



AVALIAÇÃO
DE SATISFAÇÃO

20
24

CLIENTES DOS PARQUES EMPRESARIAIS
ZILS | BLUEBIZ | ALBIZ

RELATÓRIO
2024



aicep Global Parques

SATISFAÇÃO DE CLIENTES 2024

Com o objetivo de medir em 2024, a satisfação dos clientes dos Parques Empresariais geridos pela aicep Global Parques – Albiz, BlueBiz e ZILS, foi lançado um **Inquérito**, com enfoque em três grandes vertentes:

1. **Vantagens Comerciais** proporcionadas pela localização dos parques empresariais;
2. **Acompanhamento** prestado pela aicep Global Parques;
3. **Assuntos Administrativos** relacionados com a gestão dos parques empresariais.

Com base nos resultados deste questionário, a aicep Global Parques pretende implementar novas ações e procedimentos tendo em vista melhorar o serviço a prestar às empresas, residentes nos parques empresariais.



METODOLOGIA

O inquérito foi disponibilizado através de uma plataforma digital a um total de 123 empresas estabelecidas nos três parques geridos pela aicep Global Parques, distribuídos da seguinte forma:

- **ZILS e Centro de Negócios:** 86 clientes
 - Centro de Negócios (CN) – 45
 - ZILS – 41
- **BlueBiz e Albiz (DBBA):** 37 clientes
 - BlueBiz - 23
 - Albiz - 14

TAXA DE RESPOSTA

Taxa relativa ao total de respostas obtidas por parte dos clientes: 42% (que representam 52 clientes)

- **ZILS**

Taxa de respostas obtidas de clientes: **28%** (que correspondem a 24 clientes da ZILS):

- CN ZILS - 27% (12 clientes)
- ZILS - 29% (12 clientes)

- **BlueBiz e Albiz:**

Taxa de respostas obtidas de clientes: **76%** (que correspondem a 28 clientes da DBBA)

- **BlueBiz:** 20 respostas, equivalente a **87% dos clientes do parque.**
- **Albiz:** 8 respostas, que representam **57% dos clientes do parque.**



ESTRUTURA DO INQUÉRITO

O inquérito foi elaborado com um total de **12 perguntas**, estruturadas da seguinte forma:

- 1. Identificação do Inquirido**
- 2. Vertentes Avaliadas:** Avaliação de diferentes itens, numa escala de 1 a 5, sendo:
 - 1 = Insatisfeito
 - 5 = Muito Satisfeito
- 3. Caixa de Sugestões:** Pergunta aberta, destinada a recolher comentários e/ou sugestões.



Imagem 1: Imagem do email enviado ao Clientes da aicep Global Parques 2024

ESTRUTURA DO INQUÉRITO

Vertentes Avaliadas

- **Vantagens Comerciais:**

1. Qualidade da oferta dos Espaços/Serviços face às expectativas
2. Relação Preço/Qualidade dos Espaços/Serviços
3. Importância Estratégica da localização do Parque para a sua atividade de negócio
4. Sinergia e relações de negócio com outras empresas instaladas no parque

- **Acompanhamento da aicep Global Parques:**

1. Disponibilidade de contacto com os interlocutores responsáveis pelo Parque
2. Clareza, precisão e prontidão nas informações prestadas

- **Assuntos Administrativos:**

1. Entrega da faturação correta e atempadamente
2. Clareza das normas e procedimentos internos do Parque

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

A aicep Global Parques está permanentemente a aprimorar os serviços que presta e conta, para tal, com a colaboração dos seus Clientes, recolhendo sugestões e opiniões dos seus Parceiros de negócio. Agradecemos a sua colaboração no preenchimento deste breve questionário para nos ajudar a melhorar no futuro.

