

# **PESQUISA DE OPINIÃO**

**CONCESSIONÁRIOS  
2023**

**ALIMENTAÇÃO  
E BEBIDAS**



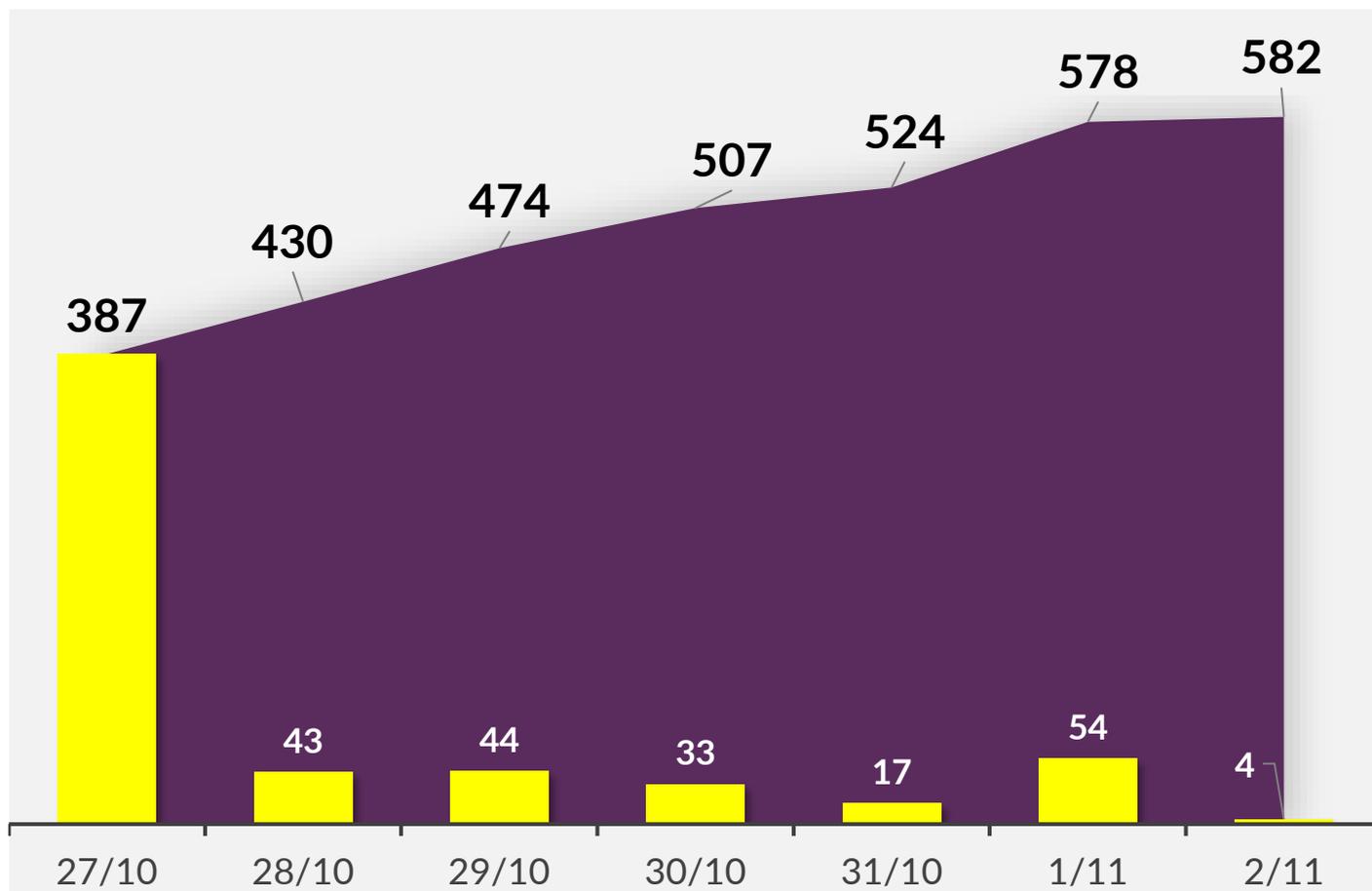


## APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

A Diretoria do Ipê Clube, visando aprimorar os serviços oferecidos a seus associados, realizou uma pesquisa de satisfação para medir a qualidade dos serviços prestados pelos concessionários de alimentação e serviços dentro do clube. A avaliação dos associados e seus comentários são fundamentais para a validação dos resultados da pesquisa e serão compartilhados com os responsáveis dos serviços e planejadas medidas para ajustar o atendimento e promover melhorias necessárias para atender as demandas dos ipeanos.

A pesquisa foi realizada entre os dias 27/10 e 02/11, e contou com a participação de 582 pessoas, número muito expressivo e record em nossa série histórica, o que por si só já demonstra que o tema é extremamente relevante e que há um enorme espaço de melhorias nessa área para atender a demanda dos usuários destes serviços no clube.

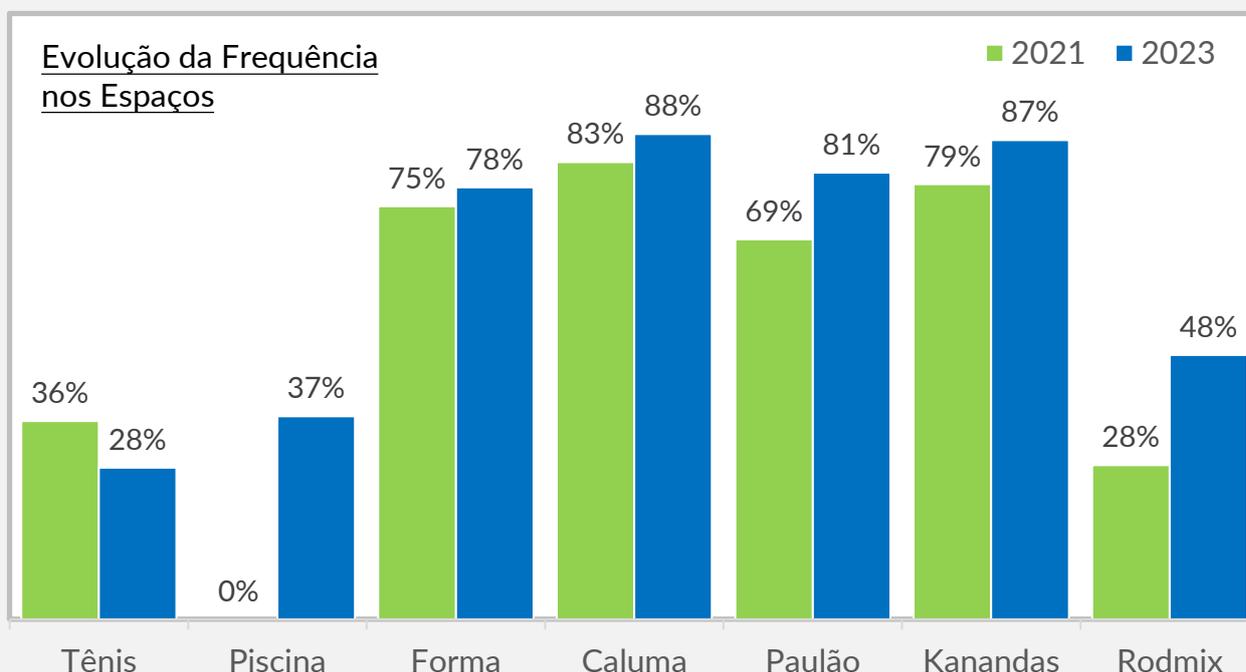
### PÚBLICO PARTICIPANTE POR DIA



# ANÁLISE DOS RESULTADOS

## FREQUÊNCIA

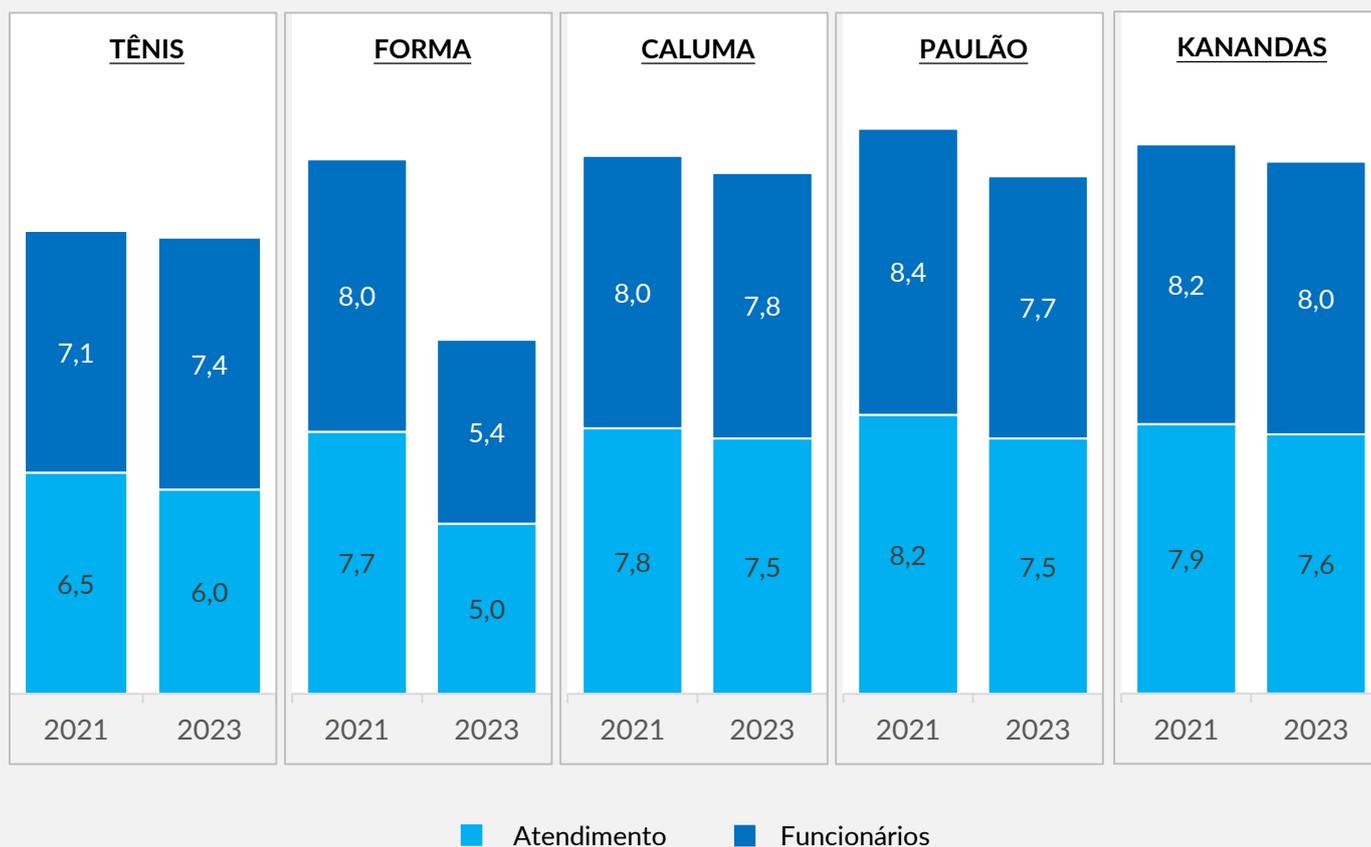
- Os quatro principais concessionários de Alimentos e Bebidas no clube têm um índice de frequência próximo de 80% o que demonstra que os associados costumam ir em quase todos eles com regularidade. O BAR DO TÊNIS e BAR DA PISCINA têm uma procura bem menor, seja por sua localização ou seu atendimento restrito à uma modalidade ou espaço.
- Observando a comparação entre 2021/2023, é preciso destacar o crescimento da frequência em todos os espaços, exceto no BAR DO TÊNIS. O BAR DO PAULÃO subiu de 69% para 81% e a Rodmix, máquina de autoatendimento, cresceu de 28% para 48% dos associados que costumam utilizar o equipamento.
- É possível observar que os motivos alegados para não frequência ou utilização do serviço, é mais significativo para a opção “Outras”. E as justificativas são bem específicas conforme é possível ver no detalhe dos resultados de cada concessionário nesta apresentação.
- Observa-se também que “Eventualmente” é a opção de 4 dos 6 concessionários. No caso do CALUMA esse índice é menor, dando lugar para os Finais de Semana e, no BAR DO PAULÃO, quase metade dos frequentadores dizem que sempre vão até lá quando estão no clube.



