

**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**
 - *16 a 23 de dezembro de 2017*

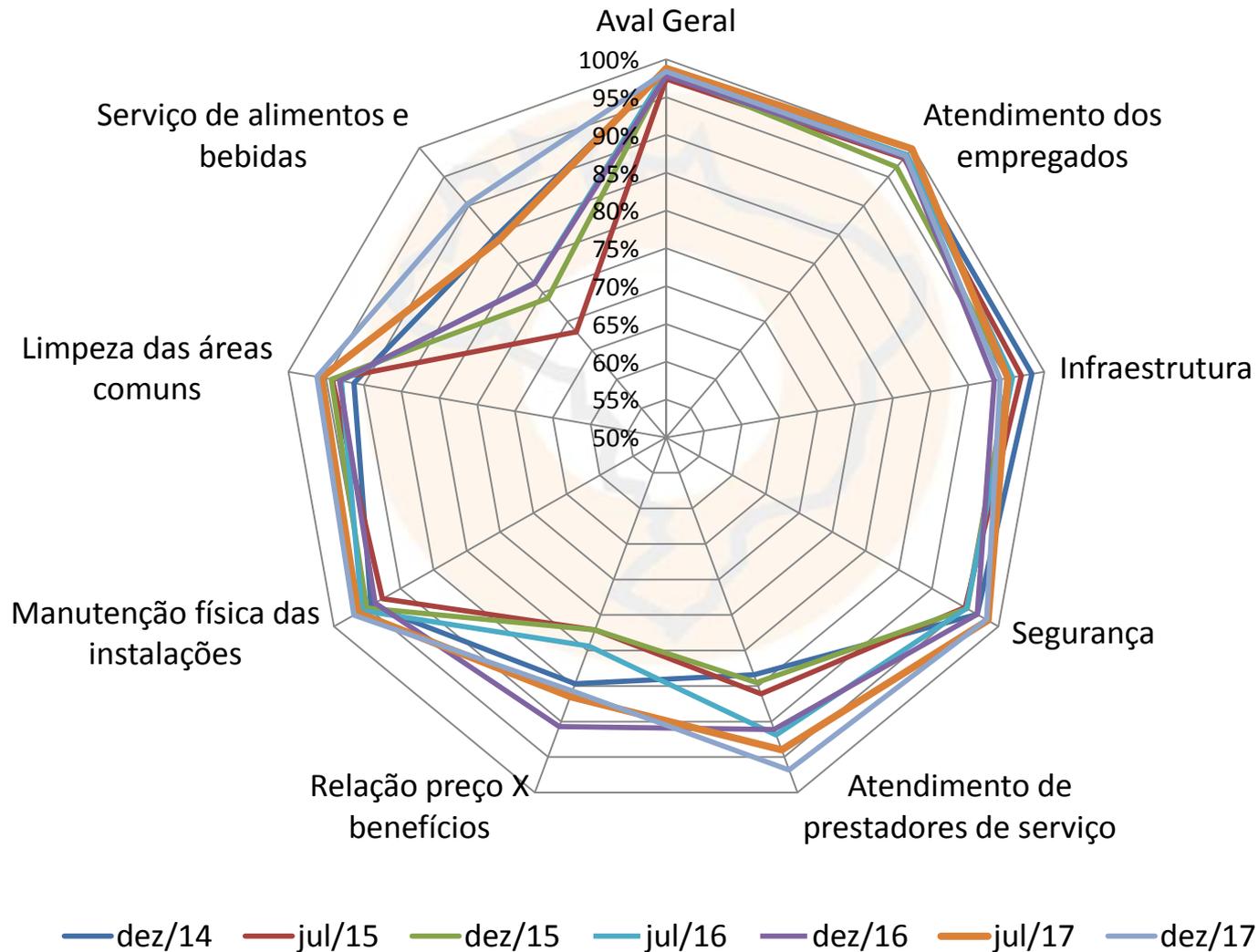
ÍNDICE DE POSITIVIDADE



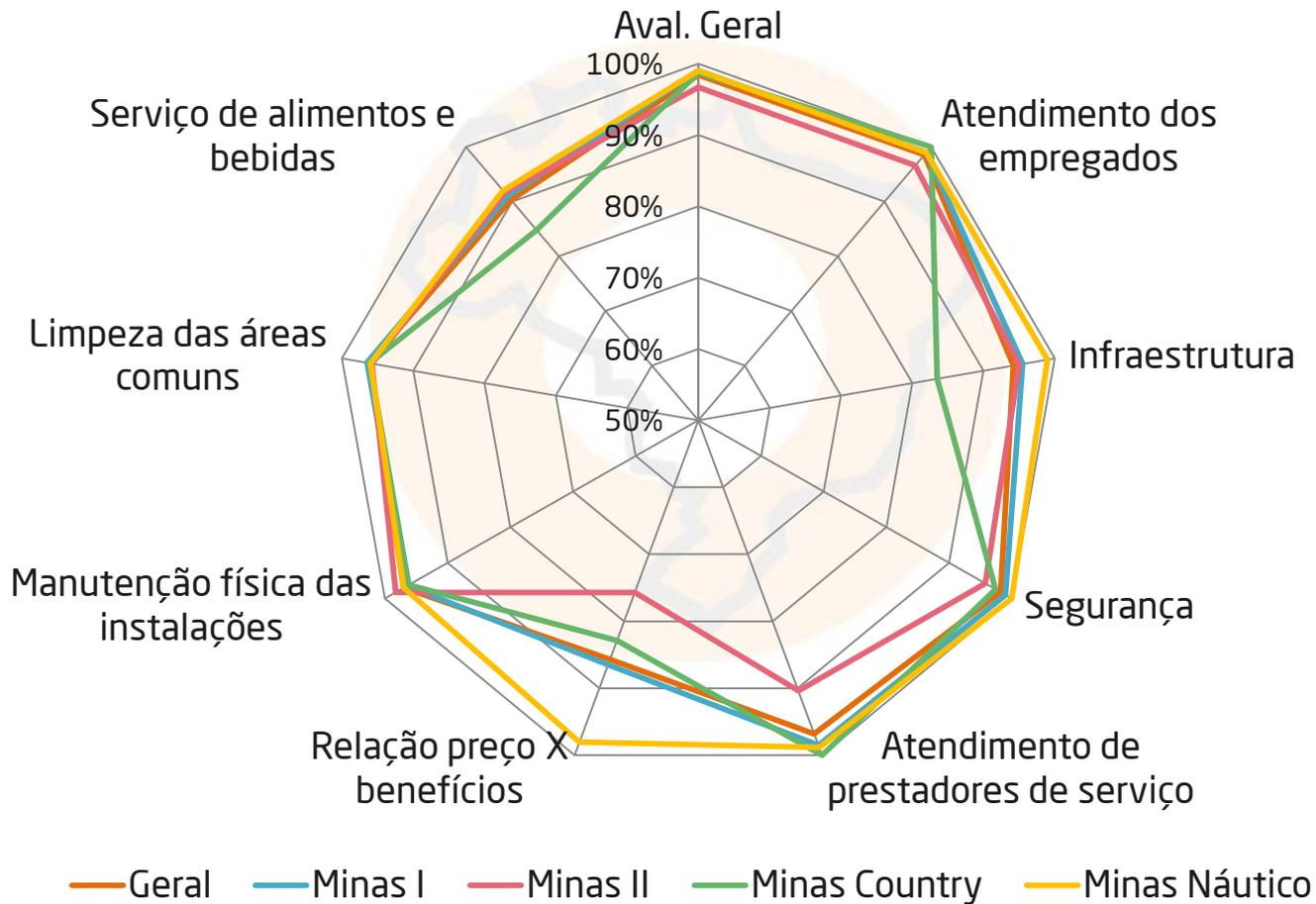
Índice de positividade

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
Aval. Geral	98,4%	99,0%	96,7%	98,7%	99,0%
Atendimento dos empregados	98,6%	99,0%	96,6%	100,0%	99,0%
Infraestrutura	94,2%	95,5%	95,0%	83,5%	99,0%
Segurança	98,2%	99,0%	95,8%	97,4%	100,0%
Atendimento de prestadores de serviço	96,8%	98,5%	90,4%	100,0%	98,8%
Relação preço X benefícios	85,7%	86,5%	75,7%	82,9%	98,0%
Manutenção física das instalações	97,0%	96,5%	98,3%	96,2%	97,0%
Limpeza das áreas comuns	96,2%	96,5%	95,8%	96,1%	96,0%
Serviço de alimentos e bebidas	90,3%	91,0%	91,6%	84,8%	92,0%
Média	95,0%	95,7%	92,9%	93,3%	97,6%

