

**PESQUISA
QUANTITATIVA**



**I N S T I T U T O
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA**

Minas Tênis Clube

Pesquisa Semestral

PESQUISA
QUANTITATIVA



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA

A pesquisa

- **Amostra**
 - *500 entrevistas*
- **Representatividade**
 - *Participantes do evento*
- **Data da coleta**
 - *28 de junho a 02 de julho de 2017*

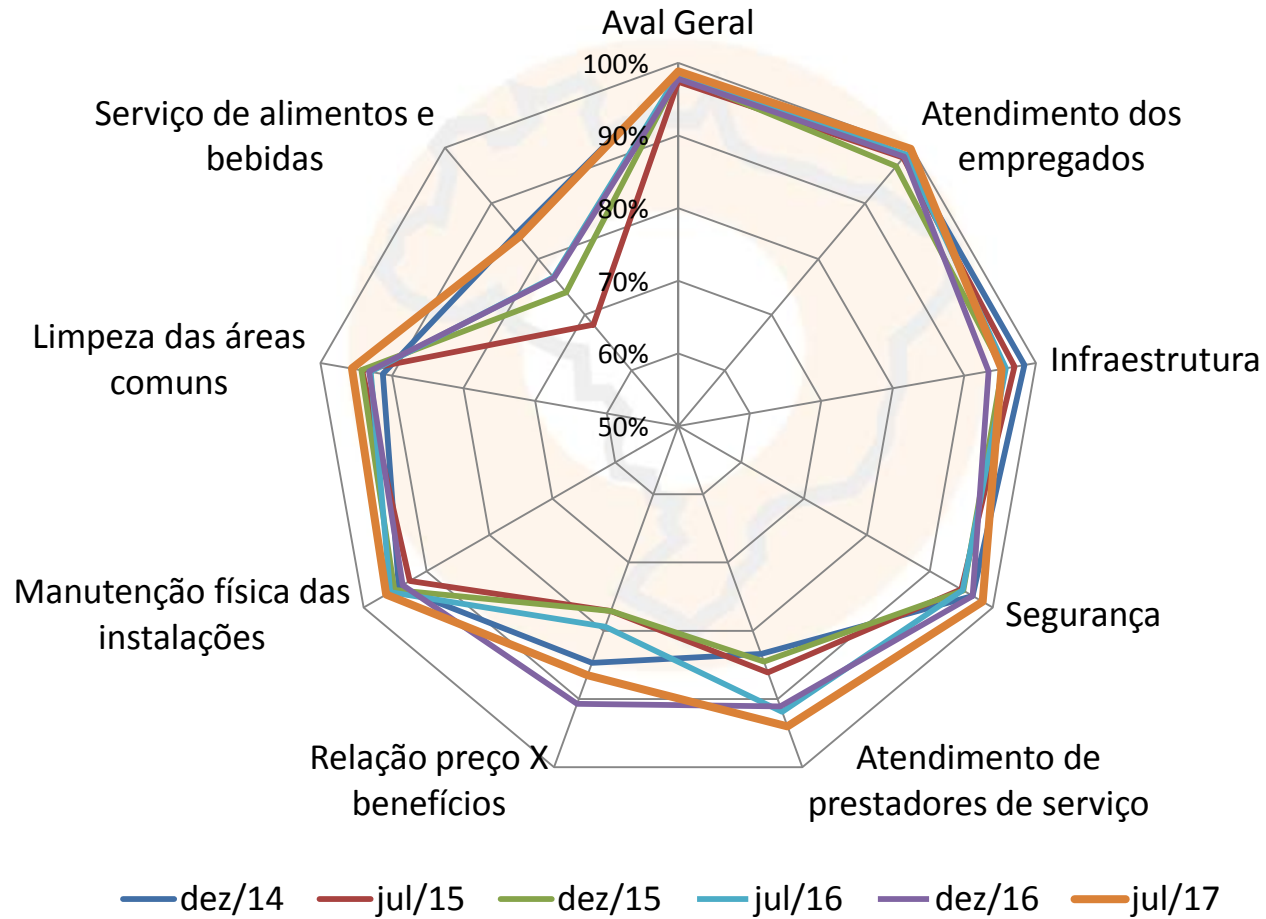
ÍNDICE DE APROVAÇÃO



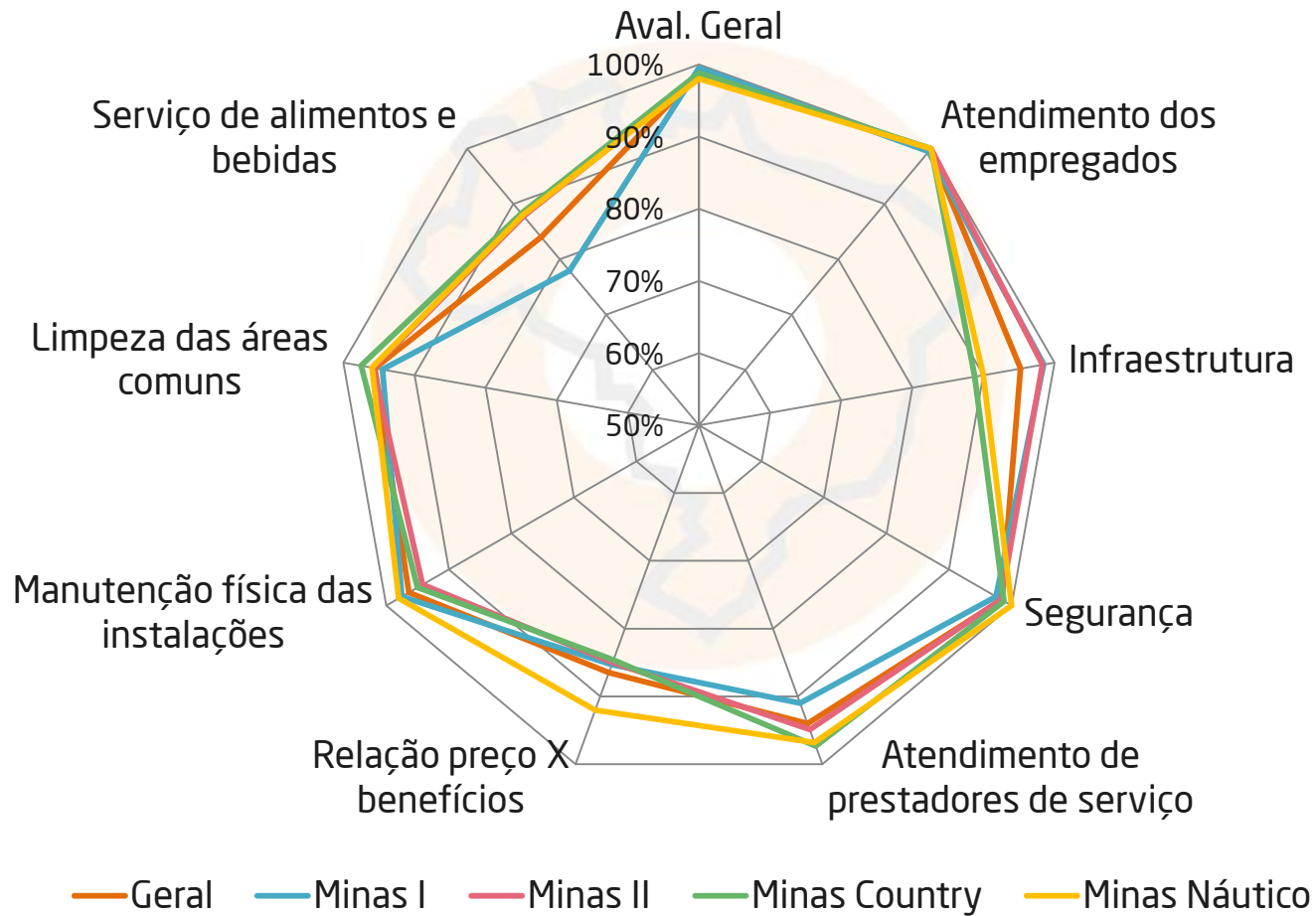
Índice de aprovação

| | Geral | Minas I | Minas II | Minas Country | Minas Náutico |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| Aval. Geral | 98,8% | 99,5% | 98,3% | 98,8% | 98,0% |
| Atendimento dos empregados | 99,8% | 99,5% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| Infraestrutura | 95,2% | 98,5% | 98,3% | 88,8% | 90,0% |
| Segurança | 98,4% | 97,5% | 98,3% | 98,8% | 100,0% |
| Atendimento de prestadores de serviço | 94,0% | 91,0% | 94,9% | 97,3% | 96,8% |
| Relação preço X benefícios | 86,5% | 85,3% | 85,0% | 84,6% | 92,0% |
| Manutenção física das instalações | 96,4% | 97,5% | 94,2% | 95,0% | 98,0% |
| Limpeza das áreas comuns | 95,6% | 94,5% | 95,8% | 97,5% | 96,0% |
| Serviço de alimentos e bebidas | 84,0% | 77,9% | 87,8% | 88,3% | 88,0% |
| Média | 94,3% | 93,5% | 94,7% | 94,3% | 95,4% |

Radar - Geral



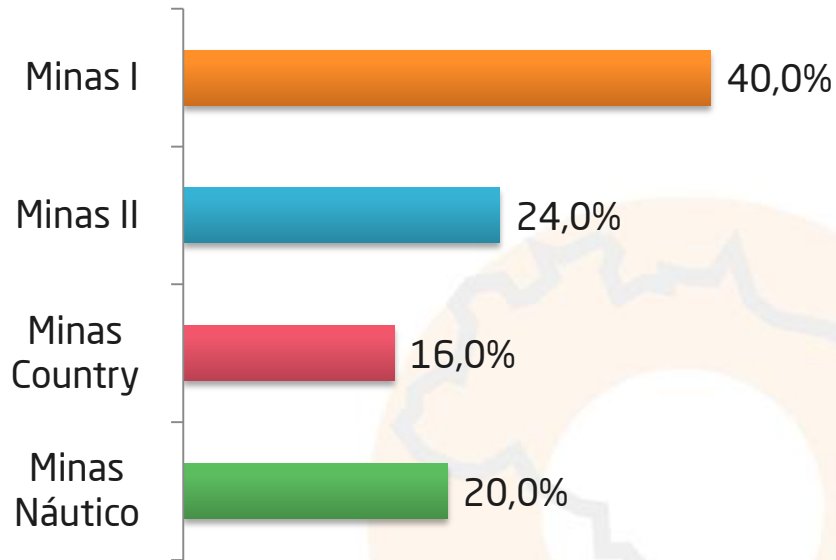
Radar



DESCRIÇÃO DO UNIVERSO



UNIDADE



| | Casos | % |
|---------------|-------|--------|
| Minas I | 200 | 40,0% |
| Minas II | 120 | 24,0% |
| Minas Country | 80 | 16,0% |
| Minas Náutico | 100 | 20,0% |
| Total | 500 | 100,0% |

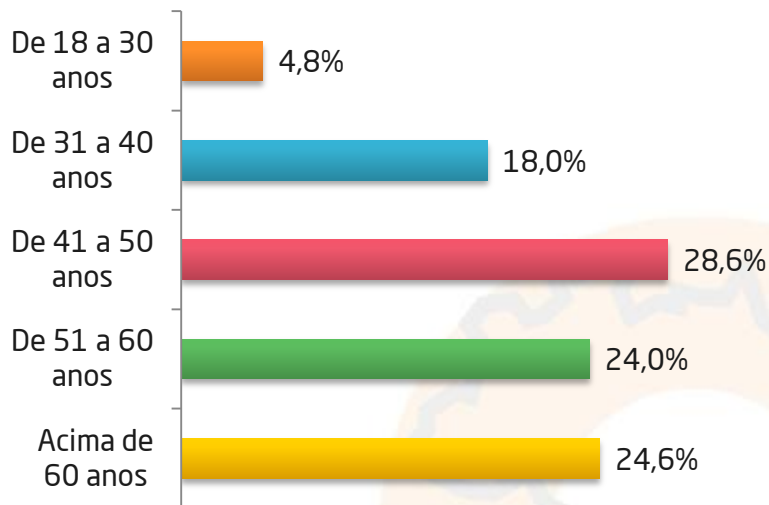
SEXO

| | Casos | % |
|-----------|-------|--------|
| Masculino | 269 | 53,8% |
| Feminino | 231 | 46,2% |
| Total | 500 | 100,0% |



