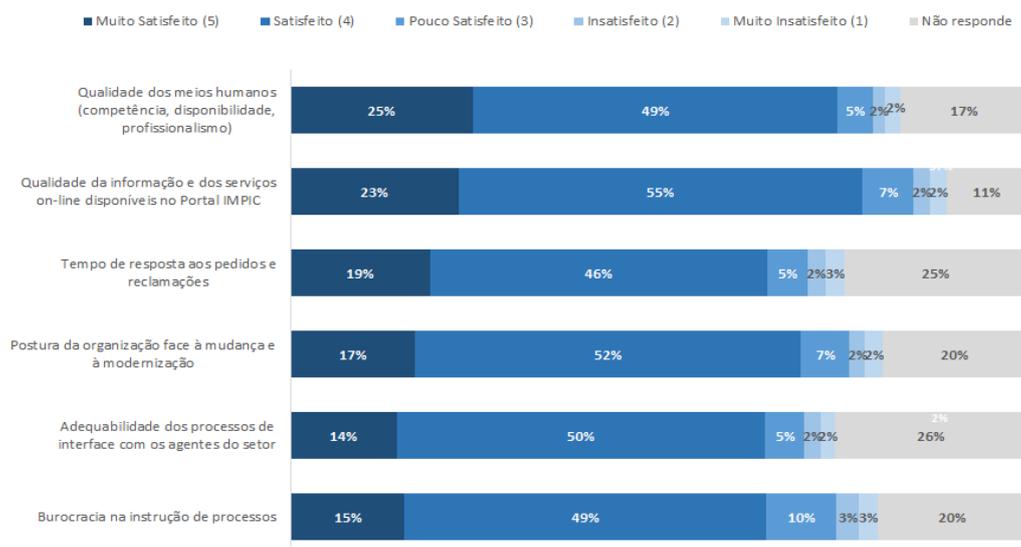
O nível de satisfação mais baixo relaciona-se com a “Burocracia na Instrução de Processos”.

Cerca de 69% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com a “Eficiência da Organização”, dos quais, 19% muito satisfeitos.

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

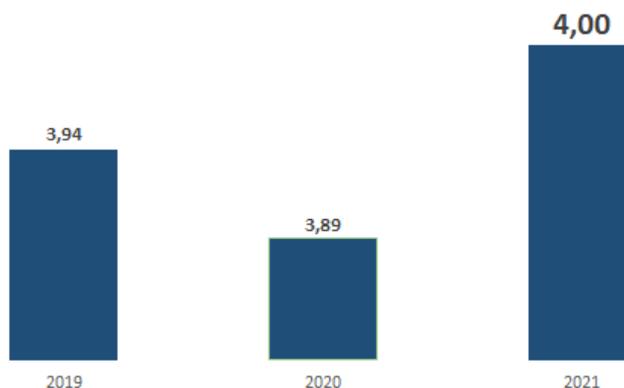


**SATISFAÇÃO COM A EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P. (EM %)**



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

EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM APOIO AO CLIENTE / AGENTE DO SETOR

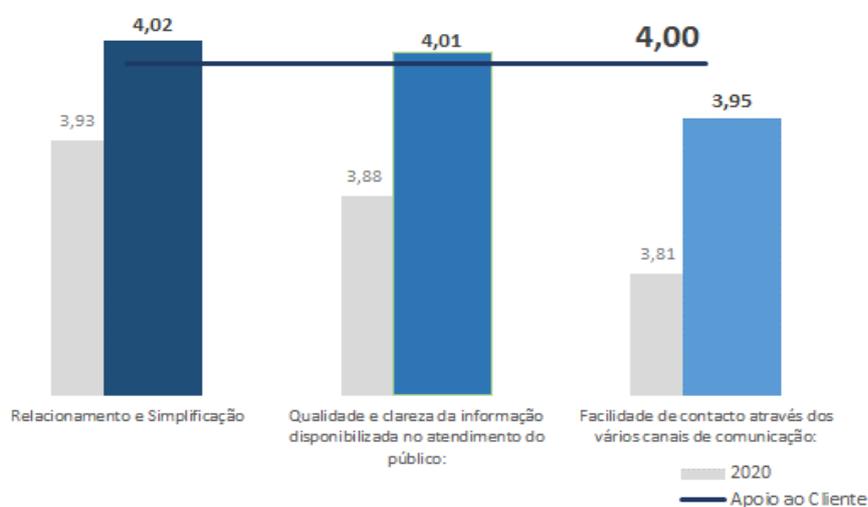


O “Apoio ao Cliente / Agente do Setor” foi classificado com um nível de satisfação de 4,00, valor superior ao observado nos dois últimos anos. Cerca de 63% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com o Apoio ao Cliente, dos quais, 18%, muito satisfeitos.

Os Agentes do Setor atribuíram um nível de satisfação mais elevado com o “Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor”.

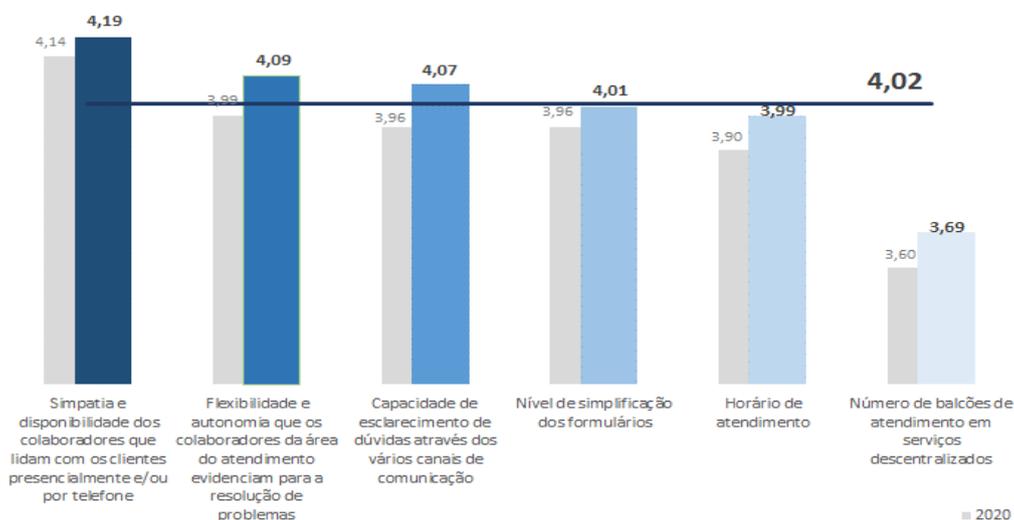
O nível de satisfação mais baixo relaciona-se com a “Facilidade de Contacto através dos vários canais de comunicação”.

