



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

2018

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 2018, 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 30 de setembro de 2018 num total de 57 085 empresas. Destas, cerca de 36 370 tinham disponível o endereço electrónico, pelo que foi este o conjunto final de entidades consideradas no estudo.

Amostra

O inquérito esteve disponível entre 15 de outubro e 09 de novembro 2018. Foram recolhidas 3 327 respostas válidas a que corresponde uma taxa de participação de 9,1%.

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 - 3,81 – Média das respostas dos Agentes do Setor em 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.
- % Satisfeitos – 71%

Simbologia:

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

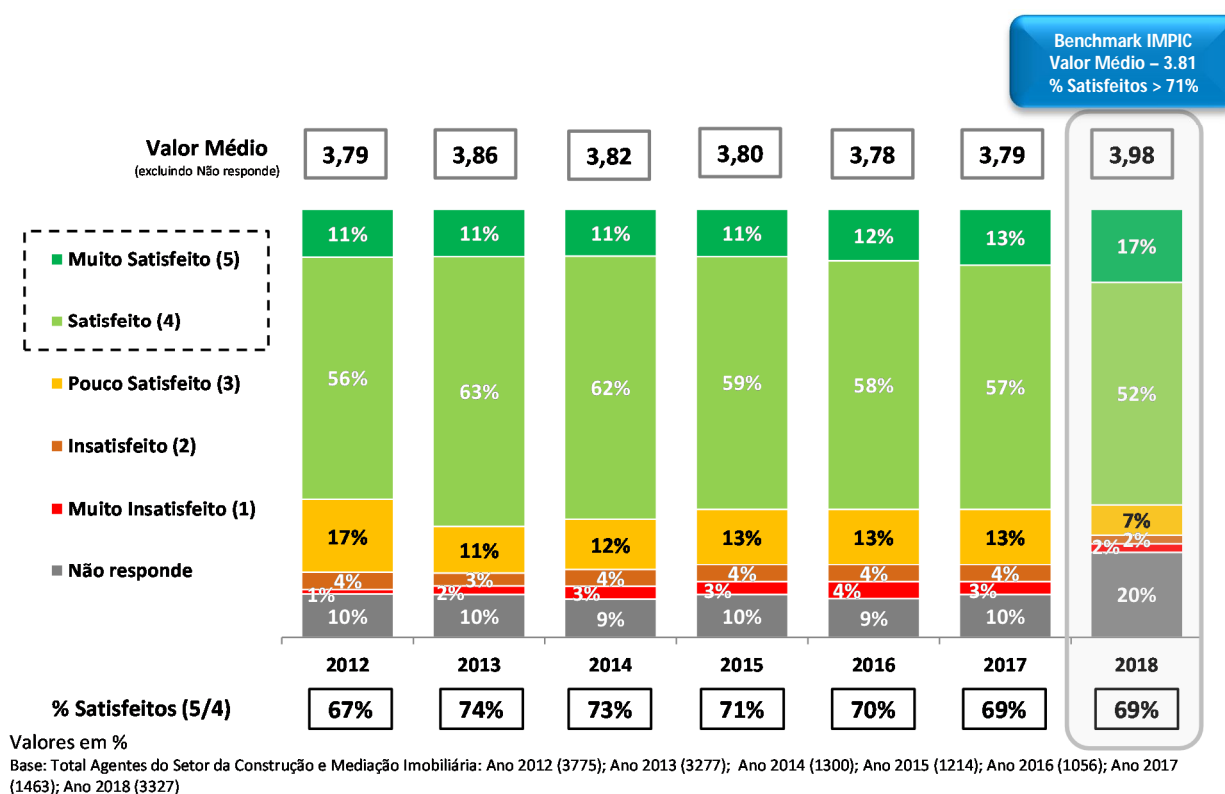
2. RESULTADOS

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 **3,98** 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 17% revelam que estão Muito Satisfeitos.

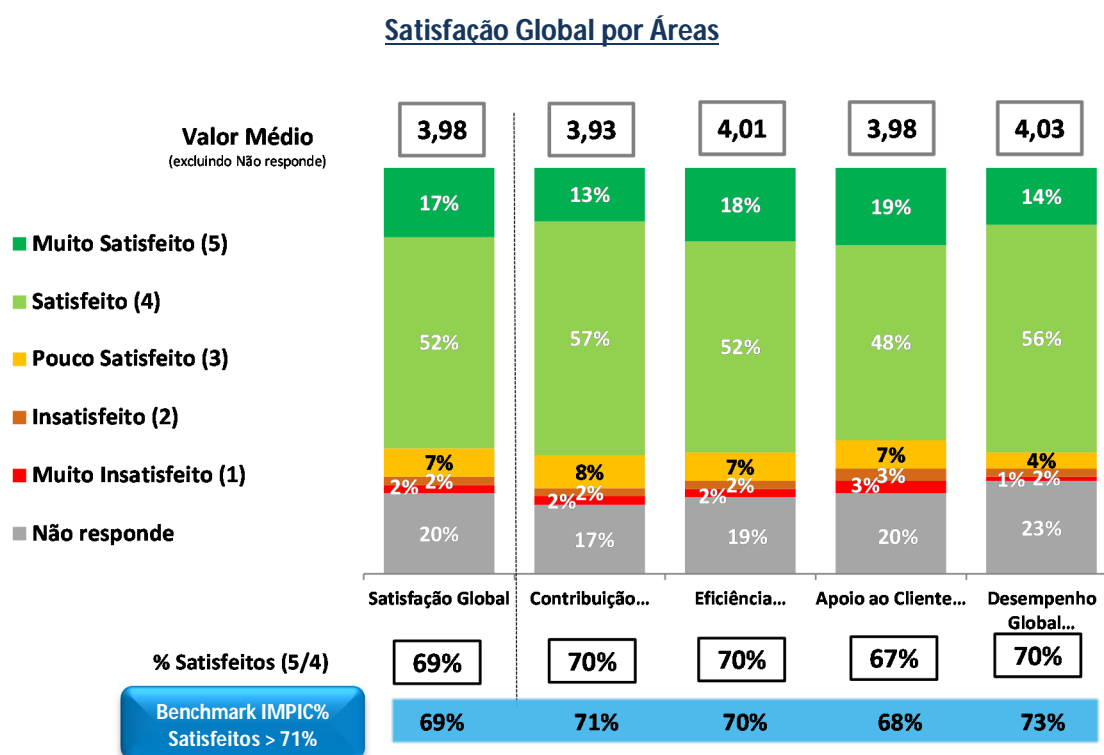
Evolução da Satisfação Global com o IMPIC, I.P.



