



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

PESQUISA SEMESTRAL



minas tênis clube



- Amostra
 - 464 entrevistas
- Representatividade
 - Sócios do Minas Tênis Clube
 - Sócios do Minas Tênis Náutico Clube
- Data da coleta
 - 19 a 23 de junho de 2019



SÍNTESE DOS RESULTADOS



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA



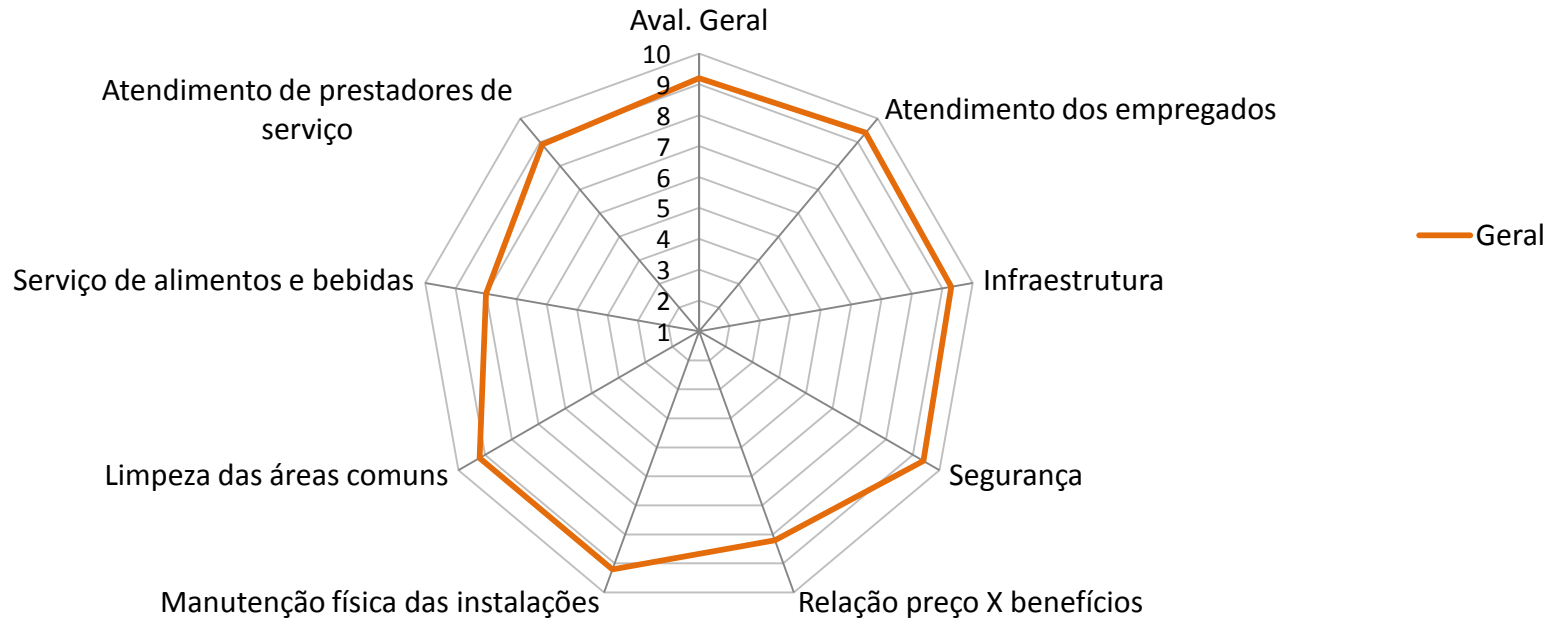
minas tênis clube

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

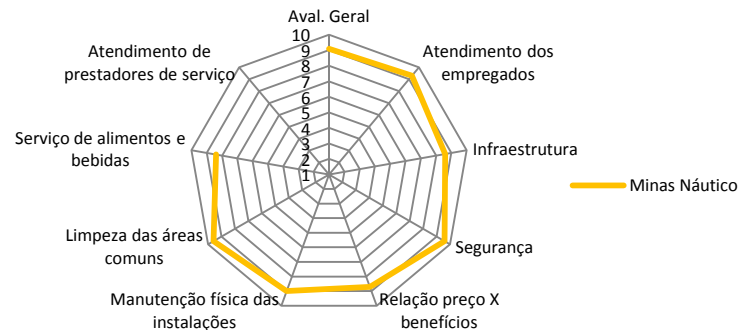
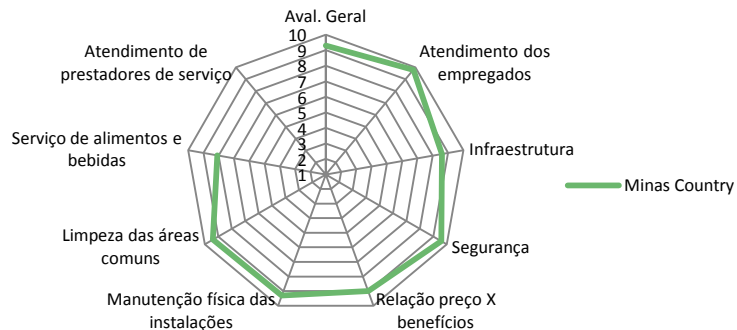
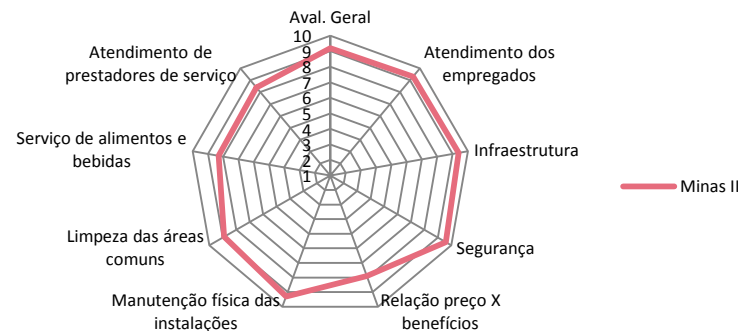
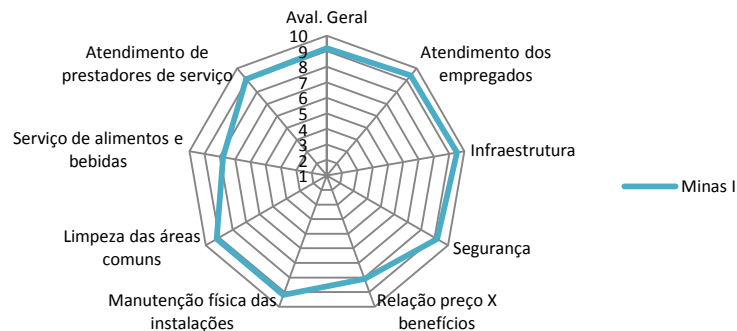


	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
Aval. Geral	9,2	9,2	9,2	9,3	9,1
Atendimento dos empregados	9,4	9,4	9,3	9,8	9,3
Infraestrutura	9,3	9,5	9,4	8,6	8,6
Segurança	9,4	9,2	9,6	9,6	9,6
Relação preço X benefícios	8,2	8,1	7,9	9,0	8,7
Manutenção física das instalações	9,2	9,2	9,3	9,3	9,0
Limpeza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





