

PESQUISA DE OPINIÃO

SERVIÇOS AO ASSOCIADO
2022

COMENTÁRIOS DOS
ASSOCIADOS

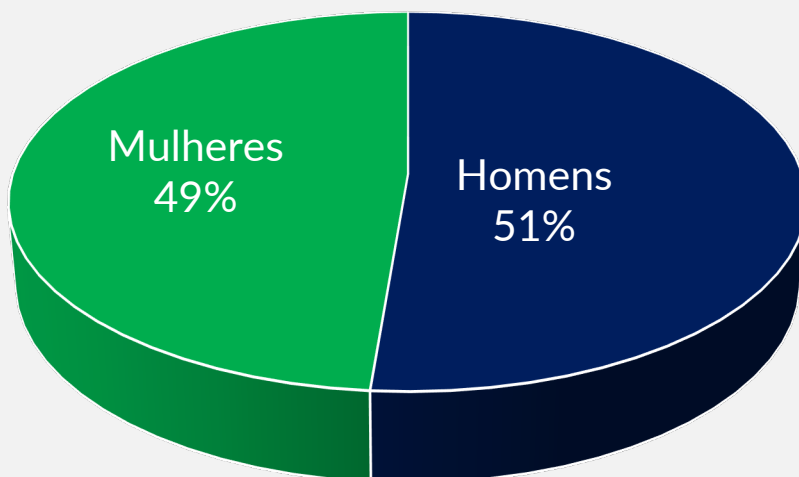


Aplicação – Fevereiro 2023

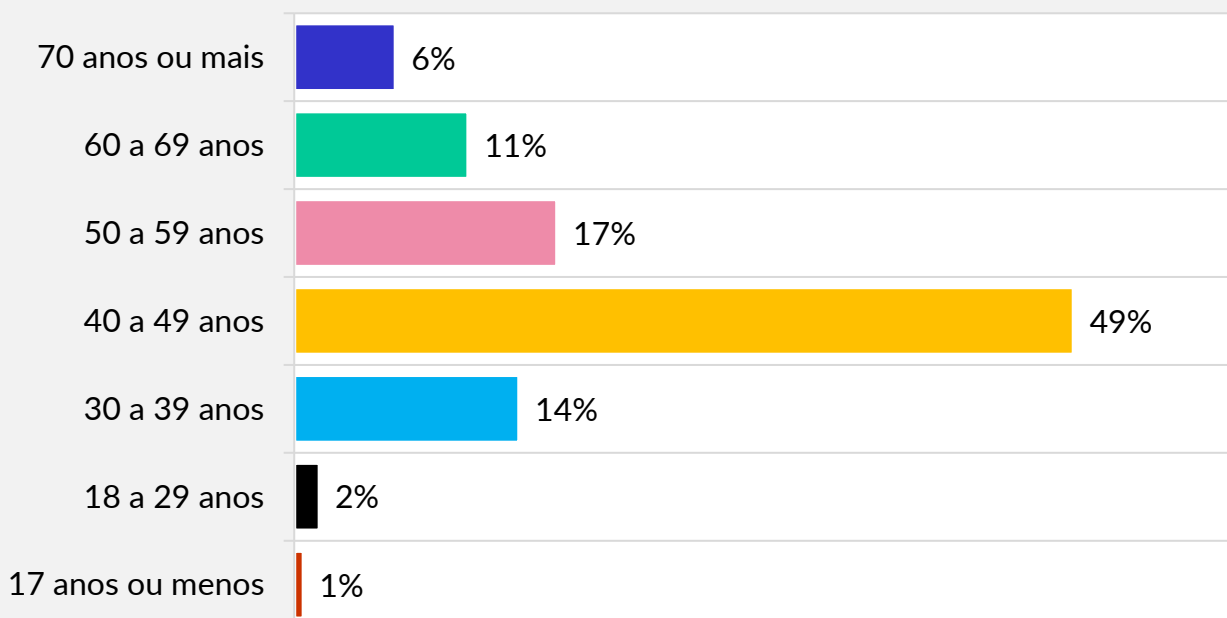
APRESENTAÇÃO DO ESTUDO

A pesquisa foi realizada entre os dias 01 e 06 de fevereiro de 2023 e contou com a participação record de 501 pessoas conforme o perfil abaixo demonstrado. Como é possível observar nos gráficos a seguir, há um equilíbrio entre homens e mulheres e a faixa etária com maior representatividade está entre as pessoas de 40 a 49 anos de idade.

Sexo



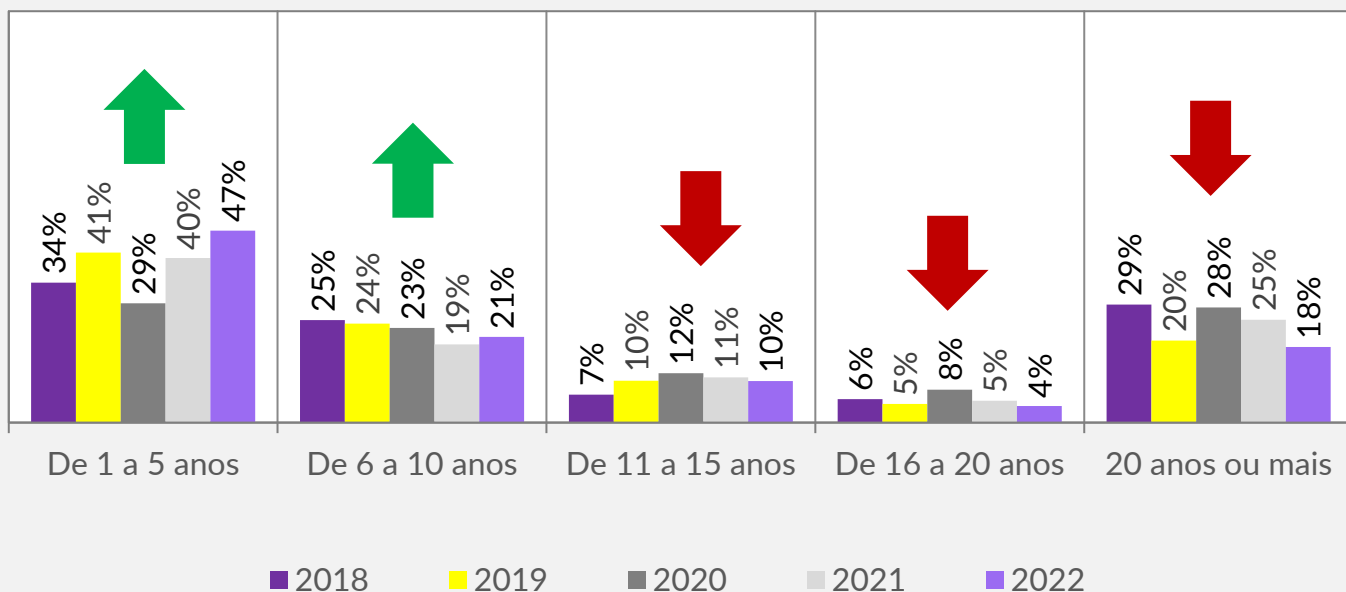
Faixa Etária



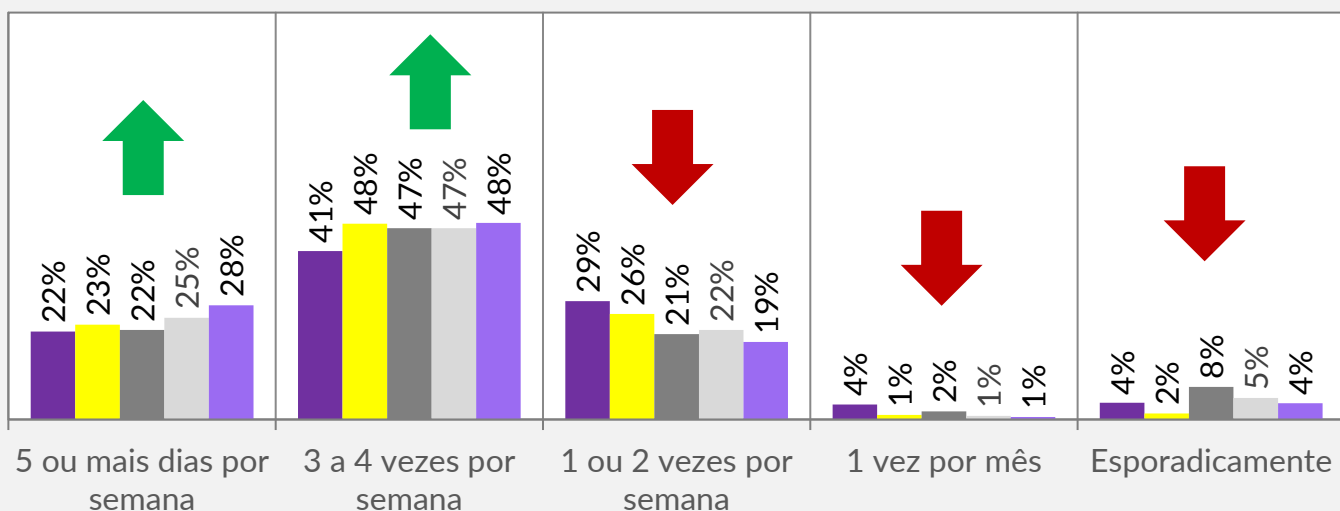
APRESENTAÇÃO DO ESTUDO

Vemos também uma participação de associados com menos de 5 anos de clube respondendo com quase 50% da amostra e, conseqüentemente uma diminuição dos sócios mais antigos. No aspecto que trata sobre a frequência mensal no clube, a maior parte vem de 3 a 4 vezes por semana, seguido de 5 vezes ou mais, o que demonstra que as pessoas utilizam bastante dos serviços e instalações do clube.