Radar - Geral



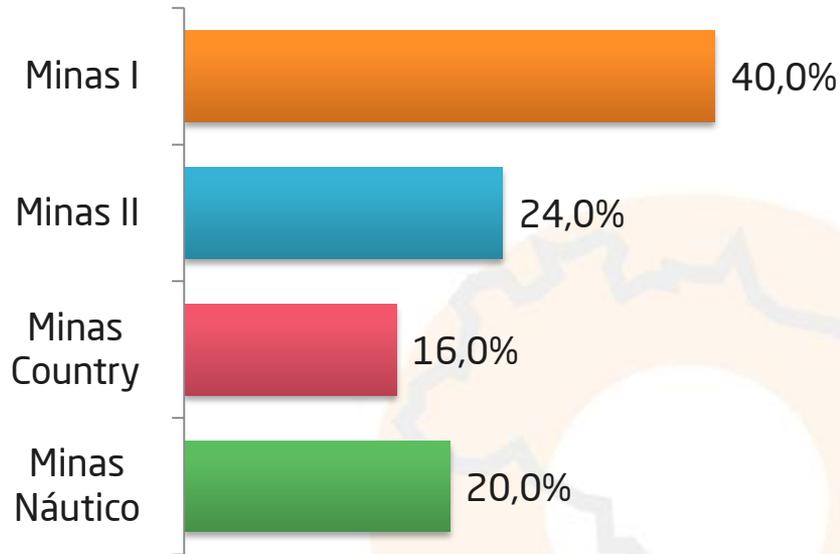
Radar



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%

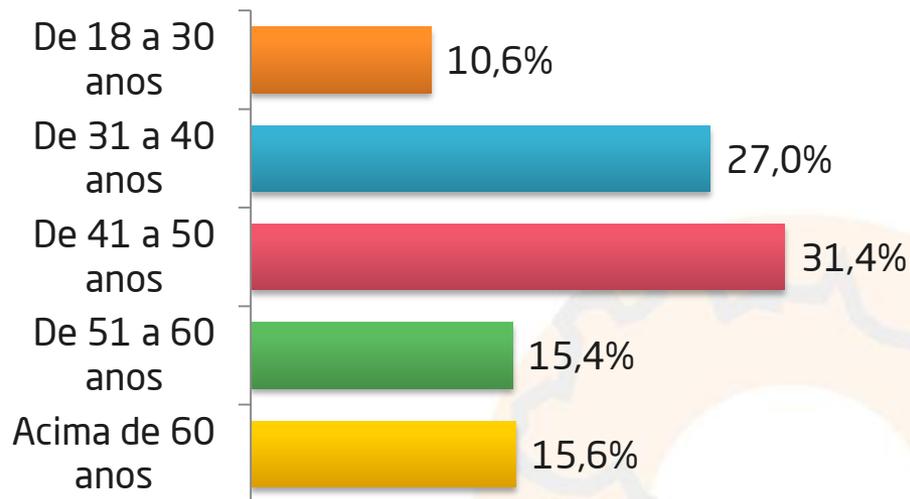
SEXO

	Casos	%
Masculino	249	49,8%
Feminino	251	50,2%
Total	500	100,0%



■ Masculino ■ Feminino

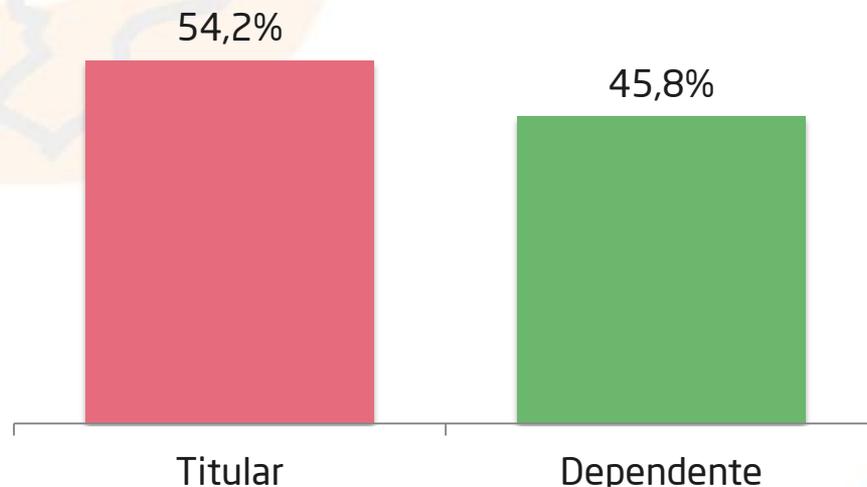
FAIXA ETÁRIA



	Casos	%
De 18 a 30 anos	53	10,6%
De 31 a 40 anos	135	27,0%
De 41 a 50 anos	157	31,4%
De 51 a 60 anos	77	15,4%
Acima de 60 anos	78	15,6%
Total	500	100,0%

TITULAR OU DEPENDENTE

	Casos	%
Titular	271	54,2%
Dependente	229	45,8%
Total	500	100,0%

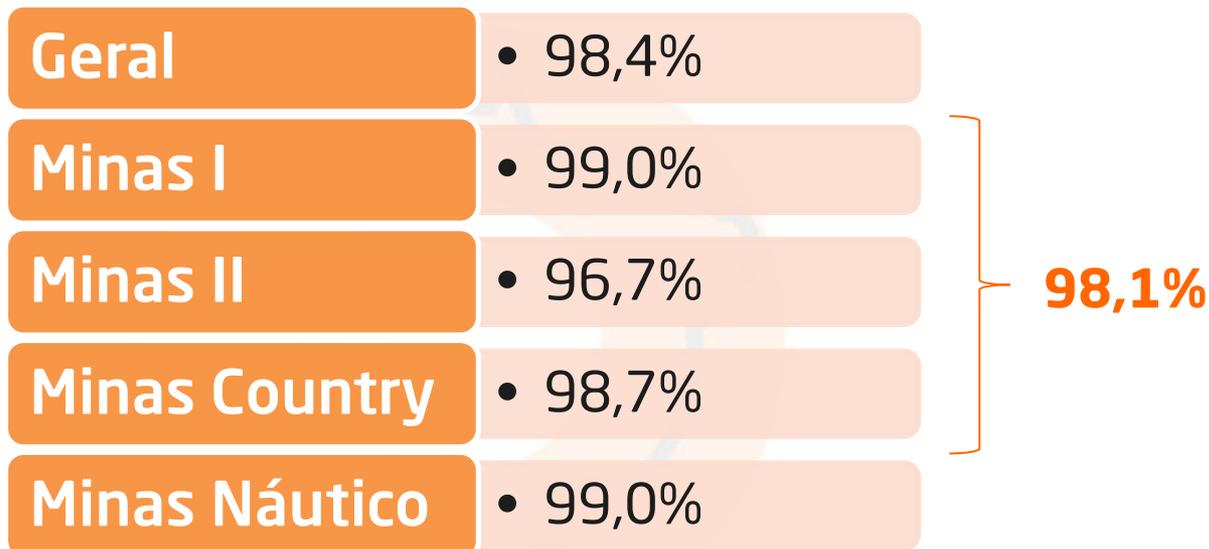




AVALIAÇÃO GERAL DO MINAS TÊNIS CLUBE

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							
		Ruim		Regular		Bom		Ótimo	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		1	,2%	7	1,4%	90	18,1%	400	80,3%
Unidade	Minas I	0	,0%	2	1,0%	30	15,1%	167	83,9%
	Minas II	1	,8%	3	2,5%	28	23,3%	88	73,3%
	Minas Country	0	,0%	1	1,3%	19	24,1%	59	74,7%
	Minas Náutico	0	,0%	1	1,0%	13	13,0%	86	86,0%

Motivo

Avaliação Geral

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

	Casos	%
Pouco investimento na estrutura	1	50,0%
Preço alto	1	50,0%
Total	2	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Falta de manutenção	1	25,0%
Falta de educação dos funcionários	1	25,0%
Não disponibiliza ingressos para todos os sócios	1	25,0%
NS/NR	1	25,0%
Total	4	100,0%

MINAS Country

	Casos	%
Deixa a desejar em relação aos outros clubes	1	100,0%
Total	1	100,0%

MINAS Náutico

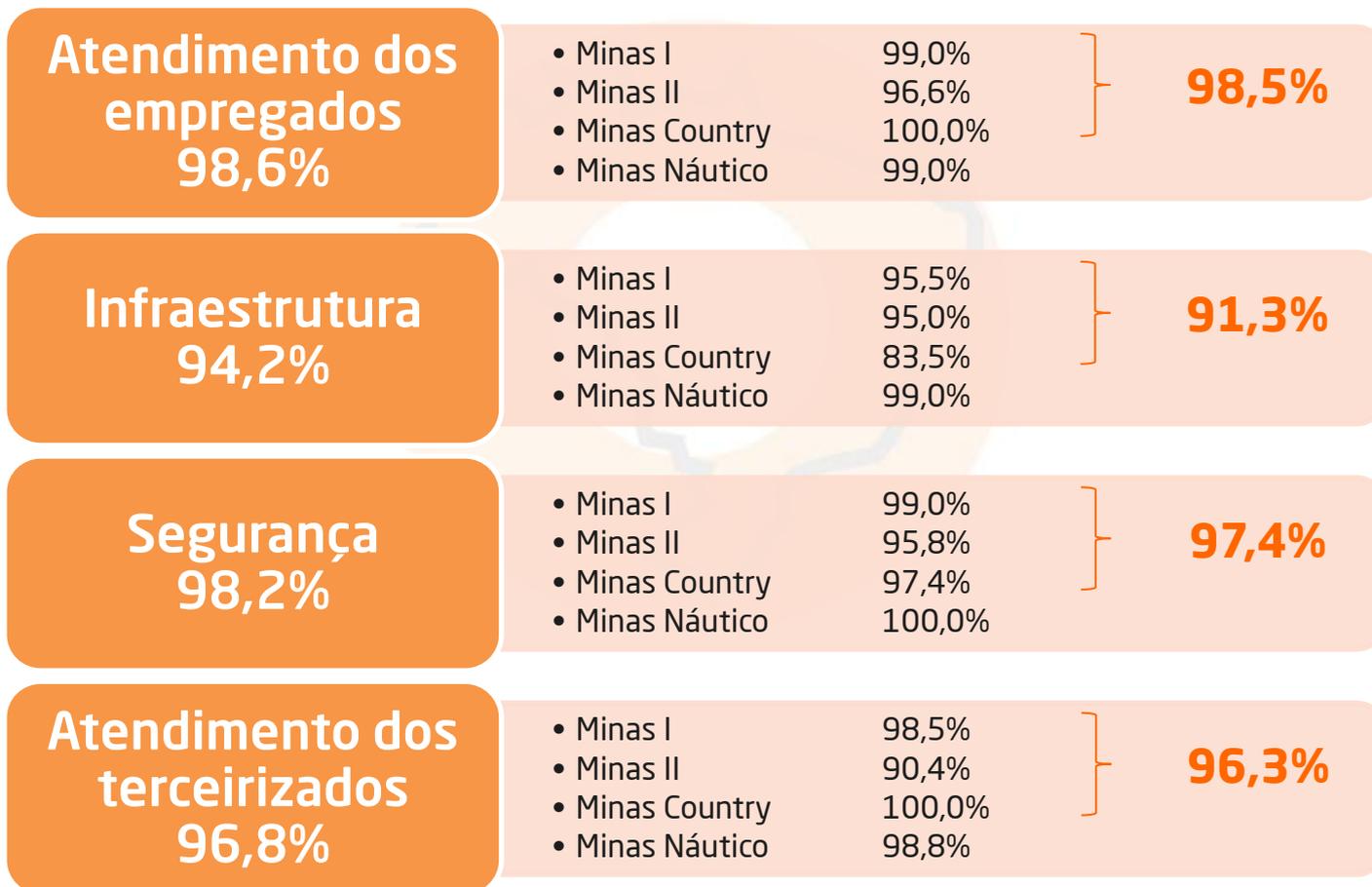
	Casos	%
Falta investimento náutico	1	100,0%
Total	1	100,0%



