

# PESQUISA DE OPINIÃO

SERVIÇOS AO ASSOCIADO  
2023

COMENTÁRIOS DOS  
ASSOCIADOS

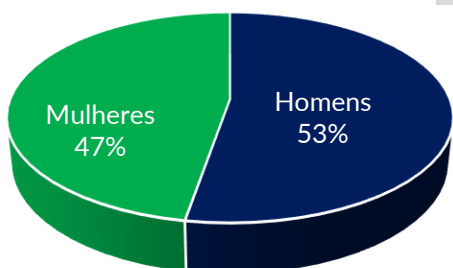


Aplicação – Fevereiro 2024

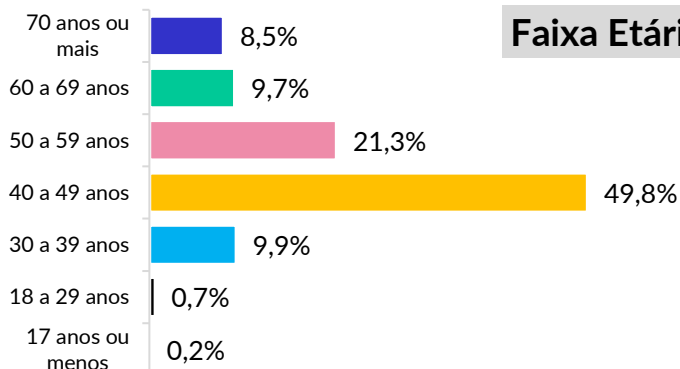
A pesquisa anual para avaliação das atividades desenvolvidas no Ipê e opinião sobre a infraestrutura foi realizada entre os dias 31/01 e 05/02 e contou com a participação de 556 associados. Essa iniciativa visa conhecer as necessidades do clube, sob a perspectiva dos usuários. Além dos resultados quantitativos sobre as diversas áreas do clube, a pesquisa trouxe também 1.485 manifestações espontâneas. São comentários, sugestões, críticas e elogios, que serão listados e enviados para que as diretorias responsáveis façam uma análise mais detalhada e tomada de providências, se isso se fizer necessário.

O perfil da amostra está alinhado à composição do quadro associativo e, por esse motivo é estatisticamente representativo para validar os números apresentados no estudo. Nesses gráficos abaixo é possível observar um dado bastante interessante que mostra que a grande maioria (75%) das pessoas que participaram deste estudo são frequentadores assíduos, pois vão ao clube mais 3 vezes na semana, e a maior parcela (43%) entrou no Ipê há menos de 5 anos.

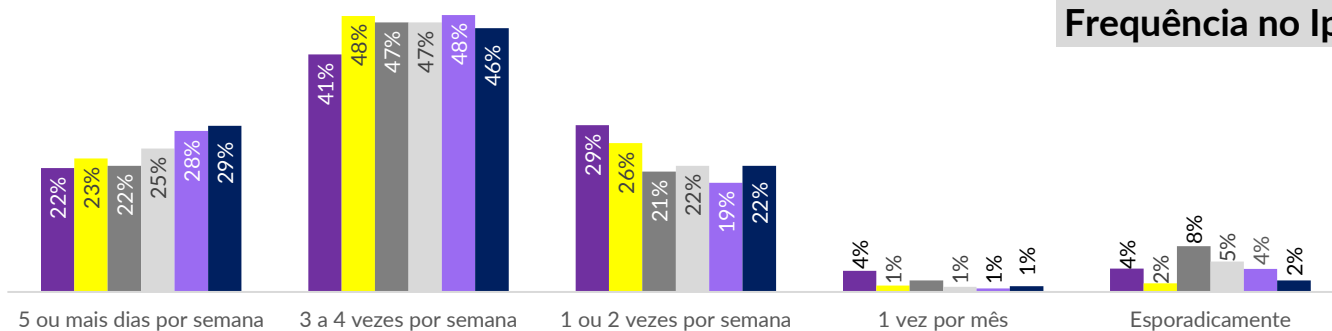
### Sexo



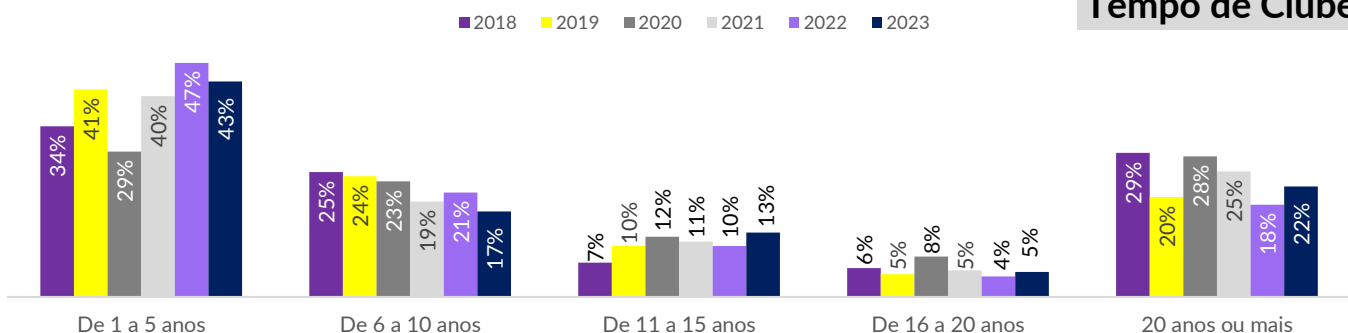
### Faixa Etária



### Frequência no Ipê

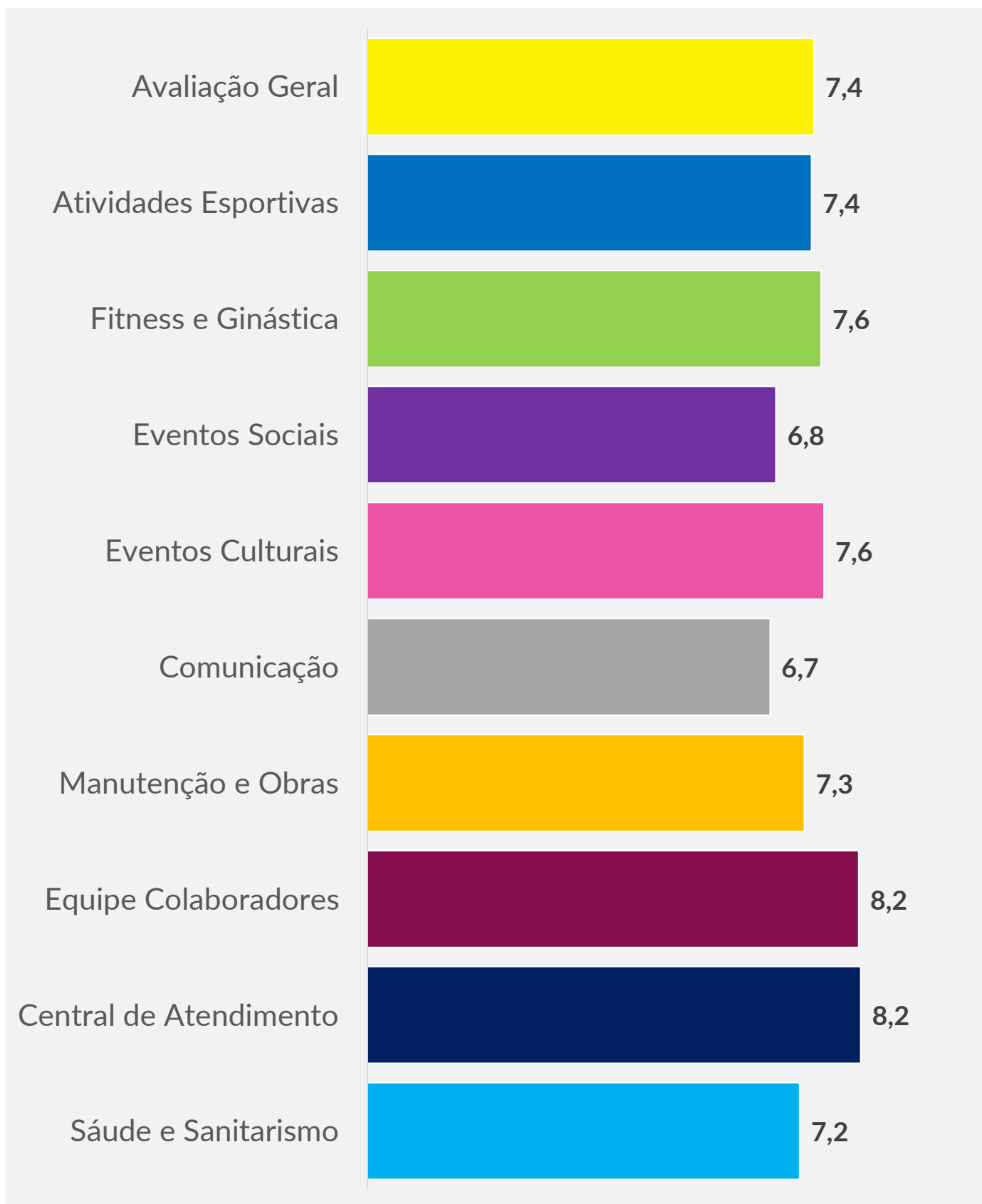


### Tempo de Clube



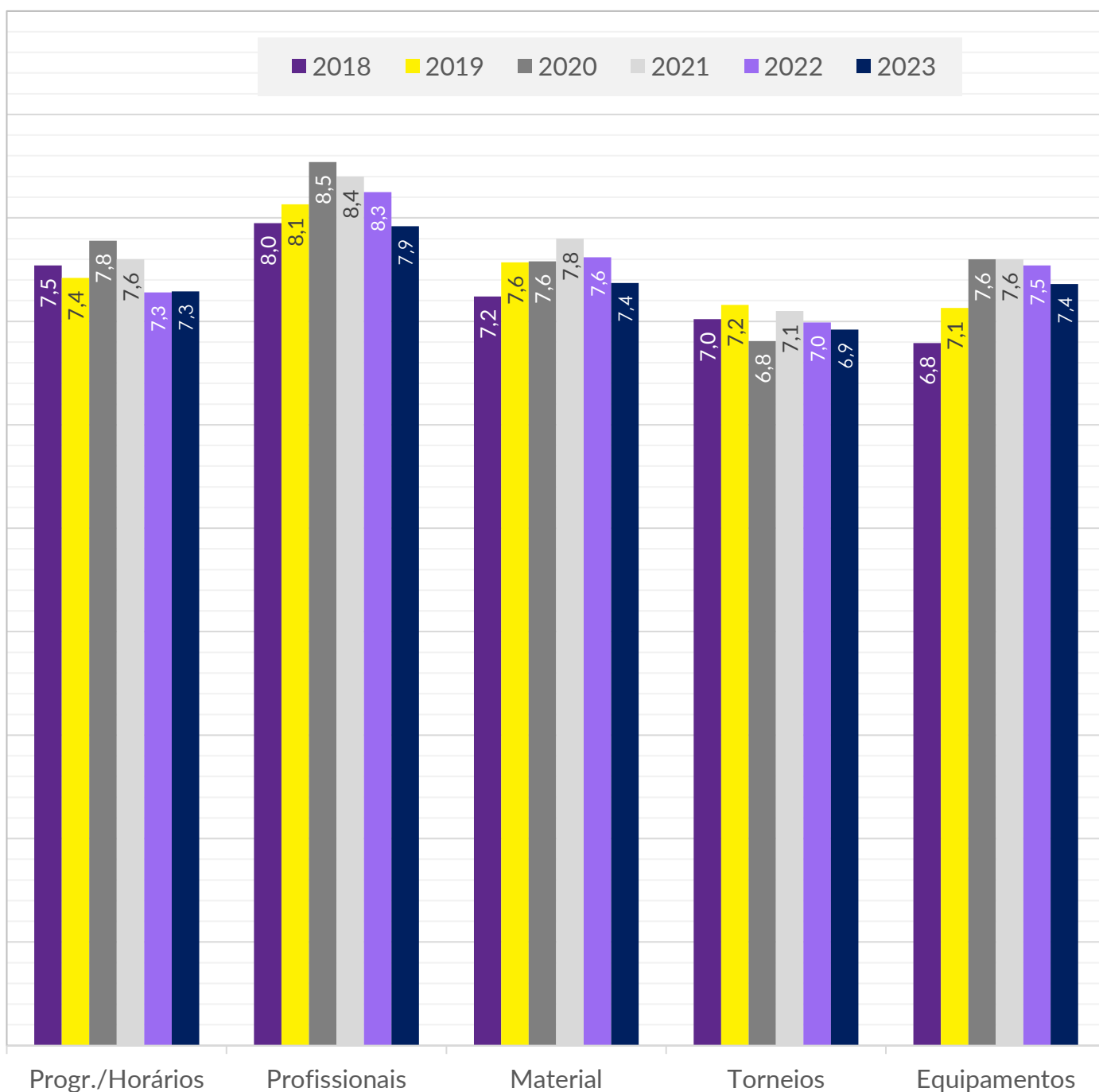


## PERFORMANCE GERAL - 7,4



## ATIVIDADES ESPORTIVAS

A variação das notas do departamento de esportes pouco variam frente aos resultados do ano passado. A percepção sobre a qualidade dos professores e profissionais que atuam nas modalidades ainda continua sendo o destaque diante dos outros pontos pesquisados.