# ANÁLISE DOS RESULTADOS

## NOTAS ATENDIMENTO E EQUIPE

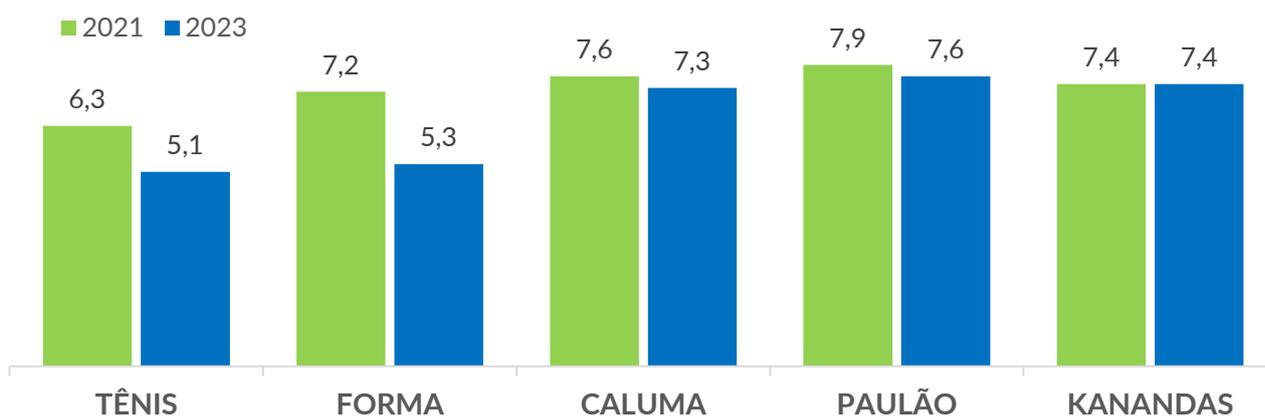
- Assim como foi observado na pesquisa realizada em 2021, dos 4 pontos avaliados em que os associados deram uma nota de 0 a 10, observa-se que o quesito “Funcionários” foi que obteve as maiores notas em quase todos eles. Esse é um ponto extremamente importante, que inclusive pode estar atenuando a questão da infraestrutura e outros pontos importantes para um bom atendimento ao associado.
- Essa avaliação positiva quanto aos funcionários está alinhada à qualidade do atendimento percebida pois têm índices muito semelhantes. Em alguns casos o associado avalia bem os funcionários e a nota para o atendimento é inferior, o que demonstra uma oportunidade grande de melhoria.
- De uma forma geral todos perdem pontos de avaliação nesses dois aspectos, mas a queda é pouco significativa, com exceção ao FORMA GOURMET, que tem um decréscimo importante tanto na avaliação dos funcionários quanto no atendimento ao público.



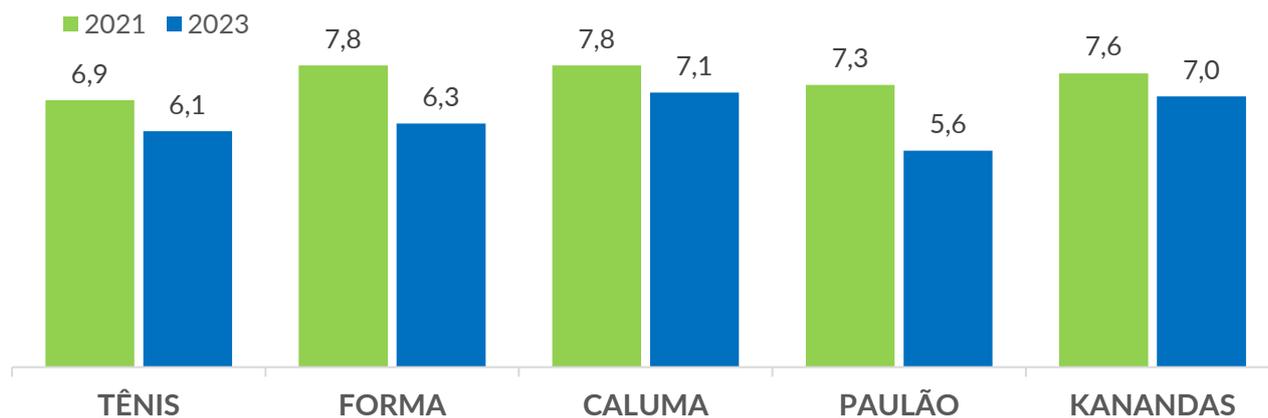
# ANÁLISE DOS RESULTADOS

## AVALIAÇÃO PRODUTOS

- Na avaliação sobre os produtos oferecidos aos associados, também é possível observar que há uma ligeira queda em relação ao ano anterior na percepção dos pesquisados. Se comparado aos outros quesitos da pesquisa, esse ponto tem as piores notas de uma forma geral, ou seja, esse é ainda é um ponto crítico a ser explorado por todos os estabelecimentos. Essa análise fica mais evidente nas manifestações espontâneas e inúmeras sugestões de melhorias.



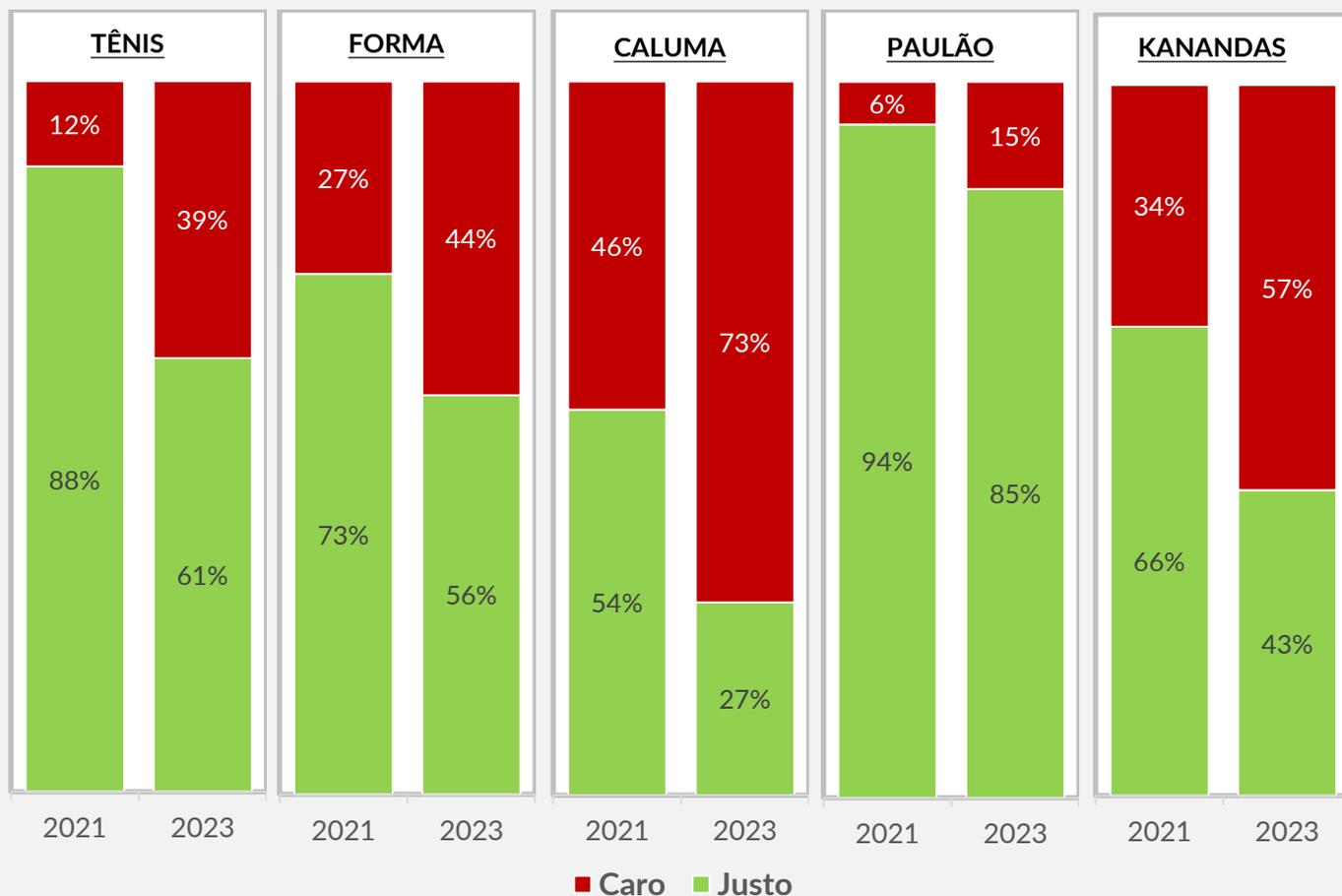
- No aspecto infraestrutura, assim como em todas as outras questões, há uma queda na percepção do que cada espaço oferece aos frequentadores, provavelmente puxada pelo aumento da frequência observada nos quadros anteriores. A maior variação, neste caso, está localizada no BAR DO PAULÃO pois teve a menor nota em todos os quesitos.



# ANÁLISE DOS RESULTADOS

## PREÇOS

- Em 2021 a maioria dos associados considerava que os preços cobrados por todos os concessionários era JUSTO, e em alguns deles quase a totalidade dos entrevistados achava assim.
- Em 2023 esse cenário muda significativamente para todos, certamente motivado pelo fato de que a percepção de que os preços estão CAROS de uma forma geral. No entanto, observa-se que essa mudança acontece mais acentuadamente para o CALUMA e KANANDAS, fazendo com que a maioria hoje os considerem 'CAROS'.
- Analisando as manifestações espontâneas dos associados, fica evidente que a questão dos preços praticados é sempre colocada na avaliação de alguns serviços específicos. O custo benefício pode ser muito mais explorado, trabalhando as opções oferecidas aos clientes e há uma demanda que o Concessionários deveriam oferecer mais opções aos associados.



