

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

RESULTADO 2024



Projeto 24-010576

GAME CHANGERS



AGENDA

1. Objetivo e Metodologia
2. Perfil e Utilização de Áreas e Serviços
3. Satisfação Geral
4. Satisfação com as Áreas
5. Análise KDA
6. Imagem e CX Forces
7. Conclusões



SEÇÃO 1

Objetivos e Metodologia



OBJETIVO



Entender e acompanhar a experiência e o nível de relacionamento dos sócios com o Clube por meio da satisfação, possibilitando a adoção de ações de melhoria e fortalecimento do relacionamento

METODOLOGIA

Forma de coleta: Entrevistas online com link do questionário divulgado para todos os associados do Clube – Chave de validação: CPF

Período de coleta de dados: De 06/12/2024 a 20/12/2024

Amostra do estudo: **1.355 entrevistas executadas**

Considerações: É considerada uma alta taxa de resposta, performando 6% da listagem de 21.463 associados

Erro amostral: 3 p.p ao intervalo de confiança de 95%

ÁREAS DE ABORDAGEM



PERFIL E UTILIZAÇÃO DAS ÁREAS E SERVIÇOS



SATISFAÇÃO GERAL



SATISFAÇÃO DAS ÁREAS



IMAGEM E CX FORCES

SEÇÃO 2

Perfil e Utilização de áreas e serviços

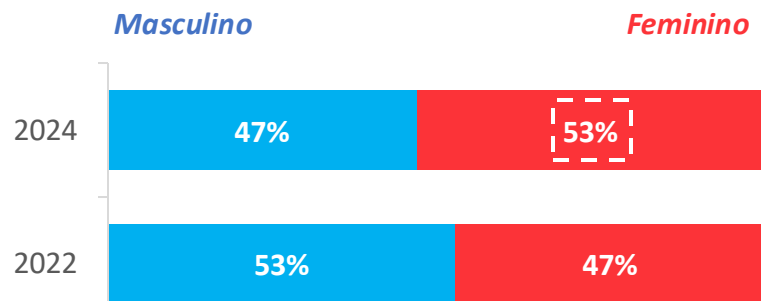


Perfil - Gênero e Faixa Etária

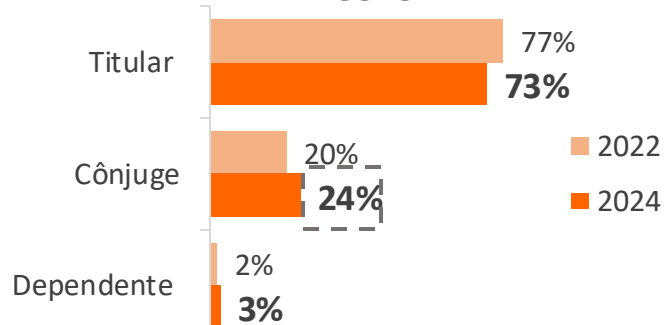


Em 2024, se observa uma maior presença de mulheres; Concentração alta de entrevistados com mais de 50 anos (assim como em 2022); Há um aumento cônjuges; Metade dos respondentes não participou da pesquisa anterior.

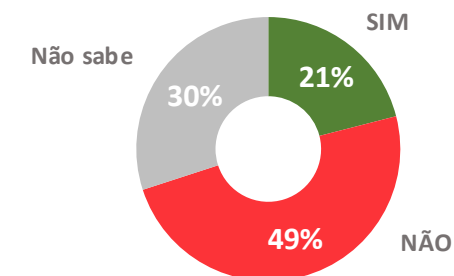
GÊNERO



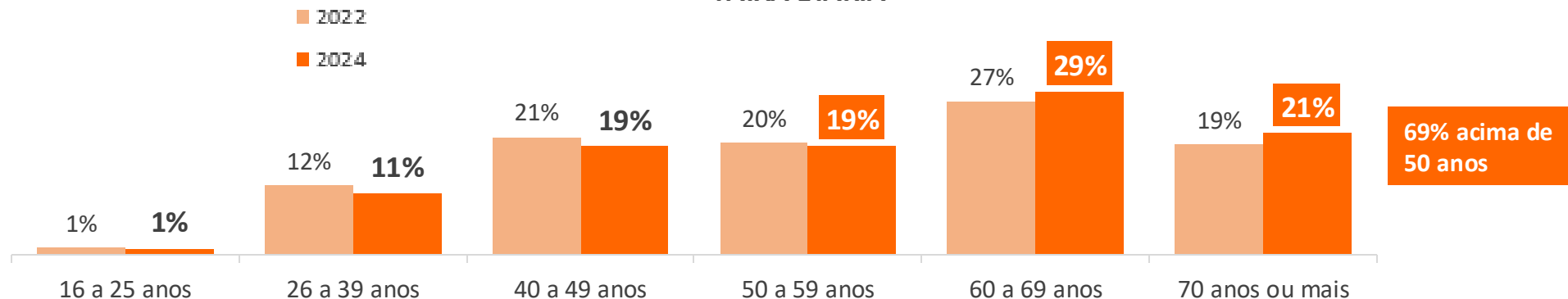
VÍNCULO



PARTICIPOU DA PESQUISA EM 2022?



FAIXA ETÁRIA



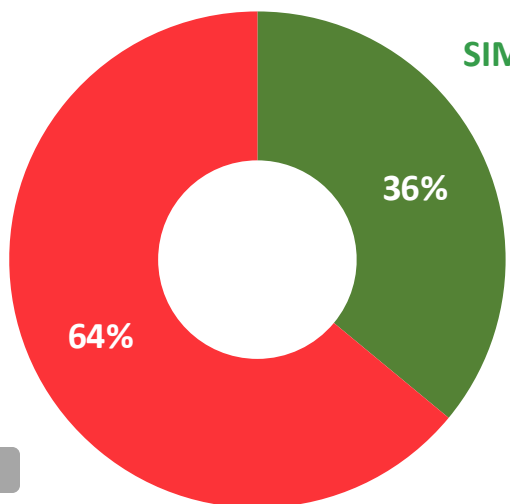
Perfil - Dependentes



No que tange a dependentes, não se observa uma diferença entre os anos avaliados.

Cerca de 1/3 dos entrevistados possuem dependentes

POSUI DEPENDENTES ?



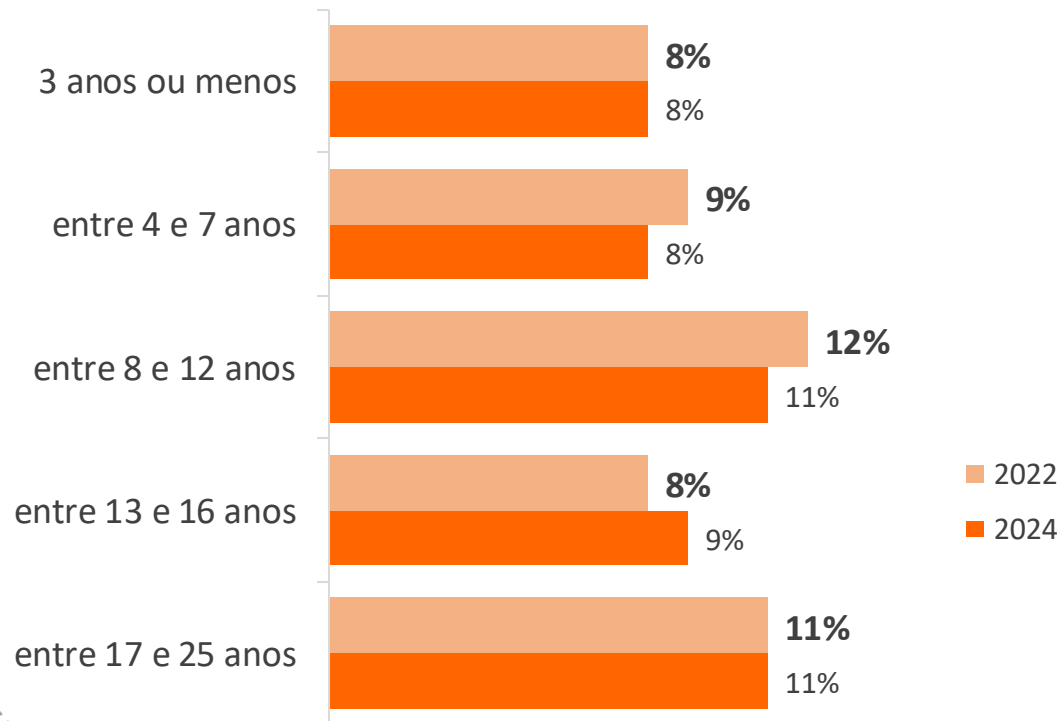
SIM

2022: 36%

NÃO

2022: 64%

DEPENDENTES POR IDADE



2022

2024

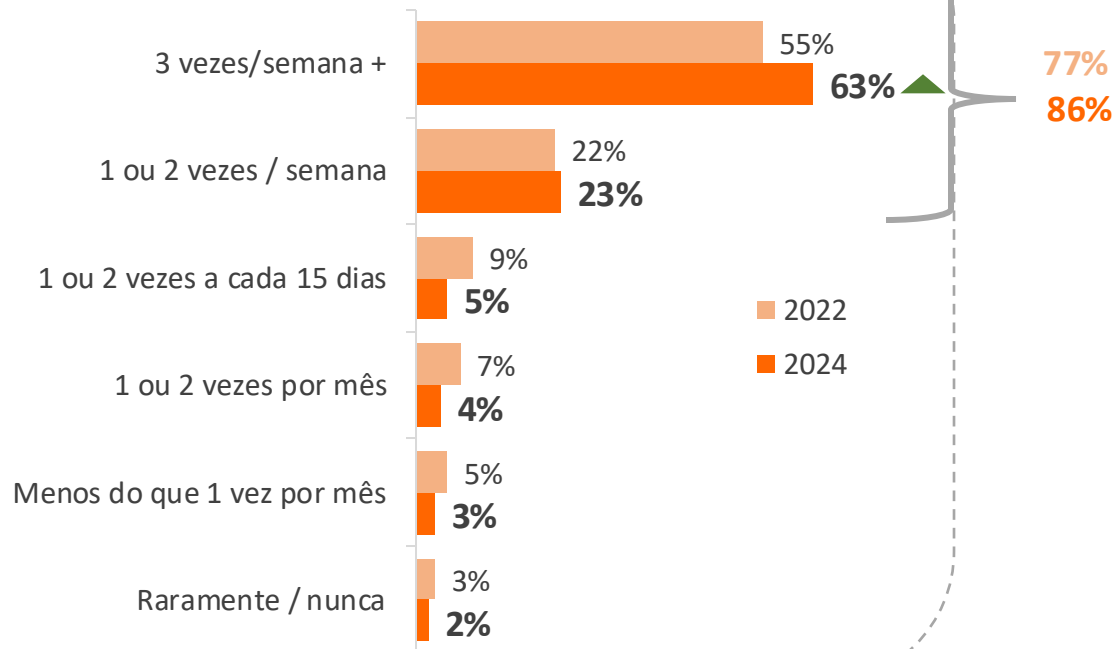
Perfil – Assiduidade e Frequência



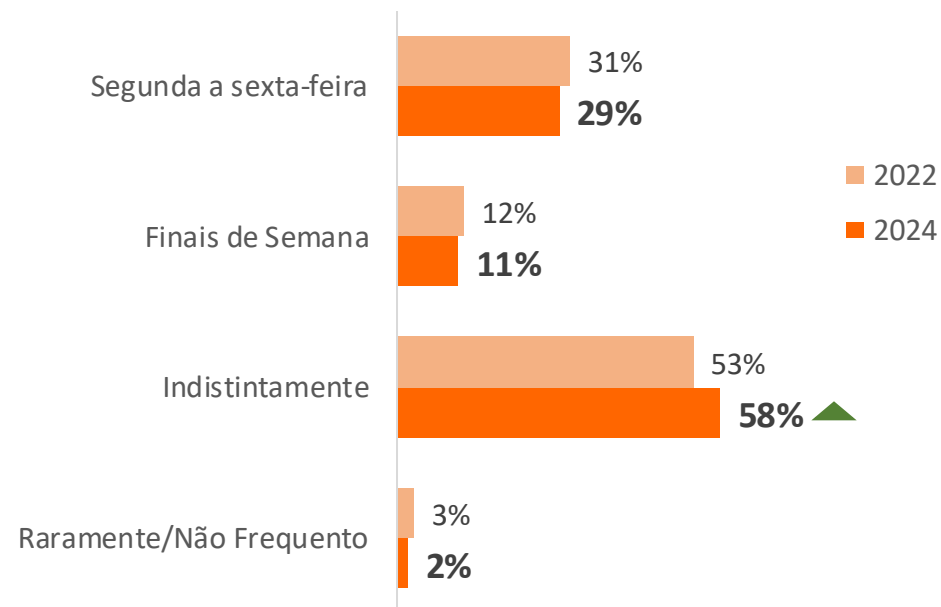
Se observa um aumento na assiduidade dentre os entrevistados em relação ao ano de 2022.


Aumenta a frequência de “forma indistinta” do dia da semana

ASSIDUIDADE



HÁBITO DE FREQUÊNCIA



 Diferença significativa

Q2. Com que frequência você vai ao Clube? | Q3. Você frequenta o Clube predominantemente

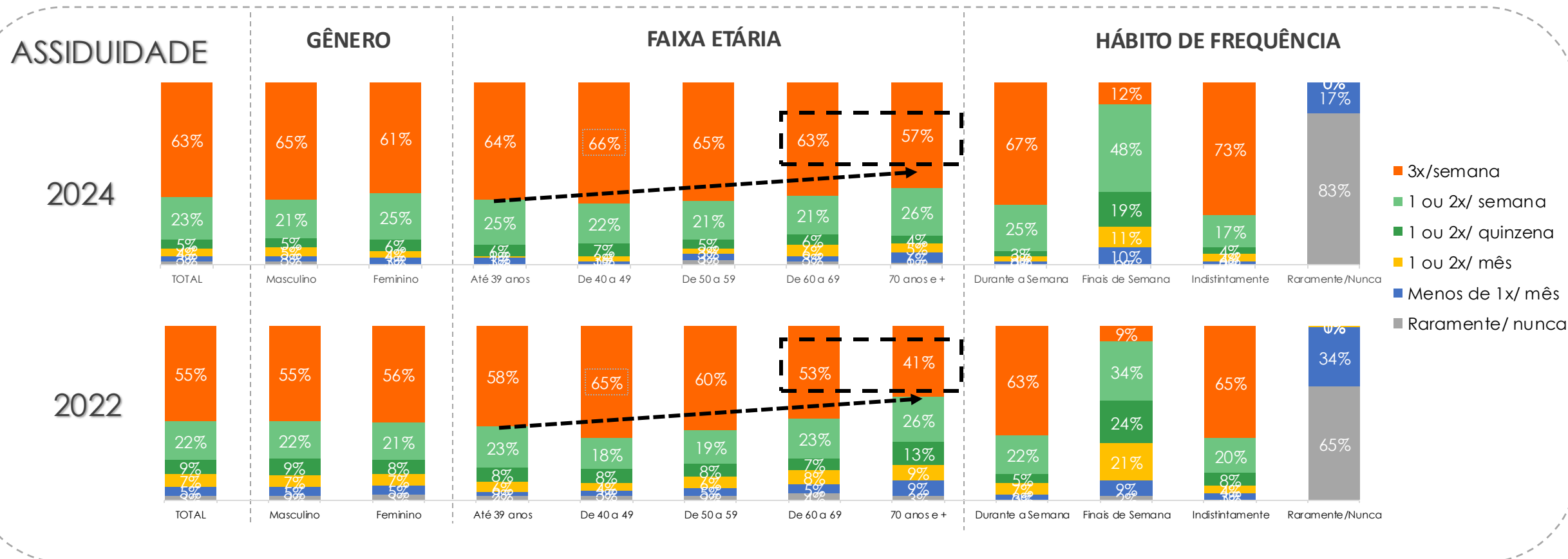
Base: 2.110 (2022) e 1.355 (2024)

Perfil por Assiduidade - Detalhamento



A assiduidade diminui conforme aumenta a idade do sócio, assim como ocorreu em 2022.

Porém, nas faixas etárias mais altas é onde se observa uma maior frequência

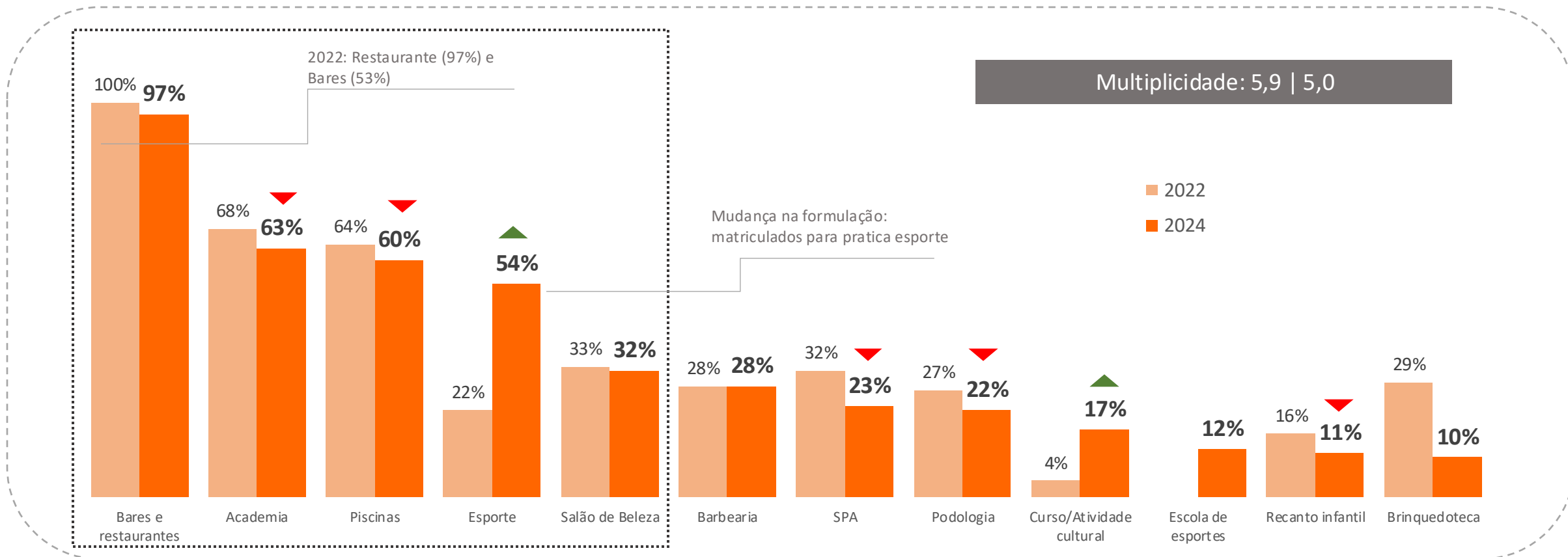


Frequência/utilização das áreas e serviços



Bares e restaurantes são as áreas mais frequentadas pelos associados.

Academia e piscinas também se destacam com alta frequência. Também se observa um robusto crescimento de Esporte



▲ Diferença significativa

Q.13 Você costuma frequentar a academia do Club Athletico Paulistano? | Q5. Você pratica algum esporte no Club Athletico Paulistano? | Q6. Você costuma frequentar as piscinas do Club Athletico Paulistano? | Q33 Você costuma frequentar os bares e restaurantes do Club Athletico Paulistano? | Q9. Você costuma utilizar os seguintes serviços do Clube? | Q50. Você frequenta algum curso e ou/atividade cultural no Club Athletico Paulistano? | Q12.2.3 Você ou seus dependentes costumam frequentar a brinquedoteca? | Q12. Você tem ou teve filho matriculado no Recanto Infantil nos últimos cinco anos? | | Q37 Você tem ou teve filho matriculado na Escola de Esportes nos últimos cinco anos?

Frequência/utilização das áreas e serviços por Perfil



A frequência e utilização das diferentes áreas da clube varia conforme o gênero (salão de beleza e barbearia);

E conforme a faixa etária, com a faixa mais jovem utilizando mais a academia e as piscinas.