■ Masculino ■ Feminino

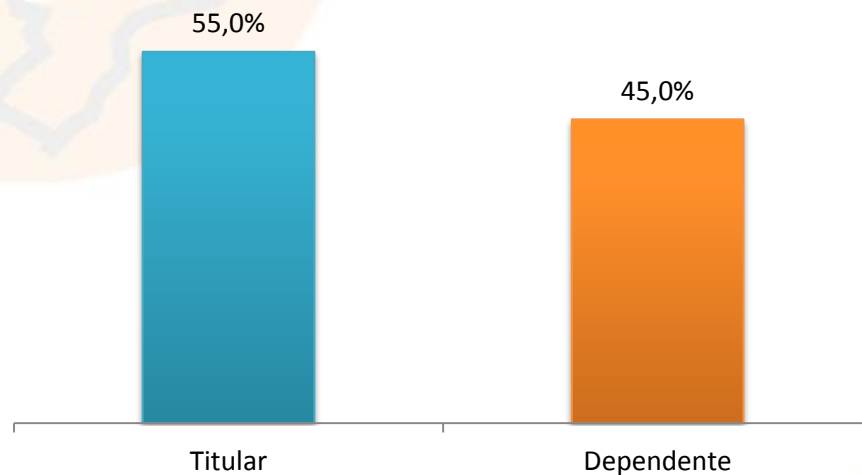
FAIXA ETÁRIA



| | Casos | % |
|------------------|-------|--------|
| De 18 a 30 anos | 24 | 4,8% |
| De 31 a 40 anos | 90 | 18,0% |
| De 41 a 50 anos | 143 | 28,6% |
| De 51 a 60 anos | 120 | 24,0% |
| Acima de 60 anos | 123 | 24,6% |
| Total | 500 | 100,0% |

TITULAR OU DEPENDENTE

| | Casos | % |
|------------|-------|--------|
| Titular | 273 | 54,6% |
| Dependente | 227 | 45,4% |
| Total | 500 | 100,0% |

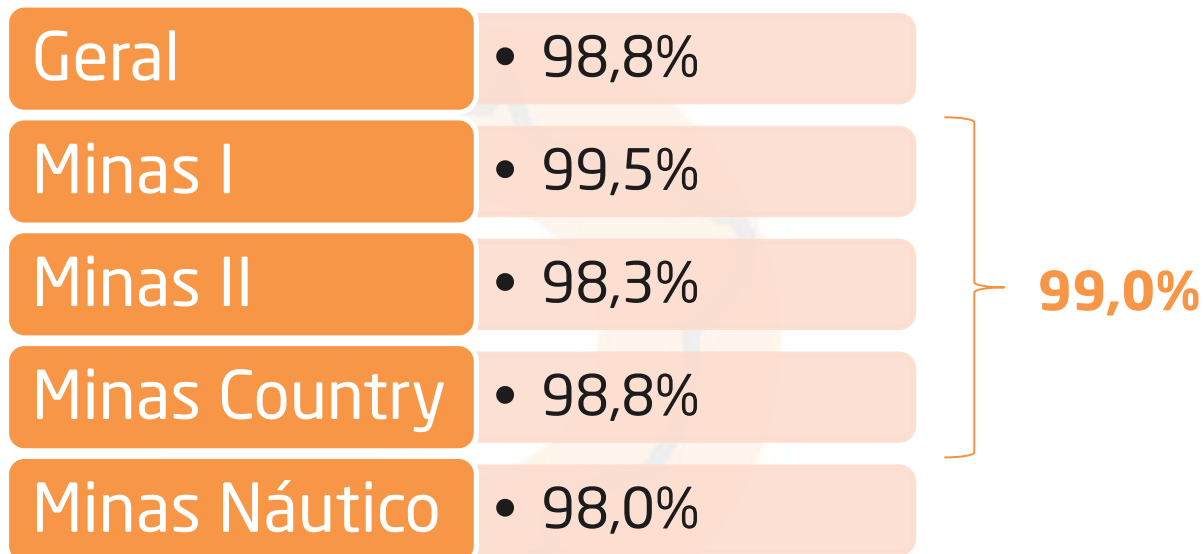




AVALIAÇÃO GERAL DO MINAS TÊNIS CLUBE

Avaliação Geral

De uma forma geral, qual é a sua avaliação do Minas Tênis Clube, você diria que é ótimo, bom, regular ou ruim?



| | | Aval. Geral | | | | | |
|----------------|---------------|-------------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Bom | | Ótimo | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 6 | 1,2% | 154 | 30,8% | 340 | 68,0% |
| Unidade | Minas I | 1 | ,5% | 50 | 25,0% | 149 | 74,5% |
| | Minas II | 2 | 1,7% | 52 | 43,3% | 66 | 55,0% |
| | Minas Country | 1 | 1,3% | 36 | 45,0% | 43 | 53,8% |
| | Minas Náutico | 2 | 2,0% | 16 | 16,0% | 82 | 82,0% |

Motivo

Avaliação Geral

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

| | Casos | % |
|---------------------------------------|-------|--------|
| Hoje é focado em comércio e não lazer | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|---|-------|--------|
| Shows ruins | 1 | 50,0% |
| Não disponibiliza ingressos para não sócios | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

MINAS Country

| | Casos | % |
|-------------|-------|--------|
| Quadra ruim | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS Náutico

| | Casos | % |
|---------------------|-------|--------|
| Falta de manutenção | 2 | 100,0% |
| Total | 2 | 100,0% |



AVALIAÇÃO DA UNIDADE

Avaliação por itens

Com relação a cada um dos seguintes itens, você diria que no geral é ótimo, bom, regular ou ruim?

Atendimento dos empregados
99,8%

| | |
|-----------------|--------|
| • Minas I | 99,5% |
| • Minas II | 100,0% |
| • Minas Country | 100,0% |
| • Minas Náutico | 100,0% |

99,8%

Infraestrutura
95,2%

| | |
|-----------------|-------|
| • Minas I | 98,5% |
| • Minas II | 98,3% |
| • Minas Country | 88,8% |
| • Minas Náutico | 90,0% |

96,5%

Segurança
98,4%

| | |
|-----------------|--------|
| • Minas I | 97,5% |
| • Minas II | 98,3% |
| • Minas Country | 98,8% |
| • Minas Náutico | 100,0% |

98,0%

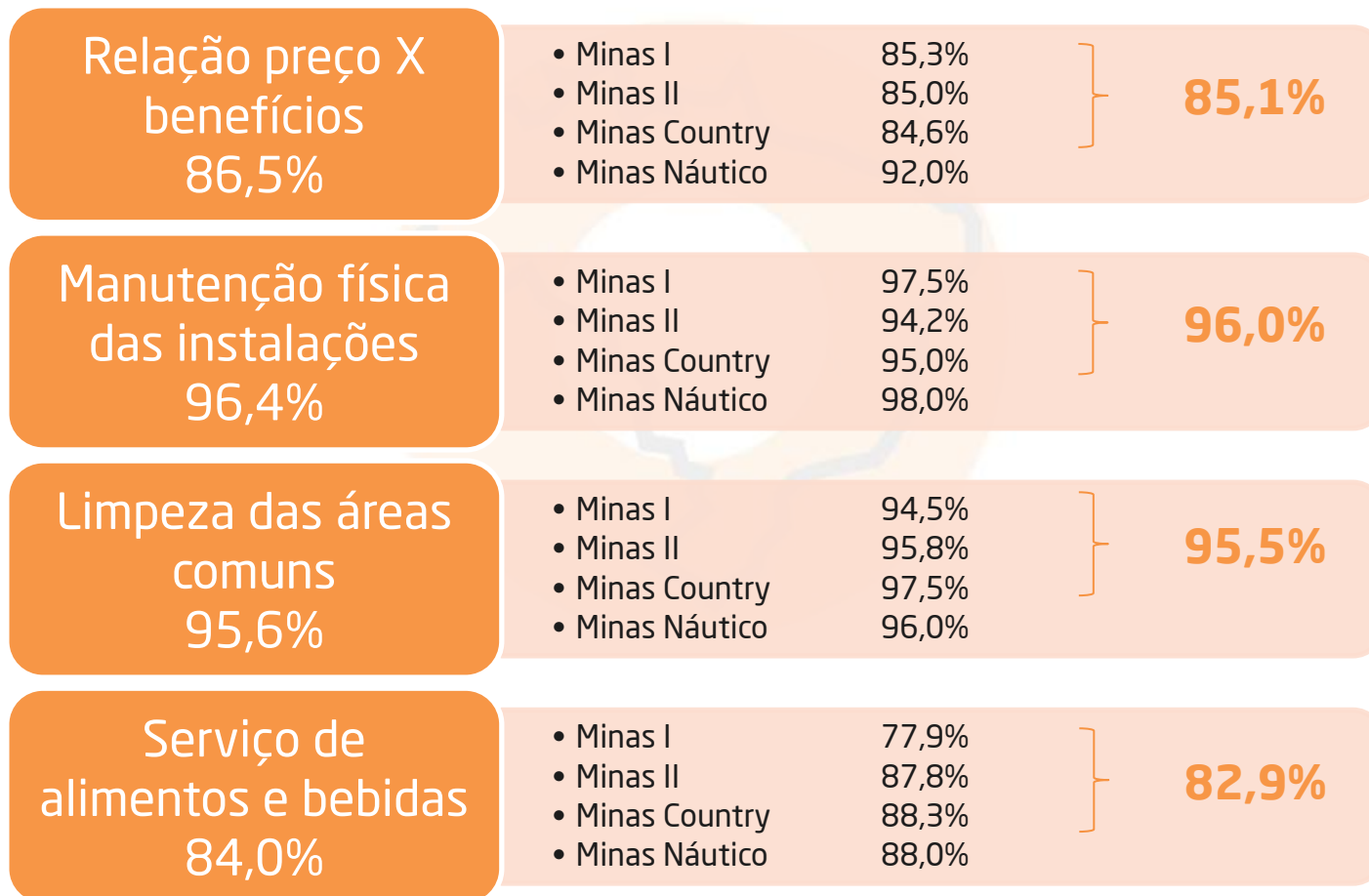
Atendimento dos terceirizados
94,0%

| | |
|-----------------|-------|
| • Minas I | 91,0% |
| • Minas II | 94,9% |
| • Minas Country | 97,3% |
| • Minas Náutico | 96,8% |

93,4%

Avaliação por itens

Com relação a cada um dos seguintes itens, você diria que no geral é ótimo, bom, regular ou ruim?