Empresa *

Nome *

Cargo

Vantagens Comerciais

Qualidade da oferta dos Espaços/Serviços face às expectativas *

1 is Insatisfeito 5 is Muito satisfeito

Relação Preço/Qualidade dos Espaços/Serviços *

1 is Insatisfeito 5 is Muito satisfeito

Importância estratégica da localização do Parque para a sua atividade *

1 is Pouco importante 5 is Muito importante

Sinergia e relações de negócio com outras empresas instaladas no Parque *

1 is Insatisfeito 5 is Muito satisfeito

Acompanhamento da aicep Global Parques

Disponibilidade de contacto com os interlocutores responsáveis pelo Parque *

1 is Indisponível 5 is Muito disponível

Clareza, precisão e prontidão nas informações prestadas *

1 is Insatisfeito 5 is Muito satisfeito

Assuntos Administrativos

Entrega da faturação correta e atempadamente *

1 is Insatisfeito 5 is Muito satisfeito

Clareza das normas e procedimentos internos do Parque *

1 is Insatisfeito 5 is Muito satisfeito

Sugestões

Ajude-nos a melhorar indicando as suas sugestões e comentários.

Submit

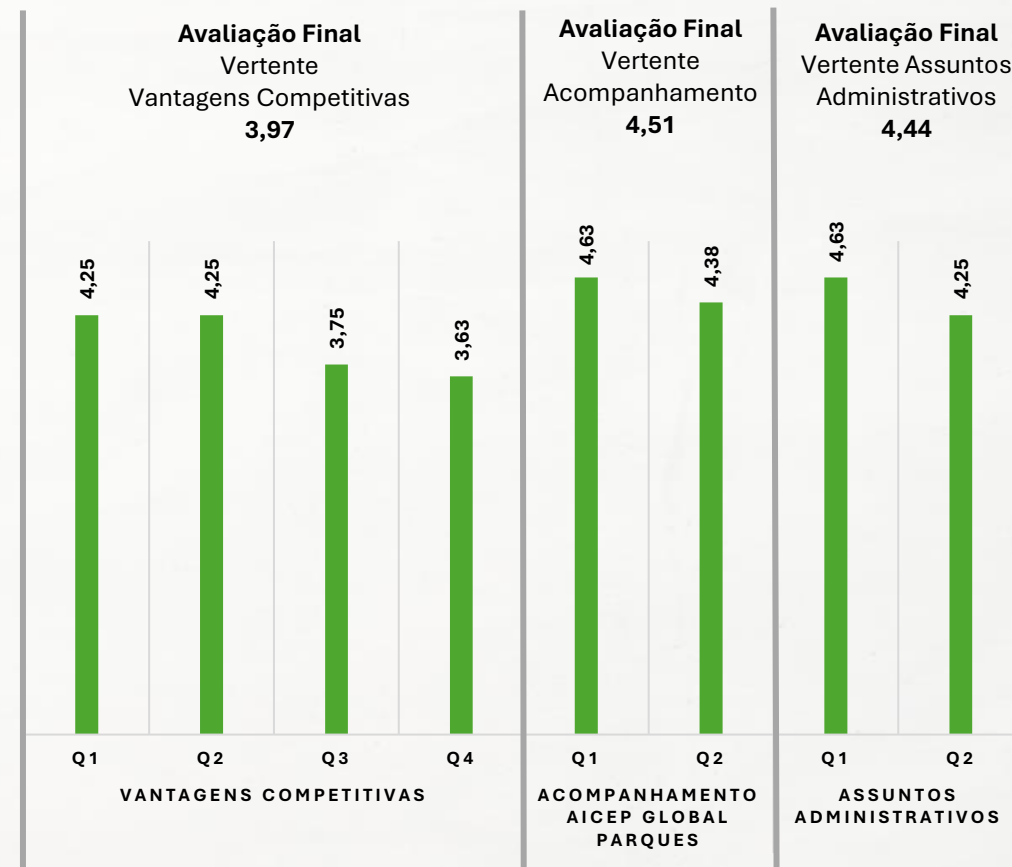
Imagem 2: Imagem do questionário de satisfação dos clientes da aicep Global Parques 2024