AVALIAÇÃO DA UNIDADE

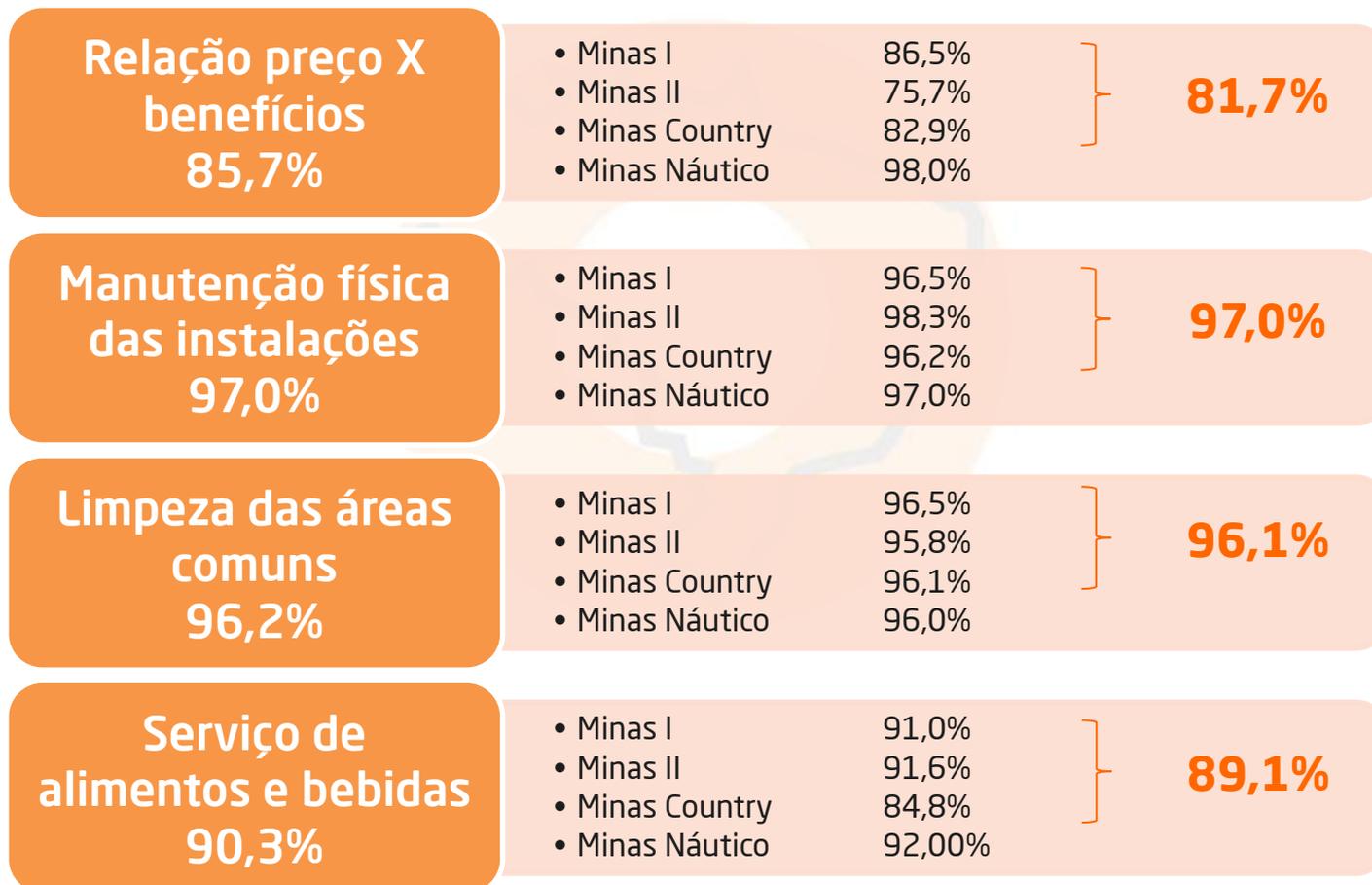
Avaliação por itens

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



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		7	1,4%	75	15,1%	415	83,5%
Unidade	Minas I	2	1,0%	30	15,1%	167	83,9%
	Minas II	4	3,4%	28	23,7%	86	72,9%
	Minas Country	0	,0%	13	16,3%	67	83,8%
	Minas Náutico	1	1,0%	4	4,0%	95	95,0%

		Infraestrutura							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		4	,8%	25	5,0%	164	32,9%	306	61,3%
Unidade	Minas I	0	,0%	9	4,5%	50	25,0%	141	70,5%
	Minas II	0	,0%	6	5,0%	57	47,5%	57	47,5%
	Minas Country	4	5,1%	9	11,4%	17	21,5%	49	62,0%
	Minas Náutico	0	,0%	1	1,0%	40	40,0%	59	59,0%

		Segurança							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		1	,2%	8	1,6%	89	17,9%	399	80,3%
Unidade	Minas I	0	,0%	2	1,0%	31	15,6%	166	83,4%
	Minas II	0	,0%	5	4,2%	40	33,3%	75	62,5%
	Minas Country	1	1,3%	1	1,3%	11	14,1%	65	83,3%
	Minas Náutico	0	,0%	0	,0%	7	7,0%	93	93,0%

Avaliação por itens

		Atendimento de prestadores de serviço							
		Ruim		Regular		Bom		Ótimo	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		2	,4%	13	2,8%	211	44,8%	245	52,0%
Unidade	Minas I	0	,0%	3	1,5%	76	38,6%	118	59,9%
	Minas II	2	1,8%	9	7,9%	62	54,4%	41	36,0%
	Minas Country	0	,0%	0	,0%	34	44,7%	42	55,3%
	Minas Náutico	0	,0%	1	1,2%	39	46,4%	44	52,4%

		Relação preço X benefícios							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		13	2,6%	57	11,6%	242	49,3%	179	36,5%
Unidade	Minas I	1	,5%	26	13,0%	94	47,0%	79	39,5%
	Minas II	5	4,3%	23	20,0%	66	57,4%	21	18,3%
	Minas Country	7	9,2%	6	7,9%	42	55,3%	21	27,6%
	Minas Náutico	0	,0%	2	2,0%	40	40,0%	58	58,0%

		Manutenção física das instalações							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		1	,2%	14	2,8%	113	22,8%	368	74,2%
Unidade	Minas I	0	,0%	7	3,5%	31	15,5%	162	81,0%
	Minas II	1	,8%	1	,8%	57	47,9%	60	50,4%
	Minas Country	0	,0%	3	3,8%	19	24,4%	56	71,8%
	Minas Náutico	0	,0%	3	3,0%	6	6,1%	90	90,9%

Avaliação por itens

		Limpeza das áreas comuns							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		2	,4%	17	3,4%	97	19,5%	381	76,7%
Unidade	Minas I	0	,0%	7	3,5%	39	19,5%	154	77,0%
	Minas II	2	1,7%	3	2,5%	33	27,5%	82	68,3%
	Minas Country	0	,0%	3	3,9%	20	26,0%	54	70,1%
	Minas Náutico	0	,0%	4	4,0%	5	5,0%	91	91,0%

		Serviço de alimentos e bebidas							
		Ruim		Regular		Bom		Ótimo	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		7	1,4%	41	8,2%	265	53,3%	184	37,0%
Unidade	Minas I	5	2,5%	13	6,5%	107	53,8%	74	37,2%
	Minas II	0	,0%	10	8,4%	75	63,0%	34	28,6%
	Minas Country	2	2,5%	10	12,7%	40	50,6%	27	34,2%
	Minas Náutico	0	,0%	8	8,0%	43	43,0%	49	49,0%

Motivo da Avaliação por itens

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

	Casos	%
Atendimento burocrático	1	50,0%
Demora no atendimento	1	50,0%
Total	2	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Faltam funcionários	3	75,0%
Falta pró atividade	1	25,0%
Total	4	100,0%

MINAS COUNTRY

MINAS NÁUTICO

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

Motivo da Avaliação por itens INFRAESTRUTURA

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

	Casos	%
Falta reforma	2	22,2%
Falta espaço físico	1	11,1%
Novos prédios bloquearam o sol	1	11,1%
Acesso ruim para algumas áreas	1	11,1%
Acústica do salão de festas ruim	1	11,1%
Reforma sendo feita nas férias	1	11,1%
Falta de energia elétrica	1	11,1%
Infraestrutura do estacionamento precária	1	11,1%
Total	9	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Obras em excesso	3	50,0%
Falta caixa 24 horas	1	16,7%
Falta reforma na sauna	1	16,7%
Venda de mesas para sócios	1	16,7%
Total	6	100,0%