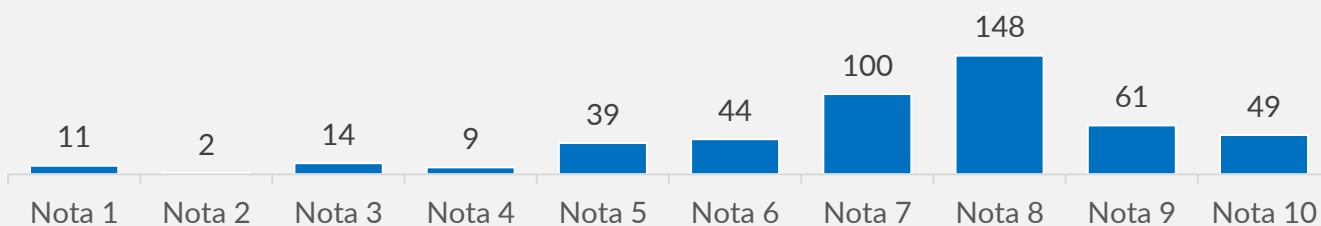




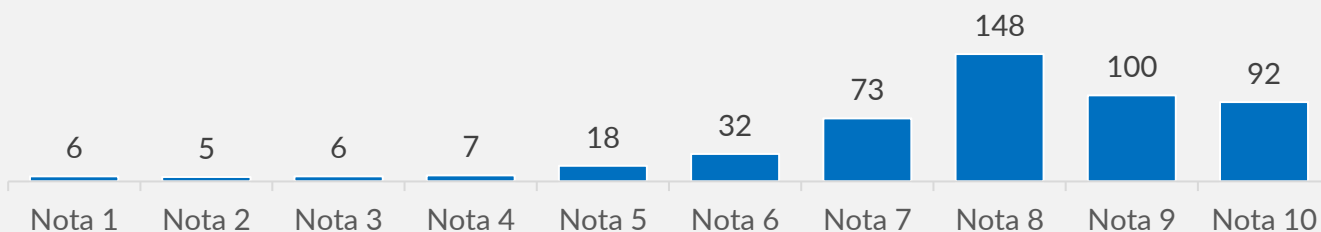
# RESULTADOS POR ÁREA

## MÉDIA GERAL 7,4

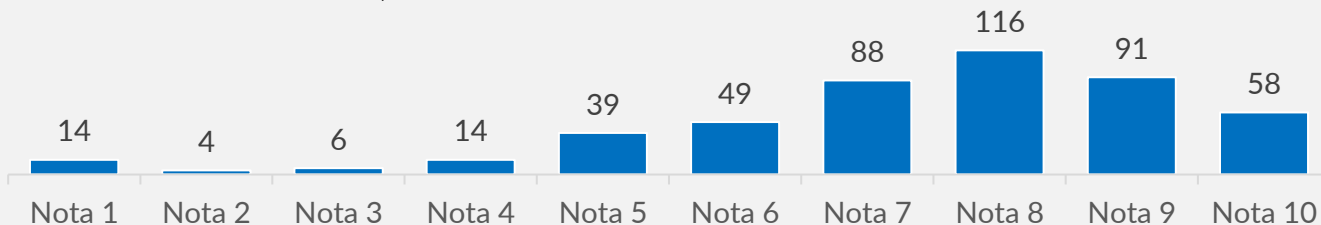
### Programação – Média 7,29



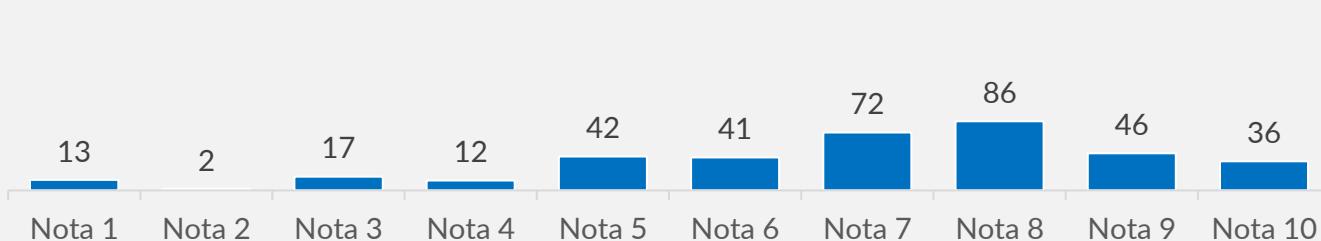
### Profissionais – Média 7,92



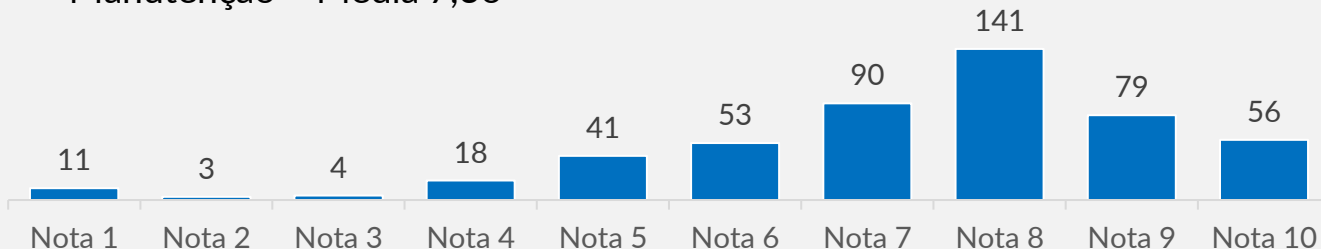
### Material – Média 7,37



### Torneios – Média 6,92



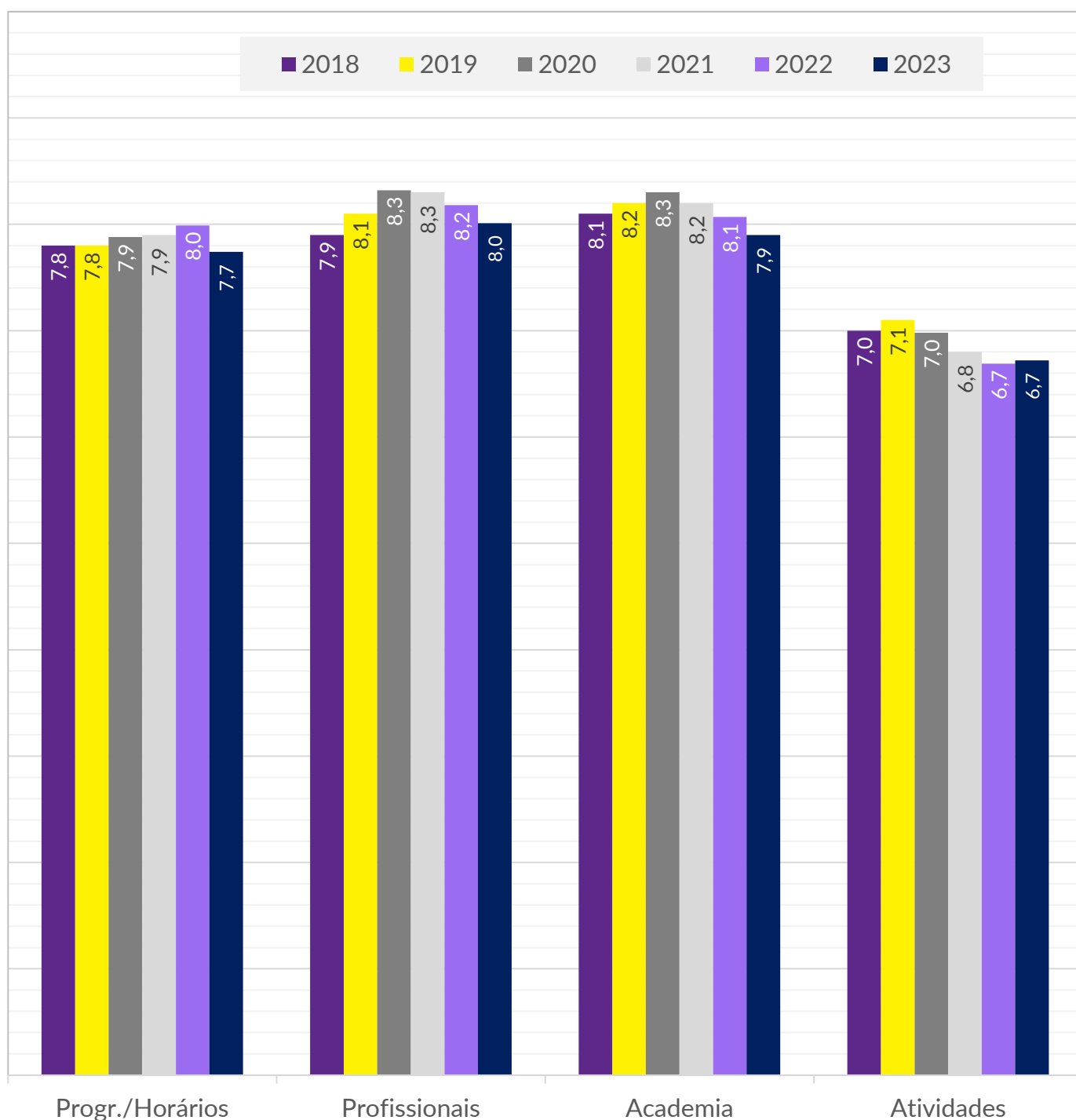
### Manutenção – Média 7,36





## FITNESS E GINÁSTICA

Da mesma forma que foi observado nas avaliações em esportes, nas modalidades de fitness também não têm uma mudança significativa comparando com 2022. O ponto que merece maior atenção aqui pode-se dizer que diz respeito as opções disponíveis para os associados.