RESULTADOS POR PARQUES

ALBIZ

Vertentes	Perguntas	Avaliação Media
Vantagens Competitivas	Q1 Qualidade da oferta dos Espaços/Serviços face às expectativas	4,25
	Q2 Relação Preço/Qualidade dos Espaços/Serviços	4,25
	Q3 Importância Estratégica da localização do Parque para a sua atividade de negócio	3,75
	Q4 Sinergia e relações de negócio com outras empresas instaladas no parque	3,63
Acompanhamento aicep Global Parques	Q1 Disponibilidade de contacto com os interlocutores responsáveis pelo Parque	4,63
	Q2 Clareza, precisão e prontidão nas informações prestadas	4,38
Assuntos Administrativos	Q1 Entrega da faturação correta e atempadamente	4,63
	Q2 Clareza das normas e procedimentos internos do Parque	4,25



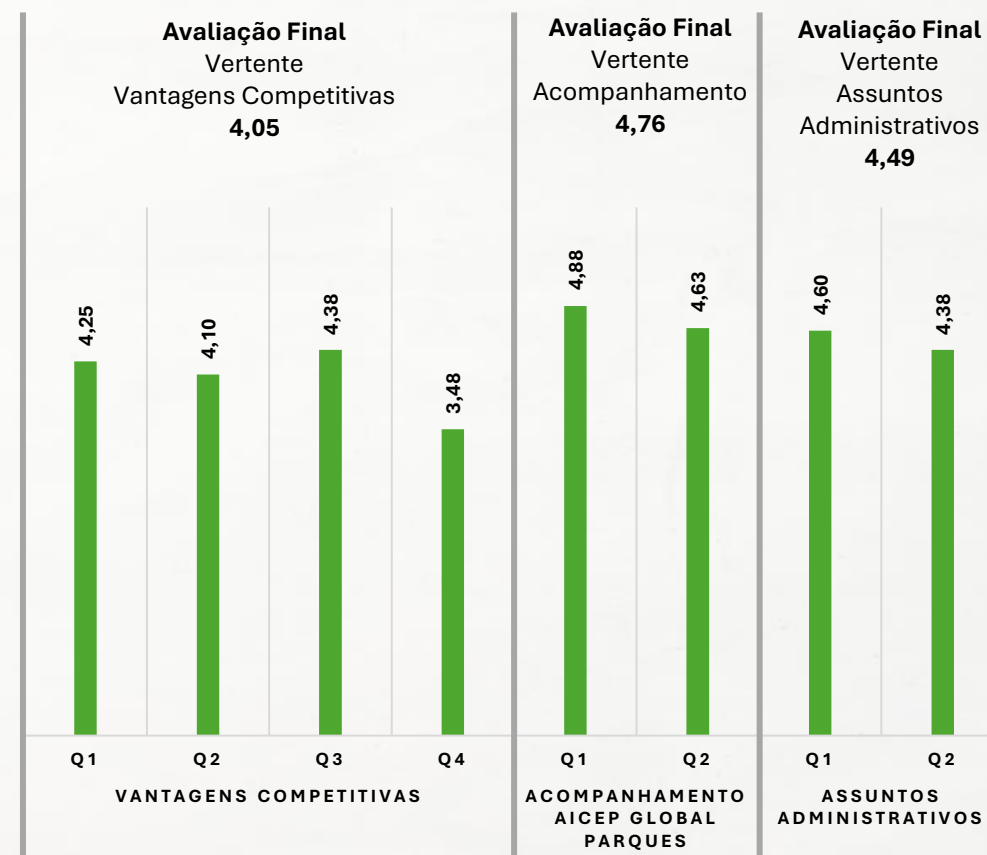
Nota: Com base em 8 respostas



RESULTADOS POR PARQUES

BLUEBIZ

Vertentes	Perguntas	Avaliação Media
Vantagens Competitivas	Q1 Qualidade da oferta dos Espaços/Serviços face às expectativas	4,25
	Q2 Relação Preço/Qualidade dos Espaços/Serviços	4,10
	Q3 Importância Estratégica da localização do Parque para a sua atividade de negócio	4,38
	Q4 Sinergia e relações de negócio com outras empresas instaladas no parque	3,48
Acompanhamento aicep Global Parques	Q1 Disponibilidade de contacto com os interlocutores responsáveis pelo Parque	4,88
	Q2 Clareza, precisão e prontidão nas informações prestadas	4,63
Assuntos Administrativos	Q1 Entrega da faturação correta e atempadamente	4,60
	Q2 Clareza das normas e procedimentos internos do Parque	4,38