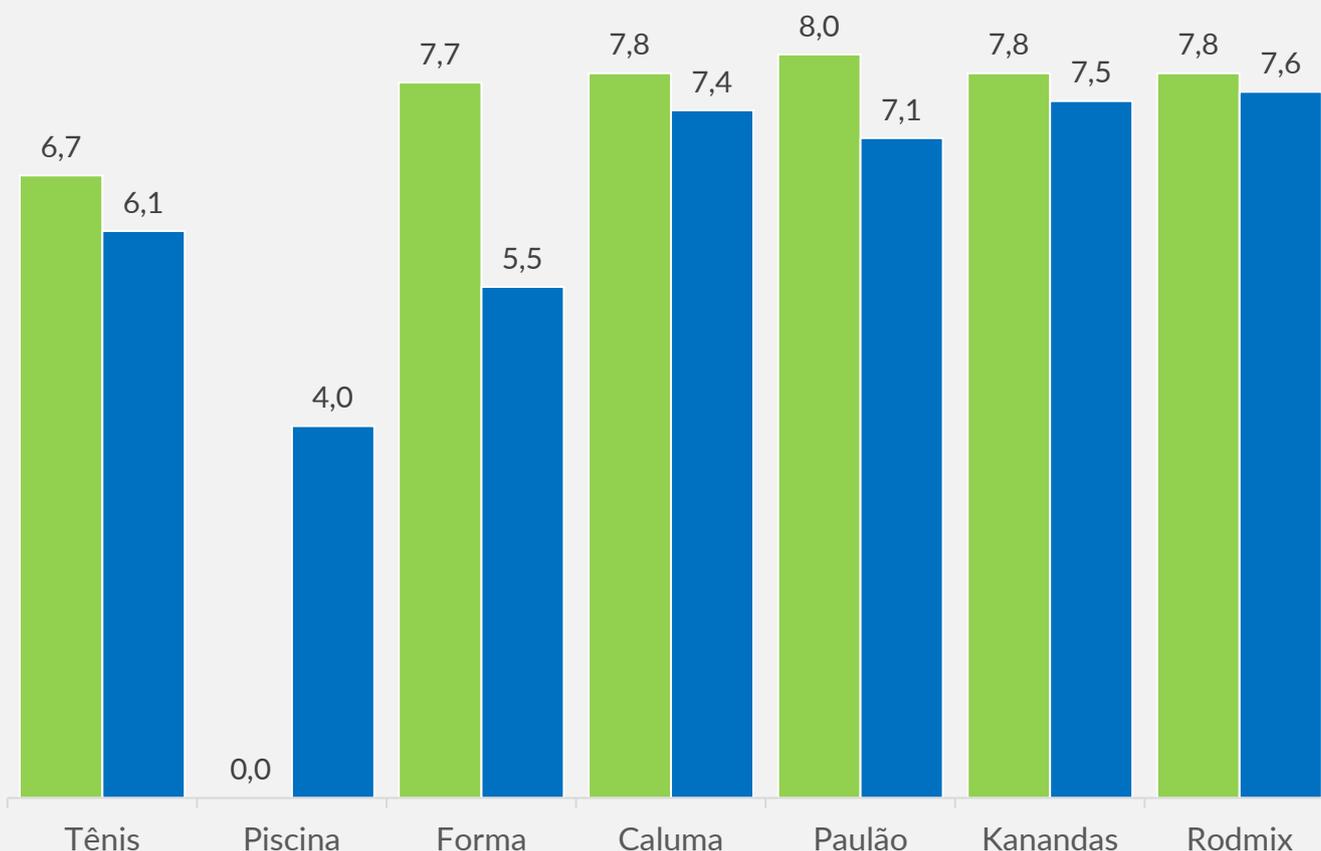
# ANÁLISE DOS RESULTADOS

## EVOLUÇÃO DAS NOTAS

- A comparação quanto à média geral das avaliações dos concessionários mostra que, de uma maneira geral, enquanto há um crescimento na frequência em todos os espaços, suas respectivas notas apresentam queda em relação a 2021, tendo o FORMA GOURMET com maior decréscimo e, espaços como BAR DO TÊNIS e BAR DA PISCINA, com médias muito abaixo dos demais. Além de todos esses dados estatísticos, serão avaliados os relatos espontâneos enviados nesta pesquisa e eles trazem sugestões, críticas e muitos comentários que serão analisados pelos responsáveis dos concessionários e diretoria do clube.