ÍNDICE DE SATISFAÇÃO: POR UNIDADE



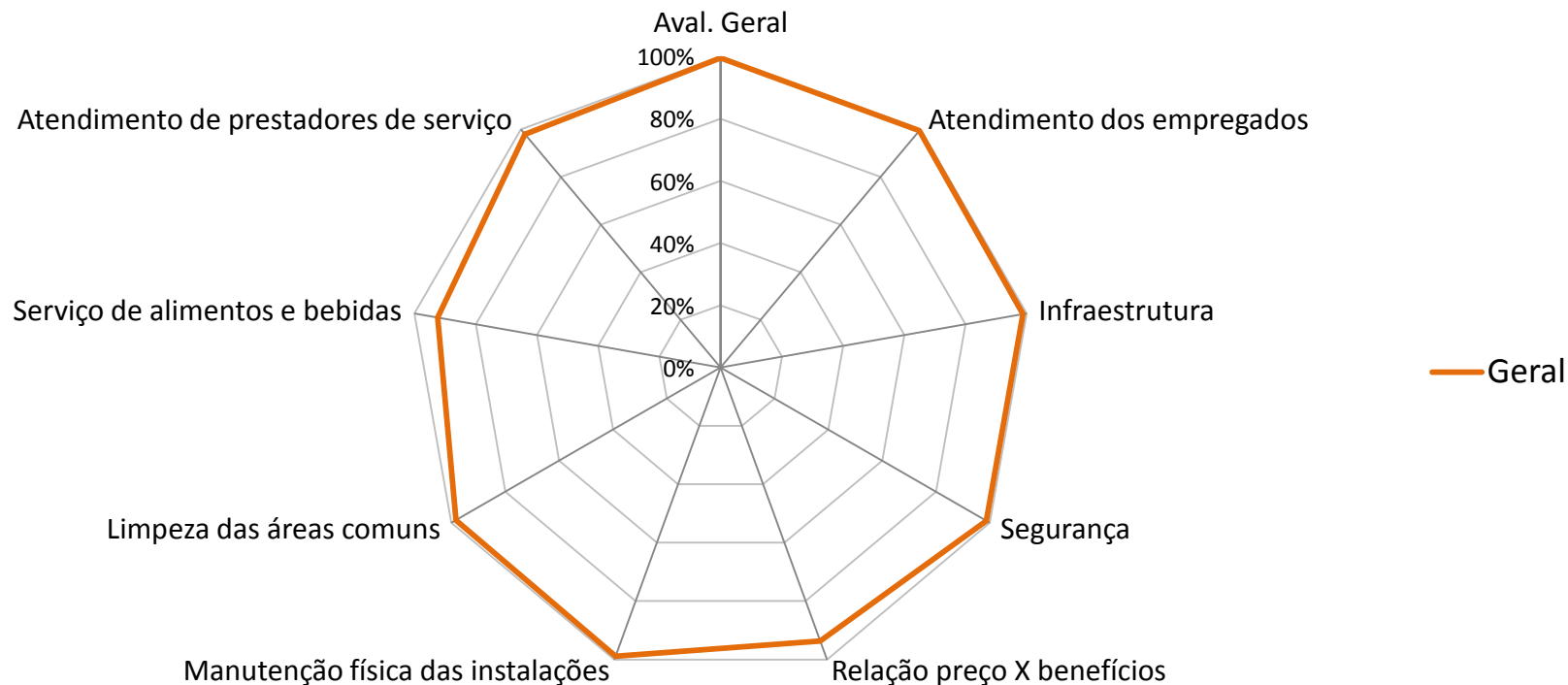
ÍNDICE DE POSITIVIDADE



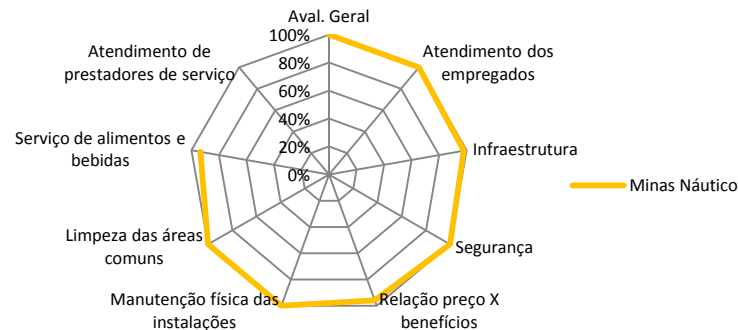
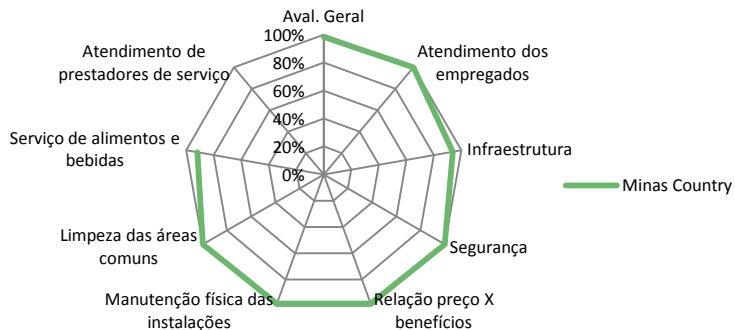
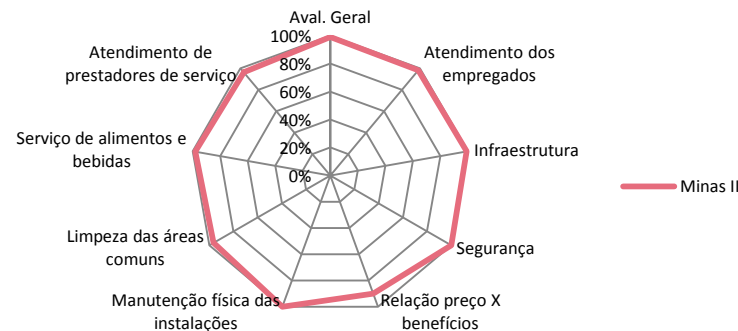
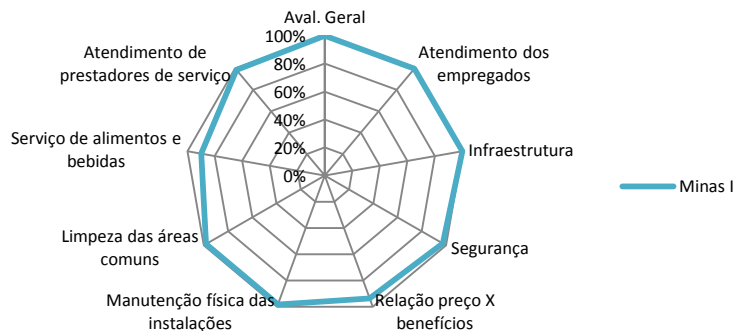
	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
Aval. Geral	99,6%	100,0%	99,1%	100,0%	98,4%
Atendimento dos empregados	99,4%	99,6%	98,2%	100,0%	100,0%
Infraestrutura	98,7%	100,0%	99,1%	98,0%	93,7%
Segurança	98,7%	97,5%	100,0%	100,0%	100,0%
Relação preço X benefícios	93,7%	93,6%	90,0%	95,9%	98,4%
Manutenção física das instalações	98,9%	98,3%	100,0%	100,0%	98,4%
Limpeza das áreas comuns	98,3%	98,3%	96,4%	100,0%	100,0%
Serviço de alimentos e bebidas	92,4%	89,9%	98,1%	93,6%	91,9%
Atendimento de prestadores de serviço	97,9%	98,5%	96,3%	-	-
MÉDIA	97,5%	97,3%	97,5%	98,4%	97,6%



ÍNDICE DE POSITIVIDADE



ÍNDICE DE POSITIVIDADE: POR UNIDADE



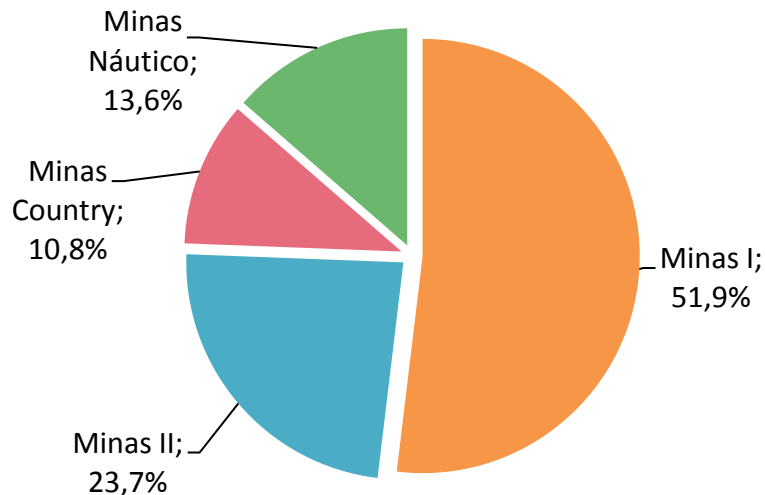
PERFIL DOS ENTREVISTADOS



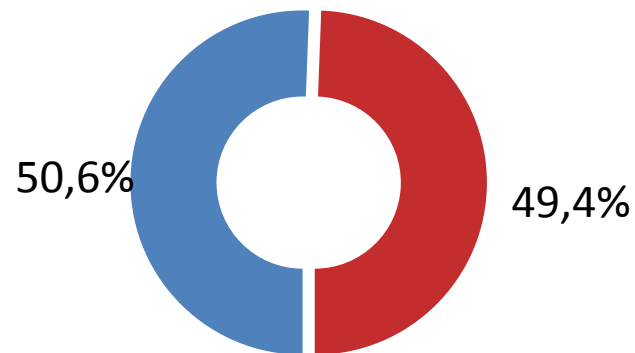
UNIDADE



SEXO



	Casos	%
Minas I	241	51,9%
Minas II	110	23,7%
Minas Country	50	10,8%
Minas Náutico	63	13,6%
Total	464	100,0%