Analisando os resultados, constatou-se que o Índice de Satisfação, com o valor de 3,98, aumentou comparativamente aos anos anteriores tendo sido alcançado o melhor valor desde o ano 2012.

2.2. Satisfação Global por Áreas

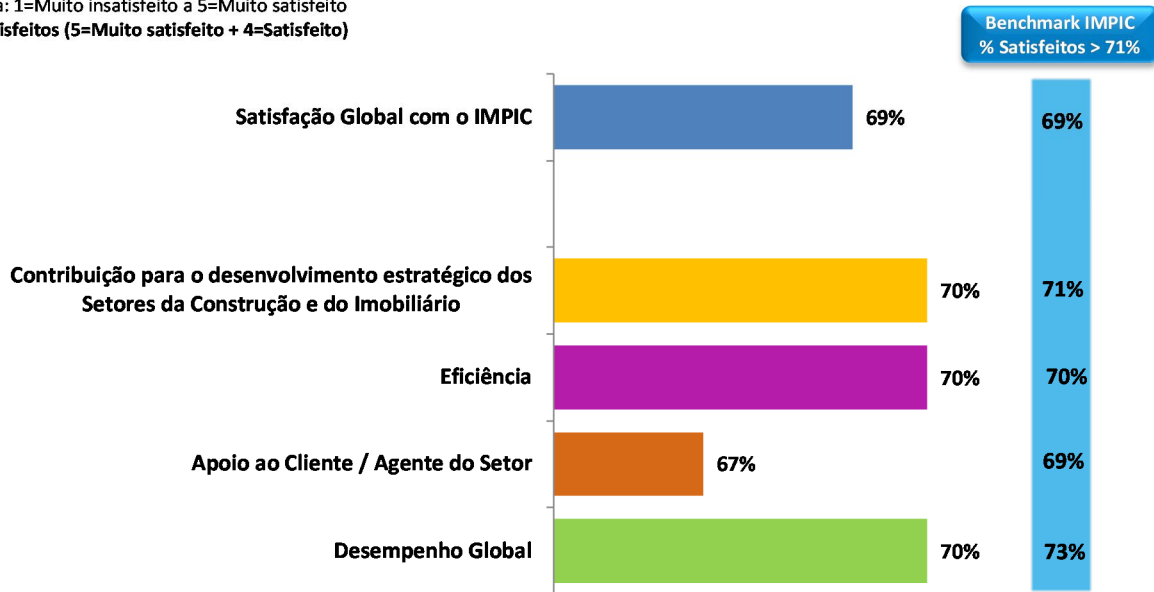
Da análise do gráfico abaixo constatamos que os Agentes do Setor estão mais satisfeitos com o “Desempenho Global da Organização”, para o qual o índice de satisfação é de 4,03 pontos.



O “Desempenho Global da Organização” tem sido a área que reúne maior nível de satisfação por parte dos Agentes do Setor, com 70% 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 67% a revelarem satisfação.

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

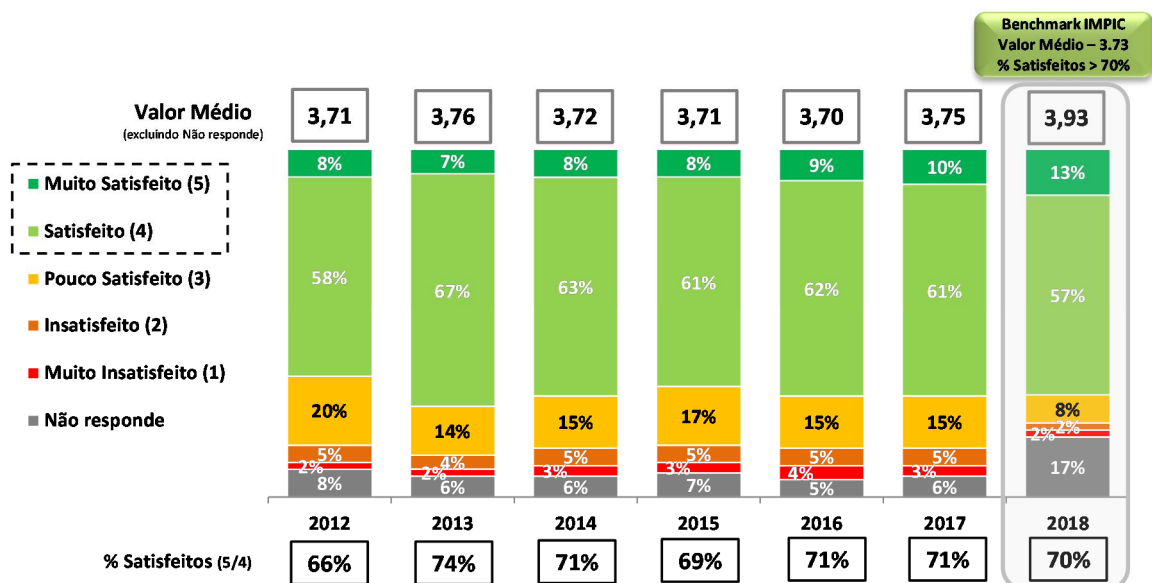


Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2018 (3327)

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



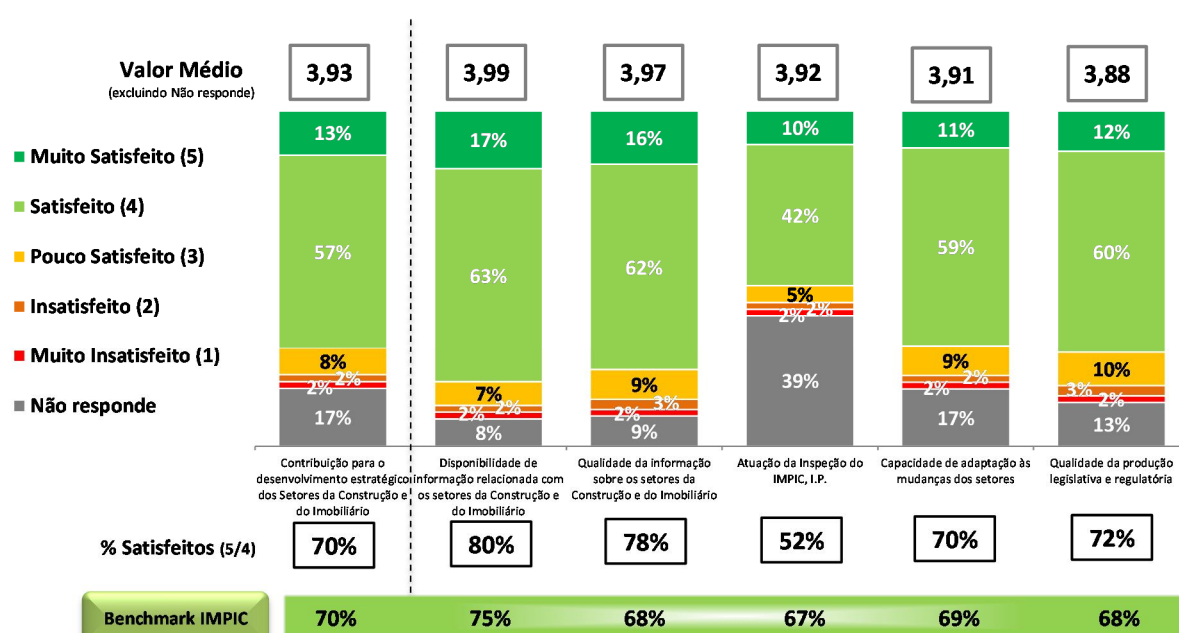
Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