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

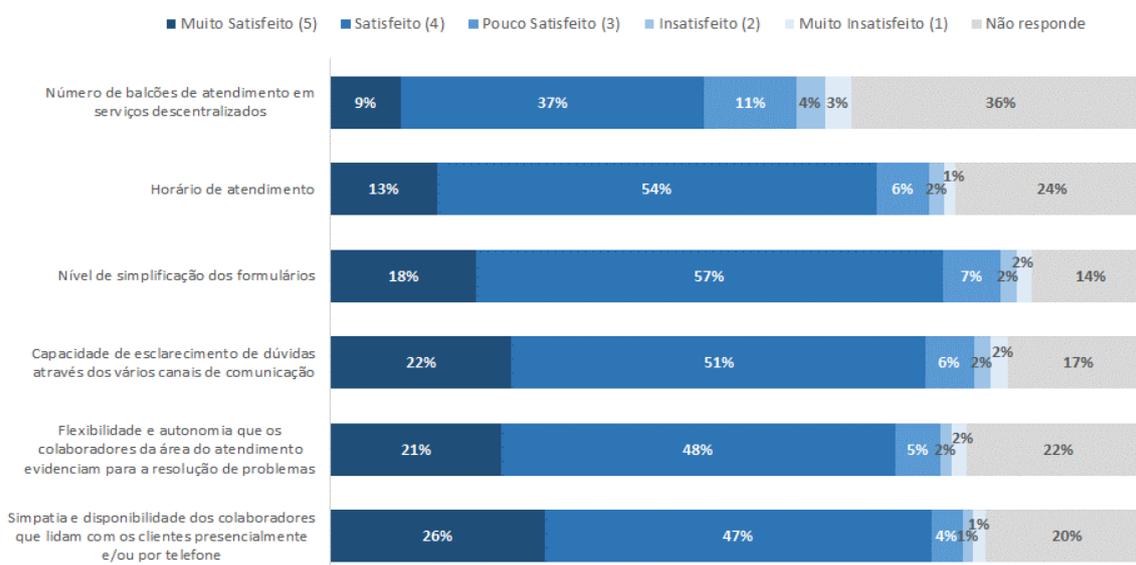
**NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O RELACIONAMENTO E SIMPLIFICAÇÃO IMPIC / AGENTE DO SETOR**



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 4,19.

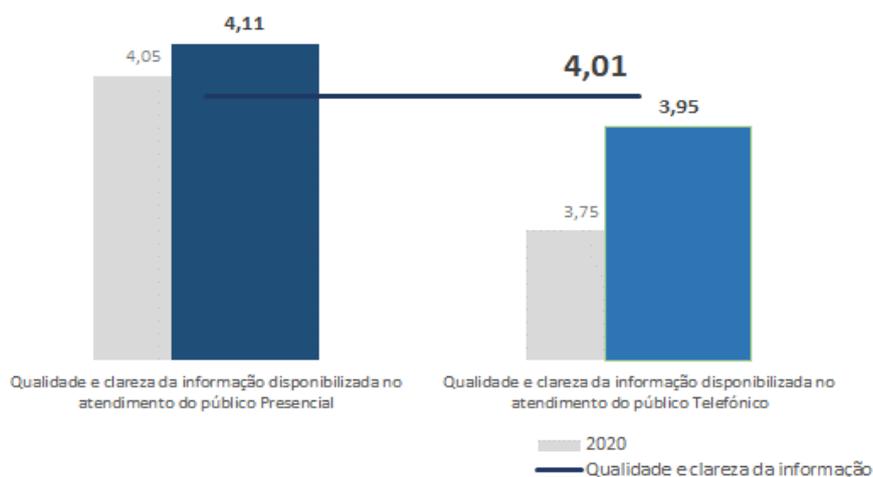
Estão menos satisfeitos com o “Número de Balcões de Atendimento em Serviços Descentralizados”. Cerca de 18% dos Agentes do Setor atribuíram uma classificação igual ou inferior a 3 (Pouco Satisfeito) a este parâmetro.

**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

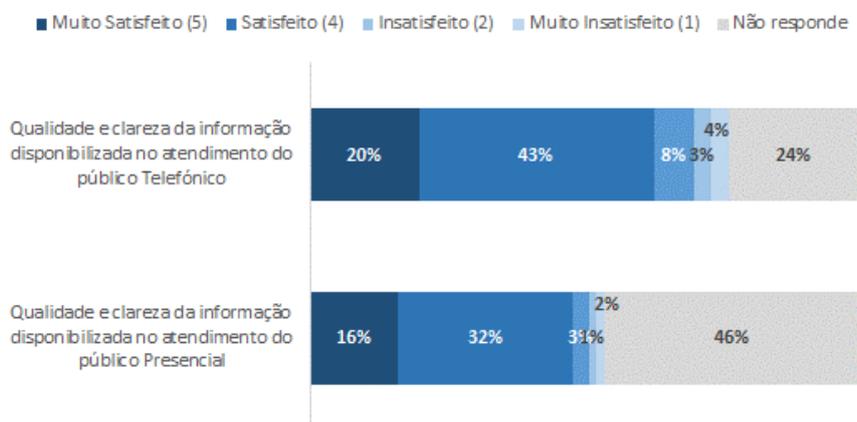
NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE E CLAREZA DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO



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.

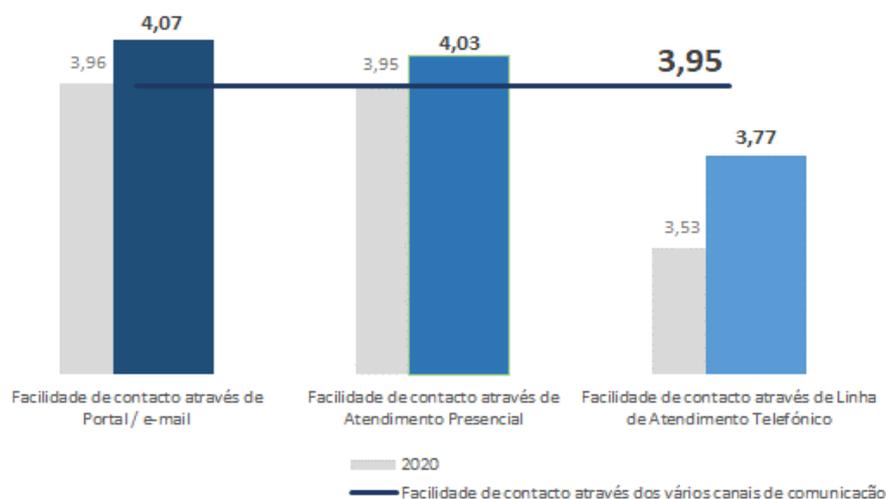
O nível de satisfação com a qualidade e clareza no atendimento presencial ascendeu a 4,11 pontos, superior ao nível de satisfação atribuído ao atendimento telefónico (3,95).