■ Masculino ■ Feminino

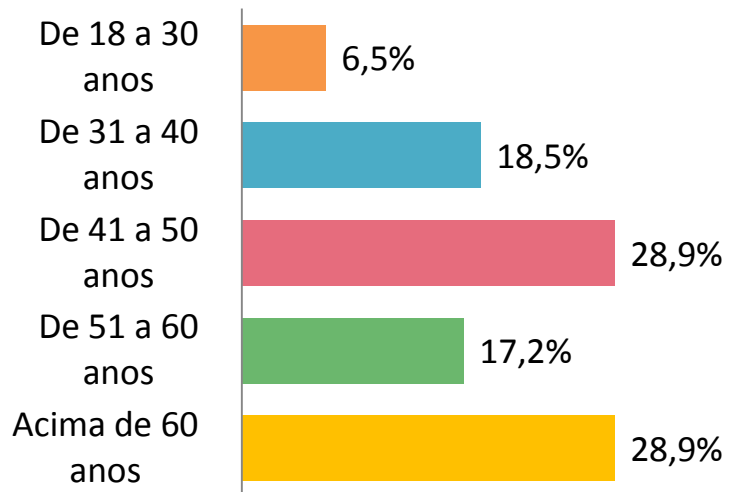
	Casos	%
Masculino	235	50,6%
Feminino	229	49,4%
Total	464	100,0%



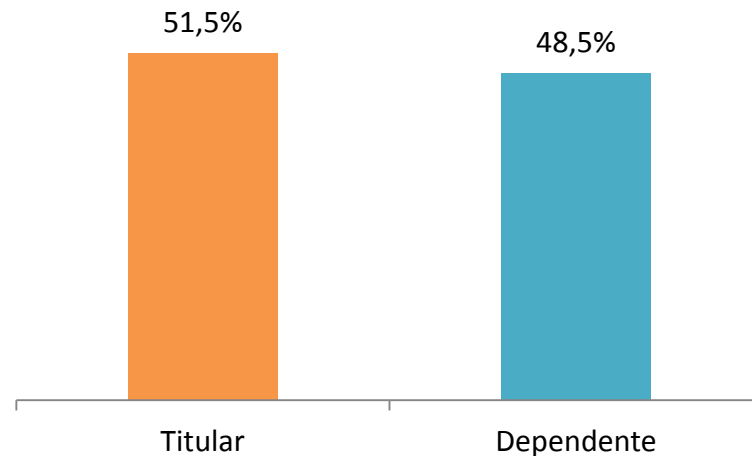
FAIXA ETÁRIA



TITULAR OU DEPENDENTE



	Casos	%
De 18 a 30 anos	30	6,5%
De 31 a 40 anos	86	18,5%
De 41 a 50 anos	134	28,9%
De 51 a 60 anos	80	17,2%
Acima de 60 anos	134	28,9%
Total	464	100,0%



	Casos	%
Titular	239	51,5%
Dependente	225	48,5%
Total	464	100,0%



AVALIAÇÃO GERAL DO MINAS TÊNIS CLUBE

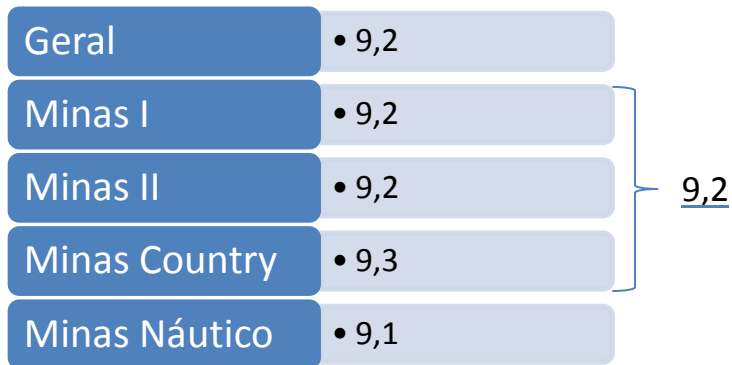




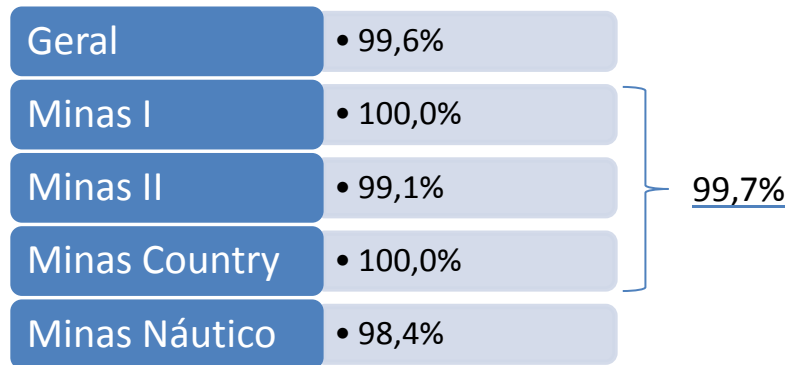
AVALIAÇÃO GERAL

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	464	241	110	50	63
Média	9,2	9,2	9,2	9,3	9,1
Mediana	9	9	9	10	9
Desvio padrão	1,0	0,9	1,0	0,9	1,1
Mínimo	5	6	5	7	5
Máximo	10	10	10	10	10





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Falta atenção especial ao público infantil	1
Banheiros sujos	1
Total	2

MINAS II

	Casos
Faltam funcionários	1
Total	1

MINAS NÁUTICO

	Casos
Deixa a desejar em relação aos outros clubes	1
Falta comunicação com o Minas Náutico	1
Total	2



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	9,8
•Minas Náutico	9,3

} 9,5

Infraestrutura
9,3

•Minas I	9,5
•Minas II	9,4
•Minas Country	8,6
•Minas Náutico	8,6

} 9,2

Segurança
9,4

•Minas I	9,2
•Minas II	9,6
•Minas Country	9,6
•Minas Náutico	9,6

} 9,5

Relação preço X benefícios
8,2

•Minas I	8,1
•Minas II	7,9
•Minas Country	9,0
•Minas Náutico	8,7

} 8,3

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Atendimento dos empregados
99,4%

•Minas I	99,6%
•Minas II	98,2%
•Minas Country	100,0%
•Minas Náutico	100,0%

} 99,3%

Infraestrutura
98,7%

•Minas I	100,0%
•Minas II	99,1%
•Minas Country	98,0%
•Minas Náutico	93,7%

} 99,0%

Segurança
98,7%

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

} 99,2%

Relação preço X benefícios
93,7%

•Minas I	93,6%
•Minas II	90,0%
•Minas Country	95,9%
•Minas Náutico	98,4%

} 93,2%





AVALIAÇÃO POR ITENS

Atendimento dos empregados

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	462	240	109	50	63
Média	9,4	9,4	9,3	9,8	9,3
Mediana	10	10	10	10	10
Desvio padrão	1,0	0,9	1,2	0,6	0,9
Mínimo	1	5	1	7	6
Máximo	10	10	10	10	10

Infraestrutura

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	463	241	109	50	63
Média	9,3	9,5	9,4	8,6	8,6
Mediana	10	10	10	9	9
Desvio padrão	1,1	0,8	1,0	1,4	1,5
Mínimo	5	6	5	5	5
Máximo	10	10	10	10	10

Segurança

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	464	241	110	50	63
Média	9,4	9,2	9,6	9,6	9,6
Mediana	10	10	10	10	10
Desvio padrão	1,1	1,4	0,8	0,8	0,8
Mínimo	1	1	7	7	6
Máximo	10	10	10	10	10

Relação preço X benefícios

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	458	236	110	49	63
Média	8,2	8,1	7,9	9,0	8,7
Mediana	8	8	8	10	9
Desvio padrão	1,6	1,7	1,6	1,3	1,3
Mínimo	1	1	4	5	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	9,2
•Minas II	9,3
•Minas Country	9,3
•Minas Náutico	9,0

} 9,3

Limpeza das áreas
comuns
9,2

•Minas I	9,2
•Minas II	8,9
•Minas Country	9,4
•Minas Náutico	9,6

} 9,1

Serviço de
alimentos e
bebidas
8,0

•Minas I	7,8
•Minas II	8,3
•Minas Country	8,1
•Minas Náutico	8,4

} 8,1

Atendimento de
prestadores de
serviço
8,9

•Minas I	9,1
•Minas II	8,4

} 8,8

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Manutenção física
das instalações
98,9%