O índice de satisfação com a “Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário”, 3,93, aumentou face aos anos anteriores. 70% 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”.

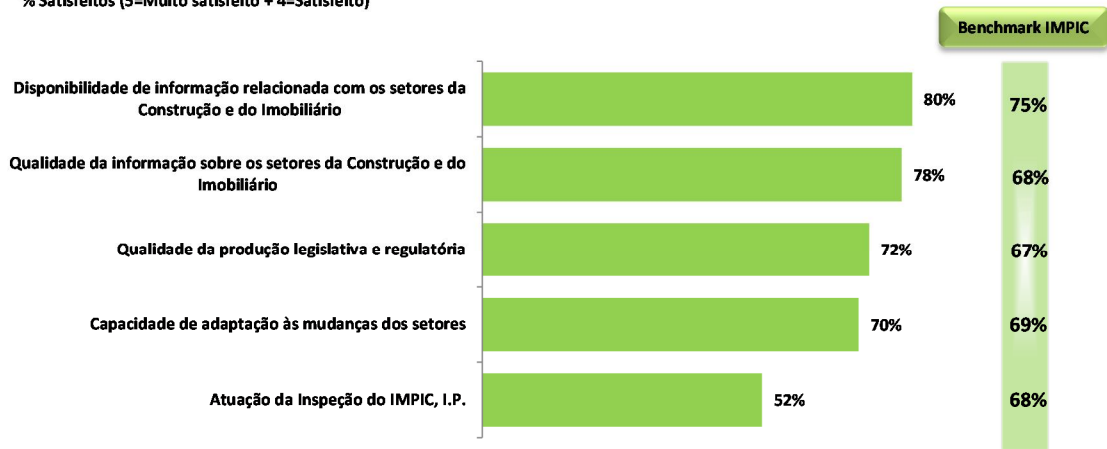
Satisfação com a Contribuição do IMPIC, I.P. para o Desenvolvimento Estratégico dos Setores da Construção e Imobiliário



Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

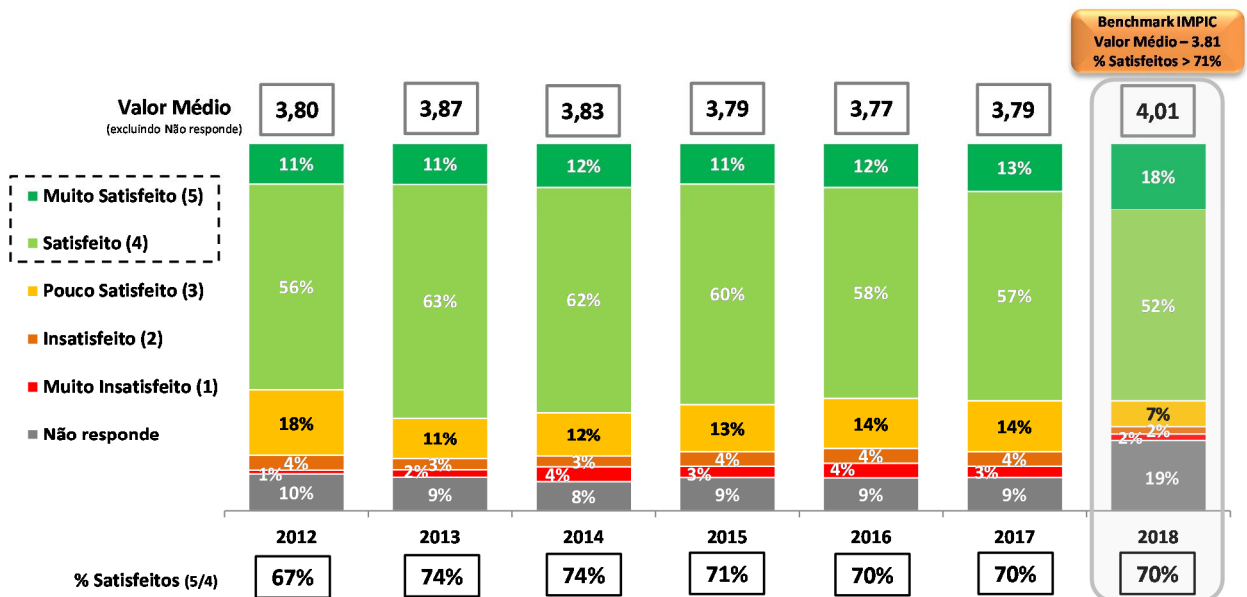
Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito
 % Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