Tempo de Clube

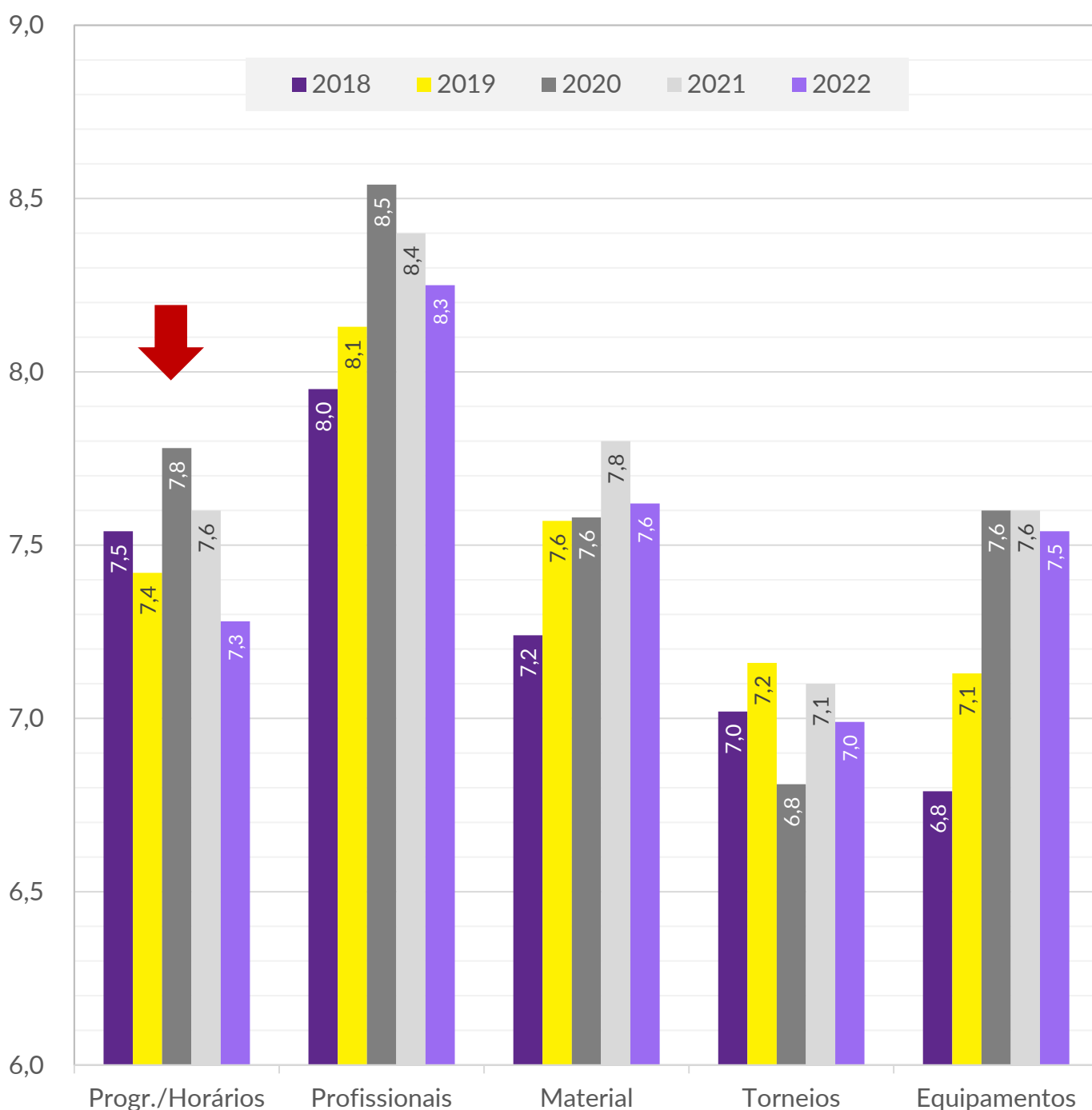


Frequência no Ipê



ATIVIDADES ESPORTIVAS

Todas as questões apresentaram uma queda na avaliação frente ao ano anterior, mas o ponto que mais oscilou negativamente foi a programação de atividades e horários, e isso fica mais evidente nos comentários e sugestões. Há também uma queda na percepção que os associados têm dos profissionais, mas neste aspecto a nota média é significativamente superior às demais.





ATIVIDADES ESPORTIVAS

RESUMO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS EM 211 COMENTÁRIOS

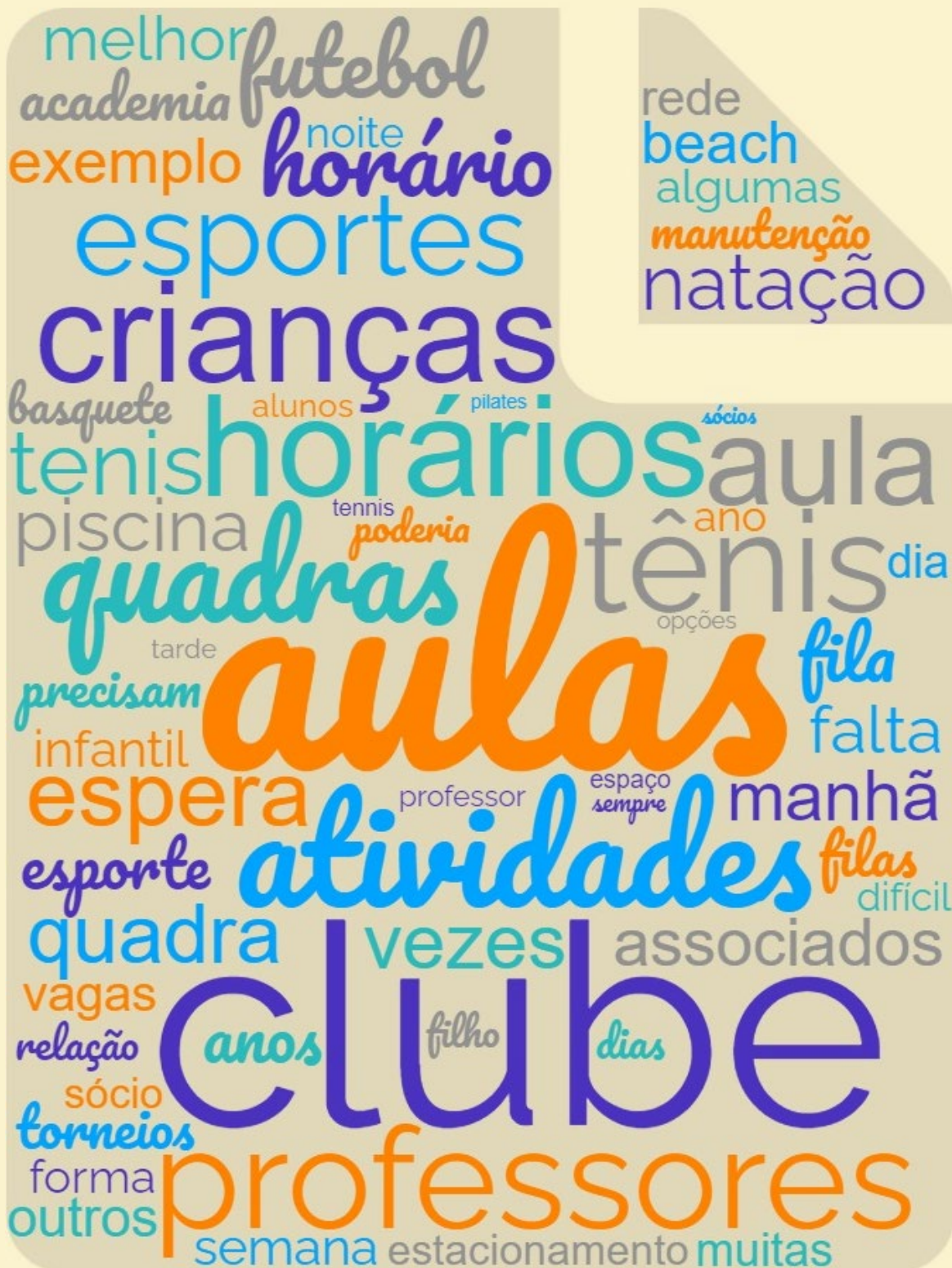
Diagnóstico do departamento nas mensagens enviadas pelos associados

- Há uma demanda recorrente do clube aprimorar ou ajustar **HORÁRIOS DE ATIVIDADES**, principalmente para crianças, de forma a atender a necessidade da logística dos pais.
- Muitas reclamações acerca da disponibilidade de vagas nas atividades e a decorrente formação de **FILAS DE ESPERA**, que por muitas vezes demoram a serem atendidas.
- Diversas sugestões para aumento de **NOVAS ATIVIDADES** disponíveis para os associados.
- Os **PROFISSIONAIS** do clube, de uma forma geral, foram **BEM AVALIADOS** e muito valorizados nos comentários enviados. Muitos deles foram nominalmente citados, fato que será repassado para a equipe. O mesmo será feito para os casos em que há críticas não tão positivas para os professores e pessoal administrativo.
- Assim como há uma cobrança grande para aumentar as atividades voltadas para as crianças, existe também uma demanda para aumentar as opções para o pessoal da **TERCEIRA IDADE**.
- Existem vários relatos de problemas nas **INSTALAÇÕES E VESTIÁRIOS**, e todos eles serão reportados para a equipe de manutenção do clube.
- De uma forma geral há uma avaliação positiva da dinâmica de **AGENDAMENTO** das atividades mas há uma incidência de comentários mais críticos quanto à ocorrência de associados fazem uso indevido da ferramenta.
- A **COMUNICAÇÃO INTERNA** das modalidades também merece mais atenção do departamento.
- Os **MATERIAIS E INFRAESTRUTURA** são adequados mas há espaço para melhorias em algumas instalações.