MINAS COUNTRY

	Casos	%
Falta elevador	4	30,8%
Falta acessibilidade para deficientes	1	7,7%
Deixa a desejar em relação aos outros clubes	1	7,7%
Banheiro da sauna ruim	1	7,7%
Acesso ruim para algumas áreas	1	7,7%
Sinucas ruins	1	7,7%
Falta piscina aquecida	1	7,7%
Problemas com insetos	1	7,7%
Falta fraldário	1	7,7%
Falta cobertura da quadra de tênis	1	7,7%
Total	13	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Falta reforma	1	100,0%
Total	1	100,0%

Motivo da Avaliação por itens SEGURANÇA

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

	Casos	%
Faltam seguranças	1	50,0%
Espaços sem segurança adequada	1	50,0%
Total	2	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Roubos/Furtos	3	60,0%
Falta segurança para crianças	1	20,0%
Falta atendimento de urgência	1	20,0%
Total	5	100,0%

MINAS COUNTRY

	Casos	%
Roubos/Furtos	1	50,0%
Falta sinalização adequada nas obras	1	50,0%
Total	2	100,0%

MINAS NÁUTICO

Motivo da Avaliação por itens

ATENDIMENTO DOS TERCEIRIZADOS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

	Casos	%
Falta treinamento para os funcionários	1	33,3%
Ampliar o horário de atendimento	1	33,3%
Não respondeu	1	33,3%
Total	3	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Faltam garçons	4	36,4%
Atendimento ruim	2	18,2%
Demora no atendimento	1	9,1%
Preço ruim	1	9,1%
Falta de higiene	1	9,1%
Não são atenciosos	1	9,1%
Não respondeu	1	9,1%
Total	11	100,0%

MINAS COUNTRY

	Casos	%
Atendimento ruim	1	100,0%
Total	1	100,0%

MINAS NÁUTICO

Motivo da Avaliação por itens

RELAÇÃO PREÇO X BENEFÍCIOS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular

MINAS I

	Casos	%
Preço alto	11	40,7%
Cobrança para outros serviços/atividades	10	37,0%
Academia cara	2	7,4%
Produtos caros	1	3,7%
Atividades de ginástica são caras	1	3,7%
Não investe dinheiro na acústica	1	3,7%
Feiras caras	1	3,7%
Total	27	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Preço alto	12	42,9%
Cobrança para outros serviços/atividades	8	28,6%
Produtos caros	5	17,9%
Não possui muita vantagem	2	7,1%
Academia cara	1	3,6%
Total	28	100,0%

MINAS COUNTRY

	Casos	%
Preço alto	12	92,3%
Faltam opções de lazer	1	7,7%
Total	13	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Preço alto	1	50,0%
Deixa a desejar comparado a outras unidades	1	50,0%
Total	2	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	1	14,3%
Falta manutenção nos banheiros	1	14,3%
Falta bebedouro próximo a piscina	1	14,3%
Excesso de obras	1	14,3%
Falta sinalização adequada	1	14,3%
Mau uso das instalações para deficientes	1	14,3%
Falta de uma acústica	1	14,3%
Total	7	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Excesso de obras	1	50,0%
Não respondeu	1	50,0%
Total	2	100,0%

MINAS COUNTRY

	Casos	%
Falta manutenção nos banheiros	1	33,3%
Excesso de obras	1	33,3%
Falta manutenção nos jardins	1	33,3%
Total	3	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Falta manutenção nos banheiros	1	33,3%
Falta manutenção nas quadras de tênis	1	33,3%
Falta manutenção no parquinho	1	33,3%
Total	3	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	3	42,9%
Sauna masculina sempre suja	2	28,6%
Piso sujo	1	14,3%
A limpeza não é realizada com frequência	1	14,3%
Total	7	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Banheiros sujos	2	40,0%
Vestiários sujos	1	20,0%
Funcionários despreparados	1	20,0%
Limpeza não é realizada	1	20,0%
Total	5	100,0%

MINAS COUNTRY

	Casos	%
Banheiros sujos	2	66,7%
Sauna masculina sempre suja	1	33,3%
Total	3	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Banheiros sujos	2	50,0%
Sauna masculina sempre suja	1	25,0%
Não respondeu	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	6	33,3%
Qualidade duvidosa	4	22,2%
Não suporta alta demanda	3	16,7%
Faltam garçons	3	16,7%
Falta variedade	1	5,6%
Falta refrigerante	1	5,6%
Total	18	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Preço alto	3	30,0%
Falta variedade	2	20,0%
Faltam garçons	2	20,0%
Qualidade duvidosa	1	10,0%
Falta opção de alimentos mais saudáveis	1	10,0%
Falta vinho	1	10,0%
Total	10	100,0%

MINAS COUNTRY

	Casos	%
Falta variedade	4	33,3%
Preço alto	3	25,0%
Restaurantes ruins	2	16,7%
Qualidade duvidosa	1	8,3%
Falta higiene	1	8,3%
Não há reposição dos produtos	1	8,3%
Total	12	100,0%

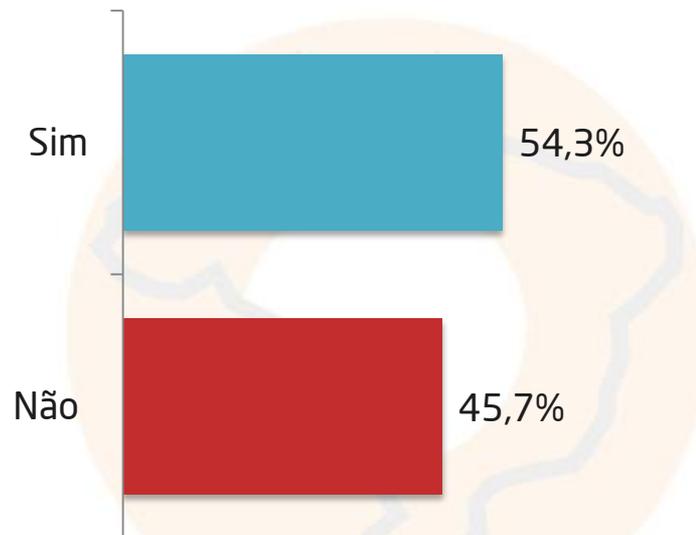
MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Falta variedade	3	37,5%
Preço alto	2	25,0%
Falta opção de alimentos mais saudáveis	2	25,0%
Horário de atendimento ruim	1	12,5%
Total	8	100,0%

AVALIAÇÃO DOS ESTABELECEMENTOS DE ALIMENTAÇÃO

Utilização dos quiosques

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		228	54,3%	192	45,7%
Unidade	Minas I	135	67,5%	65	32,5%
	Minas II	55	45,8%	65	54,2%
	Minas Náutico	38	38,0%	62	62,0%

Pergunta realizada apenas com os entrevistados das unidades Minas I, Minas II e Minas Náutico
N=420 Base: 84,0% do total de entrevistados

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
94,3%

• Minas I	93,3%	} 93,9%
• Minas II	94,5%	
• Minas Náutico	97,4%	

Qualidade dos produtos
95,6%

• Minas I	96,3%	} 94,5%
• Minas II	92,7%	
• Minas Náutico	97,4%	

Relação preço qualidade
91,7%

• Minas I	92,6%	} 88,1%
• Minas II	83,6%	
• Minas Náutico	100,0%	

Avaliação dos quiosques

		Qualidade do atendimento							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		2	,9%	11	4,8%	109	47,8%	106	46,5%
Unidade	Minas I	1	,7%	8	5,9%	68	50,4%	58	43,0%
	Minas II	1	1,8%	2	3,6%	30	54,5%	22	40,0%
	Minas Náutico	0	,0%	1	2,6%	11	28,9%	26	68,4%

		Qualidade dos produtos					
		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		10	4,4%	96	42,1%	122	53,5%
Unidade	Minas I	5	3,7%	63	46,7%	67	49,6%
	Minas II	4	7,3%	21	38,2%	30	54,5%
	Minas Náutico	1	2,6%	12	31,6%	25	65,8%

		Relação preço qualidade							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		2	,9%	17	7,5%	129	56,6%	80	35,1%
Unidade	Minas I	0	,0%	10	7,4%	75	55,6%	50	37,0%
	Minas II	2	3,6%	7	12,7%	35	63,6%	11	20,0%
	Minas Náutico	0	,0%	0	,0%	19	50,0%	19	50,0%

Motivo da Aval. dos quiosques

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

	Casos	%
Demora no atendimento	6	66,7%
Horário de atendimento ruim	1	11,1%
Faltam funcionários	1	11,1%
Não respondeu	1	11,1%
Total	9	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Demora no atendimento	1	33,3%
Horário de atendimento ruim	1	33,3%
Alimentos ruins	1	33,3%
Total	3	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Demora no atendimento	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	%
Falta Qualidade	4	80,0%
Falta variedade	1	20,0%
Total	5	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Falta Qualidade	3	75,0%
Falta variedades de refrigerante	1	25,0%
Total	4	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Poucos produtos saudáveis	1	100,0%
Total	1	100,0%

Motivo da Aval. dos quiosques

RELAÇÃO PREÇO E QUALIDADE

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

	Casos	%
Valor alto	10	100,0%
Total	10	100,0%

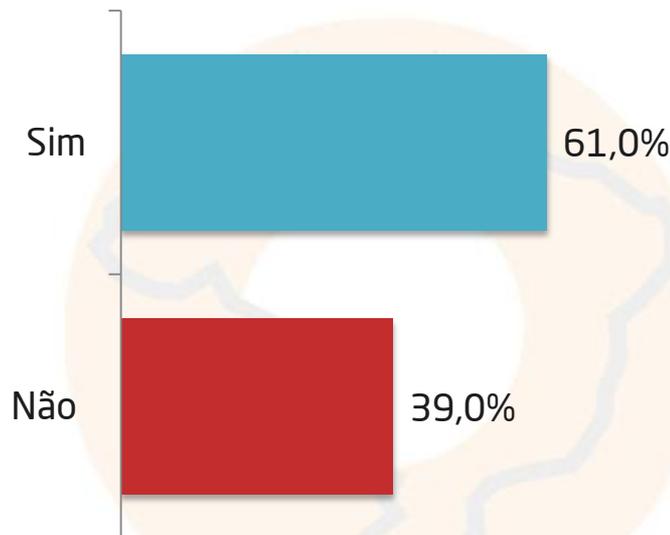
MINAS II

	Casos	%
Valor alto	8	88,9%
Falta qualidade	1	11,1%
Total	9	100,0%

MINAS NÁUTICO

Utilização das lanchonetes

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		305	61,0%	195	39,0%
Unidade	Minas I	120	60,0%	80	40,0%
	Minas II	69	57,5%	51	42,5%
	Minas Country	54	67,5%	26	32,5%
	Minas Náutico	62	62,0%	38	38,0%

