



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA

PESQUISA SEMESTRAL



minas tênis clube



- Amostra
 - 461 entrevistas
- Representatividade
 - Sócios do Minas Tênis Clube
 - Sócios do Minas Tênis Náutico Clube
- Data da coleta
 - 11 a 15 de dezembro de 2019



SÍNTESE DOS RESULTADOS



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA



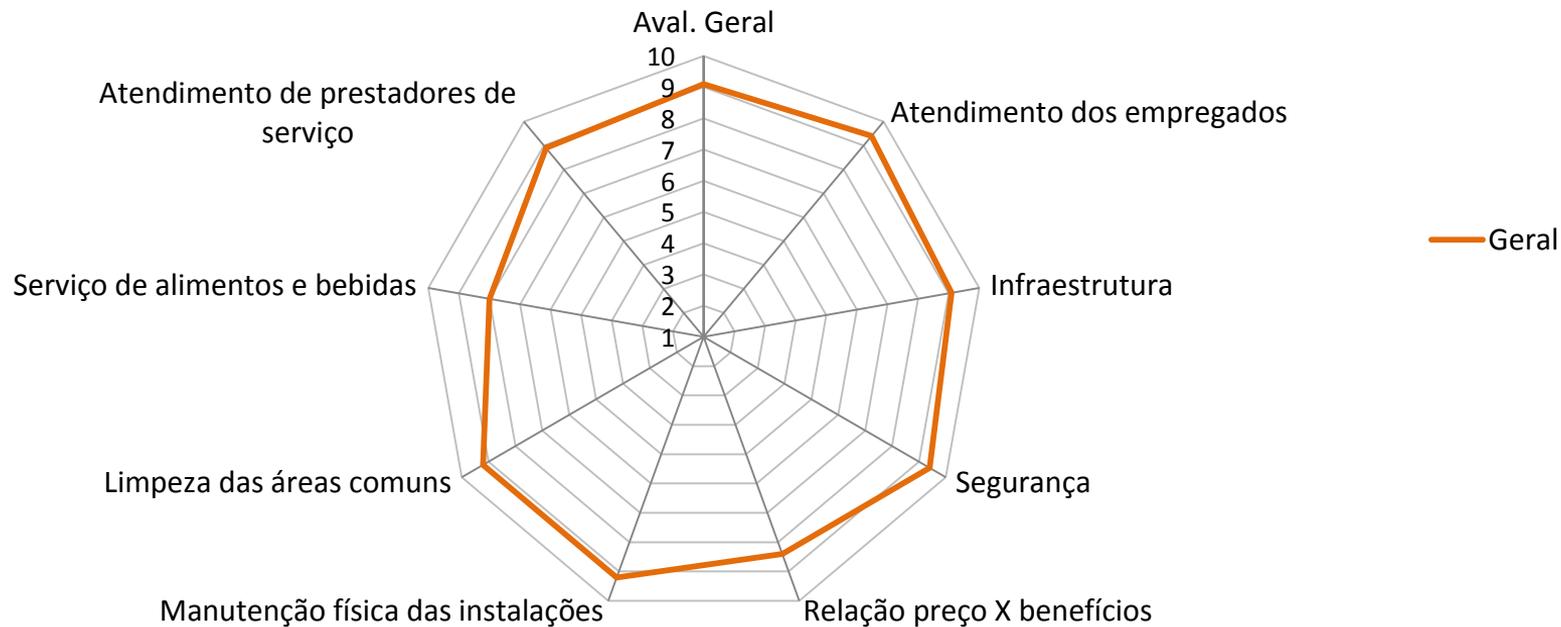
minas tênis clube

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

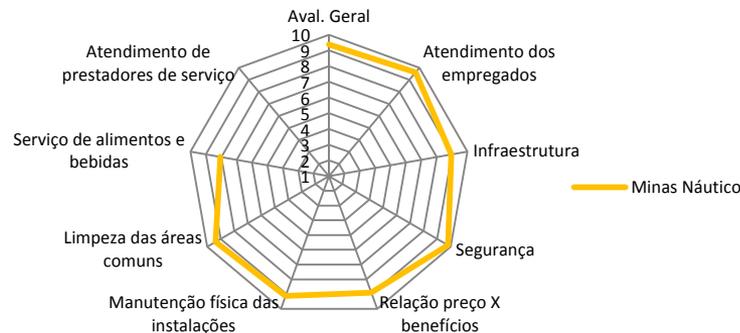
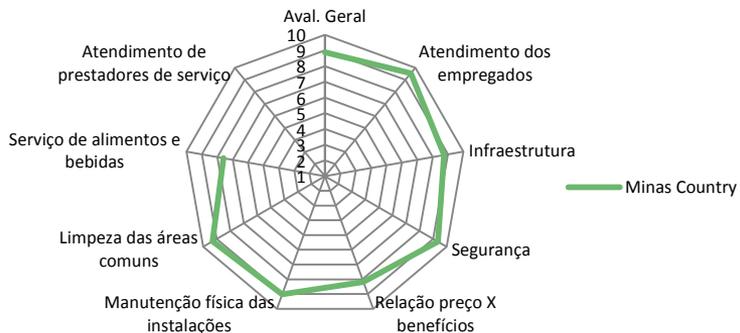
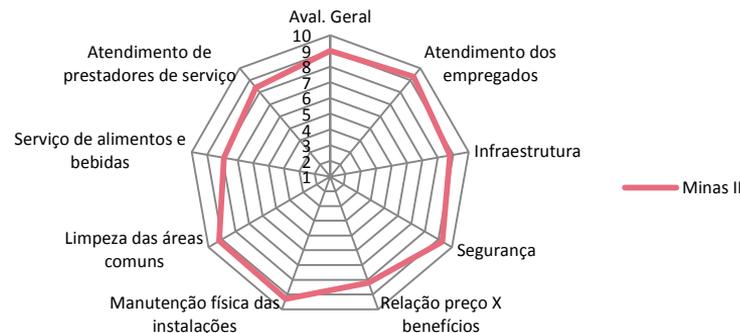
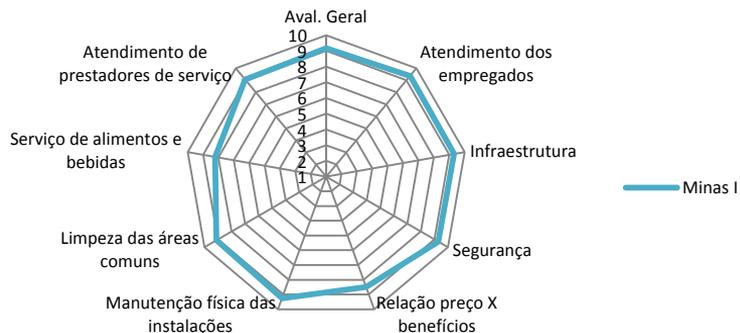


	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
Avaliação Geral	9,1	9,2	9,0	8,9	9,4
Atendimento dos empregados	9,4	9,4	9,3	9,5	9,6
Infraestrutura	9,1	9,3	8,8	8,7	9,0
Segurança	9,4	9,3	9,3	9,3	9,8
Relação preço X benefícios	8,4	8,5	8,2	8,2	8,9
Manutenção física das instalações	9,2	9,3	9,3	9,0	9,1
Limpeza das áreas comuns	9,2	9,1	9,2	9,3	9,4
Serviço de alimentos e bebidas	8,0	8,2	7,9	7,6	8,1
Atendimento de prestadores de serviço	8,9	9,1	8,4	--	--
MÉDIA	9,0	9,0	8,8	8,8	9,2