ATIVIDADES ESPORTIVAS

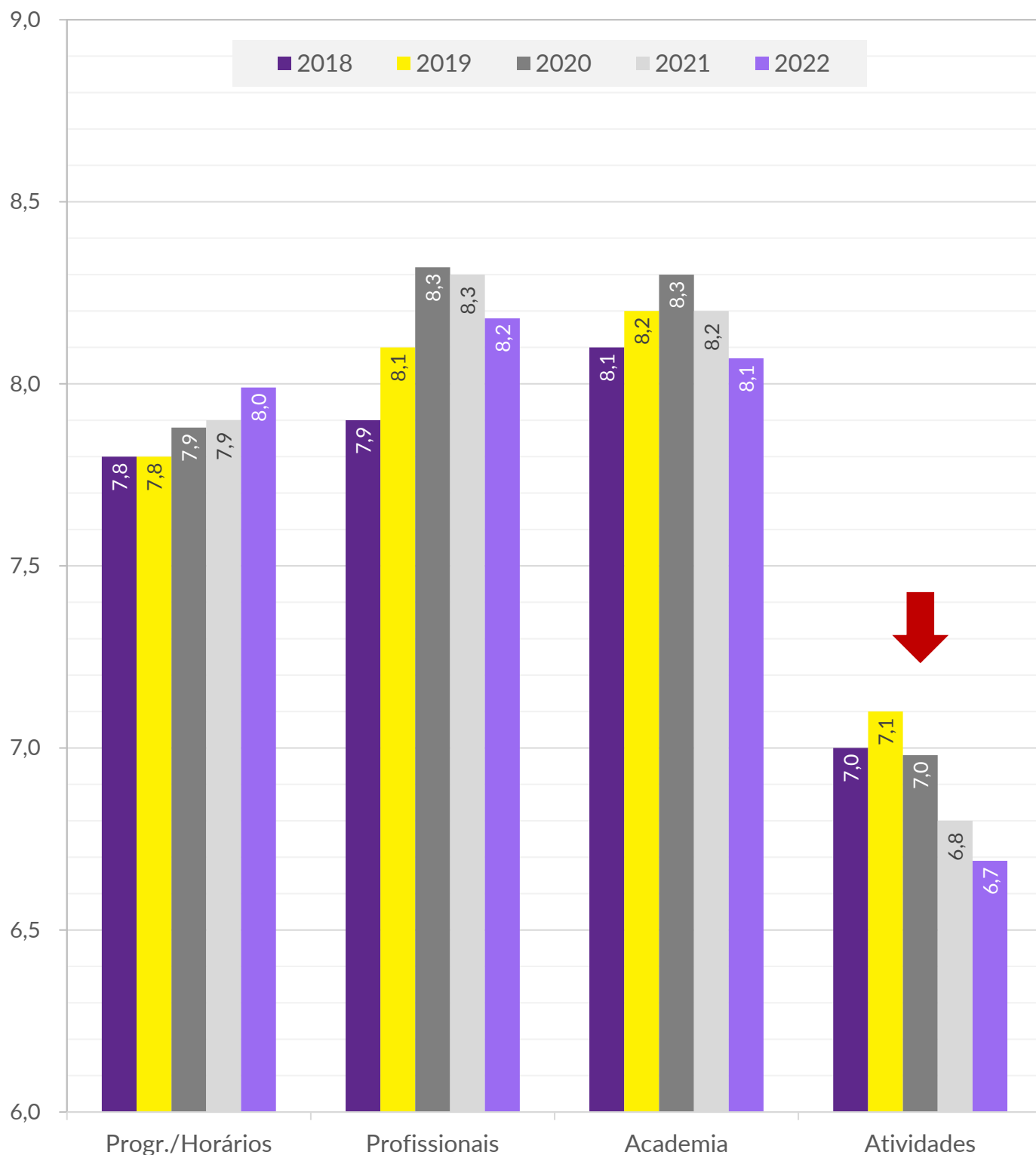
PALAVRAS MAIS CITADAS EM 211 COMENTÁRIOS

O tamanho das letras indica mais citações



FITNESS E GINÁSTICA

Nas questões de Fitness e Ginástica o aspecto que mais chama a atenção é a queda seguida na avaliação da oferta de novas atividades do departamento. Nos últimos 3 anos o número vem caindo e atingiu o menor nível agora em 2022.





FITNESS E GINÁSTICA

RESUMO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS EM 113 COMENTÁRIOS

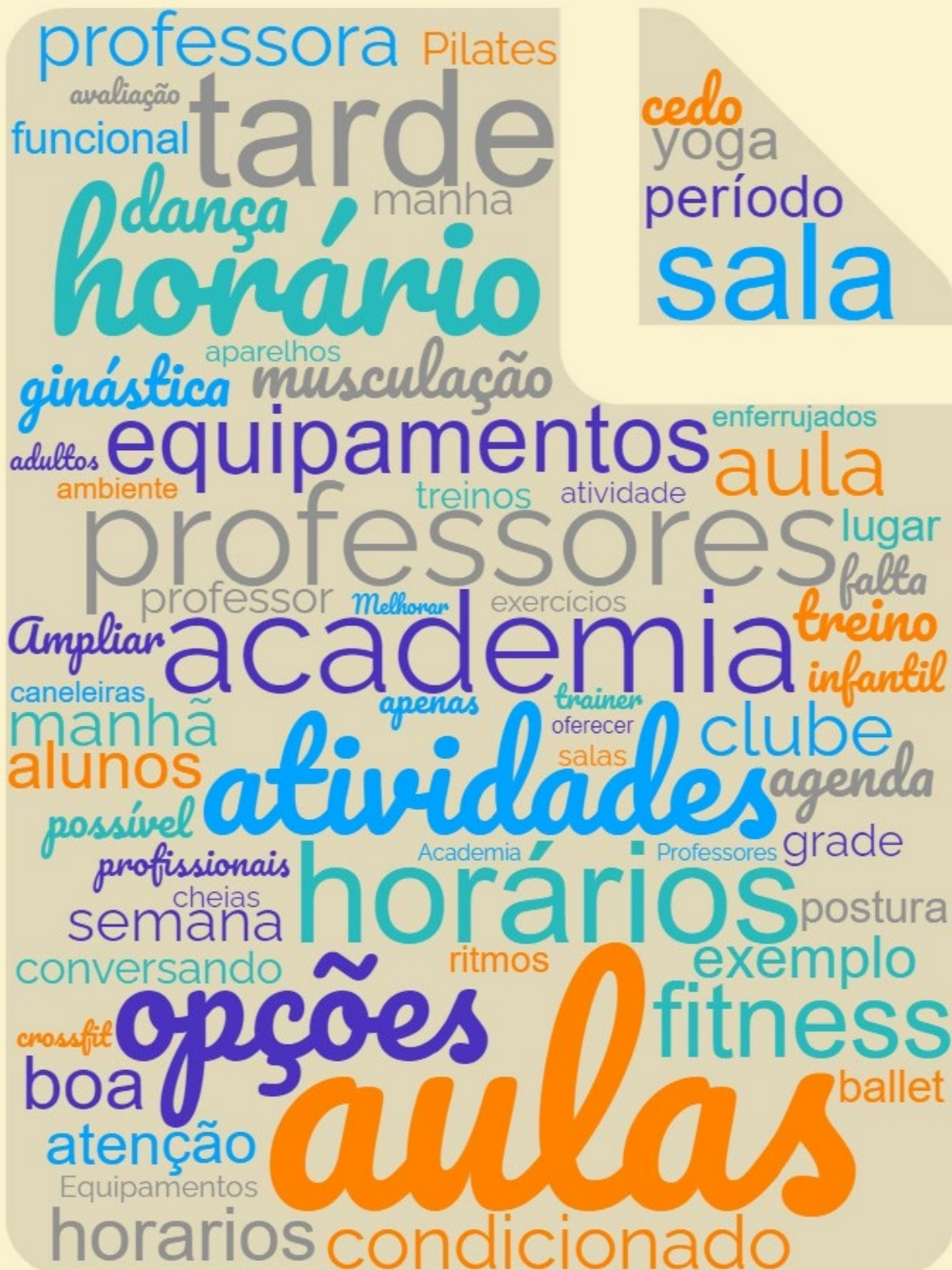
Diagnóstico do departamento nas mensagens enviadas pelos associados

- Os comentários mais recorrentes apontam que o clube deveria oferecer uma fama maior de **ATIVIDADES** e **NOVAS OPÇÕES** para atender à demanda dos associados. Sugestões como **DANÇA**, **CAPOEIRA**, **CROSS FIT**, **DEEP RUNNING**, entre outras foram citadas,
- A questão da disponibilidade de horários não aparece com tanta ênfase quanto ao departamento de esportes, mas ainda é uma questão que pode ser melhorada.
- Foram vários comentários que tratam do comportamento dos **PROFISSIONAIS DA ACADEMIA**, muitas vezes pouco atentos aos associados na orientação de exercícios e movimentação no espaço. Há uma demanda que sejam mais proativos com os usuários.
- Assim como foi visto no departamento de esportes, a equipe de **FITNESS**, de uma forma geral também foi **BEM AVALIADA** e diversos profissionais foram citados nominalmente. A informação será repassada para equipe como forma de mostrar o reconhecimento.
- As **INSTALAÇÕES** da academia e demais salas de apoio receberam elogios em diversos comentários mas há uma demanda para que se mantenham sempre **ATUALIZADAS** e equipamentos mais antigos sejam substituídos. Com relação ao ar condicionado, esse parece ser ainda um ponto sensível e que não há consenso sobre seu uso.
- Com relação ao **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO** da academia, foram diversos pedidos para que o clube reveja a escala nos finais de semana e feriados, dias em que o espaço fecha bem mais cedo.
- Alguns comentários sugerem que o clube disponibilize uma **ATENDEMENTO PERSONALIZADO** na academia (personal trainer).

FITNESS E GINÁSTICA

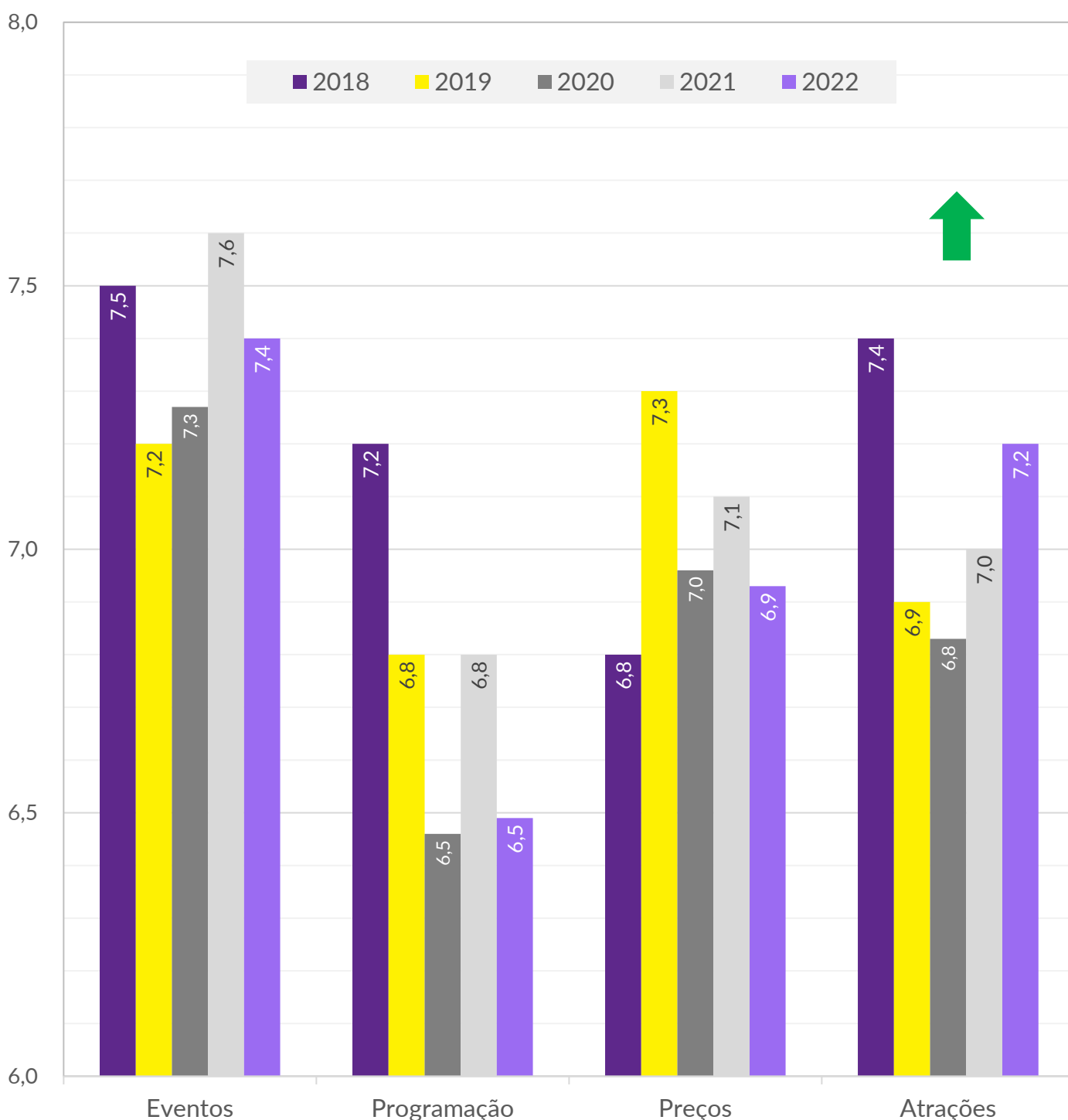
PALAVRAS MAIS CITADAS EM 113 COMENTÁRIOS