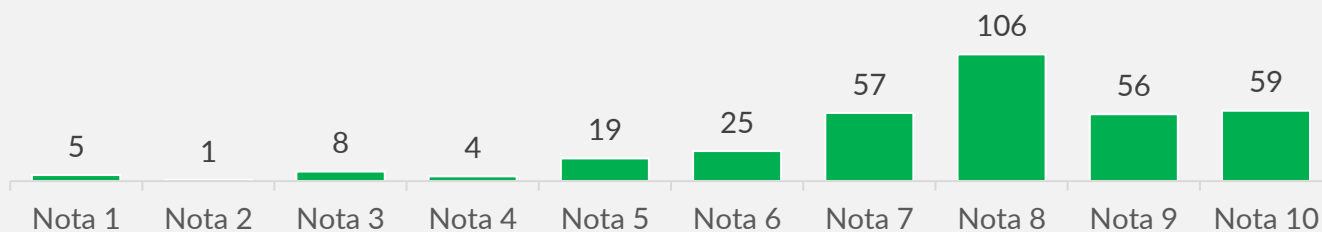




# RESULTADOS POR ÁREA

## MÉDIA GERAL 7,6

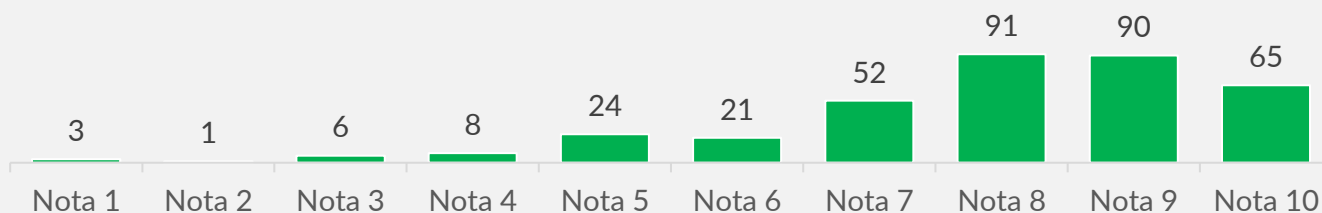
### Programação – Média 7,74



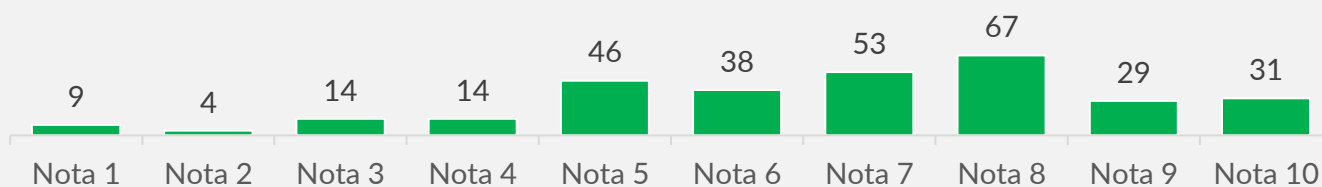
### Profissionais – Média 8,01



### Academia – Média 7,90



### Atividades – Média 6,72





## FITNESS E GINÁSTICA

PALAVRAS MAIS CITADAS NOS COMENTÁRIOS DE 144 ASSOCIADOS

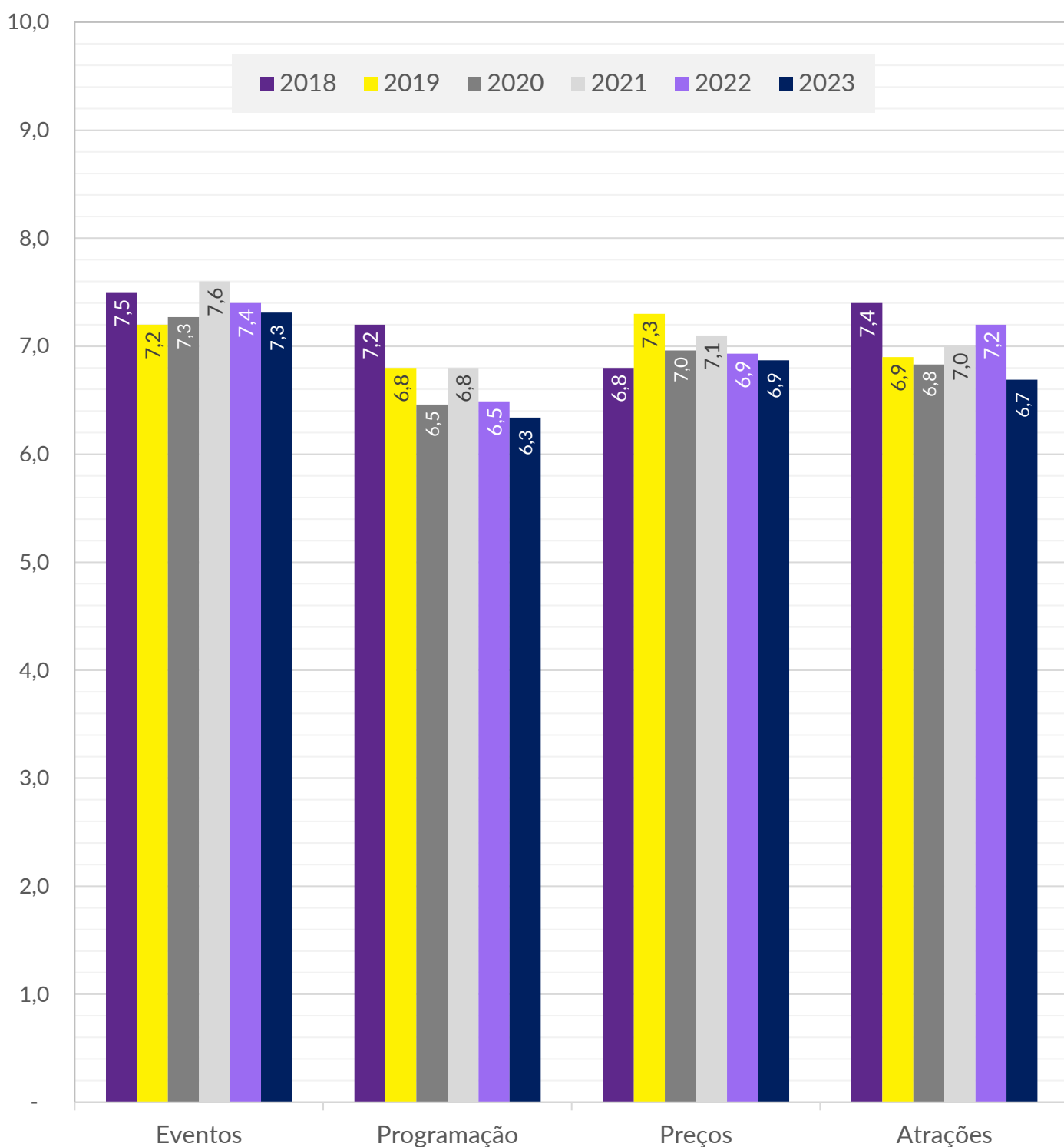




# RESULTADOS POR ÁREA

## EVENTOS SOCIAIS

A programação de eventos e as atrações apresentadas pelo departamento de eventos sociais têm notas abaixo da média do clube e merecem uma atenção diferenciada pela equipe. Nos comentários espontâneos enviados pelos associados fica evidente que os associados querem uma periodicidade maior de eventos e atrações que atendam a demanda do público.