ÍNDICE DE SATISFAÇÃO: POR UNIDADE



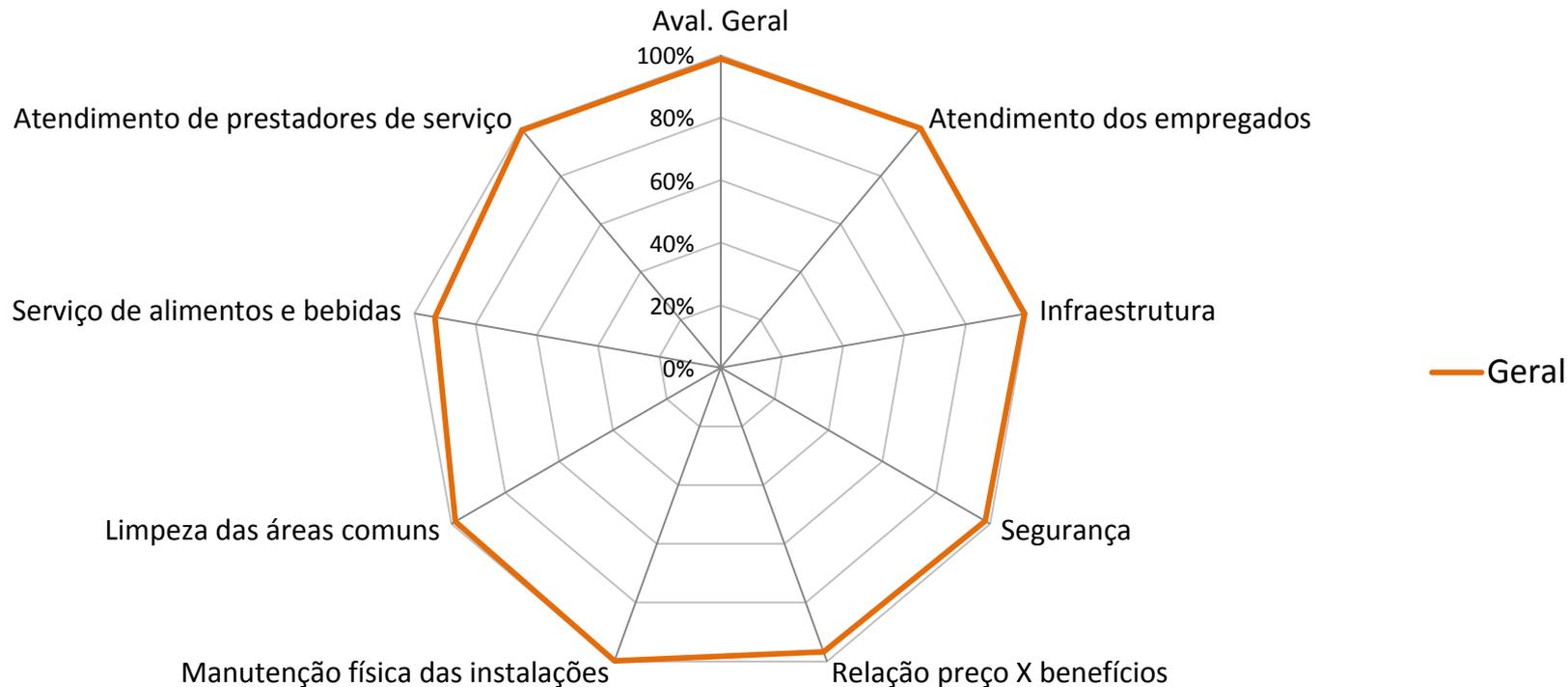
ÍNDICE DE POSITIVIDADE



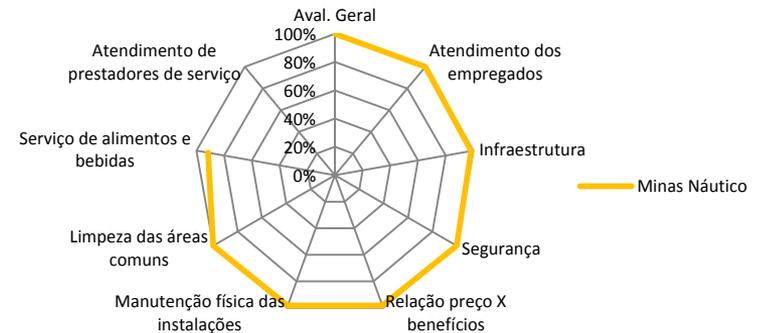
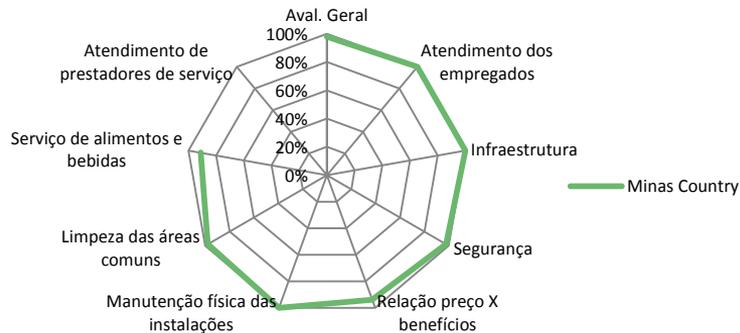
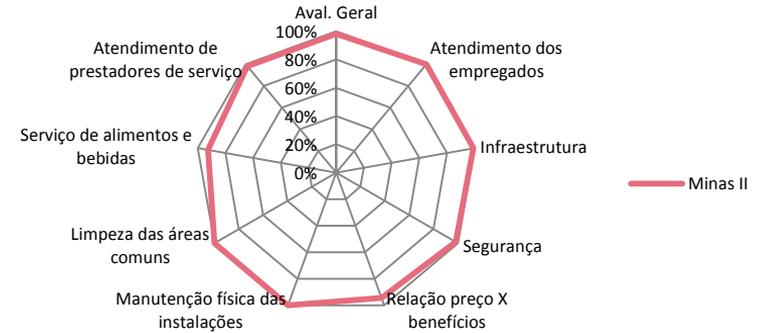
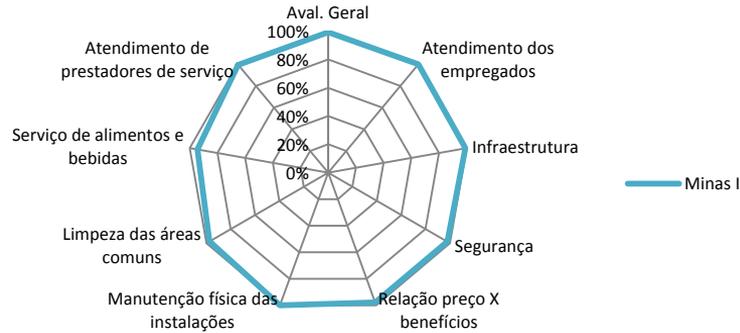
	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
Avaliação Geral	98,9%	99,2%	98,2%	98,0%	100,0%
Atendimento dos empregados	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Infraestrutura	99,1%	99,2%	99,1%	100,0%	98,3%
Segurança	98,2%	97,9%	98,2%	97,9%	100,0%
Relação preço X benefícios	96,7%	97,9%	94,5%	93,9%	98,3%
Manutenção física das instalações	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	98,3%
Limpeza das áreas comuns	98,5%	97,5%	100,0%	98,0%	100,0%
Serviço de alimentos e bebidas	93,3%	94,4%	92,4%	91,3%	91,7%
Atendimento de prestadores de serviço	99,2%	99,5%	98,2%	-	-
MÉDIA	98,2%	98,4%	97,8%	97,4%	98,3%



ÍNDICE DE POSITIVIDADE



ÍNDICE DE POSITIVIDADE: POR UNIDADE



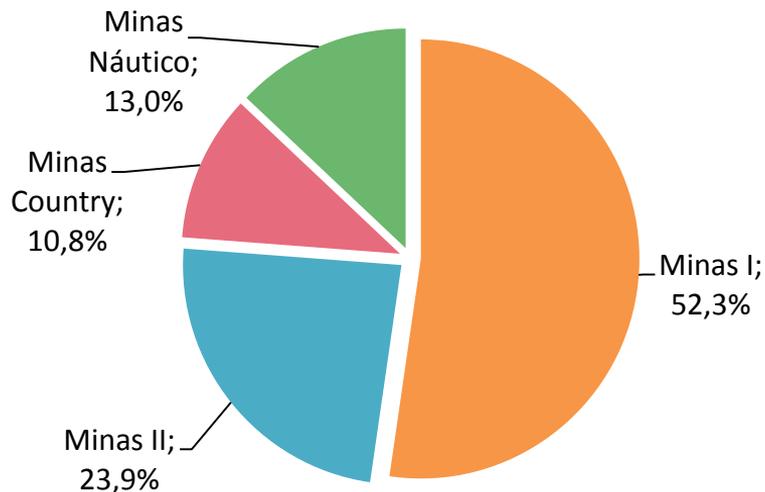
PERFIL DOS ENTREVISTADOS



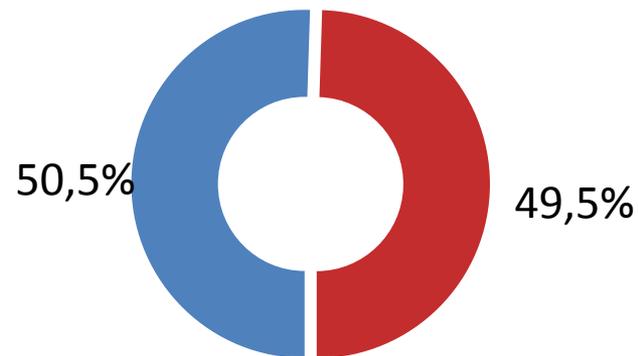
UNIDADE



SEXO



	Casos	%
Minas I	241	52,3%
Minas II	110	23,9%
Minas Country	50	10,8%
Minas Náutico	60	13,0%
Total	461	100,0%