O tamanho das letras indica mais citações



EVENTOS SOCIAIS

Depois de 3 anos com uma seguida melhora na avaliação dos eventos sociais promovidos pelo clube, em 2022 esse índice recuou ligeiramente, muito em função da Festa Junina, conforme é possível verificar nas manifestações espontâneas dos associados. Por outro lado, observa-se uma melhora na avaliação das atrações oferecidas, mas ainda abaixo da maior nota em 2018.





EVENTOS SOCIAIS

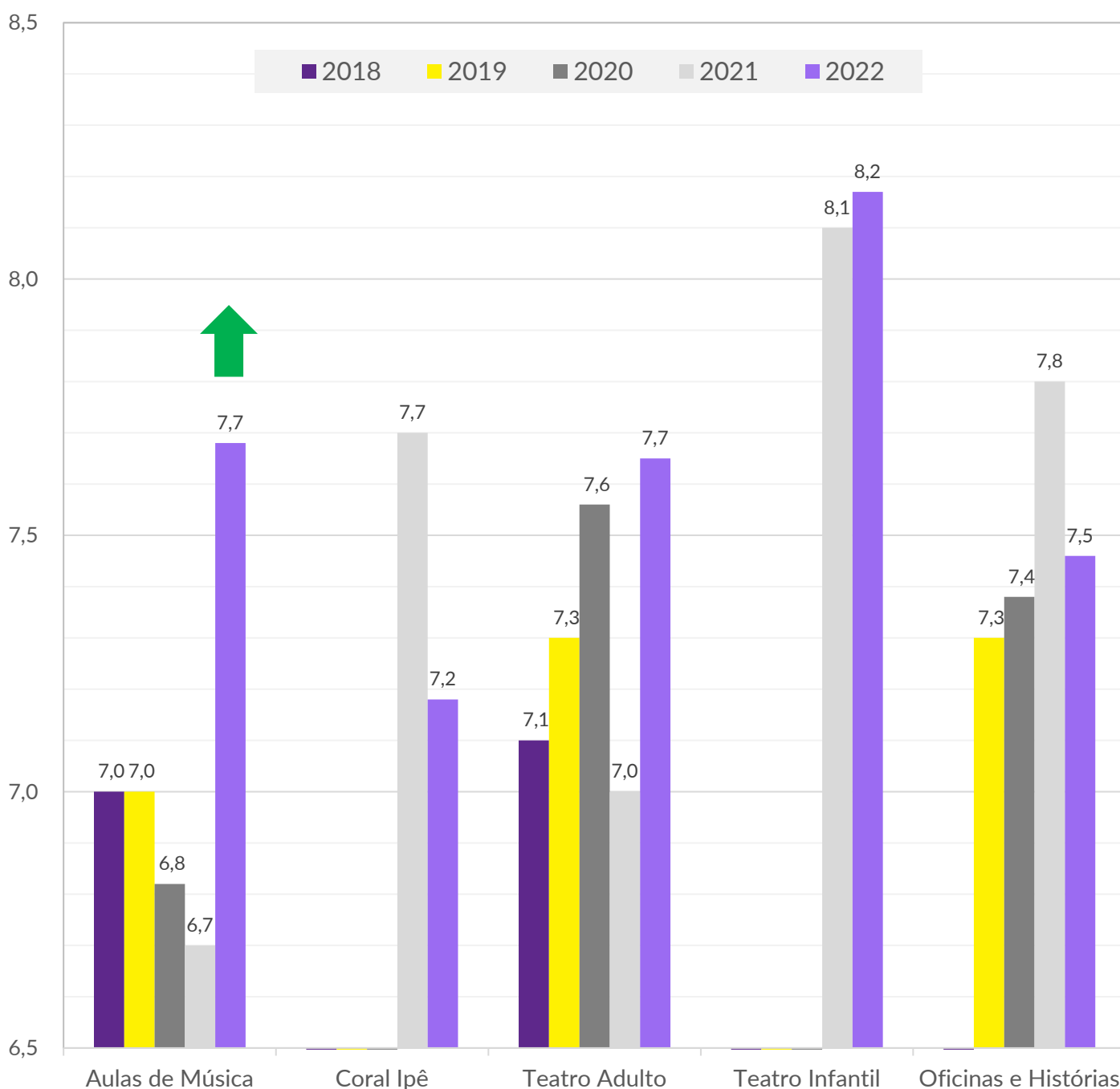
RESUMO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS EM 127 COMENTÁRIOS

Diagnóstico do departamento nas mensagens enviadas pelos associados

- A **FESTA JUNINA 2022** teve uma avaliação muito prejudicada por não ter atendido adequadamente o público, as enormes filas que se formaram, o sistema de pagamento e quantidade de público presente. O departamento deve repensar sobre a infraestrutura e dinâmica da festa.
- O show do **FREJAT**, em abril, e a **BEER FEST** com **MONOBLOCO**, em novembro, foram muito elogiados pelos artistas (atrações) trazidos para os eventos, a organização, infraestrutura, qualidade dos produtos e serviços.
- O clube deve organizar **EVENTOS MENORES** e mais frequentes para atender a demanda do público. As sugestões são festas temáticas, rodas de samba, eventos gastronômicos, feijoadas aos sábados e etc.
- **SUGESTÕES DE ARTISTAS** para próximos shows: Paralamas, Capital Inicial, Zeca Pagodinho, Jorge Aragão, Seu Jorge, Skank, Natiruts, Blitz, Double You, Zeca Baleiro, Paulinho Moska, Vanessa Da Matta, Chico César, Sidney Magal, Martinho Da Vila, Fabio Jr, Pitty, Kid Abelha, Diogo Nogueira e etc.
- O clube deveria pensar em criar mais eventos sociais para as crianças e público jovem como **BALADAS** e shows para esse público.
- A questão dos valores de ingressos para os eventos não teve repercussão negativa, mas os **PREÇOS** cobrados dos eventos organizados, como Festa Junina por exemplo, foram colocados como um problema diante do que estava sendo oferecido.
- Outro ponto levantado diversas vezes foi a presença de muitos **NÃO SÓCIOS** em eventos sociais do clube. Tiveram algumas sugestões que as festas fossem restritas apenas para associados.

ATIVIDADES CULTURAIS

Um aspecto importante a ser levado em consideração na avaliação das atividades culturais é que o número de pessoas que dão sua nota (cerca de 7% do total) é naturalmente menor do que as demais atividades em razão do número de pessoas inscritas. Esse fato faz com que a variação, de um ano para o outro, seja muito mais sensível. No entanto, observa-se um salto significativo nas aulas de música, atividade que teve maior número de respondentes.





ATIVIDADES CULTURAIS

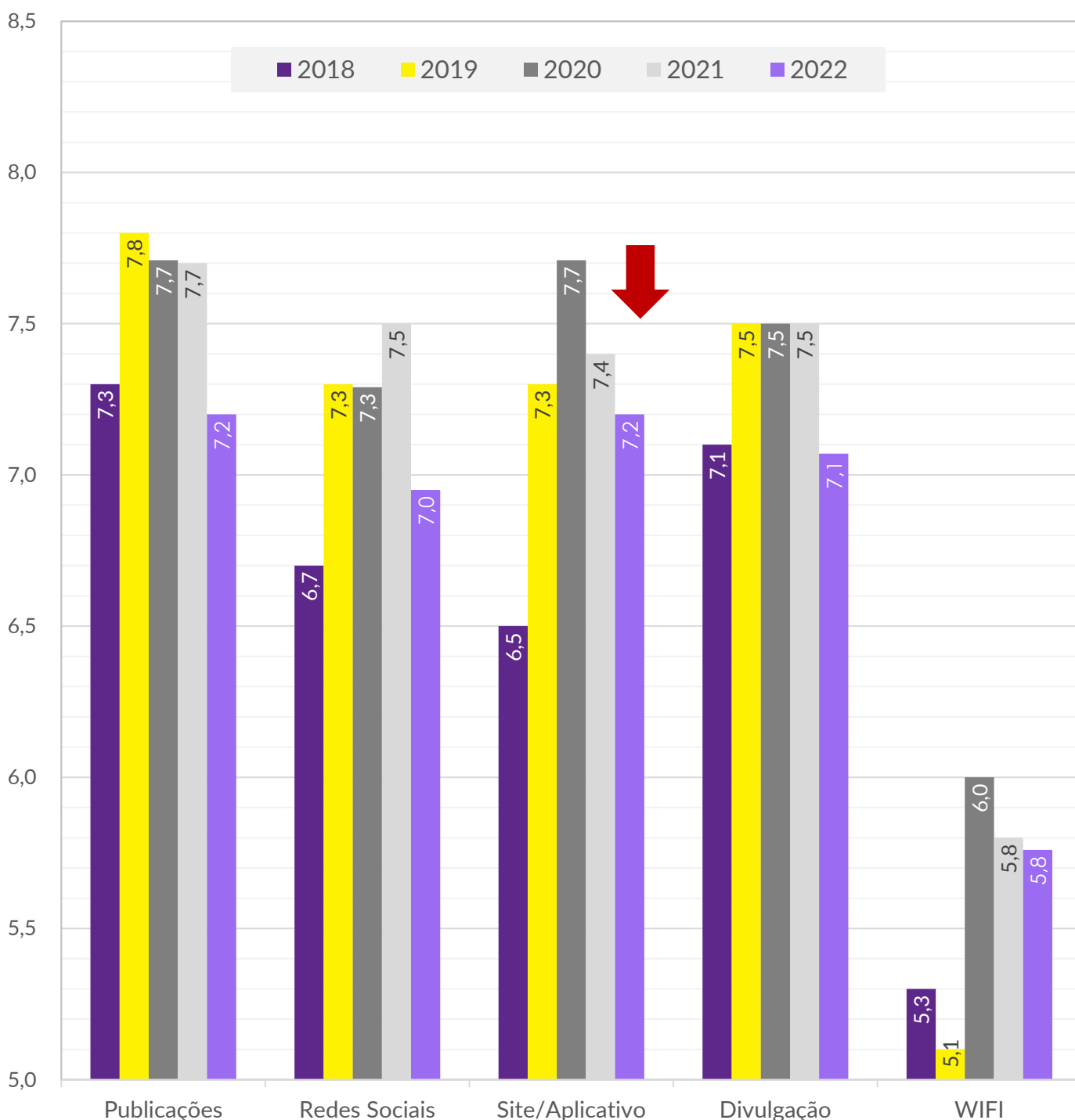
RESUMO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS EM 62 COMENTÁRIOS