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
87,5%

• Minas I	82,5%	} 86,9%
• Minas II	85,5%	
• Minas Country	92,6%	
• Minas Náutico	95,2%	

Qualidade dos produtos
87,5%

• Minas I	91,7%	} 85,9%
• Minas II	82,6%	
• Minas Country	83,3%	
• Minas Náutico	88,7%	

Relação preço qualidade
86,8%

• Minas I	90,0%	} 82,2%
• Minas II	81,2%	
• Minas Country	75,5%	
• Minas Náutico	96,8%	

Avaliação das lanchonetes

		Qualidade do atendimento							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		4	1,3%	34	11,1%	140	45,9%	127	41,6%
Unidade	Minas I	2	1,7%	19	15,8%	60	50,0%	39	32,5%
	Minas II	1	1,4%	9	13,0%	34	49,3%	25	36,2%
	Minas Country	1	1,9%	3	5,6%	23	42,6%	27	50,0%
	Minas Náutico	0	,0%	3	4,8%	23	37,1%	36	58,1%

		Qualidade dos produtos							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		5	1,6%	33	10,8%	165	54,1%	102	33,4%
Unidade	Minas I	1	,8%	9	7,5%	71	59,2%	39	32,5%
	Minas II	0	,0%	12	17,4%	33	47,8%	24	34,8%
	Minas Country	3	5,6%	6	11,1%	29	53,7%	16	29,6%
	Minas Náutico	1	1,6%	6	9,7%	32	51,6%	23	37,1%

		Relação preço qualidade							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		5	1,6%	35	11,5%	191	62,8%	73	24,0%
Unidade	Minas I	0	,0%	12	10,0%	78	65,0%	30	25,0%
	Minas II	1	1,4%	12	17,4%	44	63,8%	12	17,4%
	Minas Country	4	7,5%	9	17,0%	30	56,6%	10	18,9%
	Minas Náutico	0	,0%	2	3,2%	39	62,9%	21	33,9%

Motivo da Aval. das lanchonetes

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

	Casos	%
Demora no atendimento	11	52,4%
Funcionários despreparados	4	19,0%
Funcionários mal-educados	4	19,0%
Faltam funcionários	2	9,5%
Total	21	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Demora no atendimento	4	40,0%
Faltam funcionários	2	20,0%
Filas grandes	1	10,0%
Funcionários despreparados	1	10,0%
Funcionários mal-educados	1	10,0%
Não respondeu	1	10,0%
Total	10	100,0%

MINAS COUNTRY

	Casos	%
Demora no atendimento	3	75,0%
Horário de atendimento ruim	1	25,0%
Total	4	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Demora no atendimento	2	66,7%
Funcionários mal-educados	1	33,3%
Total	3	100,0%

Motivo da Aval. das lanchonetes

QUALIDADE DOS PRODUTOS

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

	Casos	%
Alimentos ruins	3	30,0%
Alimentos gordurosos	3	30,0%
Alimentos frios	3	30,0%
Falta variedade de produtos	1	10,0%
Total	10	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Qualidade duvidosa	4	33,3%
Falta variedade de produtos	3	25,0%
Alimentos ruins	2	16,7%
Falta alimentos saudáveis	2	16,7%
Preço alto	1	8,3%
Total	12	100,0%

MINAS COUNTRY

	Casos	%
Falta variedade de produtos	5	55,6%
Qualidade duvidosa	2	22,2%
Alimentos ruins	1	11,1%
Falta alimentos saudáveis	1	11,1%
Total	9	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Falta variedade de produtos	3	42,9%
Falta alimentos saudáveis	2	28,6%
Alimentos frios	1	14,3%
Falta variedade de marcas	1	14,3%
Total	7	100,0%

Motivo da Aval. das lanchonetes

RELAÇÃO PREÇO E QUALIDADE

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

	Casos	%
Valor alto	10	83,3%
Qualidade ruim	1	8,3%
Fica muito cheio	1	8,3%
Total	12	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Valor alto	9	69,2%
Qualidade ruim	3	23,1%
Não há concorrência	1	7,7%
Total	13	100,0%

MINAS COUNTRY

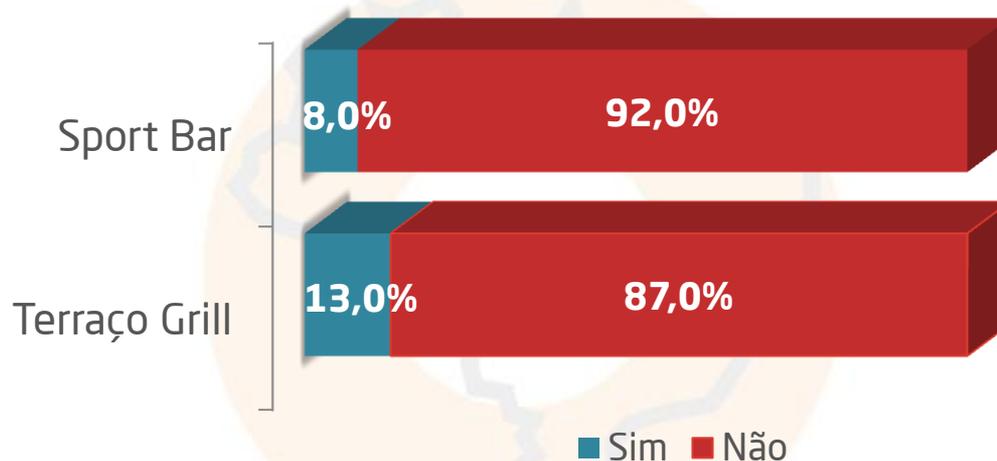
	Casos	%
Valor alto	11	84,6%
Qualidade ruim	1	7,7%
Bebidas caras	1	7,7%
Total	13	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Valor alto	2	100,0%
Total	2	100,0%

Utilização do Sport Bar e Terraço Grill Minas I

Você já utilizou o Sport Bar, localizado no térreo do prédio do relógio?
Você já utilizou o Terraço Grill, localizado no terraço do prédio do relógio?



	Sim		Não	
	Casos	%	Casos	%
Sport Bar	16	8,0%	184	92,0%
Terraço Grill	26	13,0%	174	87,0%

Avaliação do Sport Bar e Terraço Grill Minas I

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

Qualidade do atendimento

Sport Bar
100,0%*

Terraço Grill
100,0%*

Qualidade dos produtos

Sport Bar
100,0%*

Terraço Grill
100,0%*

Relação preço qualidade

Sport Bar
93,8%*

Terraço Grill
100,0%*

Sócios da Unidade Minas I que utilizaram o Sport Bar e Terraço Grill

Sport Bar N=16

Base: 08,0% do total de sócios entrevistados da unidade

Terraço Grill N=26

Base: 130% do total de sócios entrevistados da unidade

*Cruzamento com menos de 30 casos, sem significância estatística

Avaliação do Sport Bar e Terraço Grill Minas I

	Avaliação Sport Bar					
	Qualidade do atendimento*		Qualidade dos produtos*		Relação preço qualidade*	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Ótima	10	62,5%	9	56,3%	8	50,0%
Boa	6	37,5%	7	43,8%	7	43,8%
Regular					1	6,3%

	Avaliação Terraço Grill					
	Qualidade do atendimento*		Qualidade dos produtos*		Relação preço qualidade*	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Ótima	22	84,6%	21	80,8%	20	76,9%
Boa	4	15,4%	5	19,2%	6	23,1%

Sócios da Unidade Minas I que utilizaram o Sport Bar e Terraço Grill

Sport Bar N=16

Base: 08,0% do total de sócios entrevistados da unidade

Terraço Grill N=26

Base: 130% do total de sócios entrevistados da unidade

*Cruzamento com menos de 30 casos, sem significância estatística

Motivo da Aval. do Sport - Minas I

Se ruim ou regular. Por quê?