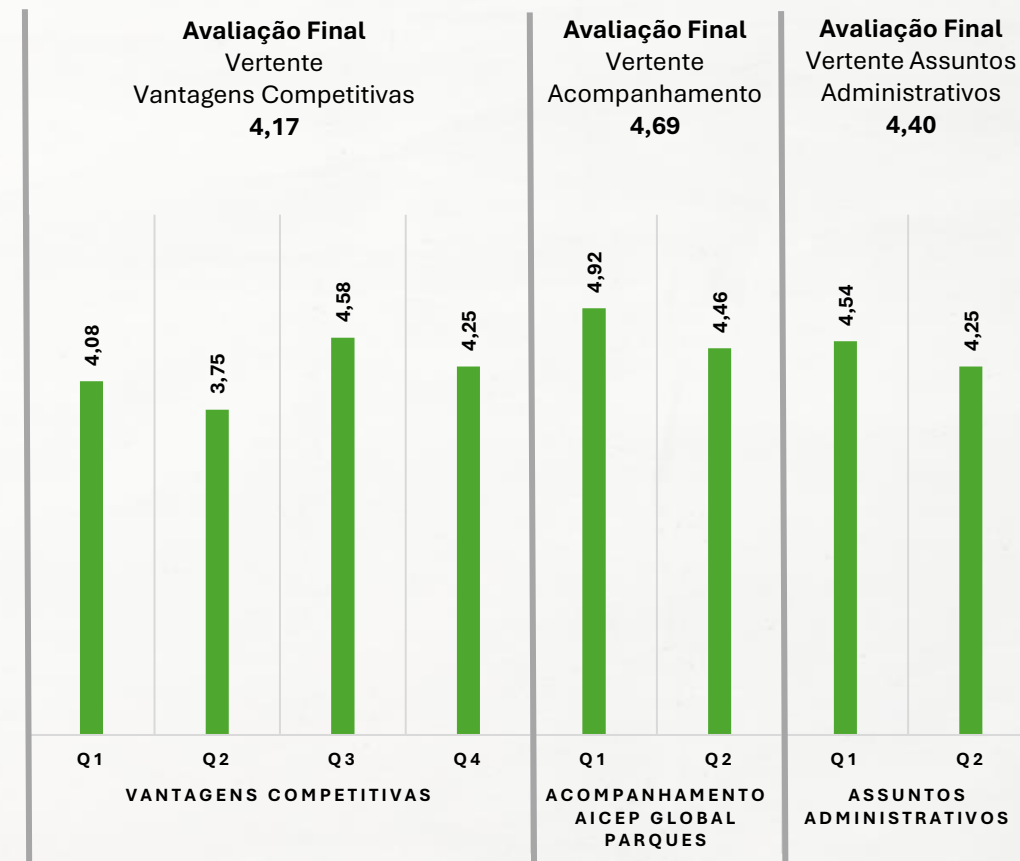
Nota: Com base em 20 respostas



RESULTADOS POR PARQUES

ZILS

Vertentes	Perguntas	Avaliação Media
Vantagens Competitivas	Q1 Qualidade da oferta dos Espaços/Serviços face às expectativas	4,08
	Q2 Relação Preço/Qualidade dos Espaços/Serviços	3,75
	Q3 Importância Estratégica da localização do Parque para a sua atividade de negócio	4,58
	Q4 Sinergia e relações de negócio com outras empresas instaladas no parque	4,25
Acompanhamento aicep Global Parques	Q1 Disponibilidade de contacto com os interlocutores responsáveis pelo Parque	4,92
	Q2 Clareza, precisão e prontidão nas informações prestadas	4,46
Assuntos Administrativos	Q1 Entrega da faturação correta e atempadamente	4,54
	Q2 Clareza das normas e procedimentos internos do Parque	4,25