•Minas I	98,3%
•Minas II	100,0%
•Minas Country	100,0%
•Minas Náutico	98,4%

} 99,4%

Limpeza das áreas
comuns
98,3%

•Minas I	98,3%
•Minas II	96,4%
•Minas Country	100,0%
•Minas Náutico	100,0%

} 98,2%

Serviço de
alimentos e
bebidas
92,4%

•Minas I	89,9%
•Minas II	98,1%
•Minas Country	93,6%
•Minas Náutico	91,9%

} 93,9%

Atendimento de
prestadores de
serviço
97,9%

•Minas I	98,5%
•Minas II	96,3%

} 97,4%





AVALIAÇÃO POR ITENS

Manutenção física das instalações

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	460	239	110	48	63
Média	9,2	9,2	9,3	9,3	9,0
Mediana	10	10	10	9	9
Desvio padrão	1,1	1,2	1,0	0,8	1,2
Mínimo	1	1	6	8	5
Máximo	10	10	10	10	10

Limpeza das áreas comuns

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	461	241	110	47	63
Média	9,2	9,2	8,9	9,4	9,6
Mediana	10	10	9	10	10
Desvio padrão	1,1	1,1	1,4	0,9	0,7
Mínimo	4	4	4	7	8
Máximo	10	10	10	10	10

Serviço de alimentos e bebidas

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	450	238	103	47	62
Média	8,0	7,8	8,3	8,1	8,4
Mediana	8	8	8	8	9
Desvio padrão	1,6	1,7	1,2	1,7	1,8
Mínimo	1	1	5	4	1
Máximo	10	10	10	10	10

Atendimento de prestadores de serviço

	Geral	Minas I	Minas II
N	280	199	81
Média	8,9	9,1	8,4
Mediana	9	10	9
Desvio padrão	1,3	1,2	1,3
Mínimo	1	1	5
Máximo	10	10	10



ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Atendimento ruim	1
Total	1

MINAS II

	Casos
Faltam funcionários	1
Funcionários despreparados	1
Total	2

MINAS NÁUTICO

	Casos
Faltam funcionários	1
Total	1





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Vazamento no telhado da quadra de tênis	1
Total	1

MINAS II

	Casos
Falta acessibilidade para deficientes	1
Faltam piscinas	1
Janelas emperradas	1
Total	3

MINAS COUNTRY

	Casos
Falta manutenção periódica	1
Iluminação precária nas quadras	1
Rede Wi-fi não funciona	1
Distância das áreas comuns	1
Total	4

MINAS NÁUTICO

	Casos
Faltam mesas e cadeiras	1
Deixa a desejar em relação aos outros clubes	1
Falta área de massagem	1
Falta atenção a sala de musculação	1
Faltam vestiários	1
Falta espaço Kids	1
Vestiários mal localizados	1
Total	7





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Roubos/Furtos	2
Casos de assédio dentro do clube	2
Não tem câmera	1
Salva vidas mal treinados	1
Faltam seguranças na área das piscinas	1
Total	7

MINAS NÁUTICO

	Casos
Estacionamento inseguro	1
Total	1





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Preço alto	14
Algumas atividades não estão incluídas	4
Academia cara	2
Pilates é caro	1
Cobrança pela utilização da sauna	1
Preço alto dos convites	1
Só trabalham com a AMBEV	1
Faltam piscinas para lazer	1
Total	25

MINAS II

	Casos
Preço alto	12
Só trabalham com a AMBEV	4
Academia cara	2
Algumas atividades não estão incluídas	1
Deveriam oferecer mais benefícios aos sócios	1
Total	20

MINAS COUNTRY

	Casos
Preço alto	2
Total	2

MINAS NÁUTICO

	Casos
Preço alto	2
Deveriam dar mais atenção ao público infantil	1
Total	3

MANUTENÇÃO FÍSICA DAS INSTALAÇÕES



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Falta manutenção nos banheiros	1
Falta manutenção nas quadras	1
Faltam investimentos	1
Faltam pontos de energia próximos à piscina	1
Falta manutenção no estacionamento	1
Total	5

MINAS II

	Casos
Falta manutenção nos banheiros	1
Falta manutenção nas piscinas	1
Aparelhos quebrados	1
Total	3

MINAS NÁUTICO

	Casos
Falta manutenção nas saunas	1
Falta limpeza	1
Falta modernizar a estrutura	1
Total	3



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	1
Quadras sujas	1
Vestiários sujos	1
Total	6

MINAS II

	Casos
Vestiários sujos	4
Piscina suja	3
Banheiros sujos	1
Total	8





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Preço alto	16
Falta variedade	6
Restaurantes ruins	4
Demora no atendimento	3
Alimentos mal preparados	2
Faltam garçons	2
Alimentos ruins	1
Atendimento ruim	1
Falta opção de alimentos mais saudáveis	1
Alimentos frios	1
Lanchonetes ruins	1
Bebidas quentes	1
Trabalham apenas com a Ambev	1
Total	40

MINAS COUNTRY

	Casos
Falta qualidade	4
Falta variedade	2
Faltam produtos	2
Preço alto	1
Total	9

MINAS II

	Casos
Trabalham apenas com a Ambev	2
Falta variedade	1
Preço alto	1
Horário de atendimento ruim	1
Total	5

MINAS NÁUTICO

	Casos
Falta variedade	3
Trabalham apenas com a Ambev	3
Falta qualidade	2
Faltam garçons	1
Quiosques ruins	1
Total	10



ATENDIMENTO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Falta treinamento para os funcionários	2
Horário de atendimento ruim	1
Não são atenciosos	1
Total	4

MINAS II

	Casos
Atendimento ruim	3
Não são atenciosos	1
Falta variedade de produtos	1
Total	5



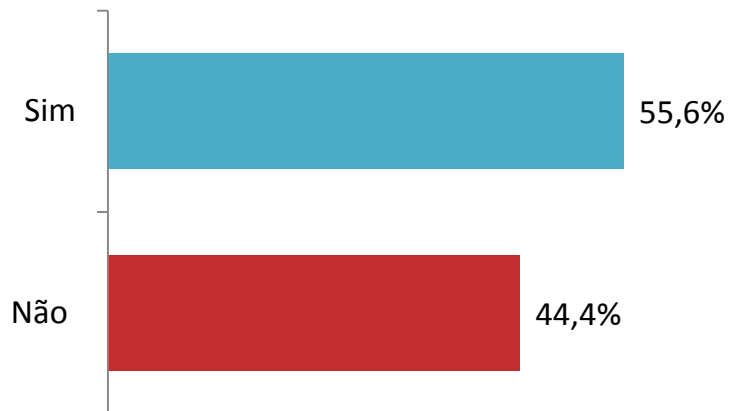
AVALIAÇÃO DOS QUIOSQUES





UTILIZAÇÃO DOS QUIOSQUES

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		230	55,6%	184	44,4%
Unidade	Minas I	143	59,3%	98	40,7%
	Minas II	56	50,9%	54	49,1%
	Minas Náutico	31	49,2%	32	50,8%





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
8,9

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

Qualidade dos produtos
8,6

• Minas I	8,7	} <u>8,6</u>
• Minas II	8,5	
• Minas Náutico	8,2	

Relação preço qualidade
7,9

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

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento
98,7%

• Minas I	98,6%	} <u>99,3%</u>
• Minas II	100,0%	
• Minas Náutico	96,8%	

Qualidade dos produtos
97,4%

• Minas I	97,2%	} <u>98,6%</u>
• Minas II	100,0%	
• Minas Náutico	93,5%	

Relação preço qualidade
89,6%

• Minas I	91,6%	} <u>89,6%</u>
• Minas II	87,5%	
• Minas Náutico	83,9%	





AVALIAÇÃO DOS QUIOSQUES

Qualidade do atendimento

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Náutico
N	229	142	56	31
Média	8,9	8,9	8,9	9,0
Mediana	9	9	9	9
Desvio padrão	1,2	1,2	1,2	1,2
Mínimo	4	4	6	5
Máximo	10	10	10	10

Qualidade dos produtos

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Náutico
N	229	142	56	31
Média	8,6	8,7	8,5	8,2
Mediana	9	9	8,5	8
Desvio padrão	1,3	1,3	1,1	1,5
Mínimo	2	2	6	4
Máximo	10	10	10	10

Relação preço qualidade

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Náutico
N	230	143	56	31
Média	7,9	8,0	7,8	7,8
Mediana	8	8	8	8
Desvio padrão	1,7	1,7	1,5	1,7
Mínimo	1	1	5	4
Máximo	10	10	10	10