Avaliação por itens

| Atendimento dos empregados | | | | | | | |
|----------------------------|---------------|---------|-----|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Bom | | Ótimo | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 1 | ,2% | 120 | 24,0% | 379 | 75,8% |
| Unidade | Minas I | 1 | ,5% | 55 | 27,5% | 144 | 72,0% |
| | Minas II | 0 | ,0% | 38 | 31,7% | 82 | 68,3% |
| | Minas Country | 0 | ,0% | 19 | 23,8% | 61 | 76,3% |
| | Minas Náutico | 0 | ,0% | 8 | 8,0% | 92 | 92,0% |

| Infraestrutura | | | | | | | | | |
|----------------|---------------|-------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 3 | ,6% | 21 | 4,2% | 195 | 39,0% | 281 | 56,2% |
| Unidade | Minas I | 1 | ,5% | 2 | 1,0% | 61 | 30,5% | 136 | 68,0% |
| | Minas II | 0 | ,0% | 2 | 1,7% | 53 | 44,2% | 65 | 54,2% |
| | Minas Country | 0 | ,0% | 9 | 11,3% | 51 | 63,8% | 20 | 25,0% |
| | Minas Náutico | 2 | 2,0% | 8 | 8,0% | 30 | 30,0% | 60 | 60,0% |

| Segurança | | | | | | | |
|----------------|---------------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 8 | 1,6% | 159 | 31,8% | 333 | 66,6% |
| Unidade | Minas I | 5 | 2,5% | 60 | 30,0% | 135 | 67,5% |
| | Minas II | 2 | 1,7% | 47 | 39,2% | 71 | 59,2% |
| | Minas Country | 1 | 1,3% | 37 | 46,3% | 42 | 52,5% |
| | Minas Náutico | 0 | ,0% | 15 | 15,0% | 85 | 85,0% |

Avaliação por itens

| Atendimento de prestadores de serviço | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------|-------|------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Bom | | Ótimo | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 3 | ,6% | 26 | 5,4% | 220 | 45,5% | 235 | 48,6% |
| Unidade | Minas I | 2 | 1,0% | 16 | 8,0% | 93 | 46,7% | 88 | 44,2% |
| | Minas II | 0 | ,0% | 6 | 5,1% | 74 | 63,2% | 37 | 31,6% |
| | Minas Country | 0 | ,0% | 2 | 2,7% | 34 | 45,3% | 39 | 52,0% |
| | Minas Náutico | 1 | 1,1% | 2 | 2,2% | 19 | 20,4% | 71 | 76,3% |

| Relação preço X benefícios | | | | | | | | | |
|----------------------------|---------------|-------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 11 | 2,2% | 56 | 11,3% | 231 | 46,7% | 197 | 39,8% |
| Unidade | Minas I | 2 | 1,0% | 27 | 13,7% | 94 | 47,7% | 74 | 37,6% |
| | Minas II | 3 | 2,5% | 15 | 12,5% | 68 | 56,7% | 34 | 28,3% |
| | Minas Country | 4 | 5,1% | 8 | 10,3% | 41 | 52,6% | 25 | 32,1% |
| | Minas Náutico | 2 | 2,0% | 6 | 6,0% | 28 | 28,0% | 64 | 64,0% |

| Manutenção física das instalações | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|---------|------|-------|-------|-------|-------|--|--|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | | | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | | |
| Geral | | 18 | 3,6% | 194 | 38,8% | 288 | 57,6% | | |
| Unidade | Minas I | 5 | 2,5% | 67 | 33,5% | 128 | 64,0% | | |
| | Minas II | 7 | 5,8% | 53 | 44,2% | 60 | 50,0% | | |
| | Minas Country | 4 | 5,0% | 51 | 63,8% | 25 | 31,3% | | |
| | Minas Náutico | 2 | 2,0% | 23 | 23,0% | 75 | 75,0% | | |

Avaliação por itens

| Limpeza das áreas comuns | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------|-------|------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 3 | ,6% | 19 | 3,8% | 138 | 27,6% | 340 | 68,0% |
| Unidade | Minas I | 2 | 1,0% | 9 | 4,5% | 48 | 24,0% | 141 | 70,5% |
| | Minas II | 0 | ,0% | 5 | 4,2% | 39 | 32,5% | 76 | 63,3% |
| | Minas Country | 1 | 1,3% | 1 | 1,3% | 39 | 48,8% | 39 | 48,8% |
| | Minas Náutico | 0 | ,0% | 4 | 4,0% | 12 | 12,0% | 84 | 84,0% |

| Serviço de alimentos e bebidas | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---------------|-------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Bom | | Ótimo | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 4 | ,8% | 74 | 15,2% | 234 | 48,0% | 175 | 35,9% |
| Unidade | Minas I | 3 | 1,5% | 40 | 20,5% | 89 | 45,6% | 63 | 32,3% |
| | Minas II | 0 | ,0% | 14 | 12,2% | 65 | 56,5% | 36 | 31,3% |
| | Minas Country | 0 | ,0% | 9 | 11,7% | 51 | 66,2% | 17 | 22,1% |
| | Minas Náutico | 1 | 1,0% | 11 | 11,0% | 29 | 29,0% | 59 | 59,0% |

Motivo da Avaliação por itens

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

MINAS II

| | Casos | % |
|--|-------|--------|
| Atendimento ruim dos professores da academia | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

MINAS NÁUTICO

Motivo da Avaliação por itens INFRAESTRUTURA

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

| | Casos | % |
|---------------------------------------|----------|---------------|
| Infraestrutura precária | 1 | 33,3% |
| Falta acessibilidade para deficientes | 1 | 33,3% |
| Falta lazer para crianças | 1 | 33,3% |
| Total | 3 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|---------------------|----------|---------------|
| Falta espaço físico | 1 | 50,0% |
| Estacionamento ruim | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|---------------------------------------|----------|---------------|
| Falta elevador | 2 | 22,2% |
| Falta acessibilidade para deficientes | 1 | 11,1% |
| Faltam piscinas | 1 | 11,1% |
| Falta academia | 1 | 11,1% |
| Falta área de massagem | 1 | 11,1% |
| Falta lazer para crianças | 1 | 11,1% |
| As quadras não são padronizadas | 1 | 11,1% |
| NS/NR | 1 | 11,1% |
| Total | 9 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|-----------------------------|-----------|---------------|
| Infraestrutura precária | 1 | 10,0% |
| Faltam espaços climatizados | 1 | 10,0% |
| Falta espaço físico | 1 | 10,0% |
| Faltam piscinas cobertas | 1 | 10,0% |
| Falta sauna mista | 1 | 10,0% |
| Estacionamento ruim | 1 | 10,0% |
| Banheiro da sauna ruim | 1 | 10,0% |
| NS/NR | 3 | 30,0% |
| Total | 10 | 100,0% |

Motivo da Avaliação por itens SEGURANÇA

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

| | Casos | % |
|-------------------------|-------|--------|
| Roubos/Furtos | 4 | 80,0% |
| Estacionamento inseguro | 1 | 20,0% |
| Total | 5 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|---------------|-------|--------|
| Roubos/Furtos | 2 | 100,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|---------------|-------|--------|
| Roubos/Furtos | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

Motivo da Avaliação por itens

ATENDIMENTO DOS TERCEIRIZADOS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

| | Casos | % |
|--|-----------|---------------|
| Atendimento ruim | 5 | 27,8% |
| Demora no atendimento | 3 | 16,7% |
| Lanchonete ruim | 2 | 11,1% |
| Faltam garçons | 1 | 5,6% |
| Filas enormes | 1 | 5,6% |
| Alimentação ruim | 1 | 5,6% |
| Falta treinamento para os funcionários | 1 | 5,6% |
| Não são atenciosos | 1 | 5,6% |
| Não respondeu | 3 | 16,7% |
| Total | 18 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|--|----------|---------------|
| Demora no atendimento | 2 | 33,3% |
| Atendimento ruim | 1 | 16,7% |
| Lanchonete ruim | 1 | 16,7% |
| Prefere o atendimento dos próprios funcionários do Minas | 1 | 16,7% |
| Não respondeu | 1 | 16,7% |
| Total | 6 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|---|----------|---------------|
| Falta infraestrutura nos serviços terceirizados | 1 | 50,0% |
| Falta atendente na sinuca | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|----------------------------|----------|---------------|
| Demora no atendimento | 1 | 33,3% |
| Alimentação ruim | 1 | 33,3% |
| Poderia ter mais quiosques | 1 | 33,3% |
| Total | 3 | 100,0% |

Motivo da Avaliação por itens

RELAÇÃO PREÇO X BENEFÍCIOS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

| | Casos | % |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Preço alto | 23 | 79,3% |
| Cobrança de taxas extra | 2 | 6,9% |
| A manutenção deveria ser mais barata | 1 | 3,4% |
| O preço dos alimentos são caros | 1 | 3,4% |
| Atividades de ginástica são caras | 1 | 3,4% |
| Academia cara | 1 | 3,4% |
| Total | 29 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Preço alto | 13 | 72,2% |
| Academia cara | 3 | 16,7% |
| A manutenção deveria ser mais barata | 1 | 5,6% |
| Não respondeu | 1 | 5,6% |
| Total | 18 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|------------------|-------|--------|
| Preço alto | 11 | 91,7% |
| Restaurante caro | 1 | 8,3% |
| Total | 12 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|-------------------------|-------|--------|
| Preço alto | 3 | 37,5% |
| Cobrança de taxas extra | 2 | 25,0% |
| Sauna pequena | 1 | 12,5% |
| Preço alto dos convites | 1 | 12,5% |
| Não respondeu | 1 | 12,5% |
| Total | 8 | 100,0% |

Motivo da Avaliação por itens

MANUTENÇÃO FÍSICA DAS INSTALAÇÕES

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

| | Casos | % |
|---------------------------------------|----------|---------------|
| Falta manutenção | 2 | 40,0% |
| Falta manutenção nas quadras de tênis | 2 | 40,0% |
| Desperdício de energia elétrica | 1 | 20,0% |
| Total | 5 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|-----------------------------|----------|---------------|
| Falta manutenção | 3 | 42,9% |
| Excesso de obras | 2 | 28,6% |
| Falta manutenção nas saunas | 1 | 14,3% |
| Não respondeu | 1 | 14,3% |
| Total | 7 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|------------------------------|----------|---------------|
| Falta manutenção nas quadras | 2 | 50,0% |
| Falta manutenção elétrica | 1 | 25,0% |
| Não respondeu | 1 | 25,0% |
| Total | 4 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|-----------------------------------|----------|---------------|
| Falta manutenção | 1 | 50,0% |
| Manutenção nas mesas de Ping Pong | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

Motivo da Avaliação por itens LIMPEZA DAS ÁREAS COMUNS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

| | Casos | % |
|--|-------|--------|
| Banheiros sujos | 6 | 54,5% |
| Sauna masculina sempre suja | 1 | 9,1% |
| Cadeiras sujas | 1 | 9,1% |
| A limpeza não é realizada com frequência | 1 | 9,1% |
| Vestiários ruins | 1 | 9,1% |
| Bebedouros sujos | 1 | 9,1% |
| Total | 11 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|-----------------|-------|--------|
| Cadeiras sujas | 3 | 60,0% |
| Banheiros sujos | 1 | 20,0% |
| Piscina suja | 1 | 20,0% |
| Total | 5 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|-----------------------------|-------|--------|
| Precisa melhorar | 1 | 50,0% |
| Sauna masculina sempre suja | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|--|-------|--------|
| Banheiros sujos | 1 | 25,0% |
| Saunas não deveriam ser mistas | 1 | 25,0% |
| Sai pouca água nos banheiros | 1 | 25,0% |
| Tela do chão do banheiro feminino é anti-higiênica | 1 | 25,0% |
| Total | 4 | 100,0% |

Motivo da Avaliação por itens SERVIÇO DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

| | Casos | % |
|---|-----------|---------------|
| Preço alto | 13 | 30,2% |
| Falta variedade | 9 | 20,9% |
| Alimentos ruins | 7 | 16,3% |
| Comparado a outras unidades é ruim | 3 | 7,0% |
| Qualidade duvidosa | 1 | 2,3% |
| Atendimento ruim | 1 | 2,3% |
| Falta opção de alimentos mais saudáveis | 1 | 2,3% |
| Horário de atendimento ruim | 1 | 2,3% |
| Lançonetes ruins | 1 | 2,3% |
| Falta sofisticação | 1 | 2,3% |
| Faltam garçons | 1 | 2,3% |
| Não respondeu | 4 | 9,3% |
| Total | 43 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|---|-----------|---------------|
| Preço alto | 3 | 21,4% |
| Falta variedade | 2 | 14,3% |
| Alimentos ruins | 2 | 14,3% |
| Falta opção de alimentos mais saudáveis | 2 | 14,3% |
| Demora no atendimento | 1 | 7,1% |
| Restaurantes ruins | 1 | 7,1% |
| Lançonetes ruins | 1 | 7,1% |
| Não fornece dietas específicas | 1 | 7,1% |
| Não respondeu | 1 | 7,1% |
| Total | 14 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|---|----------|---------------|
| Falta variedade | 2 | 22,2% |
| Preço alto | 2 | 22,2% |
| Falta opção de alimentos mais saudáveis | 1 | 11,1% |
| Comida fria | 1 | 11,1% |
| Bebidas caras | 1 | 11,1% |
| Falta variedade de bebidas | 1 | 11,1% |
| Comparado a outras unidades é ruim | 1 | 11,1% |
| Total | 9 | 100,0% |