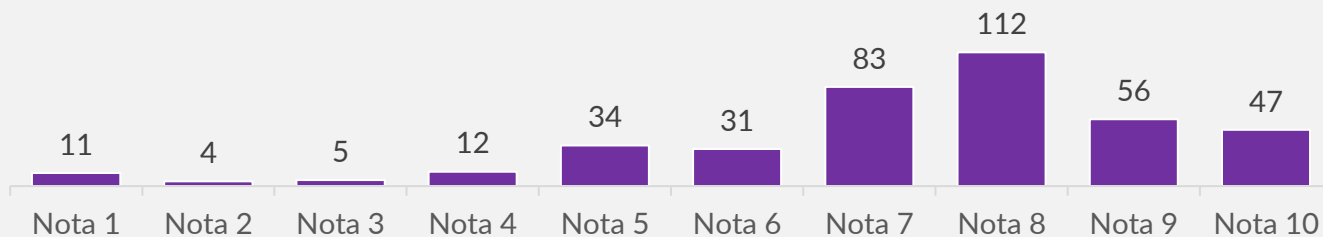




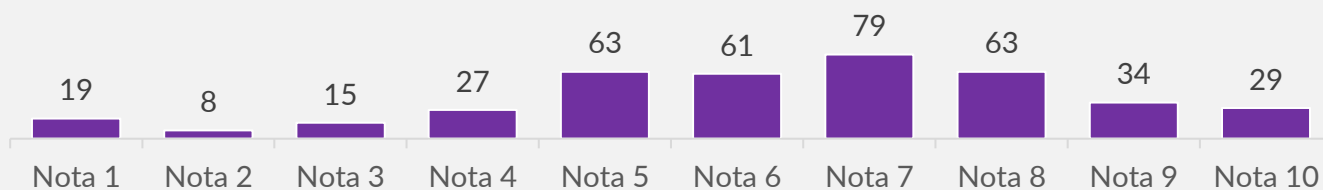
# RESULTADOS POR ÁREA

## MÉDIA GERAL 6,80

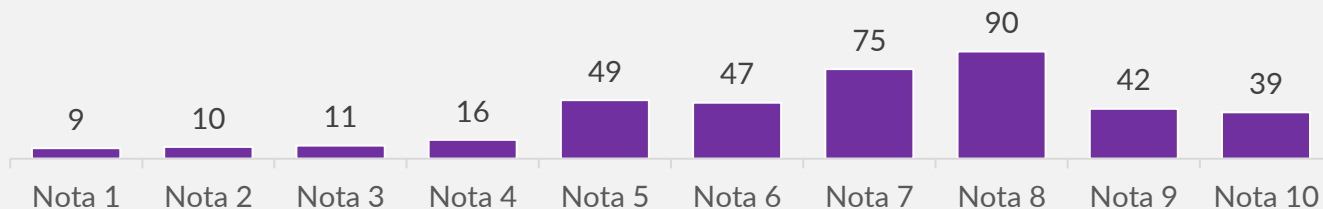
### Programação – Média 7,31



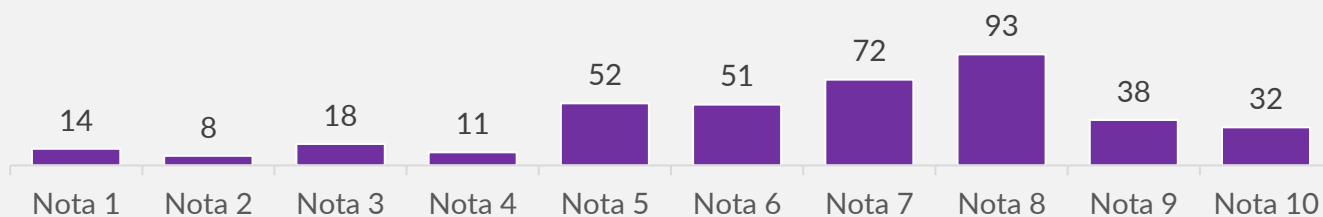
### Frequência – Média 6,34



### Preços – Média 6,87



### Atrações – Média 6,69







# RESULTADOS POR ÁREA

## EVENTOS SOCIAIS

PALAVRAS MAIS CITADAS NOS COMENTÁRIOS DE 147 ASSOCIADOS

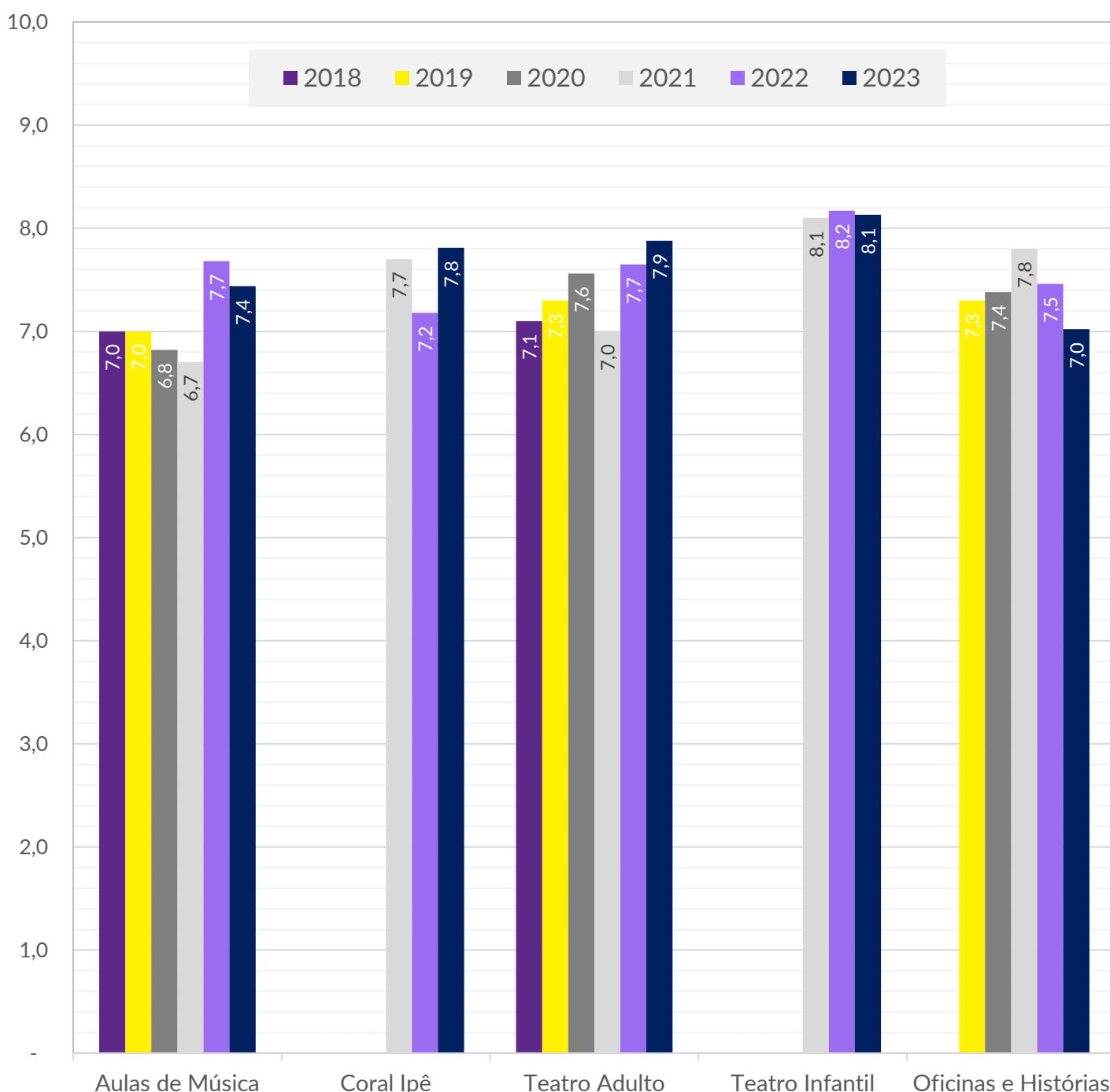




# RESULTADOS POR ÁREA

## ATIVIDADES CULTURAIS

As avaliações das atividades culturais tiveram um resultado bem interessante, com exceção das oficinas que tiveram uma queda mais significativa desde de 2021. Por outro lado, tanto o Teatro Infantil e Teatro Adulto tiveram notas muito boas, o que demonstra que há uma aprovação importante para essas iniciativas no clube.

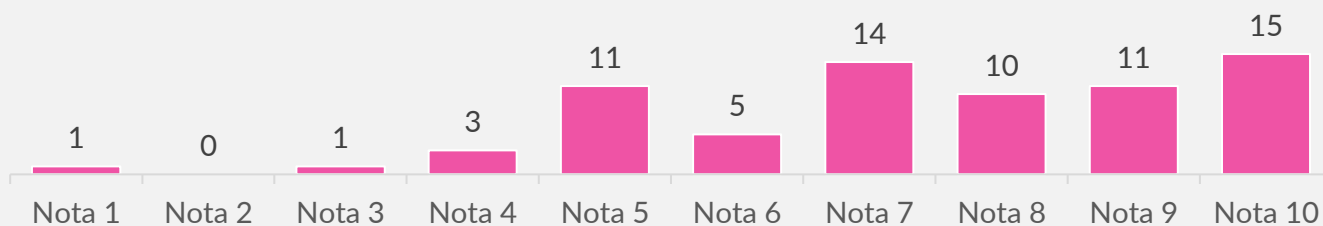




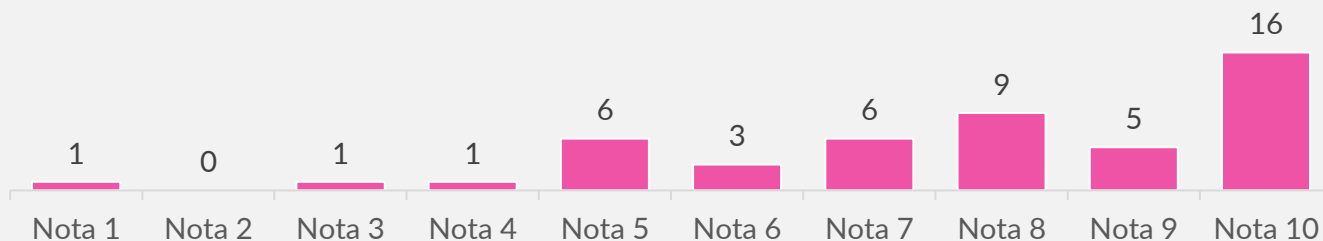
# RESULTADOS POR ÁREA

## MÉDIA GERAL – 7,60

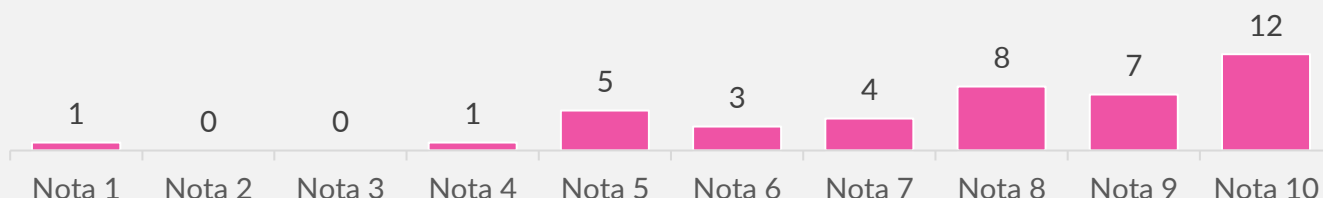
### Aulas de Música – Média 7,44



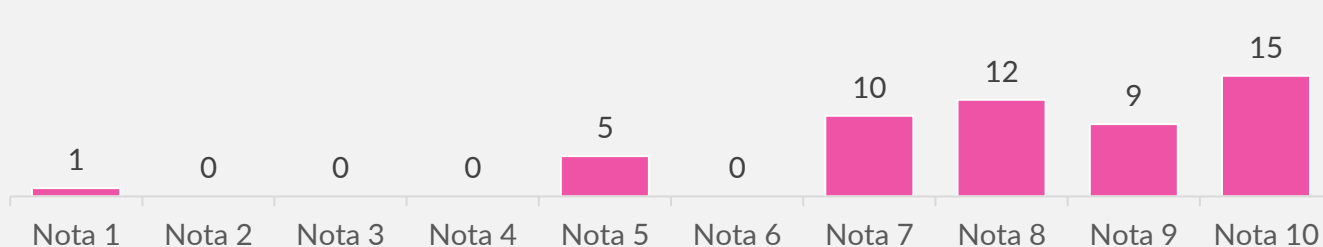
### Coral – Média 7,81



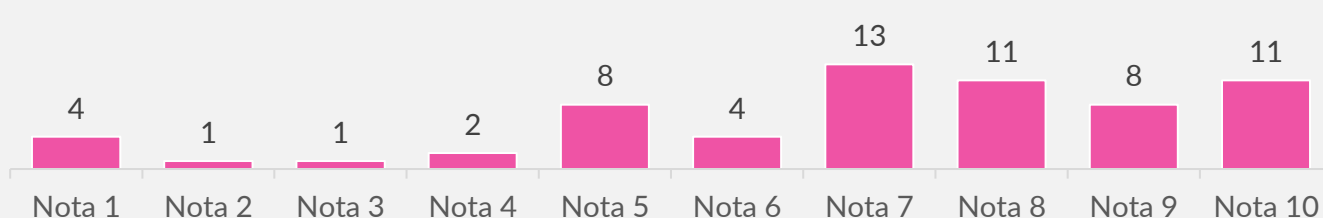
### Teatro Adulto – Média 7,88



### Teatro Infantil – Média 8,13



### Oficinas – Média 7,02





## ATIVIDADES CULTURAIS

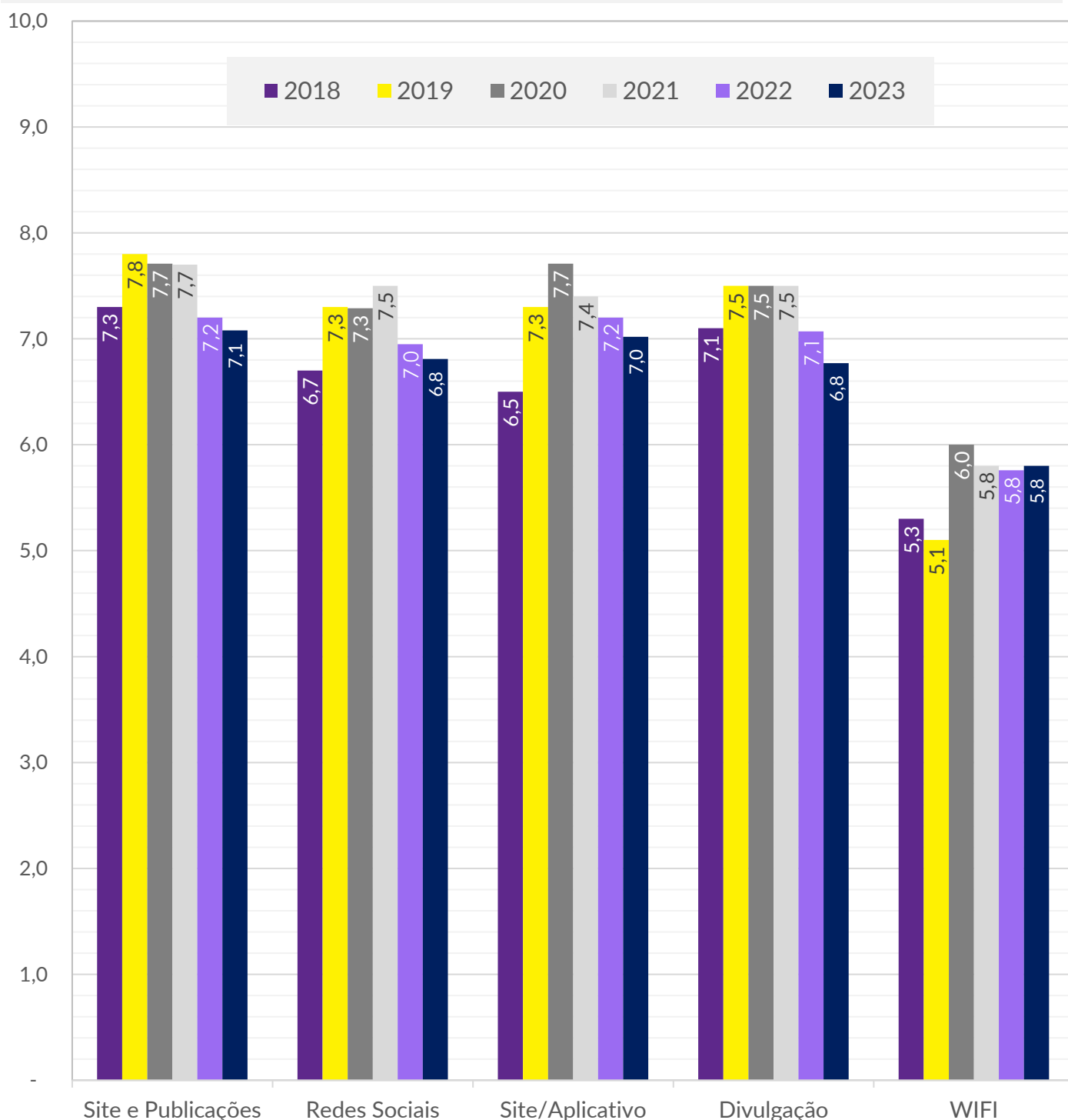
PALAVRAS MAIS CITADAS NOS COMENTÁRIOS DE 83 ASSOCIADOS





## COMUNICAÇÃO

As notas conferidas à comunicação do clube também refletem o mesmo movimento observado anteriormente, com uma variação pequena frente ao ano anterior, muito embora seja possível ver uma tendência de queda ao longo dos últimos anos. A nota geral também sofre um impacto negativo referente pela avaliação do wifi do clube.