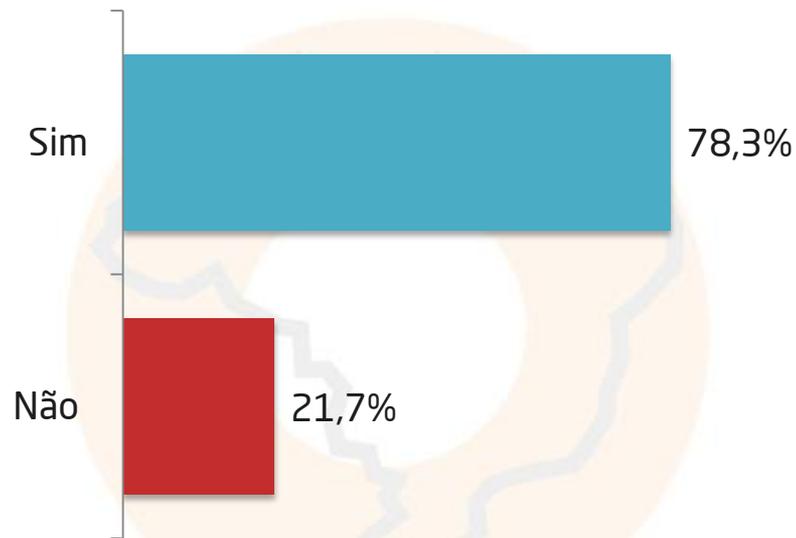
SPORT BAR

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos	%
Valor alto	1	100%
Total	1	100%

Utilização do restaurante

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		141	78,3%	39	21,7%
Unidade	Minas Country	49	61,3%	31	38,8%
	Minas Náutico	92	92,0%	8	8,0%

Pergunta realizada apenas com os entrevistados das unidades Minas Country e Minas Náutico
N=180 Base: 100% 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
98,6%

- Minas Country 95,9%
- Minas Náutico 100,0%

Qualidade dos produtos
92,9%

- Minas Country 83,7%
- Minas Náutico 97,8%

Relação preço qualidade
89,4%

- Minas Country 83,7%
- Minas Náutico 92,4%

Entrevistados que utilizaram o restaurante nas unidades Country e Náutico

N=141

Base: 78,3% do total de entrevistados das unidades Country e Náutico

Avaliação do restaurante

		Qualidade do atendimento					
		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		2	1,4%	24	17,0%	115	81,6%
Unidade	Minas Country	2	4,1%	23	46,9%	24	49,0%
	Minas Náutico	0	,0%	1	1,1%	91	98,9%

		Qualidade dos produtos							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		1	,7%	9	6,4%	28	19,9%	103	73,0%
Unidade	Minas Country	1	2,0%	7	14,3%	21	42,9%	20	40,8%
	Minas Náutico	0	,0%	2	2,2%	7	7,6%	83	90,2%

		Relação preço qualidade							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		2	1,4%	13	9,2%	56	39,7%	70	49,6%
Unidade	Minas Country	2	4,1%	6	12,2%	30	61,2%	11	22,4%
	Minas Náutico	0	,0%	7	7,6%	26	28,3%	59	64,1%

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%
Acesso ruim	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	%
Falta variedade	6	75,0%
Baixa qualidade dos alimentos	2	25,0%
Total	8	100,0%

MINAS NÁUTICO

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

Motivo da Aval. do restaurante

RELAÇÃO PREÇO E QUALIDADE

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS COUNTRY

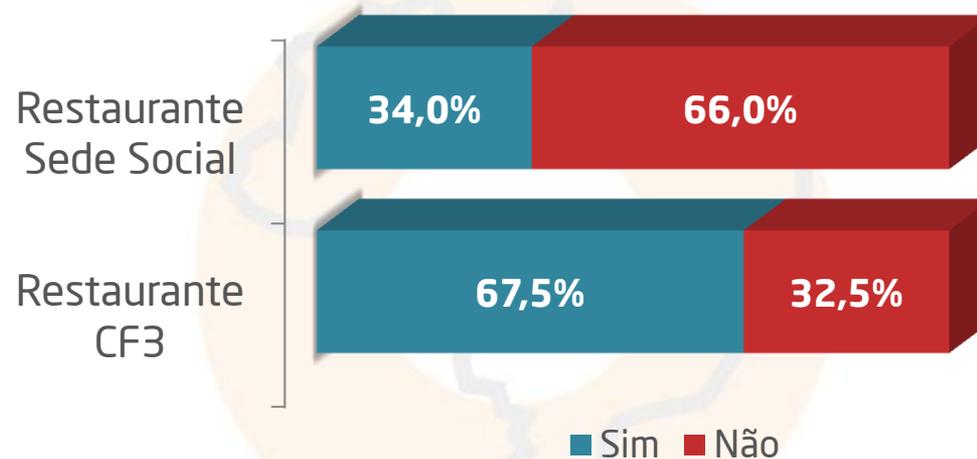
	Casos	%
Valor alto	8	100,0%
Total	8	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Valor alto	7	100,0%
Total	7	100,0%

Utilização dos restaurantes Minas I

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



	Sim		Não	
	Casos	%	Casos	%
Restaurante Sede Social	68	34,0%	132	66,0%
Restaurante CF3	135	67,5%	65	32,5%

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
98,5%

Restaurante
CF3
93,3%

Qualidade dos produtos

Sede Social
95,6%

Restaurante
CF3
88,1%

Relação preço qualidade

Sede Social
98,5%

Restaurante
CF3
91,1%

Sócios da Unidade Minas I que utilizaram algum restaurante

Restaurante Sede Social
Restaurante CF3

N=68
N=135

Base: 34,0% do total de sócios entrevistados da unidade
Base: 67,5% do total de sócios entrevistados da unidade

Avaliação do Restaurante Sede Social Minas I

	Restaurante Sede Social					
	Qualidade do atendimento		Qualidade dos produtos		Relação preço qualidade	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Ótima	39	57,4%	38	55,9%	30	44,1%
Boa	28	41,2%	27	39,7%	37	54,4%
Regular	1	1,5%	3	4,4%	1	1,5%

	Restaurante CF3					
	Qualidade do atendimento		Qualidade dos produtos		Relação preço qualidade	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Boa	64	47,4%	69	51,1%	79	58,5%
Ótima	62	45,9%	50	37,0%	44	32,6%
Regular	9	6,7%	16	11,9%	12	8,9%

Sócios da Unidade Minas I que utilizaram algum restaurante

Restaurante Sede Social
Restaurante CF3

N=68
N=135

Base: 34,0% do total de sócios entrevistados da unidade
Base: 67,5% do total de sócios entrevistados da unidade

Motivo da Avaliação dos restaurantes Minas I

Se ruim ou regular. Por quê?

RESTAURANTE SEDE SOCIAL

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Casos	%
Demora no atendimento	1	100,0%
Total	1	100,0%

QUALIDADE DO PRODUTO

	Casos	%
Faltam opções saudáveis	2	66,7%
Não respondeu	1	33,3%
Total	3	100,0%

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos	%
Valor alto	1	100,0%
Total	1	100,0%

RESTAURANTE CF3

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Casos	%
Muito tumultuado	5	55,6%
Demora no atendimento	2	22,2%
Poucos funcionários para atender	1	11,1%
Funcionários despreparados	1	11,1%
Total	9	100,0%

QUALIDADE DO PRODUTO

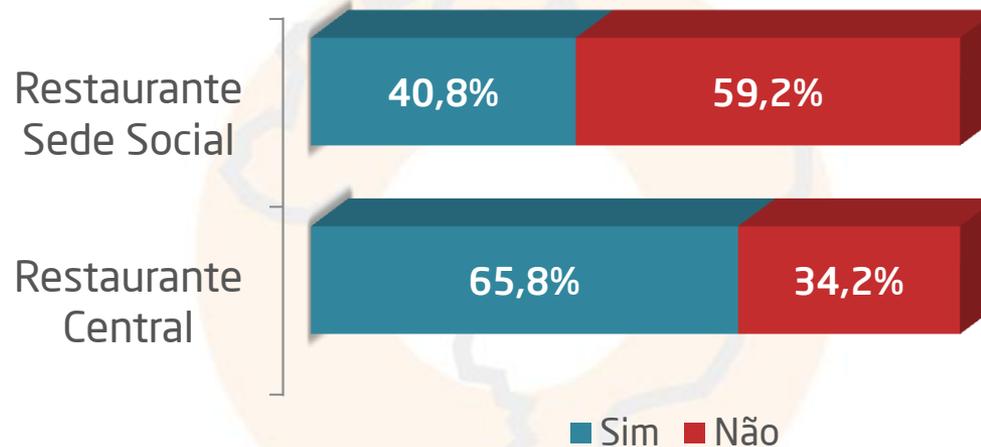
	Casos	%
Falta variedade	4	25,0%
Comparado ao restaurante antigo é ruim	4	25,0%
Baixa qualidade dos alimentos	2	12,5%
Alimentos mal preparados	2	12,5%
Falta reposição de alimentos	2	12,5%
Alimentos frios	1	6,3%
Faltam alimentos saudáveis	1	6,3%
Total	16	100,0%

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos	%
Valor alto	8	66,7%
Qualidade ruim	3	25,0%
Não tem estrutura física para atender	1	8,3%
Total	12	100,0%

Utilização dos restaurantes Minas II

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



	Sim		Não	
	Casos	%	Casos	%
Restaurante Sede Social	49	40,8%	71	59,2%
Restaurante Central	79	65,8%	41	34,2%

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
98,0%

Restaurante
Central
94,9%

Qualidade dos produtos

Sede Social
95,8%

Restaurante
Central
94,9%

Relação preço qualidade

Sede Social
91,8%

Restaurante
Central
87,3%

Sócios da Unidade Minas II que utilizaram algum restaurante

Restaurante Sede Social
Restaurante Central

N=49
N=79

Base: 40,8% do total de sócios entrevistados da unidade
Base: 65,8% do total de sócios entrevistados da unidade

Avaliação do Restaurante Sede Social Minas II

	Restaurante Sede Social					
	Qualidade do atendimento		Qualidade dos produtos		Relação preço qualidade	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Ótima	32	65,3%	31	64,6%	19	38,8%
Boa	16	32,7%	15	31,3%	26	53,1%
Regular	1	2,0%	1	2,1%	4	8,2%
Ruim			1	2,1%		

	Restaurante Central					
	Qualidade do atendimento		Qualidade dos produtos		Relação preço qualidade	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Ótima	36	46,2%	46	58,2%	22	27,8%
Boa	38	48,7%	29	36,7%	47	59,5%
Regular	3	3,8%	4	5,1%	10	12,7%
Ruim	1	1,3%				

Sócios da Unidade Minas II que utilizaram algum restaurante

Restaurante Sede Social

N=49

Restaurante Central

N=79

Base: 40,8% do total de sócios entrevistados da unidade

Base: 65,8% do total de sócios entrevistados da unidade

Motivo da Avaliação dos restaurantes - Minas II

Se ruim ou regular. Por quê?