MODALIDADE	TOTAL	SEXO		FAIXA ETÁRIA				
		FEMININO	MASCULINO	ATÉ 39 ANOS	40-49 ANOS	50-59 ANOS	60-69 ANOS	70 ANOS E +
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
Bares e restaurantes	97	97	98	96	98	98	97	97
Academia	63	59	67	73	65	73	62	49
Piscinas	60	60	60	73	69	64	58	43
Esporte	54	48	61	56	59	61	52	44
Salão de Beleza	32	61	2	43	37	29	31	27
Barbearia	28	4	52	26	27	29	26	31
SPA	23	28	19	35	29	27	21	11
Podologia	22	22	21	11	18	16	25	31
Curso/Atividade cultural	17	22	11	13	11	17	16	26
Escola de esportes	11	12	10	20	27	12	5	3
Recanto infantil	11	12	10	11	25	9	5	3

SEÇÃO 3

Satisfação Geral

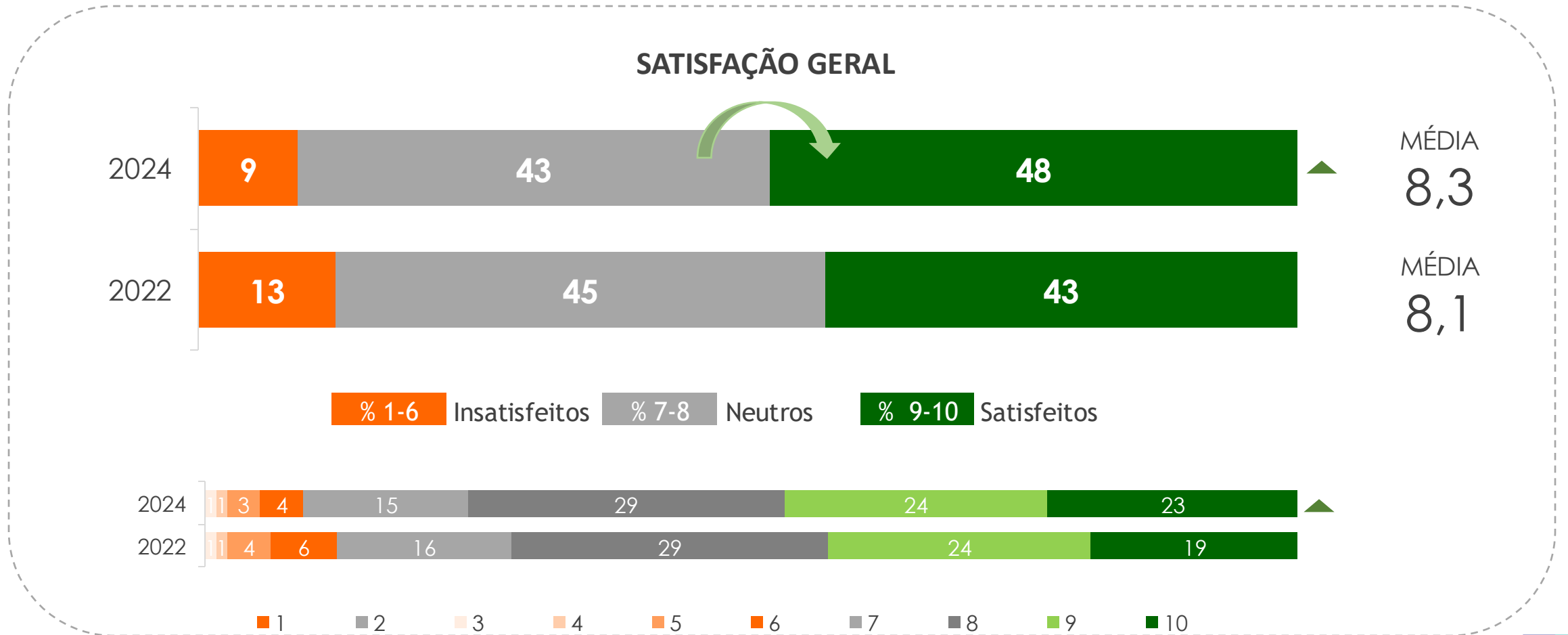


Satisfação Geral



Satisfação geral melhora sua avaliação no ano de 2024 através do aumento de satisfeitos e queda de neutros e insatisfeitos.

Ainda há oportunidade de conversão de associados “neutros”.

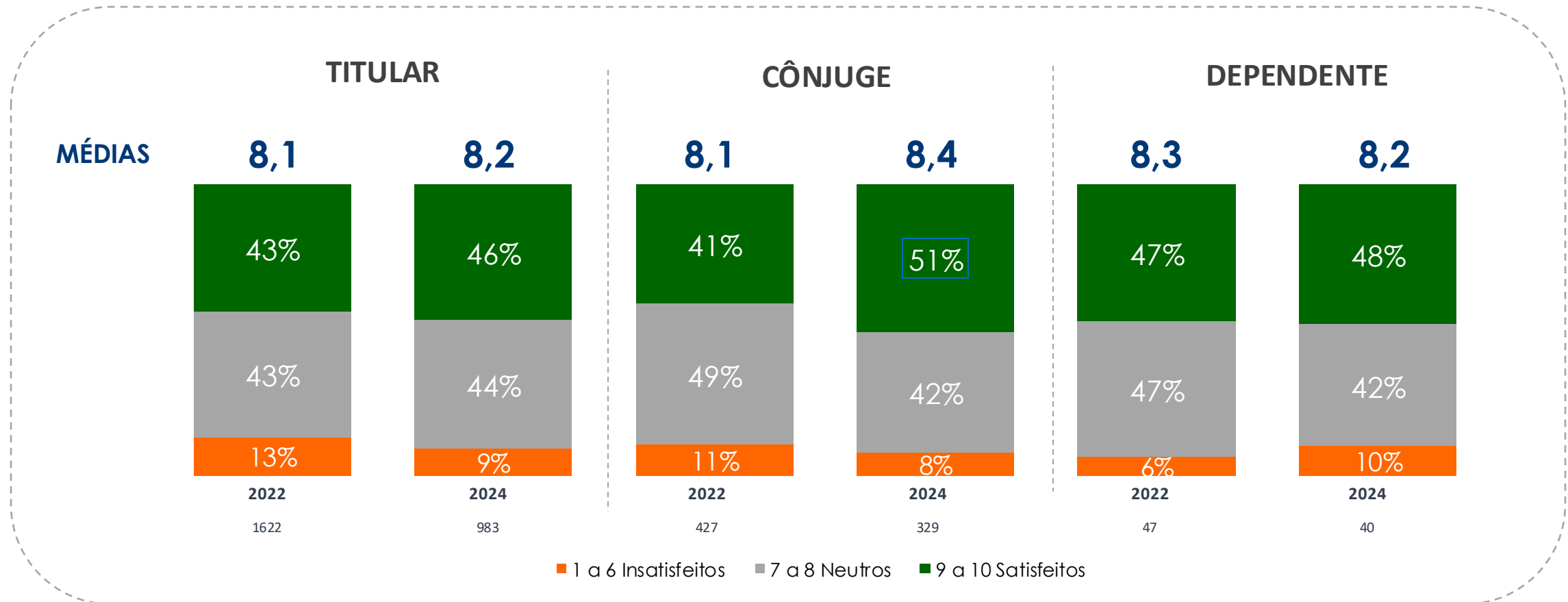



Diferença significativa

Satisfação – Por tipo de sócio



Ao avaliar a satisfação por tipo de sócio, se observa que os cônjuges apresentam uma melhora na sua avaliação, via aumento de satisfeitos.



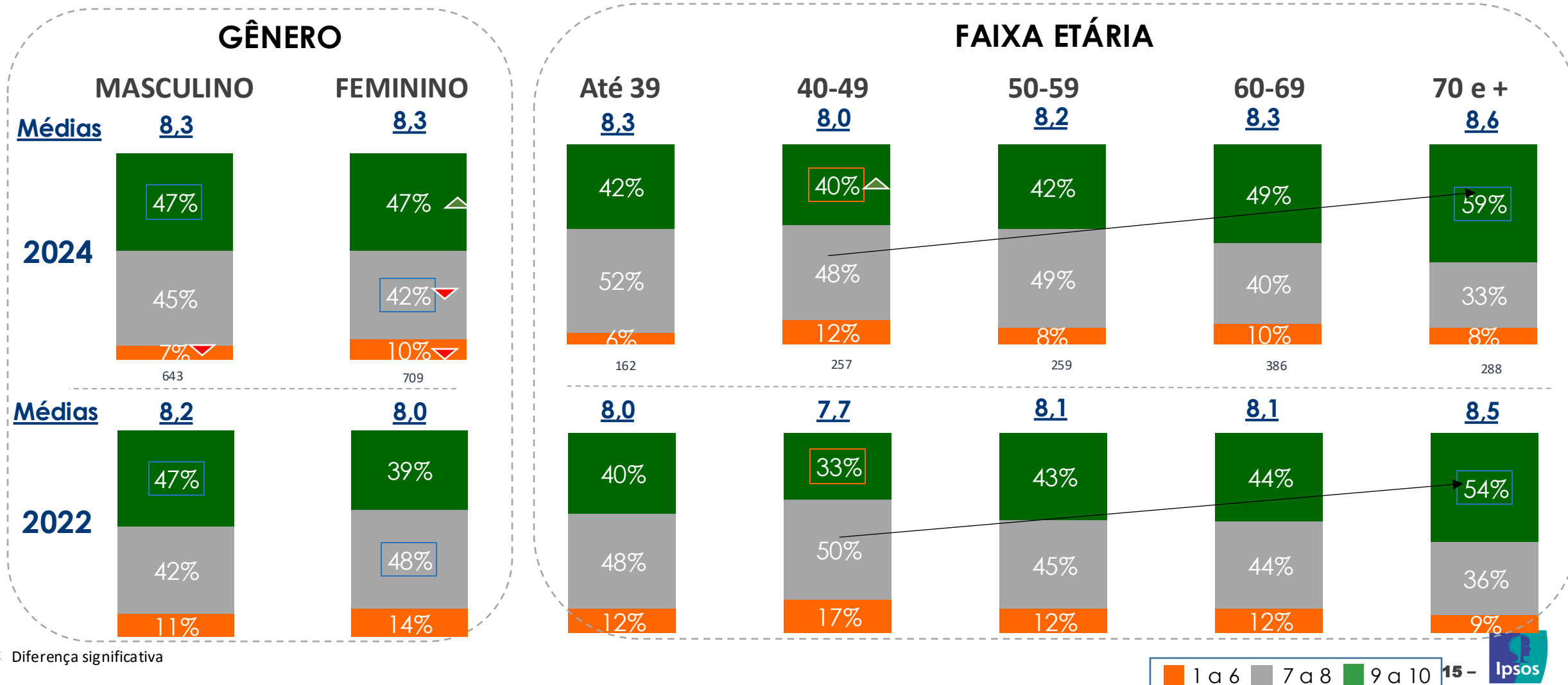
 Diferença significativa

Satisfação – Por Gênero e Faixa Etária



Avaliação de satisfação cresce principalmente entre mulheres

A avaliação melhora conforme aumenta a faixa etária. A faixa etária 70+ é a mais satisfeita.

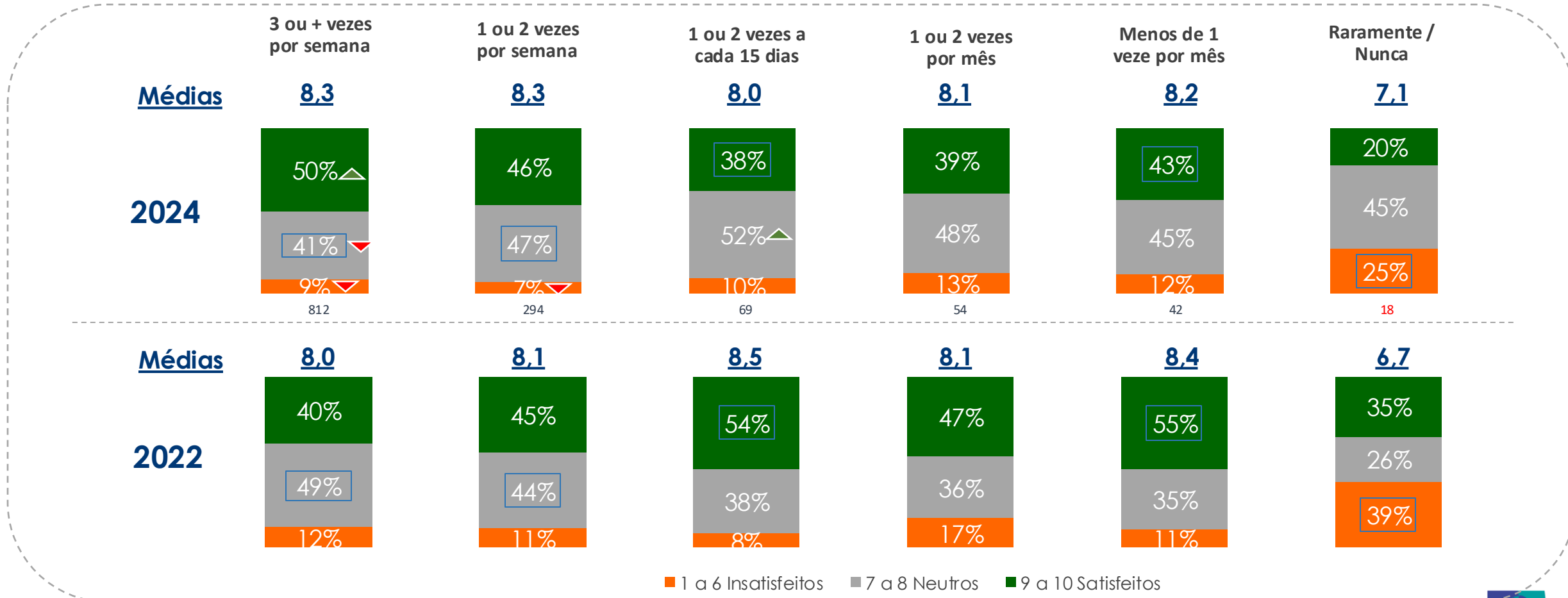


Q1. Considerando toda sua experiência com o Club Athletico Paulistano, em uma escala de 1 a 10 na qual 1 significa "Totalmente Insatisfeito" e 10 "Totalmente Satisfeito", qual o seu grau de satisfação?

Satisfação – Por Assiduidade



Se observa a diminuição de insatisfeitos e aumento dos satisfeitos dentre os associados mais assíduos, ou seja, mais satisfeitos são aqueles que mais frequentam o clube, indicando a entrega de boas experiências.



▲ Diferença significativa

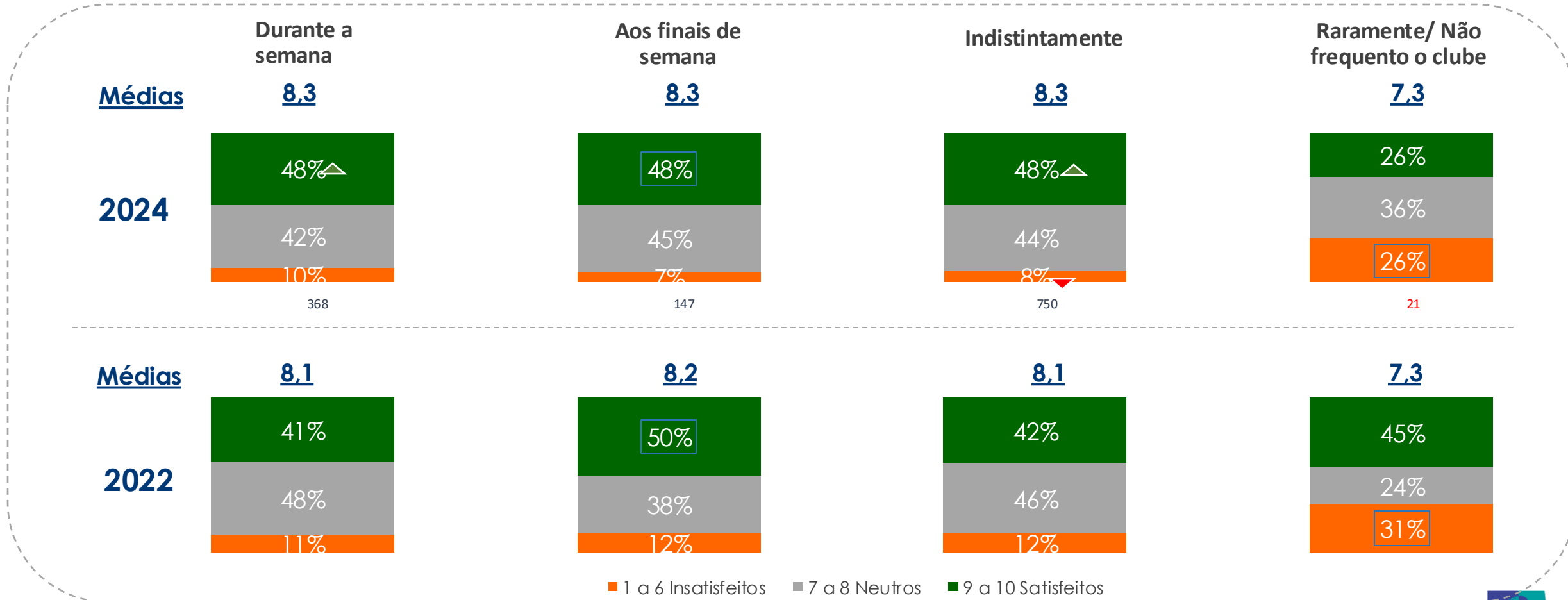
Q1. Considerando toda sua experiência com o Club Athletico Paulistano, em uma escala de 1 a 10 na qual 1 significa "Totalmente Insatisfeito" e 10 "Totalmente Satisfeito, qual o seu grau de satisfação?

*Base insuficiente para análise estatística

Satisfação – Por Frequência



A experiência no clube possui avaliação semelhante no tange o período da frequência (durante a semana, finais de semana, ou indistintamente)



■ 1 a 6 Insatisfeitos ■ 7 a 8 Neutros ■ 9 a 10 Satisfeitos

Diferença significativa

Q1. Considerando toda sua experiência com o Club Athletico Paulistano, em uma escala de 1 a 10 na qual 1 significa "Totalmente Insatisfeito" e 10 "Totalmente Satisfeito, qual o seu grau de satisfação?

*Base insuficiente para análise estatística

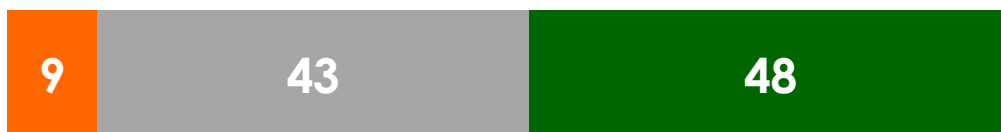
Experiência Positiva



O principal motivo da satisfação positiva é a infraestrutura

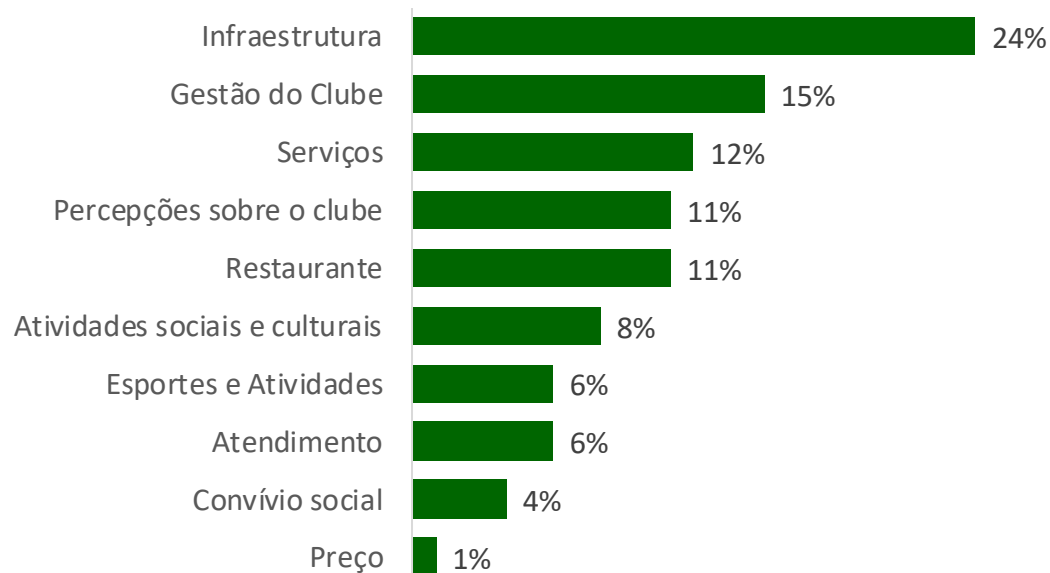
Em segundo lugar, aparece a gestão do clube, principalmente elementos relacionados à segurança e modernização.

Motivos de satisfação POSITIVA (%)



■ Notas 1 a 6 ■ Notas 7 a 8 ■ Notas 9 a 10

ASPECTOS RELACIONADOS:



O QUE OS SÓCIOS VERBALIZAM ?

“Para nós sócios que frequentamos o clube a vida inteira, é como se fosse nossa casa”

“As instalações do clube estão ótimas e tudo muito bem organizado”

“Constante evolução, modernização e adequação às necessidades dos associados. Novos prédios, novos restaurantes, bares, áreas sociais. Novos equipamentos esportivos (nota 10 para a academia)”

“Direção do clube, ótima frequência, conservação do clube, vestiários e dependências impecáveis, "staff" super atencioso, diversidade de práticas esportivas, particularmente aproveito muito a academia, qualidade dos restaurantes”

“Muitas coisas: as excelentes administrações que se sucederam, as instalações e novas áreas desenvolvidas, a qualidade e serviços excelentes dos bares e restaurantes e, fundamental, a extrema eficiência e gentileza dos funcionários”

Experiência Neutra



Infraestrutura também é a mais mencionada entre os Neutros.