Diagnóstico do departamento nas mensagens enviadas pelos associados

- Ficou bastante evidente que as **ATIVIDADES DE MÚSICA** foram as mais bem avaliadas, com várias menções dos profissionais envolvidos nas atividades.
- Por outro lado, foram feitos vários comentários sobre os **VALORES COBRADOS** nas aulas, que julgaram altos para o clube.
- As **apresentações** das atividades deveriam ser mais **DIVULGADAS** e mais frequentes.
- As **INSTALAÇÕES** onde são realizadas as aulas foram razoavelmente bem avaliadas mas há também diversas reclamações e demanda para melhorar o espaço e os equipamentos utilizados.
- Há uma demanda pelo aumento de atividades oferecidas e diversas sugestões foram feitas para avaliação do departamento. Uma atividade que aparece mais vezes é o **XADREX**.
- Assim com nos outros departamentos, diversos **PROFESSORES** foram citados nominalmente e os comentários, tanto positivos quanto mais críticos serão repassados para a equipe.
- Tanto o **TEATRO ADULTO** como o **INFANTIL** receberam diversos elogios pela qualidade das atividades, profissionais envolvidos e apresentações.
- O **CORAL DO IPÊ** também foi citado em diversas oportunidade, alguns deles elogiando a iniciativa, outros reclamando dos horários de ensaio e outros dizendo que nem sabiam da existência dele no clube.
- Diversas atividades foram sugeridas como **CLUBE DO LIVRO, ENCONTROS LITERÁRIOS, NOITE DE AUTÓGRAFOS, CINEMA, AULAS DE DESENHO E PINTURAS**.
- **MELHORAR A DIVULGAÇÃO** do departamento também foi um dos pontos que apareceu em diversos comentários.

COMUNICAÇÃO

Assim como nos departamentos avaliados até aqui, a comunicação também apresentou um recuo em suas notas em 2022. Um dos pontos que mais chama a atenção é a avaliação das duas principais ferramentas, o site e aplicativo. Reformulados em 2020, ano que teve sua maior nota, os comentários dos associados apontam que essas plataformas precisam de uma atualização para melhorar sua performance, assim como a atuação nas redes sociais.





COMUNICAÇÃO

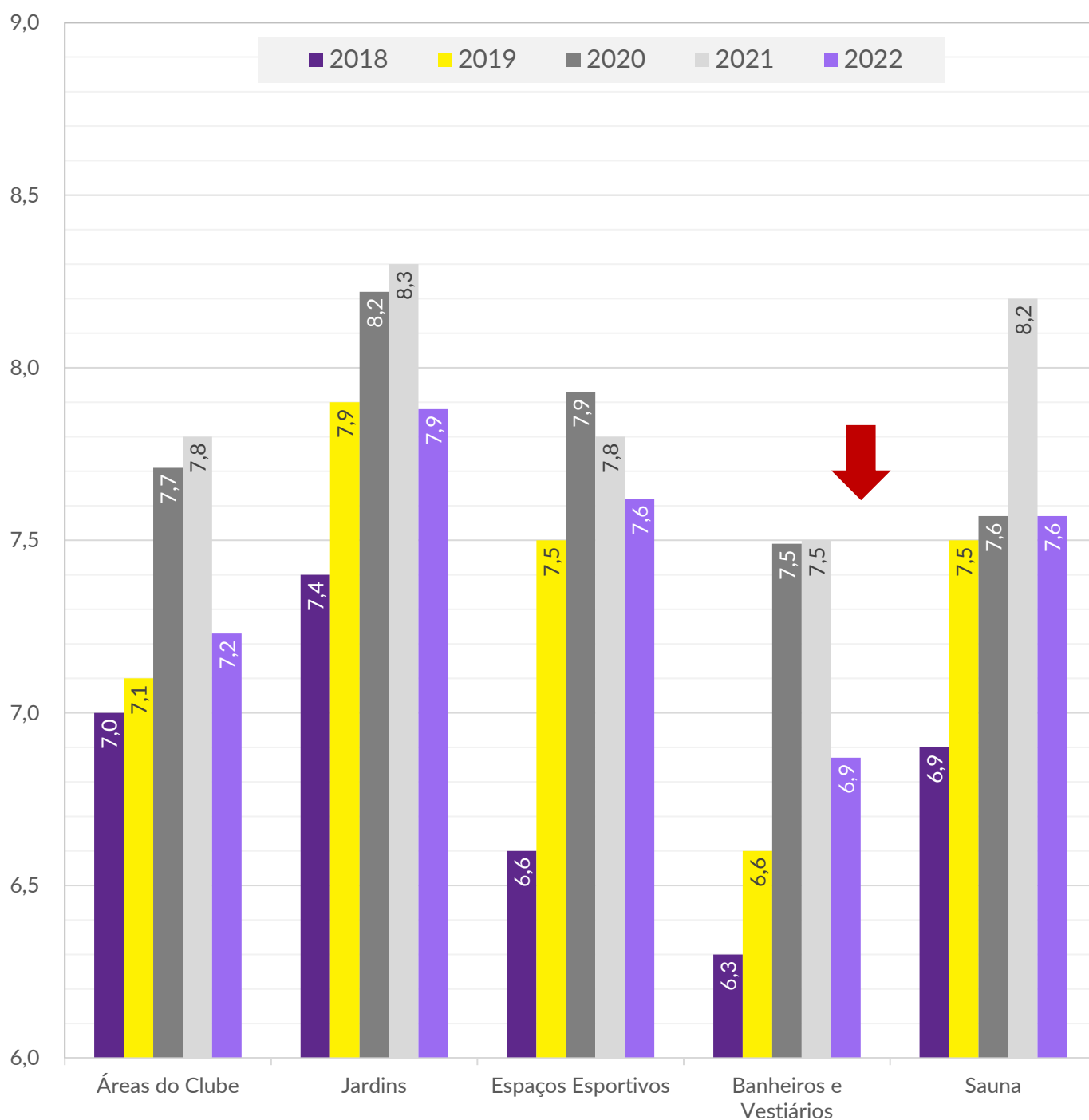
RESUMO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS EM 181 COMENTÁRIOS

Diagnóstico do departamento nas mensagens enviadas pelos associados

- A principal ferramenta de comunicação do clube hoje é o **APLICATIVO** ou **PORTAL DO ASSOCIADO**. Esse canal recebeu diversos elogios ao seu papel para informar o sócios, mas foram feitas diversas sugestões de melhoria para atender mais amplamente a demanda dos usuários.
- Demanda para que o associado possa ter mais **AUTONOMIA** pelo aplicativo como inscrições e cancelamento, atendimento automático via WhatsApp, envio de documentos e etc.
- Várias solicitações para que o associado veja a **LISTA DE ESPERA** das atividade dentro do aplicativo.
- O clube deve criar uma ferramenta para envio de **NOTIFICAÇÕES** para informar o associado sobre assuntos específicos.
- O **SITE** aberto também recebeu bons comentários e sugestões para melhor organização do seu conteúdo.
- As redes sociais, como **INSTAGRAM**, também têm uma grande importância para o associado, mas foram feitas várias críticas pela quantidade de informação que são postadas tornando a informação por vezes confusa.
- O conteúdo do site e aplicativo foram avaliados positivamente. O **E-MAIL MARKETING** deve ser mantido como ferramenta de comunicação formal.
- A comunicação interna do clube mereceu várias sugestões para criação de espaços de comunicação dos eventos e programação do clube. As sugestões mais frequentes foram a criação de **MONITORES** em pontos estratégicos e produção de **BANNERS** e **CARTAZES**.
- O sistema de **WIFI** ainda tem muitas críticas quanto à usabilidade, acesso e potência do sinal.

MANUTENÇÃO DO CLUBE

Depois de 2 anos com uma melhora na avaliação sobre a manutenção do clube, observa-se neste departamento um recuo nas notas a patamares semelhantes à 2019. As áreas comuns e os banheiros/vestiários são os que mais requerem atenção. A variação na sauna é decorrente da pequena amostra de associados que utilizam o espaço. Os comentários espontâneos trazem muitas sugestões e indicações sobre os problemas que demandam uma atuação mais assertiva.





MANUTENÇÃO DO CLUBE

RESUMO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS EM 123 COMENTÁRIOS

Diagnóstico do departamento nas mensagens enviadas pelos associados

- Um dos pontos mais abordados pelos associados do clube neste tópico sobre a manutenção do clube está localizado nos **BANHEIROS** e **VESTIÁRIOS**, que sob o ponto de vista de parte dos frequentadores, deixa muito a desejar em comparação a outros espaços. Por outro lado, é curioso observar que também há que ache que os banheiros estão sempre limpos para uso do associado.
- De uma forma geral, há uma **PERCEPÇÃO POSITIVA** quanto à manutenção do clube e a forma que estão sendo administradas as intervenções.
- A **LIMPEZA DOS ESPAÇOS**, com exceção dos banheiros e vestiários, foi bem avaliada pelos associados.
- Muitos espaços foram citados como **SUGESTÃO PARA MELHORAR** sua infraestrutura, e todo esse material está sendo analisado com o objetivo de verificar se já não está prevista a intervenção no cronograma de obras, a prioridade em sua execução e inclusão do espaço no mapa de melhorias previsto para o clube.
- O **PARQUINHO INFANTIL** foi uma das áreas com mais citações específicas, sugerindo que o clube deveria revitalizar o espaço.
- A **SINALIZAÇÃO DO CLUBE** foi outro ponto levantado nos comentários, com diversos relatos de placas quebradas, cartazes rasgados e falta de sinalização.
- Foram diversos comentários dirigidos à infraestrutura oferecida nos **BARES E RESTAURANTES** do clube, ponto este que já está sendo trabalhado pelo departamento de obras para melhoria e modernização dos espaços.