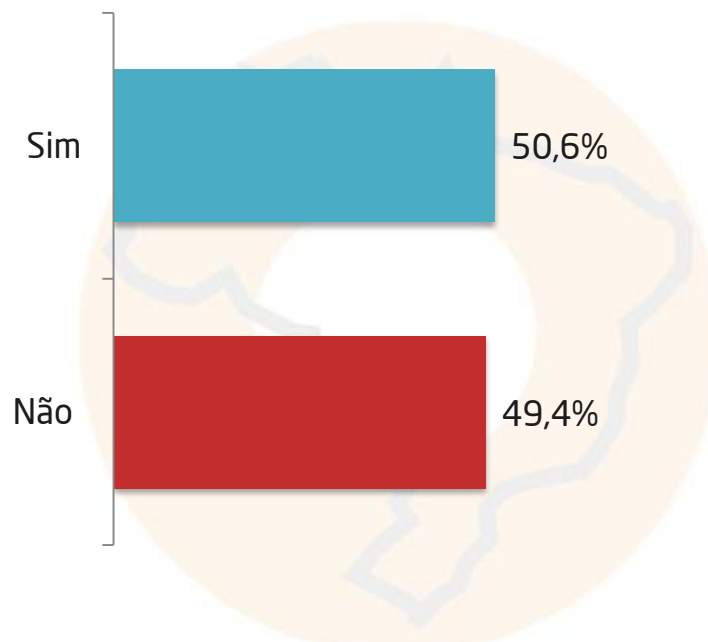
MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|---|-----------|---------------|
| Falta variedade | 4 | 33,3% |
| Alimentos ruins | 1 | 8,3% |
| Preço alto | 1 | 8,3% |
| Falta opção de alimentos mais saudáveis | 1 | 8,3% |
| Horário de atendimento ruim | 1 | 8,3% |
| Alimentos vencidos | 1 | 8,3% |
| Falta variedade de bebidas | 1 | 8,3% |
| Não respondeu | 2 | 16,7% |
| Total | 12 | 100,0% |

AVALIAÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS DE ALIMENTAÇÃO

Utilização das lanchonetes

Nos últimos 30 dias, você utilizou alguma das lanchonetes desta unidade?



| | | Sim | | Não | |
|----------------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| | | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 253 | 50,6% | 247 | 49,4% |
| Unidade | Minas I | 93 | 46,5% | 107 | 53,5% |
| | Minas II | 63 | 52,5% | 57 | 47,5% |
| | Minas Country | 36 | 45,0% | 44 | 55,0% |
| | Minas Náutico | 61 | 61,0% | 39 | 39,0% |

Avaliação das lanchonetes

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados as lanchonetes desta unidade. Mais uma vez, a escala que vamos utilizar é: ótimo, bom, regular ou ruim

Qualidade do atendimento
90,5%

| | | |
|-----------------|-------|----------------|
| • Minas I | 82,8% | } 88,0% |
| • Minas II | 90,5% | |
| • Minas Country | 97,2% | |
| • Minas Náutico | 98,4% | |

Qualidade dos produtos
81,8%

| | | |
|-----------------|--------|----------------|
| • Minas I | 78,5% | } 81,8% |
| • Minas II | 85,7% | |
| • Minas Country | 83,3% | |
| • Minas Náutico | 82,00% | |

Relação preço qualidade
77,6%

| | | |
|-----------------|--------|----------------|
| • Minas I | 67,4% | } 74,1% |
| • Minas II | 82,5% | |
| • Minas Country | 76,5% | |
| • Minas Náutico | 88,50% | |

Avaliação das lanchonetes

| | | Qualidade do atendimento | | | | | | | |
|----------------|---------------|--------------------------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | ,8% | 22 | 8,7% | 116 | 45,8% | 113 | 44,7% |
| Unidade | Minas I | 0 | ,0% | 16 | 17,2% | 50 | 53,8% | 27 | 29,0% |
| | Minas II | 1 | 1,6% | 5 | 7,9% | 29 | 46,0% | 28 | 44,4% |
| | Minas Country | 1 | 2,8% | 0 | ,0% | 19 | 52,8% | 16 | 44,4% |
| | Minas Náutico | 0 | ,0% | 1 | 1,6% | 18 | 29,5% | 42 | 68,9% |

| | | Qualidade dos produtos | | | | | | | |
|----------------|---------------|------------------------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 3 | 1,2% | 43 | 17,0% | 122 | 48,2% | 85 | 33,6% |
| Unidade | Minas I | 2 | 2,2% | 18 | 19,4% | 50 | 53,8% | 23 | 24,7% |
| | Minas II | 1 | 1,6% | 8 | 12,7% | 31 | 49,2% | 23 | 36,5% |
| | Minas Country | 0 | ,0% | 6 | 16,7% | 21 | 58,3% | 9 | 25,0% |
| | Minas Náutico | 0 | ,0% | 11 | 18,0% | 20 | 32,8% | 30 | 49,2% |

| | | Relação preço qualidade | | | | | | | |
|----------------|---------------|-------------------------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 9 | 3,6% | 47 | 18,8% | 126 | 50,4% | 68 | 27,2% |
| Unidade | Minas I | 4 | 4,3% | 26 | 28,3% | 46 | 50,0% | 16 | 17,4% |
| | Minas II | 1 | 1,6% | 10 | 15,9% | 36 | 57,1% | 16 | 25,4% |
| | Minas Country | 3 | 8,8% | 5 | 14,7% | 20 | 58,8% | 6 | 17,6% |
| | Minas Náutico | 1 | 1,6% | 6 | 9,8% | 24 | 39,3% | 30 | 49,2% |

Motivo da Aval.das lanchonetes

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

| | Casos | % |
|----------------------------|-----------|---------------|
| Demora no atendimento | 6 | 37,5% |
| Atendimento ruim | 5 | 31,3% |
| Funcionários despreparados | 2 | 12,5% |
| Falta treinamento | 1 | 6,3% |
| Não respondeu | 2 | 12,5% |
| Total | 16 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|----------------------------|----------|---------------|
| Faltam funcionários | 3 | 50,0% |
| Funcionários mal educados | 2 | 33,3% |
| Funcionários despreparados | 1 | 16,7% |
| Total | 6 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|-------------------|----------|---------------|
| Falta treinamento | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|---------------------|----------|---------------|
| Faltam funcionários | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

Motivo da Aval.das lanchonetes

QUALIDADE DOS PRODUTOS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

| | Casos | % |
|----------------------|-----------|---------------|
| Falta Qualidade | 11 | 55,0% |
| Falta variedade | 3 | 15,0% |
| Produtos caros | 2 | 10,0% |
| Alimento mal feito | 2 | 10,0% |
| Alimentos gordurosos | 1 | 5,0% |
| Produtos vencidos | 1 | 5,0% |
| Total | 20 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|---------------------------|----------|---------------|
| Falta variedade | 2 | 22,2% |
| Poucos produtos saudáveis | 2 | 22,2% |
| Alimentos pouco saborosos | 2 | 22,2% |
| Falta Qualidade | 1 | 11,1% |
| Alimentos gordurosos | 1 | 11,1% |
| Alimento mal feito | 1 | 11,1% |
| Total | 9 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|----------------------------------|----------|---------------|
| Falta variedade | 3 | 50,0% |
| Alimentos gordurosos | 1 | 16,7% |
| Alimentos congelados | 1 | 16,7% |
| Falta variedades de refrigerante | 1 | 16,7% |
| Total | 6 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|---------------------------|-----------|---------------|
| Alimentos pouco saborosos | 3 | 27,3% |
| Falta variedade | 2 | 18,2% |
| Alimentos gordurosos | 2 | 18,2% |
| Falta Qualidade | 1 | 9,1% |
| Poucos produtos saudáveis | 1 | 9,1% |
| Alimentos congelados | 1 | 9,1% |
| Não respondeu | 1 | 9,1% |
| Total | 11 | 100,0% |

Motivo da Aval.das lanchonetes

RELAÇÃO PREÇO E QUALIDADE

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

| | Casos | % |
|-----------------|-------|--------|
| Preço alto | 18 | 60,0% |
| Falta qualidade | 12 | 40,0% |
| Total | 30 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|-----------------|-------|--------|
| Preço alto | 8 | 72,7% |
| Falta qualidade | 3 | 27,3% |
| Total | 11 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

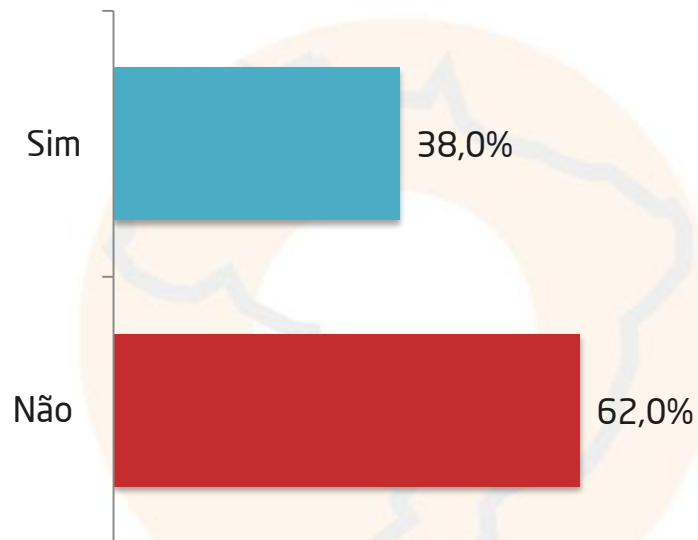
| | Casos | % |
|------------|-------|--------|
| Preço alto | 8 | 100,0% |
| Total | 8 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|------------|-------|--------|
| Preço alto | 7 | 100,0% |
| Total | 7 | 100,0% |

Utilização dos quiosques

Nos últimos 30 dias, você utilizou os quiosques desta unidade?



| | | Sim | | Não | |
|----------------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| | | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 190 | 38,0% | 310 | 62,0% |
| Unidade | Minas I | 105 | 52,5% | 95 | 47,5% |
| | Minas II | 44 | 36,7% | 76 | 63,3% |
| | Minas Country | 7 | 8,8% | 73 | 91,3% |
| | Minas Náutico | 34 | 34,0% | 66 | 66,0% |

Avaliação dos quiosques

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados aos quiosques desta unidade. Mais uma vez, a escala que vamos utilizar é: ótimo, bom, regular ou ruim.