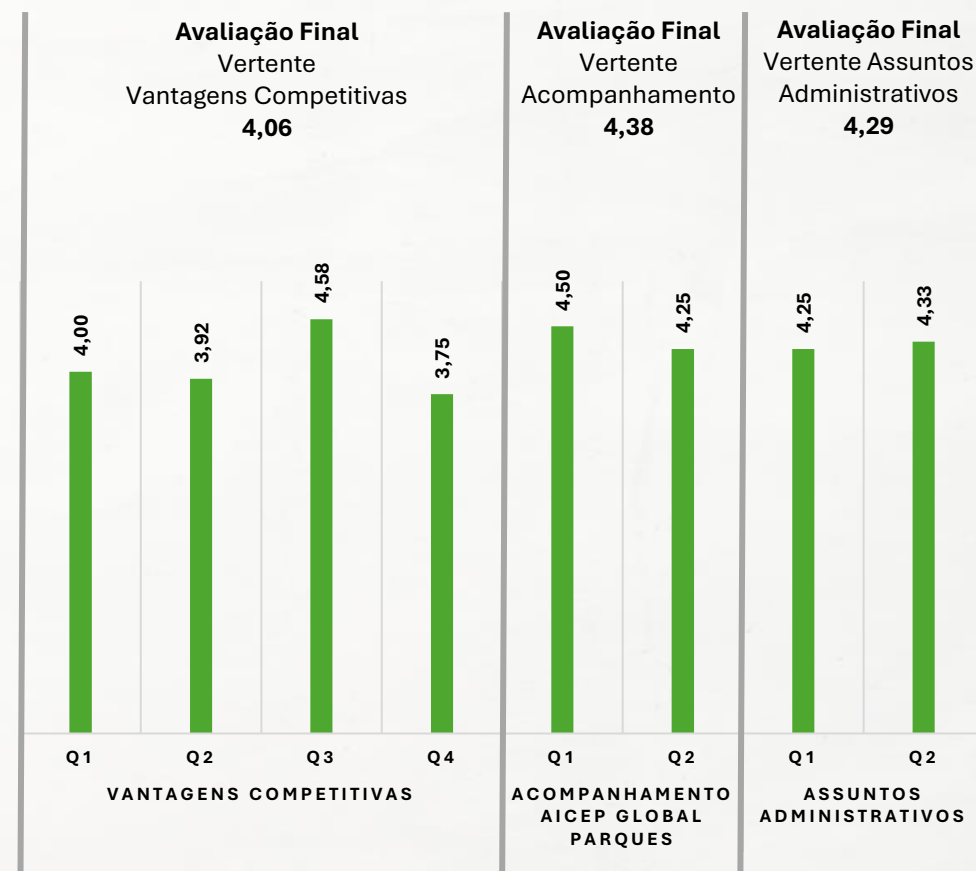


Nota: Com base em 12 respostas

RESULTADOS POR PARQUES

CN ZILS

Vertentes	Perguntas	Avaliação Media
Vantagens Competitivas	Q1 Qualidade da oferta dos Espaços/Serviços face às expectativas	4,00
	Q2 Relação Preço/Qualidade dos Espaços/Serviços	3,92
	Q3 Importância Estratégica da localização do Parque para a sua atividade de negócio	4,58
	Q4 Sinergia e relações de negócio com outras empresas instaladas no parque	3,75
Acompanhamento aicep Global Parques	Q1 Disponibilidade de contacto com os interlocutores responsáveis pelo Parque	4,50
	Q2 Clareza, precisão e prontidão nas informações prestadas	4,25
Assuntos Administrativos	Q1 Entrega da faturação correta e atempadamente	4,25
	Q2 Clareza das normas e procedimentos internos do Parque	4,33



Nota: Com base em 12 respostas



RESULTADOS GERAIS

Vertente	Pergunta	Avaliação Media
Vantagens Competitivas	Q1 Qualidade da oferta dos Espaços/Serviços face às expectativas	4,10
	Q2 Relação Preço/Qualidade dos Espaços/Serviços	4,00
	Q3 Importância Estratégica da localização do Parque para a sua atividade de negócio	4,40
	Q4 Sinergia e relações de negócio com outras empresas instaladas no parque	3,70