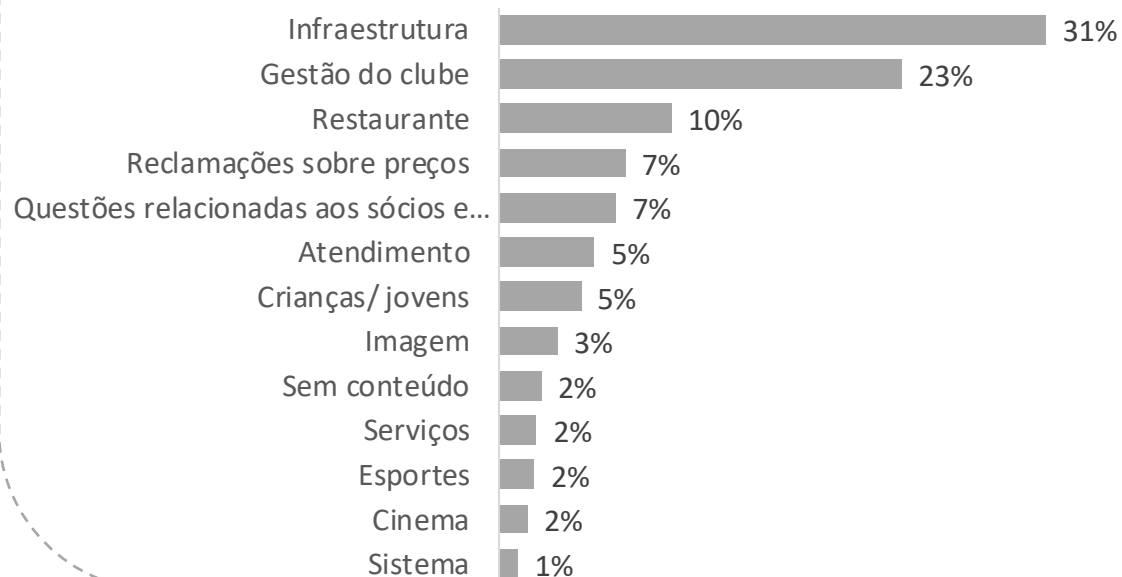
Superlotação e manutenção dos espaços do Clube são as principais questões.

Motivos de avaliação NEUTRA (%)



■ Notas 1 a 6 ■ Notas 7 a 8 ■ Notas 9 a 10

ASPECTOS RELACIONADOS:



O QUE OS SÓCIOS VERBALIZAM ?

"a) Capacidade e qualidade de aparelhos da academia; b) Cardápio do sports bar que deixou muito a desejar; c) Capacidade e administração da garagem."

"O ar da academia está sempre muito quente para treinar. Só é fresco na entrada, No resto da academia parece um forno"

"O clube anda muito cheio. O fato de ser necessário apenas união estável e não estar casado, trouxe muitos novos associados"

"Ter transparência na lista de espera para atividades do cultural e do esportivo, que ficam nas mãos dos professores e ninguém sabe se é respeitada ou não. Melhorar valores de restaurante, que alguns pratos estão caros comparados a restaurantes externos."

"Melhorar o cardápio do restaurante principal. Muito batido, arcaico e sem criatividade. O mesmo também para o buffet de domingo. Um horror. Sempre igual"

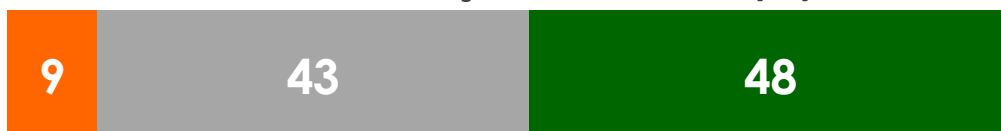
Experiência Negativa



As justificativas negativas também apresentam o NET Infraestrutura como mais citado.

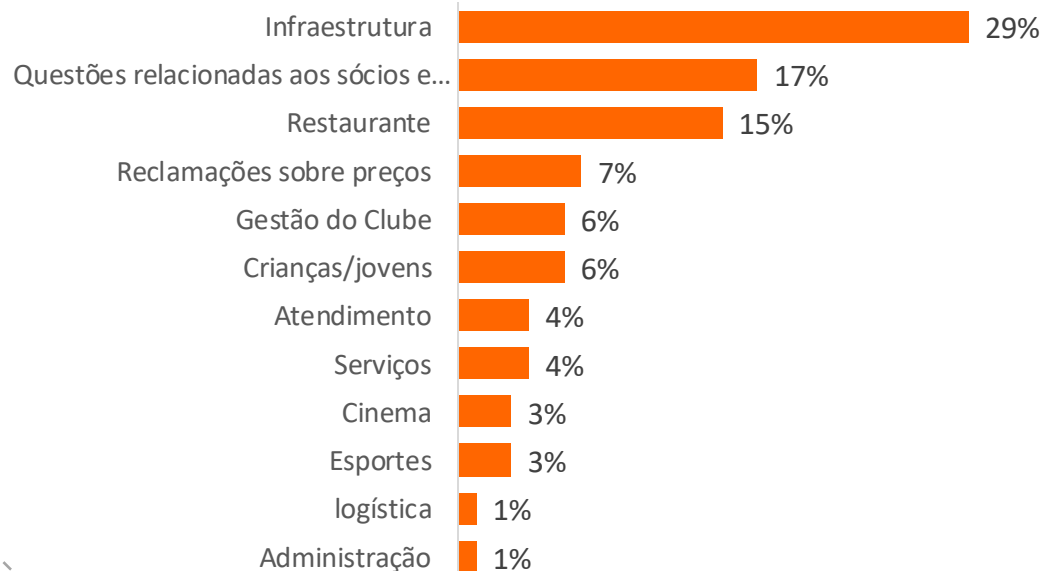
Aspectos relacionados a falta de tranquilidade, superlotação e qualidade dos restaurantes se destacam negativamente

Motivos de avaliação **NEGATIVA** (%)



■ Notas 1 a 6 ■ Notas 7 a 8 ■ Notas 9 a 10

ASPECTOS RELACIONADOS:



O QUE OS SÓCIOS VERBALIZAM ?

“Melhorar a escolha dos artistas que tocam nos shows. Investir em shows melhores para a festa junina. Inovar na montagem dos shows e eventos. Ter mais modalidades de atividades para crianças menores (2anos). Ter mais opções de horários para atividades de luta como boxe/Muay Thai.”

“A manutenção geral do clube esta muito ruim. Apesar de existirem inúmeras novas obras, as estruturas existentes, como banheiros, estão caindo aos pedaços. Os serviços do clube também estão péssimos, com prestadores extremamente preguiçosos ou de má vontade”

“Ter disponibilidade de aulas para crianças que estudam no integral. Estou na lista de espera das minhas filhas há mais de 5 anos. A grade de aulas no final do dia é vergonhosa. Também é impressionante a falta de comida básica para criança que precisa almoçar no clube”

“Conduta transparente, humanismo, informações básicas e fácil acesso para todos os departamentos, esporte e departamento, alimentação, obras.”

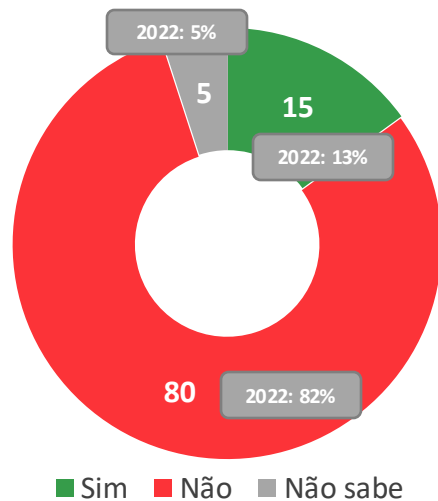
Problemas



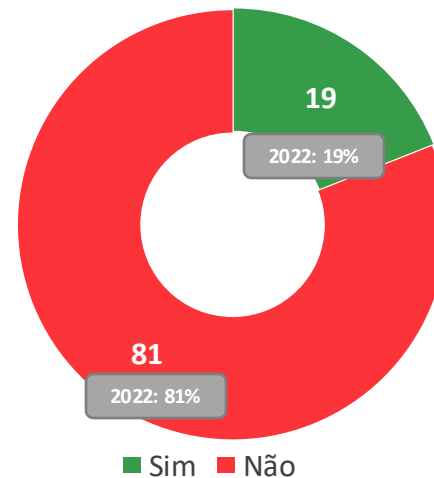
Se observa uma estabilidade dentre aqueles que mencionam ter tido incidente crítico. Dentre esses também se observa uma estabilidade na resolução dos problemas.

Cresceu o % daqueles que relatam problemas para a ouvidoria.

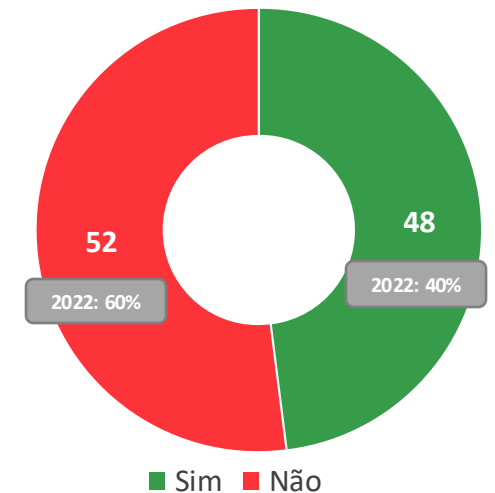
INCIDENTES CRÍTICOS ? (%)



O PROBLEMA FOI RESOLVIDO? (%) (Para quem teve algum problema)



O PROBLEMA FOI REPORTADO PARA A OUVIDORIA? (%) (Para quem teve algum problema)



Problemas - Relatos



Comportamento de associados e funcionários são as principais causas de problemas (reportados ou não). Discriminação e assédio se destacam, bem como conduta inadequada da diretoria e falta de transparência.

OCORRÊNCIA DE PROBLEMAS (%)



■ Não sabe ■ Não ■ Sim

Problemas mencionados



O QUE OS SÓCIOS VERBALIZAM ?

“Como já coloquei por diversas vezes ouvi falas homofóbicas de outros sócios, sendo assim não considero o Clube um ambiente seguro para toda família, assim como me sinto coagido dentro do clube”

“Reclamei do comportamento de jogadores de tênis gritando palavrões a céu aberto. Não por moralismo, mas por incompatibilidade com o ambiente social. A reclamação também levava em conta a convivência e passividade da segurança e dos gestores daquele esporte/setor”

“A temperatura do ar-condicionado na Biblioteca do 1o andar é insolúvel. Fica a critério da funcionaria ali com controle remoto e não tem padrão, muda conforme os sócios reclamam. Não uso mais o local.”

Satisfação – Incidência de Problemas



Não ter problemas ou ter o problema resolvido são os fatores que mais impactam positivamente na satisfação dos associados. O relato do problema é um ponto que não altera a experiência, mas sim a resolução.

PROBLEMAS (%)

Teve Problemas

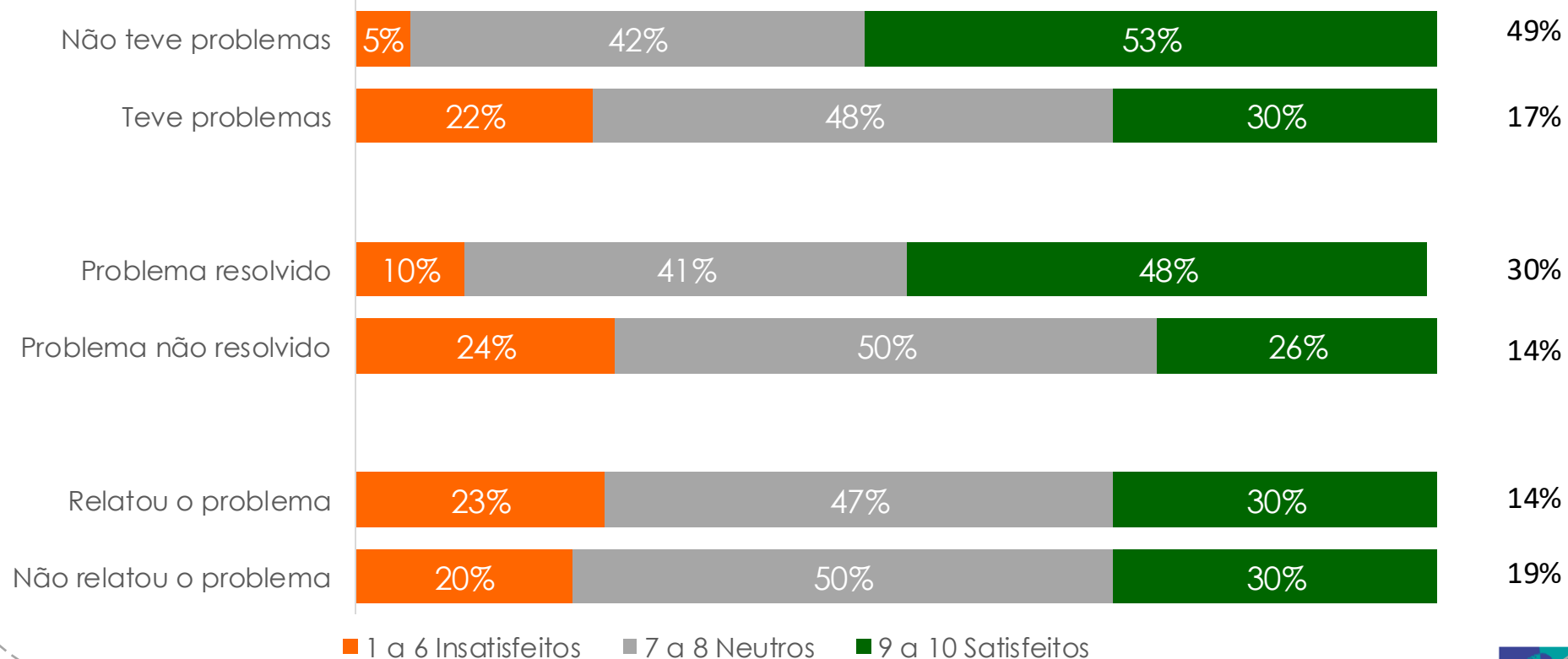
15 %

Não foi resolvido

81%

SATISFAÇÃO (CONFORME PROBLEMA)

T2B
2022



SEÇÃO 4

Satisfação com áreas avaliadas



BARES E RESTAURANTES



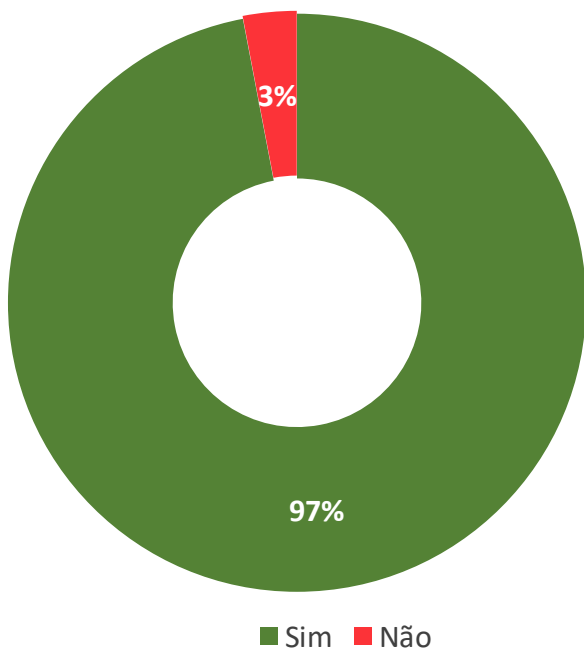
Frequência – Bares e restaurantes



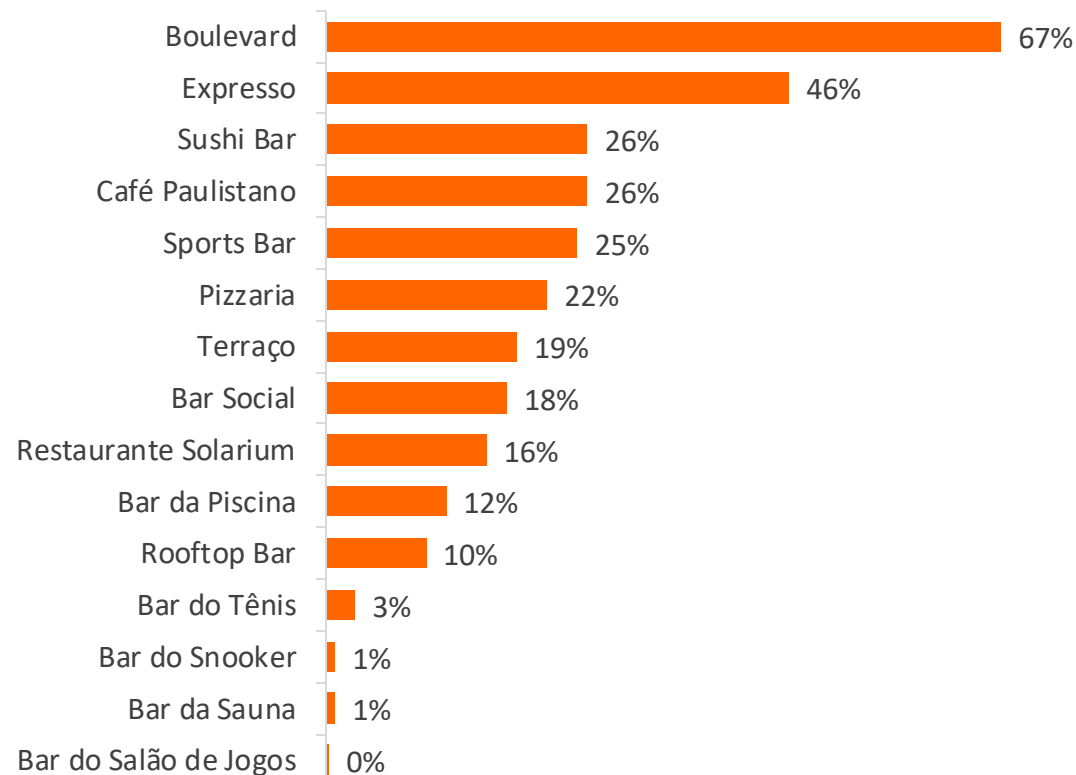
Praticamente todos os entrevistados frequentam os bares e restaurantes do clube.

Boulevard e Expresso se destacam como os mais frequentados

Frequenta Bares e Restaurantes ?



Quais ?

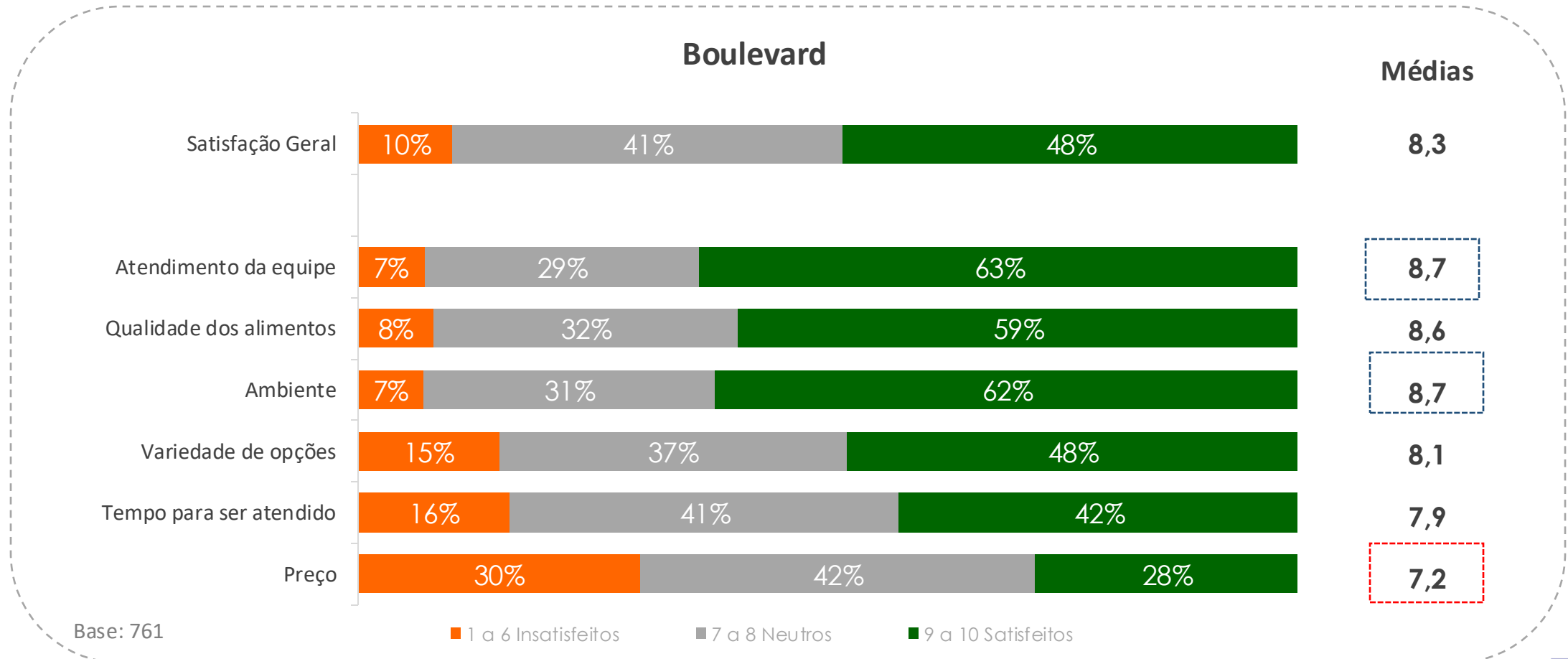


Satisfação – Boulevard



Atendimento e ambiente são os atributos de melhor avaliação no restaurante Boulevard.