Valores em %
 Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

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

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

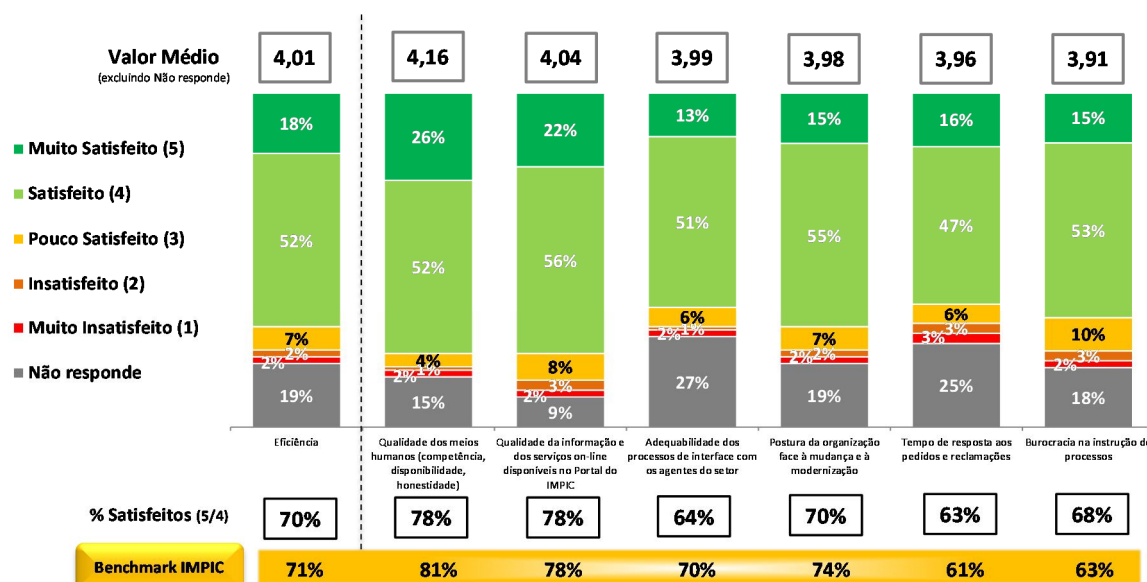


Valores em %
 Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

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. 70% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com a “Eficiência da Organização”.

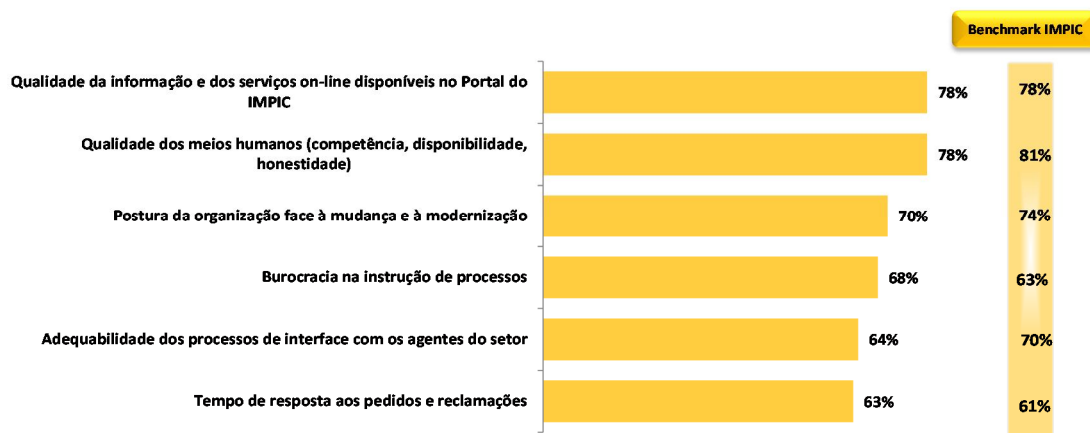
Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Qualidade dos meios Humanos”, nomeadamente quanto à competência, disponibilidade e honestidade dos colaboradores do IMPIC, I.P. Revelaram-se menos satisfeitos com a “Burocracia na Instrução de Processos” e “Tempo de Resposta aos Pedidos e Reclamações”.

Satisfação com a Eficiência do IMPIC, I.P.



Valores em %
 Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

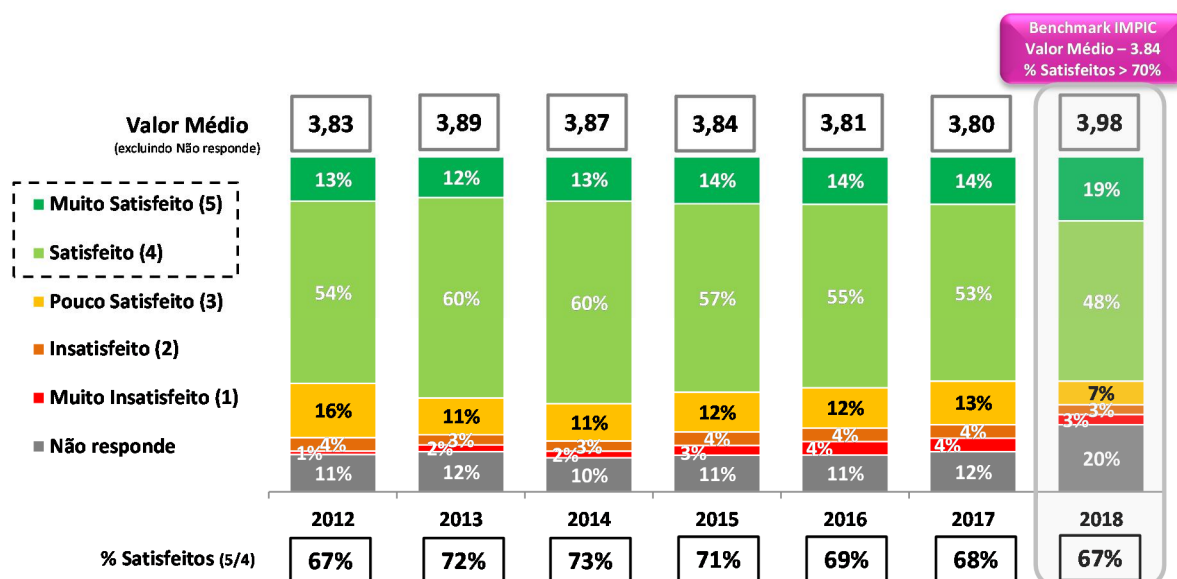
Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito
 % Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