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



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

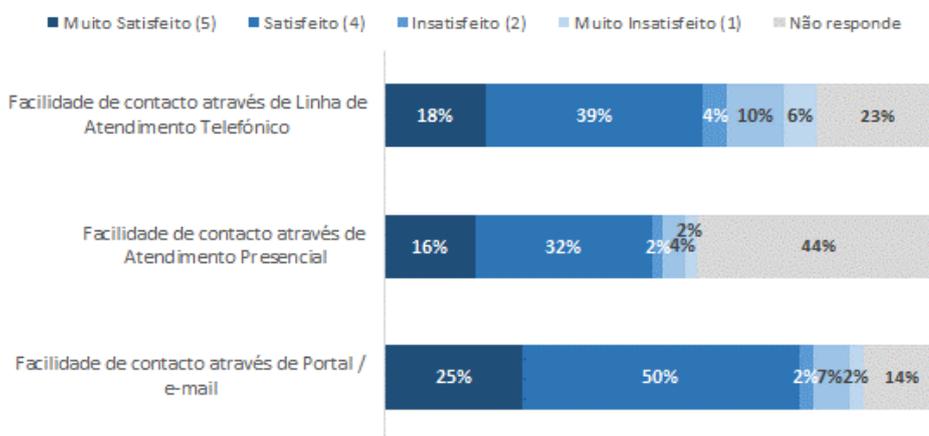
**NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A FACILIDADE DE CONTACTO ATRAVÉS DOS VÁRIOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO**



O nível de satisfação com a “Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação” ascendeu a 3,95 pontos. Os Agentes do Setor revelaram um maior nível de satisfação com a “Facilidade de contacto através do Portal / e-mail.”.

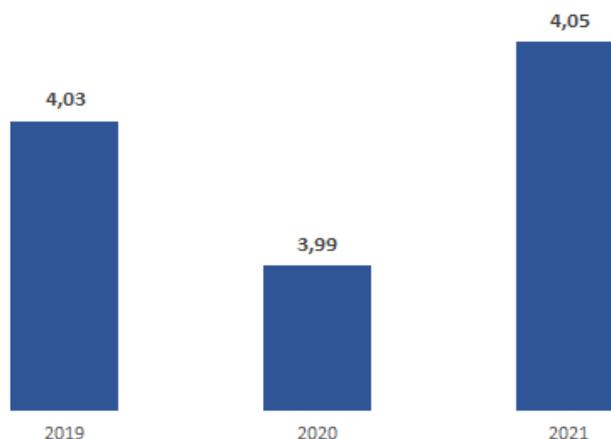
A “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico” foi a que reuniu menor satisfação por parte dos Agentes do Setor. Cerca de 20% dos Agentes do Setor revelaram estar desagrados com o acesso à linha de atendimento telefónico do instituto.

**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.

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

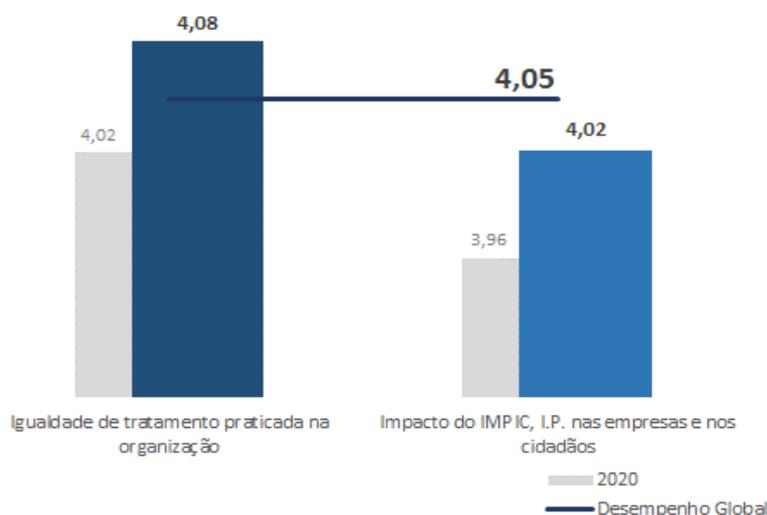


O nível de satisfação com o “Desempenho Global da Organização” observou um aumento comparativamente ao ano anterior. Considerando o registo temporal o atual ano alcançou o melhor valor.

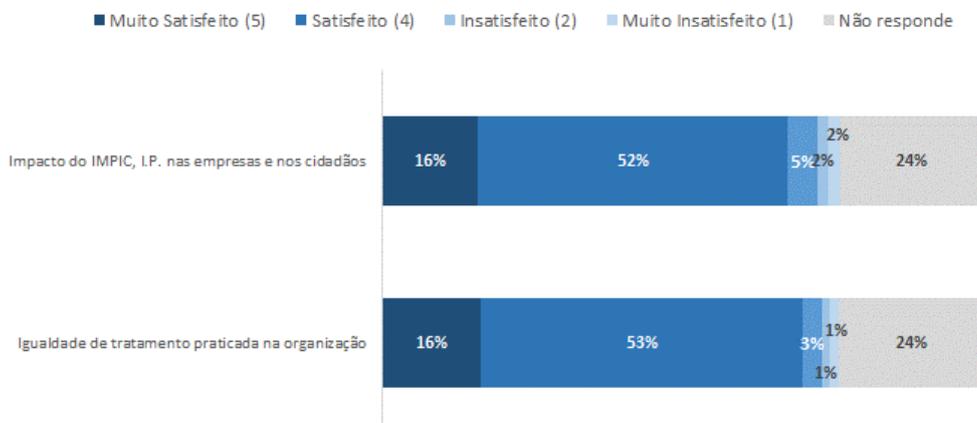
Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Igualdade de Tratamento praticada na Organização”.

Cerca de 69% dos Agentes do Setor manifestam-se satisfeitos com o Desempenho Global do IMPIC, I.P., dos quais, 16% muito satisfeitos.

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



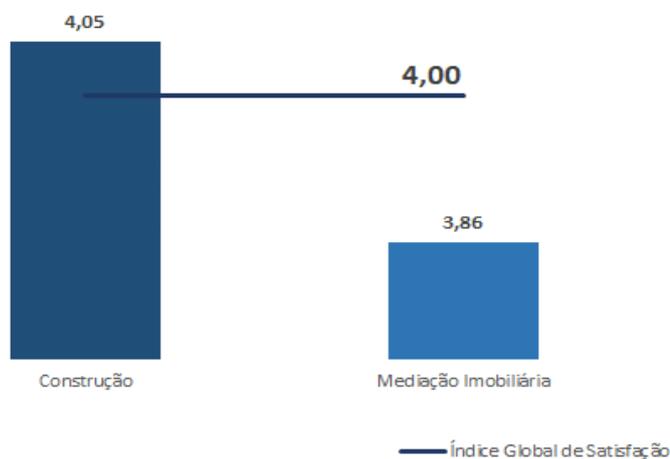
**SATISFAÇÃO COM O DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P. (EM %)**