Qualidade do atendimento
96,8%

| | | |
|-----------------|--------|----------------|
| • Minas I | 96,2% | } 96,8% |
| • Minas II | 97,7% | |
| • Minas Country | 100,0% | |
| • Minas Náutico | 97,1% | |

Qualidade dos produtos
98,4%

| | | |
|-----------------|--------|----------------|
| • Minas I | 99,0% | } 98,1% |
| • Minas II | 95,5% | |
| • Minas Country | 100,0% | |
| • Minas Náutico | 100,0% | |

Relação preço qualidade
89,5%

| | | |
|-----------------|--------|----------------|
| • Minas I | 85,7% | } 87,2% |
| • Minas II | 90,9% | |
| • Minas Country | 85,7% | |
| • Minas Náutico | 100,0% | |

Avaliação dos quiosques

| | | Qualidade do atendimento | | | | | | | |
|----------------|----------------|--------------------------|------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 1 | ,5% | 5 | 2,6% | 61 | 32,1% | 123 | 64,7% |
| Unidade | Minas I | 0 | ,0% | 4 | 3,8% | 38 | 36,2% | 63 | 60,0% |
| | Minas II | 1 | 2,3% | 0 | ,0% | 14 | 31,8% | 29 | 65,9% |
| | Minas Country* | 0 | ,0% | 0 | ,0% | 1 | 14,3% | 6 | 85,7% |
| | Minas Náutico | 0 | ,0% | 1 | 2,9% | 8 | 23,5% | 25 | 73,5% |

| | | Qualidade dos produtos | | | | | | | |
|----------------|----------------|------------------------|------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 1 | ,5% | 2 | 1,1% | 68 | 35,8% | 119 | 62,6% |
| Unidade | Minas I | 0 | ,0% | 1 | 1,0% | 40 | 38,1% | 64 | 61,0% |
| | Minas II | 1 | 2,3% | 1 | 2,3% | 14 | 31,8% | 28 | 63,6% |
| | Minas Country* | 0 | ,0% | 0 | ,0% | 3 | 42,9% | 4 | 57,1% |
| | Minas Náutico | 0 | ,0% | 0 | ,0% | 11 | 32,4% | 23 | 67,6% |

| | | Relação preço qualidade | | | | | | | |
|----------------|----------------|-------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | 1,1% | 18 | 9,5% | 102 | 53,7% | 68 | 35,8% |
| Unidade | Minas I | 1 | 1,0% | 14 | 13,3% | 63 | 60,0% | 27 | 25,7% |
| | Minas II | 0 | ,0% | 4 | 9,1% | 25 | 56,8% | 15 | 34,1% |
| | Minas Country* | 1 | 14,3% | 0 | ,0% | 3 | 42,9% | 3 | 42,9% |
| | Minas Náutico | 0 | ,0% | 0 | ,0% | 11 | 32,4% | 23 | 67,6% |

Sócios que utilizaram os quiosques

N=190

Base: 38,0% do total de sócios entrevistados

* Cruzamento com menos de 30 casos, sem significância estatística

Motivo da Aval. dos quiosques

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

| | Casos | % |
|-----------------------|-------|--------|
| Demora no atendimento | 3 | 75,0% |
| Preço alto | 1 | 25,0% |
| Total | 4 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|------------|-------|--------|
| Preço alto | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|-----------------|-------|--------|
| Pouca variedade | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

Motivo da Aval. dos quiosques

QUALIDADE DOS PRODUTOS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

| | Casos | % |
|------------------------|-------|--------|
| Alimentos ruins | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|-----------------------------|-------|--------|
| Alimentos gordurosos | 1 | 50,0% |
| Alimentos frios | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

MINAS NÁUTICO

Motivo da Aval. dos quiosques

RELAÇÃO PREÇO E QUALIDADE

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

| | Casos | % |
|----------------|-------|--------|
| Preço alto | 14 | 93,3% |
| Qualidade ruim | 1 | 6,7% |
| Total | 15 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|------------|-------|--------|
| Preço alto | 4 | 100,0% |
| Total | 4 | 100,0% |

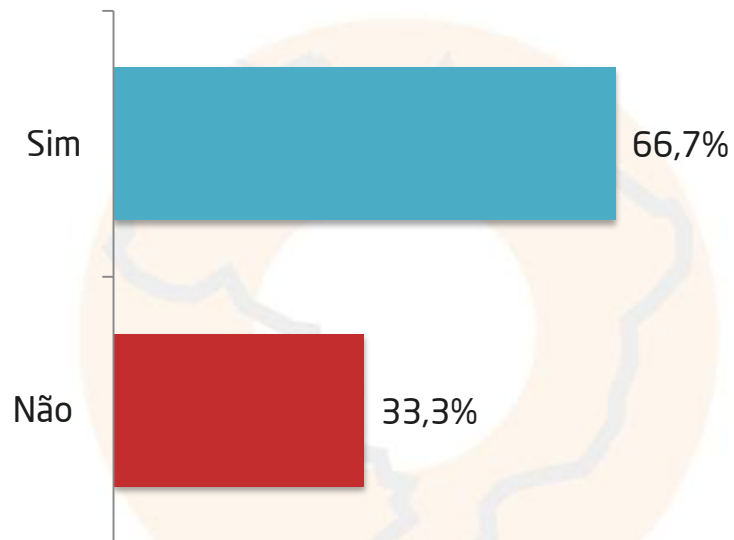
MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|------------|-------|--------|
| Preço alto | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

Utilização do restaurante

Nos últimos 30 dias, você utilizou o restaurante desta unidade?



| | | Sim | | Não | |
|----------------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| | | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 120 | 66,7% | 60 | 33,3% |
| Unidade | Minas Country | 35 | 43,8% | 45 | 56,3% |
| | Minas Náutico | 85 | 85,0% | 15 | 15,0% |

Pergunta realizada apenas com os entrevistados das unidades Minas Country e Minas Náutico
N=180 Base: 100,0% do total de entrevistados das unidades Country e Náutico

Avaliação do restaurante

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados ao restaurante desta unidade. Mais uma vez, a escala que vamos utilizar é: ótimo, bom, regular ou ruim

Qualidade do atendimento
98,3%

- Minas Country 94,1%
- Minas Náutico 100,0%

Qualidade dos produtos
95,8%

- Minas Country 97,1%
- Minas Náutico 95,3%

Relação preço qualidade
89,7%

- Minas Country 81,3%
- Minas Náutico 92,9%

Avaliação dos quiosques

| | | Qualidade do atendimento | | | | | |
|----------------|---------------|--------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | 1,7% | 31 | 26,1% | 86 | 72,3% |
| Unidade | Minas Country | 2 | 5,9% | 18 | 52,9% | 14 | 41,2% |
| | Minas Náutico | 0 | ,0% | 13 | 15,3% | 72 | 84,7% |

| | | Qualidade dos produtos | | | | | |
|----------------|---------------|------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 5 | 4,2% | 36 | 30,3% | 78 | 65,5% |
| Unidade | Minas Country | 1 | 2,9% | 20 | 58,8% | 13 | 38,2% |
| | Minas Náutico | 4 | 4,7% | 16 | 18,8% | 65 | 76,5% |

| | | Relação preço qualidade | | | | | | | |
|----------------|---------------|-------------------------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | 1,7% | 10 | 8,5% | 40 | 34,2% | 65 | 55,6% |
| Unidade | Minas Country | 2 | 6,3% | 4 | 12,5% | 20 | 62,5% | 6 | 18,8% |
| | Minas Náutico | 0 | ,0% | 6 | 7,1% | 20 | 23,5% | 59 | 69,4% |

Motivo da Aval. do restaurante

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|--------------------------|----------|---------------|
| Demora no atendimento | 1 | 50,0% |
| Funcionário despreparado | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

Motivo da Aval. do restaurante

QUALIDADE DOS PRODUTOS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS COUNTRY

| | Casos | % |
|----------------------------------|-------|--------|
| Má qualidade dos produtos | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|----------------------------|-------|--------|
| Falta variedade | 3 | 75,0% |
| Alimentos sem sabor | 1 | 25,0% |
| Total | 4 | 100,0% |

Motivo da Aval. do restaurante

RELAÇÃO PREÇO E QUALIDADE

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS COUNTRY

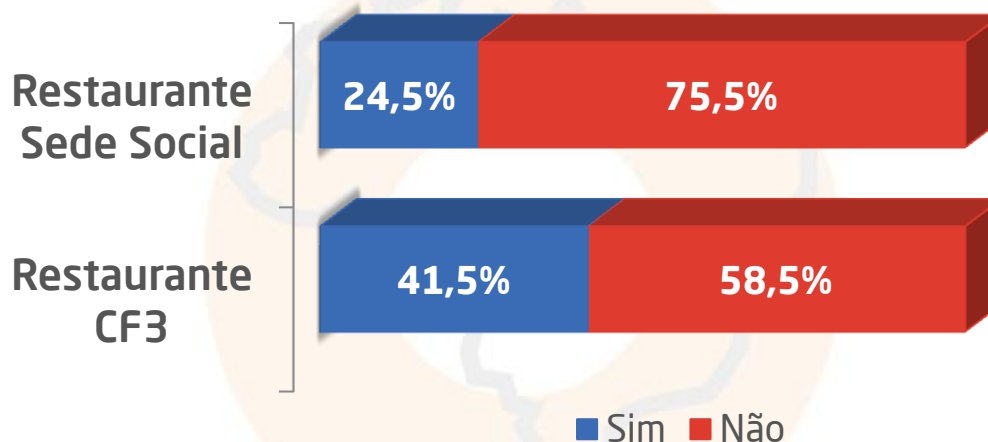
| | Casos | % |
|------------|-------|--------|
| Preço alto | 6 | 100,0% |
| Total | 6 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|------------|-------|--------|
| Preço alto | 6 | 100,0% |
| Total | 6 | 100,0% |

Utilização dos restaurantes Minas I

Você utilizou o Restaurante da Sede Social?
Você utilizou o Restaurante do CF3?



| | Restaurante Sede Social | | Restaurante CF3 | |
|--------------|-------------------------|--------|-----------------|--------|
| | Casos | % | Casos | % |
| Sim | 49 | 24,5% | 83 | 41,5% |
| Não | 151 | 75,5% | 117 | 58,5% |
| Total | 200 | 100,0% | 200 | 100,0% |

Avaliação dos restaurantes por itens Minas I

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados ao restaurante. Mais uma vez, a escala que vamos utilizar é: ótimo, bom, regular ou ruim.

Qualidade do atendimento

Sede Social
95,9%

Restaurante
CF3
89,2%

Qualidade dos produtos

Sede Social
93,9%

Restaurante
CF3
84,3%

Relação preço qualidade

Sede Social
73,5%

Restaurante
CF3
81,7%

Sócios da Unidade Minas I que utilizaram algum restaurante

Restaurante Sede Social
Restaurante CF3

N=49
N=83

Base: 24,5% do total de sócios entrevistados da unidade Minas I
Base: 41,5% do total de sócios entrevistados da unidade Minas I

Avaliação do Restaurante Sede Social Minas I

| Qualidade do atendimento | | | | | | | |
|--------------------------|---------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | 4,1% | 19 | 38,8% | 28 | 57,1% |
| Unidade | Minas I | 2 | 4,1% | 19 | 38,8% | 28 | 57,1% |

| Qualidade dos produtos | | | | | | | |
|------------------------|---------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 3 | 6,1% | 23 | 46,9% | 23 | 46,9% |
| Unidade | Minas I | 3 | 6,1% | 23 | 46,9% | 23 | 46,9% |

| Relação preço qualidade | | | | | | | |
|-------------------------|---------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 13 | 26,5% | 21 | 42,9% | 15 | 30,6% |
| Unidade | Minas I | 13 | 26,5% | 21 | 42,9% | 15 | 30,6% |

Avaliação do Restaurante CF3 Minas I

| Qualidade do atendimento | | | | | | | |
|--------------------------|---------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 9 | 10,8% | 39 | 47,0% | 35 | 42,2% |
| Unidade | Minas I | 9 | 10,8% | 39 | 47,0% | 35 | 42,2% |

| Qualidade dos produtos | | | | | | | | | |
|------------------------|---------|-------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | 2,4% | 11 | 13,3% | 45 | 54,2% | 25 | 30,1% |
| Unidade | Minas I | 2 | 2,4% | 11 | 13,3% | 45 | 54,2% | 25 | 30,1% |

| Relação preço qualidade | | | | | | | | | |
|-------------------------|---------|-------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | 2,4% | 13 | 15,9% | 55 | 67,1% | 12 | 14,6% |
| Unidade | Minas I | 2 | 2,4% | 13 | 15,9% | 55 | 67,1% | 12 | 14,6% |

Motivo da Avaliação dos restaurantes Minas I

Se ruim ou regular. Por quê?