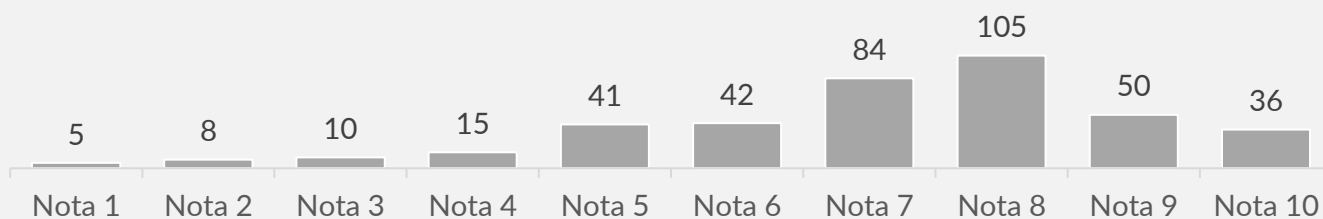




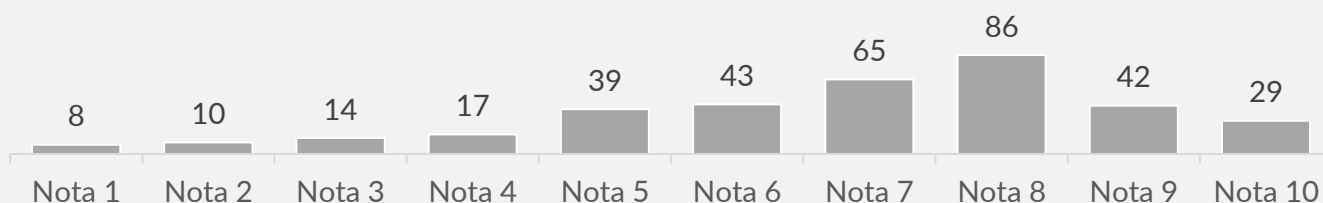
# RESULTADOS POR ÁREA

## MÉDIA GERAL – 6,7

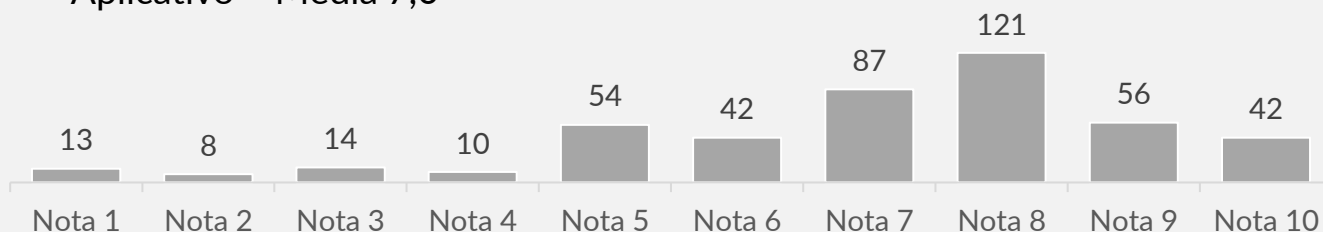
### Divulgação Site – Média 7,1



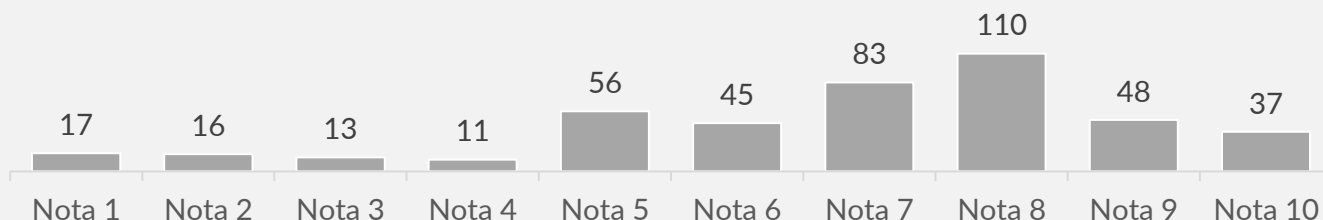
### Redes Sociais – Média 6,8



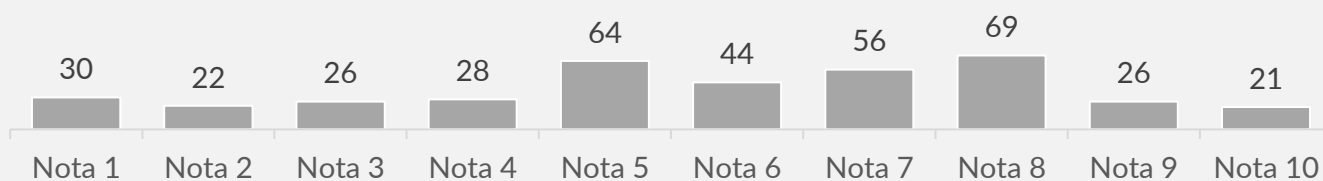
### Aplicativo – Média 7,0



### Comunicação Interna – Média 6,8



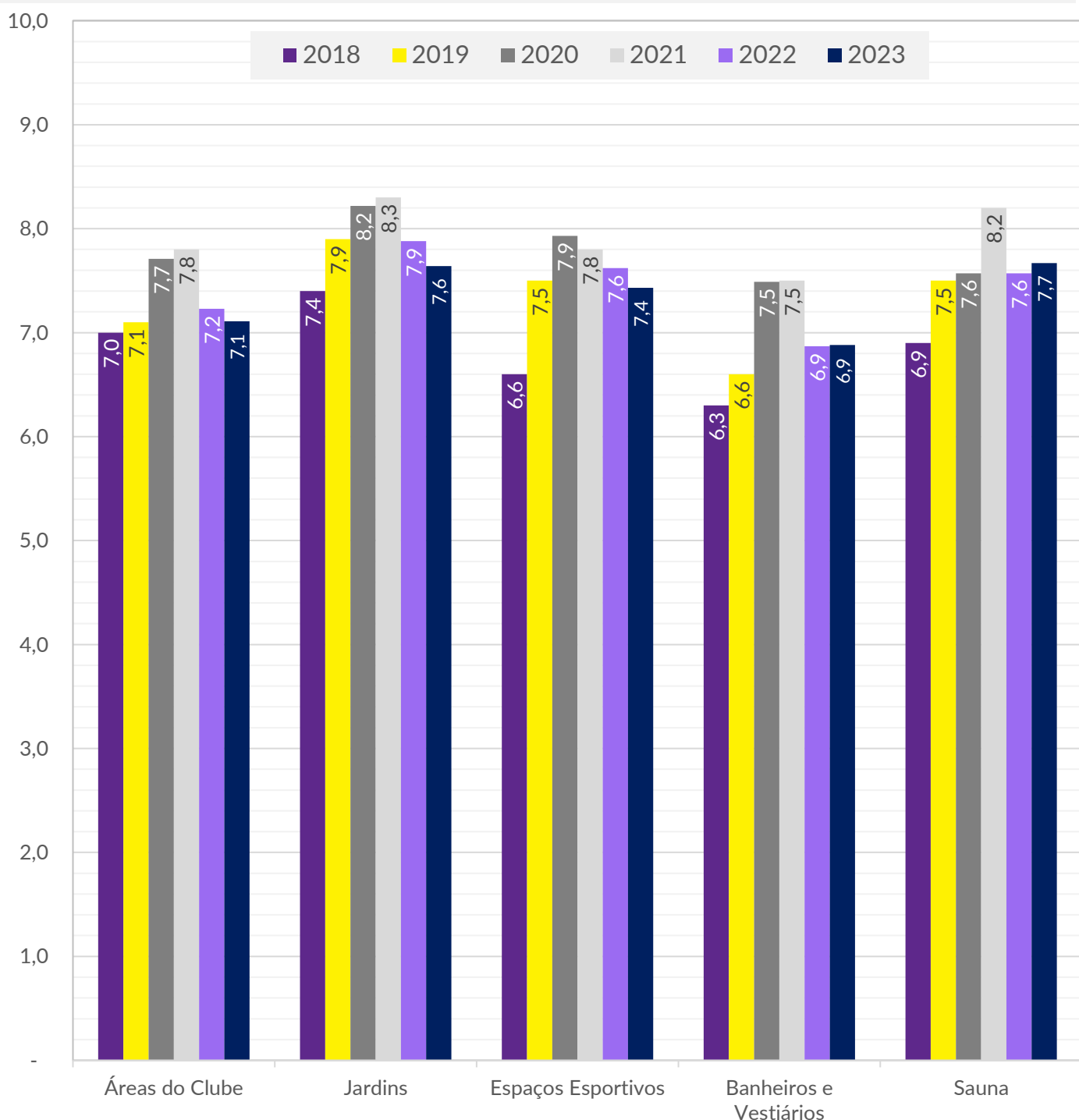
### WiFi – Média – 5,8





## MANUTENÇÃO DO CLUBE

No tocante ao departamento de obras e manutenção, também não há uma movimentação expressiva nos números apontados pela pesquisa que sinalize um ponto de atenção diferenciado, mas há sim uma tendência de não recuperação das notas obtidas nos estudos feitos logo após a pandemia.