## 2.3 ANÁLISE POR TIPO DE SETOR REGULADO

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

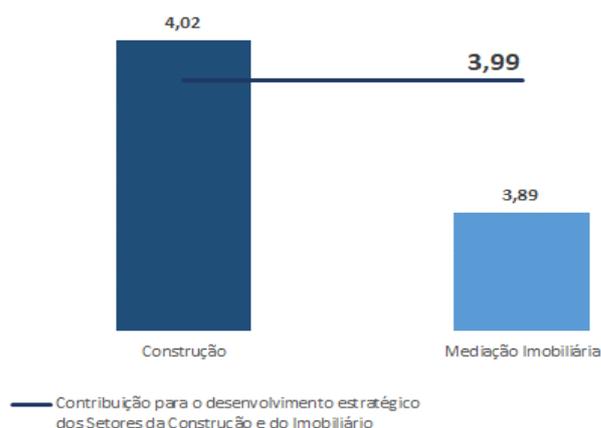
**NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL, POR TIPO DE SETOR REGULADO**



O nível de satisfação global é mais elevado no Setor da Construção (4,05). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível global de satisfação de 3,86 à avaliação do IMPIC, I.P..

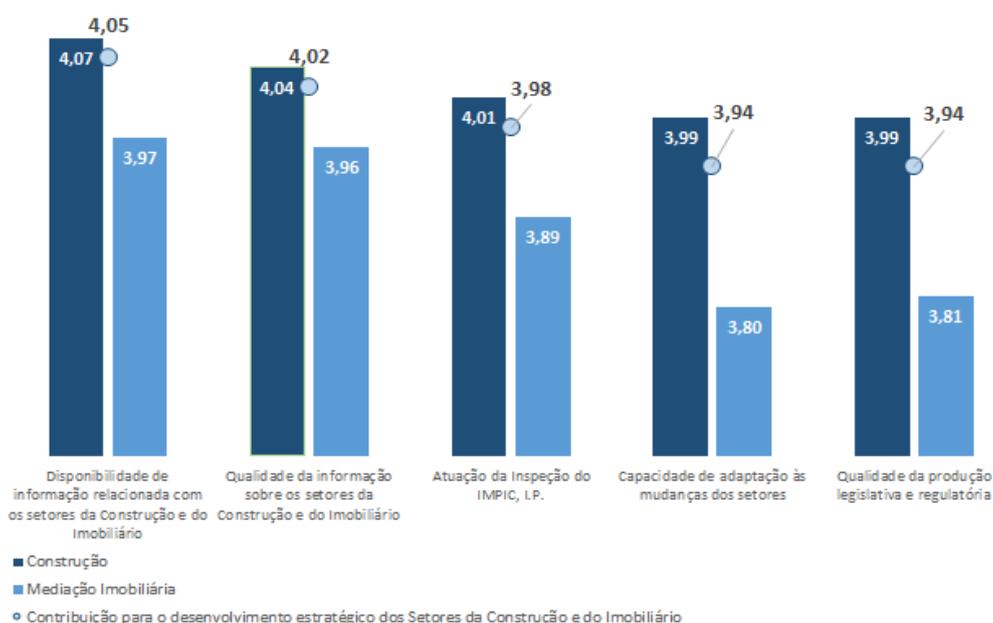
### 2.3.2. CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO DOS SETORES DA CONSTRUÇÃO E DO IMOBILIÁRIO

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



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 (4,02), comparativamente ao nível de satisfação do Setor da Mediação Imobiliária (3,89).

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



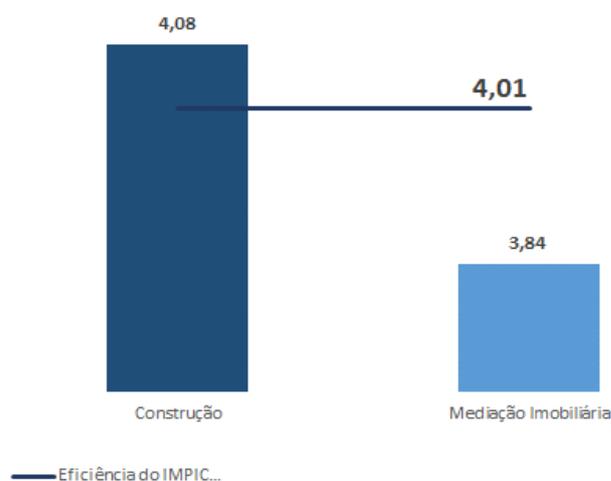
Na generalidade dos parâmetros, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

O parâmetro com melhor nível de satisfação é a “Disponibilidade de Informação relacionada com os Setores da Construção e Imobiliário”, condição verificada em ambos os setores.

O parâmetro com o nível de satisfação mais baixo é a “Capacidade de Adaptação às mudanças dos Setores”, classificado com 3,81 pontos pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária e com 3,99 pelos Agentes do Setor da Construção.

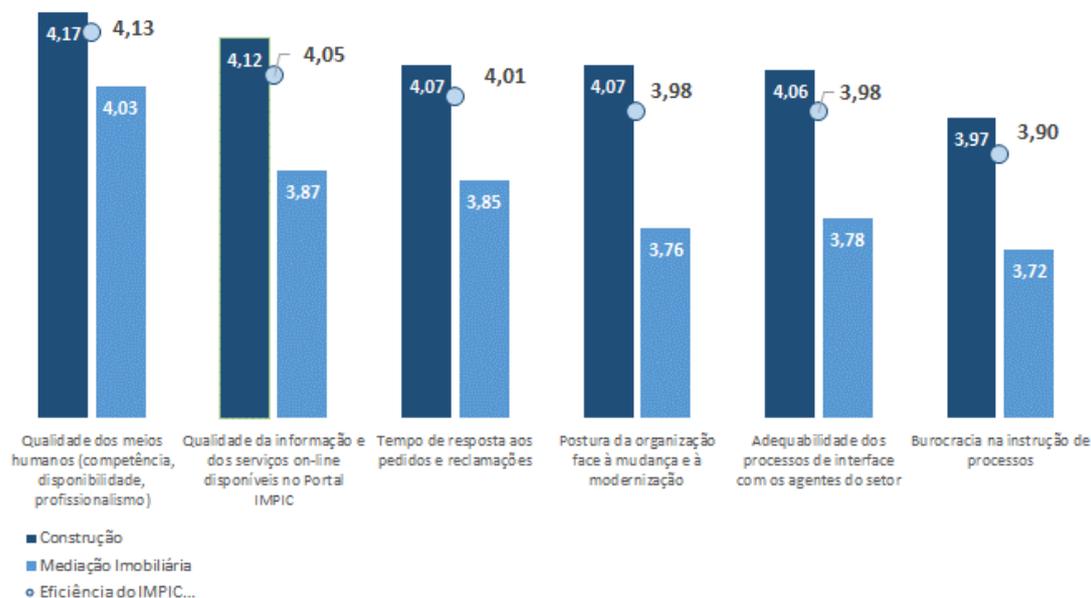
### **2.3.3. EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.**

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



O nível de satisfação com a “Eficiência do IMPIC,I.P.” é mais elevado no Setor da Construção (4,08). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível de satisfação de 3,84 à avaliação da Eficiência do IMPIC,I.P..