■ Masculino ■ Feminino

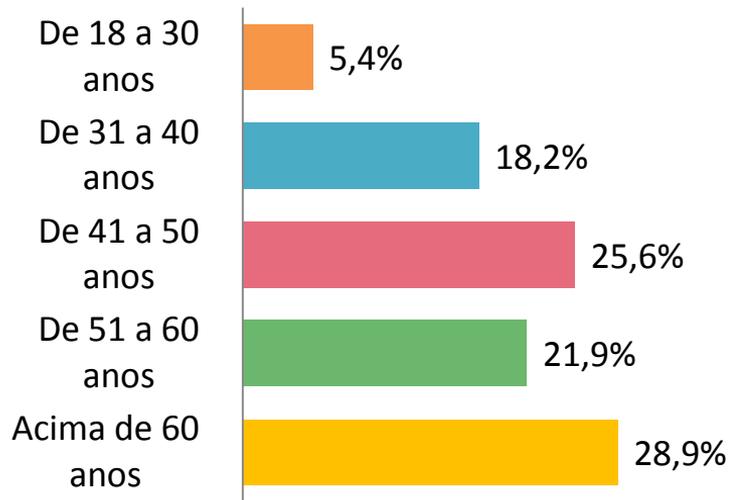
	Casos	%
Masculino	233	50,5%
Feminino	228	49,5%
Total	461	100,0%



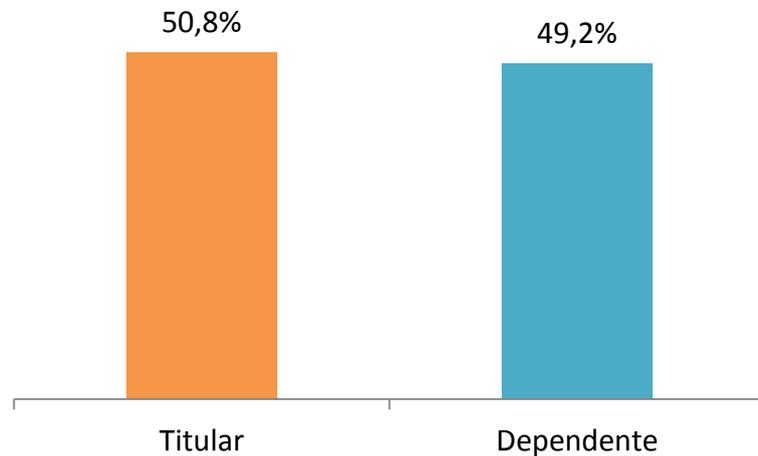
FAIXA ETÁRIA



TITULAR OU DEPENDENTE



	Casos	%
De 18 a 30 anos	25	5,4%
De 31 a 40 anos	84	18,2%
De 41 a 50 anos	118	25,6%
De 51 a 60 anos	101	21,9%
Acima de 60 anos	133	28,9%
Total	461	100,0%



	Casos	%
Titular	234	50,8%
Dependente	227	49,2%
Total	461	100,0%



AVALIAÇÃO GERAL DO MINAS TÊNIS CLUBE





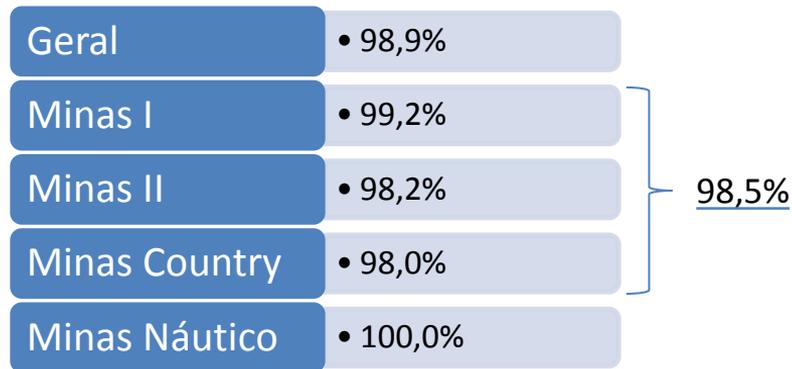
AVALIAÇÃO GERAL

De uma forma geral, qual é a sua avaliação do Minas Tênis Clube em uma escala de 1 a 10?

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO



ÍNDICE DE POSITIVIDADE



	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	459	241	110	49	59
Média	9,1	9,2	9,0	8,9	9,4
Mediana	9	9	9	9	10
Desvio padrão	1,0	1,0	1,1	1,0	0,9
Mínimo	3	3	5	5	7
Máximo	10	10	10	10	10





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Deixa a desejar em relação aos outros clubes	1
Hoje é focado em comércio e não lazer	1
Banheiros ruins	1
Total	3

MINAS II

	Casos
Preço alto	1
Deveriam investir mais na 3ª idade	1
Total	2

MINAS COUNTRY

	Casos
Equipamentos para pratica de esportes sem qualidade	1
Total	1



AVALIAÇÃO DA UNIDADE



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA



minas tênis clube



AVALIAÇÃO POR ITENS

Com relação a cada um dos seguintes itens, como você avalia no geral, em uma escala de 1 a 10?

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Atendimento dos empregados
9,4

•Minas I	9,4
•Minas II	9,3
•Minas Country	9,5
•Minas Náutico	9,6

} 9,4

Infraestrutura
9,1

•Minas I	9,3
•Minas II	8,8
•Minas Country	8,7
•Minas Náutico	9,0

} 9,0

Segurança
9,4

•Minas I	9,3
•Minas II	9,3
•Minas Country	9,3
•Minas Náutico	9,8

} 9,3

Relação preço X benefícios
8,4

•Minas I	8,5
•Minas II	8,2
•Minas Country	8,2
•Minas Náutico	8,9

} 8,3

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Atendimento dos empregados
100%

•Minas I	100,0%
•Minas II	100,0%
•Minas Country	100,0%
•Minas Náutico	100,0%

} 100%

Infraestrutura
99,1%

•Minas I	99,2%
•Minas II	99,1%
•Minas Country	100,0%
•Minas Náutico	98,3%

} 99,4%

Segurança
98,2%

•Minas I	97,9%
•Minas II	98,2%
•Minas Country	97,9%
•Minas Náutico	100,0%

} 98,0%

Relação preço X benefícios
96,7%

•Minas I	97,9%
•Minas II	94,5%
•Minas Country	93,9%
•Minas Náutico	98,3%

} 95,4%





AVALIAÇÃO POR ITENS

Atendimento dos empregados

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	458	238	110	50	60
Média	9,4	9,4	9,3	9,5	9,6
Mediana	10	10	9	10	10
Desvio padrão	0,9	0,9	0,8	0,6	0,8
Mínimo	6	6	7	8	6
Máximo	10	10	10	10	10

Infraestrutura

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	461	241	110	50	60
Média	9,1	9,3	8,8	8,7	9,0
Mediana	9	10	9	9	9
Desvio padrão	1,1	0,9	1,3	1,2	1,2
Mínimo	3	5	3	7	5
Máximo	10	10	10	10	10

Segurança

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	449	235	109	47	58
Média	9,4	9,3	9,3	9,3	9,8
Mediana	10	10	10	10	10
Desvio padrão	1,1	1,2	1,0	1,4	0,5
Mínimo	2	3	4	2	8
Máximo	10	10	10	10	10

Relação preço X benefícios

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	453	235	110	49	59
Média	8,4	8,5	8,2	8,2	8,9
Mediana	8	8	8	8	9
Desvio padrão	1,4	1,3	1,5	1,6	1,3
Mínimo	1	3	1	2	5
Máximo	10	10	10	10	10





AVALIAÇÃO POR ITENS

Com relação a cada um dos seguintes itens, como você avalia no geral, em uma escala de 1 a 10?

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Manutenção física
das instalações
9,2

•Minas I	9,3
•Minas II	9,3
•Minas Country	9,0
•Minas Náutico	9,1

} 9,2

Limpeza das áreas
comuns
9,2

•Minas I	9,1
•Minas II	9,2
•Minas Country	9,3
•Minas Náutico	9,4

} 9,2

Serviço de
alimentos e
bebidas
8,0

•Minas I	8,2
•Minas II	7,9
•Minas Country	7,6
•Minas Náutico	8,1

} 7,9

Atendimento de
prestadores de
serviço
8,9

•Minas I	9,1
•Minas II	8,4

} 8,7

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Manutenção física
das instalações
99,8%

•Minas I	100,0%
•Minas II	100,0%
•Minas Country	100,0%
•Minas Náutico	98,3%

} 100%

Limpeza das áreas
comuns
98,5%

•Minas I	97,5%
•Minas II	100,0%
•Minas Country	98,0%
•Minas Náutico	100,0%

} 98,5%

Serviço de
alimentos e
bebidas
93,3%

•Minas I	94,4%
•Minas II	92,4%
•Minas Country	91,3%
•Minas Náutico	91,7%

} 92,7%

Atendimento de
prestadores de
serviço
99,2%

•Minas I	99,5%
•Minas II	98,2%

} 98,9%





AVALIAÇÃO POR ITENS

Manutenção física das instalações

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	459	240	109	50	60
Média	9,2	9,3	9,3	9,0	9,1
Mediana	10	10	9	9	10
Desvio padrão	1,0	0,9	0,8	1,1	1,3
Mínimo	4	6	6	6	4
Máximo	10	10	10	10	10