QUIOSQUES: QUALIDADE DO ATENDIMENTO



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Demora no atendimento	2
Faltam garçons	1
Total	3

MINAS II

	Casos
Demora no atendimento	1
Total	1

MINAS NÁUTICO

	Casos
Faltam atendentes	1
Total	1



QUIOSQUES: QUALIDADE DOS PRODUTOS



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Alimentos frios	2
Não tem qualidade	1
Faltam produtos saudáveis	1
Alimentos mal preparados	1
Bebidas quentes	1
Total	6

MINAS II

	Casos
Alimentos mal preparados	1
Falta variedade de produtos	1
Total	2

MINAS NÁUTICO

	Casos
Falta variedade de produtos	2
Total	2



QUIOSQUES: RELAÇÃO PREÇO E QUALIDADE



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Valor alto	17
Não tem qualidade	2
Bebidas alcoólicas com preço muito elevado	1
Total	20

MINAS II

	Casos
Valor alto	6
Não tem qualidade	2
Valor alto em relação à variedade de produtos	1
Total	9

MINAS NÁUTICO

	Casos
Valor alto	3
Não tem qualidade	2
Valor alto em relação a variedade de produtos	1
Total	6



AVALIAÇÃO DAS LANCHONETES



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA

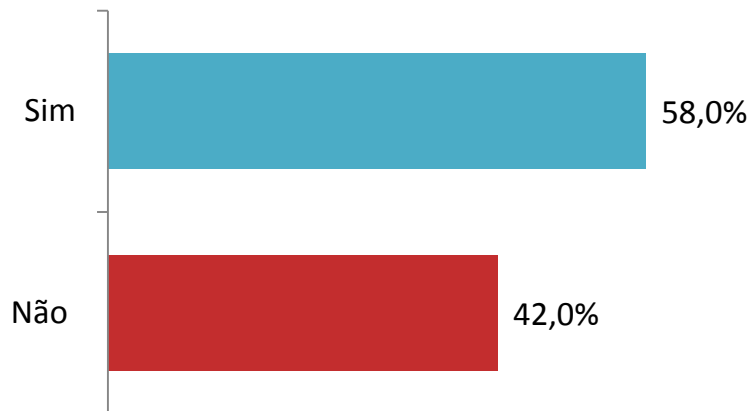


minas tênis clube



UTILIZAÇÃO DAS LANCHONETES

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		269	58,0%	195	42,0%
Unidade	Minas I	157	65,1%	84	34,9%
	Minas II	80	72,7%	30	27,3%
	Minas Country	20	40,0%	30	60,0%
	Minas Náutico	12	19,0%	51	81,0%





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	8,8
• Minas II	8,6
• Minas Country*	9,8
• Minas Náutico*	9,1

9,1

Qualidade dos produtos
8,4

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

8,6

Relação preço qualidade
7,6

• Minas I	7,5
• Minas II	7,6
• Minas Country*	8,5
• Minas Náutico*	7,8

7,9

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento
98,5%

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

99,2%

Qualidade dos produtos
97,0%

• Minas I	95,5%
• Minas II	100,0%
• Minas Country*	100,0%
• Minas Náutico*	91,7%

98,5%

Relação preço qualidade
89,6%

• Minas I	88,5%
• Minas II	90,0%
• Minas Country*	100,0%
• Minas Náutico*	83,3%

92,8%





AVALIAÇÃO DAS LANCHONETES

	Qualidade do atendimento				
	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	269	157	80	20	12
Média	8,9	8,8	8,6	9,8	9,1
Mediana	9	9	9	10	10
Desvio padrão	1,2	1,3	1,2	0,8	1,2
Mínimo	4	4	6	7	7
Máximo	10	10	10	10	10

	Qualidade dos produtos				
	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	268	156	80	20	12
Média	8,4	8,2	8,7	8,9	8,6
Mediana	8	8	9	9	9,5
Desvio padrão	1,4	1,6	1,1	1,1	1,7
Mínimo	2	2	6	6	5
Máximo	10	10	10	10	10

	Relação preço qualidade				
	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country	Minas Náutico
N	269	157	80	20	12
Média	7,6	7,5	7,6	8,5	7,8
Mediana	8	8	8	8	8
Desvio padrão	1,8	1,9	1,6	1,0	2,3
Mínimo	1	1	4	6	4
Máximo	10	10	10	10	10



Sócios que utilizaram as lanchonetes

N= 269

Base: 58,0% 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
Horário de atendimento ruim	1
Faltam garçons	1
Faltam atendentes	1
Funcionários desatentos	1
Total	6

MINAS II

	Casos
Atendimento ruim	1
Funcionários despreparados	1
Total	2



LANCHONETES: QUALIDADE DOS PRODUTOS



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Falta variedade de produtos	5
Faltam produtos saudáveis	2
Falta reposição de alimentos	2
Ambiente com aspecto sujo	1
Alimentos sem sabor	1
Alimentos gordurosos	1
Alimentos frios	1
Total	13

MINAS COUNTRY

	Casos
Falta variedade de marcas	1
Total	1

MINAS II

	Casos
Faltam produtos Diet/ Light	1
Alimentos frios	1
Alimentos não são frescos	1
Total	3

MINAS NÁUTICO

	Casos
Falta variedade de produtos	1
Total	1



LANCHONETES: RELAÇÃO PREÇO E QUALIDADE



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Valor alto	28
Não tem qualidade	3
Bebidas alcoólicas com preço muito elevado	3
Valor alto em relação a variedade de produtos	1
Total	35

MINAS COUNTRY

	Casos
Bebidas alcoólicas com preço muito elevado	1
Total	1

MINAS II

	Casos
Valor alto	15
Não tem qualidade	1
Valor alto em relação a variedade de produtos	1
Total	17

MINAS NÁUTICO

	Casos
Valor alto	3
Total	3

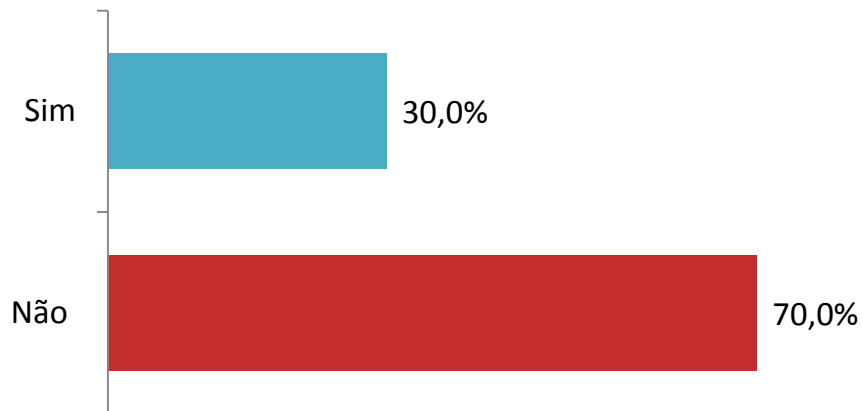
AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES





UTILIZAÇÃO DO RESTAURANTE DO MINAS COUNTRY

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



	Casos	%
Sim	15	30,0%
Não	35	70,0%
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*

• 9,7

Qualidade dos produtos*

• 9,1

Relação preço qualidade*

• 8,5

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento*

• 100,0%

Qualidade dos produtos*

• 100,0%

Relação preço qualidade*

• 100,0%





AValiação DO RESTAURANTE DO MINAS COUNTRY

	Qualidade do atendimento*	Qualidade dos produtos*	Relação preço qualidade*
N	15	15	14
Média	9,7	9,1	8,5
Mediana	10	9	9
Desvio padrão	0,6	1,0	1,0
Mínimo	8	7	7
Máximo	10	10	10



Pergunta realizada apenas com os entrevistados que utilizaram o restaurante

N=15

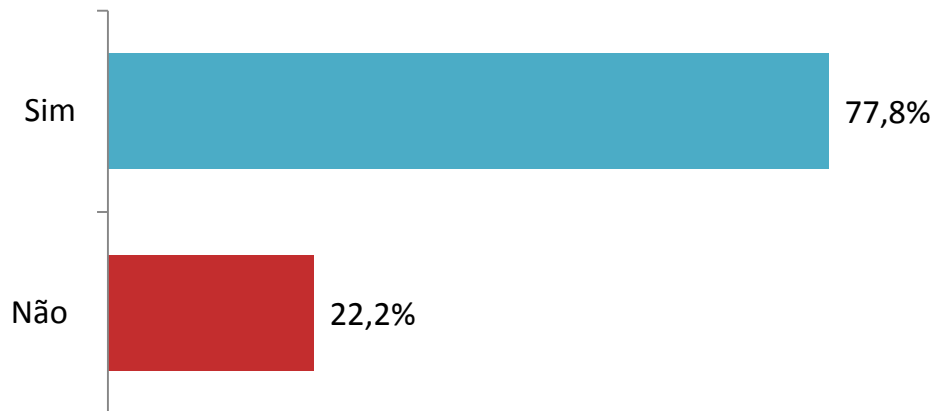
30% dos entrevistados da unidade Minas Country