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



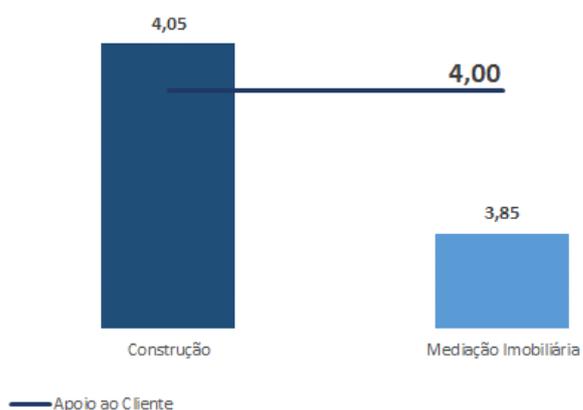
No conjunto dos parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

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.

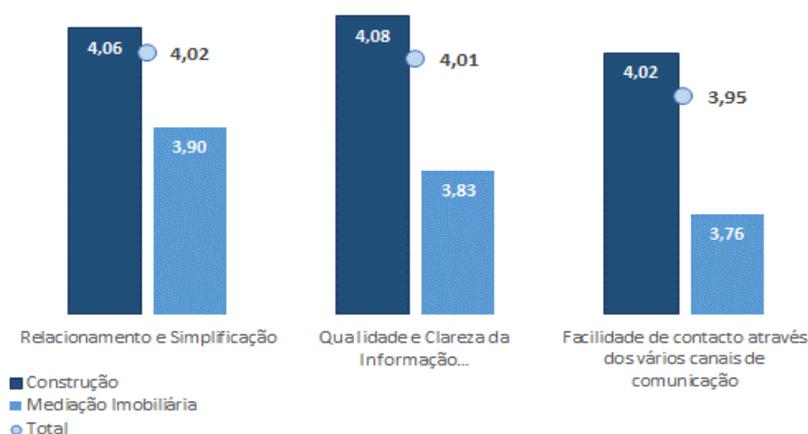
O parâmetro com o nível de satisfação mais baixo é a “Burocracia na instrução de processos”, classificado com 3,72 pontos pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária e com 3,97 pelos Agentes do Setor da Construção.

### 2.3.4. APOIO AO CLIENTE

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

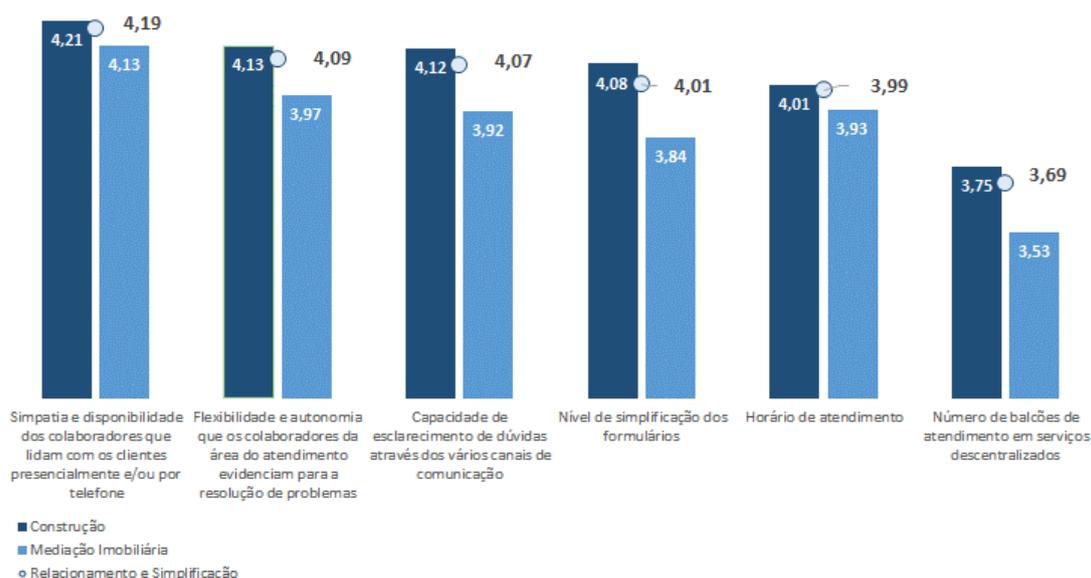


O nível de satisfação com o “Apoio ao Cliente” foi mais elevado no Setor da Construção (4,05), comparativamente ao nível de satisfação do Setor da Mediação Imobiliária (3,85). Foi na perspectiva da “Qualidade e Clareza da Informação disponibilizada no atendimento” que os Agentes do Setor da Construção atribuíram um melhor nível de satisfação (4,08). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um melhor nível de satisfação ao “Relacionamento e Simplificação” (3,90).



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

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



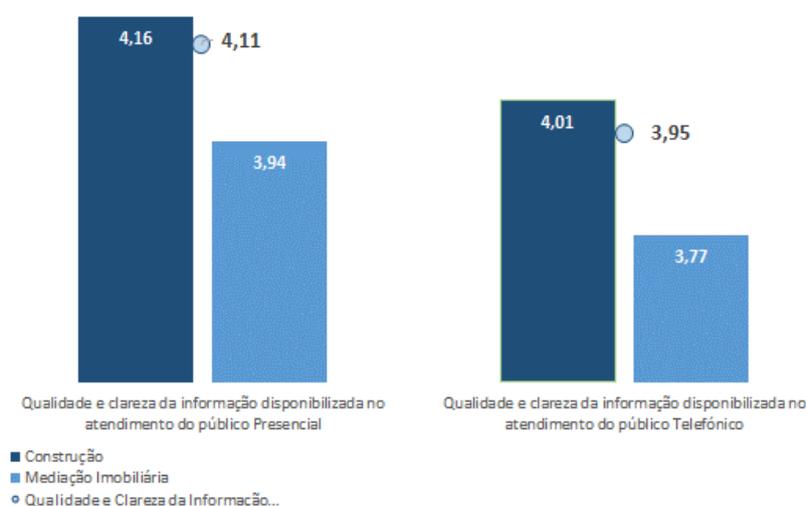
No conjunto dos parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

O parâmetro com melhor nível de satisfação é a “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 3,53 pontos pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária e com 3,75 pelos Agentes do Setor da Construção.