Preço se apresenta como o de mais baixa avaliação

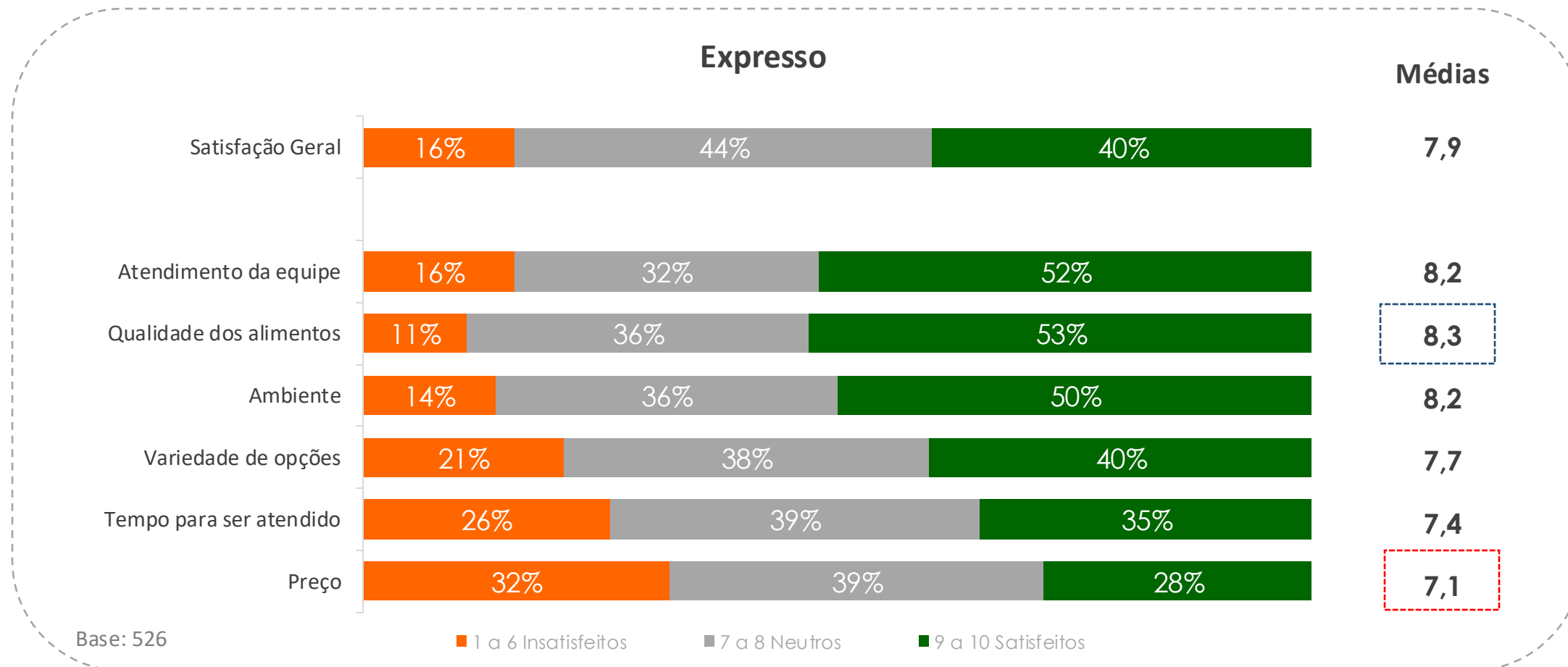


Satisfação – Expresso



Expresso se destaca na qualidade de seus alimentos, seguido de atendimento e ambiente.

Preço se apresenta como o de mais baixa avaliação

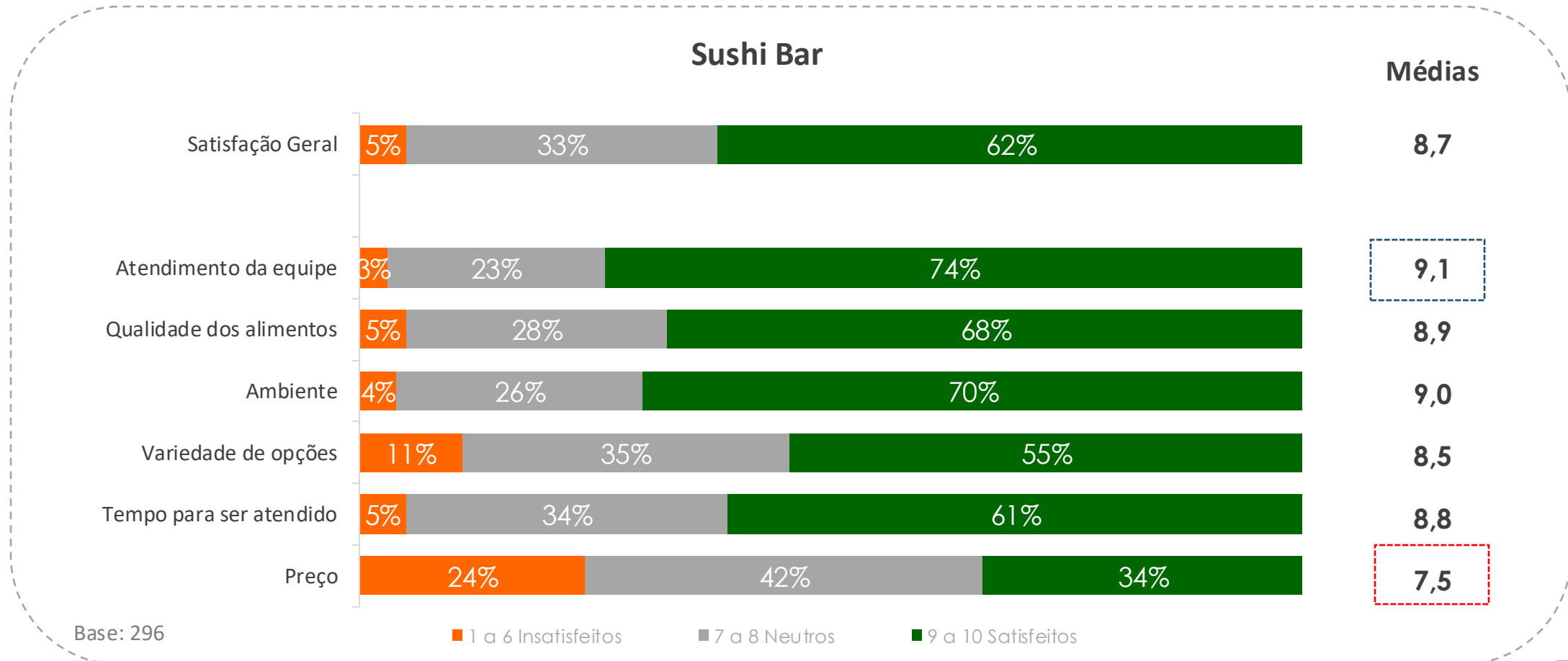


Satisfação – Sushi Bar



Sushi Bar se destaca no atendimento, seguido de ambiente.

Preço se apresenta como o de mais baixa avaliação

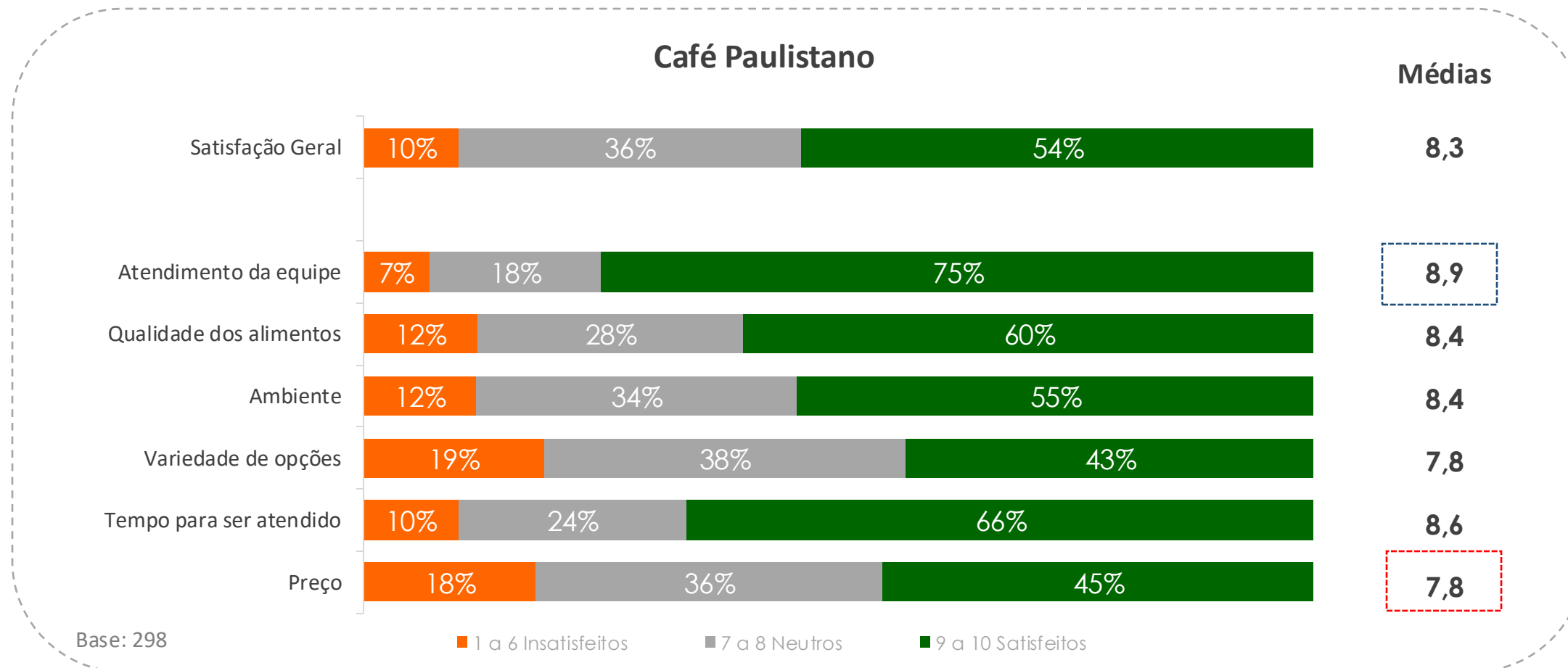


Satisfação – Café Paulistano



Café Paulistano se destaca no atendimento.

Preço se apresenta como o de mais baixa avaliação

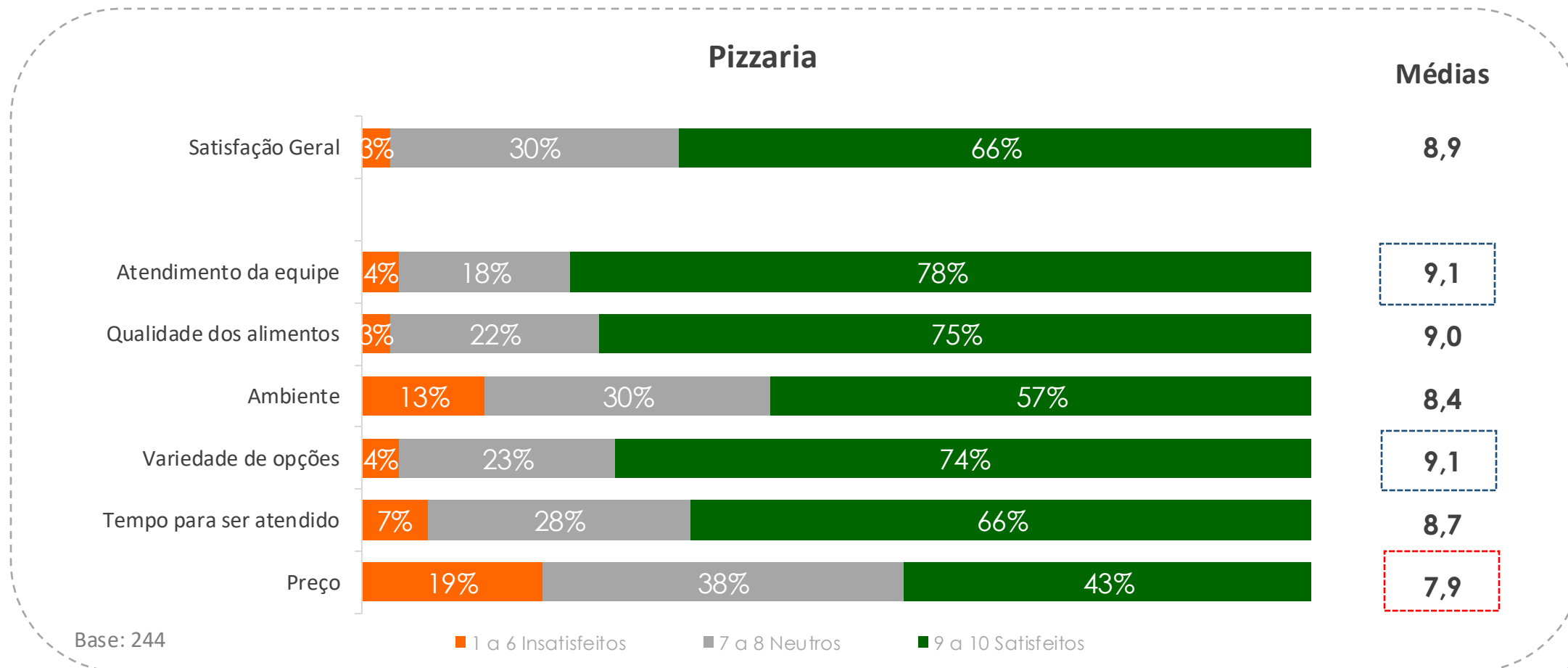


Satisfação – Pizzaria



Pizzaria se destaca no atendimento e variedade de opções

Preço se apresenta como o de mais baixa avaliação

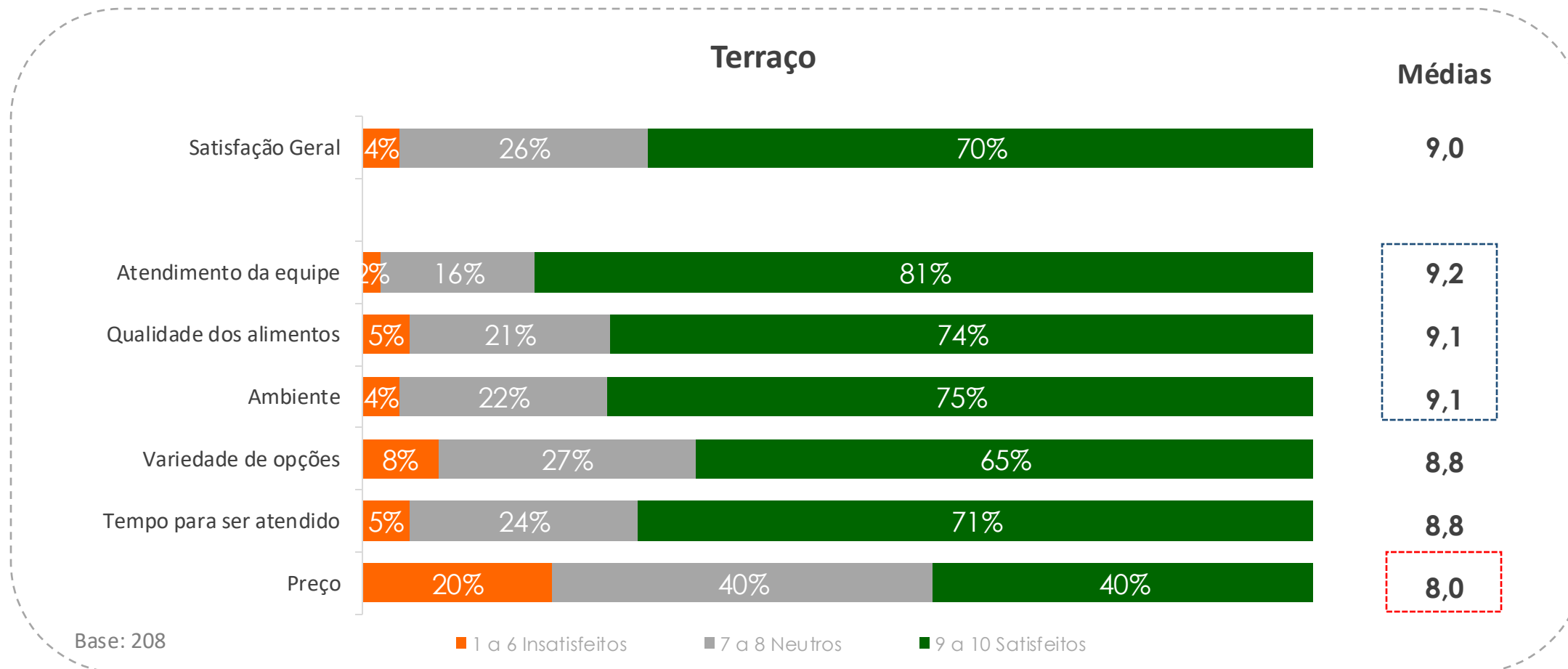


Satisfação – Terraço



Terraço é o restaurante de melhor avaliação geral, e se destaca no atendimento, seguido de ambiente e qualidade dos alimentos

Preço se apresenta como o de mais baixa avaliação

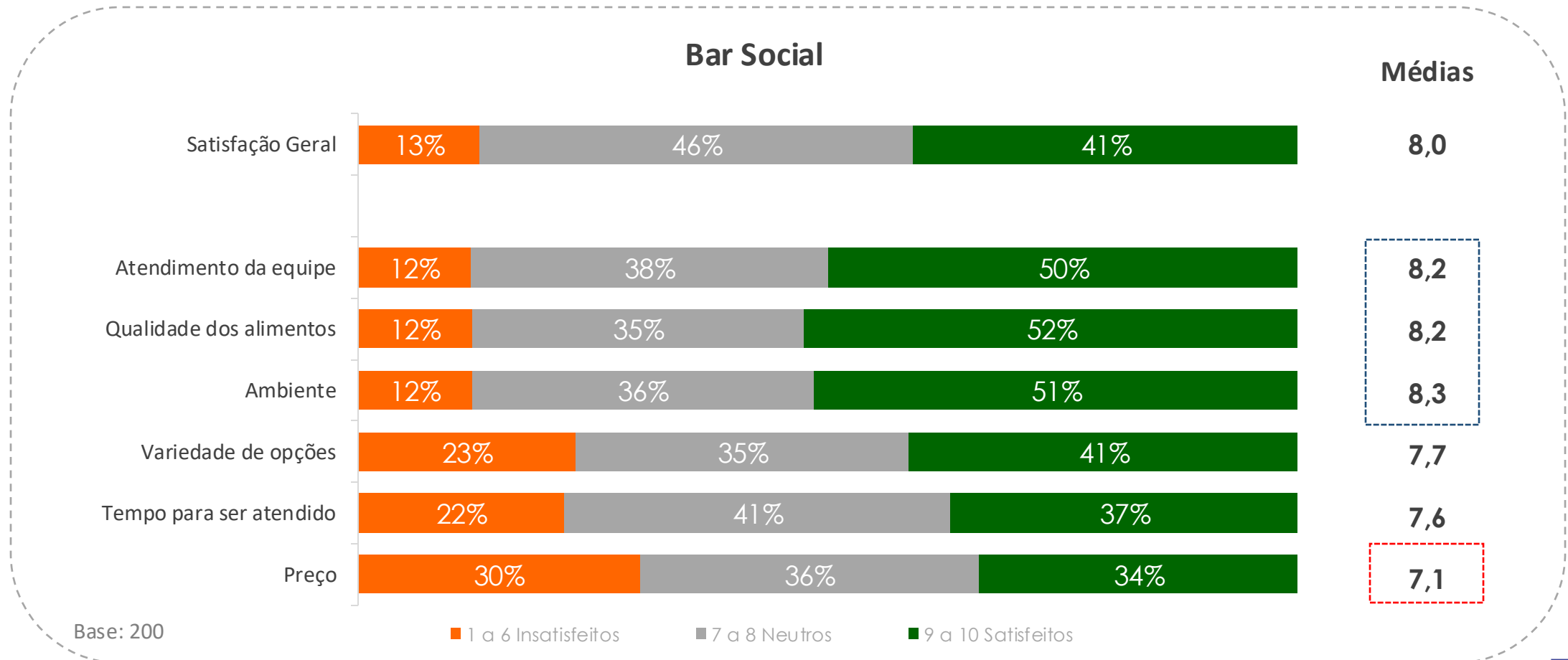


Satisfação – Bar Social



Bar Social se destaca no ambiente, seguido de atendimento e qualidade dos alimentos