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



UTILIZAÇÃO DO RESTAURANTE DO MINAS NÁUTICO

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



	Casos	%
Sim	49	77,8%
Não	14	22,2%
Total	63	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

• 9,3

Qualidade dos produtos

• 9,0

Relação preço qualidade

• 8,4

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento

• 98,0%

Qualidade dos produtos

• 100,0%

Relação preço qualidade

• 91,8%





AValiação DO RESTAURANTE DO MINAS Náutico

	Qualidade do atendimento	Qualidade dos produtos	Relação preço qualidade
N	49	49	49
Média	9,3	9,0	8,4
Mediana	10	9	9
Desvio padrão	1,5	1,2	1,8
Mínimo	1	6	3
Máximo	10	10	10



AVALIAÇÃO DO RESTAURANTE DO MINAS NÁUTICO



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Casos
Atendimento ruim	1
Total	1

QUALIDADE DO PRODUTO

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

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos
Valor alto	5
Valor alto em relação a variedade de produtos	1
Total	6

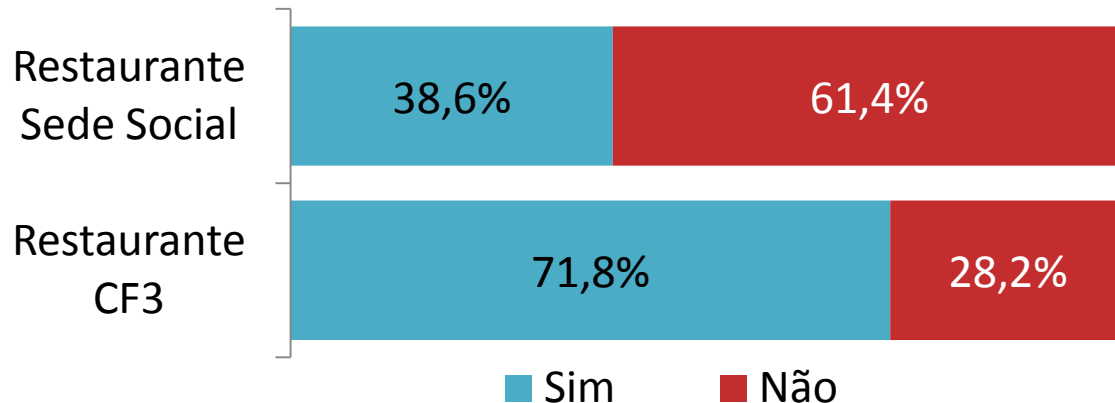




UTILIZAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS I

Você utilizou o Restaurante da Sede Social?

Você utilizou o Restaurante do CF3?



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Restaurante	Restaurante Sede Social MI	93	38,6%	148	61,4%
	Restaurante CF3 MI	173	71,8%	68	28,2%





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 8,8

Qualidade dos produtos

- Sede Social 8,9
- CF3 8,2

Relação preço qualidade

- Sede Social 8,1
- CF3 7,7

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento

- Sede Social 98,9%
- CF3 98,8%

Qualidade dos produtos

- Sede Social 98,9%
- CF3 95,4%

Relação preço qualidade

- Sede Social 94,5%
- CF3 89,5%





AValiação dos Restaurantes do Minas I

Restaurante Sede Social MI			
	Qualidade do atendimento	Qualidade dos produtos	Relação preço qualidade
N	93	93	91
Média	9,2	8,9	8,1
Mediana	10	9	8
Desvio padrão	1,3	1,4	1,6
Mínimo	1	1	1
Máximo	10	10	10

Restaurante CF3 MI			
	Qualidade do atendimento	Qualidade dos produtos	Relação preço qualidade
N	172	173	171
Média	8,8	8,2	7,7
Mediana	9	8	8
Desvio padrão	1,2	1,5	1,9
Mínimo	4	2	1
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
Funcionários desatentos	1
Total	1

QUALIDADE DO PRODUTO

	Casos
Alimentos mal preparados	1
Total	1

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos
Valor alto	9
Não tem qualidade	1
Total	10



AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS I



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

RESTAURANTE CF3

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Casos
Funcionários desatentos	2
Funcionários mal educados	1
Faltam garçons	1
Falta comunicação entre funcionários	1
Total	5

QUALIDADE DO PRODUTO

	Casos
Alimentos sem sabor	6
Alimentos mal preparados	3
Faltam opções de carnes	3
Falta variedade de produtos	2
Não tem qualidade	1
Faltam produtos saudáveis	1
Alimentos com excesso de sal	1
Alimentos congelados	1
Não se preocupam com a apresentação dos alimentos	1
Total	19

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos
Valor alto	27
Não tem qualidade	1
Valor alto em relação a variedade de produtos	1
Total	29

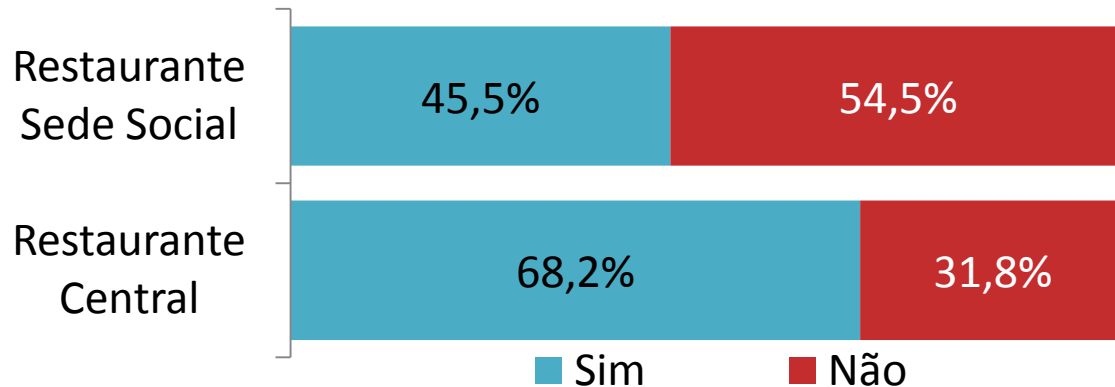




UTILIZAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS II

Você utilizou o Restaurante da Sede Social?

Você utilizou o Restaurante Central?



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Restaurante	Restaurante Sede Social MI	50	45,5%	60	54,5%
	Restaurante Central	75	68,2%	35	31,8%





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 8,5
- Central 8,9

Qualidade dos produtos

- Sede Social 8,7
- Central 8,8

Relação preço qualidade

- Sede Social 7,6
- Central 7,5

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Qualidade do atendimento

- Sede Social 95,9%
- Central 100%

Qualidade dos produtos

- Sede Social 100%
- Central 100%

Relação preço qualidade

- Sede Social 98,0%
- Central 91,9%





AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS II

Restaurante Sede Social MII			
	Qualidade do atendimento	Qualidade dos produtos	Relação preço qualidade
N	49	50	49
Média	8,5	8,7	7,6
Mediana	9	9	7
Desvio padrão	1,3	1,1	1,1
Mínimo	5	7	5
Máximo	10	10	10

Restaurante Central MII			
	Qualidade do atendimento	Qualidade dos produtos	Relação preço qualidade
N	75	75	74
Média	8,9	8,8	7,5
Mediana	9	9	8
Desvio padrão	1,2	1,1	1,8
Mínimo	6	6	2
Máximo	10	10	10





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

RESTAURANTE SEDE SOCIAL

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Casos
Atendimento ruim	1
Falta variedade	1
Total	2

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos
Valor alto	6
Total	6



AVALIAÇÃO DOS RESTAURANTES DO MINAS II



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

RESTAURANTE CENTRAL

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	Casos
Falta variedade	1
Total	1