Valores em %
 Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

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

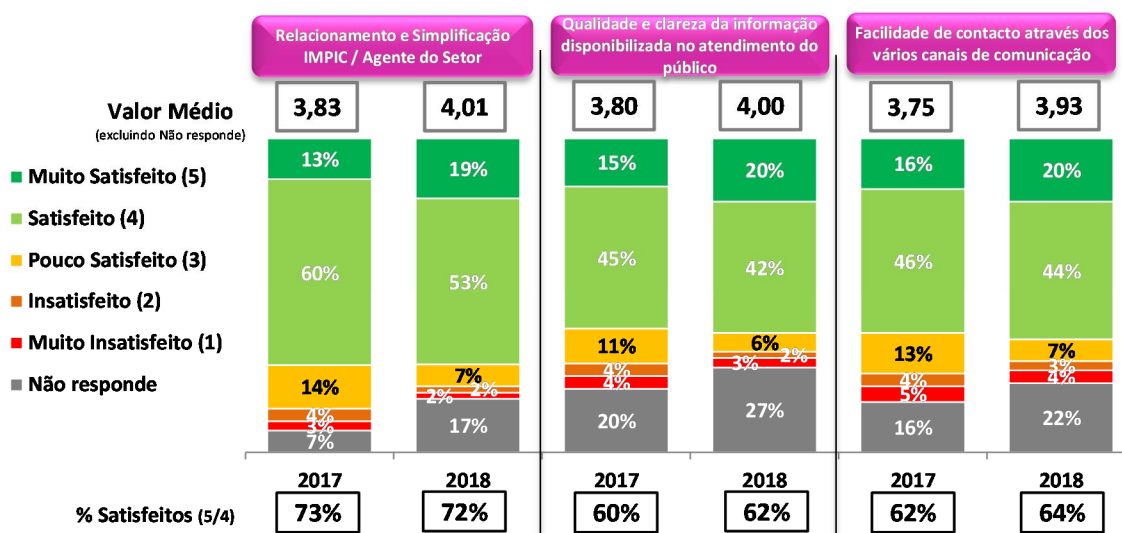


Valores em %
 Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

O “Apoio ao Cliente / Agente do Setor” foi classificado com um índice de satisfação de 3,98, valor superior ao observado nos últimos anos. 67% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com a o Apoio ao Cliente, mantendo-se este valor semelhante ao dos anos anteriores.

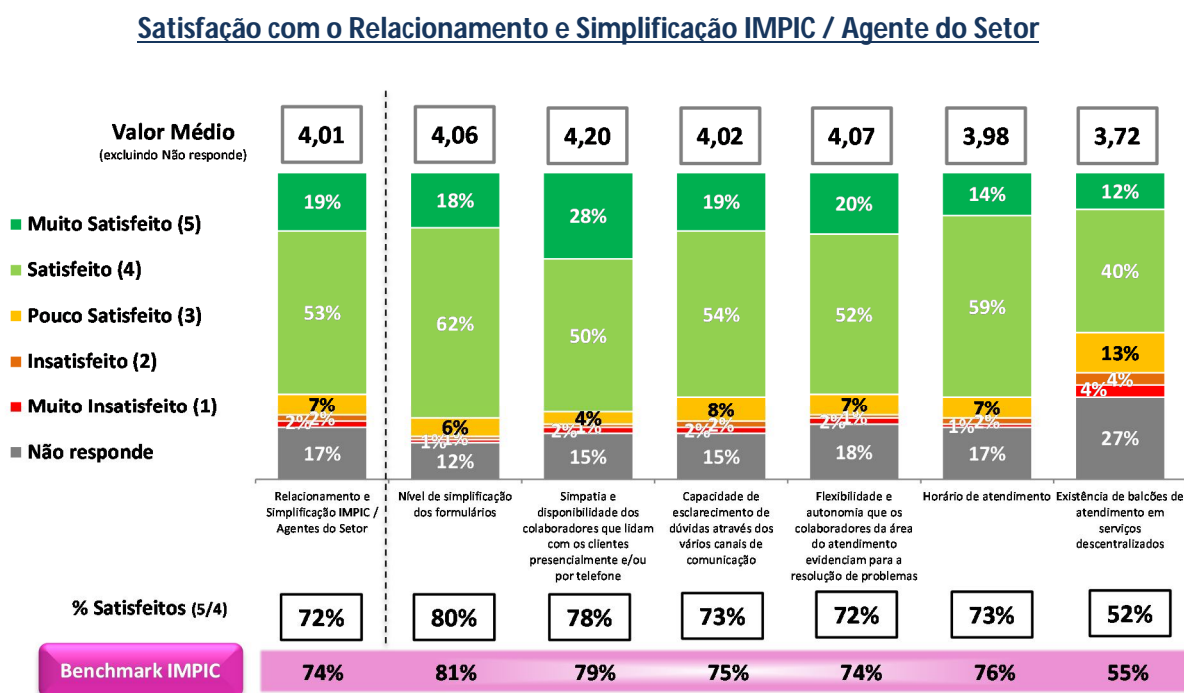
Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com o “Relacionamento e Simplificação IMPIC / Agente do Setor”. Revelaram-se menos satisfeitos com a “Facilidade de Contacto através dos vários canais de comunicação”.

Satisfação com Apoio ao Cliente / Agente do Setor



Valores em %
 Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

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



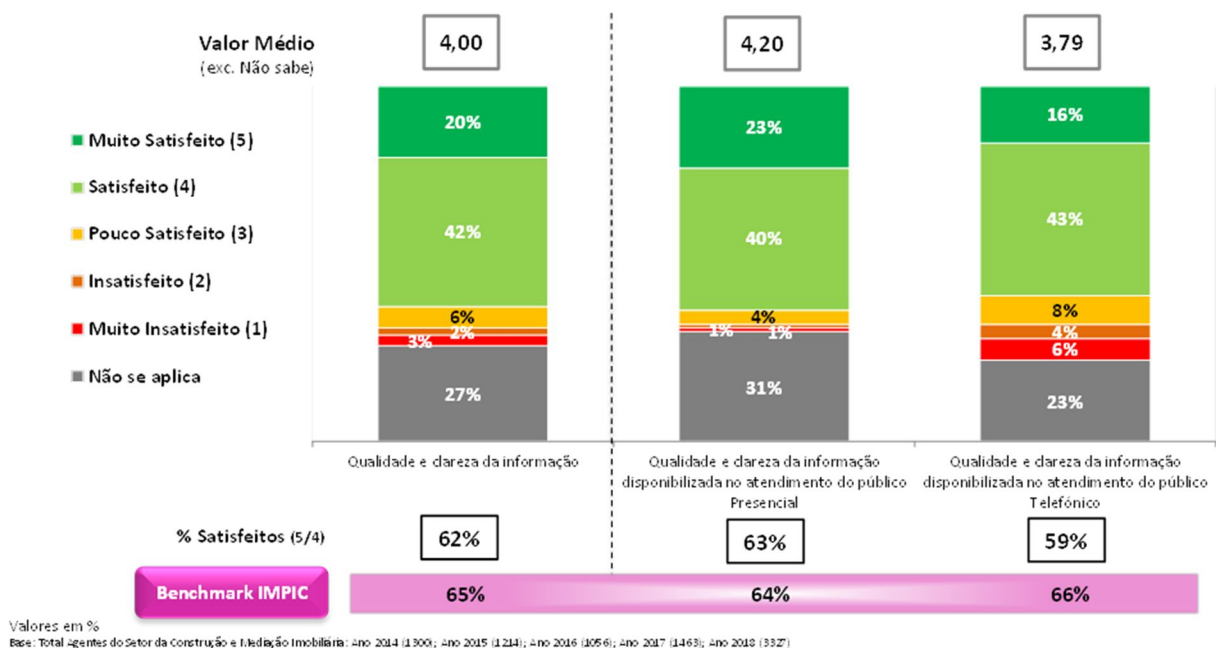
Valores em %
 Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