Limpeza das áreas comuns

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	459	241	110	49	59
Média	9,2	9,1	9,2	9,3	9,4
Mediana	10	9	9	10	10
Desvio padrão	1,1	1,2	0,9	1,1	0,8
Mínimo	4	4	6	5	7
Máximo	10	10	10	10	10

Serviço de alimentos e bebidas

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	445	234	105	46	60
Média	8,0	8,2	7,9	7,6	8,1
Mediana	8	8	8	8	8
Desvio padrão	1,6	1,7	1,5	1,3	1,8
Mínimo	1	1	2	5	2
Máximo	10	10	10	10	10

Atendimento de prestadores de serviço

	Geral	Minas I	Minas II
N	247	190	57
Média	8,9	9,1	8,4
Mediana	9	9	9
Desvio padrão	1,2	1,1	1,3
Mínimo	2	2	2
Máximo	10	10	10





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Falta pro atividade	2
Total	2

MINAS NÁUTICO

	Casos
Funcionários desatentos	1
Total	1





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Falta lazer para crianças	1
Não deveriam utilizar espaços para propaganda	1
Falta paisagismo	1
Total	3

MINAS II

	Casos
Falta acessibilidade para deficientes	3
Falta mesas e cadeiras	1
Falta elevador	1
Falta cobertura na quadra de tênis	1
Faltam acessórios nas quadras de tênis	1
Falta Squash	1
Restaurante pequeno	1
Total	9

MINAS NÁUTICO

	Casos
Poucas opções de eventos	1
Falta lazer para crianças	1
Sauna pequena	1
Total	3





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Roubos/Furtos	1
Casos de assédio dentro do clube	1
Acompanhantes sem crachá	1
Falta cadastro de visitantes	1
Crianças saem do clube sem o responsável	1
Episódios de racismo	1
Total	6

MINAS COUNTRY

	Casos
Falta cadastro de visitantes	1
Total	1

MINAS II

	Casos
Roubos/Furtos	1
Faltam seguranças	1
Total	2





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Preço alto	3
Deveriam oferecer mais benefícios aos sócios	3
Deveriam voltar com o transporte entre unidades do MTC	1
Total	7

MINAS II

	Casos
Preço alto	2
Cobrança de taxas extra	1
O preço dos alimentos são caros	1
Algumas atividades não estão incluídas	1
Deveriam oferecer descontos de acordo com o perfil do sócio	2
Falta transparência sobre os gastos	1
Total	8

MINAS COUNTRY

	Casos
Preço alto	2
Falta qualidade nos serviços	1
Total	3

MINAS NÁUTICO

	Casos
Preço alto dos convites	1
Só trabalham com a AMBEV	1
Preços não são padronizados	1
Total	3



MANUTENÇÃO FÍSICA DAS INSTALAÇÕES



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Falta manutenção nas piscinas	1
Total	1

MINAS II

	Casos
Falta manutenção	1
Total	1

MINAS COUNTRY

	Casos
Falta manutenção no gramado de futebol	1
Total	1

MINAS NÁUTICO

	Casos
Demora na manutenção	1
Falta manutenção nos vestiários	1
Total	2



LIMPEZA DAS ÁREAS COMUNS

(PISCINAS, SAUNAS, VESTIÁRIOS, QUADRAS, GRAMADOS, LANCHONETES)



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Banheiros sujos	3
Piscina suja	2
A limpeza não é realizada com frequência	1
Sauna com mofo no teto	1
Saunas com mau cheiro	1
Total	8

MINAS II

	Casos
Qualidade ruim dos serviços	1
Bóias sujas	1
Total	2

MINAS COUNTRY

	Casos
Qualidade ruim dos serviços	1
Total	1



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA



minas tênis clube



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Falta variedade	2
Preço alto	7
Falta qualidade	1
Horário de atendimento ruim	1
Demora no atendimento	1
Bebidas servidas em temperatura inadequada	1
Lanchonetes ruins	1
Faltam garçons	1
Quiosques ruins	1
Bebidas quentes	1
Falta higiene	1
Falta monitor de recreação infantil	1
Total	19

MINAS COUNTRY

	Casos
Falta variedade	2
Falta qualidade	1
Falta opção de alimentos mais saudáveis	2
Falta Açaí	1
Total	6

MINAS II

	Casos
Falta variedade	3
Preço alto	2
Falta qualidade	2
Horário de atendimento ruim	1
Restaurantes ruins	1
Lanchonetes ruins	1
Faltam fornecedores	1
Buffet ruim	1
Não respondeu	1
Total	13

MINAS NÁUTICO

	Casos
Falta variedade	1
Falta qualidade	2
Não suporta alta demanda	1
Demora no atendimento	2
Quiosques ruins	1
Falta variedade de bebidas	1
Total	8



ATENDIMENTO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Episódio de racismo	1
Total	1

MINAS II

	Casos
Atendimento ruim	1
Não respondeu	1
Total	2



AVALIAÇÃO DOS QUIOSQUES



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA

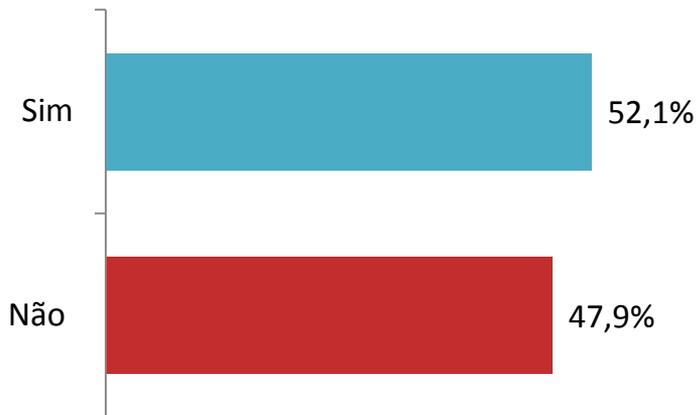


minas tênis clube



UTILIZAÇÃO DOS QUIOSQUES

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		214	52,1%	197	47,9%
Unidade	Minas I	129	53,5%	112	46,5%
	Minas II	51	46,4%	59	53,6%
	Minas Náutico	34	56,7%	26	43,3%





AVALIAÇÃO DOS QUIOSQUES

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados aos quiosques desta unidade. Mais uma vez, vamos utilizar a escala de 1 a 10.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Qualidade do atendimento
9,0

• Minas I	9,0	} <u>9,1</u>
• Minas II	9,1	
• Minas Náutico	8,8	

Qualidade dos produtos
8,6

• Minas I	8,8	} <u>8,7</u>
• Minas II	8,6	
• Minas Náutico	8,0	

Relação preço qualidade
8,0

• Minas I	8,0	} <u>8,0</u>
• Minas II	7,9	
• Minas Náutico	8,2	

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento
98,1%

• Minas I	97,7%	} <u>98,9%</u>
• Minas II	100,0%	
• Minas Náutico	97,1%	

Qualidade dos produtos
97,2%

• Minas I	97,7%	} <u>97,9%</u>
• Minas II	98,0%	
• Minas Náutico	94,1%	

Relação preço qualidade
94,4%

• Minas I	93,8%	} <u>94,0%</u>
• Minas II	94,1%	
• Minas Náutico	97,1%	



AVALIAÇÃO DOS QUIOSQUES

Qualidade do atendimento

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Náutico
N	214	129	51	34
Média	9,0	9,0	9,1	8,8
Mediana	9	9	10	10
Desvio padrão	1,3	1,3	1,1	1,5
Mínimo	3	3	7	5
Máximo	10	10	10	10

Qualidade dos produtos

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Náutico
N	214	129	51	34
Média	8,6	8,8	8,6	8,0
Mediana	9	9	9	8
Desvio padrão	1,4	1,3	1,4	1,6
Mínimo	2	4	4	2
Máximo	10	10	10	10

Relação preço qualidade

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Náutico
N	214	129	51	34
Média	8,0	8,0	7,9	8,2
Mediana	8	8	8	8
Desvio padrão	1,5	1,6	1,3	1,2
Mínimo	1	1	5	5
Máximo	10	10	10	10



QUIOSQUES: QUALIDADE DO ATENDIMENTO



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Demora no atendimento	1
Funcionários despreparados	1
Faltam funcionários	1
Total	3

MINAS NÁUTICO

	Casos
Demora no atendimento	2
Faltam funcionários	2
Faltam garçons	1
Total	5



QUIOSQUES: QUALIDADE DOS PRODUTOS



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Não tem qualidade	1
Ambiente com aspecto sujo	1
Alimentos gordurosos	1
Alimentos mal preparados	1
Total	4

MINAS II

	Casos
Não tem qualidade	1
Alimentos sem sabor	1
Alimentos mal preparados	1
Não respondeu	1
Total	4