RESTAURANTE SEDE SOCIAL

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

| | Casos | % |
|--------------------|-------|--------|
| Muito caro | 1 | 50,0% |
| Atendimento piorou | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

QUALIDADE DO PRODUTO

| | Casos | % |
|-----------------|-------|--------|
| Baixa qualidade | 2 | 66,7% |
| Falta variedade | 1 | 33,3% |
| Total | 3 | 100,0% |

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

| | Casos | % |
|-----------------|-------|--------|
| Valor alto | 9 | 69,2% |
| Baixa qualidade | 4 | 30,8% |
| Total | 13 | 100,0% |

RESTAURANTE CF3

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

| | Casos | % |
|-----------------------------|-------|--------|
| Demora no atendimento | 4 | 44,4% |
| Atendimento ruim | 2 | 22,2% |
| Comida ruim | 1 | 11,1% |
| Muito tumultuado | 1 | 11,1% |
| Poucas pessoas para atender | 1 | 11,1% |
| Total | 9 | 100,0% |

QUALIDADE DO PRODUTO

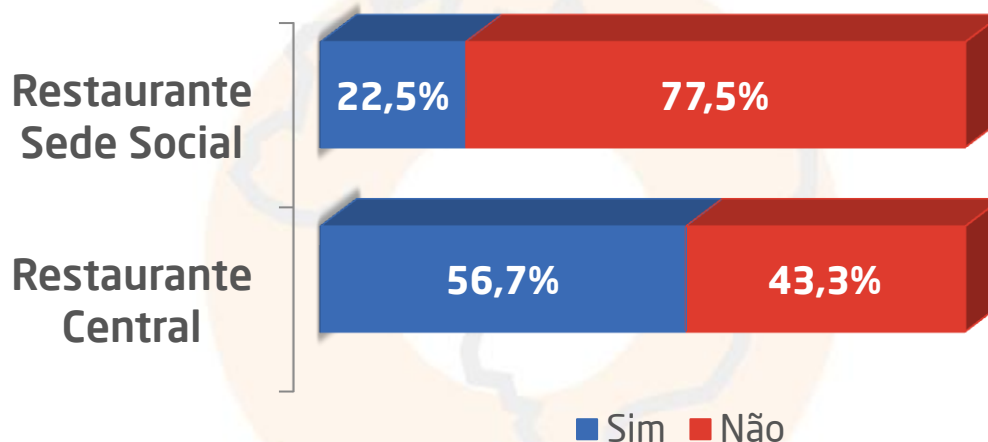
| | Casos | % |
|------------------------------------|-------|--------|
| Baixa qualidade dos alimentos | 7 | 53,8% |
| Falta variedade | 2 | 15,4% |
| Comparado a outras unidades é ruim | 2 | 15,4% |
| Ambiente com cheiro ruim | 1 | 7,7% |
| Alimentos mal preparados | 1 | 7,7% |
| Total | 13 | 100,0% |

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

| | Casos | % |
|----------------|-------|--------|
| Valor alto | 10 | 66,7% |
| Qualidade ruim | 4 | 26,7% |
| NS/NR | 1 | 6,7% |
| Total | 15 | 100,0% |

Utilização dos restaurantes Minas II

Você utilizou o Restaurante da Sede Social?
Você utilizou o Restaurante Central?



| | Restaurante Sede Social | | Restaurante Central | |
|--------------|-------------------------|--------|---------------------|--------|
| | Casos | % | Casos | % |
| Sim | 27 | 22,5% | 68 | 56,7% |
| Não | 93 | 77,5% | 52 | 43,3% |
| Total | 120 | 100,0% | 120 | 100,0% |

Avaliação dos restaurantes por itens Minas II

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados ao restaurante. Mais uma vez, a escala que vamos utilizar é: ótimo, bom, regular ou ruim.

Qualidade do atendimento

Sede Social
96,3%

Restaurante
Central
100,0%

Qualidade dos produtos

Sede Social
96,3%

Restaurante
Central
97,1%

Relação preço qualidade

Sede Social
100,0%

Restaurante
Central
97,1%

Sócios da Unidade Minas II que utilizaram algum restaurante

Restaurante Sede Social
Restaurante Central

N=27
N=68

Base: 22,5% do total de sócios entrevistados da unidade Minas II
Base: 56,7% do total de sócios entrevistados da unidade Minas II

Avaliação do Restaurante Sede Social Minas II

| Qualidade do atendimento | | | | | | | |
|--------------------------|-----------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 1 | 3,7% | 13 | 48,1% | 13 | 48,1% |
| Unidade | Minas II* | 1 | 3,7% | 13 | 48,1% | 13 | 48,1% |

| Qualidade dos produtos | | | | | | | |
|------------------------|-----------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 1 | 3,7% | 14 | 51,9% | 12 | 44,4% |
| Unidade | Minas II* | 1 | 3,7% | 14 | 51,9% | 12 | 44,4% |

| Relação preço qualidade | | | | | | | |
|-------------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| | | Boa | | | Ótima | | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 18 | 66,7% | 9 | 33,3% | | |
| Unidade | Minas II* | 18 | 66,7% | 9 | 33,3% | | |

Avaliação do Restaurante Central Minas II

| Qualidade do atendimento | | | | | |
|--------------------------|----------|-------|-------|-------|-------|
| | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 18 | 26,5% | 50 | 73,5% |
| Unidade | Minas II | 18 | 26,5% | 50 | 73,5% |

| Qualidade dos produtos | | | | | | | |
|------------------------|----------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | 2,9% | 15 | 22,1% | 51 | 75,0% |
| Unidade | Minas II | 2 | 2,9% | 15 | 22,1% | 51 | 75,0% |

| Relação preço qualidade | | | | | | | |
|-------------------------|----------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | 2,9% | 34 | 50,0% | 32 | 47,1% |
| Unidade | Minas II | 2 | 2,9% | 34 | 50,0% | 32 | 47,1% |

Motivo da Avaliação dos restaurantes - Minas II

Se ruim ou regular. Por quê?

RESTAURANTE SEDE SOCIAL

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

| | Casos | % |
|------------|-------|--------|
| Preço alto | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

QUALIDADE DO PRODUTO

| | Casos | % |
|-----------------------------|-------|--------|
| Alimentos não são saborosos | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

RESTAURANTE CENTRAL

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

QUALIDADE DO PRODUTO

| | Casos | % |
|-----------------|-------|--------|
| Falta variedade | 1 | 50,0% |
| Qualidade ruim | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

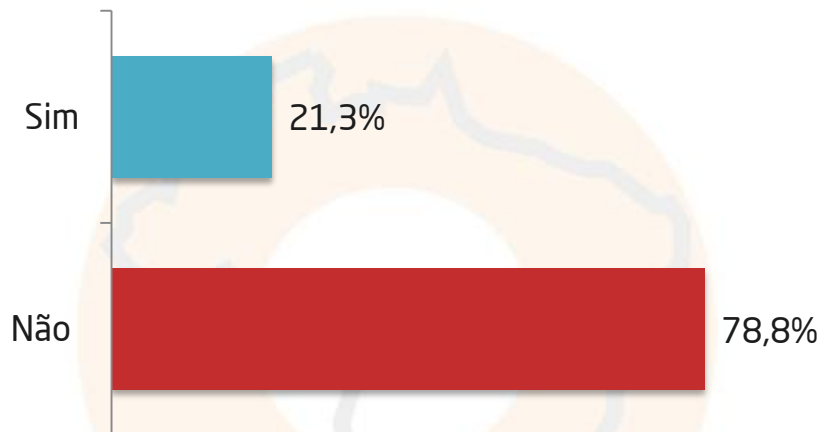
| | Casos | % |
|---|-------|--------|
| Deveria voltar com o suco gratuito | 1 | 50,0% |
| Com a baixa dos preços diminuiu a qualidade | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |



AVALIAÇÃO DOS ESPAÇOS CULTURAIS

Utilização Teatro Bradesco

Nos últimos 6 meses, você foi à algum evento no Teatro Bradesco?



| | | Sim | | Não | |
|----------------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| | | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 85 | 21,3% | 315 | 78,8% |
| Unidade | Minas I | 57 | 28,5% | 143 | 71,5% |
| | Minas II | 16 | 13,3% | 104 | 86,7% |
| | Minas Country | 12 | 15,0% | 68 | 85,0% |

Avaliação Teatro Bradesco

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados ao teatro Bradesco. Mais uma vez, a escala que vamos utilizar é: ótimo, bom, regular ou ruim.

**Programação
dos espetáculos
realizados
96,5%**

- Minas I 98,2%
- Minas II 87,5%
- Minas Country 100,0%

**Estrutura física
95,3%**

- Minas I 93,0%
- Minas II 100,0%
- Minas Country 100,0%

Avaliação Teatro Bradesco

| Programação dos espetáculos realizados | | | | | | | |
|--|----------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 3 | 3,5% | 22 | 25,9% | 60 | 70,6% |
| Unidade | Minas I | 1 | 1,8% | 13 | 22,8% | 43 | 75,4% |
| | Minas II* | 2 | 12,5% | 3 | 18,8% | 11 | 68,8% |
| | Minas Country* | 0 | ,0% | 6 | 50,0% | 6 | 50,0% |

| Estrutura física | | | | | | | |
|------------------|----------------|---------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 4 | 4,7% | 13 | 15,3% | 68 | 80,0% |
| Unidade | Minas I | 4 | 7,0% | 9 | 15,8% | 44 | 77,2% |
| | Minas II* | 0 | ,0% | 1 | 6,3% | 15 | 93,8% |
| | Minas Country* | 0 | ,0% | 3 | 25,0% | 9 | 75,0% |

Sócios das unidades Minas I, Minas II e Minas Country, que foram à algum evento no Teatro Bradesco
 N=85 Base: 21,3% do total de sócios entrevistados das unidades Minas I, Minas II e Minas Country

* Cruzamento com menos de 30 casos, sem significância estatística

Motivo da Avaliação do Teatro Bradesco

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

| | Casos | % |
|---------------------------|-------|--------|
| Espectáculos ruins | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|---|-------|--------|
| Deveria ter mais apresentações | 1 | 50,0% |
| Por não conter músicas populares | 1 | 50,0% |
| Total | 2 | 100,0% |

MINAS Country

Motivo da Avaliação do Teatro Bradesco

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

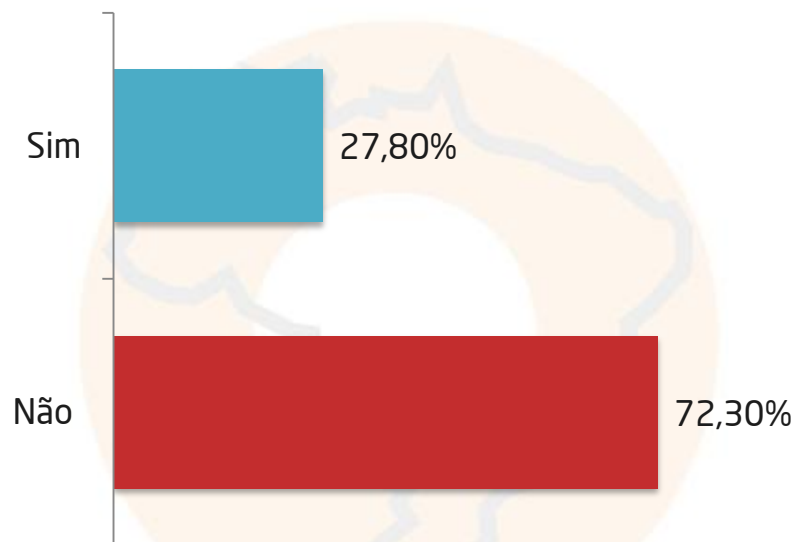
MINAS II

| | Casos | % |
|------------------------------------|-------|--------|
| É pequeno | 2 | 50,0% |
| Espaço apertado entre as poltronas | 2 | 50,0% |
| Total | 4 | 100,0% |