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

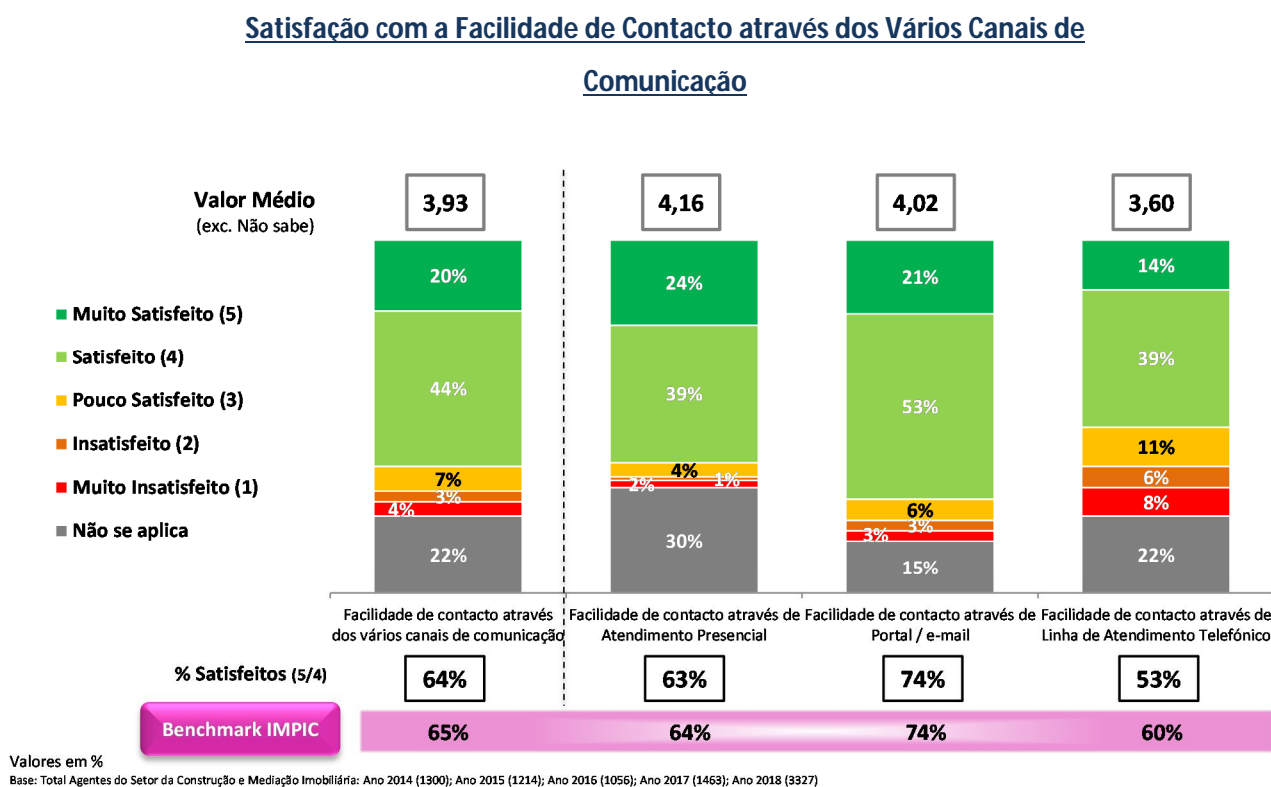


A “Qualidade e Clareza da Informação Disponibilizada no Atendimento do Público” reúne maior nível de satisfação por parte dos Agentes do Setor, no atendimento presencial.

O índice de satisfação com a qualidade e clareza no atendimento presencial ascendeu a 4,20 pontos, bastante superior ao índice de satisfação atribuído ao atendimento telefónico (3,79).

No que respeita à “Qualidade e Clareza da Informação disponibilizada no Atendimento Telefónico”, apesar de 59% 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



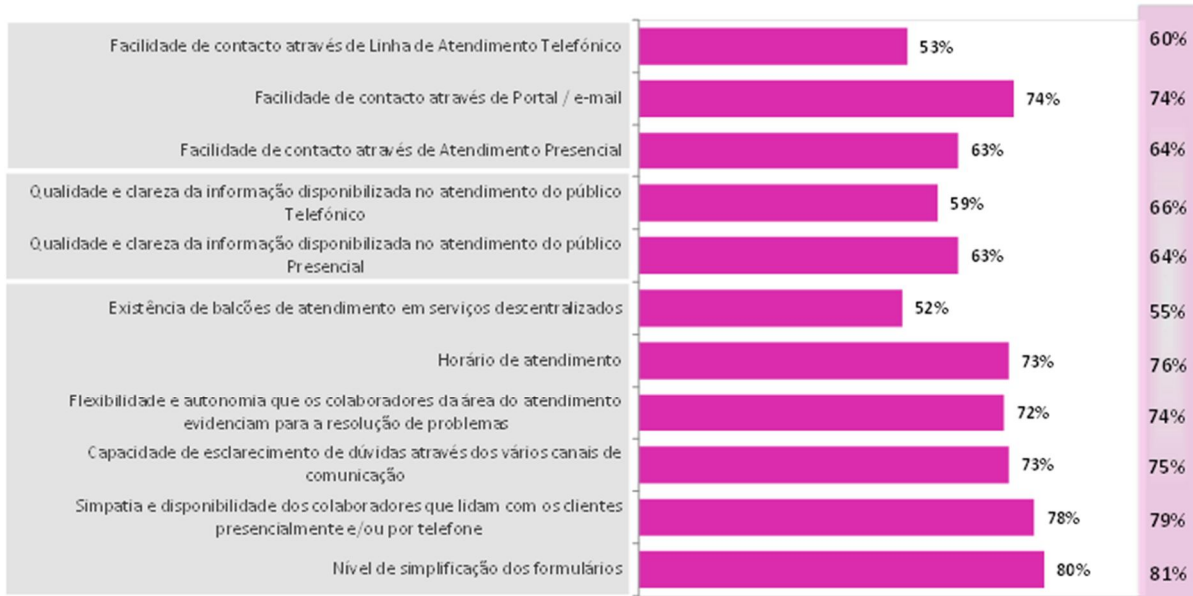
O índice de satisfação com a “Facilidade de contacto através dos vários canais de comunicação” ascendeu a 3,93 pontos. Os Agentes do Setor revelaram um maior nível de satisfação com a “Facilidade de contacto através do Atendimento Presencial”.