MINAS NÁUTICO

	Casos
Não tem qualidade	2
Falta variedade de produtos	1
Total	3



QUIOSQUES: RELAÇÃO PREÇO E QUALIDADE



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Valor alto	7
Não tem qualidade	2
Valor alto pela quantidade	1
Total	10

MINAS II

	Casos
Valor alto	3
Preço aumenta em eventos	1
Total	4

MINAS NÁUTICO

	Casos
Valor alto	1
Total	1



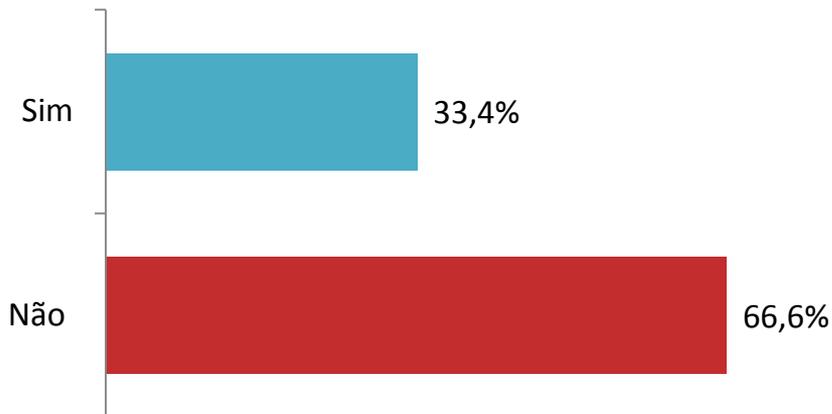
AVALIAÇÃO DAS LANCHONETES





UTILIZAÇÃO DAS LANCHONETES

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		154	33,4%	307	66,6%
Unidade	Minas I	94	39,0%	147	61,0%
	Minas II	26	23,6%	84	76,4%
	Minas Country	23	46,0%	27	54,0%
	Minas Náutico	11	18,3%	49	81,7%





AValiação DAS LANCHONETES

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados as lanchonetes desta unidade. Mais uma vez, vamos utilizar a escala de 1 a 10.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Qualidade do atendimento
8,9

•Minas I	8,7	} <u>9,0</u>
•Minas II*	9,0	
•Minas Country*	9,4	
•Minas Náutico*	9,1	

Qualidade dos produtos
8,3

•Minas I	8,4	} <u>8,3</u>
•Minas II*	8,3	
•Minas Country*	8,0	
•Minas Náutico*	8,2	

Relação preço qualidade
7,9

•Minas I	7,9	} <u>7,9</u>
•Minas II*	7,8	
•Minas Country*	7,9	
•Minas Náutico*	7,9	

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento
98,1%

•Minas I	96,8%	} <u>98,9%</u>
•Minas II*	100,0%	
•Minas Country*	100,0%	
•Minas Náutico*	100,0%	

Qualidade dos produtos
98,1%

•Minas I	97,9%	} <u>97,9%</u>
•Minas II*	100,0%	
•Minas Country*	95,7%	
•Minas Náutico*	100,0%	

Relação preço qualidade
96,1%

•Minas I	96,8%	} <u>96,2%</u>
•Minas II*	96,2%	
•Minas Country*	95,7%	
•Minas Náutico*	90,9%	





AVALIAÇÃO DAS LANCHONETES

	Qualidade do atendimento				
	Geral	Minas I	Minas II*	Minas Country*	Minas Náutico*
N	154	94	26	23	11
Média	8,9	8,7	9,0	9,4	9,1
Mediana	9	9	10	10	10
Desvio padrão	1,4	1,5	1,2	0,8	1,3
Mínimo	2	2	7	7	6
Máximo	10	10	10	10	10

	Qualidade dos produtos				
	Geral	Minas I	Minas II*	Minas Country*	Minas Náutico*
N	154	94	26	23	11
Média	8,3	8,4	8,3	8,0	8,2
Mediana	8	9	9	8	8
Desvio padrão	1,3	1,3	1,3	1,3	1,0
Mínimo	3	3	6	4	7
Máximo	10	10	10	10	10

	Relação preço qualidade				
	Geral	Minas I	Minas II*	Minas Country*	Minas Náutico*
N	154	94	26	23	11
Média	7,9	7,9	7,8	7,9	7,9
Mediana	8	8	8	8	8
Desvio padrão	1,2	1,2	1,1	1,3	1,3
Mínimo	4	4	5	5	5
Máximo	10	10	10	10	10

Sócios que utilizaram as lanchonetes

N= 154

Base: 33,4% do total de sócios entrevistados

* Pergunta realizada com menos de 30 entrevistados, resposta sem relevância estatística



LANCHONETES: QUALIDADE DO ATENDIMENTO



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Demora no atendimento	2
Funcionários mal educados	1
Total	3

MINAS NÁUTICO

	Casos
Funcionários despreparados	1
Total	1



LANCHONETES: QUALIDADE DOS PRODUTOS



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Não tem qualidade	1
Alimentos sem sabor	1
Alimentos com excesso de sal	1
Falta variedade de produtos	1
Total	4

MINAS II

	Casos
Não respondeu	1
Total	1

MINAS COUNTRY

	Casos
Alimentos sem sabor	1
Total	1



LANCHONETES: RELAÇÃO PREÇO E QUALIDADE



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Valor alto	5
Total	5

MINAS II

	Casos
Valor alto	1
Total	1

MINAS COUNTRY

	Casos
Valor alto	2
Total	2

MINAS NÁUTICO

	Casos
Valor alto	1
Total	1

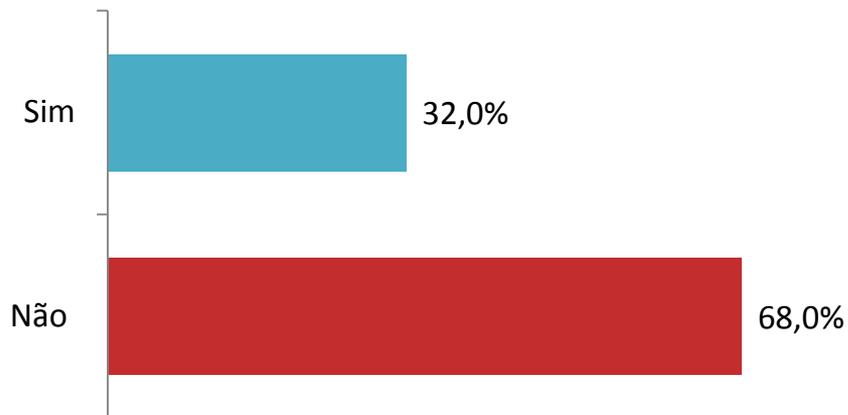
AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES





UTILIZAÇÃO DO RESTAURANTE DO MINAS COUNTRY

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



	Casos	%
Sim	16	32,0%
Não	34	68,0%
Total	50	100,0%





AVALIAÇÃO DO RESTAURANTE DO MINAS COUNTRY

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados ao restaurante. Mais uma vez, vamos utilizar a escala de 1 a 10.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Qualidade do atendimento*

• 9,5

Qualidade dos produtos*

• 8,7

Relação preço qualidade*

• 7,6

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento*

• 100,0%

Qualidade dos produtos*

• 100,0%

Relação preço qualidade*

• 87,5%





AValiação DO RESTAURANTE DO MINAS COUNTRY

	Qualidade do atendimento*	Qualidade dos produtos*	Relação preço qualidade*
N	16	16	16
Média	9,5	8,7	7,6
Mediana	10	9	8
Desvio padrão	0,9	1,0	2,0
Mínimo	7	7	2
Máximo	10	10	10





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

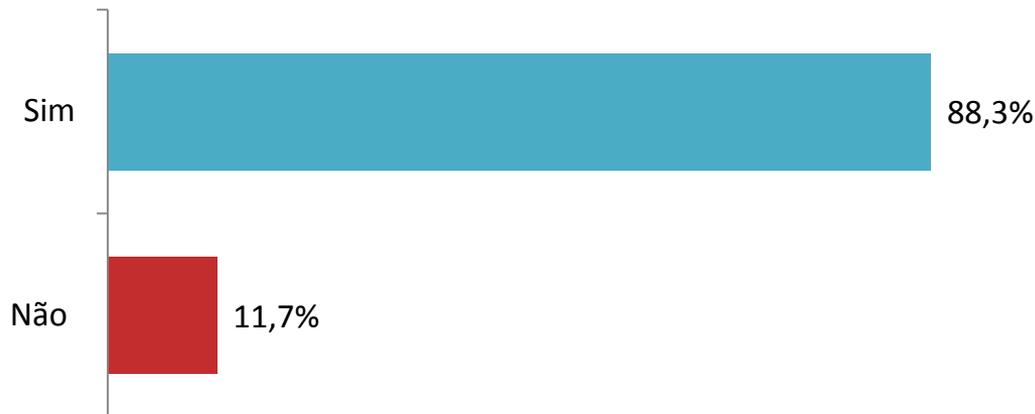
	Casos
Valor alto	2
Total	2





UTILIZAÇÃO DO RESTAURANTE DO MINAS NÁUTICO

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



	Casos	%
Sim	53	88,3%
Não	7	11,7%
Total	60	100,0%





AVALIAÇÃO DO RESTAURANTE DO MINAS NÁUTICO

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados ao restaurante. Mais uma vez, vamos utilizar a escala de 1 a 10.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Qualidade do atendimento