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

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

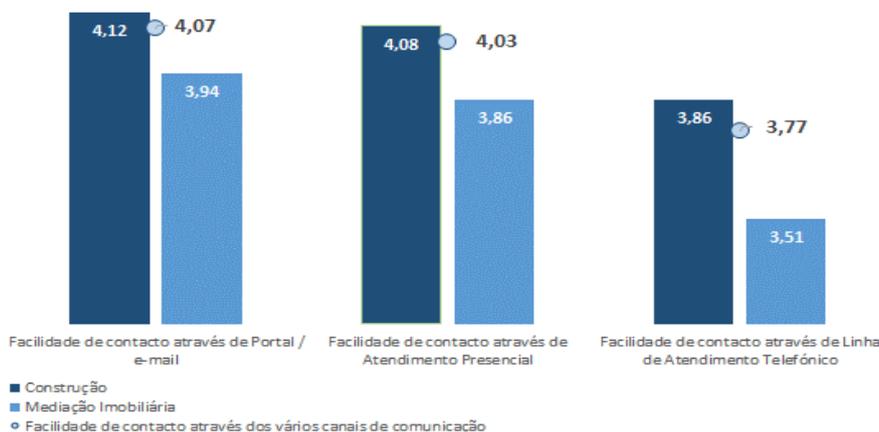


Nos dois parâmetros relacionados com a qualidade e clareza da informação disponibilizada, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

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

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

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



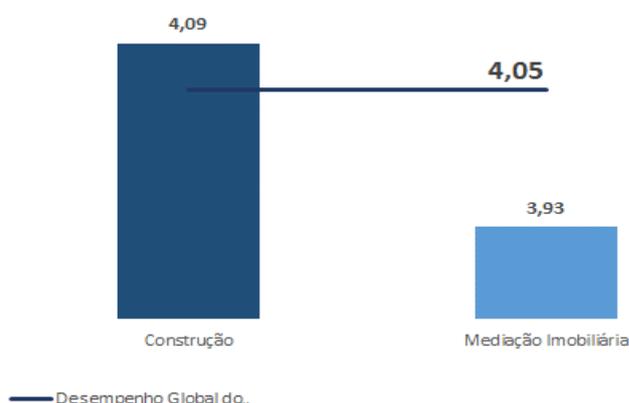
No conjunto dos parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

O parâmetro com melhor nível de satisfação é a “Facilidade de contacto através do Portal / e-mail”, em ambos os setores.

O parâmetro com o nível de satisfação mais baixo é a “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico”, classificado com 3,51 pontos pelos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária e com 3,86 pelos Agentes do Setor da Construção.

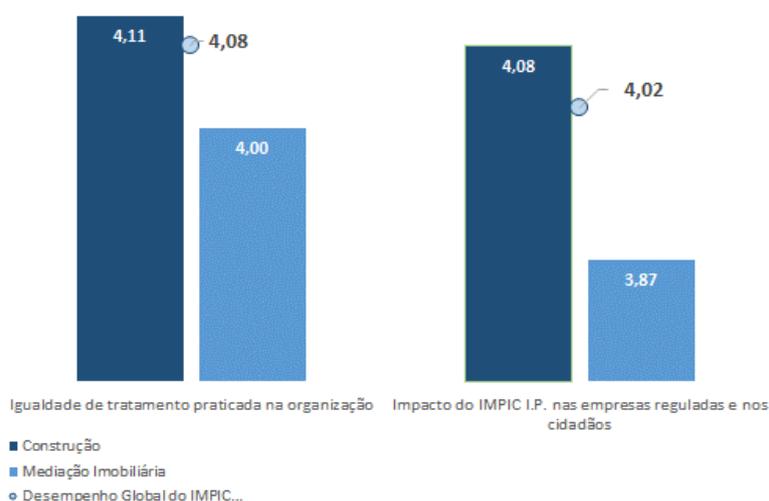
**2.3.5. DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC, I.P.**

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



O nível de satisfação com o Desempenho Global do IMPIC,I.P. é mais elevado no Setor da Construção (4,09). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível de satisfação de 3,93 à avaliação do Desempenho Global do IMPIC,I.P..

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



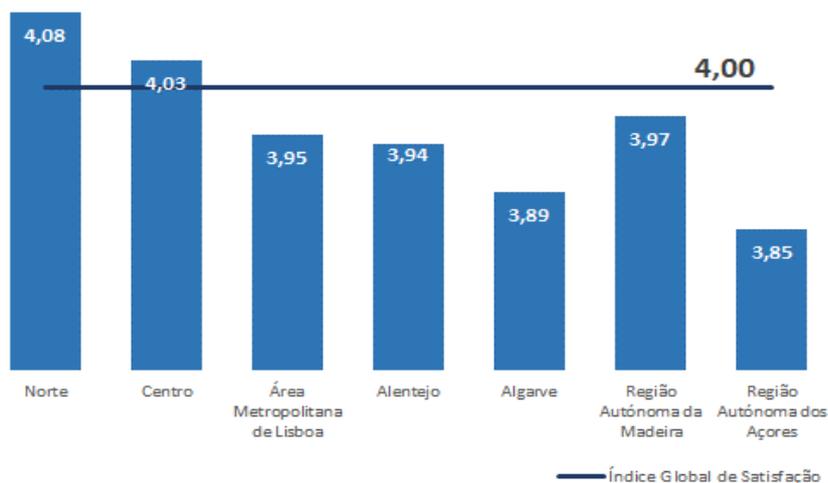
De entre os dois parâmetros avaliados, o nível de satisfação dos Agentes do Setor da Construção é superior ao nível de satisfação dos Agentes do Setor da Mediação Imobiliária.

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.

## 2.4 ANÁLISE POR NUT II

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

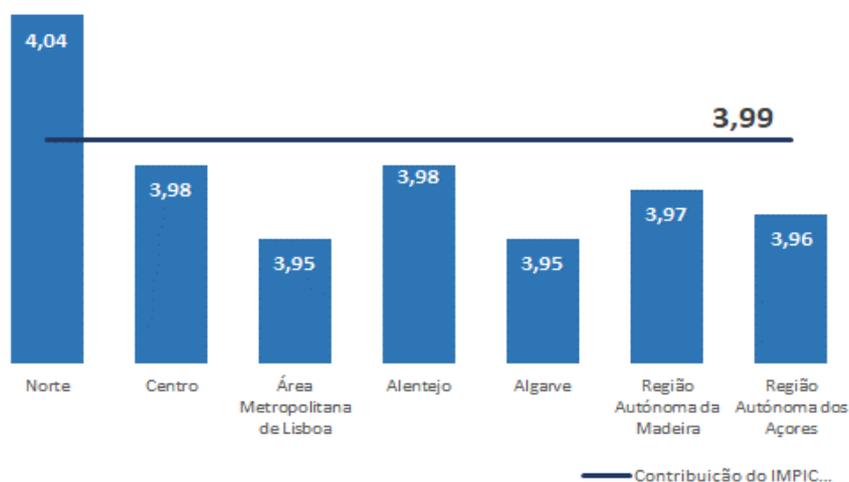
NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL, POR REGIÃO NUTII



O nível de satisfação global é mais elevado na região Norte (4,08), seguida da região Centro (4,03). As regiões com nível de satisfação global mais baixo são as regiões do Algarve (3,89) e a Região Autónoma do Açores (3,85).