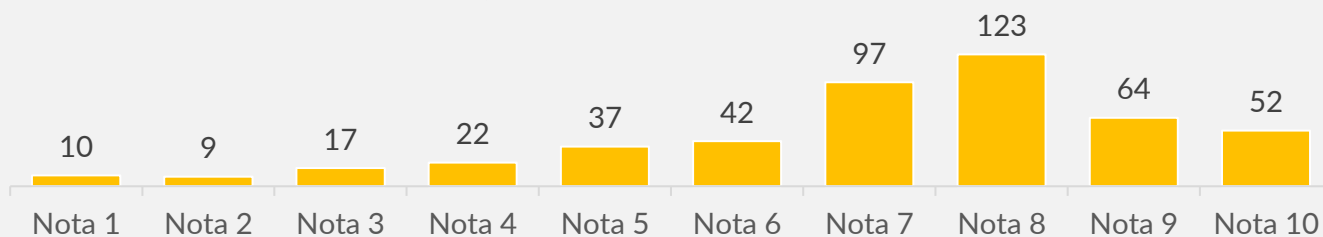




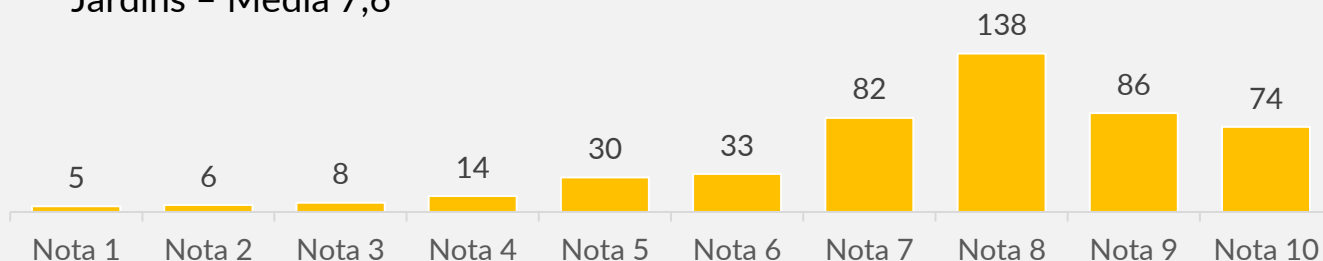
# RESULTADOS POR ÁREA

## MÉDIA GERAL – 7,3

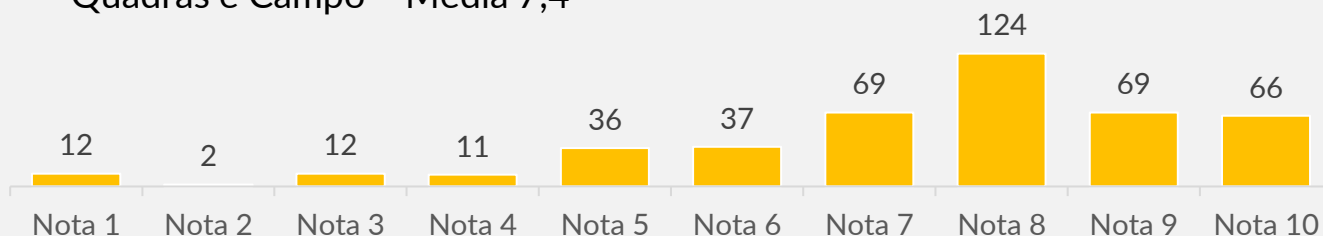
### Áreas Comuns – Média 7,1



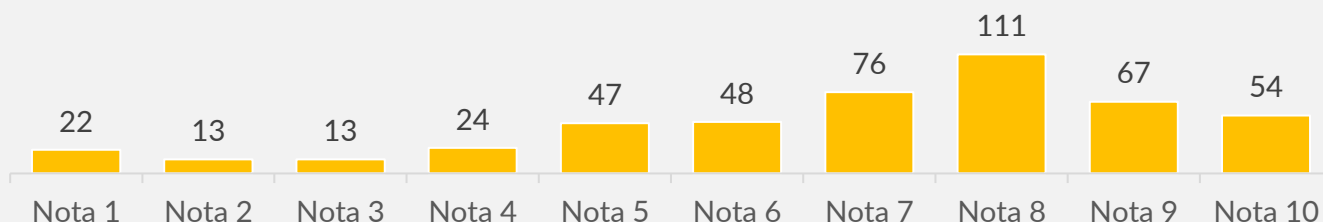
### Jardins – Média 7,6



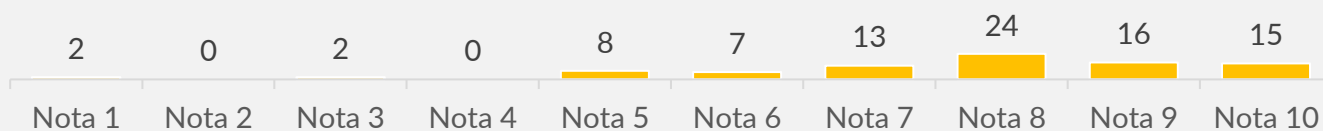
### Quadras e Campo – Média 7,4



### Banheiros e Vestiários – Média 6,9



### Suana – Média 7,7







# RESULTADOS POR ÁREA

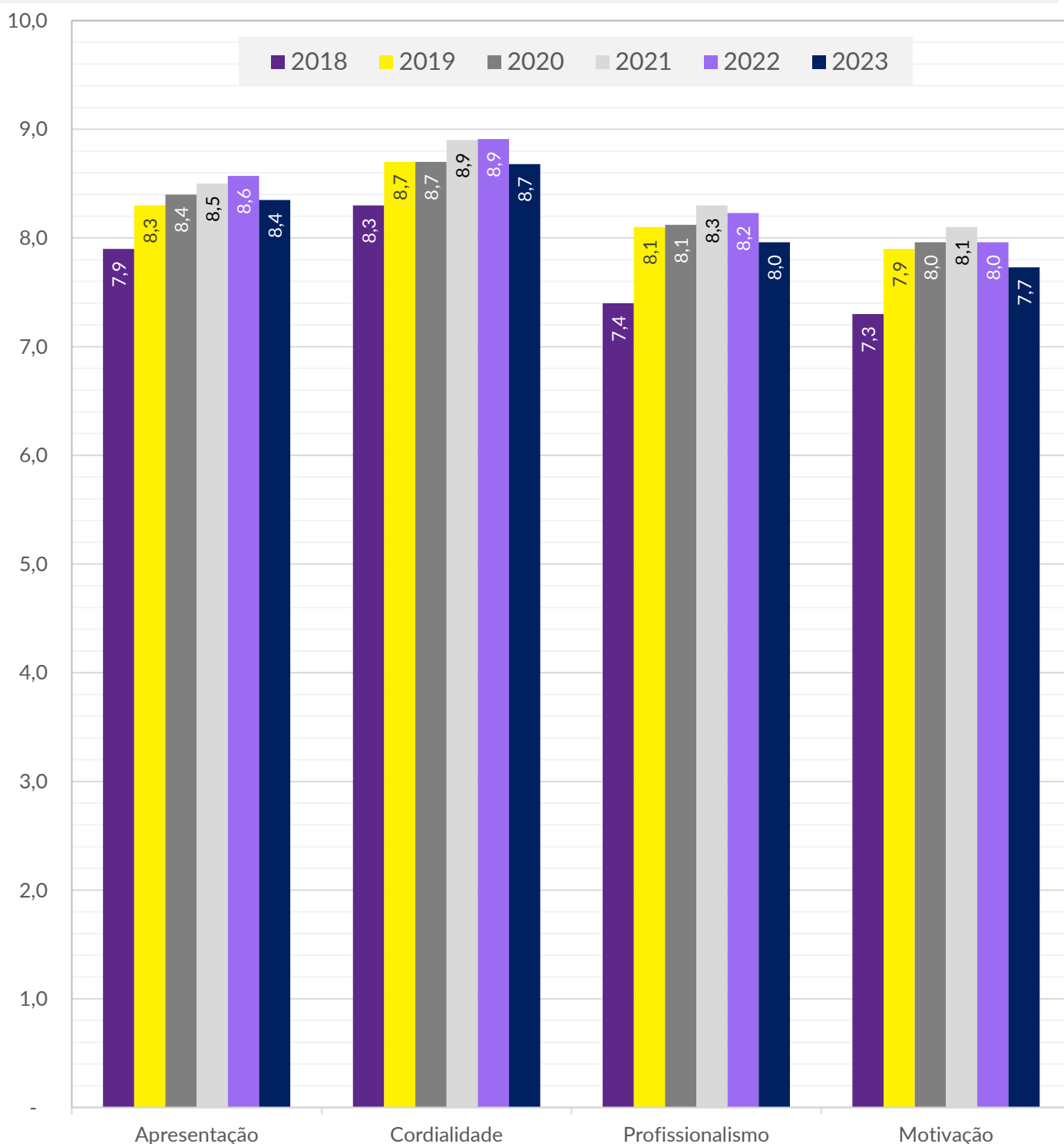
## MANUTENÇÃO DO CLUBE

PALAVRAS MAIS CITADAS NOS COMENTÁRIOS DE 170 ASSOCIADOS



## 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. No entanto observa-se uma ligeira perda nos últimos dois anos, mas ainda bem superior ao primeiro estudo realizado em 2019.