• 9,5

Qualidade dos produtos

• 8,8

Relação preço qualidade

• 8,6

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento

• 100,0%

Qualidade dos produtos

• 96,2%

Relação preço qualidade

• 94,3%





AVALIAÇÃO DO RESTAURANTE DO MINAS NÁUTICO

	Qualidade do atendimento	Qualidade dos produtos	Relação preço qualidade
N	53	53	53
Média	9,5	8,8	8,6
Mediana	10	9	9
Desvio padrão	0,7	1,3	1,4
Mínimo	8	5	5
Máximo	10	10	10



AVALIAÇÃO DO RESTAURANTE DO MINAS NÁUTICO



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

QUALIDADE DO PRODUTO

	Casos
Não tem qualidade	1
Alimentos sem sabor	1
Total	2

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos
Valor alto	3
Não tem qualidade	1
Valor alto em relação a variedade de produtos	1
Total	5

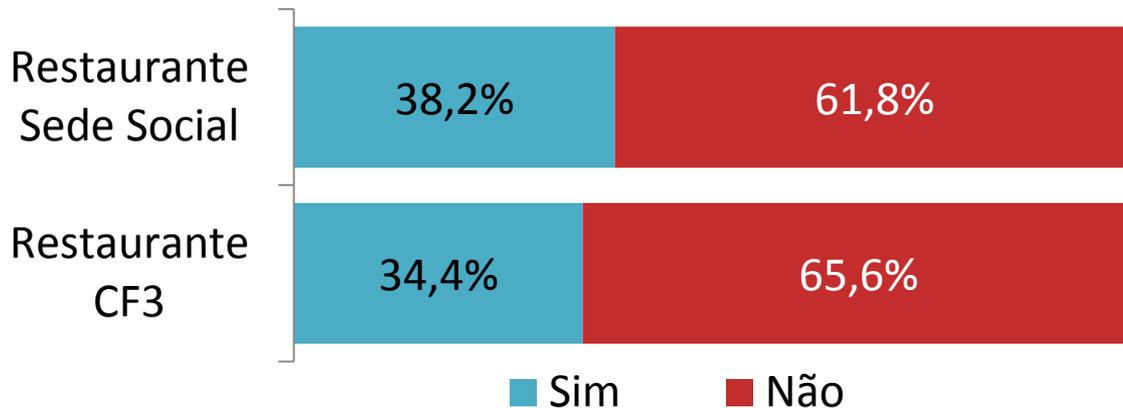




UTILIZAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS I

Você utilizou o Restaurante da Sede Social?

Você utilizou o Restaurante do CF3?



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Restaurante	Restaurante Sede Social MI	92	38,2%	149	61,8%
	Restaurante CF3 MI	83	34,4%	158	65,6%





AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS I

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados ao restaurante. Mais uma vez, vamos utilizar a escala de 1 a 10.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Qualidade do atendimento

- Sede Social 9,2
- CF3 9,0

Qualidade dos produtos

- Sede Social 8,7
- CF3 8,7

Relação preço qualidade

- Sede Social 8,3
- CF3 8,3

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento

- Sede Social 96,7%
- CF3 100%

Qualidade dos produtos

- Sede Social 98,9%
- CF3 100%

Relação preço qualidade

- Sede Social 96,7%
- CF3 96,4%





AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS I

Restaurante Sede Social MI			
	Qualidade do atendimento	Qualidade dos produtos	Relação preço qualidade
N	91	92	92
Média	9,2	8,7	8,3
Mediana	10	9	8
Desvio padrão	1,4	1,3	1,4
Mínimo	2	4	2
Máximo	10	10	10

Restaurante CF3 MI			
	Qualidade do atendimento	Qualidade dos produtos	Relação preço qualidade
N	83	83	83
Média	9,0	8,7	8,3
Mediana	9	9	8
Desvio padrão	1,1	1,1	1,3
Mínimo	6	7	3
Máximo	10	10	10



AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS I



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

RESTAURANTE SEDE SOCIAL

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Casos
Atendimento ruim	2
Não suporta alta demanda	1
Total	3

QUALIDADE DO PRODUTO

	Casos
Alimentos sem sabor	2
Falta variedade de produtos	1
Total	3

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos
Valor alto	2
Não tem qualidade	2
Não respondeu	1
Total	5



AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS I



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

RESTAURANTE CF3

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Casos
Funcionários despreparados	1
Total	1

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos
Valor alto	4
Total	4

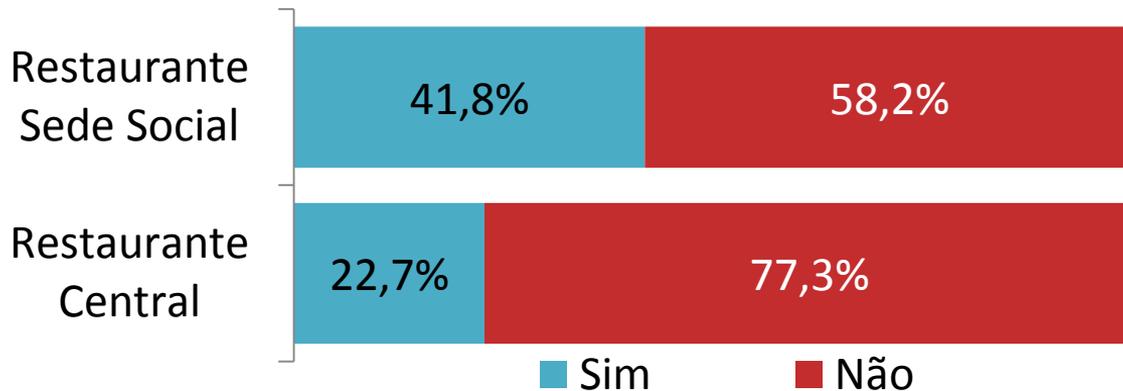




UTILIZAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS II

Você utilizou o Restaurante da Sede Social?

Você utilizou o Restaurante Central?



		Sim		Não	
Restaurante		Casos	%	Casos	%
Restaurante	Restaurante Sede Social MI	46	41,8%	64	58,2%
	Restaurante Central	25	22,7%	85	77,3%





AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS II

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados ao restaurante. Mais uma vez, vamos utilizar a escala de 1 a 10.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Qualidade do atendimento

- Sede Social 9,3
- Central* 9,2

Qualidade dos produtos

- Sede Social 8,3
- Central* 8,8

Relação preço qualidade

- Sede Social 7,7
- Central* 8,0

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento

- Sede Social 100%
- Central* 100%

Qualidade dos produtos

- Sede Social 93,5%
- Central* 100%

Relação preço qualidade

- Sede Social 87,0%
- Central* 100%





AValiação dos Restaurantes do Minas II

Restaurante Sede Social MII			
	Qualidade do atendimento	Qualidade dos produtos	Relação preço qualidade
N	45	46	46
Média	9,3	8,3	7,7
Mediana	10	9	8
Desvio padrão	1,0	1,7	1,5
Mínimo	7	2	4
Máximo	10	10	10

Restaurante Central MII			
	Qualidade do atendimento*	Qualidade dos produtos*	Relação preço qualidade*
N	25	25	25
Média	9,2	8,8	8,0
Mediana	9	9	8
Desvio padrão	1,0	1,2	1,2
Mínimo	6	6	6
Máximo	10	10	10

Sócios da Unidade Minas II que utilizaram o restaurante da Sede Social e/ou o restaurante Central Social N=46 Base: 41,8%do total de sócios entrevistados da unidade
Central N=25 Base: 22,7%do total de sócios entrevistados da unidade
* Pergunta realizada com menos de 30 entrevistados, resposta sem relevância estatística





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

RESTAURANTE SEDE SOCIAL

QUALIDADE DO PRODUTO

	Casos
Não tem qualidade	1
Alimentos sem sabor	1
Falta variedade de produtos	1
Não respondeu	1
Total	4

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos
Valor alto	5
Não respondeu	1
Total	6



AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS II



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

RESTAURANTE CENTRAL

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Casos
Atendimento ruim	1
Total	1