Preço se apresenta como o de mais baixa avaliação

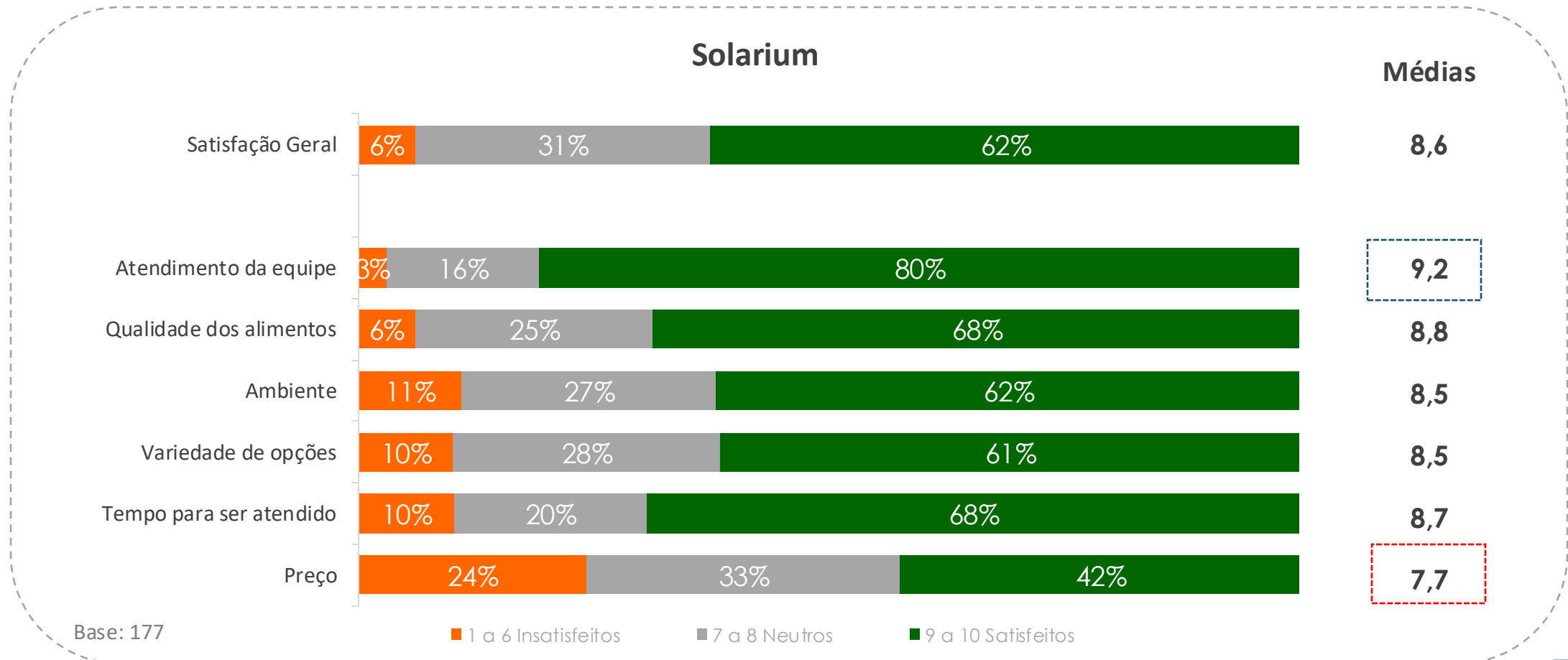


Satisfação – Solarium



Atendimento é o maior diferencial positivo de Solarium

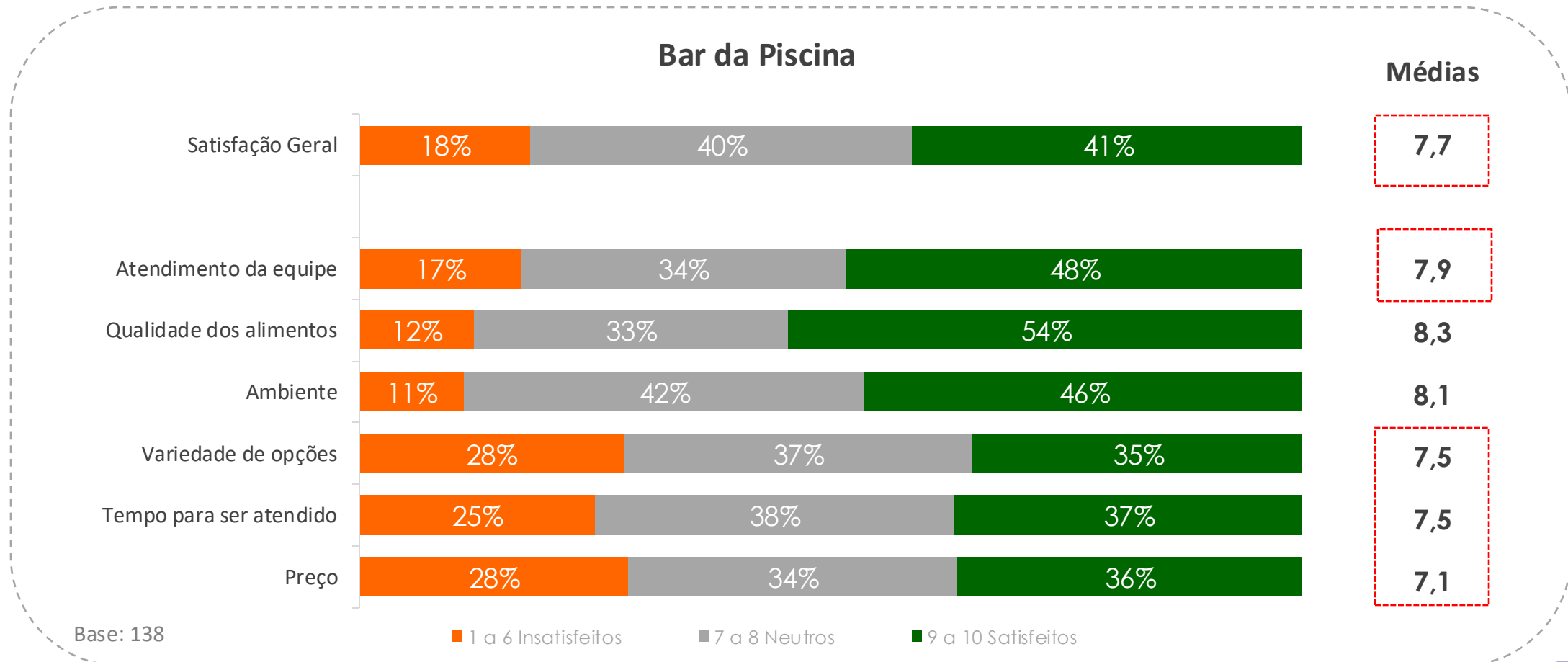
Preço se apresenta como o de mais baixa avaliação



Satisfação – Bar da Piscina



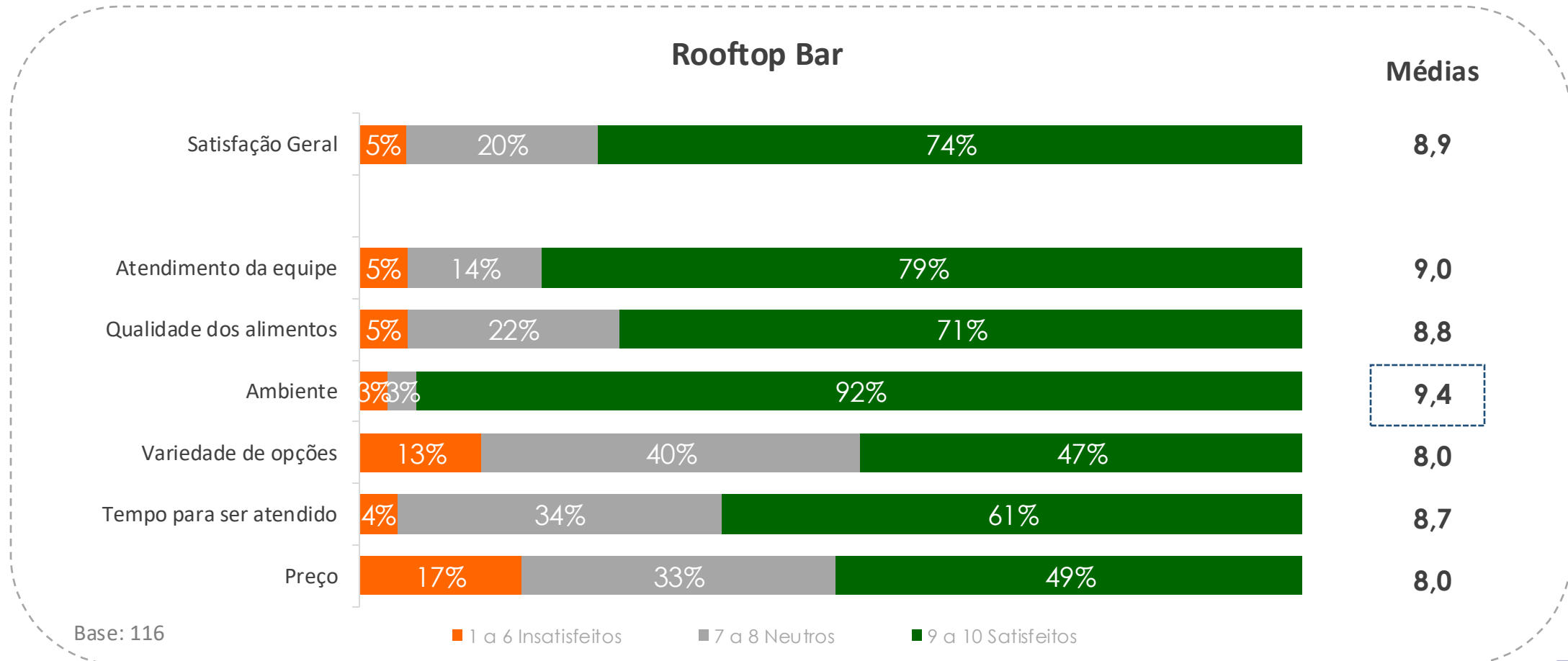
Bar da Piscina apresenta problemas notas abaixo de 8 em diversos atributos (atendimento, variedade de opções, tempo de atendimento e preço), ademais de uma baixa avaliação na satisfação geral



Satisfação – Rooftop Bar



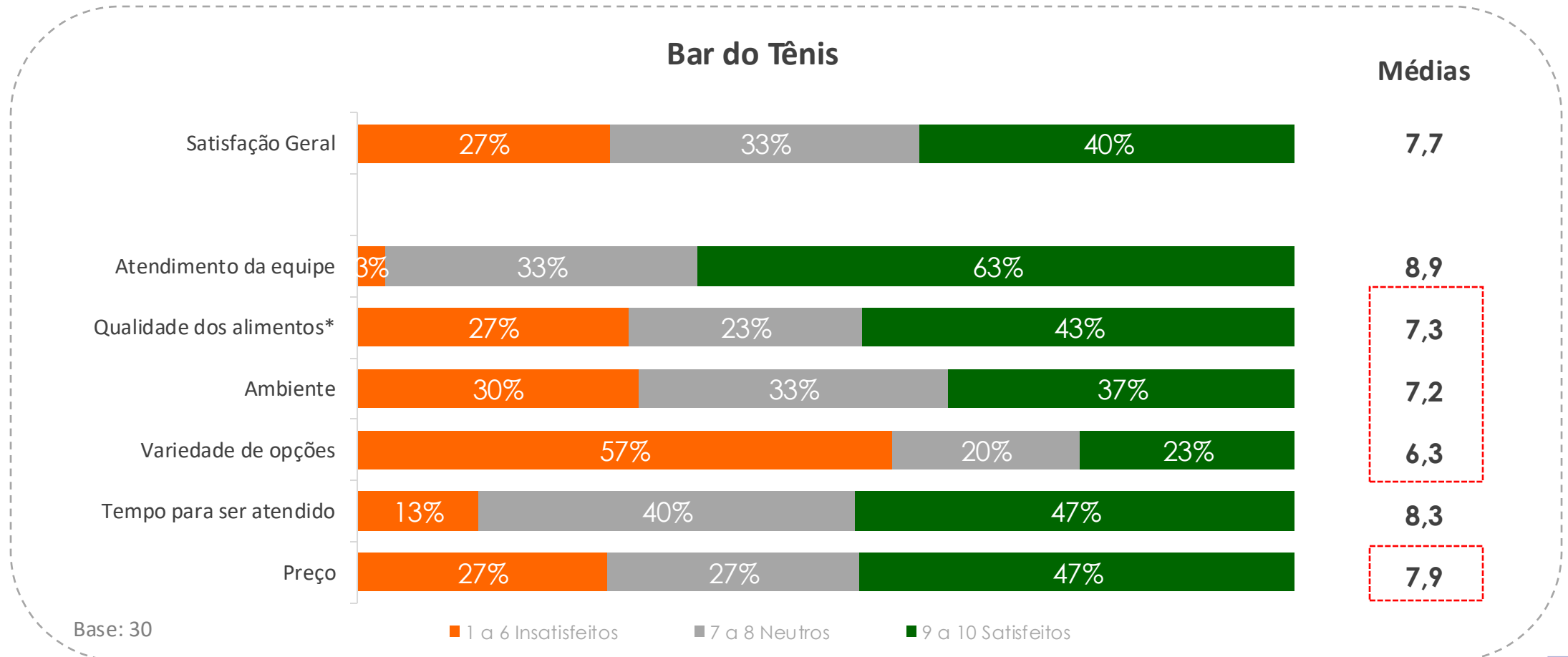
Ambiente é o grande diferencial de Rooftop Bar



Satisfação – Bar do Tênis



Bar do Tênis apresenta problemas notas abaixo de 8 em diversos atributos (variedade de opções, ambiente e qualidade de alimentos, e preço), ademais de uma baixa avaliação na satisfação geral



Bares e Restaurantes – Quadro Resumo (Médias)



Na comparação das notas, o destaque positivo é para Terraço, enquanto que do ponto de vista negativo, o Bar do Tênis e Bar da Piscina apresentam notas mais baixas.

Restaurante	GERAL	Atendimento da Equipe	Qualidade dos alimentos	Ambiente	Variedade de opções	Tempo para ser atendido	Preço
Boulevard	8,3	8,7	8,6	8,7	8,1	7,9	7,2
Expresso	7,9	8,2	8,3	8,2	7,7	7,4	7,1
Sushi Bar	8,7	9,1	8,9	9,0	8,5	8,8	7,5
Café Paulistano	8,3	8,9	8,4	8,4	7,8	8,6	7,8
Pizzaria	8,9	9,1	9,0	8,4	9,1	8,7	7,9
Terraço	9,0	9,2	9,1	9,1	8,8	8,8	8,0
Bar Social	8,0	8,2	8,2	8,3	7,7	7,6	7,1
Solarium	8,6	9,2	8,8	8,5	8,5	8,7	7,7
Bar da Piscina	7,7	7,9	8,3	8,1	7,5	7,5	7,1
Rooftop Bar	8,9	9,0	8,8	9,4	8,0	8,7	8,0
Bar do Tênis	7,7	8,9	7,3	7,2	6,3	8,3	7,9

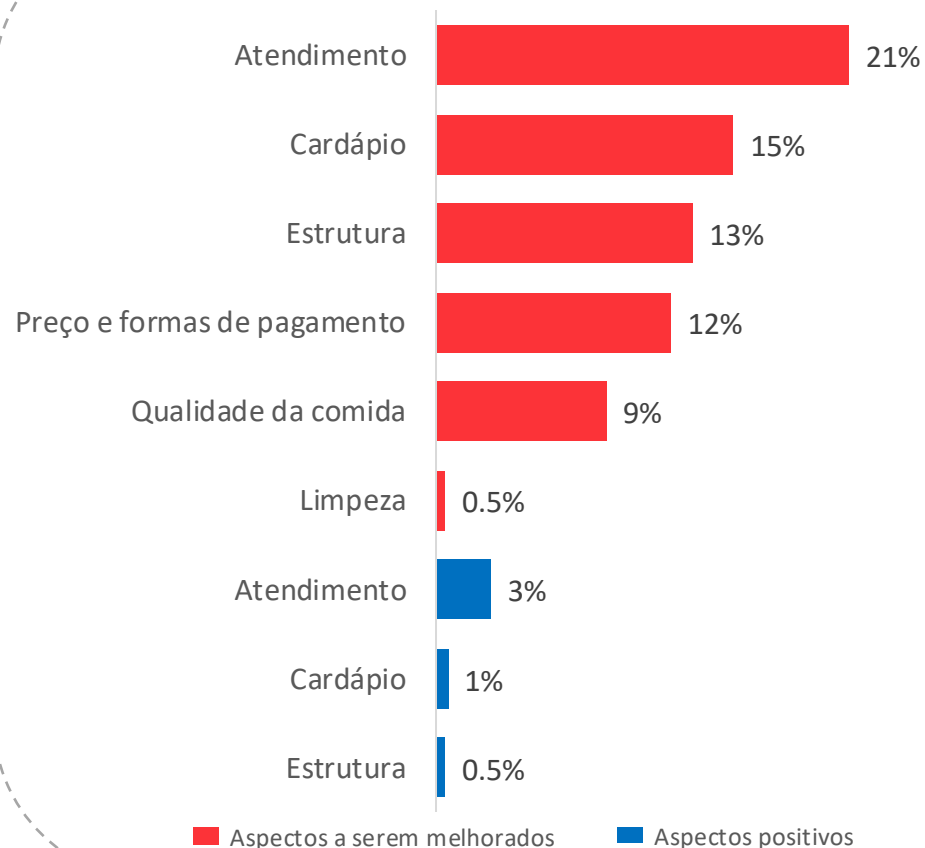
Nota: Como era permitida a avaliação de apenas 3 bares ou restaurantes, ficando a escolha desses por parte dos entrevistados, não houve base estatística suficiente para avaliação de 4 unidades: Sports Bar (Apenas 8 o escolheram para dar nota); Bar do Snooker (7 entrevistados); Bar do salão dos jogos (5); Bar da sauna (0).

Comentários sobre Restaurantes



Atendimento e Cardápio são os atributos mais mencionados no comentários sobre restaurantes e bares

Comentários Gerais - Restaurantes



O QUE OS SÓCIOS VERBALIZAM ?

“Acho que os restaurantes, de uma forma geral, atendem às necessidades. Não são excepcionais, mas são corretos. Gostei da nova opção do Sports Bar. Até hoje não consegui ir ao Rooftop - acho que deveria haver sistema de reserva porque o espaço é muito pequeno. O sistema de atendimento é que realmente deveria melhorar. Os garçons são delicados, mas o atendimento é sempre demorado e meio confuso.”

“Qualidade dos pratos no boulevard caiu muito nesta gestão de diretoria. Precisa de um chef e um diretor de a&b permanente, alguém do ramo”

“Os restaurantes estão sempre LOTADOS. O atendimento do Boulevard pelos garçons antigos e de mais idade é seletivo, eles gostam dos sócios antigos. A qualidade da comida caiu muito no Boulevard. Hoje o melhor restaurante é o Sollarium, mas também está sempre lotado, fruto da “doação ” de títulos que o clube fez ultimamente.”

“Expresso: (1) Muitas vezes demora bastante pra trazerem a conta ou os pedidos (especialmente em dias cheios). (2) A qualidade de alguns itens deixa a desejar (ex: ovo cozido sempre extremamente passado, açaí às vezes congelado, legumes muito duros mesmo quando peço mais molinho pras crianças) (3) Poderia vender arroz e feijão para as crianças. | Solarium: comida e atendimento maravilhosos, poderia abrir segunda, sempre está cheio dia de semana, creio que teria público!”

**ADMINISTRAÇÃO,
INFRAESTRUTURA,
SERVIÇOS E
HOSPITALIDADE**

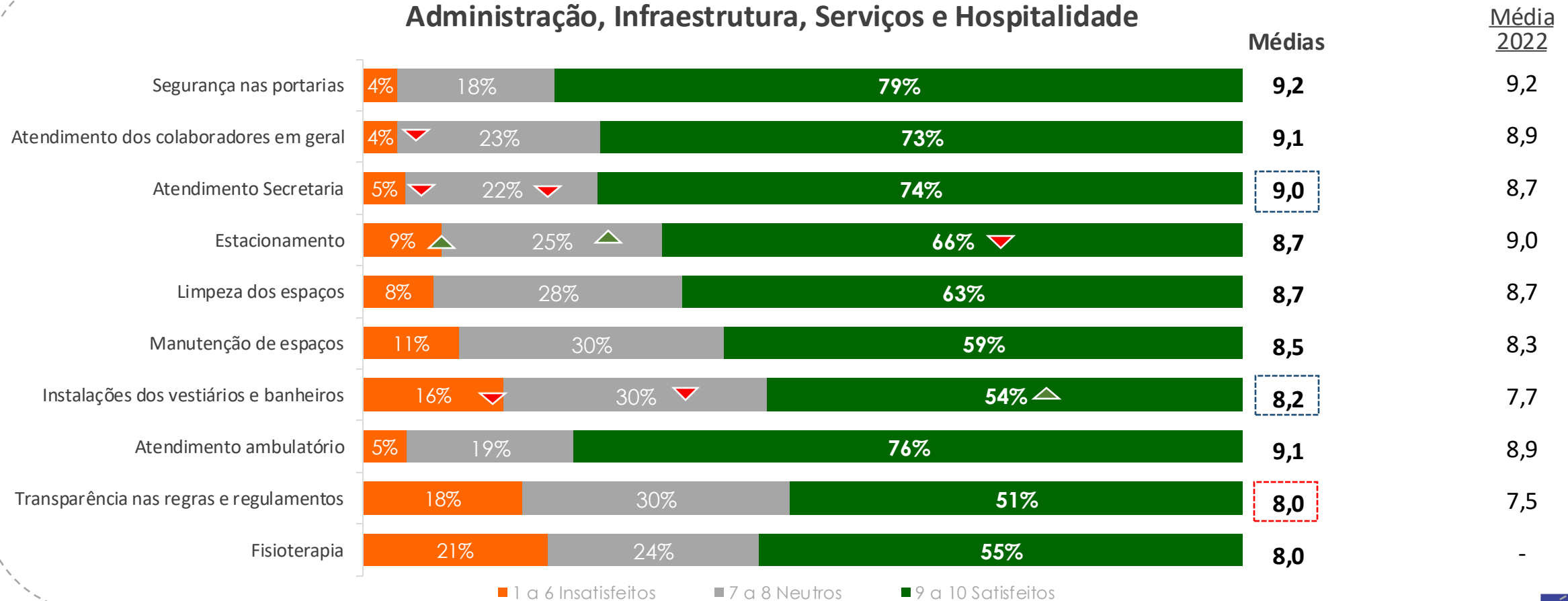


Satisfação – Adm, Infraestrutura, Serviços e Hospitalidade



De forma geral, se observa uma melhora na avaliação do atendimento da secretaria e nos vestiários e banheiros. Por outro lado, há uma queda na avaliação de transparência nas regras e regulamentos.