MINAS Country

Visita ao Centro de Memória

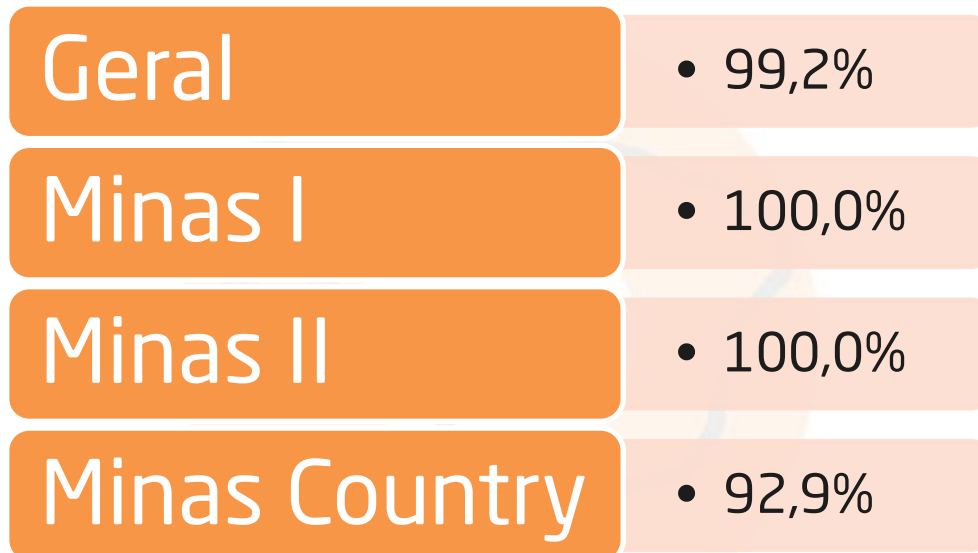
Você já visitou o centro de memória localizado no Minas I?



| | | Sim | | Não | |
|----------------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| | | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 119 | 29,8% | 281 | 70,3% |
| Unidade | Minas I | 75 | 37,5% | 125 | 62,5% |
| | Minas II | 30 | 25,0% | 90 | 75,0% |
| | Minas Country | 14 | 17,5% | 66 | 82,5% |

Avaliação do Centro de Memória

De uma forma geral, qual é a sua avaliação do Centro de Memória, você diria que é ótimo, bom, regular ou ruim?



| | | Centro de Memória | | | | | |
|----------------|----------------|-------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Bom | | Ótimo | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 1 | ,8% | 35 | 29,4% | 83 | 69,7% |
| Unidade | Minas I | 0 | ,0% | 19 | 25,3% | 56 | 74,7% |
| | Minas II | 0 | ,0% | 13 | 43,3% | 17 | 56,7% |
| | Minas Country* | 1 | 7,1% | 3 | 21,4% | 10 | 71,4% |

Sócios das unidades Minas I, Minas II e Minas Country, que visitaram o Centro de Memória

N=119

Base: 29,8% do total de sócios entrevistados das unidades Minas I, Minas II e Minas Country

* Cruzamento com menos de 30 casos, sem significância estatística

Motivo da Avaliação do Centro de Memória

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

MINAS II

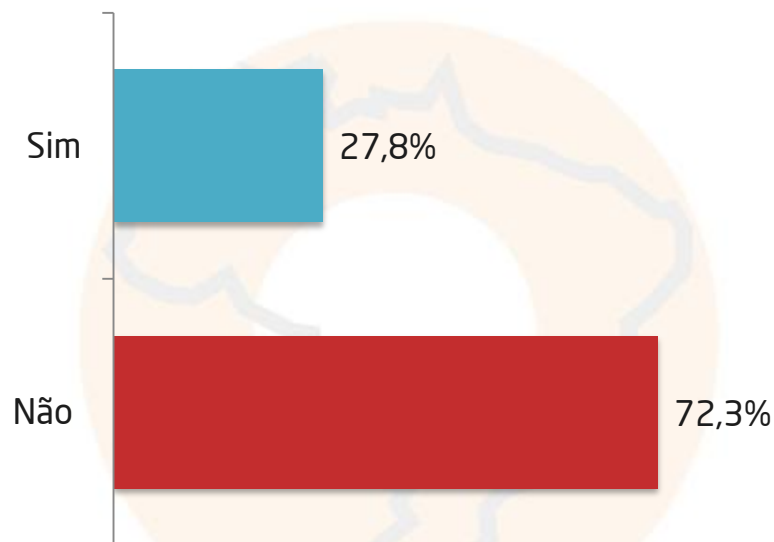
MINAS Country



| | Casos | % |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Não possui fotos dos antigos atletas | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

Visita a Galeria de Arte

Você já visitou a galeria de Arte localizado no Minas I?



| | | Sim | | Não | |
|----------------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| | | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 111 | 27,8% | 289 | 72,3% |
| Unidade | Minas I | 75 | 37,5% | 125 | 62,5% |
| | Minas II | 26 | 21,7% | 94 | 78,3% |
| | Minas Country | 10 | 12,5% | 70 | 87,5% |

Avaliação da Galeria de Arte

De uma forma geral, qual é a sua avaliação da galeria de Arte, você diria que é ótima, boa, regular ou ruim?

Geral

• 100,0%

Minas I

• 100,0%

Minas II

• 100,0%

Minas Country

• 100,0%

| | | Galeria de Arte | | | |
|----------------|----------------|-----------------|-------|-------|-------|
| | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 26 | 23,4% | 85 | 76,6% |
| Unidade | Minas I | 17 | 22,7% | 58 | 77,3% |
| | Minas II* | 8 | 30,8% | 18 | 69,2% |
| | Minas Country* | 1 | 10,0% | 9 | 90,0% |

Sócios das unidades Minas I, Minas II e Minas Country, que visitaram a Galeria de Arte

N=111

Base: 27,8% do total de sócios entrevistados das unidades Minas I, Minas II e Minas Country

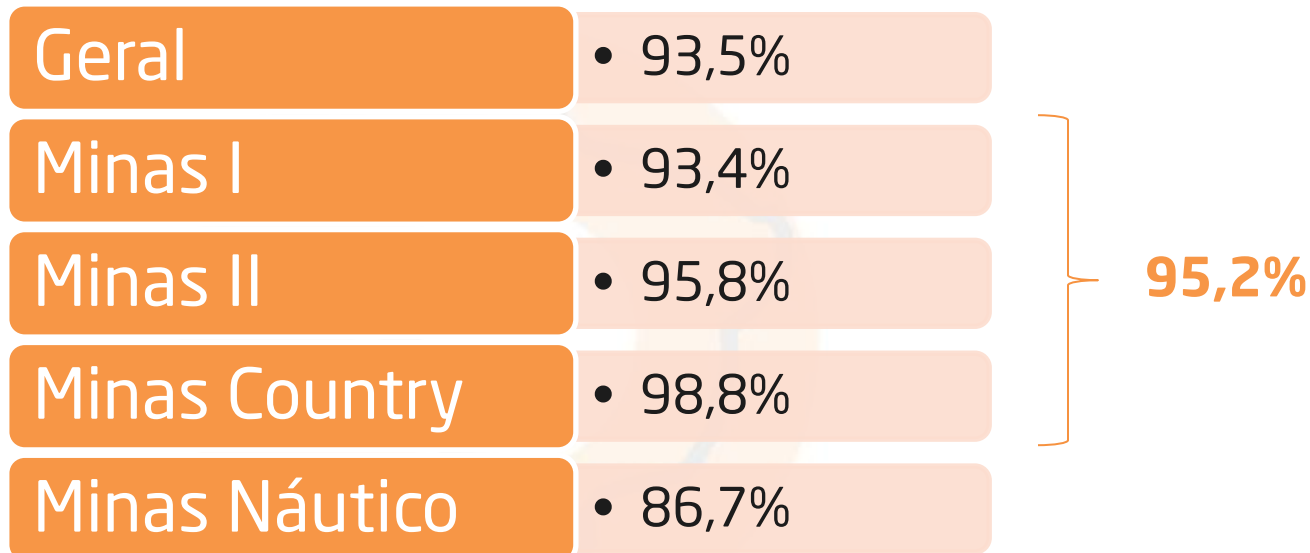
* Cruzamento com menos de 30 casos, sem significância estatística



AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO

Avaliação da Comunicação do Minas Tênis Clube

Agora, pensando na comunicação do Minas Tênis Clube, revistas, sites, banners, mensagens, etc.. De uma forma geral, como você avalia a comunicação do Minas, ela é ótima, boa, regular ou ruim?



| | | Ruim | | Regular | | Boa | | Ótima | |
|----------------|---------------|-------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | ,4% | 30 | 6,0% | 220 | 44,4% | 244 | 49,2% |
| Unidade | Minas I | 1 | ,5% | 12 | 6,1% | 90 | 45,5% | 95 | 48,0% |
| | Minas II | 0 | ,0% | 5 | 4,2% | 73 | 60,8% | 42 | 35,0% |
| | Minas Country | 0 | ,0% | 1 | 1,3% | 27 | 33,8% | 52 | 65,0% |
| | Minas Náutico | 1 | 1,0% | 12 | 12,2% | 30 | 30,6% | 55 | 56,1% |

Motivo da avaliação da Comunicação do Clube

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

| | Casos | % |
|--|-----------|---------------|
| Atraso na entrega da revista | 6 | 46,2% |
| Não é bem divulgado | 2 | 15,4% |
| Falta de informação | 2 | 15,4% |
| Revista tendenciosa, deveria falar mais dos sócios e menos d | 1 | 7,7% |
| Exagero | 1 | 7,7% |
| Melhorar aplicativo | 1 | 7,7% |
| Total | 13 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|------------------------------|----------|---------------|
| Atraso na entrega da revista | 4 | 80,0% |
| Revista desnecessária | 1 | 20,0% |
| Total | 5 | 100,0% |

MINAS COUNTRY

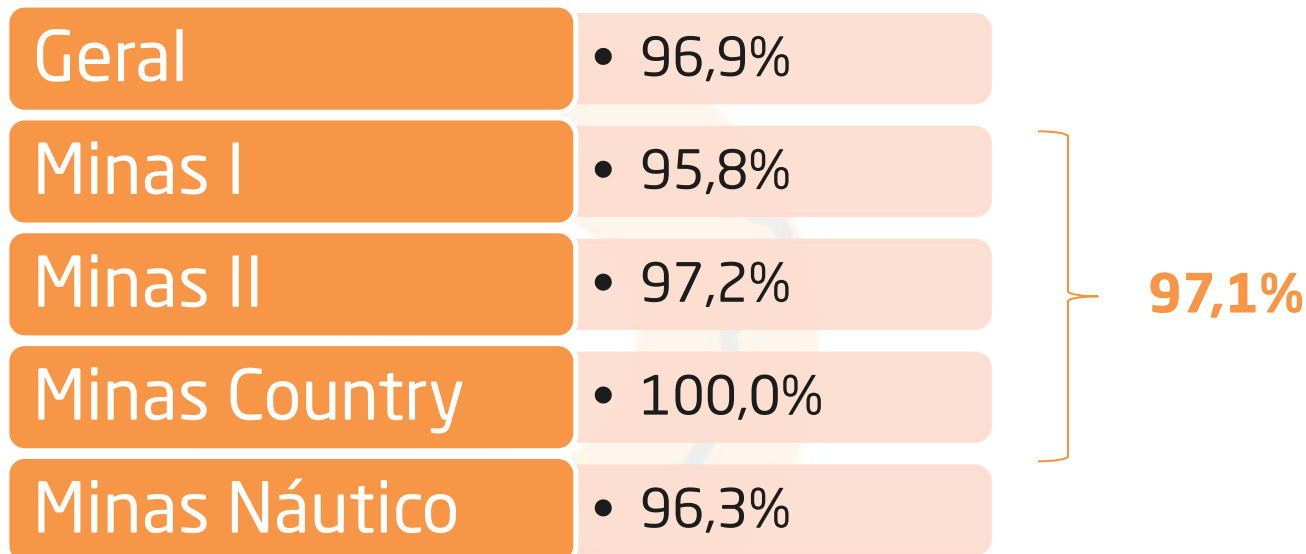
| | Casos | % |
|------------------------------|----------|---------------|
| Atraso na entrega da revista | 1 | 100,0% |
| Total | 1 | 100,0% |