A “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico” foi a que reuniu menor satisfação por parte dos Agentes do Setor. 25% dos Agentes do Setor revelaram estar desagrados 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



Valores em %

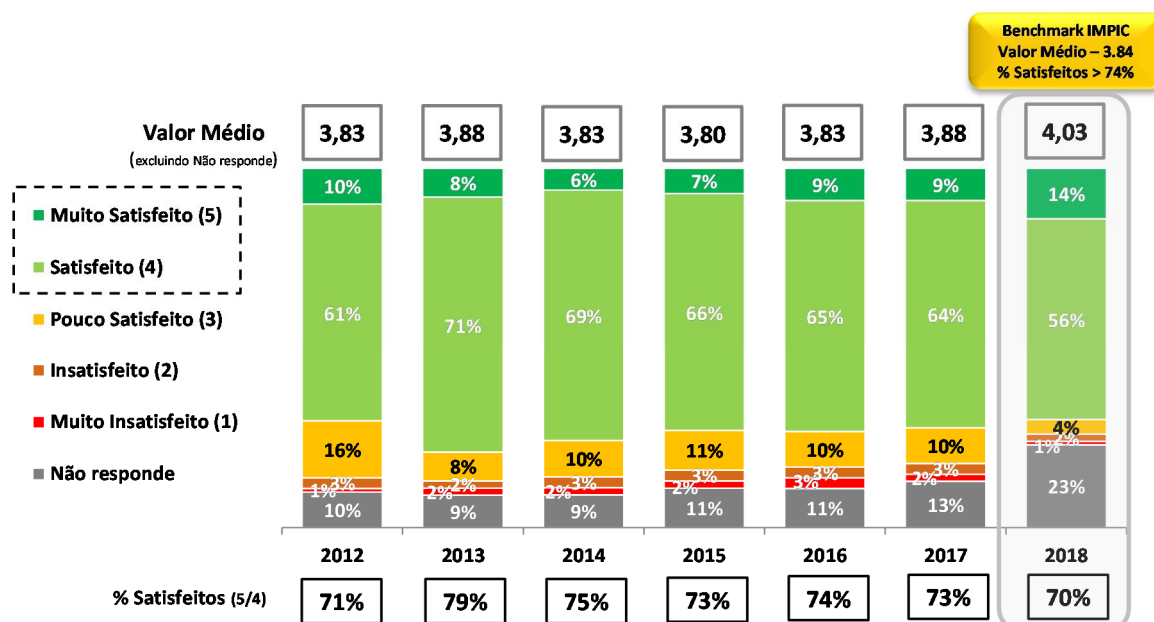
Base: Total Agentes do Setor de Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (2800); Ano 2015 (2234); Ano 2016 (2056); Ano 2017 (2469); Ano 2018 (8927)

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. (80% e 78%, 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 (52% e 53% 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.



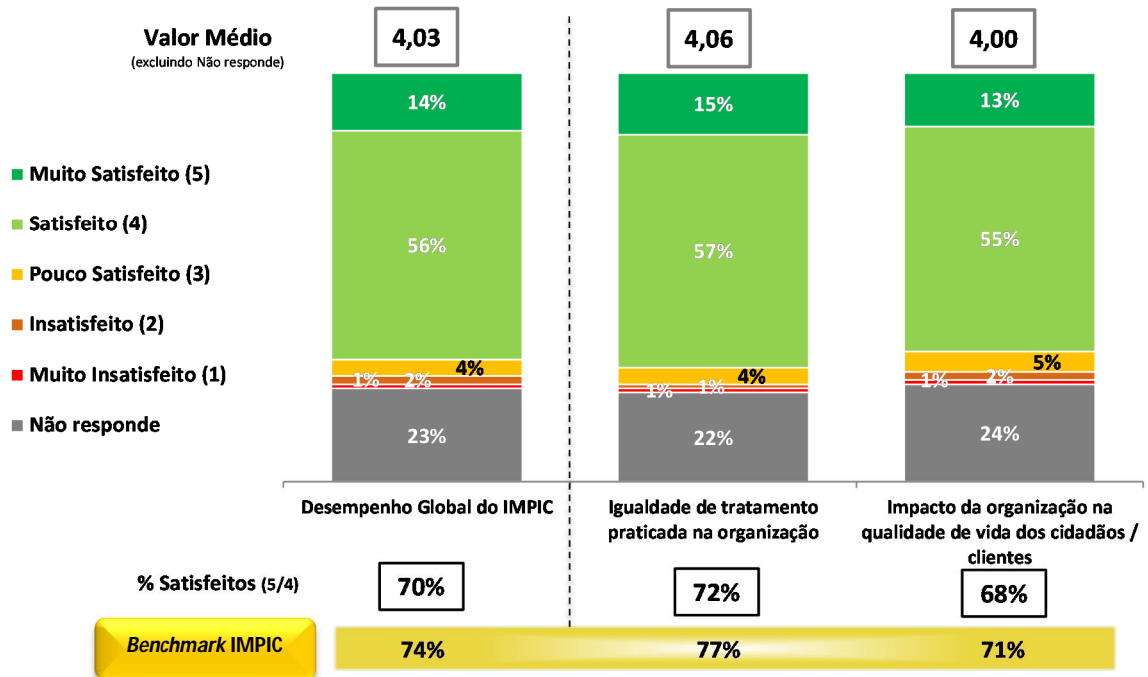
Valores em %

Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3927)

O índice de satisfação com o “Desempenho Global da Organização” aumentou face aos anos anteriores, tendo sido elevado a 4,03 pontos. 70% dos Agentes do Setor manifestaram-se satisfeitos com o Desempenho Global do IMPIC, I.P.