Administração, Infraestrutura, Serviços e Hospitalidade



Diferença significativa

Satisfação – Adm, Infraestrutura, Serviços e Hospitalidade



Sócios de até 39 anos estão mais satisfeitos com aspectos da administração e infraestrutura, principalmente com limpeza e atendimento dos colaboradores.

	Até 39 anos	40 a 49 anos	50 a 59 anos	60 a 69 anos	70 anos ou mais
Limpeza dos espaços	9,1	8,5	8,7	8,5	9,0
Manutenção de espaços	8,7	8,3	8,4	8,3	8,9
Instalações dos vestiários e banheiros	8,6	7,7	8,1	8,3	8,7
Transparência nas regras e regulamentos	8,1	7,7	7,7	8,0	8,7
Atendimento dos colaboradores em geral	9,1	8,9	9,0	9,0	9,3
Segurança nas portarias	9,0	9,0	9,2	9,3	9,5
Atendimento ambulatório	9,3	8,9	8,9	9,1	9,2
Atendimento Secretaria	8,8	8,7	8,8	9,2	9,4
Estacionamento	8,7	8,5	8,7	8,8	9,0
Fisioterapia	8,4	7,5	7,4	8,5	8,1

Plano diretor

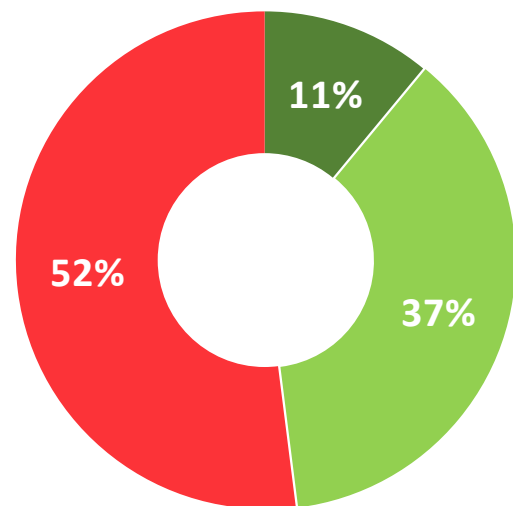


Cerca de metade dos entrevistados desconhece totalmente o plano diretor.

Dentre os que conhecem, o atributo “Impacto das obras na valorização do patrimônio do clube” é o de melhor avaliação.

Prazo de execução é o item com maior insatisfação.

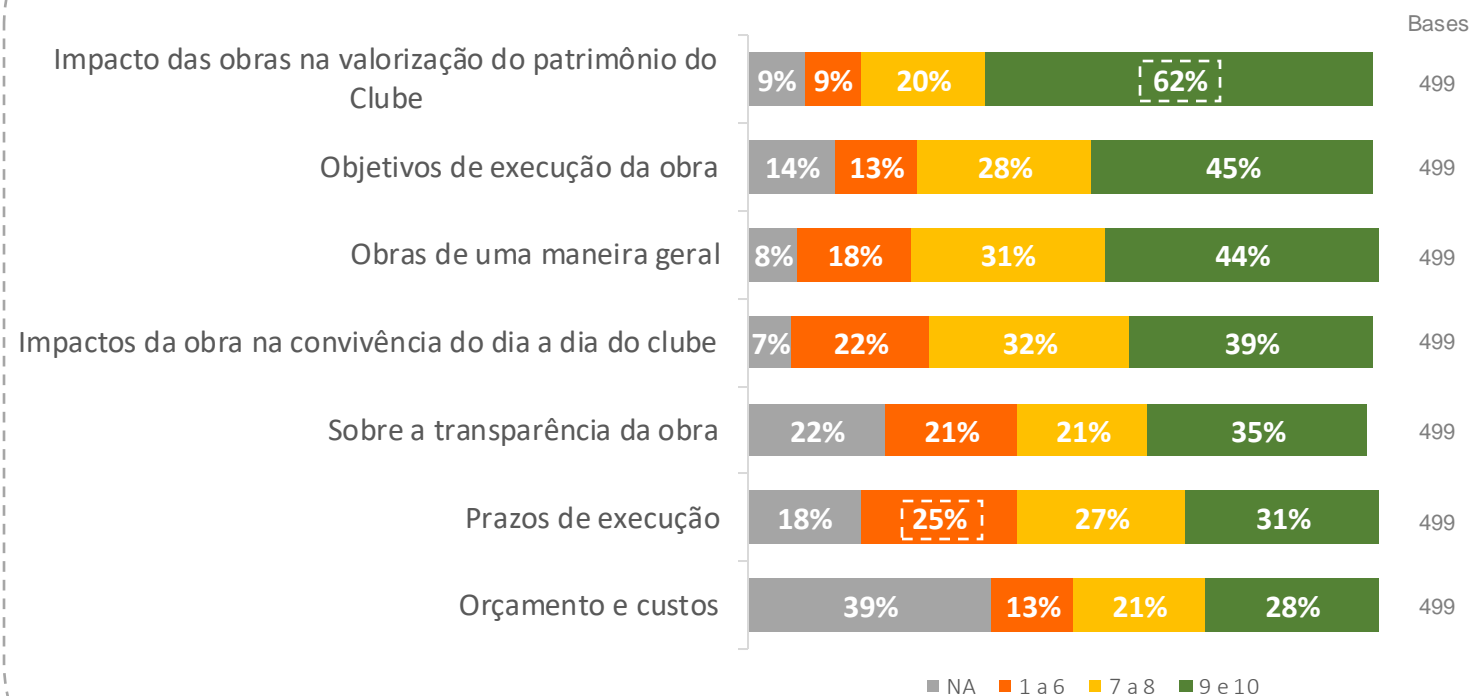
Conhece o Plano Diretor ?



Base: 1.052

- Conheço o Plano Diretor
- Conheço parcialmente o Plano Diretor
- Desconheço totalmente o Plano

E dentre aqueles que conhecem:



Q38. Sobre o Plano Diretor, que guia as evoluções estruturais do Paulistano (aprovado em 2016), e sua implementação, gostaríamos de saber: [RU] Agora, gostaríamos de saber sua opinião sobre as ações do Plano Diretor que o Club Athletico Paulistano tem executado. Qual seu grau de satisfação em relação a: [RU POR LINHA] [RODIZAR]

ACADEMIA

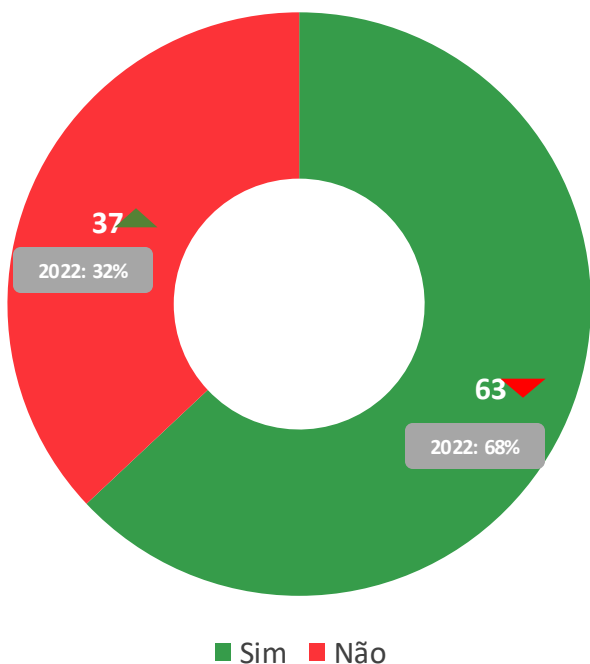


Frequência e Satisfação - Academia

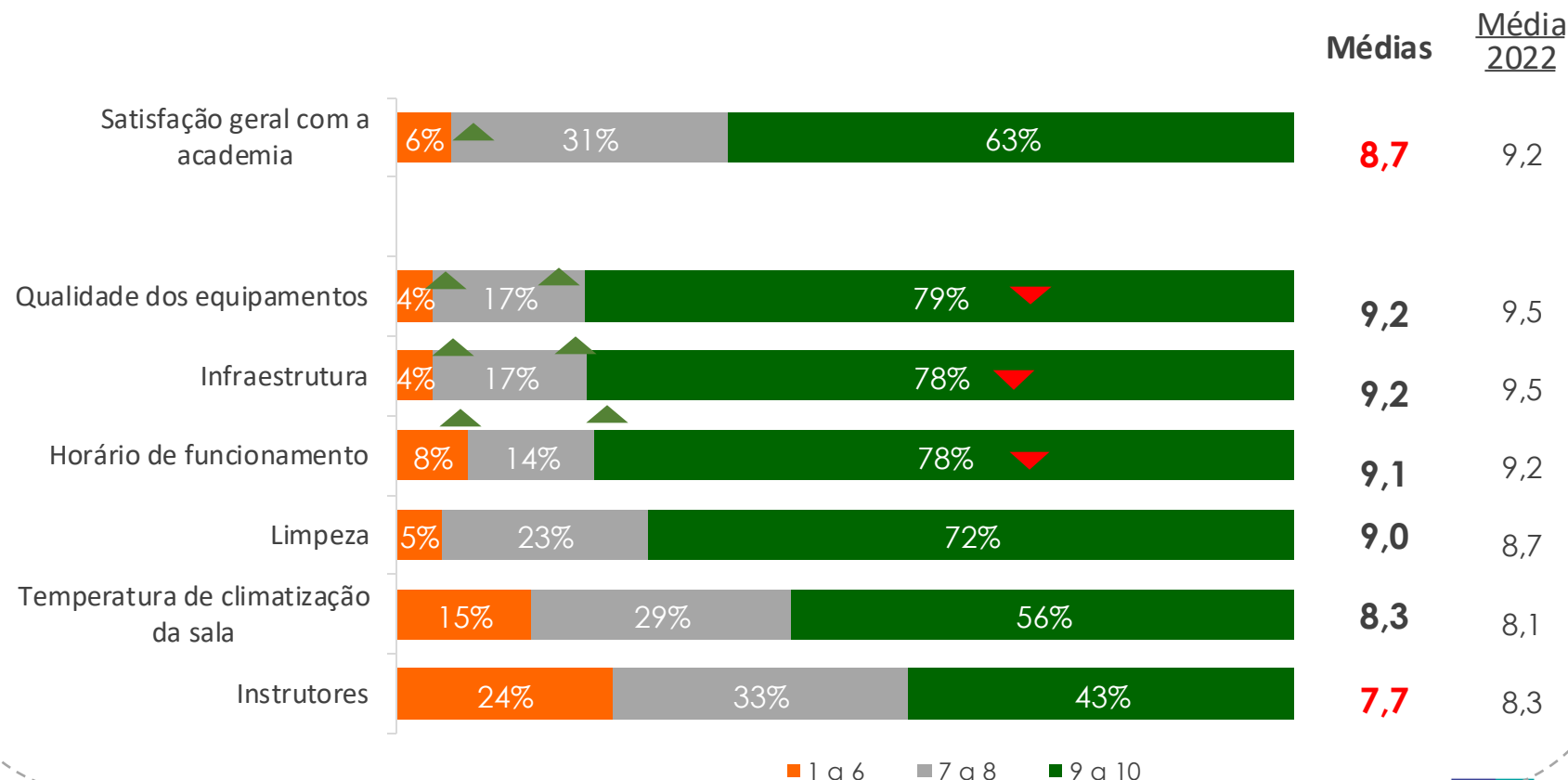


Dentre os entrevistados se observa uma pequena queda na frequência da academia.
Se observa uma queda na avaliação geral da academia e em todos os atributos, principalmente em instrutores

FREQUENTA ?



SATISFAÇÃO COM ATRIBUTOS




▲ Diferença significativa

Satisfação - Academia – por faixa etária



Avaliação geral com academia, bem como instrutores sofre queda abrupta em todas as faixas etárias.

	Até 39 anos		40 a 49 anos		50 a 59 anos		60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
ACADEMIA - GERAL	9,1	8,8	9,1	8,5	9,1	8,7	9,2	8,8	9,3	8,8
Instrutores	8,0	7,6	8,1	7,4	8,3	7,2	8,4	8,0	8,9	8,3
Limpeza	9,4	9,3	9,1	8,8	9,2	9,0	9,2	8,8	9,4	9,1
Qualidade dos Equipamentos	9,6	9,3	9,5	9,0	9,5	9,2	9,5	9,1	9,6	9,2
Infraestrutura	9,6	9,3	9,4	8,9	9,4	9,1	9,5	9,3	9,5	9,2
Temperatura de climatização da aula	8,8	8,1	8,8	7,9	8,6	8,3	8,7	8,2	9,0	8,7
Horário de funcionamento	9,1	8,7	9,2	9,0	9,0	9,0	9,4	9,2	9,5	9,4

 Diferença significativa

ESPORTES & ESCOLA DE ESPORTES



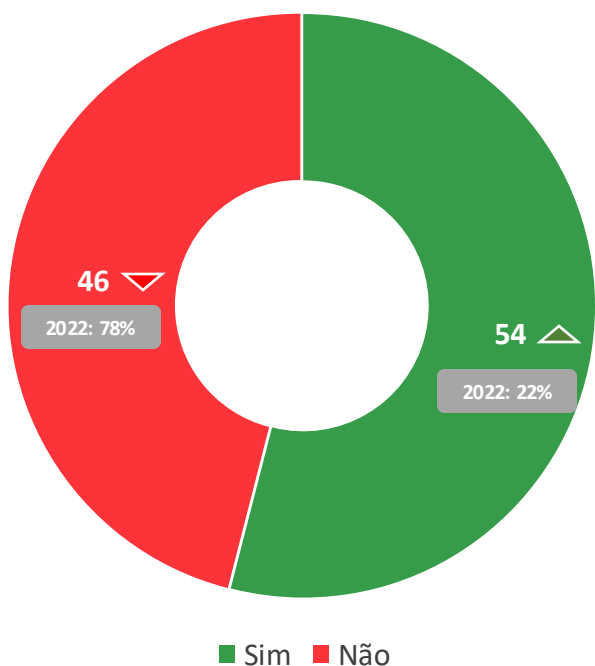
Frequência - Esportes



Há um aumento significativo de praticantes de esportes

As 3 modalidades que mais se destacam em praticantes são: Nataação, Tênis, Beach Tennis

PRATICA ALGUM ESPORTE? (%)



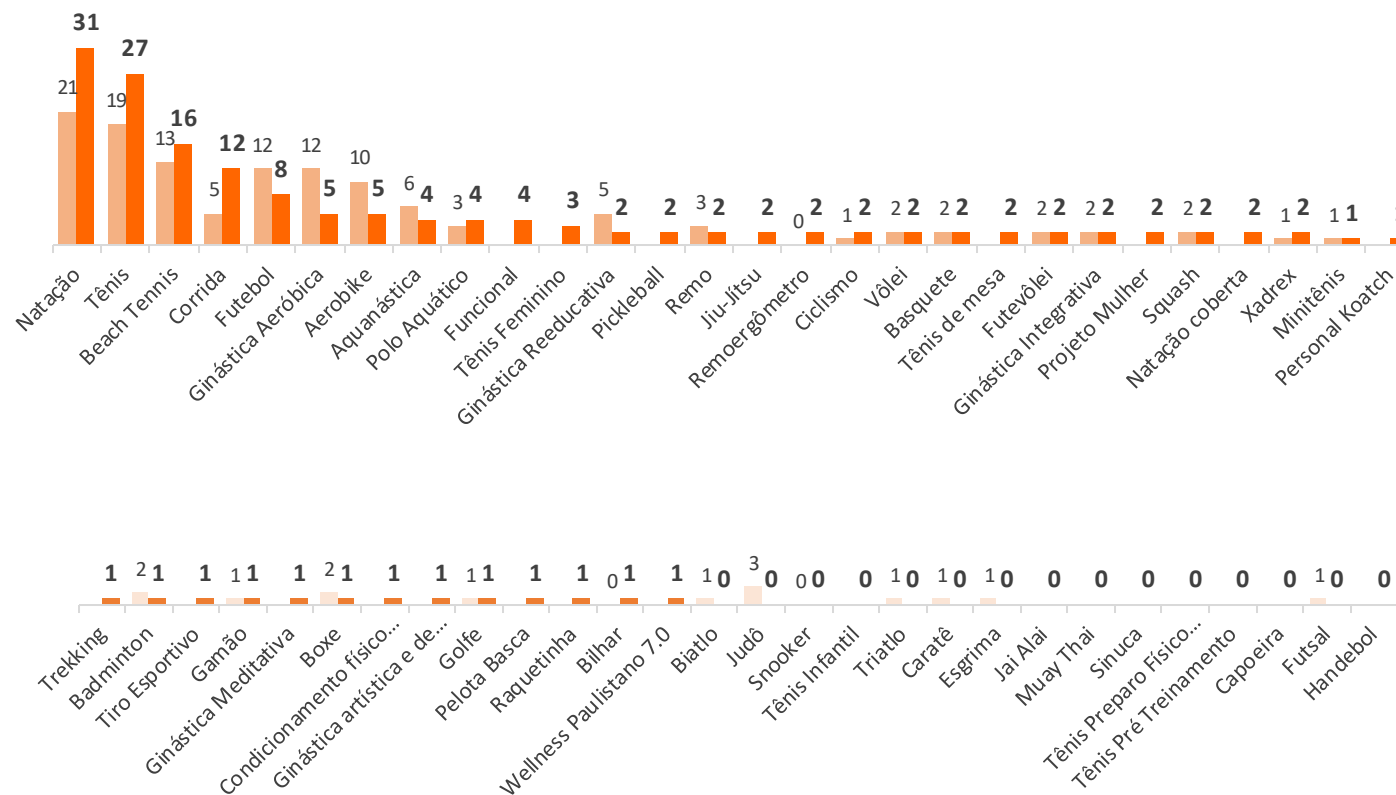
Base: 2110

2022

2024

QUAIS ? (%)

Multiplicidade: 1,6 | 1,7



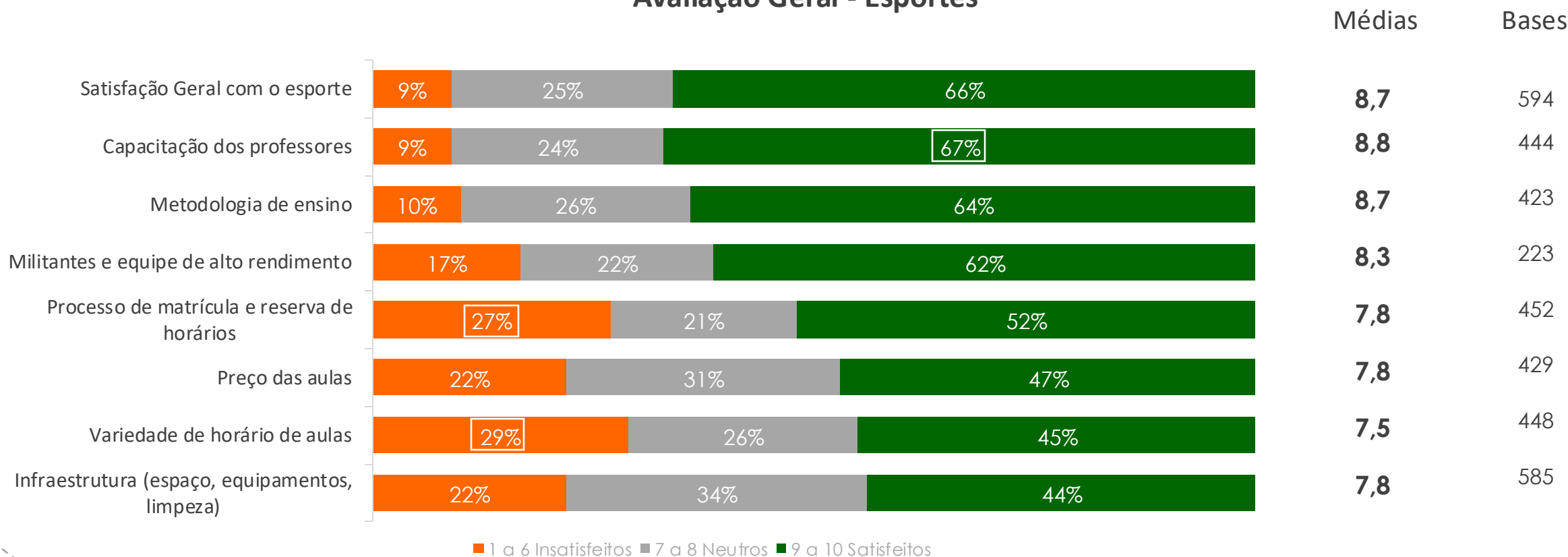
Diferença significativa

Satisfação - Esportes



Processo de matrícula e variedade de horário de aulas são os principais elementos de insatisfação em esportes. Por outro lado, capacitação de professores é o atributo de maior satisfação.