EQUIPE DE COLABORADORES

Assim como observado em anos anteriores, a percepção dos associados com relação a equipe de colaboradores do clube continua num patamar acima da média, comparando com as avaliações dos demais serviços. Observa-se um pequeno avanço na apresentação e cordialidade e um ligeiro recuo nos dois outros pontos, diferentemente se comparado com as demais questões apresentadas nesta pesquisa.





EQUIPE DE COLABORADORES

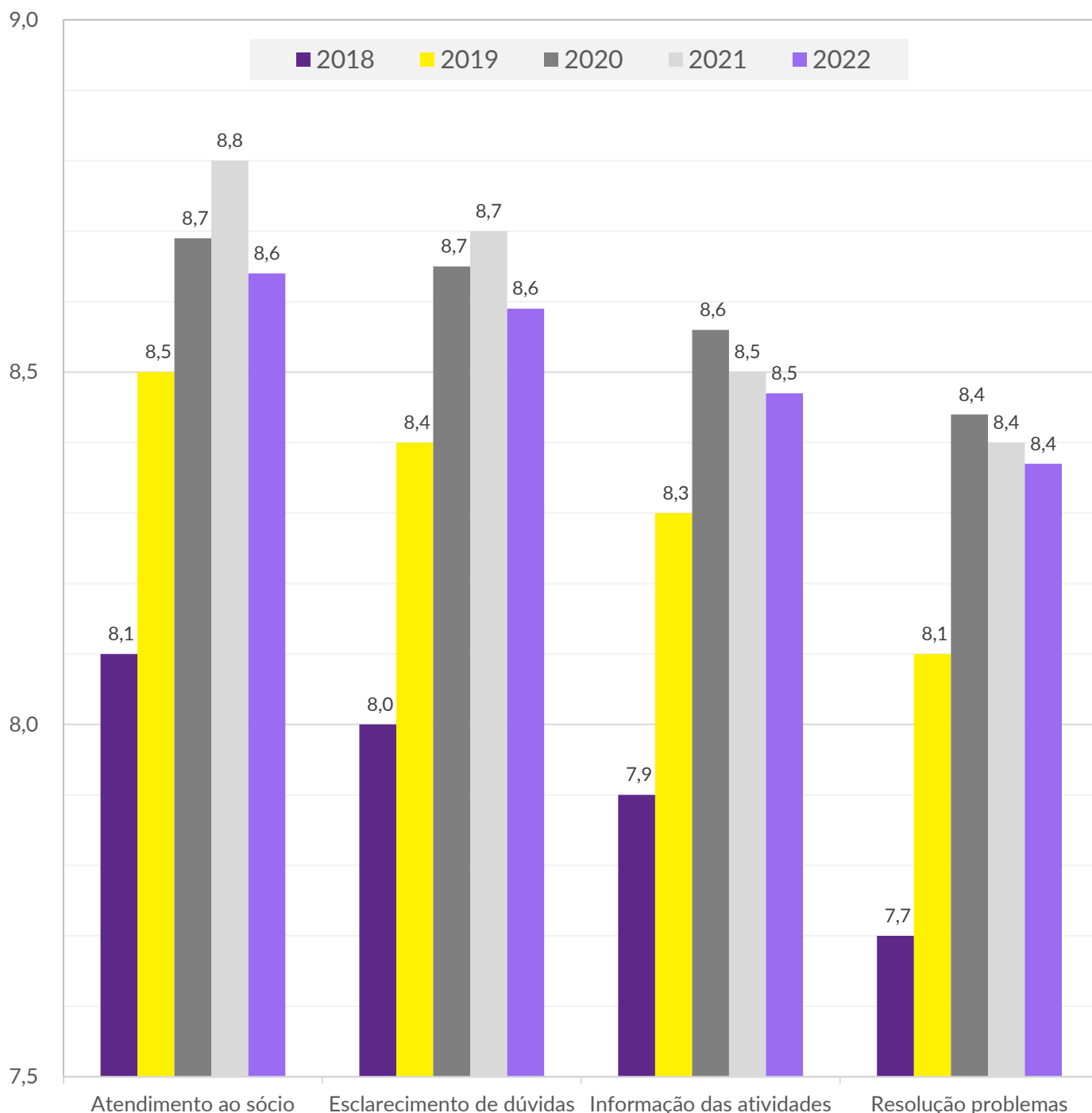
RESUMO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS EM 92 COMENTÁRIOS

Diagnóstico do departamento nas mensagens enviadas pelos associados

- Conforme é possível observar nas notas conferidas à **EQUIPE DE COLABORADORES** do clube, a média obtida em todos os quesitos é **ACIMA DE 8**, nota muito boa, mantendo assim a performance vista em anos anteriores.
- Diversos colaboradores foram citados nominalmente, sendo a grande maioria deles **COMENTÁRIOS ELOGIOSOS** à conduta, atendimento e cordialidade com os associados.
- É preciso citar também que foram feitas **ALGUMAS CRÍTICAS** pontuais que serão repassadas aos respectivos gestores para que eventuais problemas sejam corrigidos.
- Foi bem interessante observar o grau de **ENVOLVIMENTO** dos associados nessa avaliação, pontuando com bastante propriedade a postura da equipe, a percepção quanto seu **PROFISSIONALISMO**, o conhecimento dos profissionais que tratam diretamente com eles próprios e seus filhos e a valorização pelo trabalho que desenvolvem.
- Algumas sugestões são muito apropriadas e visam a manutenção do nível de **COMPROMETIMENTO** da equipe e motivação para o trabalho. Muito sugerem que todos esses comentários sejam repassados para mostrar que o associado reconhece o trabalho que a equipe está realizando.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

O desempenho desse departamento foi semelhante à avaliação dos colaboradores do clube, com médias bem acima das outras áreas. E da mesma forma, houve uma queda em 2022, que muito pode ser atribuída ao volume de atendimentos aos associados recém ingressados no clube. Nos comentários é possível identificar esse aspecto mais claramente e buscar uma melhoria na qualidade do atendimento em patamares já alcançados anteriormente.





CENTRAL DE ATENDIMENTO

RESUMO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS EM 81 COMENTÁRIOS

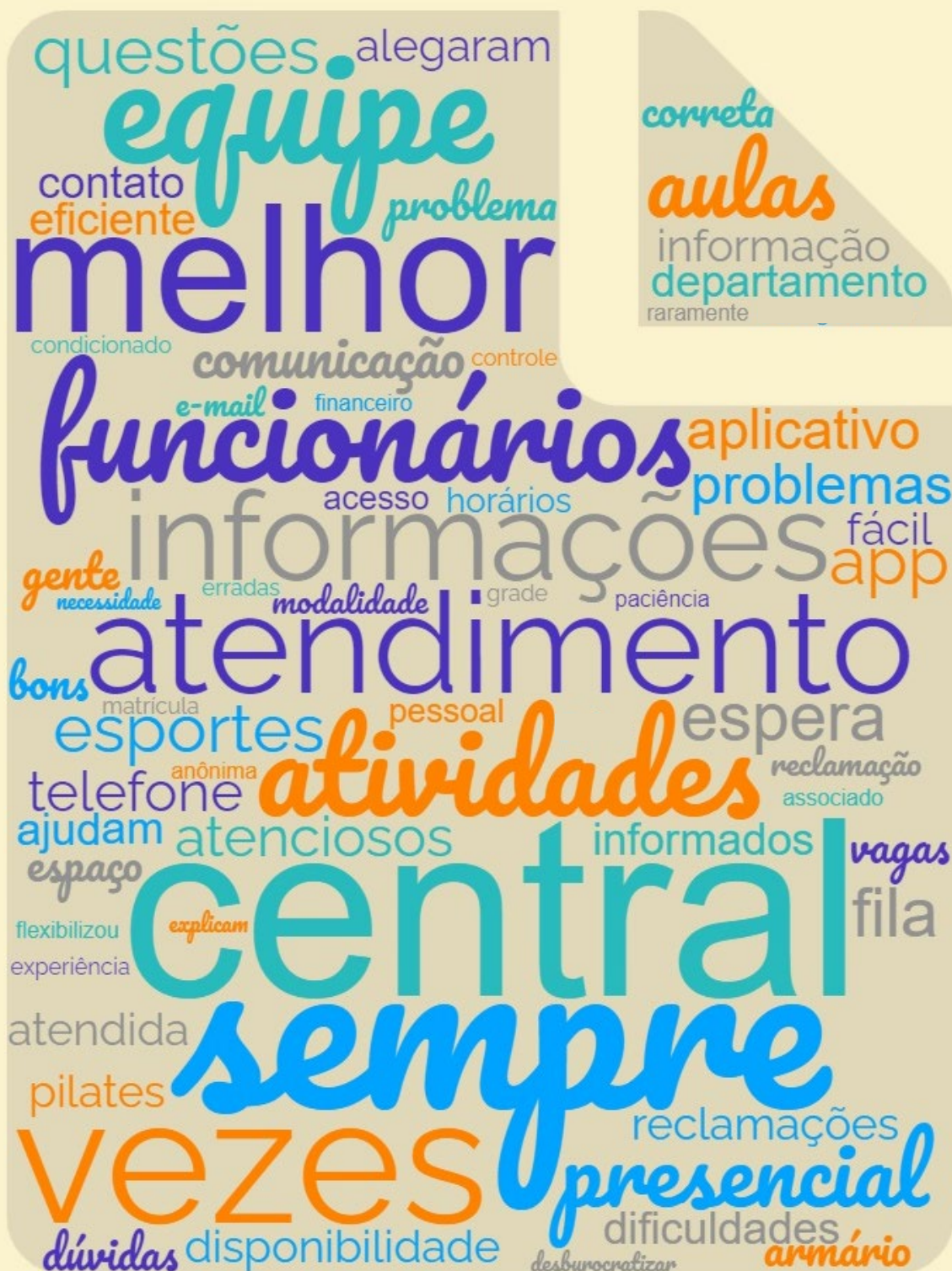
Diagnóstico do departamento nas mensagens enviadas pelos associados