RESTAURANTE SEDE SOCIAL

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

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

QUALIDADE DO PRODUTO

	Casos	%
Alimentos não são saborosos	1	50,0%
Falta variedade	1	50,0%
Total	2	100,0%

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos	%
Valor alto	2	50,0%
Qualidade ruim	2	50,0%
Total	4	100,0%

RESTAURANTE CENTRAL

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Casos	%
Demora no atendimento	2	50,0%
Muito tumultuado	1	25,0%
Poucos funcionários para atender	1	25,0%
Total	4	100,0%

QUALIDADE DO PRODUTO

	Casos	%
Ambiente não são saborosos	2	50,0%
Baixa qualidade dos alimentos	1	25,0%
Falta variedade	1	25,0%
Total	4	100,0%

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

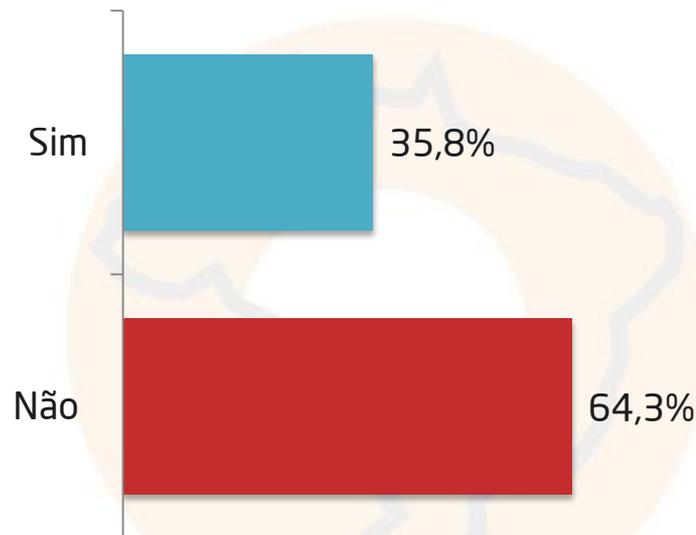
	Casos	%
Valor alto	3	30,0%
Qualidade ruim	2	20,0%
Aumentam o preço nos fins de semana	2	20,0%
Comparado aos outros restaurantes das unidades é caro	2	20,0%
Falta variedade	1	10,0%
Total	10	100,0%



AVALIAÇÃO DOS ESPAÇOS CULTURAIS

Utilização Teatro Bradesco

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		143	35,8%	257	64,3%
Unidade	Minas I	93	46,5%	107	53,5%
	Minas II	31	25,8%	89	74,2%
	Minas Country	19	23,8%	61	76,3%

Pergunta realizada apenas com entrevistados das unidades Minas I, Minas II e Minas Country
Base: 400 entrevistados

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**
99,3%

- Minas I 98,9%
- Minas II 100,0%
- Minas Country* 100,0%

Estrutura física
98,6%

- Minas I 97,8%
- Minas II 100,0%
- Minas Country* 100,0%

Avaliação Teatro Bradesco

		Programação dos espetáculos realizados					
		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		1	,7%	36	25,2%	106	74,1%
Unidade	Minas I	1	1,1%	17	18,3%	75	80,6%
	Minas II	0	,0%	14	45,2%	17	54,8%
	Minas Country*	0	,0%	5	26,3%	14	73,7%

		Estrutura física					
		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		2	1,4%	32	22,4%	109	76,2%
Unidade	Minas I	2	2,2%	14	15,1%	77	82,8%
	Minas II	0	,0%	14	45,2%	17	54,8%
	Minas Country*	0	,0%	4	21,1%	15	78,9%

Sócios das unidades Minas I, Minas II e Minas Country, que foram à algum evento no Teatro Bradesco

N=143

Base: 35,8% 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 Teatro Bradesco

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

Programação dos espetáculos realizados

MINAS I

	Casos	%
Deveriam investir em musicais	1	100,0%
Total	1	100,0%

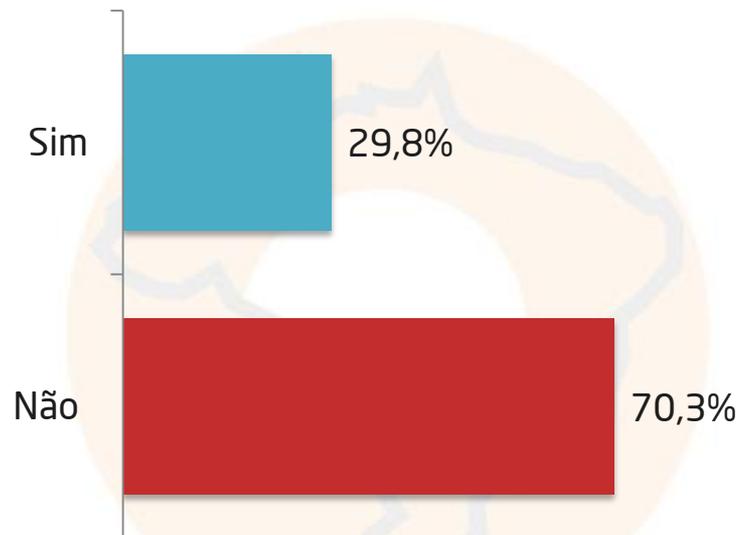
Estrutura física

MINAS I

	Casos	%
Tem muita fila	1	50,0%
Falta sinalização no chão quando as luzes se apagam	1	50,0%
Total	2	100,0%

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	70	35,0%	130	65,0%
	Minas II	28	23,3%	92	76,7%
	Minas Country	21	26,3%	59	73,8%

Pergunta realizada apenas com entrevistados das unidades Minas I, Minas II e Minas Country
Base: 400 entrevistados

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?

Geral

• 99,2%

Minas I

• 100,0%

Minas II*

• 96,4%

Minas Country*

• 100,0%

		Centro de Memória					
		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		1	,8%	23	19,3%	95	79,8%
Unidade	Minas I	0	,0%	6	8,6%	64	91,4%
	Minas II*	1	3,6%	11	39,3%	16	57,1%
	Minas Country*	0	,0%	6	28,6%	15	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

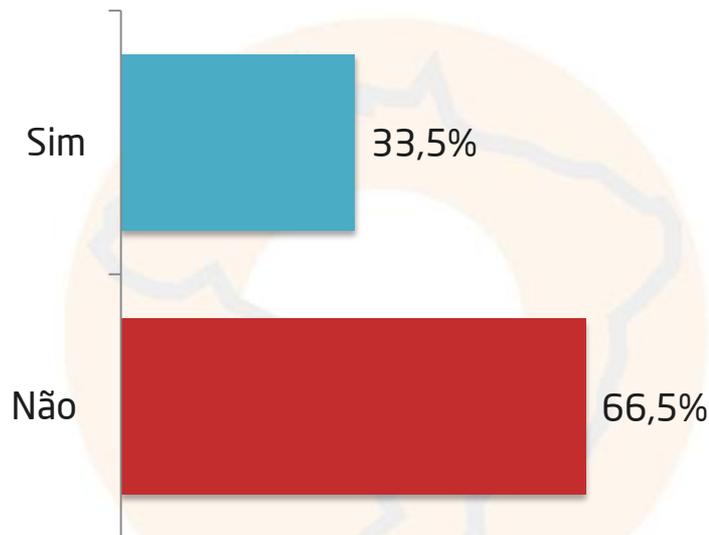
Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS II

	Casos	%
Não desperta interesse	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		134	33,5%	266	66,5%
Unidade	Minas I	74	37,0%	126	63,0%
	Minas II	39	32,5%	81	67,5%
	Minas Country	21	26,3%	59	73,8%

Pergunta realizada apenas com entrevistados das unidades Minas I, Minas II e Minas Country
Base: 400 entrevistados

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

• 98,5%

Minas I

• 98,6%

Minas II

• 97,2%

Minas Country*

• 100,0%

		Galeria de Arte					
		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		2	1,5%	23	17,7%	105	80,8%
Unidade	Minas I	1	1,4%	4	5,5%	68	93,2%
	Minas II	1	2,8%	15	41,7%	20	55,6%
	Minas Country*	0	,0%	4	19,0%	17	81,0%

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

N=134

Base: 33,5% 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 da Galeria de Arte

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS II

	Casos	%
Deveria ter rodízio de exposições	1	100,0%
Total	1	100,0%

MINAS II

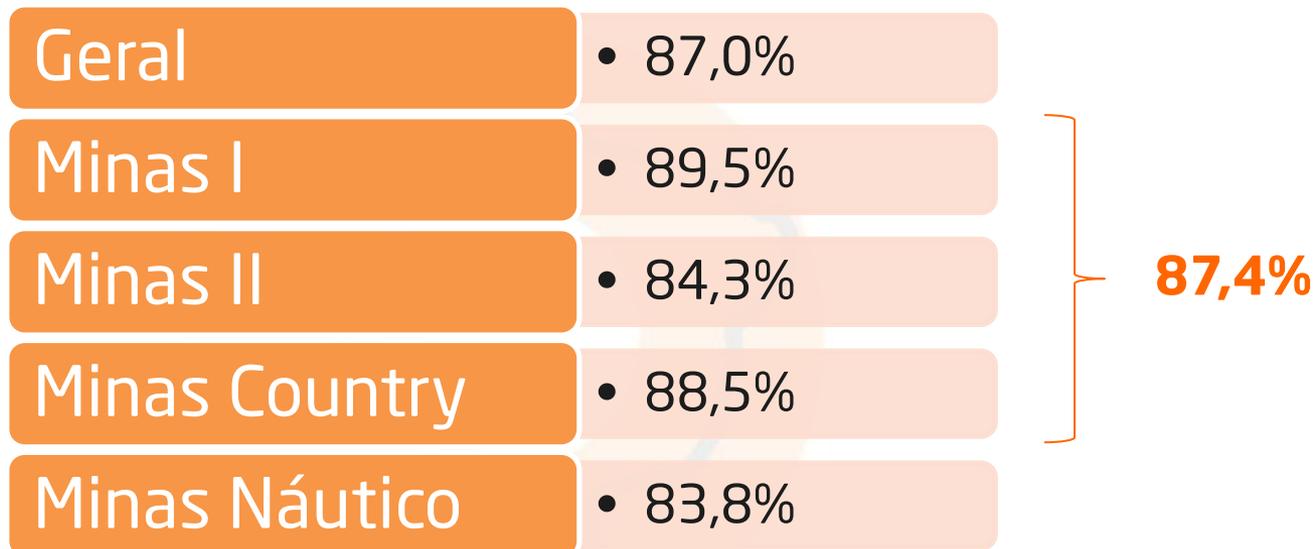
	Casos	%
Não desperta interesse	1	100,0%
Total	1	100,0%



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?