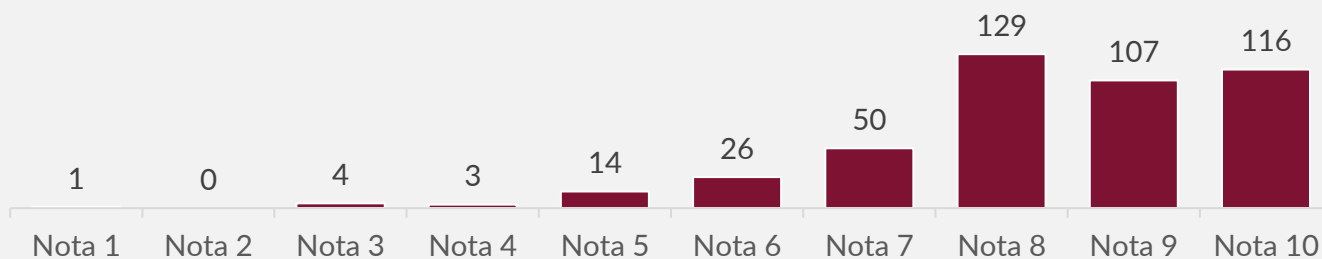




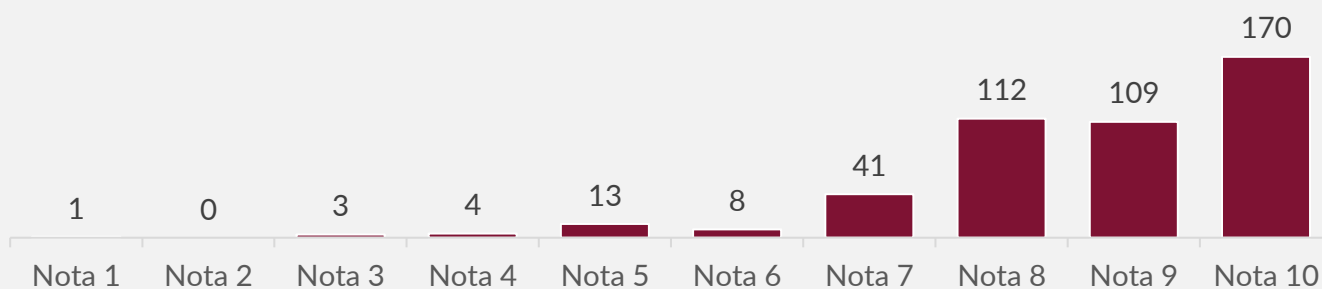
# RESULTADOS POR ÁREA

## MÉDIA GERAL – 8,2

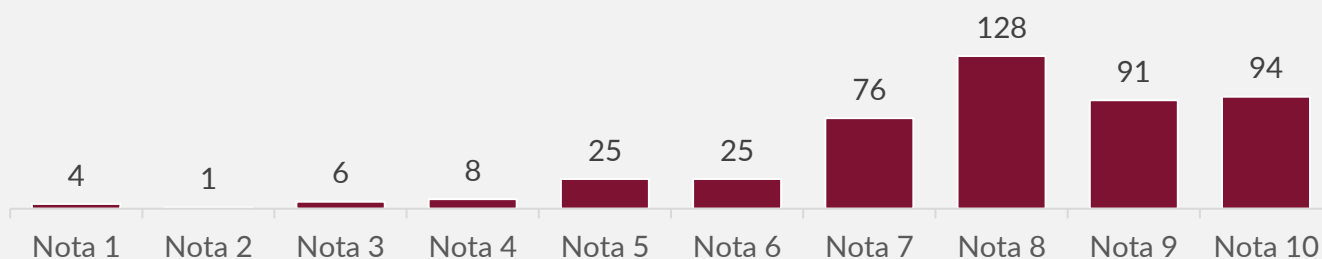
### Apresentação – Média 8,4



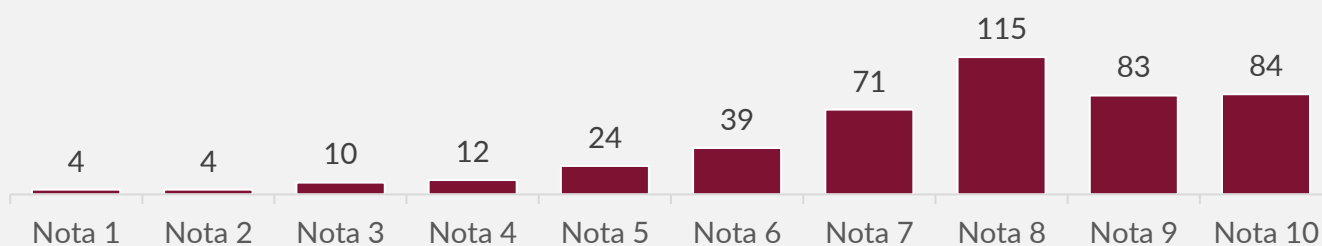
### Cordialidade – Média 8,7



### Profissionalismo – Média 8,0



### Motivação – Média 7,7





# RESULTADOS POR ÁREA

## EQUIPE DE COLABORADORES

PALAVRAS MAIS CITADAS NOS COMENTÁRIOS DE 107 ASSOCIADOS



## 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 pequena frente a 2022.

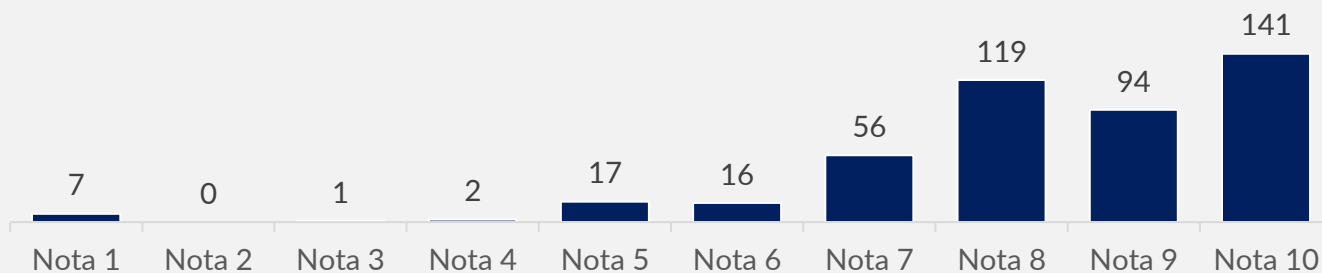




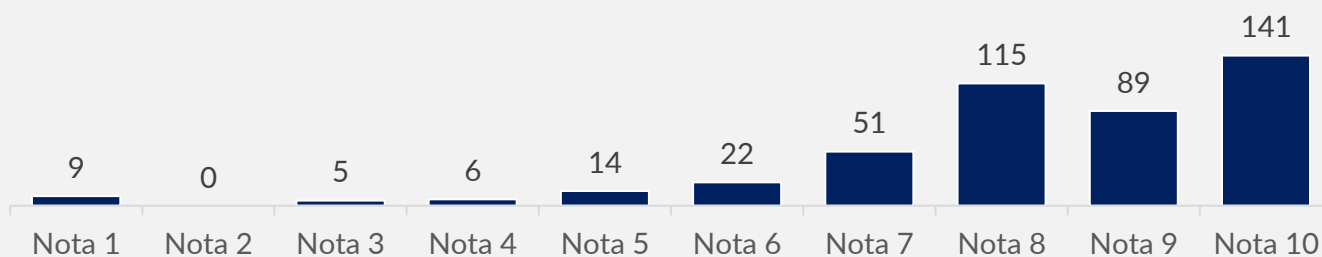
# RESULTADOS POR ÁREA

## MÉDIA GERAL – 8,2

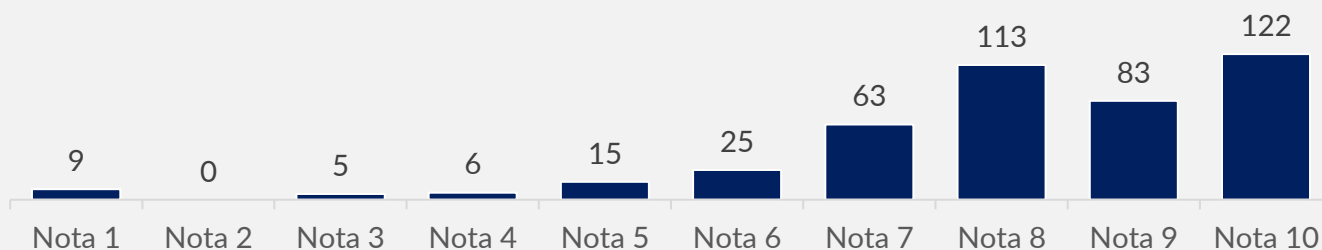
### Atendimento ao Sócio – Média 8,4



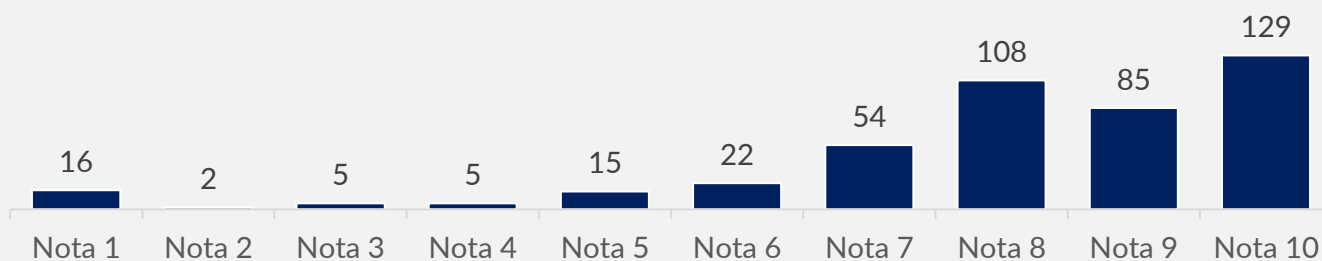
### Esclarecimento de Dúvidas – Média 8,3



### Informação Atividades – Média 8,1



### Resolução de Problemas – Média 8,1







## RESULTADOS POR ÁREA

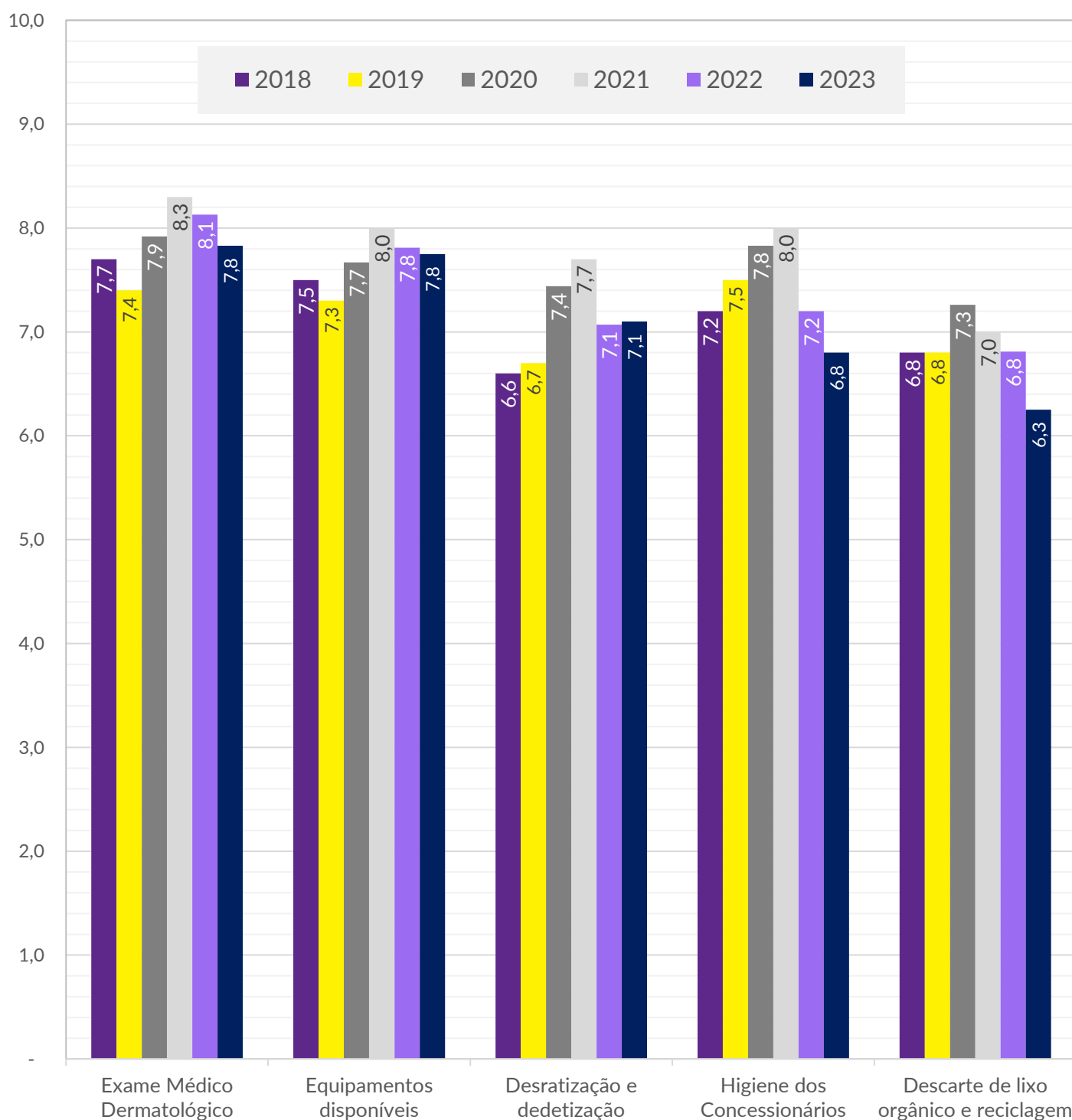
### CENTRAL DE ATENDIMENTO

PALAVRAS MAIS CITADAS NOS COMENTÁRIOS DE 91 ASSOCIADOS



## SAÚDE E SANITARISMO

Os dois pontos que mais chamam a atenção nos números abaixo é a percepção da higiene vista junto aos concessionários e forma que o lixo é descartado pelo clube. Esses dois pontos tiveram uma queda maior e a tendência já vem assim desde 2021.