## NOTAS MÉDIAS

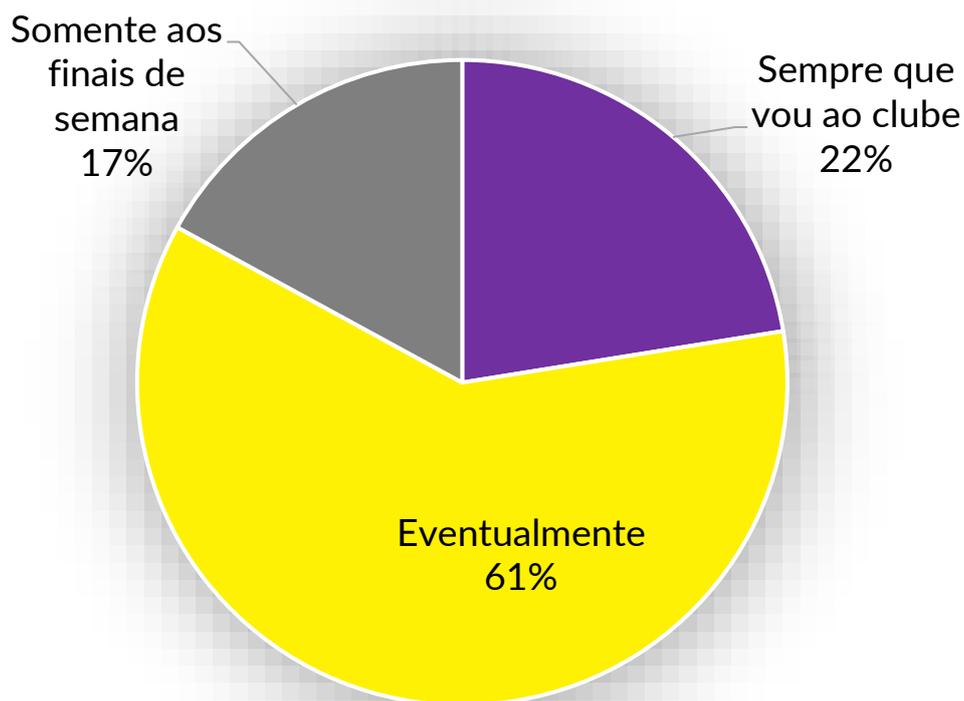
■ 2021 ■ 2023



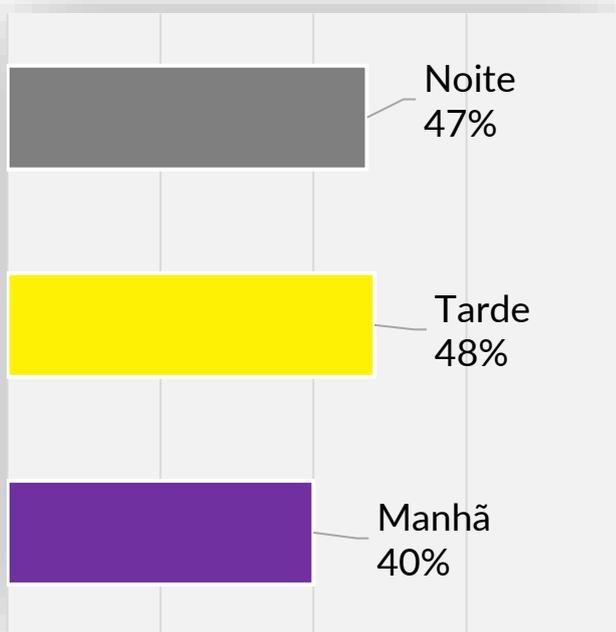


## BAR DO TÊNIS - 2023

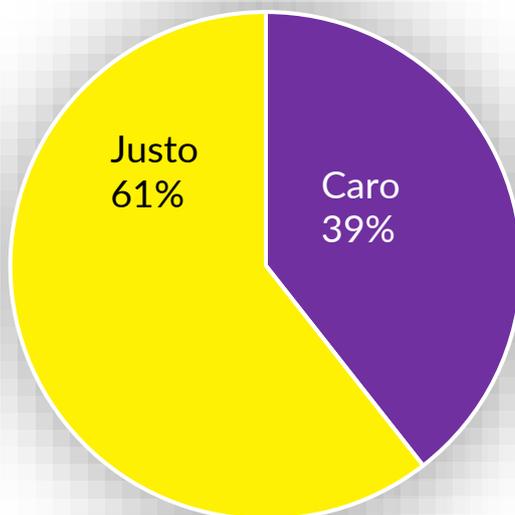
### Frequência



### Período

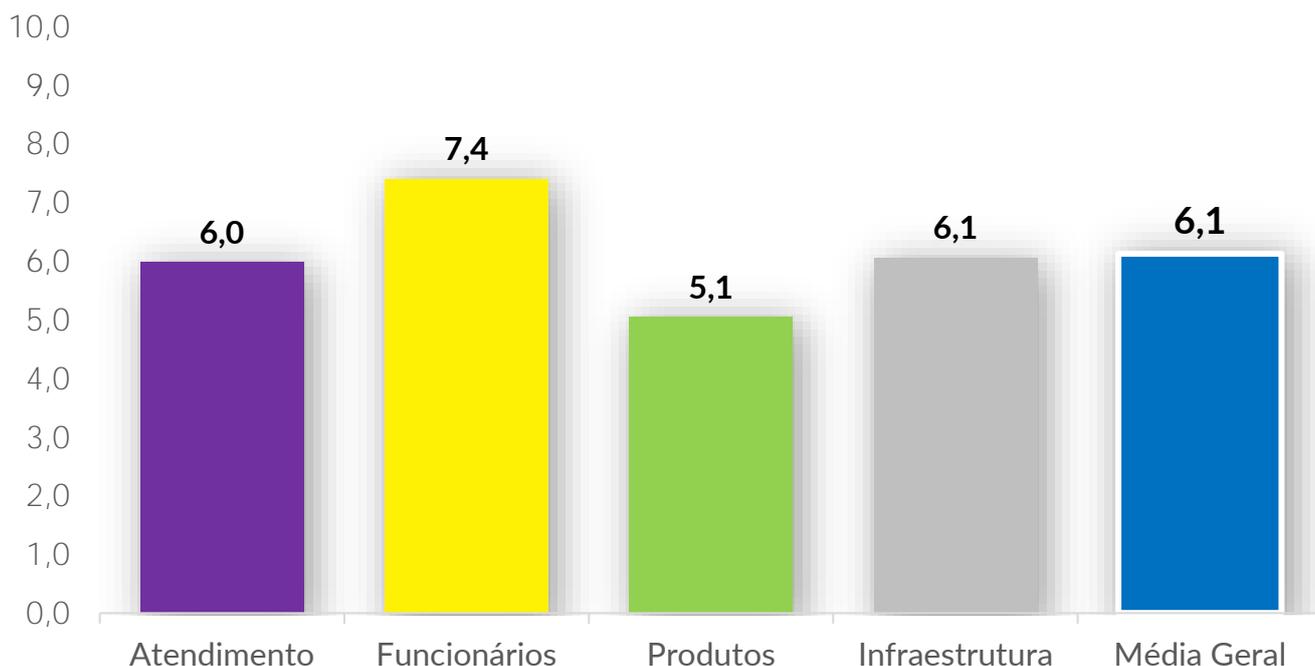


### Preço

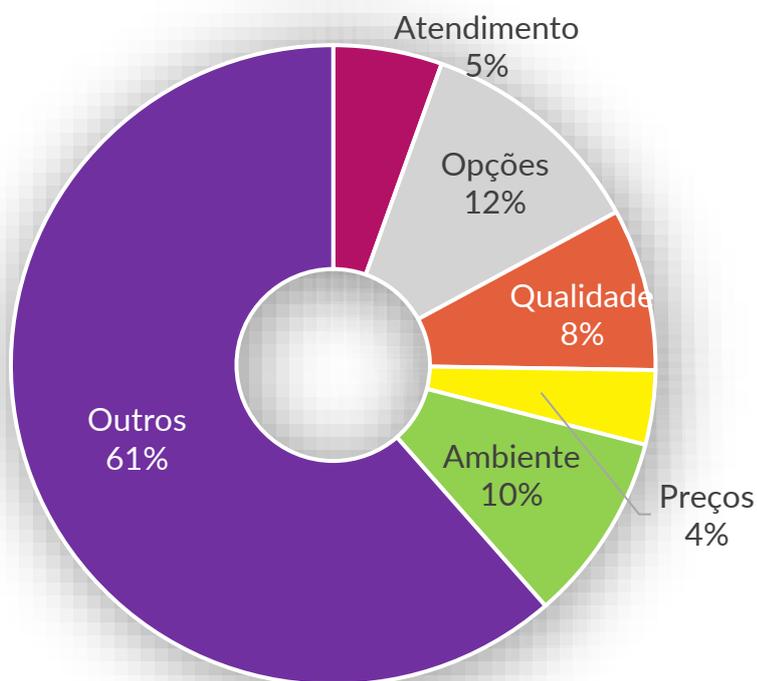


## BAR DO TÊNIS - 2023

### Notas de Avaliação 0 - 10



### Porque não Freqüento



#### Motivos mais citados (Outros)

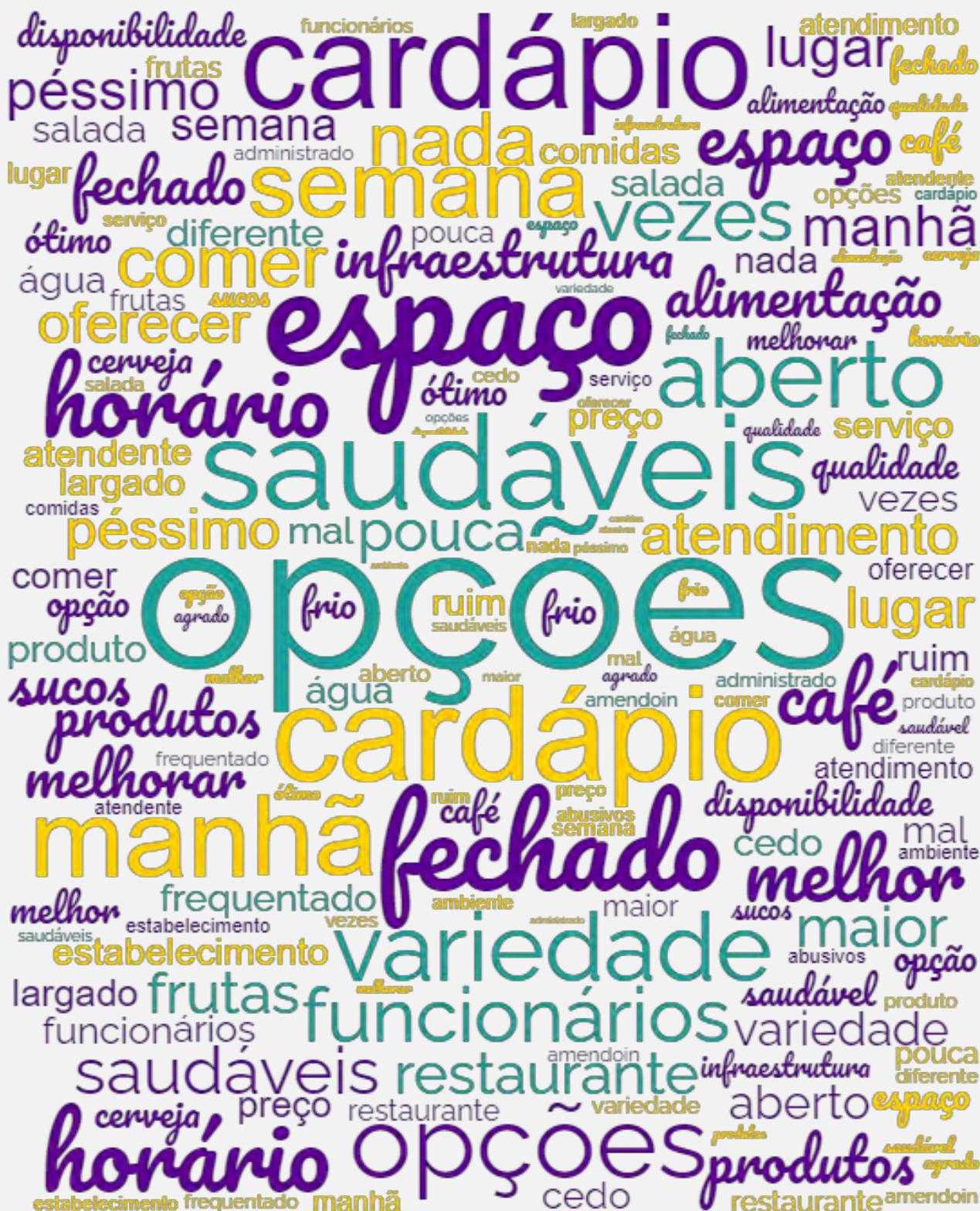
- Não pratica a modalidade
- Joga tênis e não fica no clube
- Espaço fechado quando joga
- Desconhece o local
- Não vê movimentação freqüente
- Sempre o mesmo grupo que frequenta
- Falta de opções no cardápio
- Falta de interesse em conhecer
- Poucos lugares disponíveis