QUALIDADE DO PRODUTO

	Casos
Alimentos frios	1
Total	1

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos
Valor alto	2
Total	2



AVALIAÇÃO DOS ESPAÇOS CULTURAIS



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA

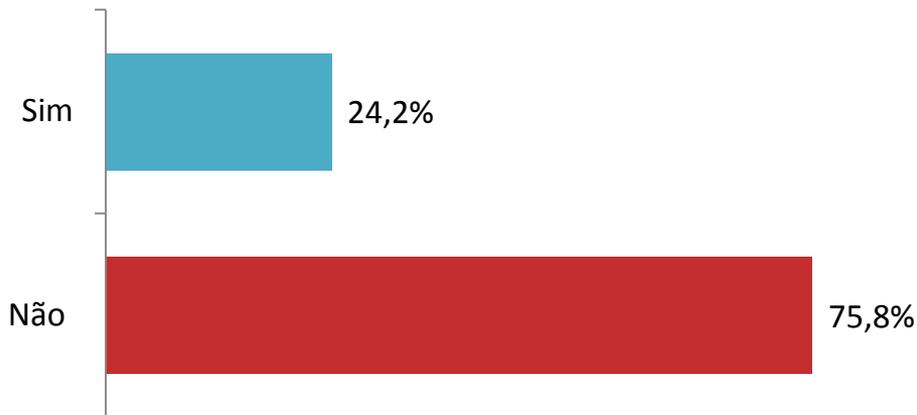


minas tênis clube



UTILIZAÇÃO TEATRO DO MINAS

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



	Sim		Não	
	Casos	%	Casos	%
Geral	97	24,2%	304	75,8%
Unidade				
Minas I	56	23,2%	185	76,8%
Minas II	29	26,4%	81	73,6%
Minas Country	12	24,0%	38	76,0%





AVALIAÇÃO TEATRO DO MINAS

Gostaria que você avaliasse cada um dos seguintes itens relacionados ao Teatro do Minas. Mais uma vez, vamos utilizar a escala de 1 a 10.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Programação
dos
espetáculos
realizados
9,0

- Minas I 9,0
- Minas II* 9,0
- Minas Country* 8,8

Estrutura
física
9,4

- Minas I 9,6
- Minas II* 9,0
- Minas Country* 9,8

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Programação
dos
espetáculos
realizados
97,8%

- Minas I 98,2%
- Minas II* 96,2%
- Minas Country* 100%

Estrutura
física
97,9%

- Minas I 98,2%
- Minas II* 96,6%
- Minas Country* 100%





AVALIAÇÃO TEATRO DO MINAS

Programação dos espetáculos realizados

	Geral	Minas I	Minas II*	Minas Country*
N	92	55	26	11
Média	9,0	9,0	9,0	8,8
Mediana	10	9	10	8
Desvio padrão	1,5	1,4	1,9	1,2
Mínimo	1	2	1	7
Máximo	10	10	10	10

Estrutura física

	Geral	Minas I	Minas II*	Minas Country*
N	97	56	29	12
Média	9,4	9,6	9,0	9,8
Mediana	10	10	9	10
Desvio padrão	1,1	0,9	1,4	0,6
Mínimo	3	5	3	8
Máximo	10	10	10	10





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

PROGRAMAÇÃO DOS ESPETÁCULOS REALIZADOS

MINAS I

	Casos
Espetáculos ruins	1
Espetáculos voltados para o público infantil	1
Total	2

MINAS II

	Casos
Falta divulgação	1
Não deveríamos pagar estacionamento	1
Total	2





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

ESTRUTURA FÍSICA

MINAS I

	Casos
Acústica ruim	1
Total	1

MINAS II

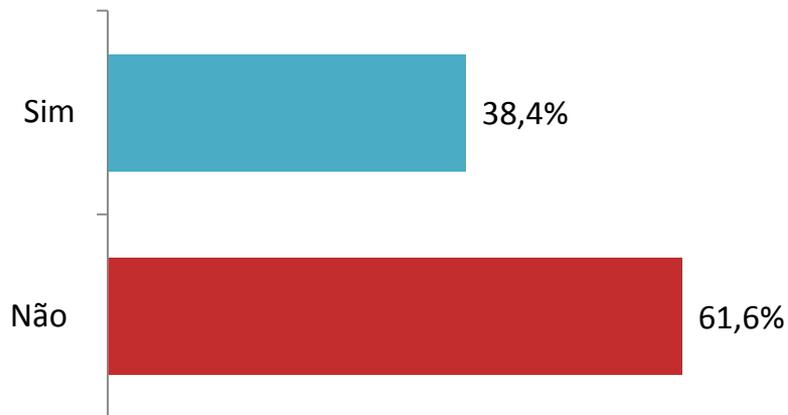
	Casos
Não respondeu	1
Total	1





VISITA AO CENTRO DE MEMÓRIA

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		154	38,4%	247	61,6%
Unidade	Minas I	93	38,6%	148	61,4%
	Minas II	39	35,5%	71	64,5%
	Minas Country	22	44,0%	28	56,0%





AVALIAÇÃO DO CENTRO DE MEMÓRIA

De uma forma geral, qual é a sua avaliação do Centro de Memória em uma escala de 1 a 10?

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Geral • 9,3

Minas I • 9,2

Minas II • 9,4

Minas Country* • 9,5

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Geral • 98,0%

Minas I • 96,7%

Minas II • 100%

Minas Country* • 100%

	Centro de Memória			
	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country*
N	151	92	37	22
Média	9,3	9,2	9,4	9,5
Mediana	10	10	10	10
Desvio padrão	1,2	1,4	0,9	0,7
Mínimo	1	1	7	8
Máximo	10	10	10	10

Sócios das unidades Minas I, Minas II e Minas Country, que visitaram o Centro de Memória
N=154 Base: 38,4% do total de sócios entrevistados das unidades

* Pergunta realizada com menos de 30 entrevistados, resposta sem relevância estatística





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

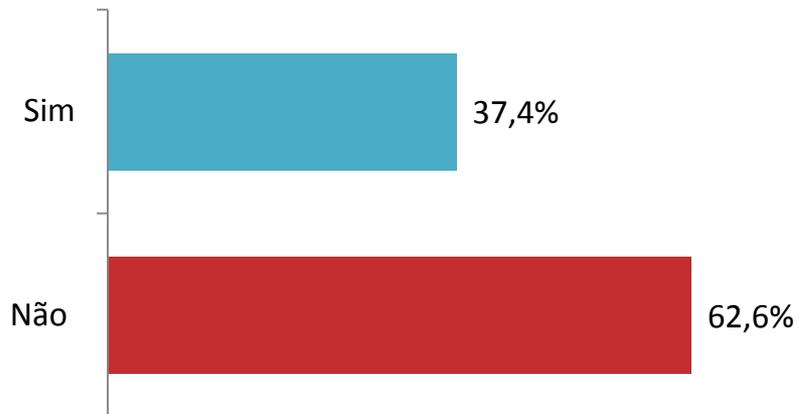
	Casos
Falta renovação	1
Falta divulgação	1
Não contam a história do clube	1
Falta informação	1
Total	4





VISITA A GALERIA DE ARTE

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		150	37,4%	251	62,6%
Unidade	Minas I	90	37,3%	151	62,7%
	Minas II	40	36,4%	70	63,6%
	Minas Country	20	40,0%	30	60,0%





AValiação DA GALERIA DE ARTE

De uma forma geral, qual é a sua avaliação da galeria de Arte em uma escala de 1 a 10?

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Geral	• 9,5
Minas I	• 9,5
Minas II	• 9,4
Minas Country*	• 9,6

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Geral	• 100%
Minas I	• 100%
Minas II	• 100%
Minas Country*	• 100%

Galeria de Arte				
	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country*
N	148	89	39	20
Média	9,5	9,5	9,4	9,6
Mediana	10	10	10	10
Desvio padrão	0,9	0,8	0,9	0,8
Mínimo	7	7	7	8
Máximo	10	10	10	10

AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA



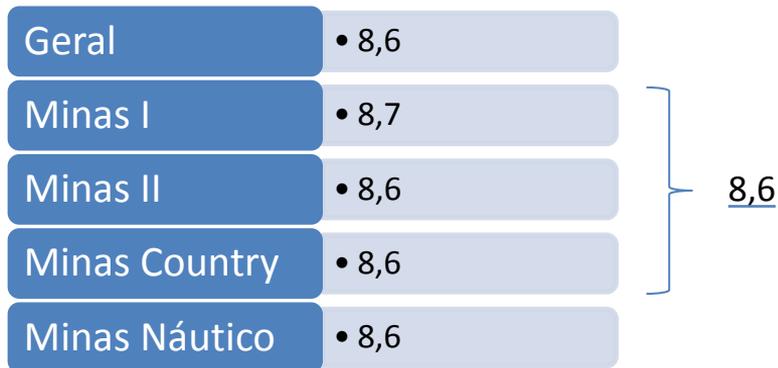
minas tênis clube



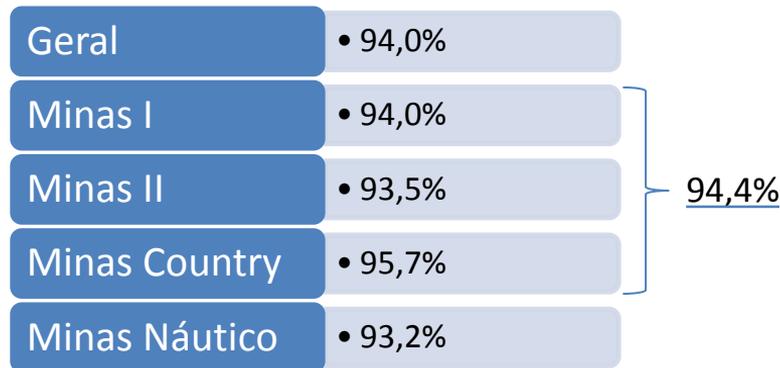
AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO

Agora, pensando na comunicação do Minas Tênis Clube, revista, banners e cartazes no clube, aplicativo móvel, site do Minas, email ou SMS, etc. De uma forma geral, como você avalia a comunicação do Minas em uma escala de 1 a 10?