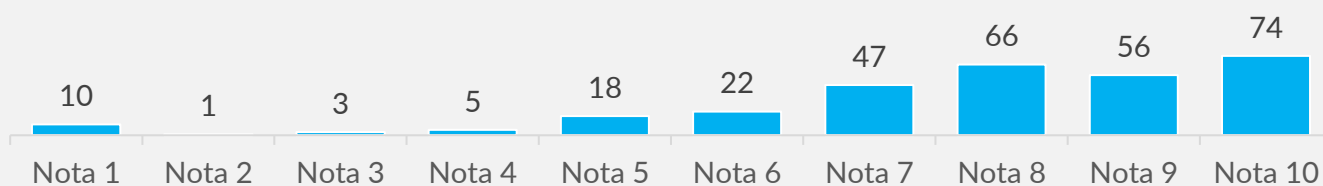




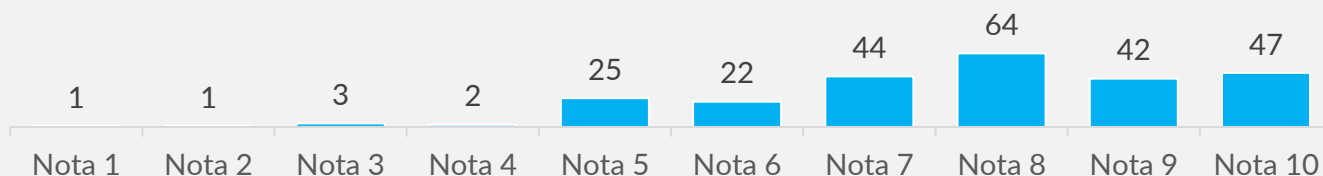
# RESULTADOS POR ÁREA

## MÉDIA GERAL - 7,2

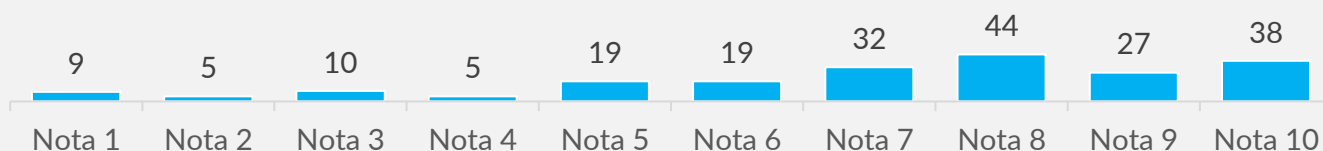
### Exame Dermatológico - Média 7,8



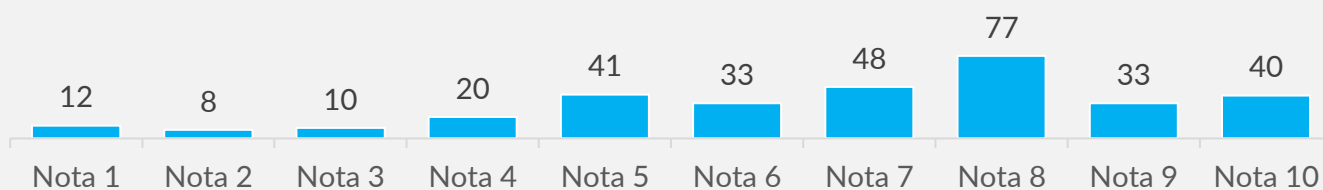
### Equipamentos - Média 7,8



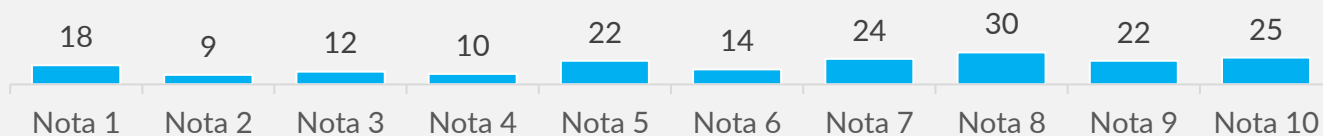
### Dedetização e desratização - Média 7,1



### Higiene dos Concessionários - Média 6,8



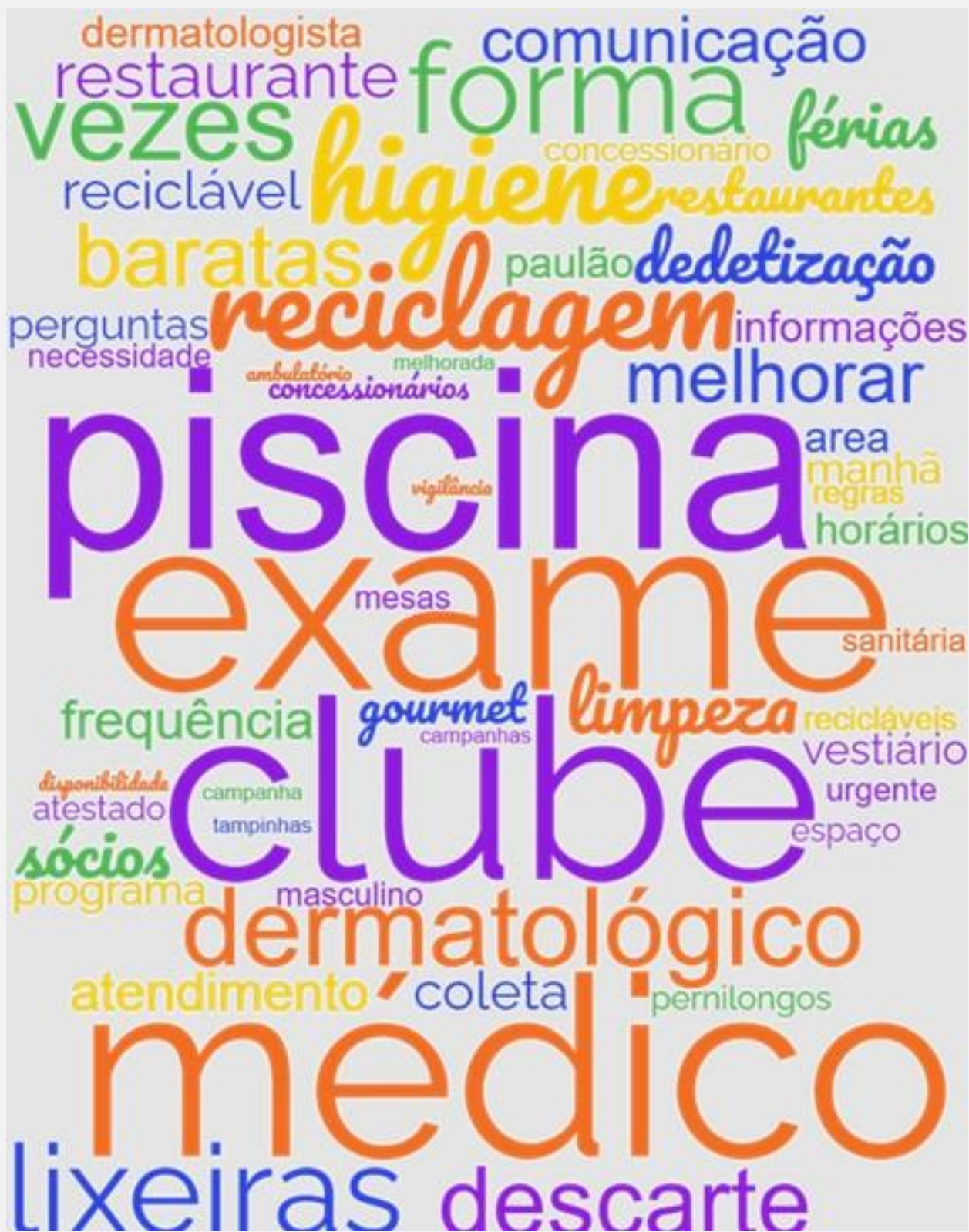
### Descarte de Lixo - Média 6,3





## SAÚDE E SANITARISMO

PALAVRAS MAIS CITAS NOS COMENTÁRIOS DE 95 ASSOCIADOS

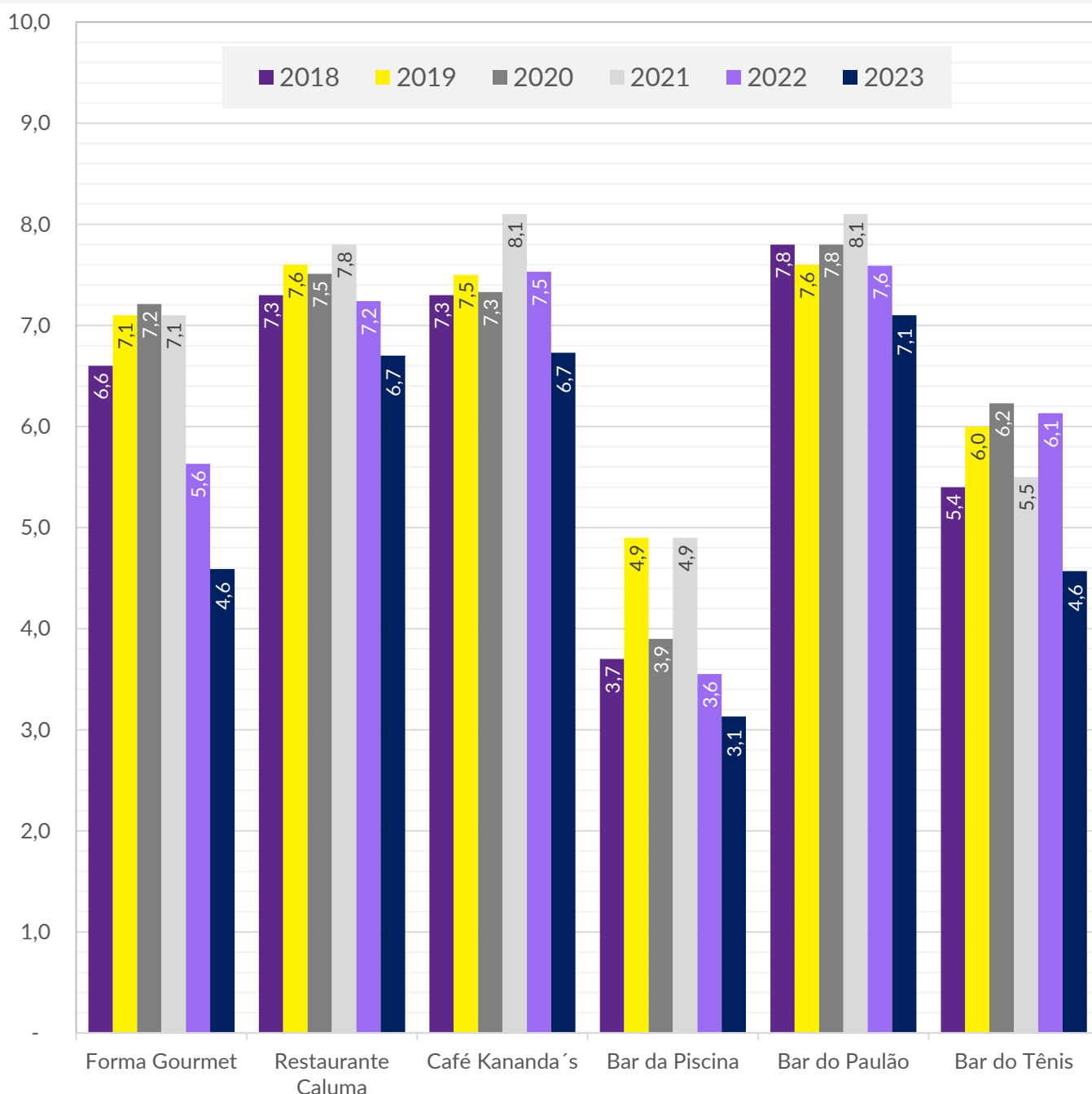




# RESULTADOS POR ÁREA

## CONCESSIONÁRIOS A&B

A avaliação dos concessionários de A&B do clube mostra a mesma percepção observada em um estudo específico realizado ano passado, no qual foram identificadas diversas situações que os parceiros precisam melhorar. Um plano de ação já está em andamento mas as ações já implementadas não aparecem nesses resultados.



## CONCESSIONÁRIOS SERVIÇOS

Em 2023 foram iniciadas as operações do Mega Studio (Salão) e Superia SPA e já pode-se observar que as notas conferidas estão bem abaixo dos outros serviços avaliados. Com relação ao estacionamento, o concessionário foi desligado e o clube assumiu essa operação.