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

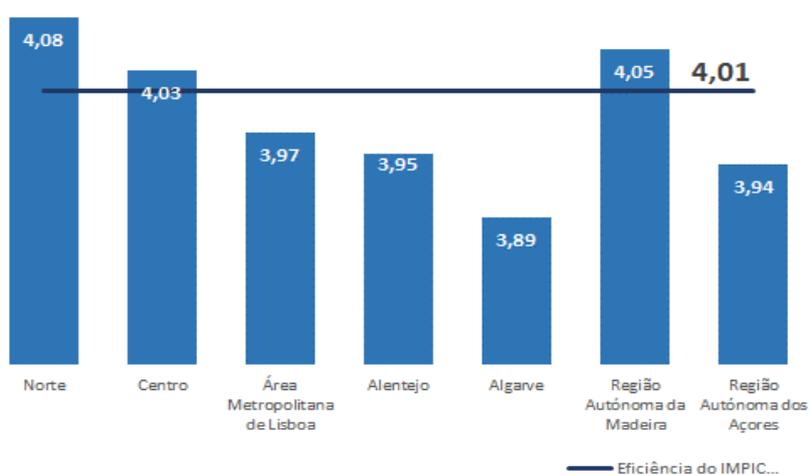
NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “CONTRIBUIÇÃO DO IMPIC, I.P. PARA O DESENVOLVIMENTO ESTRATÉGICO...”, POR REGIÃO NUTII



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 Norte. Neste parâmetro, as regiões com nível de satisfação mais baixo são a região da Área Metropolitana de Lisboa e a região do Algarve, ambas com um nível de satisfação de 3,95.

### 2.4.3. EFICIÊNCIA DO IMPIC, I.P.

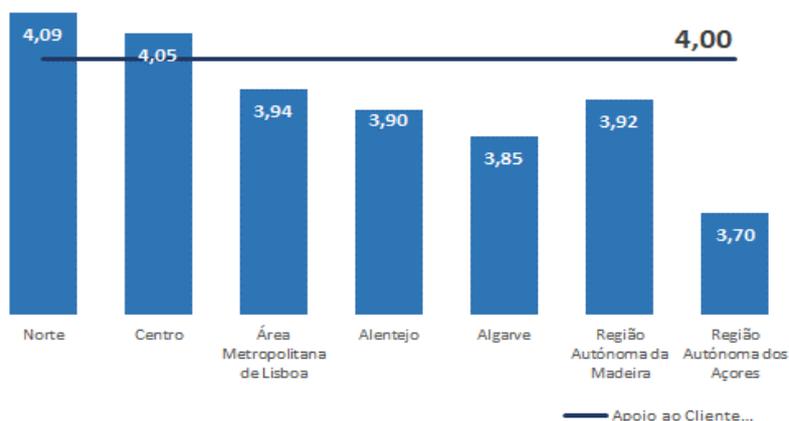
**NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A “EFICIÊNCIA DO IMPIC,I.P.”, POR REGIÃO NUTII**



O nível de satisfação com a “Eficiência do IMPIC,I.P.” é mais elevado na região Norte (4,08) e na Região Autónoma da Madeira (4,05). A região do Algarve é a região com nível de satisfação mais baixo neste parâmetro (3,89).

### 2.4.4. APOIO AO CLIENTE

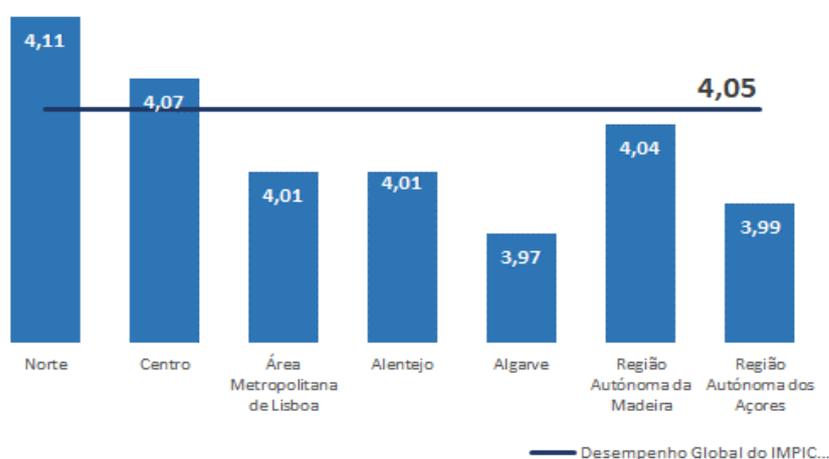
**NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O “APOIO AO CLIENTE”, POR REGIÃO NUTII**



O nível de satisfação com o “Apoio ao Cliente” foi mais elevado nas regiões Norte e Centro, com 4,09 e 4,05, respectivamente. A Região Autónoma da Madeira é a região com nível de satisfação mais baixo (3,70).

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

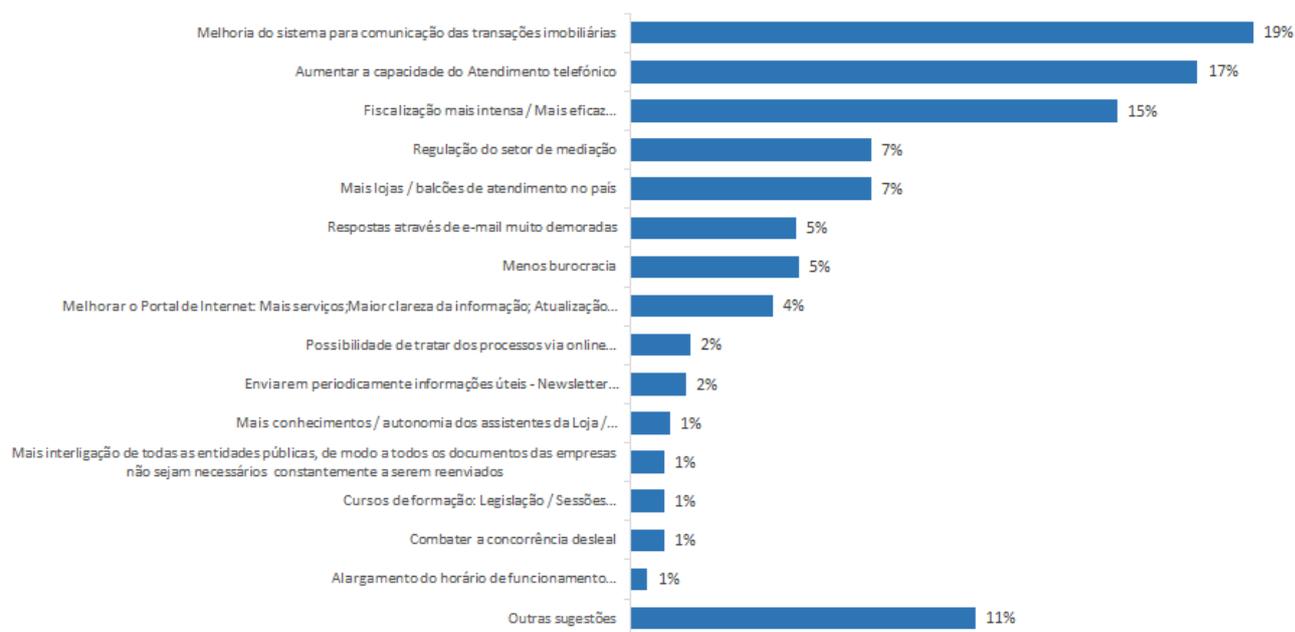
NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O “DESEMPENHO GLOBAL DO IMPIC,I.P.”, POR REGIÃO NUTII