- Assim como aconteceu na avaliação dos colaboradores, a Central de Atendimento também foi merecedora de **NOTAS ACIMA DE 8**, mas neste caso, observa-se um ligeiro recuo nas notas obtidas em anos anteriores.
- Essa pequena perda na nota pode ser atribuída à alguns pontos citados pelos associados como por exemplo o **TEMPO DE ESPERA** em fila, a carência de mais gente para atender o associado e alguma burocracia observada nos procedimentos.
- Há alguns relatos de problemas para falar com a Central pelo **TELEFONE**, com pessoas dizendo que nunca conseguem falar.
- Reclamações quanto a falta de transparência da **LISTA DE ESPERA** para inscrição de atividades.
- Sobre a infraestrutura há reclamações sobre o **ESPAÇO DIMINUTO** para atendimento do associado, muito barulho e calor em dias mais quentes.
- Foram diversas sugestões para **AUTOMATIZAR** o atendimento da central e dar mais autonomia para os associados resolverem seus problemas via aplicativo e portal do associado. A sugestão é que sejam evitados os atendimentos necessariamente presenciais.
- Há relatos de falta de resposta quando é enviada uma mensagem por meio do canal **FALE CONOSCO** do portal.
- Algumas reclamações de falta de **INFORMAÇÕES** para esclarecer dúvidas e alguns casos de haver divergência entre o que um departamento diz com o que é colocado pela central.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

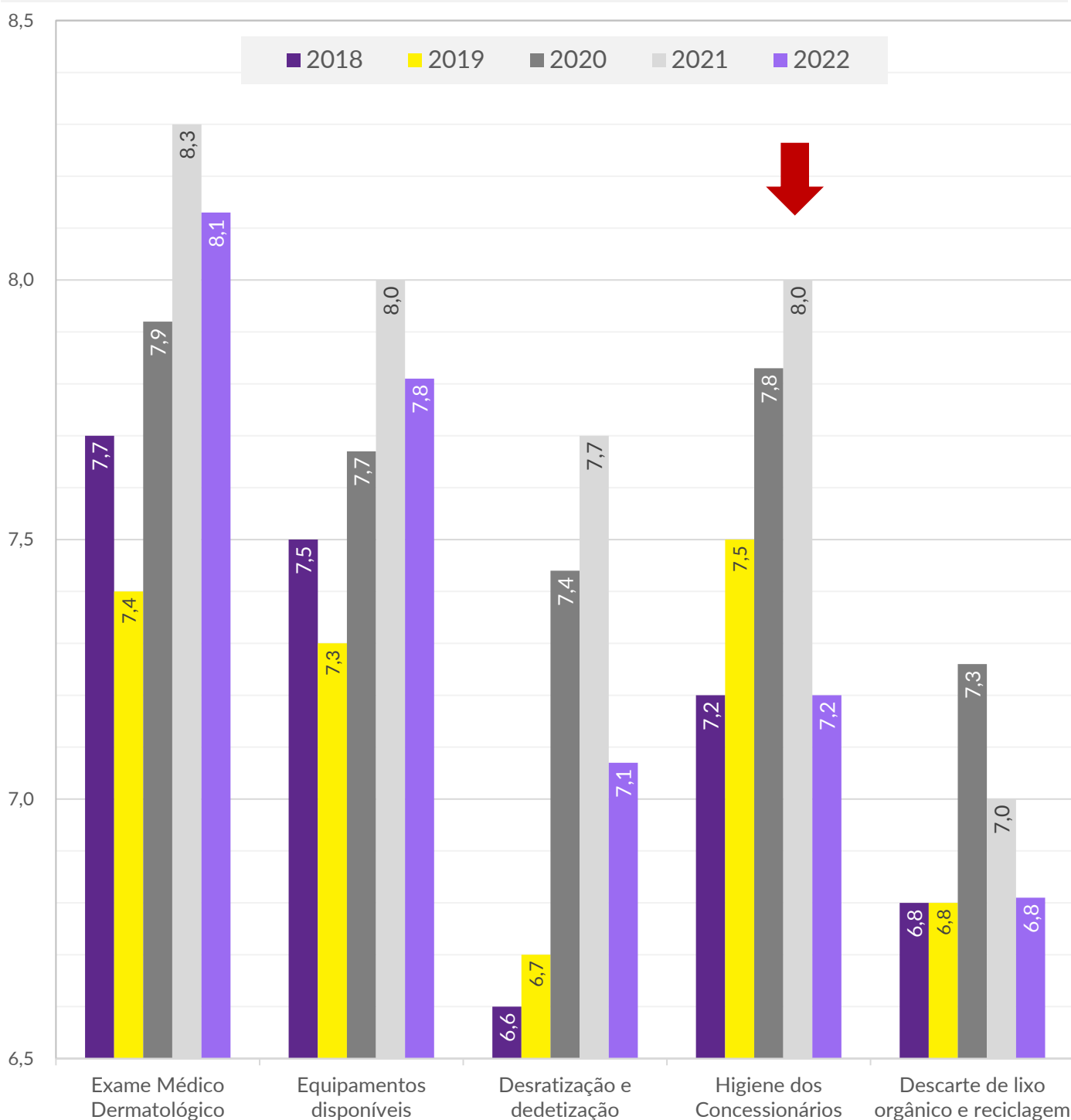
PALAVRAS MAIS CITADAS EM 81 COMENTÁRIOS

O tamanho das letras indica mais citações



SAÚDE E SANITARISMO

A questão que mais chama a atenção nessa área é a percepção dos associados quanto a higiene nos espaços dos concessionários, com o recuo de 10% comparado a 2021. Esse número, inclusive, está no mesmo patamar que 2018, ano que essa questão teve nota mais baixa. Se aliarmos à questão do descarte de lixo e reciclagem, que também mostrou notas abaixo de 7, pode-se concluir que esse ponto merece uma atenção especial da diretoria para esse ano.





SAÚDE E SANITARISMO

RESUMO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS EM 71 COMENTÁRIOS

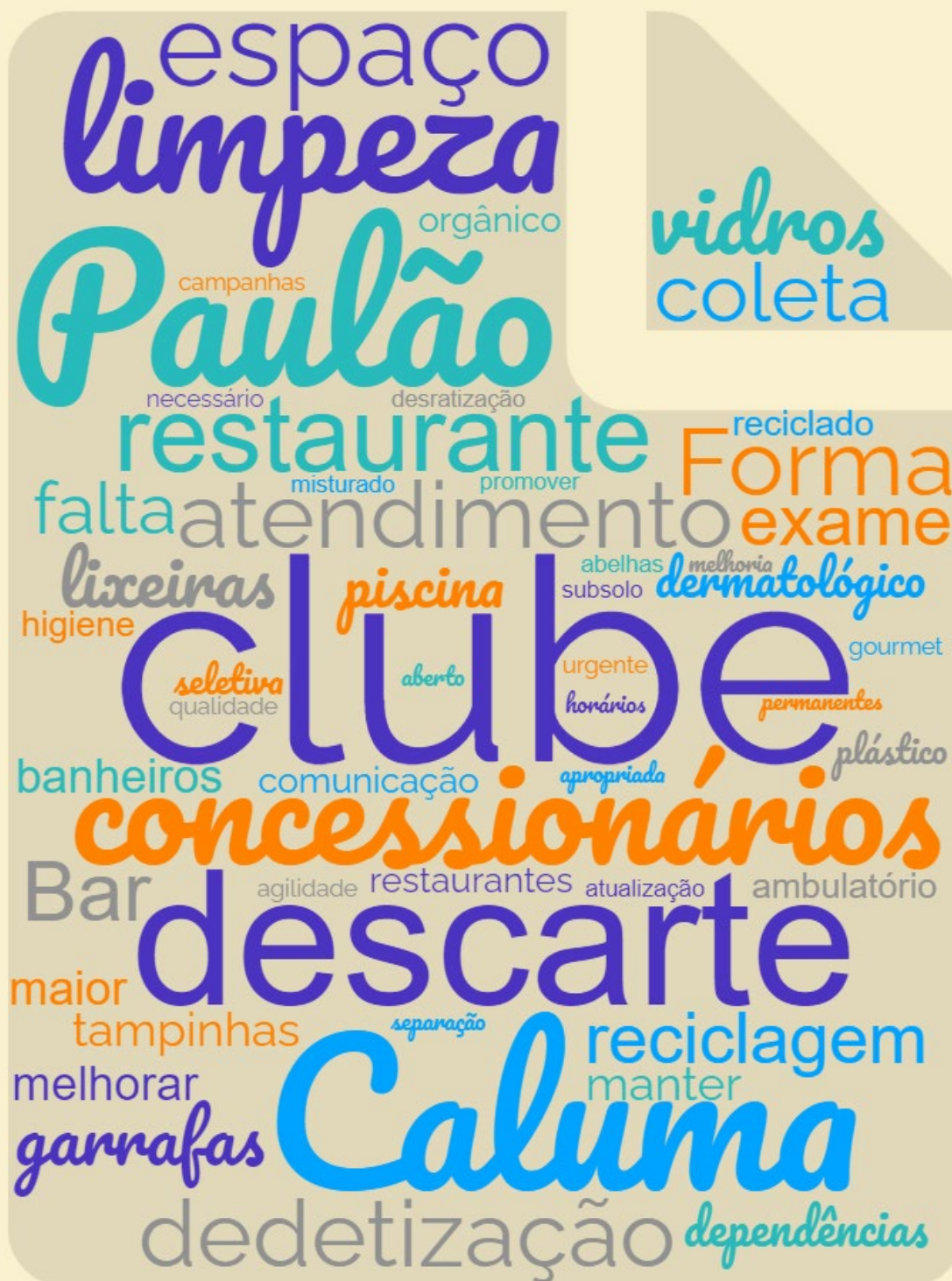
Diagnóstico do departamento nas mensagens enviadas pelos associados

- O ponto principal observado pelos associados nesta seção é a questão da **HIGIENE** e recolhimento do lixo, especialmente nos concessionários de alimentação do clube. A grande maioria dos comentários toca nesse ponto de forma muito enfática.
- Outro **ASPECTO CRUCIAL** é a recorrência de relatos de associados que se deparam com insetos e roedores em algumas ocasiões. Essa questão está diretamente ligada com o item anterior pois quase sempre esses são os pontos que eles são avistados.
- A **SINALIZAÇÃO** desses pontos de coleta também foram elencados como uma questão a ser revista com urgência.
- Sugestões para que o clube **PROMOVA CAMPANHAS** permanentes sobre a coleta seletiva e instalar mais lixeiras seletivas.
- O **AMBULATÓRIO MÉDICO** é colocado como carente de mais profissionais, faltam suprimentos para atender os associados e o exame dermatológico é percebido como superficial e caro.
- Não há nenhum comentário à respeito dos **EQUIPAMENTOS** disponíveis para atendimento, que recentemente foram adquiridos ou renovados.