# RESULTADOS POR ÁREA

## BAR DO TÊNIS - 2023

Nuvem de Palavras mais Utilizadas - Comentários

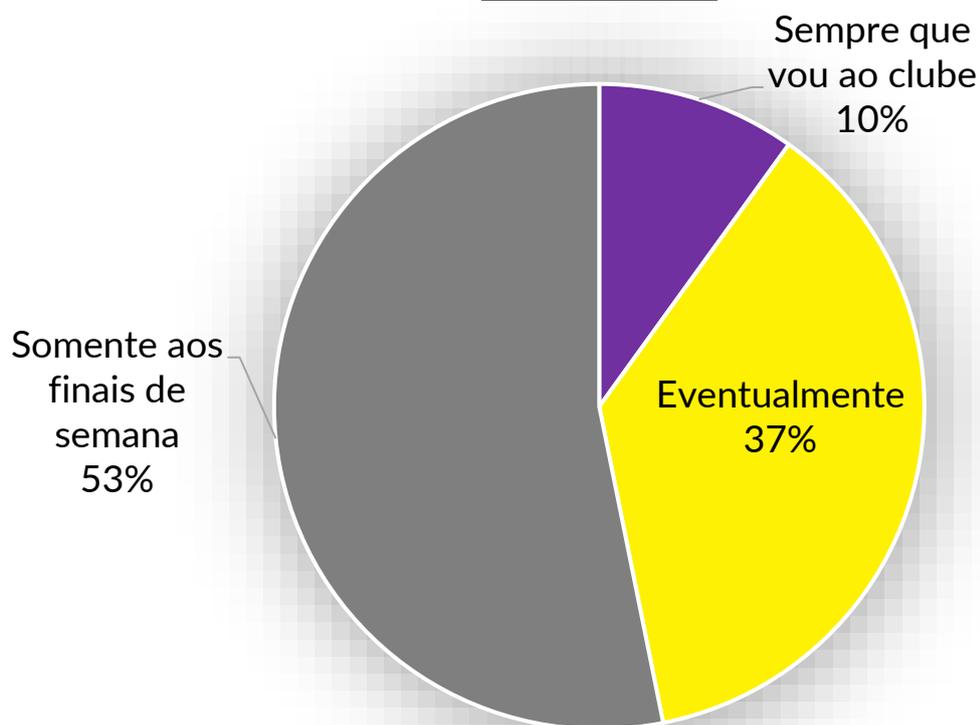




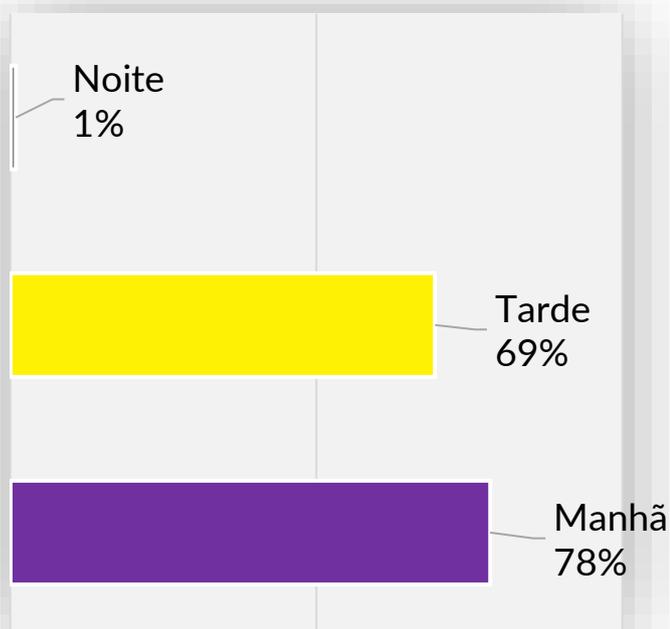
# RESULTADOS POR ÁREA

## BAR DA PISCINA - 2023

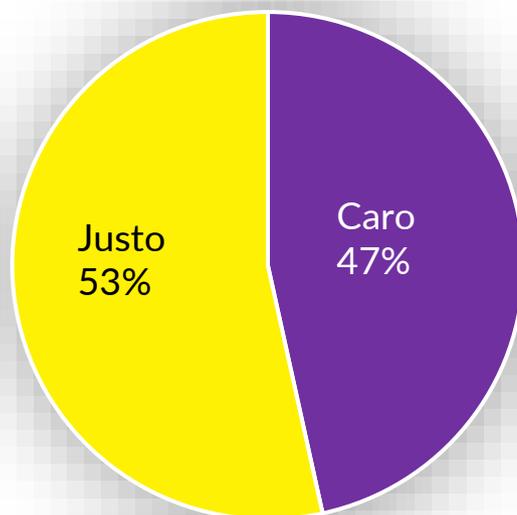
### Frequência



### Período



### Preço

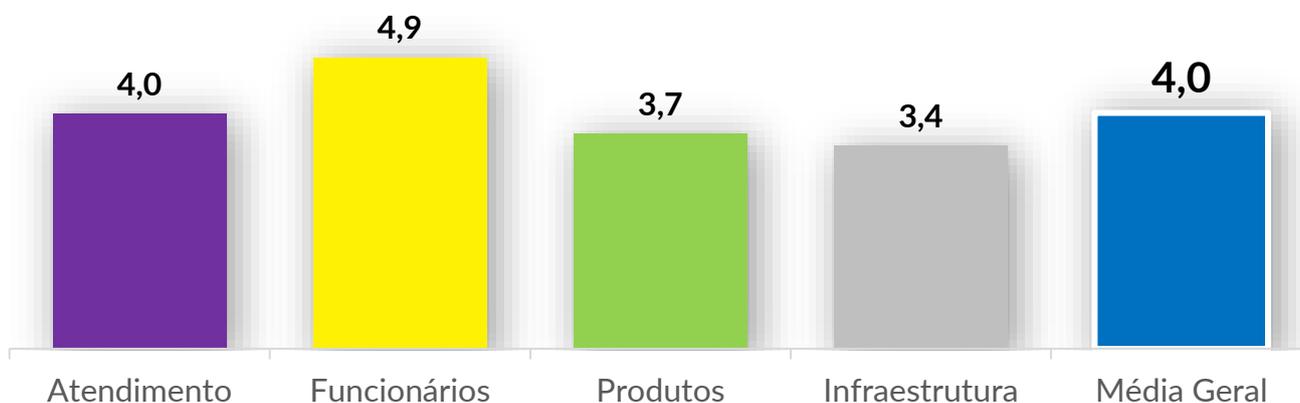




# RESULTADOS POR ÁREA

## BAR DA PISCINA - 2023

Notas de Avaliação 0 - 10



### Porque não frequento



#### Motivos mais citados (Outros)

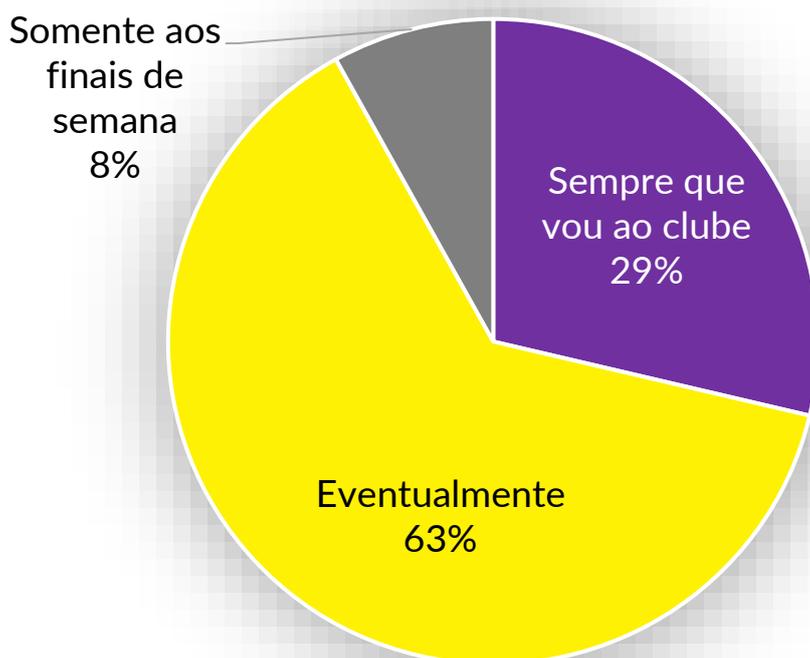
- Não existe um bar da piscina
- Não abre com frequência
- Poucos horários
- Infraestrutura ruim e serviço pior
- Local abandonado
- Sempre fechado
- Cardápio ruim e poucas opções
- Mal cuidado
- É longe de tem escadas
- Não utiliza a piscina
- Muita demora no atendimento
- Não vale a pena ir até lá



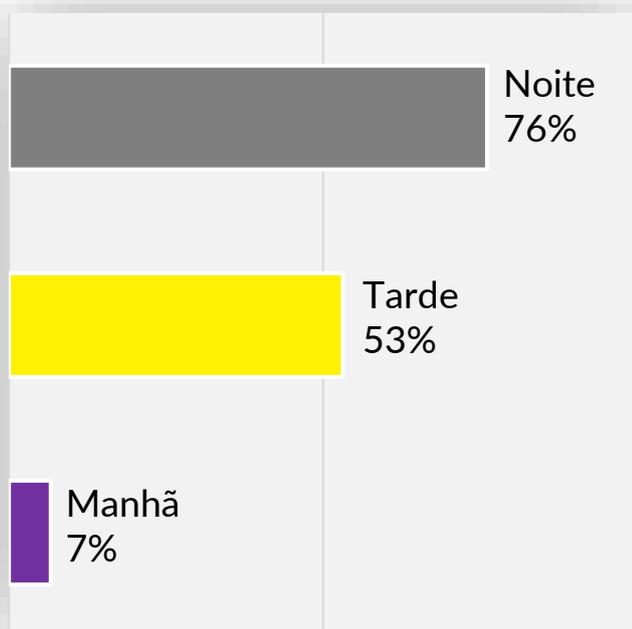


## FORMA GOURMET - 2023

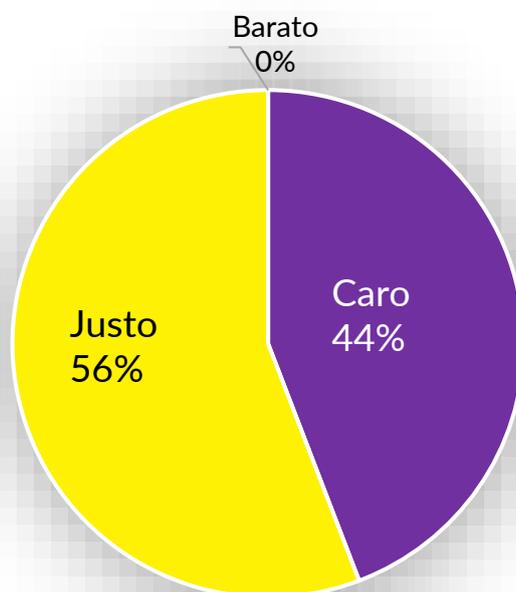
### Frequência



### Período



### Preço

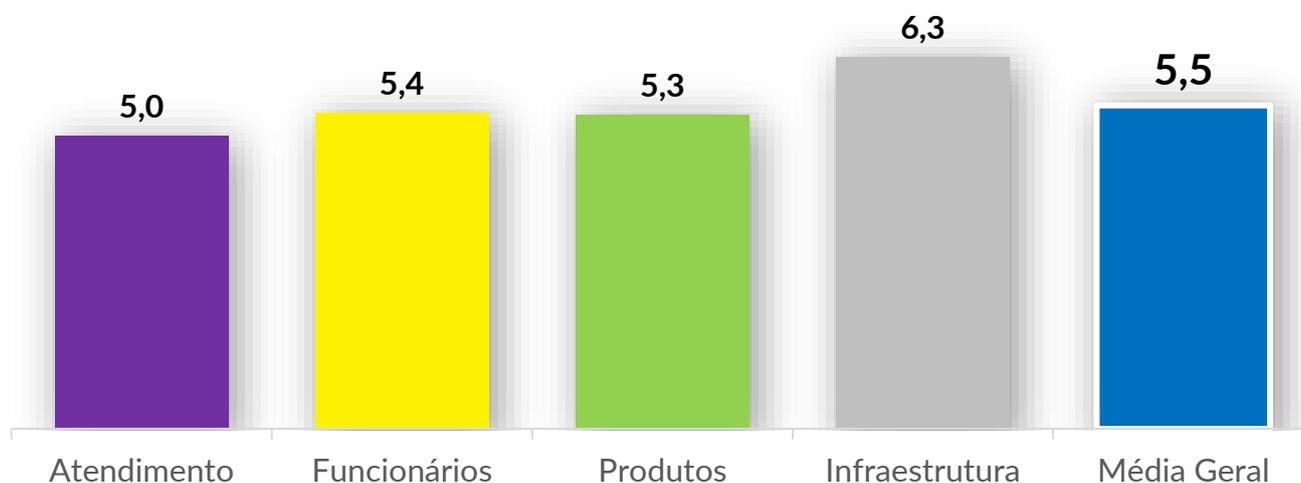




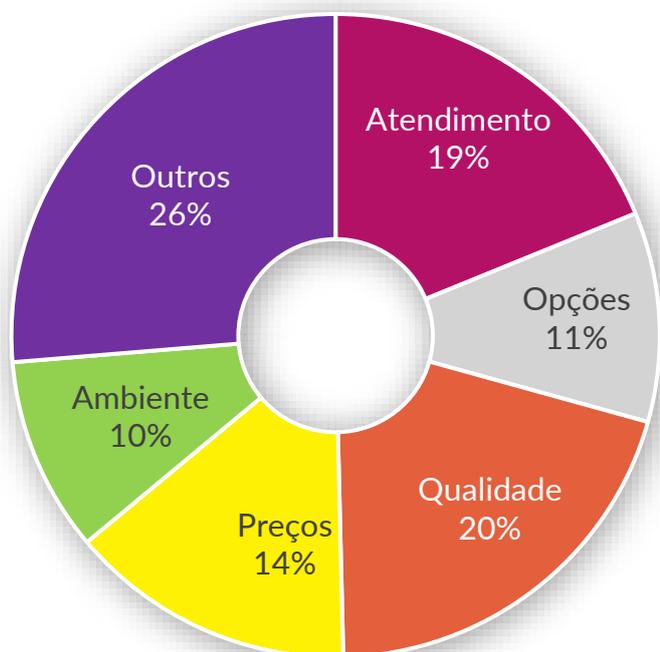
# RESULTADOS POR ÁREA

## FORMA GOURMET - 2023

Notas de Avaliação 0 - 10



Porque não frequento



Motivos mais citados (Outros)

- Atendimento ruim e preços altos
- Agilidade no atendimento
- Condições de infraestrutura
- Cardápio incompleto com poucas opções.
- Condições do ambiente
- Não tenho interesse
- Nos horários de pico é cheio e demorado.



## FORMA GOURMET - 2023

### Nuvem de Palavras mais Utilizadas - Comentários

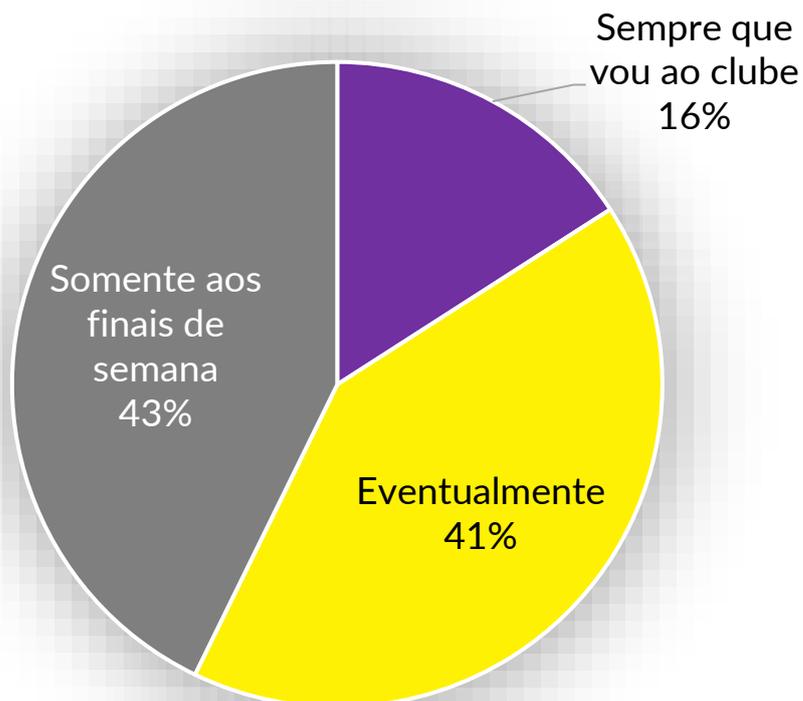




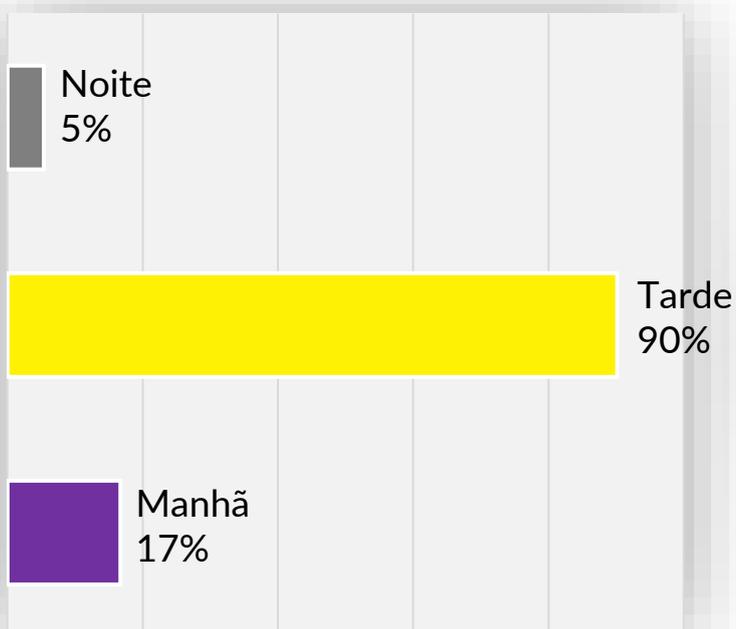
# RESULTADOS POR ÁREA

## RESTAURANTE CALUMA - 2023

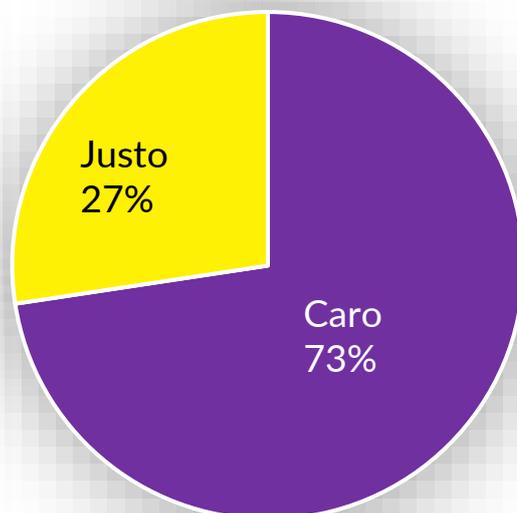
### Frequência



### Período



### Preço

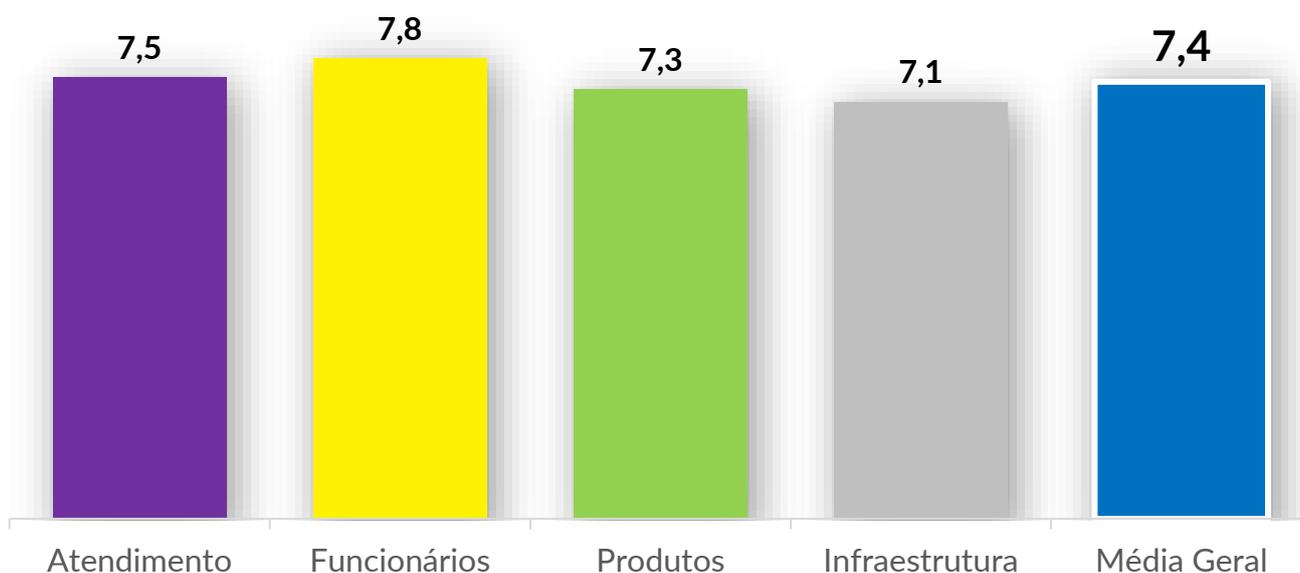




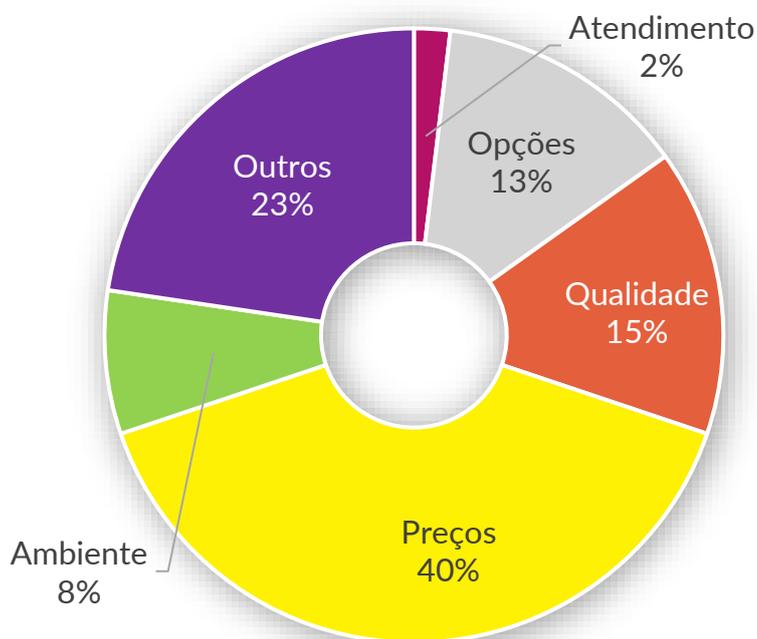
# RESULTADOS POR ÁREA

## RESTAURANTE CALUMA - 2023

Notas de Avaliação 0 - 10



Porque não Freqüento



### Motivos mais Citados (Outros)

- Cardápio muito simples
- Não gosta opção por quilo
- Não tem costume de comer no clube
- Não teve oportunidade de experimentar
- Preços caros e não abre a noite
- Está cheio nos finais de semana



# RESULTADOS POR ÁREA

## CALUMA - 2023

### Nuvem de Palavras mais Utilizadas - Comentários

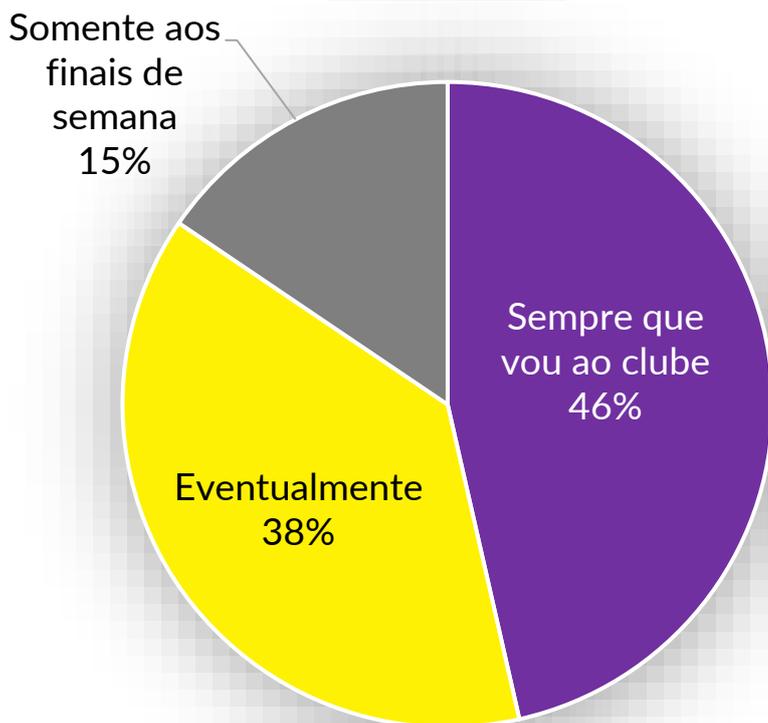




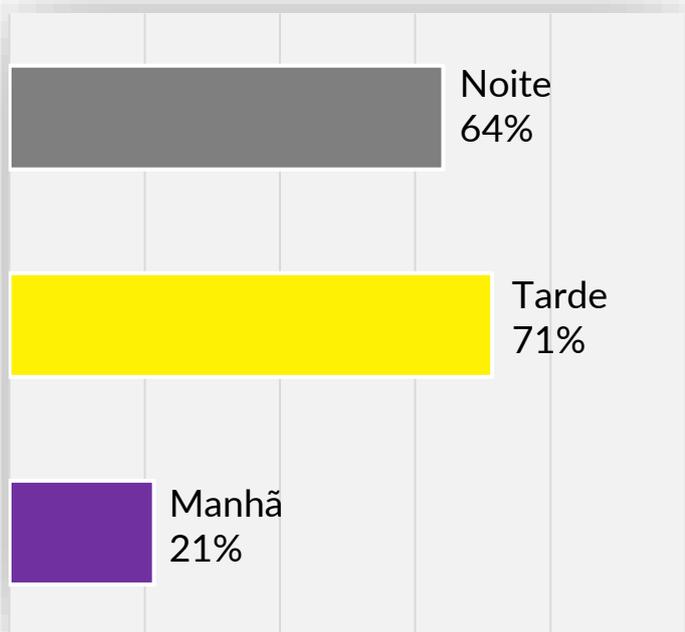
# RESULTADOS POR ÁREA

## BAR DO PAULÃO - 2023

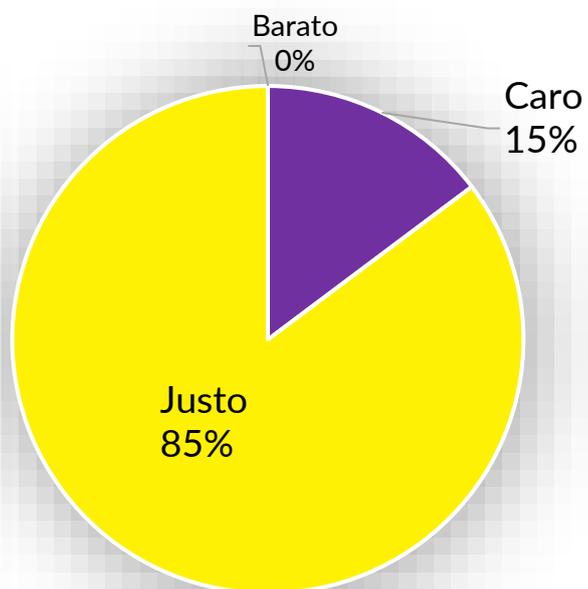
### Frequência



### Período

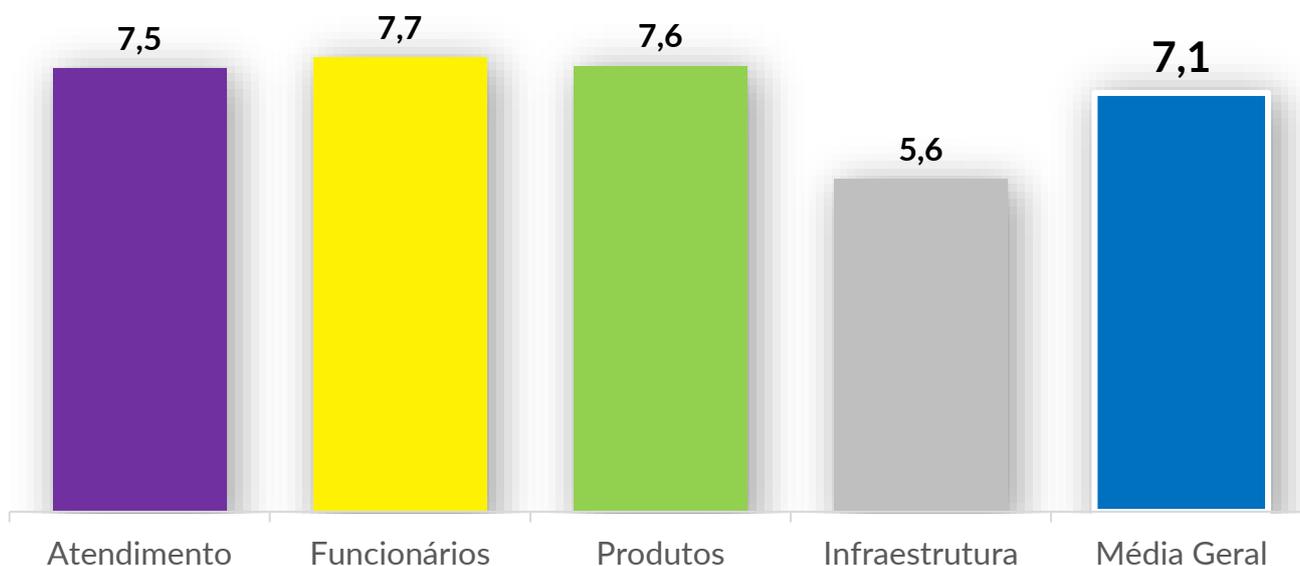


### Preço

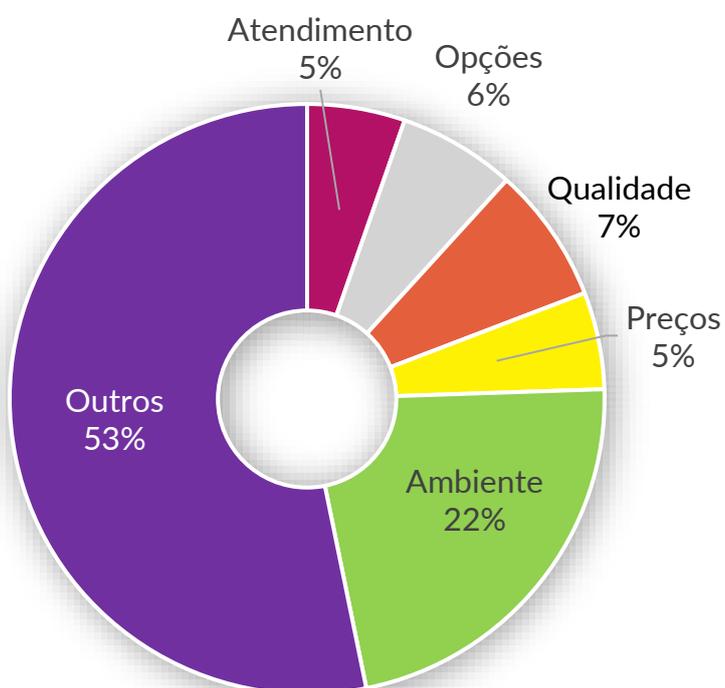


## BAR DO PAULÃO - 2023

Notas de Avaliação 0 - 10



### Porque não Frequento



#### Motivos mais citados (Outros)

- Não teve oportunidade
- Desconhece o local
- Sempre muito cheio
- Muita gente falando
- Não tem lugar pra sentar
- Falta de costume
- Muito longe
- Não gosto da comida
- Nunca ouvi falar
- Muita confusão e gritaria
- Funcionários sem cuidado



# RESULTADOS POR ÁREA

## BAR DO PAULÃO - 2023

### Nuvem de Palavras mais Utilizadas - Comentários

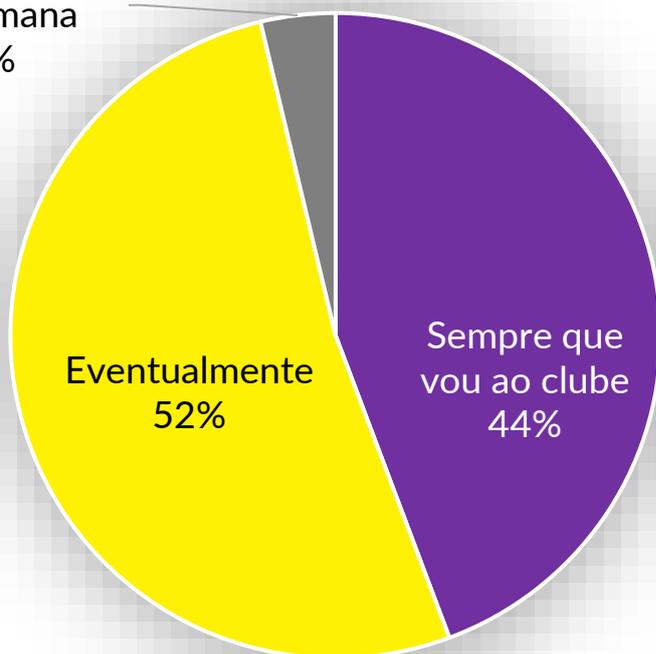




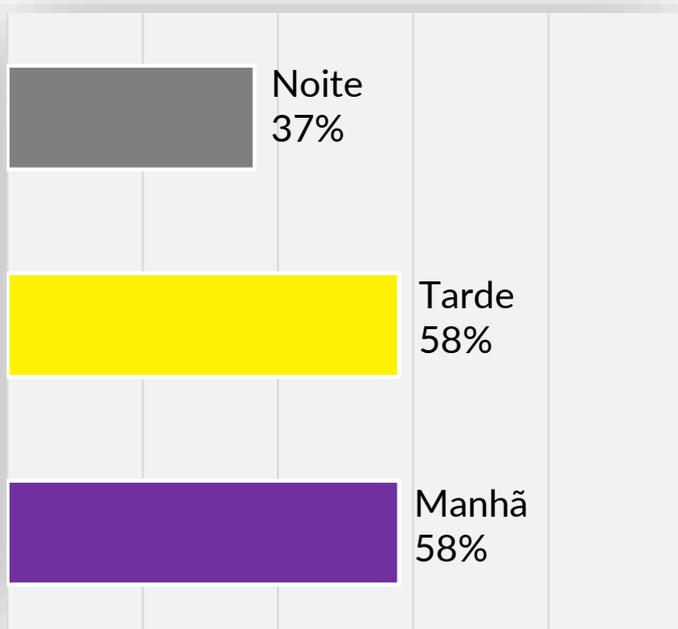
## KANANDAS CAFÉ - 2023

### Frequência

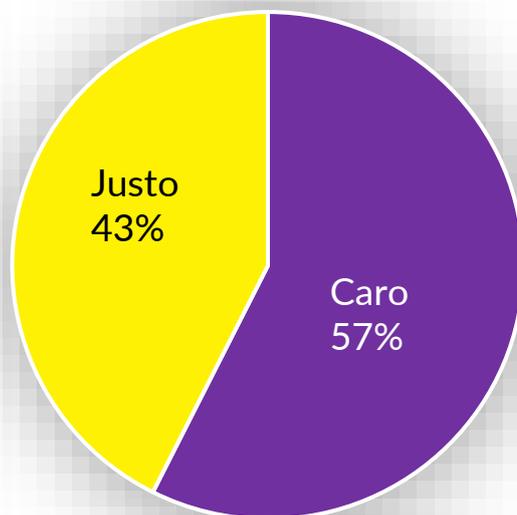
Somente aos finais  
de semana  
4%



### Período

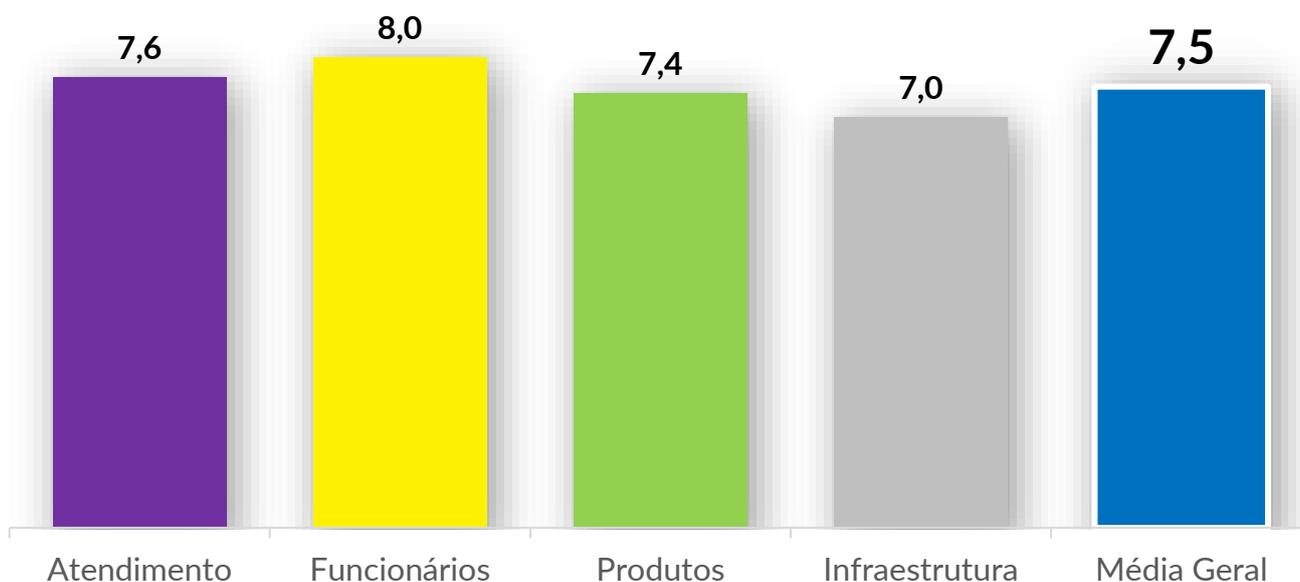


### Preço



## KANANDAS CAFÉ - 2023

Notas de Avaliação 0 - 10



Porque não Freqüento

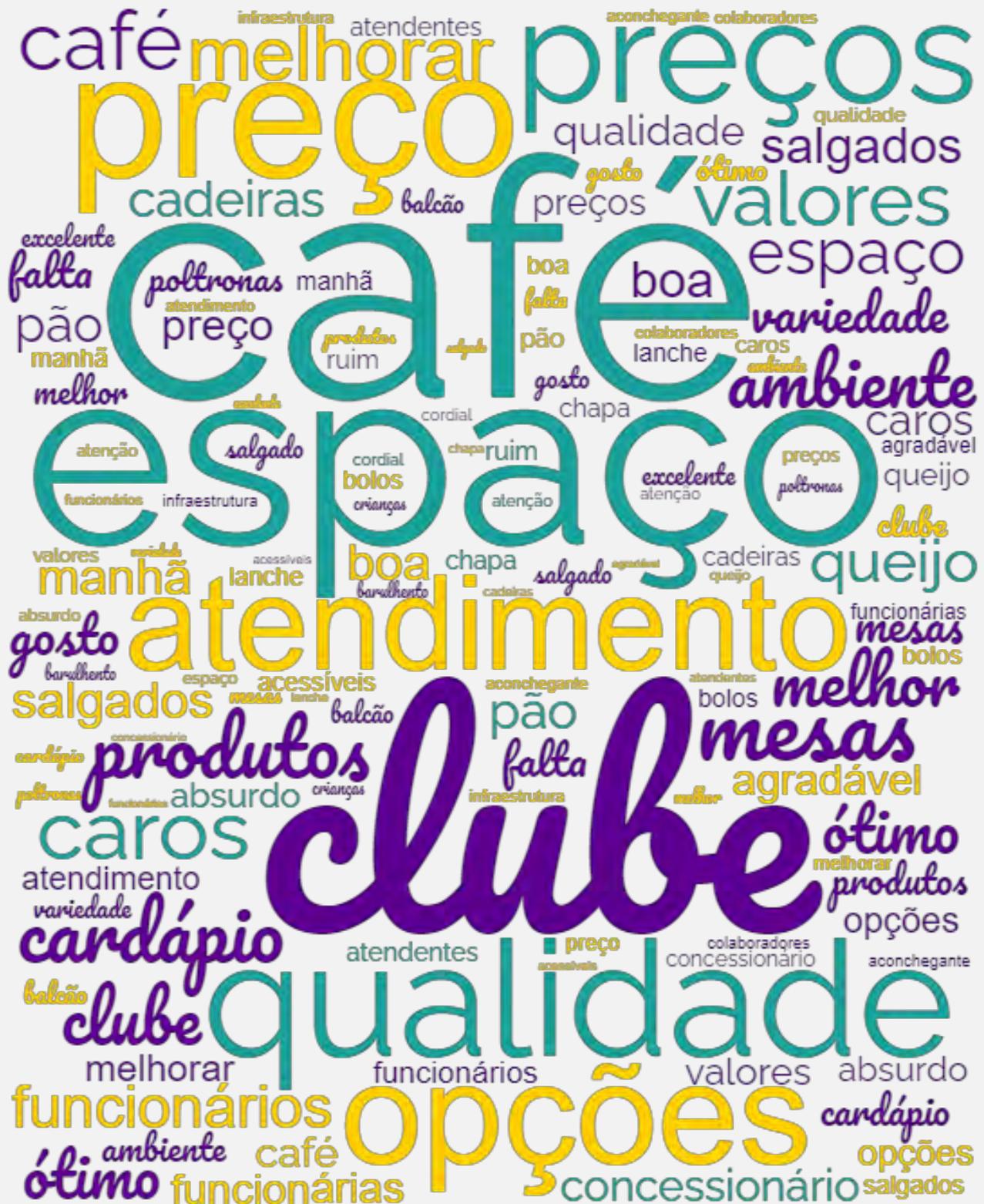


### Motivos mais citados (Outros)

- Dificilmente frequenta este local.
- Prefiro ambientes abertos
- Falta variedade e espaço
- Não sei onde fica
- Fico pouco tempo no clube

## KANANDAS - 2023

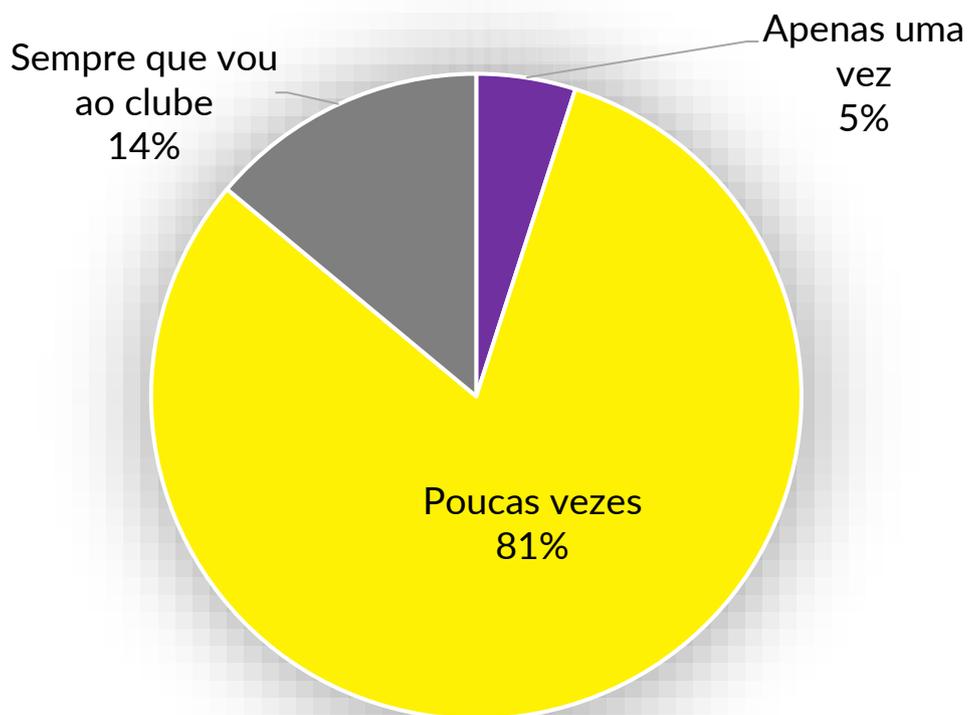
### Nuvem de Palavras mais Utilizadas - Comentários



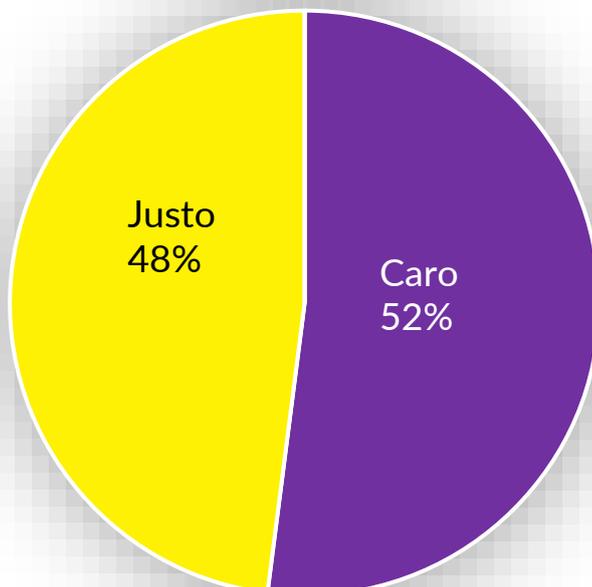


## RODMIX - 2023

### Compra



### Preço

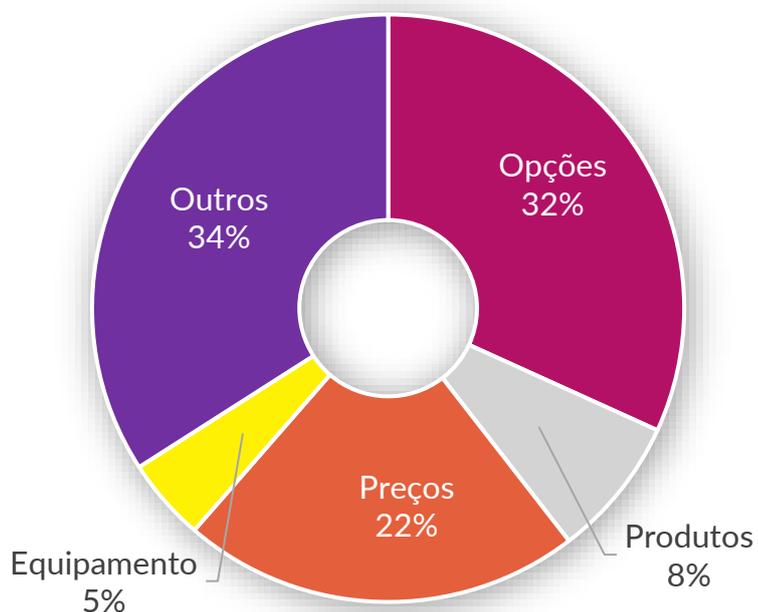
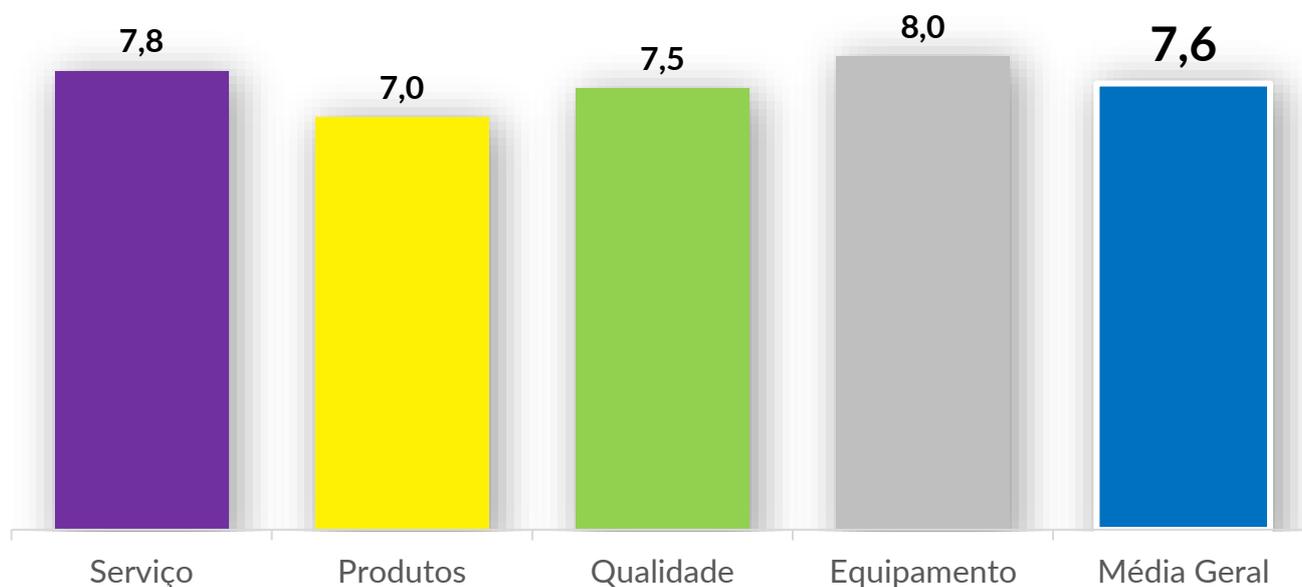




# RESULTADOS POR ÁREA

## RODMIX - 2023

Notas de Avaliação 0 - 10



### Motivos mais citados (Outros)

- Nunca precisou
- Falta de opções
- Sem hábito
- Sem motivo específico
- Não conheço
- Sem interesse
- Prefiro comprar em outro lugar
- Não sabe onde fica