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|---|-----------|---------------|
| Falta de informação | 4 | 30,8% |
| Atraso na entrega da revista | 3 | 23,1% |
| Não está recebendo a revista | 3 | 23,1% |
| Não recebe comunicado sobre reuniões | 1 | 7,7% |
| Muita promoção pessoal na revista | 1 | 7,7% |
| Minas Clube náutico tem pouco espaço nos meios de comunicação | 1 | 7,7% |
| Total | 13 | 100,0% |

Avaliação do novo layout da Revista do Minas

A Revista do Minas mudou o layout, você avalia o novo layout como ótimo, bom, regular ou ruim?



| | | Layout da Revista | | | | | |
|----------------|---------------|-------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| | | Regular | | Boa | | Ótima | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 13 | 3,1% | 213 | 50,1% | 199 | 46,8% |
| Unidade | Minas I | 7 | 4,2% | 85 | 50,9% | 75 | 44,9% |
| | Minas II | 3 | 2,8% | 74 | 69,2% | 30 | 28,0% |
| | Minas Country | 0 | ,0% | 21 | 30,4% | 48 | 69,6% |
| | Minas Náutico | 3 | 3,7% | 33 | 40,2% | 46 | 56,1% |

Motivo da avaliação do novo layout da Revista do Minas

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

| | Casos | % |
|---|-------|--------|
| Não gostou da mudança | 3 | 42,9% |
| Está confusa | 1 | 14,3% |
| Chega atrasada | 1 | 14,3% |
| Muita informação desnecessária | 1 | 14,3% |
| divulgar mais as peças e exposições, e ter mais matérias de | 1 | 14,3% |
| Total | 7 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|-----------------------|-------|--------|
| Não gostou da mudança | 2 | 66,7% |
| Está confusa | 1 | 33,3% |
| Total | 3 | 100,0% |

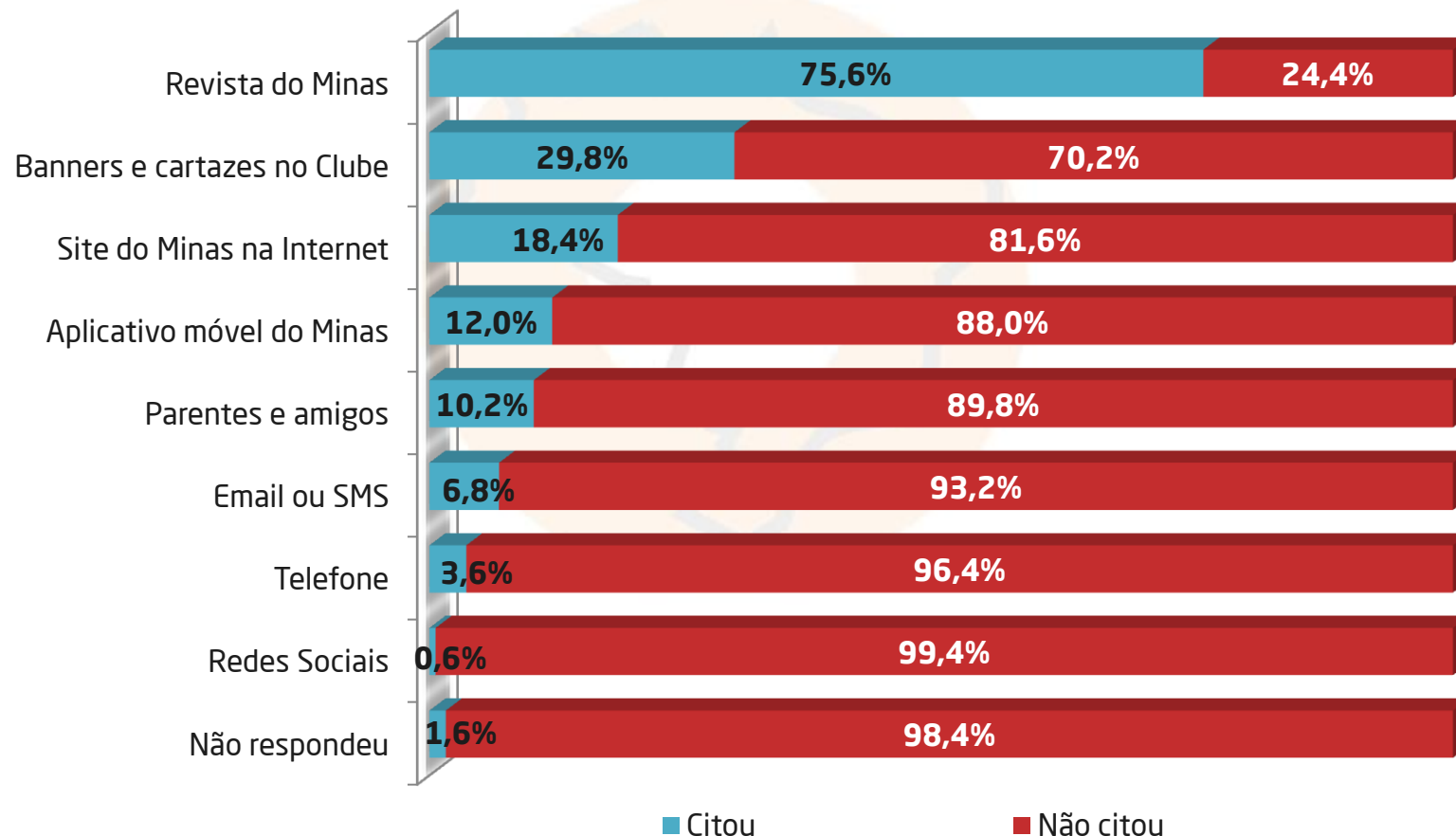
MINAS COUNTRY

MINAS NÁUTICO

| | Casos | % |
|---------------------------------|-------|--------|
| As notícias são sempre as mesma | 1 | 33,3% |
| Muito glamour pouca informação | 1 | 33,3% |
| Ter mais informações | 1 | 33,3% |
| Total | 3 | 100,0% |

Meios de comunicação mais utilizados

Quais os meios de comunicação do Minas Tênis Clube você mais utiliza? Algum outro meio?



Meios de comunicação mais utilizados

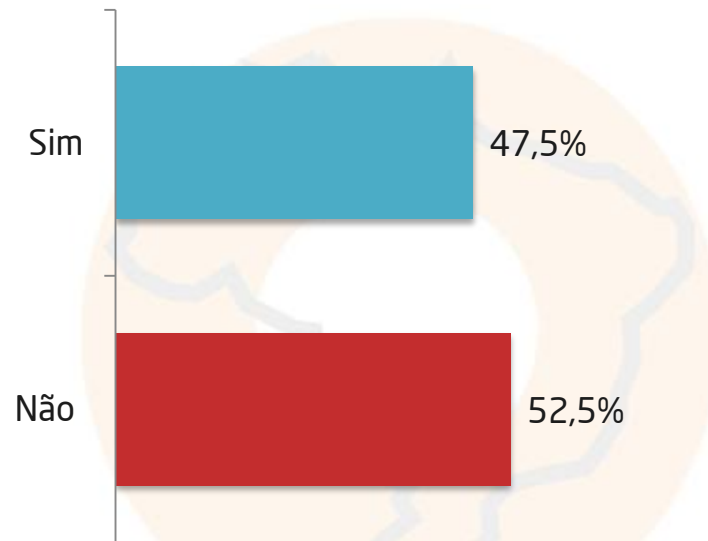
| | Geral | | Minas I | | Minas II | | Minas Country | | Minas Náutico | |
|-----------------------------|-------|-------|---------|-------|----------|-------|---------------|-------|---------------|-------|
| | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Revista do Minas | 378 | 75,6% | 149 | 74,5% | 88 | 73,3% | 69 | 86,3% | 72 | 72,0% |
| Banners e cartazes no Clube | 149 | 29,8% | 57 | 28,5% | 38 | 31,7% | 25 | 31,3% | 29 | 29,0% |
| Aplicativo móvel do Minas | 60 | 12,0% | 28 | 14,0% | 12 | 10,0% | 4 | 5,0% | 16 | 16,0% |
| Site do Minas na Internet | 92 | 18,4% | 40 | 20,0% | 18 | 15,0% | 12 | 15,0% | 22 | 22,0% |
| Email ou SMS | 34 | 6,8% | 14 | 7,0% | 6 | 5,0% | 8 | 10,0% | 6 | 6,0% |
| Parentes e amigos | 51 | 10,2% | 22 | 11,0% | 14 | 11,7% | 8 | 10,0% | 7 | 7,0% |
| Telefone | 18 | 3,6% | 7 | 3,5% | 6 | 5,0% | 0 | 0,0% | 5 | 5,0% |
| Redes Sociais | 3 | 0,6% | 1 | 0,5% | 1 | 0,8% | 1 | 1,3% | 0 | 0,0% |
| Não respondeu | 8 | 1,6% | 4 | 2,0% | 1 | 0,8% | 1 | 1,3% | 2 | 2,0% |



AVALIAÇÃO DO ESTACIONAMENTO

Utilização do estacionamento

Nos últimos 30 dias você utilizou o estacionamento desta unidade?



| | | Sim | | Não | |
|----------------|----------|-------|-------|-------|-------|
| | | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 152 | 47,5% | 168 | 52,5% |
| Unidade | Minas I | 119 | 59,5% | 81 | 40,5% |
| | Minas II | 33 | 27,5% | 87 | 72,5% |

Pergunta feita apenas aos sócios das Unidades Minas I e Minas II
Base: 320 entrevistados

Avaliação do estacionamento

De uma forma geral, qual é a sua avaliação do estacionamento, você diria que ele é ótimo, bom, regular ou ruim?

Geral

• 77,6%

Minas I

• 75,6%

Minas II

• 84,8%

| | | Estacionamento | | | | | | | |
|----------------|----------|----------------|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | Ruim | | Regular | | Bom | | Ótimo | |
| | | Casos | % | Casos | % | Casos | % | Casos | % |
| Geral | | 2 | 1,3% | 32 | 21,1% | 66 | 43,4% | 52 | 34,2% |
| Unidade | Minas I | 1 | ,8% | 28 | 23,5% | 48 | 40,3% | 42 | 35,3% |
| | Minas II | 1 | 3,0% | 4 | 12,1% | 18 | 54,5% | 10 | 30,3% |

Motivo da avaliação do estacionamento

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

| | Casos | % |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Valor alto | 12 | 41,4% |
| Vagas estreitas | 5 | 17,2% |
| Deveria ser gratuito para associados | 3 | 10,3% |
| Por atender não sócios | 2 | 6,9% |
| Porque bateram no meu carro | 2 | 6,9% |
| Pagamento mensal | 1 | 3,4% |
| Falta segurança | 1 | 3,4% |
| Muito sujo | 1 | 3,4% |
| Falta espaço para fumantes | 1 | 3,4% |
| NS/NR | 1 | 3,4% |
| Total | 29 | 100,0% |

MINAS II

| | Casos | % |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Valor alto | 3 | 60,0% |
| Deveria ser gratuito para associados | 2 | 40,0% |
| Total | 5 | 100,0% |



www.institutover.com.br