Avaliação Final
da Vertente Vantagens Competitivas:
4,05



RESULTADOS GERAIS

Vertente	Pergunta	Avaliação Media
Acompanhamento aicep Global Parques	Q1 Disponibilidade de contacto com os interlocutores responsáveis pelo Parque	4,80
	Q2 Clareza, precisão e prontidão nas informações prestadas	4,50

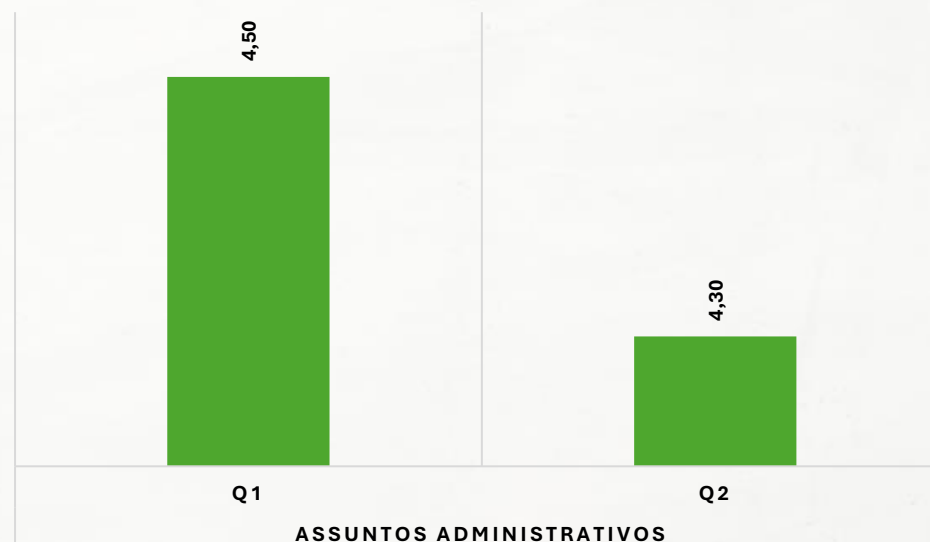
Avaliação Final
da Vertente Acompanhamento:
4,65



RESULTADOS GERAIS

Vertente	Pergunta	Avaliação Media
Assuntos Administrativos	Q1 Entrega da faturação correta e atempadamente	4,50
	Q2 Clareza das normas e procedimentos internos do Parque	4,30

Avaliação Final
da Vertente Assuntos Administrativos:
4,40



CONCLUSÃO

Com base nos resultados obtidos através deste inquérito, é possível concluir:

- Um elevado nível de satisfação por parte dos clientes da aicep Global Parques, em relação aos serviços prestados pela empresa, especialmente no que diz respeito ao acompanhamento contínuo e à resolução de questões administrativas.
- A equipa da aicep Global Parques tem cumprido com as expectativas dos clientes, com destaque para os comentários positivos de várias empresas, que expressaram a sua satisfação com o acompanhamento pessoal recebido.

Margem de melhoria:

- A interação e a colaboração entre as empresas instaladas nos parques;
- A manutenção das instalações, a melhoria da sinalética e a gestão do estacionamento, bem como o aumento da eficiência energética.

O Plano Estratégico 2024-2026 e o plano de ação 2025-2027 já incluem ações como a conservação e manutenção de infraestruturas, reestruturação e instalação de sinalética nos parques, requalificação das infraestruturas elétricas e sessões de dinamização em colaboração com a comunidade empresarial e centros de formação.

Em suma, os resultados do inquérito fornecem *insights* valiosos para a aicep Global Parques, permitindo ajustar as suas estratégias e serviços de modo a garantir a satisfação e o crescimento contínuo dos seus clientes, consolidando a sua posição como facilitadora na atração de investimento e no desenvolvimento económico não só das regiões onde estão localizados os seus Parques, bem como em Portugal.





AVALIAÇÃO
DE SATISFAÇÃO



aicep Global Parques