		Comunicação do Minas Tênis							
		Ruim		Regular		Boa		Ótima	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		12	2,4%	52	10,6%	231	47,0%	197	40,0%
Unidade	Minas I	3	1,5%	18	9,0%	94	47,0%	85	42,5%
	Minas II	2	1,7%	16	13,9%	51	44,3%	46	40,0%
	Minas Country	2	2,6%	7	9,0%	36	46,2%	33	42,3%
	Minas Náutico	5	5,1%	11	11,1%	50	50,5%	33	33,3%

Motivo da avaliação da Comunicação do Clube

Apenas para os que avaliaram como ruim ou regular.

MINAS I

	Casos	%
Não é bem divulgado	5	23,8%
Atraso na entrega da revista	4	19,0%
Não está recebendo a revista	4	19,0%
Revista fraca	3	14,3%
Não recebe comunicado sobre reuniões	2	9,5%
Revista tendenciosa, deveria falar mais dos sócios e menos d	1	4,8%
Poluição visual com o Banner	1	4,8%
Falta modernidade	1	4,8%
Total	21	100,0%

MINAS II

	Casos	%
Não é bem divulgado	2	11,1%
Melhorar aplicativo	2	11,1%
Site ruim	2	11,1%
Falta clareza nas informações	2	11,1%
Revista desnecessária	2	11,1%
Falta interatividade	2	11,1%
Atraso na entrega da revista	1	5,6%
Falta de informação	1	5,6%
Revista fraca	1	5,6%
Não está recebendo a revista	1	5,6%
Falta modernidade	1	5,6%
Falta banner	1	5,6%
Total	18	100,0%

MINAS COUNTRY

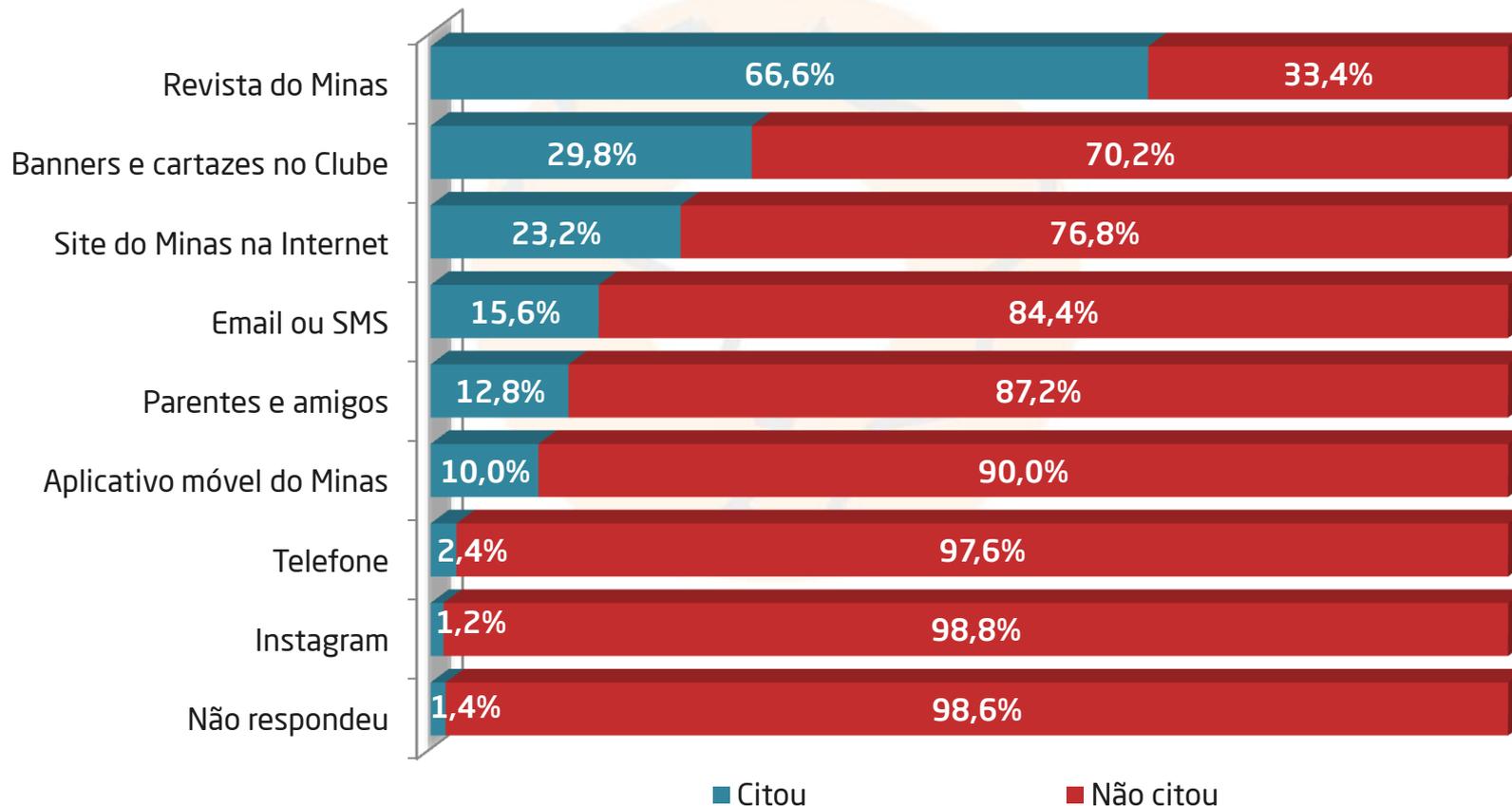
	Casos	%
Não recebe comunicado sobre reuniões	3	33,3%
Não é bem divulgado	2	22,2%
Não está recebendo a revista	2	22,2%
Atraso na entrega da revista	1	11,1%
Emails extensos	1	11,1%
Total	9	100,0%

MINAS NÁUTICO

	Casos	%
Não está recebendo a revista	5	31,3%
Não é bem divulgado	4	25,0%
Falta de informação	4	25,0%
Atraso na entrega da revista	1	6,3%
Minas Clube náutico tem pouco espaço nos meios de comunicação	1	6,3%
Site ruim	1	6,3%
Total	16	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

		Revista do Minas		Banners e cartazes no Clube		Aplicativo móvel do Minas		Site do Minas na Internet		Email ou SMS	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		333	66,6%	149	29,8%	50	10,0%	116	23,2%	78	15,6%
Unidade	Minas I	146	73,0%	51	25,5%	22	11,0%	39	19,5%	28	14,0%
	Minas II	92	76,7%	47	39,2%	12	10,0%	36	30,0%	18	15,0%
	Minas Country	43	53,8%	10	12,5%	8	10,0%	23	28,8%	9	11,3%
	Minas Náutico	52	52,0%	41	41,0%	8	8,0%	18	18,0%	23	23,0%

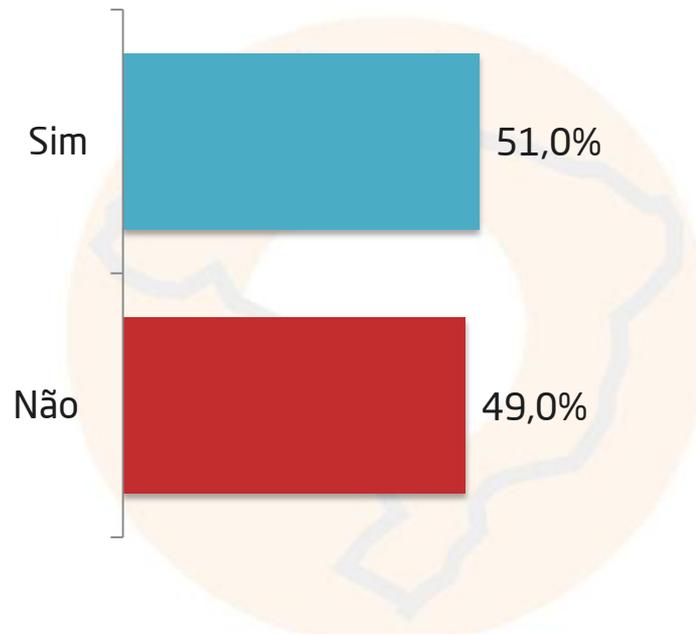
		Parentes e amigos		Instagram		Telefone		Não respondeu	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		64	12,8%	6	1,2%	12	2,4%	7	1,4%
Unidade	Minas I	37	18,5%	4	2,0%	3	1,5%	0	0,0%
	Minas II	9	7,5%	1	0,8%	4	3,3%	5	4,2%
	Minas Country	10	12,5%	0	0,0%	3	3,8%	2	2,5%
	Minas Náutico	8	8,0%	1	1,0%	2	2,0%	0	0,0%



ESTACIONAMIENTO

Utilização do estacionamento

Nos últimos 30 dias você utilizou o estacionamento desta unidade?



	Casos	%
Sim	102	51,0%
Não	98	49,0%
Total	200	100,0%



www.institutover.com.br