Avaliação Geral - Esportes



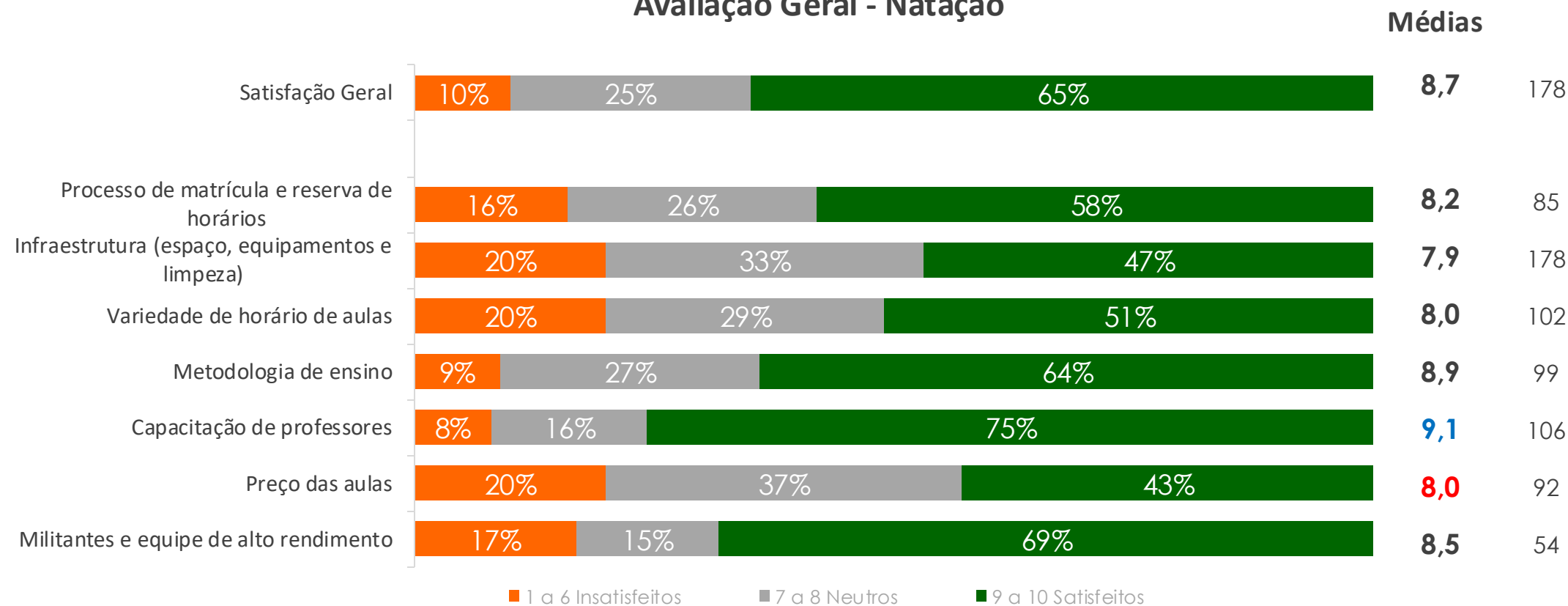
Satisfação - Natação



Capacitação de professores é o atributo melhor avaliado dentre os frequentadores de natação.

Atenção a questão do preço !!!

Avaliação Geral - Natação

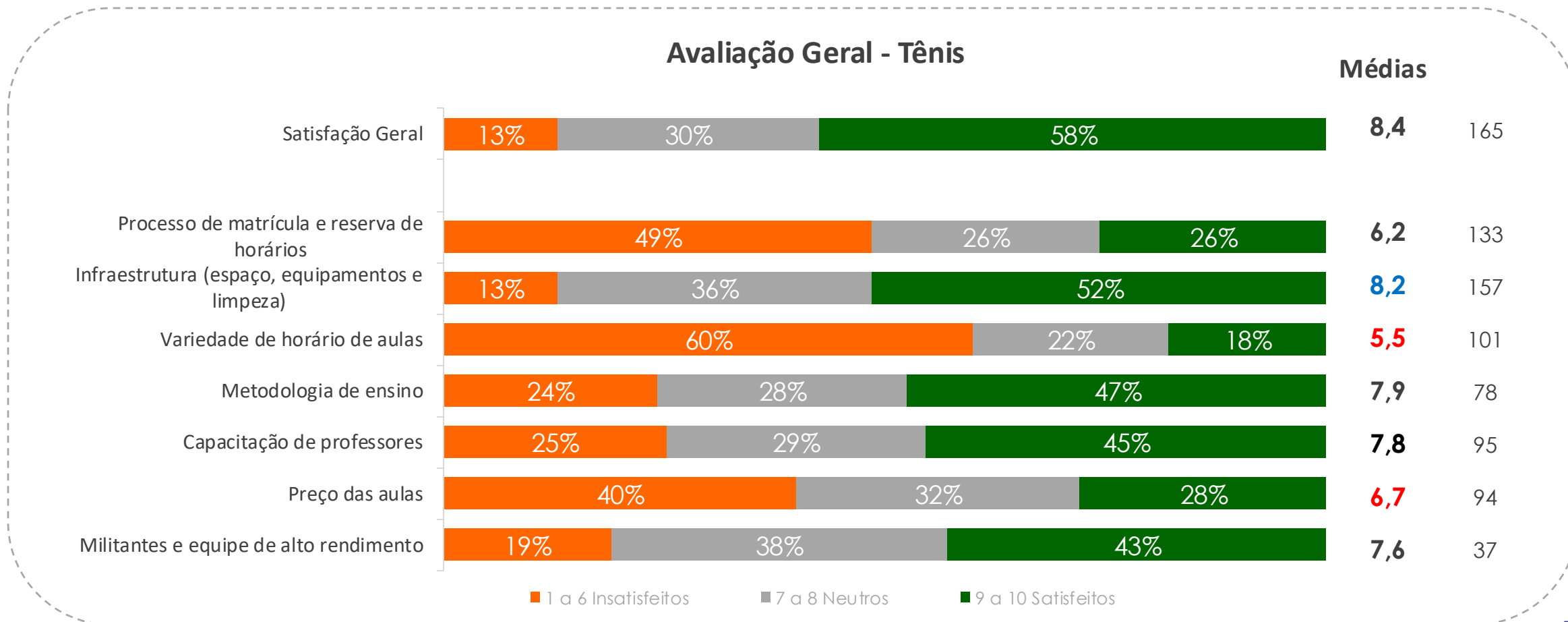


Satisfação - Tênis



Infraestrutura é o atributo melhor avaliado dentre os frequentadores de Tênis

Atenção a questão do preço e variedade de aulas !!!

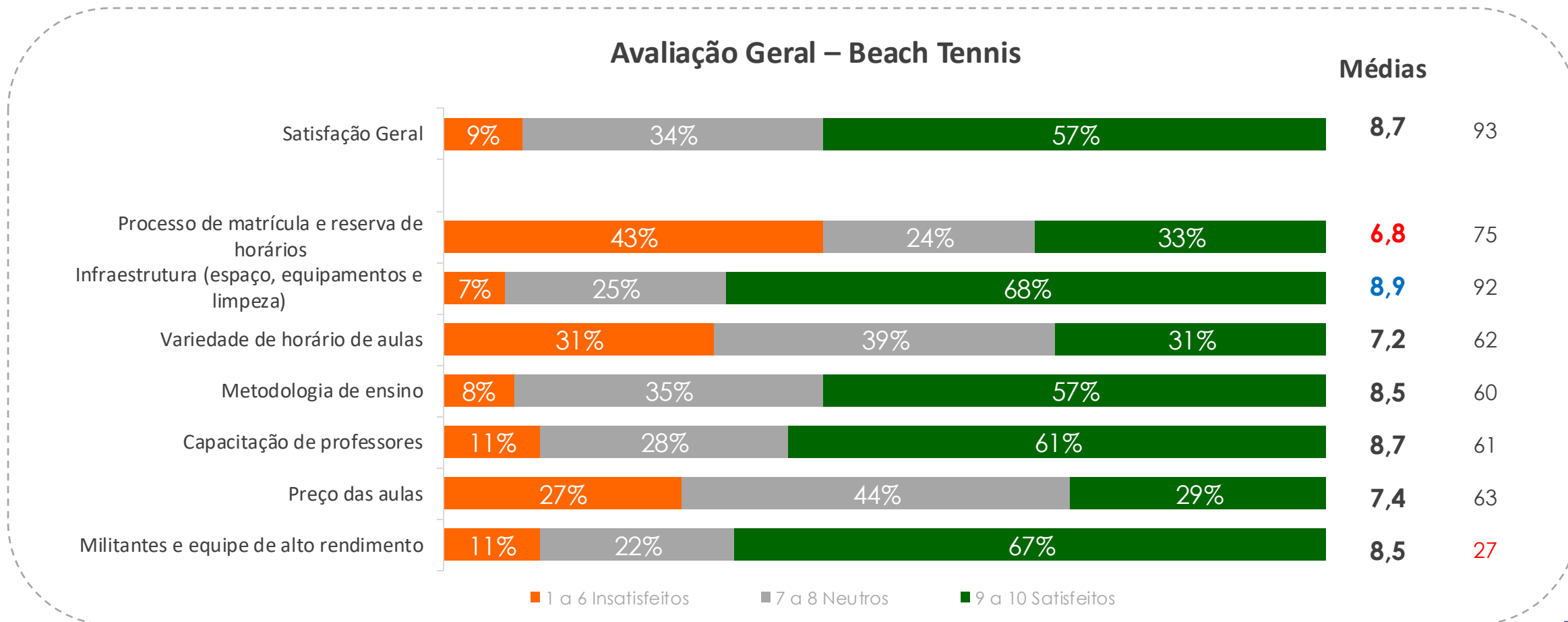


Satisfação – Beach Tennis



Infraestrutura é o atributo melhor avaliado dentre os frequentadores de Beach Tennis

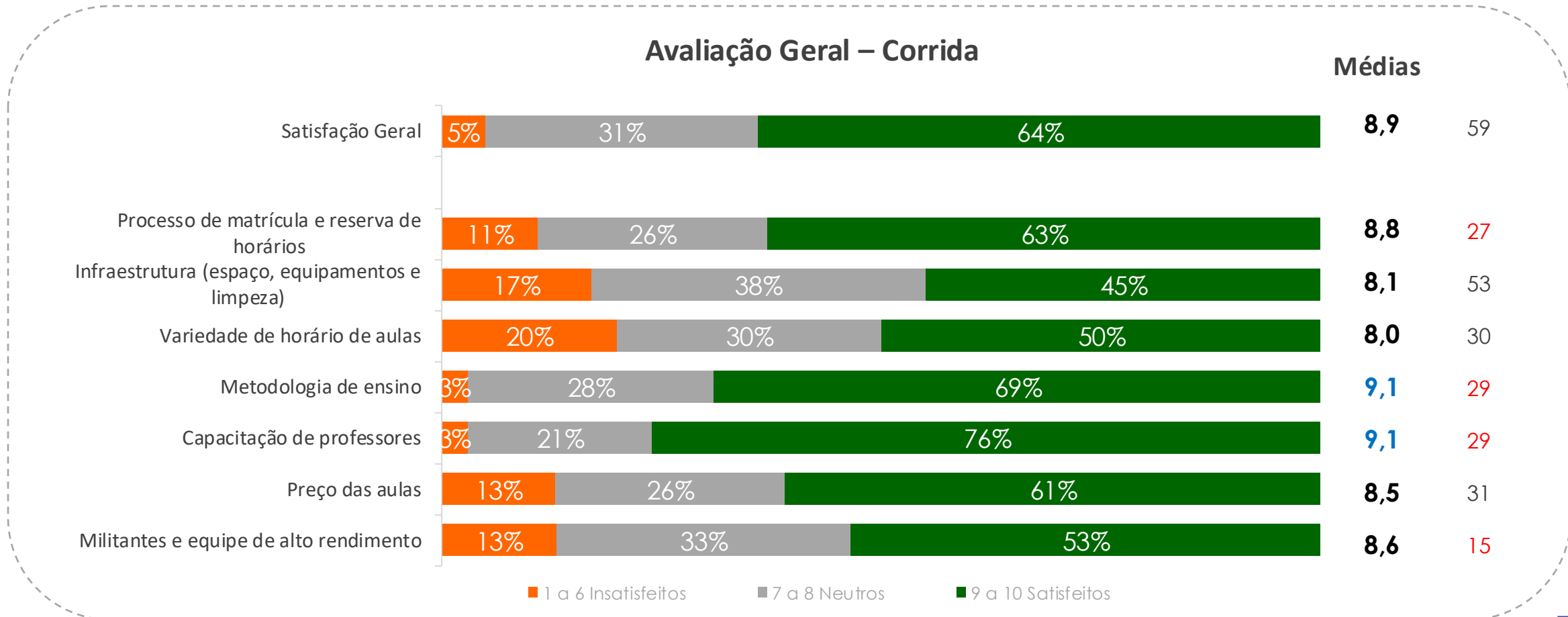
Atenção a questão do preço e variedade de aulas !!!



Satisfação – Corrida



Atributos de Corrida com alta avaliação dentre os seus frequentadores.



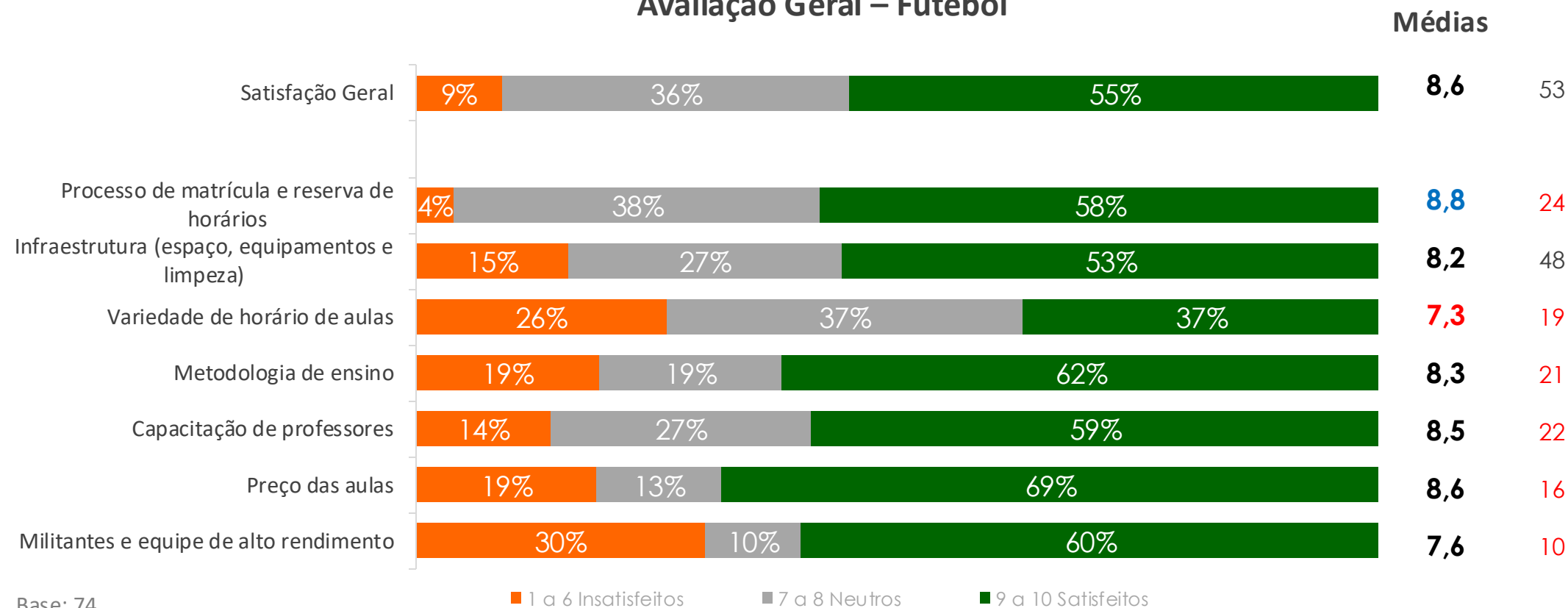
Satisfação – Futebol



Processo de matrícula é o atributo melhor avaliado dentre os frequentadores de Futebol

Atenção a questão de variedade de aulas !!!

Avaliação Geral – Futebol



Base: 74

■ 1 a 6 Insatisfeitos ■ 7 a 8 Neutros ■ 9 a 10 Satisfeitos

Esportes – Quadro Resumo (Médias)



Na comparação das notas, o destaque positivo de esportes é para a alta avaliação de corrida e Tênis e Beach Tennis com problemas em processo de reserva de matrículas, variedade de horário de aulas e preços

Esporte	GERAL	Processo de matrícula e reserva de horários	Infraestrutura (espaço, equipamentos e limpeza)	Variedade de horário de aulas	Metodologia de Ensino	Capacitação de professores	Preço das aulas	Militantes e equipe de alto rendimento
Natação	8,7	8,2	7,9	8,0	8,9	9,1	8,0	8,5
Tênis	8,4	6,2	8,2	5,5	7,9	7,8	6,7	7,6
Beach Tennis	8,7	6,8	8,9	7,2	8,5	8,7	7,4	8,5
Corrida	8,9	8,8	8,1	8,0	9,1	9,1	8,5	8,6
Futebol	8,6	8,8	8,2	7,3	8,3	8,5	8,6	7,6

Nota: Apresentamos os esportes que tiveram uma base estatística mínima de 30 entrevistas, considerada como uma base não frágil.

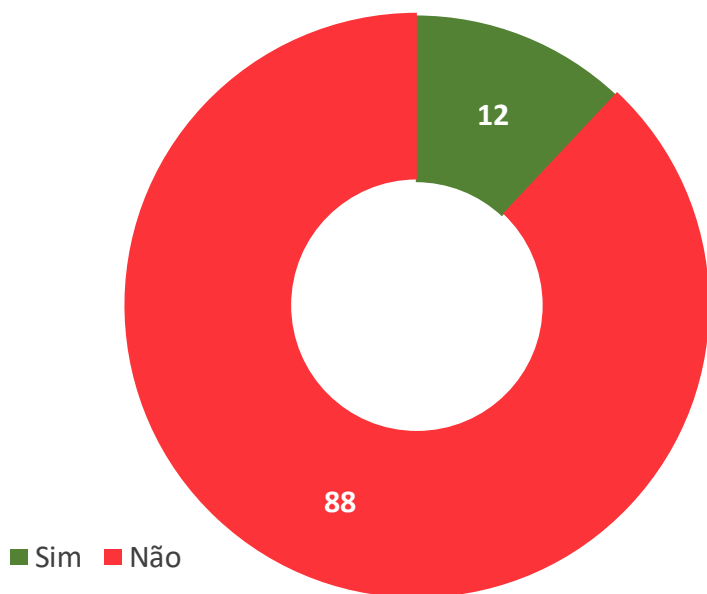
Escola de Esportes



Escola de Esportes ainda tem uma baixa penetração dentre os entrevistados, apenas 12%.

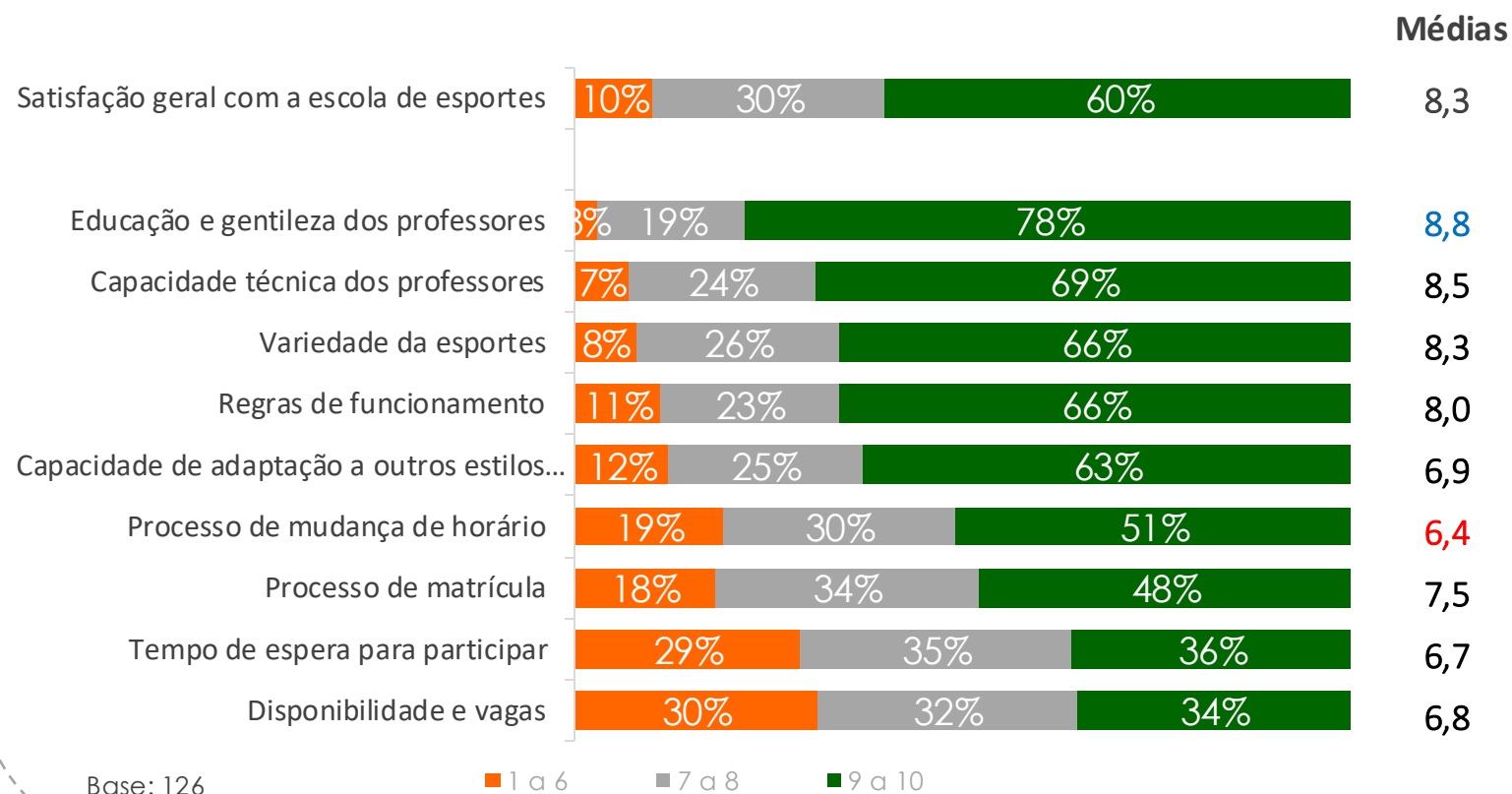
Dentre os atributos avaliados, destaque positivo para “Educação e gentileza dos professores” e negativo para “Processo De mudança de horário”.