QUALIDADE DO PRODUTO

	Casos
Não tem qualidade	1
Total	1

RELAÇÃO PREÇO QUALIDADE

	Casos
Valor alto	8
Valor alto em relação à variedade de produtos	7
Total	15



AVALIAÇÃO DOS ESPAÇOS CULTURAIS



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA

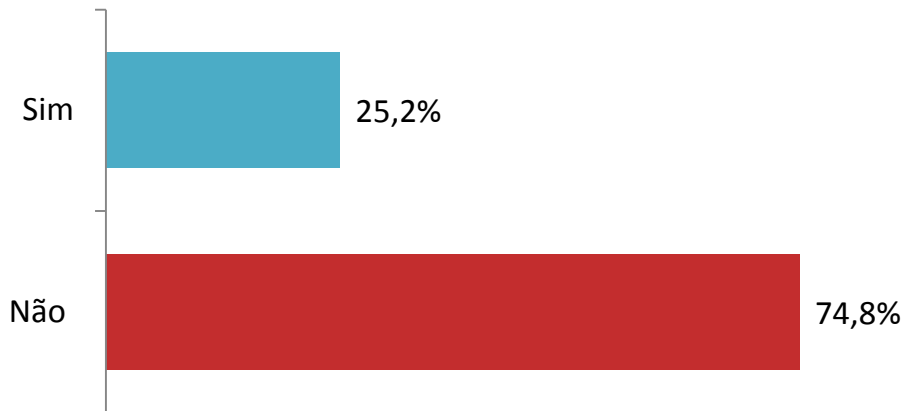


minas tênis clube



UTILIZAÇÃO TEATRO DO MINAS

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



	Sim		Não	
	Casos	%	Casos	%
Geral	101	25,2%	300	74,8%
Unidade				
Minas I	57	23,7%	184	76,3%
Minas II	35	31,8%	75	68,2%
Minas Country	9	18,0%	41	82,0%





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* 9,7

Estrutura
física
9,6

- Minas I 9,7
- Minas II 9,4
- Minas Country* 9,8

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Programação
dos
espetáculos
realizados
100%

- Minas I 100%
- Minas II 100%
- Minas Country* 100%

Estrutura
física
100%

- Minas I 100%
- Minas II 100%
- Minas Country* 100%





AValiação Teatro do Minas

Programação dos espetáculos realizados

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country*
N	99	55	35	9
Média	9,0	9,0	9,0	9,7
Mediana	9	9	9	10
Desvio padrão	1,2	1,2	1,4	0,5
Mínimo	6	6	6	9
Máximo	10	10	10	10

Estrutura física

	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country*
N	101	57	35	9
Média	9,6	9,7	9,4	9,8
Mediana	10	10	10	10
Desvio padrão	0,8	0,7	1,0	0,4
Mínimo	6	7	6	9
Máximo	10	10	10	10



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

PROGRAMAÇÃO DOS ESPETÁCULOS REALIZADOS

MINAS I

	Casos
Deveria ter mais apresentações	1
Falta divulgação	1
Total	2

MINAS II

	Casos
Deveria ter mais apresentações	2
Falta divulgação	1
Filas	1
Total	4





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

ESTRUTURA FÍSICA

MINAS II

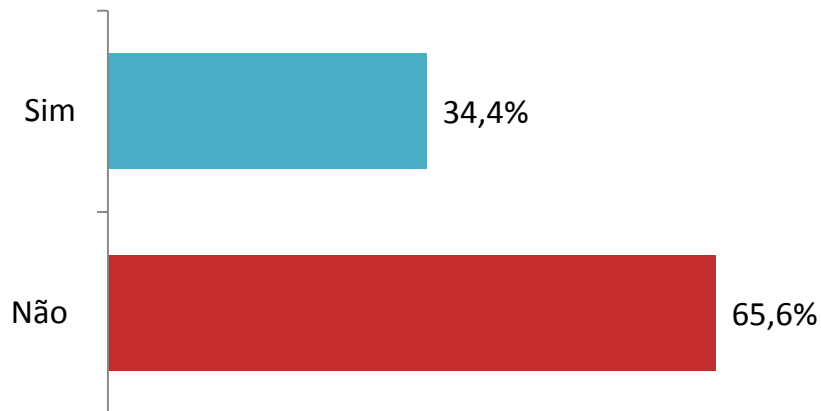
	Casos
Espaço apertado entre as poltronas	1
Total	1





VISITA AO CENTRO DE MEMÓRIA

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		138	34,4%	263	65,6%
Unidade	Minas I	94	39,0%	147	61,0%
	Minas II	30	27,3%	80	72,7%
	Minas Country	14	28,0%	36	72,0%





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	• 9,4
Minas II	• 9,0
Minas Country*	• 9,4

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Geral	• 99,3%
Minas I	• 98,9%
Minas II	• 100%
Minas Country*	• 100%

	Centro de Memória			
	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country*
N	138	94	30	14
Média	9,3	9,4	9,0	9,4
Mediana	10	10	9	10
Desvio padrão	1,0	1,0	1,2	0,9
Mínimo	5	5	6	7
Máximo	10	10	10	10

AVALIAÇÃO DO CENTRO DE MEMÓRIA



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Falta renovação	1
Total	1

MINAS II

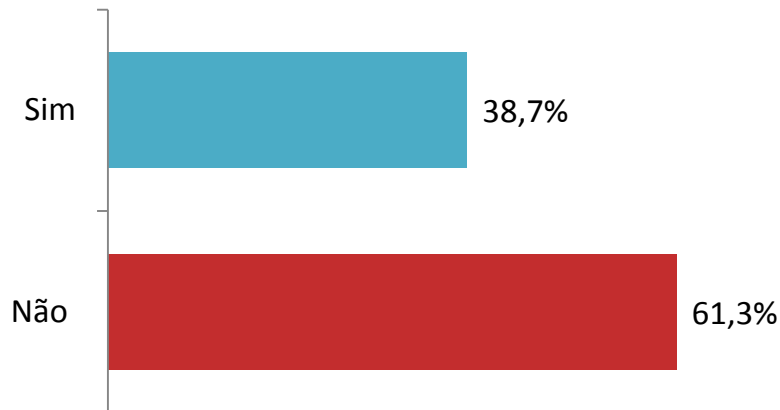
	Casos
Falta divulgação	1
Total	1





VISITA A GALERIA DE ARTE

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



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		155	38,7%	246	61,3%
Unidade	Minas I	101	41,9%	140	58,1%
	Minas II	40	36,4%	70	63,6%
	Minas Country	14	28,0%	36	72,0%





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	• 9,3
Minas I	• 9,3
Minas II	• 9,1
Minas Country*	• 9,4

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Geral	• 99,4%
Minas I	• 99,0%
Minas II	• 100%
Minas Country*	• 100%

Galeria de Arte				
	Geral	Minas I	Minas II	Minas Country*
N	155	101	40	14
Média	9,3	9,3	9,1	9,4
Mediana	10	10	9	10
Desvio padrão	1,0	1,0	0,9	0,9
Mínimo	5	5	7	7
Máximo	10	10	10	10



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Falta arte clássica	1
Total	1



AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO



INSTITUTO
V E R
PESQUISA E ESTRATÉGIA



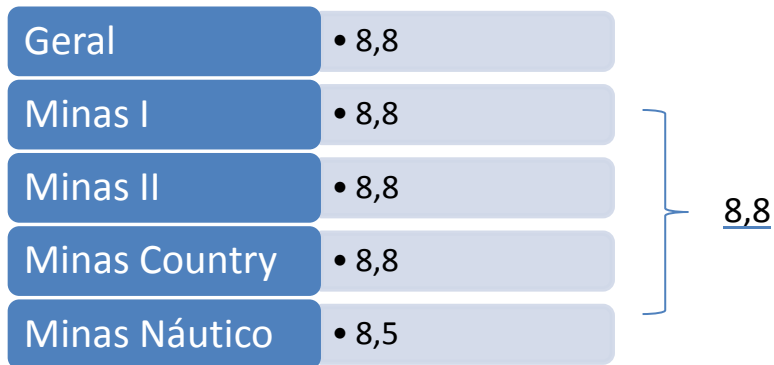
minas tênis clube



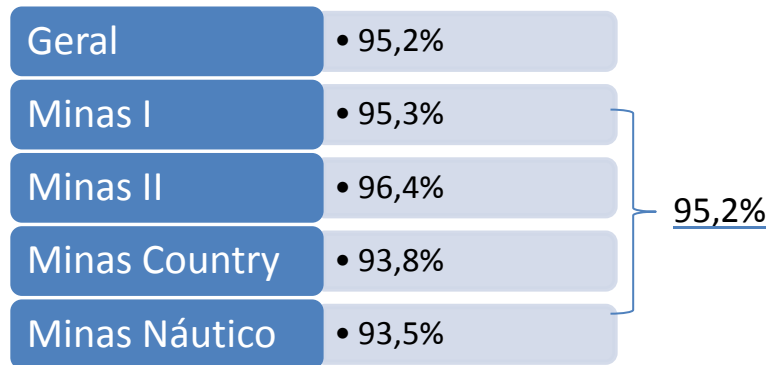
AVALIAÇÃO DA COMUNICAÇÃO

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	454	234	110	48	62
Média	8,8	8,8	8,8	8,8	8,5
Mediana	9	9	9	10	9
Desvio padrão	1,6	1,6	1,6	1,9	1,7
Mínimo	1	1	1	1	4
Máximo	10	10	10	10	10





Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Não está recebendo a revista	4
Atraso na entrega da revista	3
Não informam eventos pelo whatsapp	3
Não divulgam eventos no site	2
Dificuldade de utilizar o aplicativo	2
Não é bem divulgado	1
Total	15

MINAS COUNTRY

	Casos
Não informam sobre obras	2
Não é bem divulgado	1
Revista de difícil entendimento	1
Total	4

MINAS II

	Casos
Atraso na entrega da revista	6
Não está recebendo a revista	2
Sala de atendimento ruim	1
Total	9

MINAS NÁUTICO

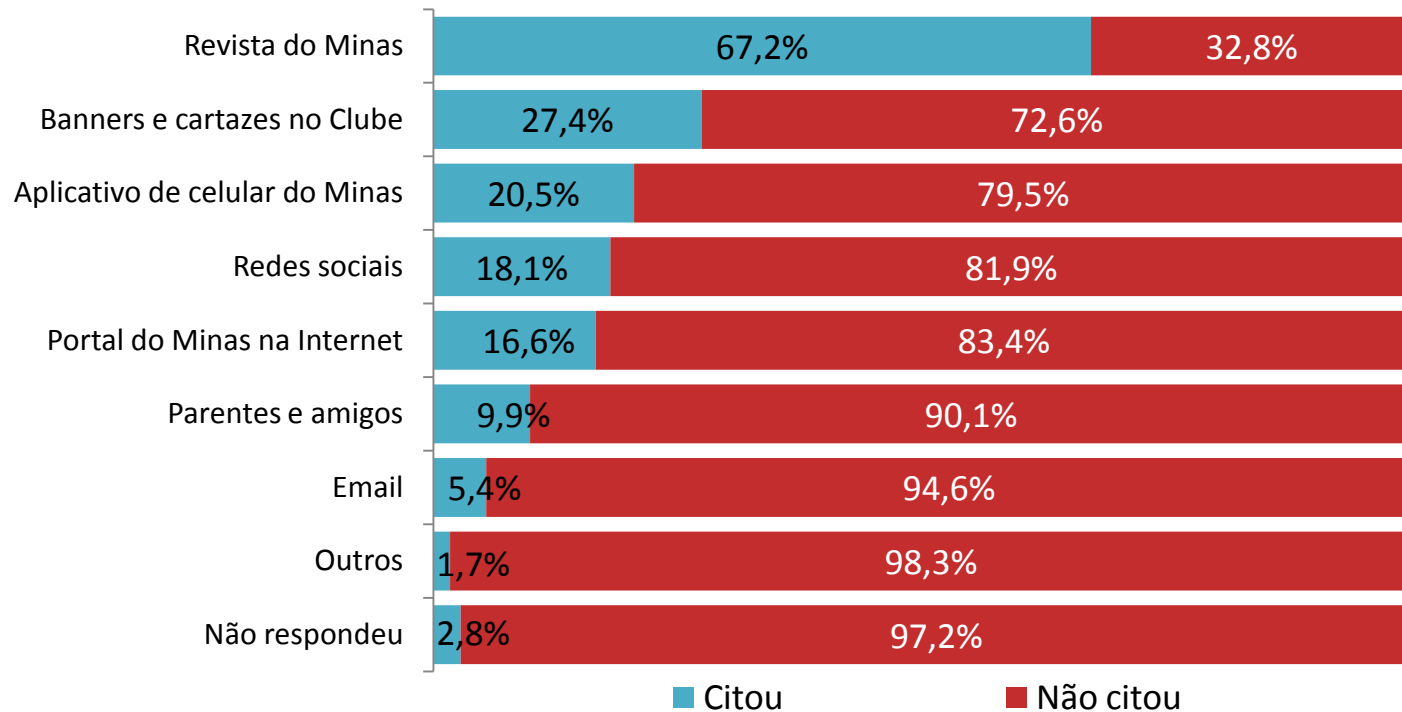
	Casos
Não é bem divulgado	3
Não está recebendo a revista	2
Atraso na entrega da revista	1
Poucas informações sobre o Náutico	1
Não respondeu	1
Total	8





MEIOS DE COMUNICAÇÃO MAIS UTILIZADOS

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



OUTROS

	Casos
Telefone	8
Total	8





MEIOS DE COMUNICAÇÃO MAIS UTILIZADOS

		Revista do Minas		Banners e cartazes no Clube		Aplicativo de celular do Minas		Portal do Minas na Internet		Parentes e amigos	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		312	67,2%	127	27,4%	95	20,5%	77	16,6%	46	9,9%
Unidade	Minas I	149	61,8%	58	24,1%	51	21,2%	28	11,6%	22	9,1%
	Minas II	85	77,3%	36	32,7%	20	18,2%	22	20,0%	16	14,5%
	Minas Country	35	70,0%	13	26,0%	12	24,0%	10	20,0%	2	4,0%
	Minas Náutico	43	68,3%	20	31,7%	12	19,0%	17	27,0%	6	9,5%

		Redes sociais		Email		Outros		Não respondeu	
		Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%
Geral		84	18,1%	25	5,4%	8	1,7%	13	2,8%
Unidade	Minas I	31	12,9%	25	10,4%	5	2,1%	5	2,1%
	Minas II	20	18,2%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,8%
	Minas Country	9	18,0%	0	0,0%	1	2,0%	3	6,0%
	Minas Náutico	24	38,1%	0	0,0%	2	3,2%	3	4,8%



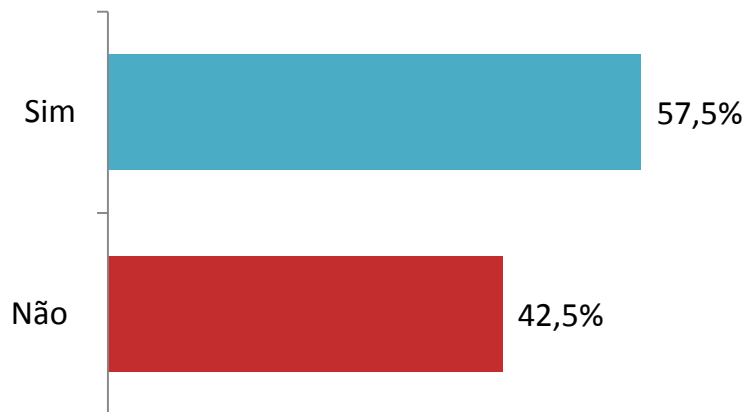
AVALIAÇÃO DO ESTACIONAMENTO





UTILIZAÇÃO DO ESTACIONAMENTO

Nos últimos 30 dias você utilizou o estacionamento desta unidade?



		Sim		Não	
		Casos	%	Casos	%
Geral		202	57,5%	149	42,5%
Unidade	Minas I	151	62,7%	90	37,3%
	Minas II	51	46,4%	59	53,6%





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 • 8,5

Minas II • 8,9

ÍNDICE DE POSITIVIDADE

Geral • 93,6%

Minas I • 92,1%

Minas II • 98,0%

	Estacionamento		
	Geral	Minas I	Minas II
N	202	151	51
Média	8,6	8,5	8,9
Mediana	9	9	10
Desvio padrão	1,7	1,7	1,7
Mínimo	1	1	1
Máximo	10	10	10



AVALIAÇÃO DO ESTACIONAMENTO



Motivos das avaliações menores ou iguais a 6.

MINAS I

	Casos
Valor alto	11
Vagas estreitas	3
Excesso de vagas para idosos	3
Deveriam oferecer um sistema de pagamento eletrônico que permita a utilização sem parar para pagar	1
Tempo para saída é pequeno	1
Total	19

MINAS II

	Casos
Preço diferenciado aos domingos	1
Vagas estreitas	1
Falta iluminação	1
Faltam vagas	1
Comparado as outras unidades tem muito o que melhorar	1
Total	5



[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