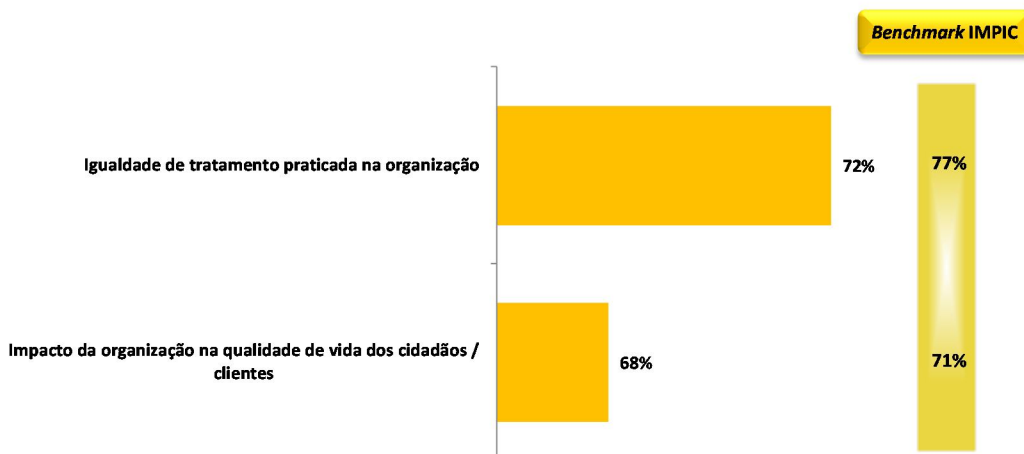
Os Agentes do Setor manifestaram uma maior satisfação com a “Igualdade de Tratamento praticada na Organização”. A percentagem de clientes que se dizem satisfeitos foi inferior ao valor médio dos últimos seis anos.

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



Valores em %
 Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

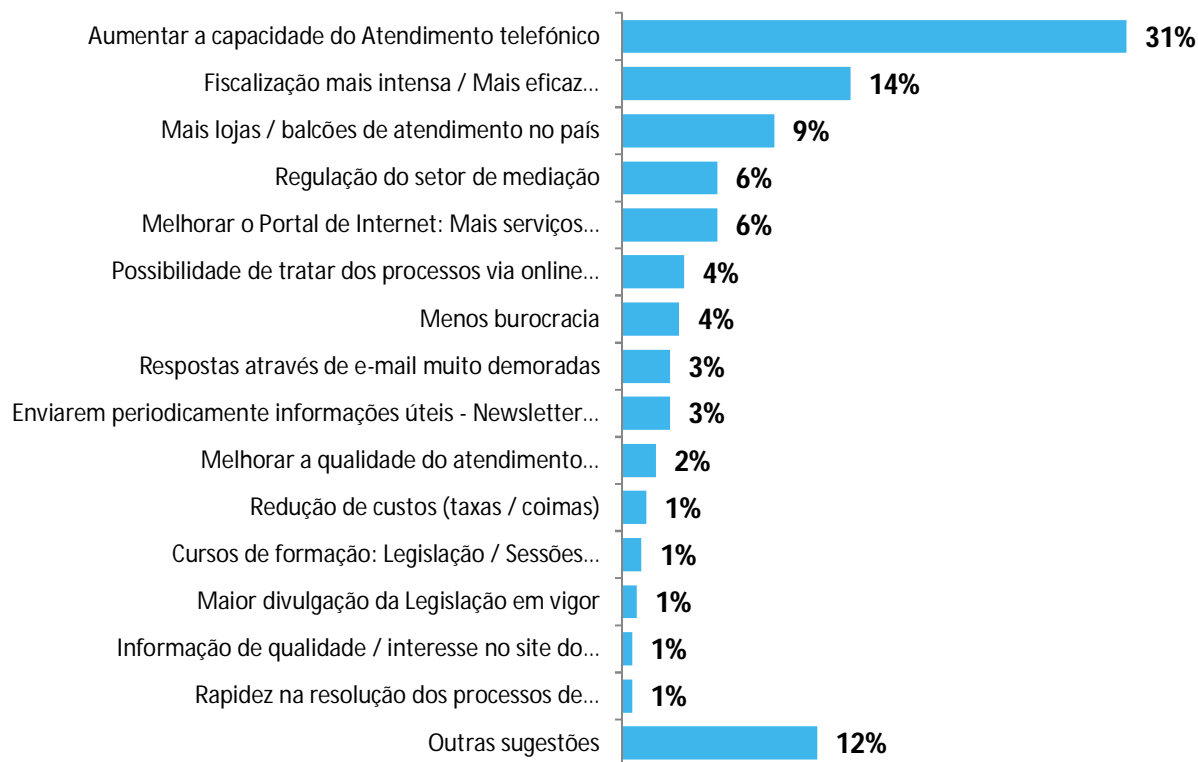
Escala: 1=Muito insatisfeito a 5=Muito satisfeito
 % Satisfeitos (5=Muito satisfeito + 4=Satisfeito)



Valores em %
 Base: Total Agentes do Setor da Construção e Mediação Imobiliária: Ano 2014 (1300); Ano 2015 (1214); Ano 2016 (1056); Ano 2017 (1463); Ano 2018 (3327)

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 31% dos clientes.

14% 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 **3,98**, tendo sido observado um crescimento face aos anos anteriores.

Em termos globais, 69% dos Agentes do Setor / Clientes estão Satisfeitos com o IMPIC, I.P.

A área melhor avaliada foi o “Desempenho Global” da Organização, com 70% 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.

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”
(80% Satisfação)
- “Nível de simplificação dos formulários”
(80% Satisfação)
- “Qualidade da informação sobre os Sectores da Construção e do Imobiliário”
(78% Satisfação)
- “Qualidade da informação dos serviços *on-line* disponíveis no Portal do IMPIC, I.P.”
(78% Satisfação)
- “Qualidade dos meios humanos (competência, disponibilidade, honestidade)”
(78% Satisfação)
- “Simpatia e disponibilidade dos colaboradores que lidam com os clientes presencialmente e/ou pelo telefone”
(78% Satisfação)

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

- “Atuação da Inspeção do IMPIC, I.P.”
(52% Satisfação)
- “Existência de balcões de atendimento em serviços descentralizados”
(52% Satisfação)
- “Facilidade de contacto através da Linha de Atendimento Telefónico”
(53% Satisfação)
- “Qualidade e clareza na informação disponibilizada no Atendimento do Público Telefónico”
(59% Satisfação)
- “Tempo de resposta aos pedidos e reclamações”
(63% Satisfação)
- “Adequabilidade dos processos de interface com os Agentes do Setor”
(64% Satisfação)
- “Facilidade de contacto através do Atendimento Presencial”
(63% Satisfação)
- “Qualidade e clareza na informação disponibilizada no Atendimento do Público Presencial”
(63% Satisfação)