SAÚDE E SANITARISMO

PALAVRAS MAIS CITADAS EM 71 COMENTÁRIOS

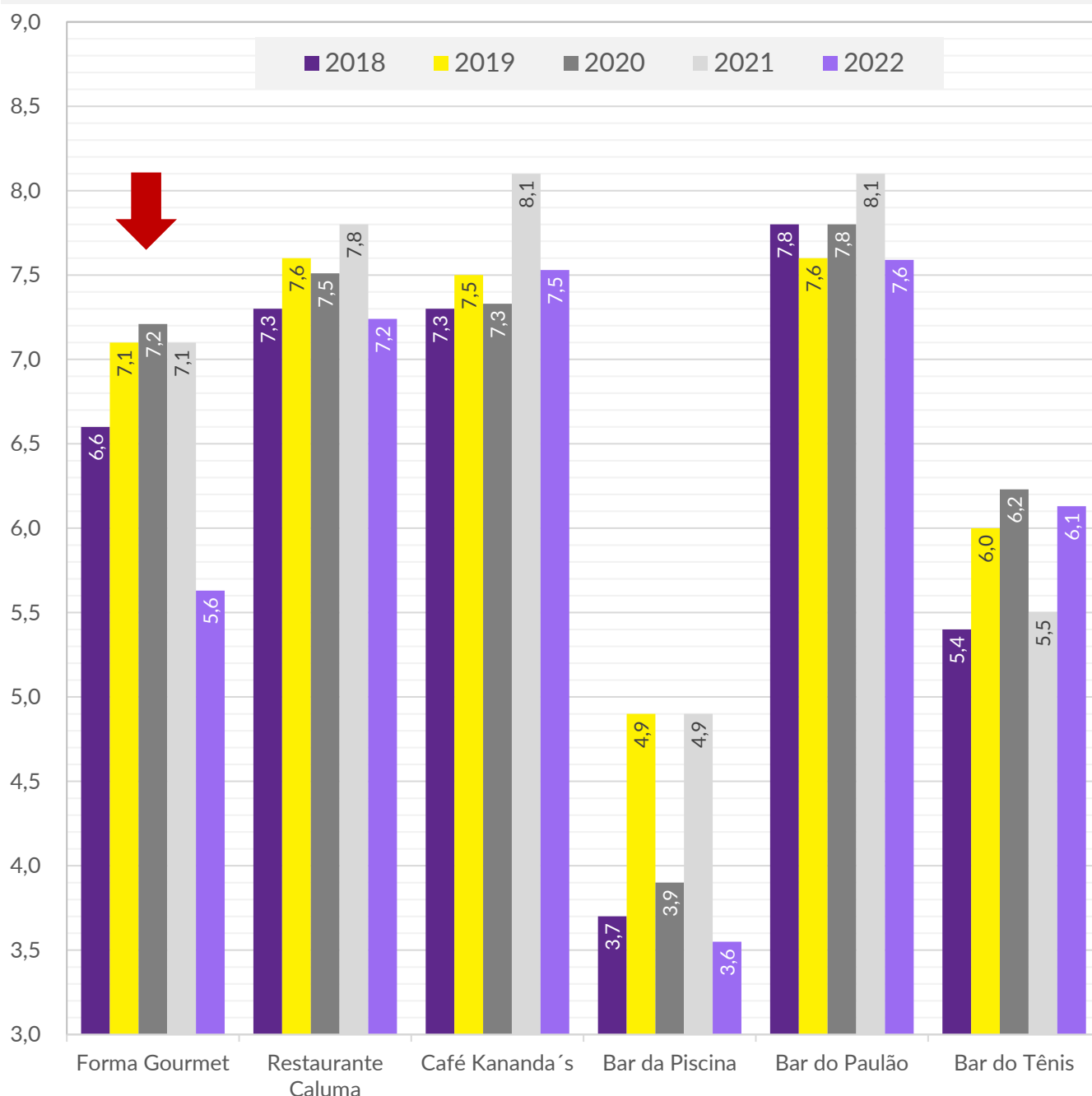
O tamanho das letras indica mais citações



CONCESSIONÁRIOS A&B

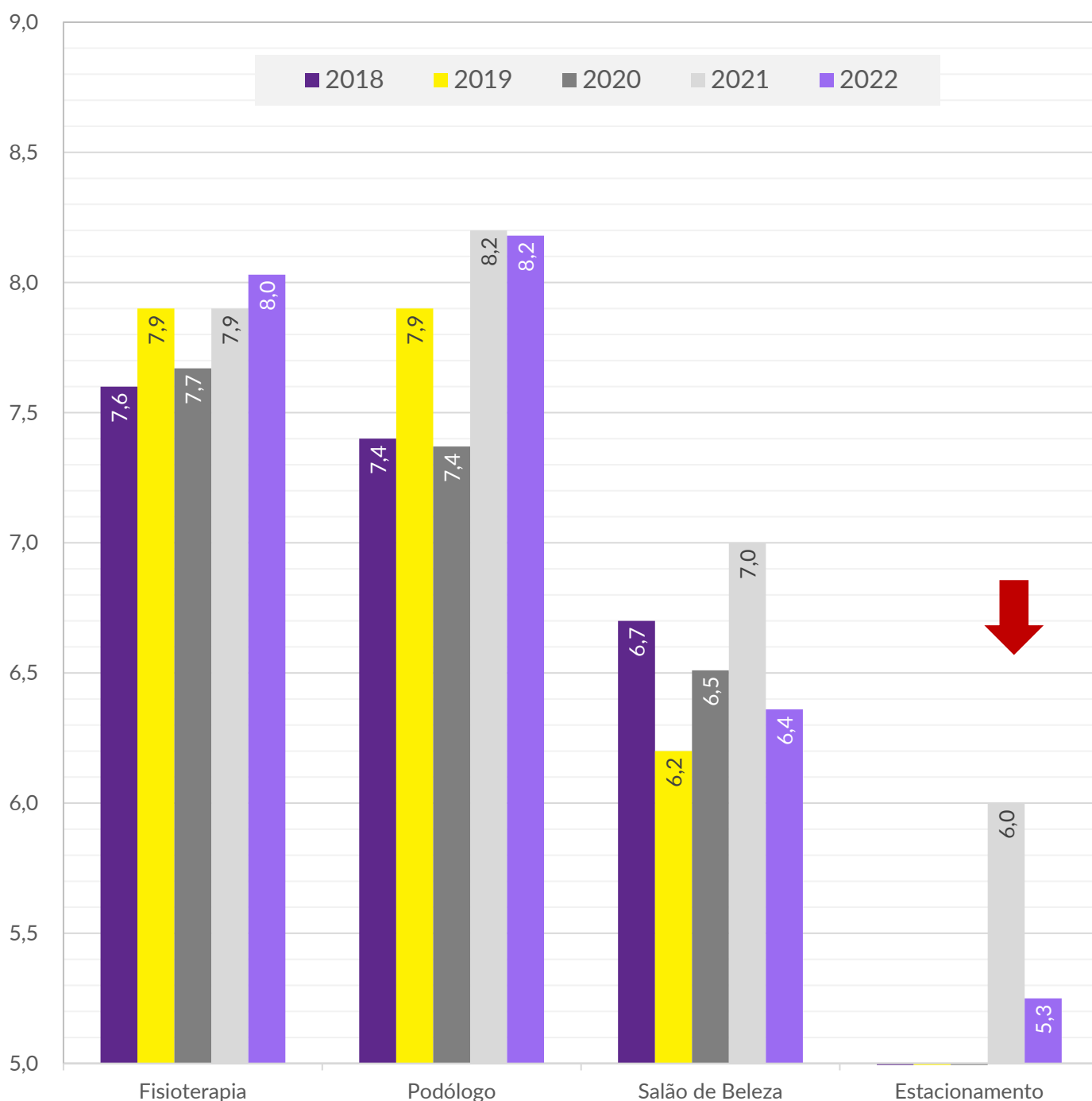
A performance dos concessionários responsáveis por todos os serviços de alimentação e bebidas também teve uma variação negativa frente ao ano anterior.

O espaço que chama mais a atenção é o restaurante Forma Gourmet que apresentou a maior queda proporcionalmente. Nas manifestações espontâneas é possível identificar os pontos mais abordados e as críticas mais contundentes que serão levadas ao conhecimento dos responsáveis de cada um dos serviços.



CONCESSIONÁRIOS SERVIÇOS

Assim como outras questões avaliadas anteriormente, esse serviços tiveram em média um número menor de pessoas que fizeram a avaliação pois não utilizam o serviço. Nestes casos a variação foi menor, com exceção ao estacionamento, um ponto estratégico para o clube que já está sendo tratado para uma melhoria significativa ainda para esse ano.





CONCESSIONÁRIOS SERVIÇOS

RESUMO DAS PRINCIPAIS DEMANDAS EM 201 COMENTÁRIOS

Diagnóstico do departamento nas mensagens enviadas pelos associados

- Depois do departamento de esportes, esta foi a área que mais recebeu comentários dos associados. Essas **MANIFESTAÇÕES ESPONTÂNEAS** dos associados foram majoritariamente mais críticas do que elogiosas para os produtos e serviços dos concessionários.
- Importante frisar que todos os comentários serão encaminhados aos responsáveis pelo serviço e será feita uma reunião com a diretoria para traçar um **PLANO DE AÇÃO** para melhoria nos pontos principais.
- O serviço de **ESTACIONAMENTO** é um dos pontos que mais chama a atenção pois aparece em quase todas os setores já avaliados, não apenas nesta seção dos concessionários.
- O restaurante **FORMA GOURMET** foi o concessionário que mais vezes foi citado pelos associados (44%), tanto com críticas bem pontuadas em diversos aspectos como também com alguns elogios. Aparentemente este espaço merece uma atenção especial para reverter essa atual percepção.
- O restaurante **CALUMA** também foi bastante comentado (22%) e neste caso o ponto mais relevante é o custo/benefício percebido no cardápio serviço aos associados.
- O bar do **PAULÃO** e o café **KANANDAS** também receberam diversas sugestões (17% e 7% respectivamente) de críticas e elogios para melhorar o atendimento ao associado.
- Os demais concessionários, também avaliados por notas, quase não foram citados nominalmente, com exceção do **SALÃO DE BELEZA**, novo concessionário, que recebeu algumas sugestões dos associados.