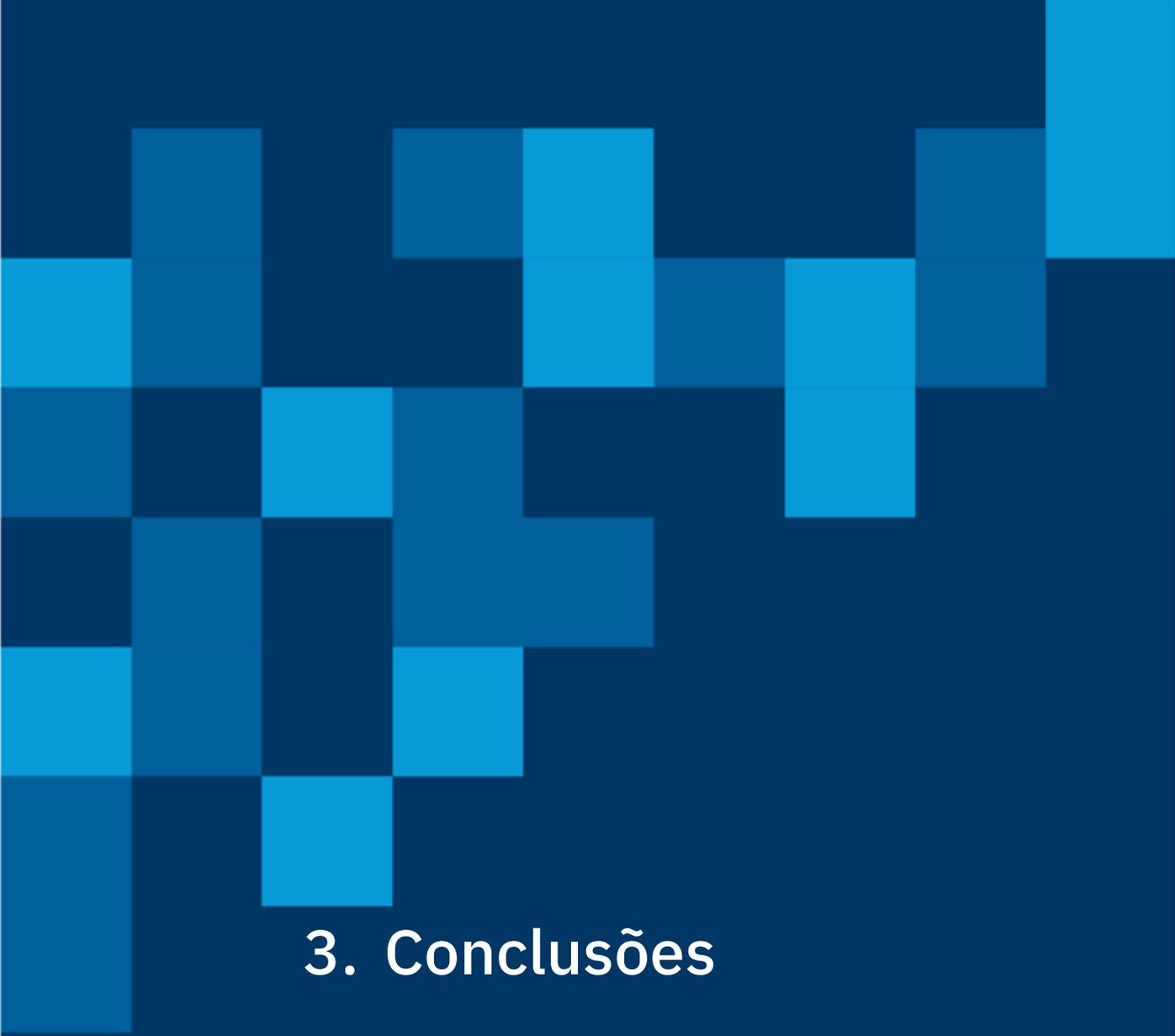
O nível de satisfação com o Desempenho Global do IMPIC,I.P. é mais elevado na região Norte (4,11), seguida da região Centro (4,07). A região do Algarve é a região com nível de satisfação mais baixo neste parâmetro (3,97).

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

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



De entre as sugestões apresentadas, importa salientar a “Melhoria do sistema para a comunicação das transações imobiliárias”, exposta por cerca de 19% dos agentes. A segunda sugestão mais frequente relaciona-se com “Aumentar a capacidade do atendimento telefónico” e a terceira com a “Fiscalização mais intensa / Mais eficaz”.



## 3. Conclusões

### **3. CONCLUSÕES**

O **Índice Global de Satisfação dos Agentes do Setor da Construção e do Imobiliário** é de **4,00**.

Foi o melhor valor alcançado desde 2009.

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 4,05 pontos e com 69% dos Agentes do Setor a dizerem-se satisfeitos.

A área menos bem avaliada pelos clientes do IMPIC, I.P. é a da “Contribuição para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e do Imobiliário” com um índice de satisfação de 3,99 pontos.

O nível de satisfação global é mais elevado no Setor da Construção (4,05). Os Agentes do Setor da Mediação Imobiliária atribuíram um nível global de satisfação de 3,86 à avaliação do IMPIC, I.P..

O nível de satisfação global é mais elevado na região Norte (4,08), seguida da região Centro (4,03). As regiões com nível de satisfação global mais baixo são as regiões do Algarve (3,89) e a Região Autónoma do Açores (3,85).

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);
- 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;
- Igualdade de tratamento praticada na organização;

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;
- Capacidade de adaptação às mudanças dos setores;
- Qualidade da produção legislativa e regulatória;

**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)