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO



ÍNDICE DE POSITIVIDADE



Comunicação do Minas Tênis

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	448	234	108	47	59
Média	8,6	8,7	8,6	8,6	8,6
Mediana	9	9	9	9	9
Desvio padrão	1,7	1,7	1,6	1,6	2,0
Mínimo	1	1	1	1	1
Máximo	10	10	10	10	10





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Não está recebendo a revista	8
Não é bem divulgado	4
Falta de informação	2
Revista desnecessária	1
Muita promoção pessoal na revista	1
Não respondem os sócios	2
Total	18

MINAS II

	Casos
Não está recebendo a revista	4
Atraso na entrega da revista	2
Não respondem os sócios	1
Não respondeu	1
Total	8

MINAS COUNTRY

	Casos
Falta de informação	2
Total	2

MINAS NÁUTICO

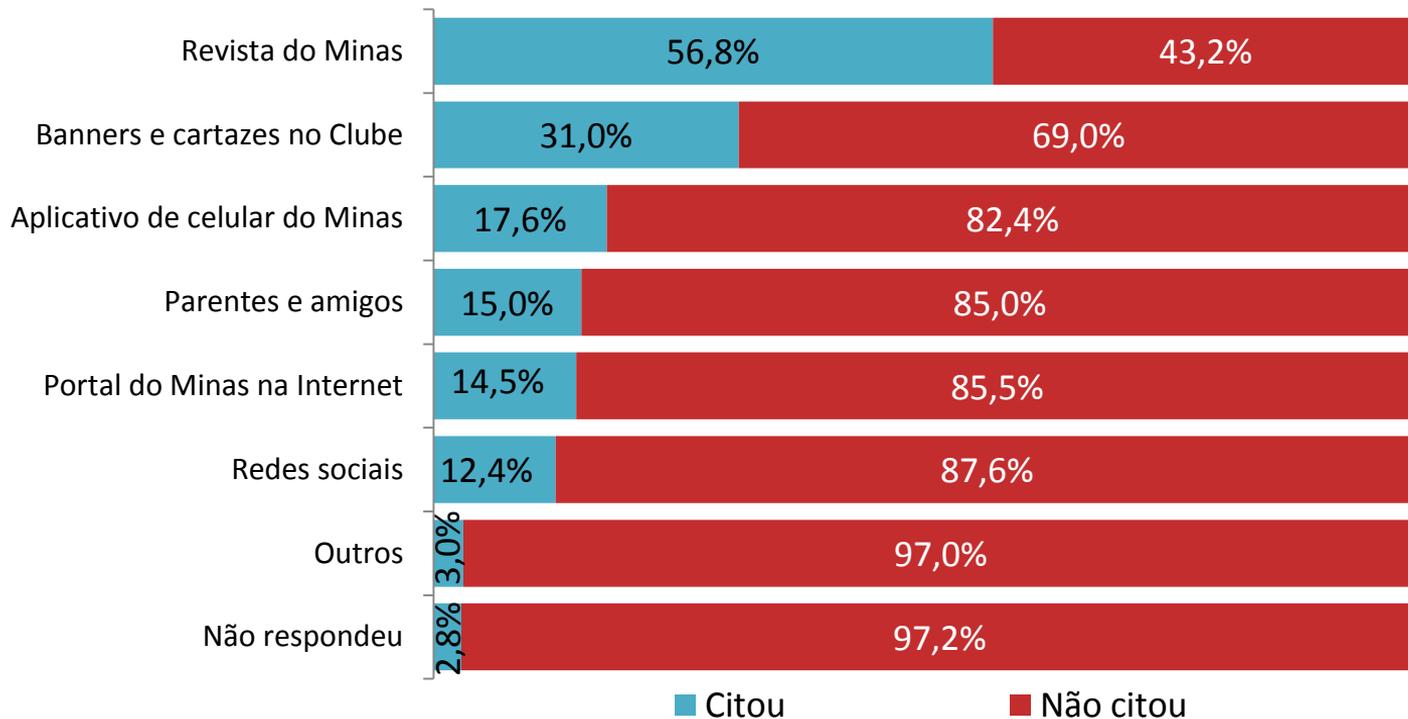
	Casos
Não está recebendo a revista	3
Falta de informação	1
Minas Náutico tem pouco espaço nos meios de comunicação do Minas Tênis Clube'	1
Total	5





MEIOS DE COMUNICAÇÃO MAIS UTILIZADOS

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



OUTROS

	Casos
Telefone	2
Email	12
Total	14





MEIOS DE COMUNICAÇÃO MAIS UTILIZADOS

	Revista do Minas		Banners e cartazes no Clube		Aplicativo de celular do Minas		Portal do Minas na Internet	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral	262	56,8%	143	31,0%	81	17,6%	67	14,5%
Unidade Minas I	146	60,6%	74	30,7%	46	19,1%	28	11,6%
Minas II	62	56,4%	41	37,3%	16	14,5%	14	12,7%
Minas Country	25	50,0%	17	34,0%	8	16,0%	6	12,0%
Minas Náutico	29	48,3%	11	18,3%	11	18,3%	19	31,7%

	Parentes e amigos		Redes sociais		Outros		Não respondeu	
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral	69	15,0%	57	12,4%	14	3,0%	13	2,8%
Unidade Minas I	32	13,3%	28	11,6%	10	4,1%	1	0,4%
Minas II	17	15,5%	16	14,5%	4	3,6%	3	2,7%
Minas Country	17	34,0%	3	6,0%	0	0,0%	2	4,0%
Minas Náutico	3	5,0%	10	16,7%	0	0,0%	7	11,7%



AVALIAÇÃO DO ESTACIONAMENTO



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA

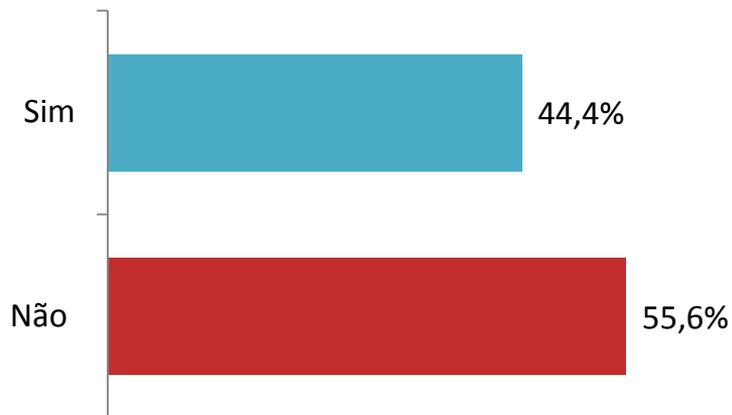


minas tênis clube



UTILIZAÇÃO DO ESTACIONAMENTO

Nos últimos 30 dias você utilizou o estacionamento desta unidade?



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		156	44,4%	195	55,6%
Unidade	Minas I	119	49,4%	122	50,6%
	Minas II	37	33,6%	73	66,4%





AVALIAÇÃO DO ESTACIONAMENTO

De uma forma geral, qual é a sua avaliação do estacionamento em uma escala de 1 a 10?

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Geral

• 8,6

Minas I

• 8,6

Minas II

• 8,5

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Geral

• 91,7%

Minas I

• 91,6%

Minas II

• 91,9%

	Estacionamento		
	Geral	Minas I	Minas II
N	156	119	37
Média	8,6	8,6	8,5
Mediana	9	9	9
Desvio padrão	1,9	1,8	2,1
Mínimo	1	2	1
Máximo	10	10	10



AVALIAÇÃO DO ESTACIONAMENTO



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Valor alto	4
Deveria ser gratuito para associados	1
Preço diferenciado aos domingos	1
Vagas estreitas	1
Muito sujo	1
Faltam vagas	1
Deveria ter preço diferenciado para quem pratica esportes	1
Atendimento ruim	1
Total	11

MINAS II

	Casos
Valor alto	1
Vagas estreitas	1
Deveria aceitar cartão de crédito	1
Total	3



[www.instituto**ver**.com.br](http://www.institutover.com.br)

31 3334 7593 | ver@institutover.com.br
Rua Diorita, 186 - Prado | Belo Horizonte, MG |
CEP 30411-084



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA