

# PESQUISA DE OPINIÃO

Agendamento Tênis  
2023





### JUSTIFICATIVA

Há cerca de 2 anos foi implantada uma dinâmica para coibir a utilização indevida das quadras em horários de muito movimento. Esse processo consistia em rodar um cancelamento automático em determinados horários, nas quadras com uma única pessoa e quadras de duplas ou simples que estivessem incompletas. Essa funcionalidade foi desenvolvida e implantada apenas nesta modalidade e, segundo relatos de diversos associados, cumpriu o objetivo pensado inicialmente. Recentemente, a Diretoria de Esportes passou a receber mensagens de associados, seja pela Central de Atendimento ou diretamente no departamento da modalidade, que estavam reportando sua insatisfação com esse sistema cancelamento automático e eventuais inconsistências de um não cancelamento de determinado horário ou algum cancelamento indevido. Com base nessas constatações e objetivando seguir evoluindo com essa importante ferramenta para o associado, a equipe tomou a decisão de suspender temporariamente essa dinâmica do cancelamento automático no tênis para corrigir os problemas e já retomou a dinâmica conforme havia sido desenvolvida.

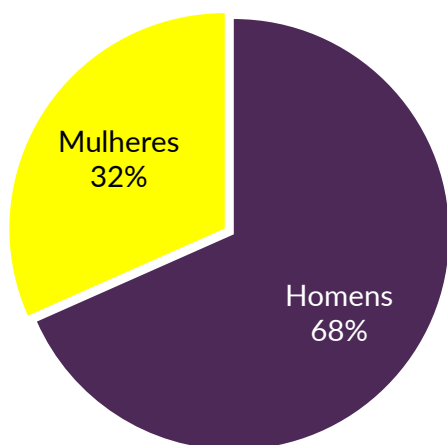
Aproveitando essa ocorrência, a diretoria abriu uma discussão com os praticantes dessa modalidade sobre qual seria o modelo ideal a ser implementado nessa dinâmica do agendamento de atividades pelo aplicativo. Para que seja possível ter informações que norteiem as decisões que serão tomadas, foi elaborado esse questionário para que os tenistas possam manifestar sua opinião em diversos pontos deste processo e seja possível atender chegar num consenso sobre quais serão as melhores práticas a serem adotadas.

### METODOLOGIA – COLETA DE DADOS

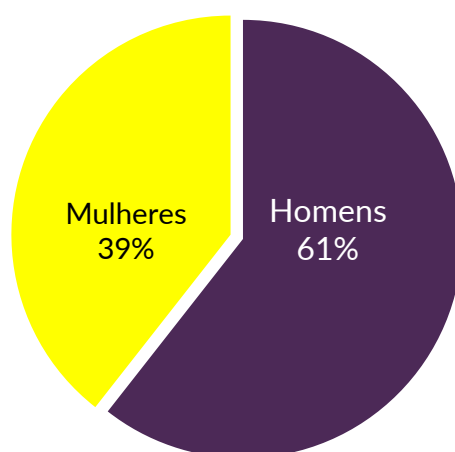
- Pesquisa realizada por meio da plataforma SURVEY MONKEY, com a elaboração perguntas aos praticantes da modalidade.
- Data de envio: 16/10/2023 – Encerramento: 22/10/2023
- Email marketing enviado: 720 pessoas
- Participantes efetivos: 215 pessoas
- Representatividade da amostra – Estatisticamente muito significativa.

Um aspecto importante a confiabilidade estatística dos resultados é a representatividade da amostra do universo pesquisado. Nos gráficos abaixo é possível observar a relevância e similaridade do universo e amostra do estudo. Outro aspecto é o perfil dos associados no qual observa-se que a maior fatia é de pessoas que jogam há mais de 15 anos no clube mas o grupo que faz parte há menos de 5 anos do quadro associativo representa 36%.

### Universo



### Amostra



### Sexo

### Tempo de Clube

Mais de 15 anos

28%

De 11 a 15 anos

15%

De 6 a 10 anos

20%

De 3 a 5 anos

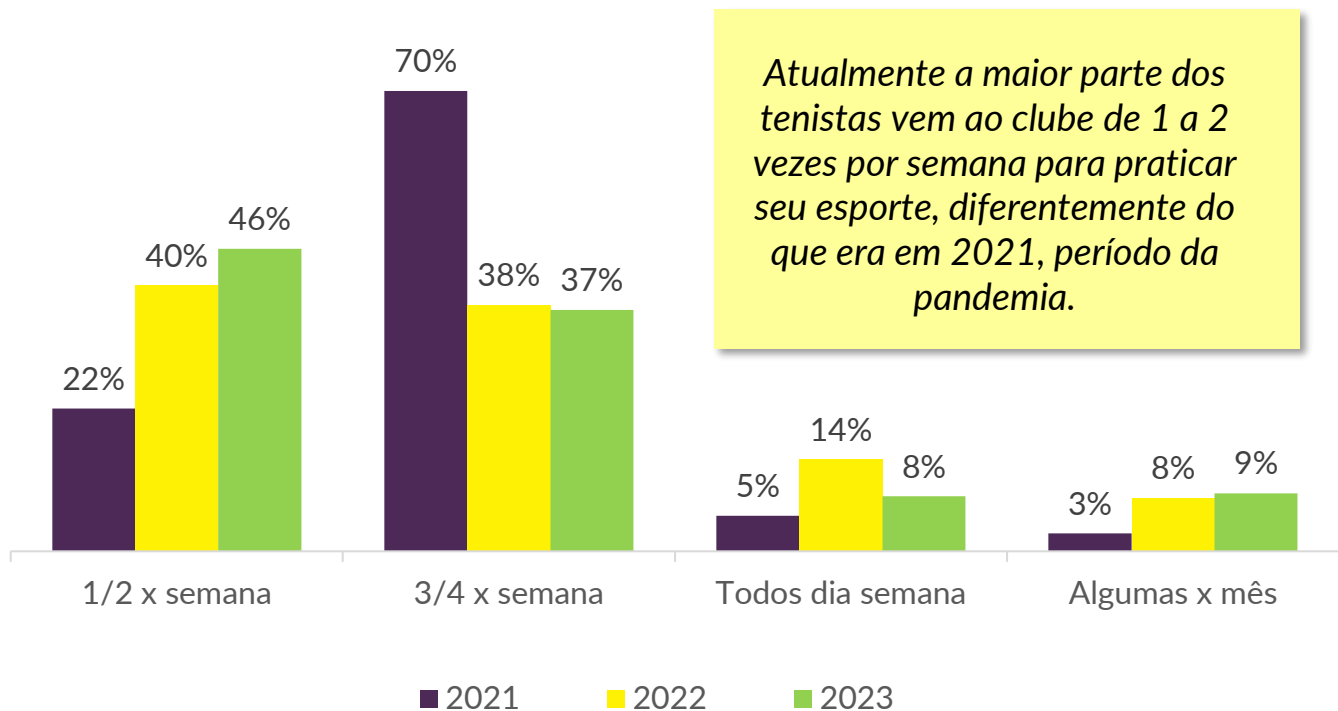
20%

Menos de 2 anos

17%

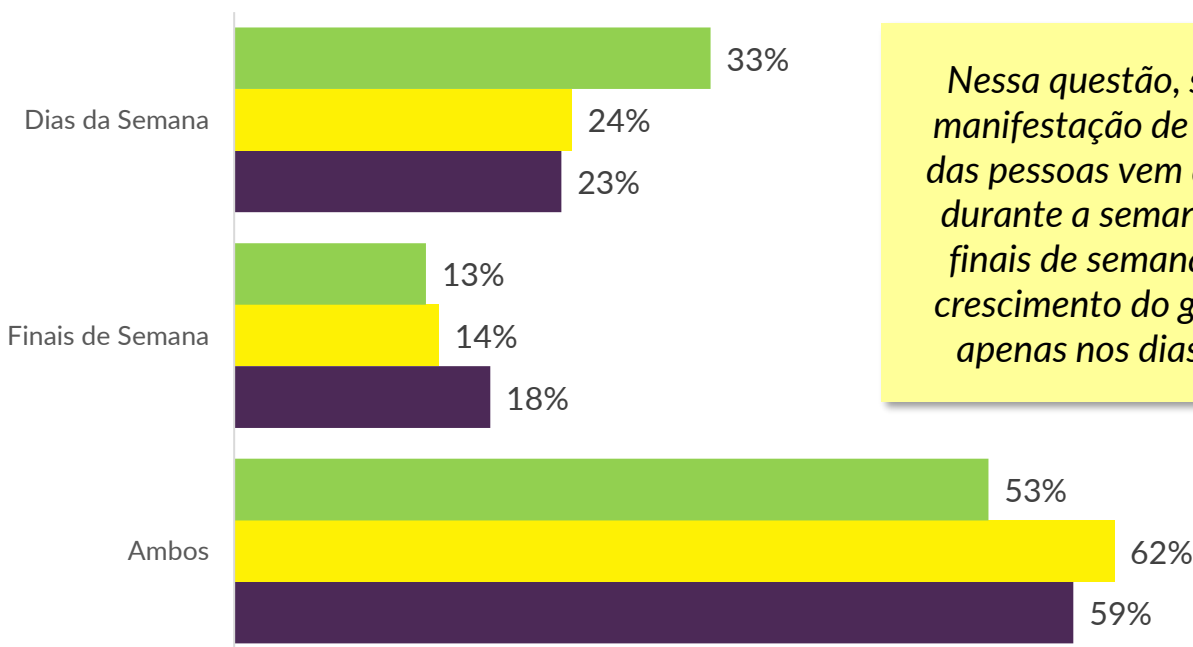
## RESULTADOS E ANÁLISE DAS QUESTÕES APRESENTADAS

Quantas vezes você costuma vir ao clube para jogar tênis?



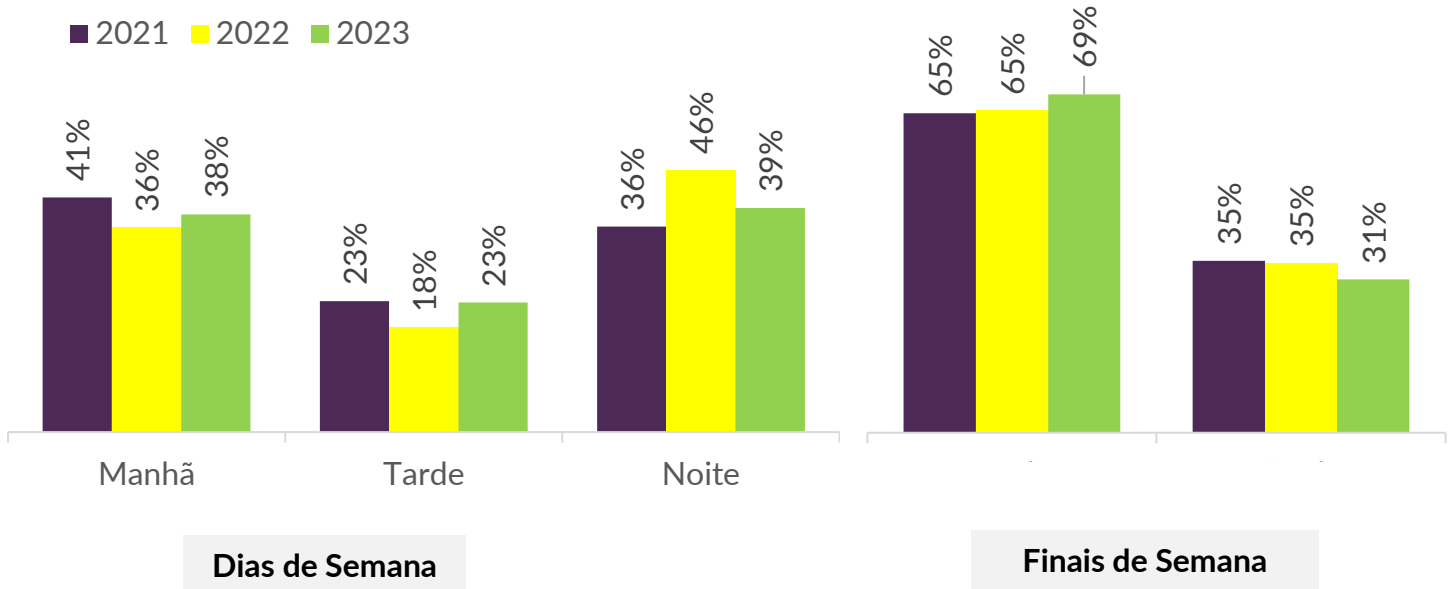
Atualmente a maior parte dos tenistas vem ao clube de 1 a 2 vezes por semana para praticar seu esporte, diferentemente do que era em 2021, período da pandemia.

Quais são os dias de sua preferência para vir jogar do clube?



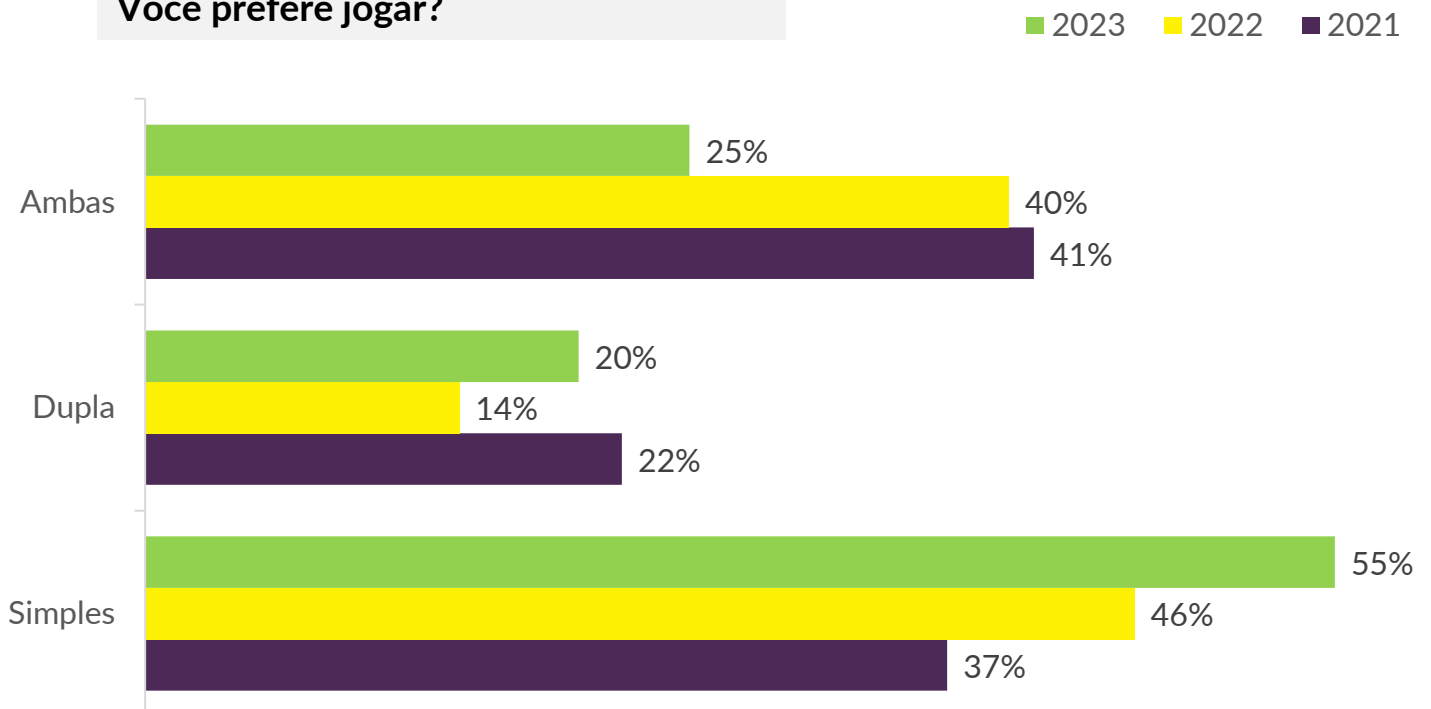
Nessa questão, se manteve a manifestação de que a maioria das pessoas vem ao clube tanto durante a semana quanto aos finais de semana, mas há um crescimento do grupo que vem apenas nos dias de semana.

## Qual é o período de preferência?



Também não há uma grande variação nos períodos de preferência nos dias de semana e aos finais de semana. Com relação ao formato dos jogos entre os associados, observa-se que há um crescimento expressivo da preferência pelos jogos de Simples, passando a barreira dos 50% neste quesito.

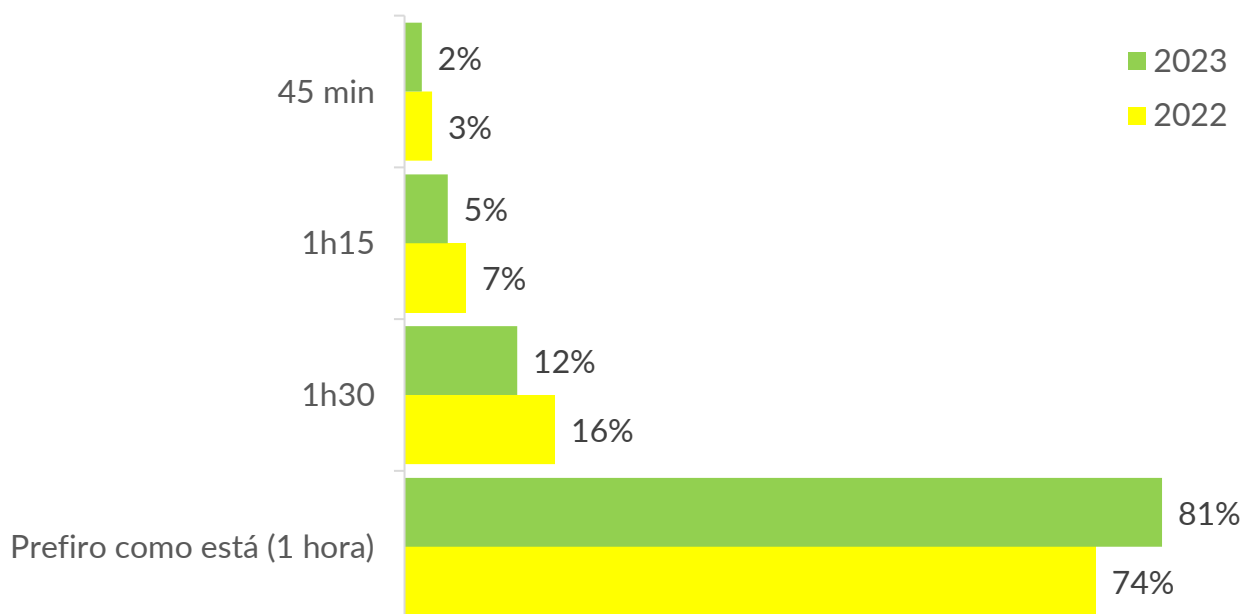
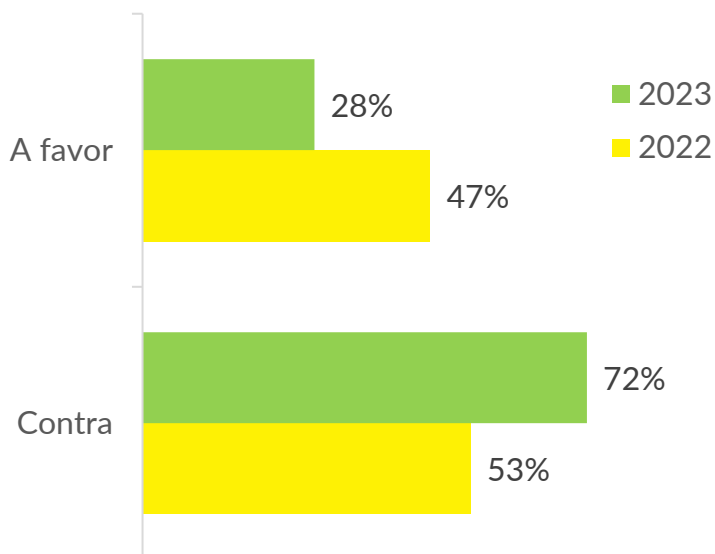
## Você prefere jogar?



Quanto tempo o período de agendamento deveria ter?

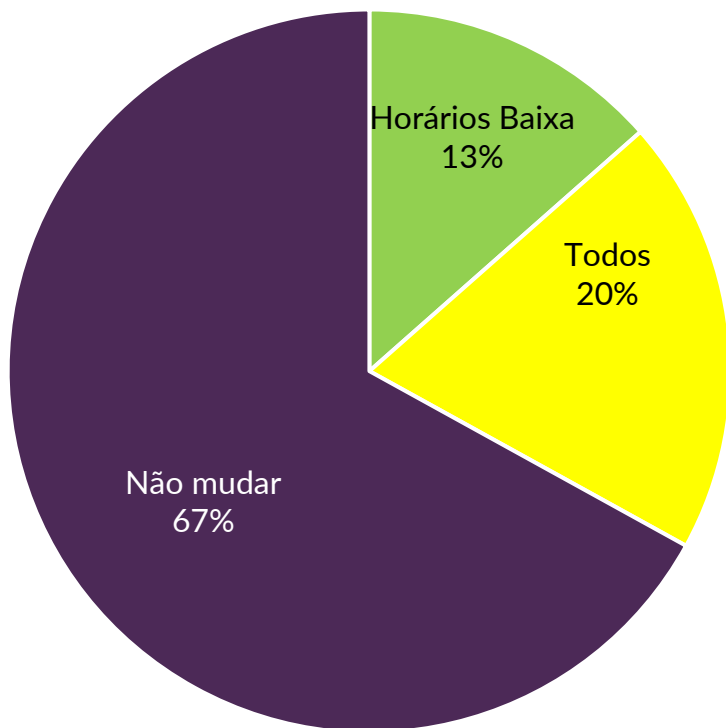
Você é a favor ou contra a limitação do número de agendamentos por semana?

*Assim como foi questionado no ano passado, a maioria dos associados é contra, ainda mais agora, a limitação do número de agendamentos na semana.*



*O tempo que o aplicativo programa os jogos de tênis, permanece como preferência absoluta as partidas com 1 hora de duração.*

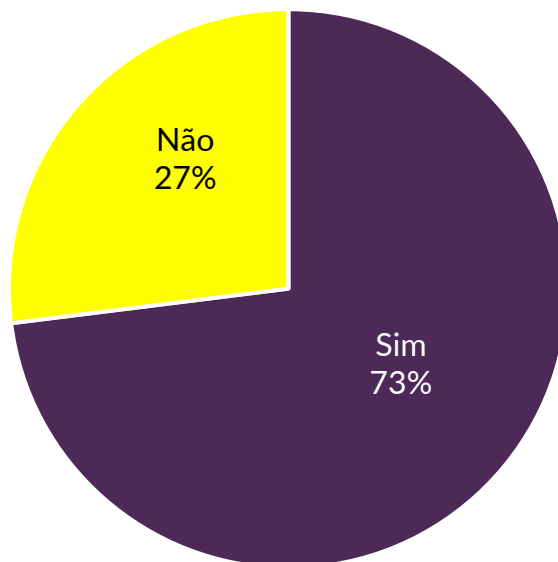
Esse eventual aumento (ou redução) de período de permanência em quadra deveria ser:



*Caso houvesse uma mudança nos horários, ainda assim mais de 2/3 dos pesquisados reitera sua preferência por não fazer qualquer mudança.*

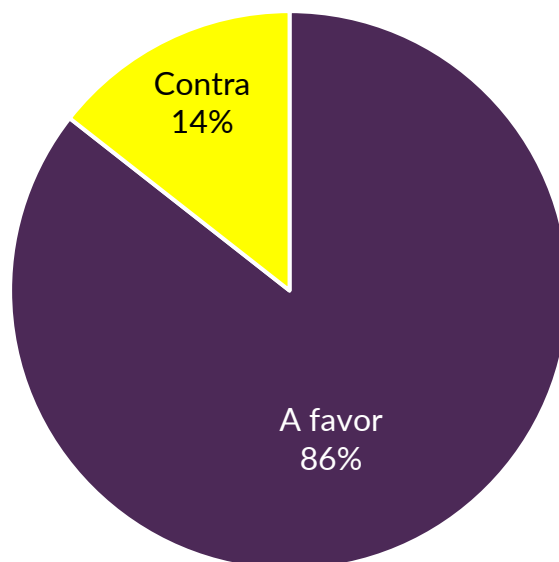
Você é a favor do segundo agendamento no mesmo dia?

*Nesta outra questão também fica ratificado que a grande maioria quer ter oportunidade de fazer um segundo agendamento se houver vagas disponíveis após às 18h00.*



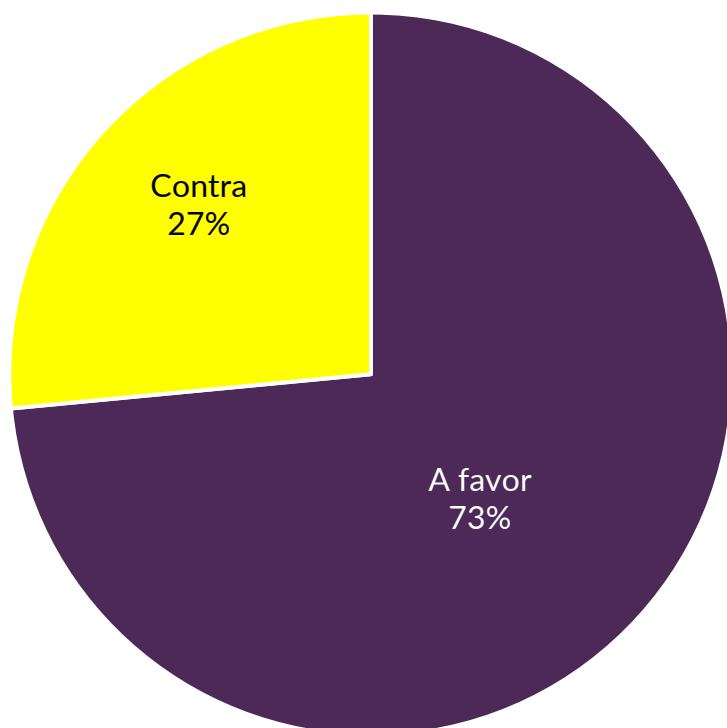
Qual sua opinião sobre o cancelamento automático de agendamentos com apenas 1 pessoa?

*Não resta dúvida que essa dinâmica do cancelamento automático foi amplamente aprovada.*



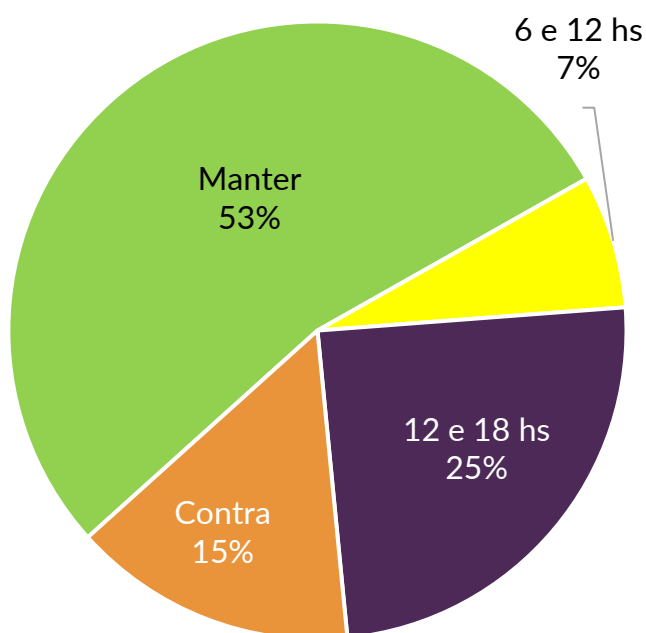
Qual sua opinião sobre o cancelamento automático de quadras incompletas (duplas ou simples)?

*Mesmo que com um percentual um pouco menor que a questão anterior, o cancelamento das quadras incompletas deve ser mantido na opinião do público.*



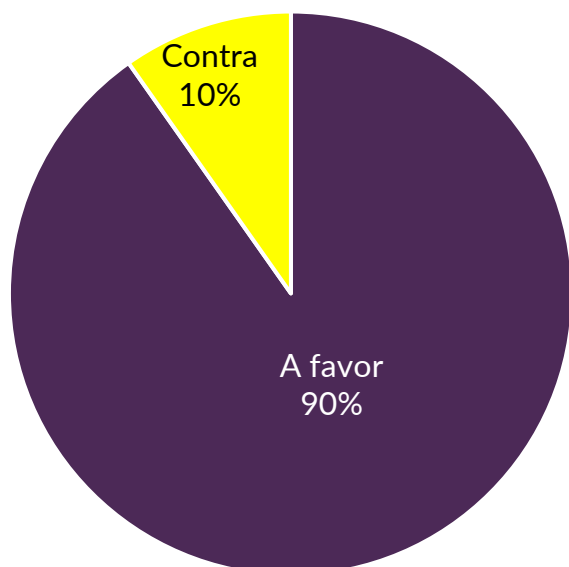


Atualmente o sistema de cancelamento automático roda 3 vezes ao dia (às 06:00, 12:00 e 18:00). Essa rotina atende as necessidades ou poderia ser alterada?

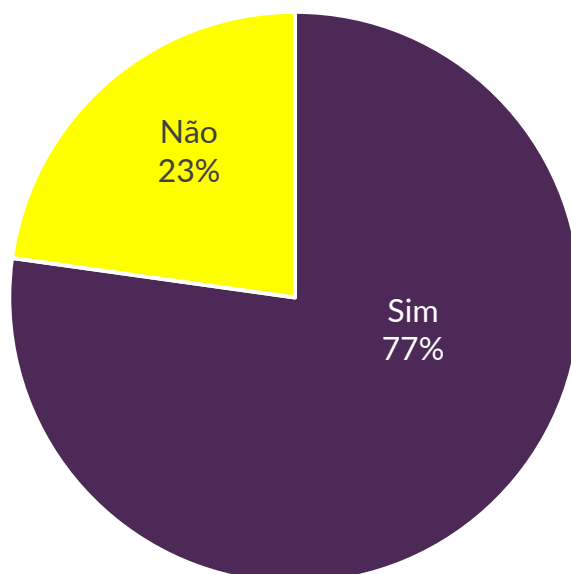


*Mais da metade das pessoas preferem manter os 3 horários de cancelamento no formato que está atualmente. Também fica validado que deve ser aplicada uma punição dos faltosos e que 76% não aprova o retorno da carteirinha.*

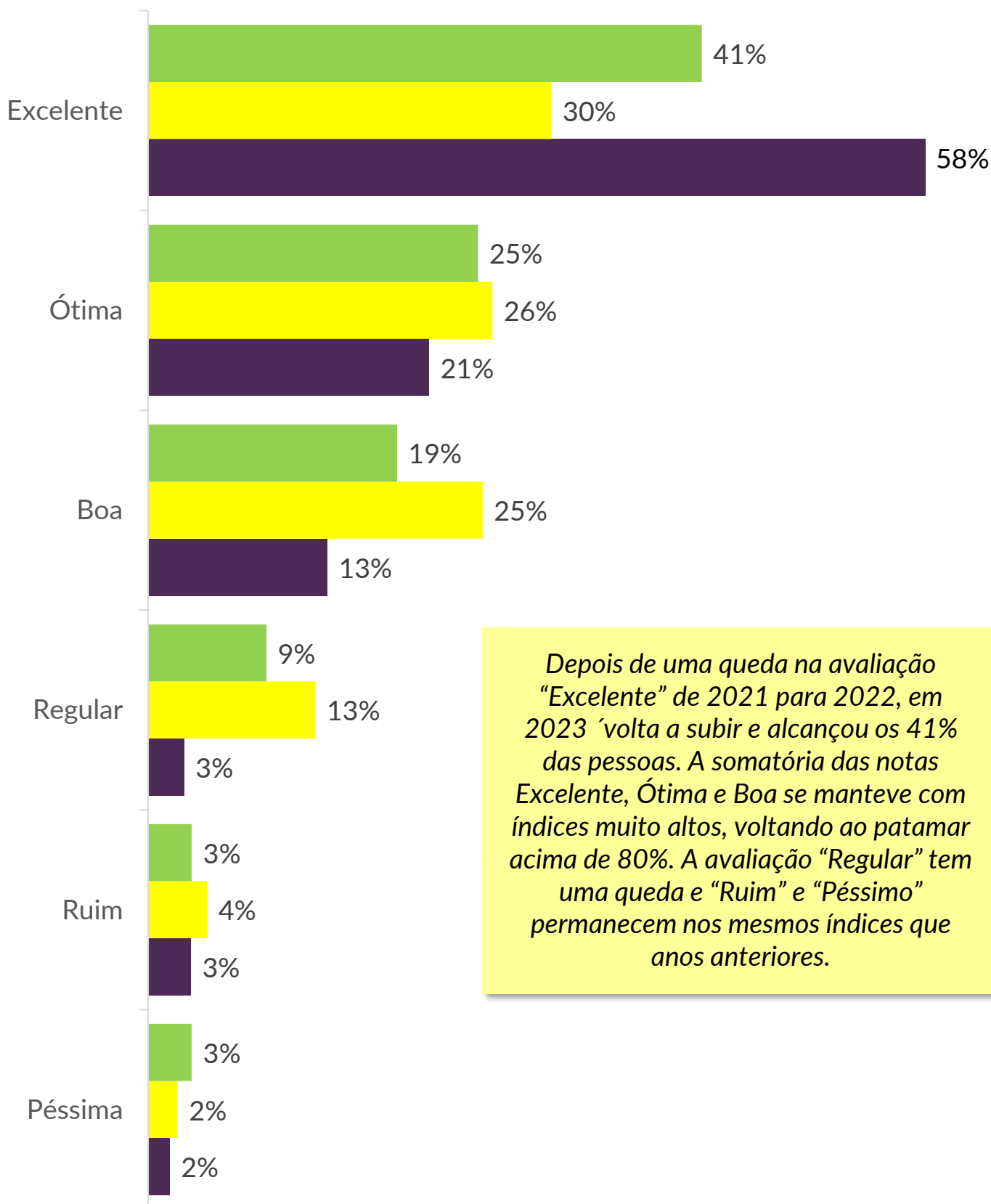
Qual sua opinião sobre a aplicação de punição no agendamento para as pessoas que faltam e não cancelam seu agendamento?



Você gostaria que fosse implantado o sistema de jogos por ordem de chegada (carteirinha) em algum dia e horário específico que tenha menor demanda?



## Qual a sua avaliação do agendamento eletrônico (via app) no tênis?



Depois de uma queda na avaliação "Excelente" de 2021 para 2022, em 2023 volta a subir e alcançou os 41% das pessoas. A somatória das notas Excelente, Ótima e Boa se manteve com índices muito altos, voltando ao patamar acima de 80%. A avaliação "Regular" tem uma queda e "Ruim" e "Péssimo" permanecem nos mesmos índices que anos anteriores.



NUVEM DE PALAVRAS