TEM/TEVE FILHO MATRICULADO ?



Base: 1.095

ESCOLA DE ESPORTES – AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS



Base: 126

■ 1 a 6 ■ 7 a 8 ■ 9 a 10

PISCINAS



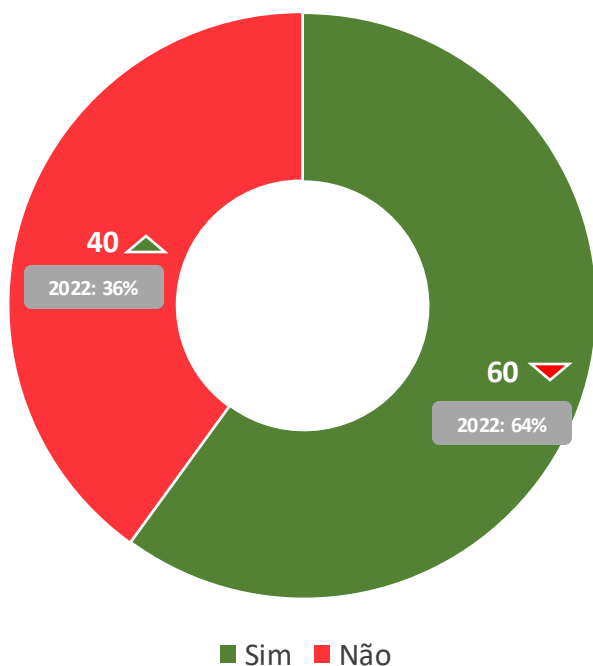
Frequência e Satisfação - Piscinas



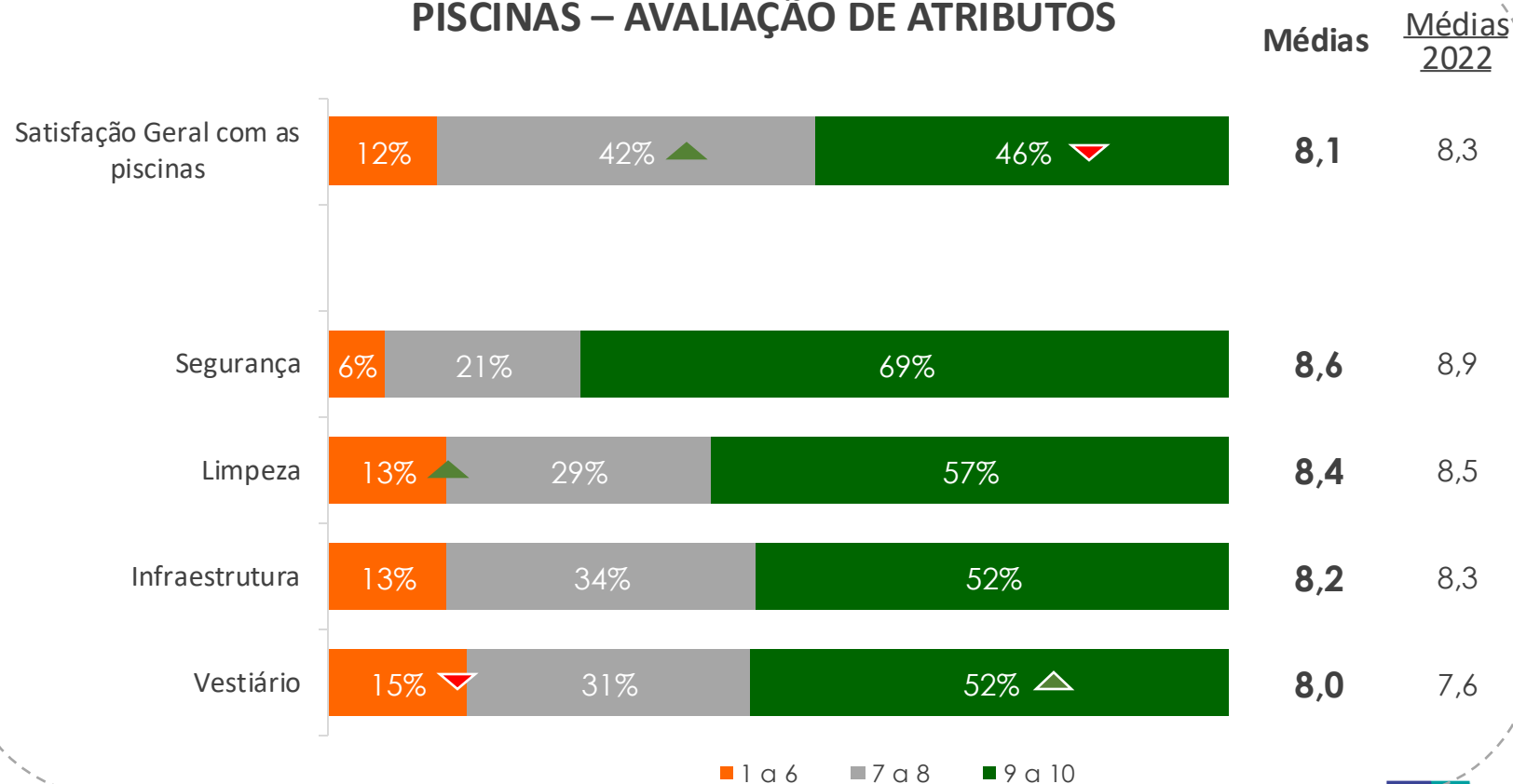
Associados frequentam menos a piscina em relação a 2022

Se observa uma queda na satisfação geral e principalmente em “Segurança”. Importante ressaltar a melhora em “Vestiário”

FREQUENTA ?



PISCINAS – AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS



Diferença significativa

Satisfação - Piscinas – por faixa etária



Os que eu são 70+ são os que melhor avaliam as piscinas de forma geral.

Os mais jovens são os que melhor avaliam o “Vestiário”

	Até 39 anos	40 a 49 anos	50 a 59 anos	60 a 69 anos	70 anos ou mais
Satisfação Geral com as piscinas	8,3	7,8	8,2	8,3	8,7
Limpeza	8,8	8,2	8,4	8,2	8,7
Segurança	9,2	8,8	8,9	8,9	9,4
Infraestrutura	8,3	7,8	8,2	8,4	8,8
Vestiário	8,6	7,9	8,2	8,1	8,5

SERVIÇOS DE BEM ESTAR



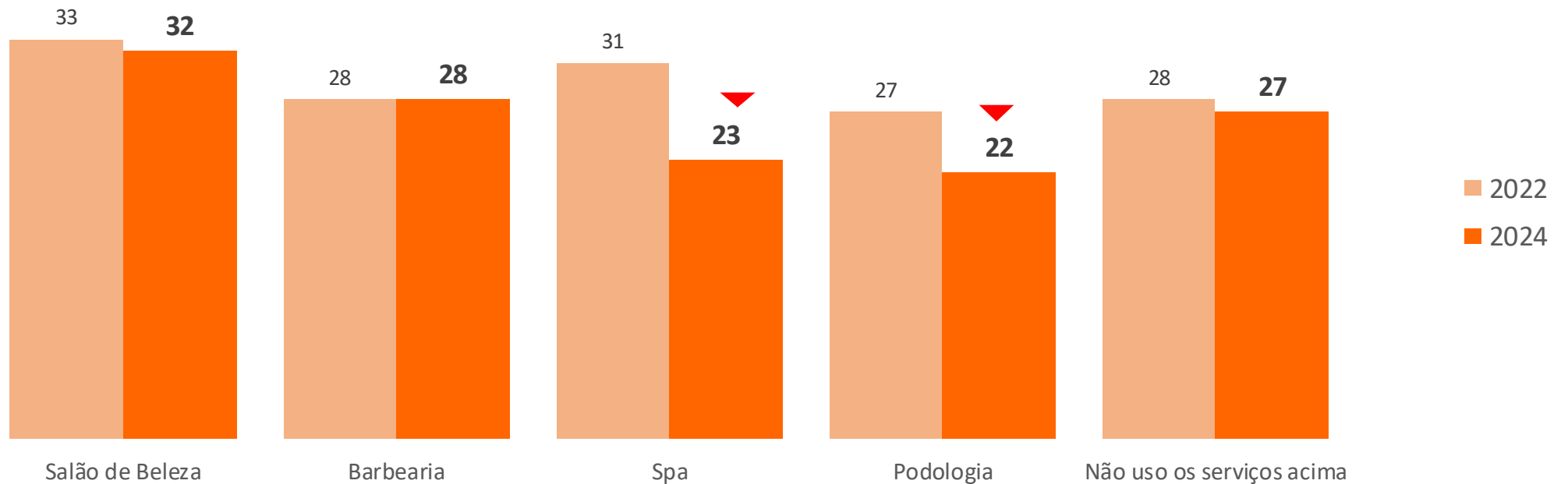
Utilização dos Serviços de Bem-Estar




Sobre bem-estar: Salão de beleza e barbearia são os mais utilizados (estáveis em relação a 2022). SPA e Podologia apresentam retração no uso em 2024.

SERVIÇOS UTILIZADOS ? (%) – ESCOLHER ATÉ 2

Superposição de 1,2 | 1,1



 Diferença significativa

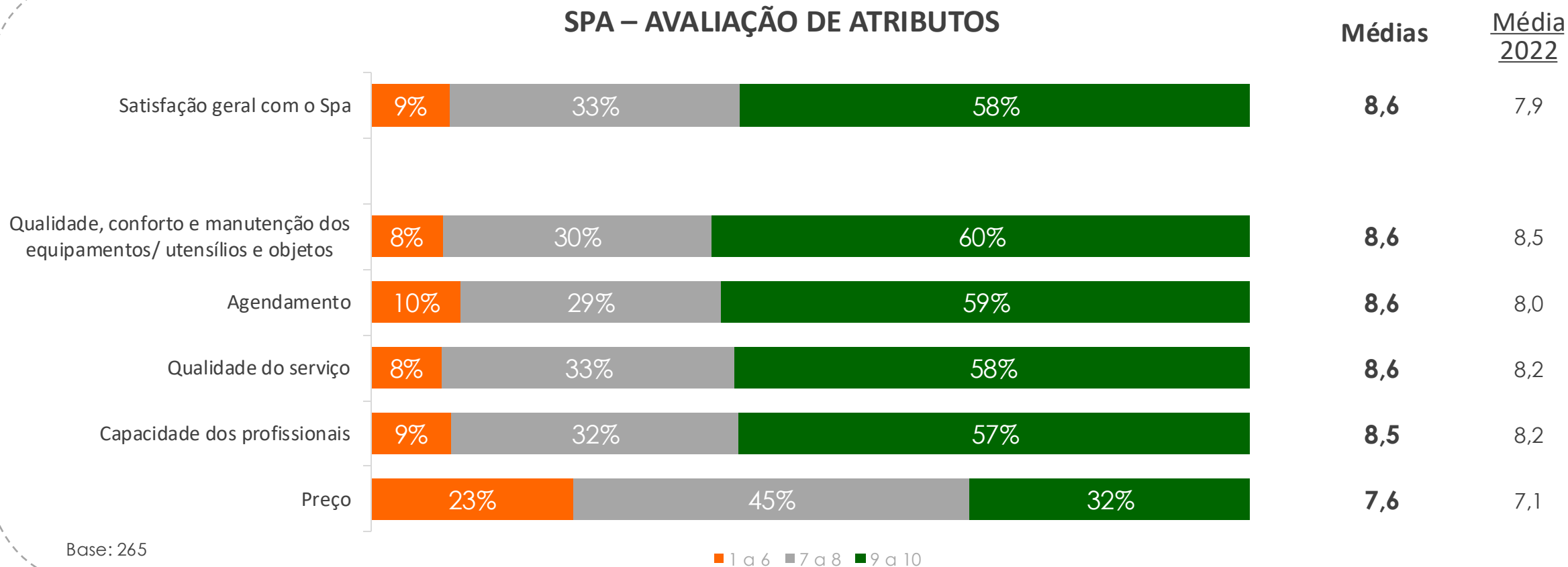
Satisfação – SPA



De forma geral a avaliação do SPA melhora na comparação entre os anos.

Destaque para agendamento e preço

SPA – AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS



Satisfação – SPA – por faixa etária



A melhora de satisfação de SPA ocorre em todas as faixa etárias, principalmente na faixa etária até 39 anos.

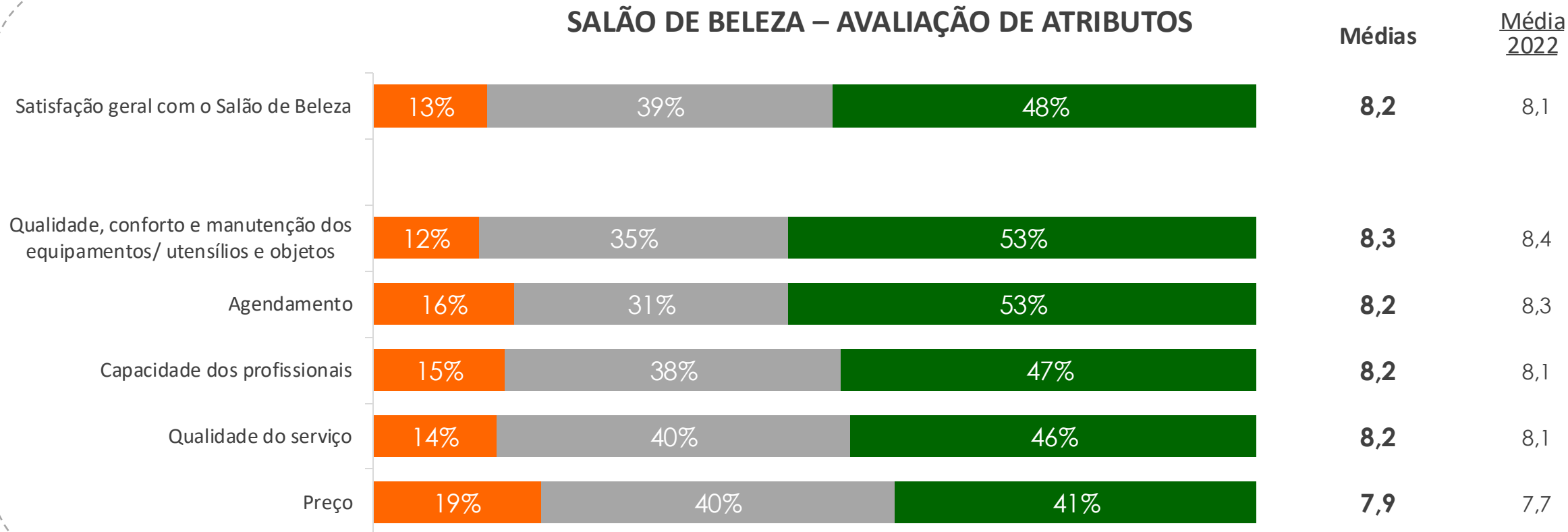
	Até 39 anos		40 a 49 anos		50 a 59 anos		60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
SPA – GERAL	8,3	9,0	7,8	8,4	7,6	8,5	8,2	8,5	7,7	8,8
Preço	7,4	8,2	6,7	7,3	6,9	7,4	7,3	7,5	7,3	8,4
Agendamento	8,5	8,8	7,9	8,2	7,7	8,4	8,3	8,6	7,6	9,1
Qualidade do serviço	8,5	8,9	8,2	8,5	7,9	8,6	8,4	8,6	7,9	8,7
Qualidade, conforto e manutenção dos equipamentos, utensílios e objetos	8,9	9,1	8,5	8,4	8,3	8,4	8,6	8,7	8,1	8,5
Capacidade dos profissionais	8,4	8,9	8,1	8,3	7,9	8,4	8,4	8,6	8,0	8,7

Satisfação – Salão de Beleza




Salão de beleza mantém satisfação estável em relação a 2022, com ligeiros avanços na satisfação geral, bem como no preço dos serviços.

SALÃO DE BELEZA – AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS



Base: 368

■ 1 a 6 ■ 7 a 8 ■ 9 a 10

 Diferença significativa

Q.9.1. E pensando em [TRAZER SERVIÇO] como você avalia os seguintes aspectos: [RODIZIAR ATRIBUTOS]

Média de NA: 1%

Satisfação – Salão de Beleza – por faixa etária



Se observa uma melhora de satisfação de Salão de beleza dentre os mais jovens

	Até 39 anos		40 a 49 anos		50 a 59 anos		60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
SALÃO DE BELEZA – GERAL	8,1	8,2	7,9	8,2	7,9	7,8	8,1	8,2	8,5	8,8
Preço	8,0	8,1	7,6	7,6	7,4	7,6	7,7	7,9	8,0	8,3
Agendamento	8,3	8,5	8,2	8,0	8,1	7,7	8,2	8,0	8,6	9,0
Qualidade do serviço	8,1	8,0	7,9	8,0	7,9	7,8	8,2	8,3	8,5	8,9
Qualidade, conforto e manutenção dos equipamentos, utensílios e objetos	8,5	8,4	8,4	8,3	8,2	7,8	8,4	8,3	8,7	8,9
Capacidade dos profissionais	8,1	8,0	7,9	8,0	7,9	7,9	8,3	8,3	8,5	8,8

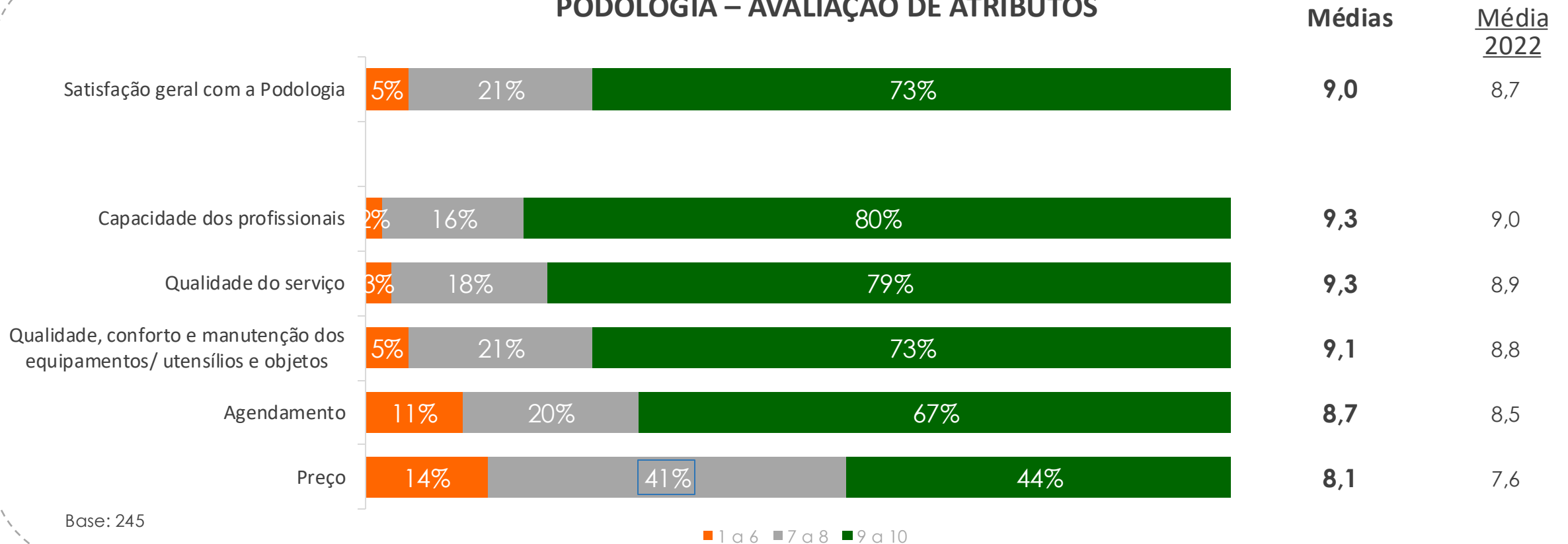
Satisfação – Podologia



De forma geral a avaliação da Podologia melhora na comparação entre os anos.

Destaque para melhora em preço e em Qualidade e conforto

PODOLOGIA – AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS



Satisfação – Podologia – por faixa etária



A melhora de satisfação de Podologia ocorre em todas as faixa etárias

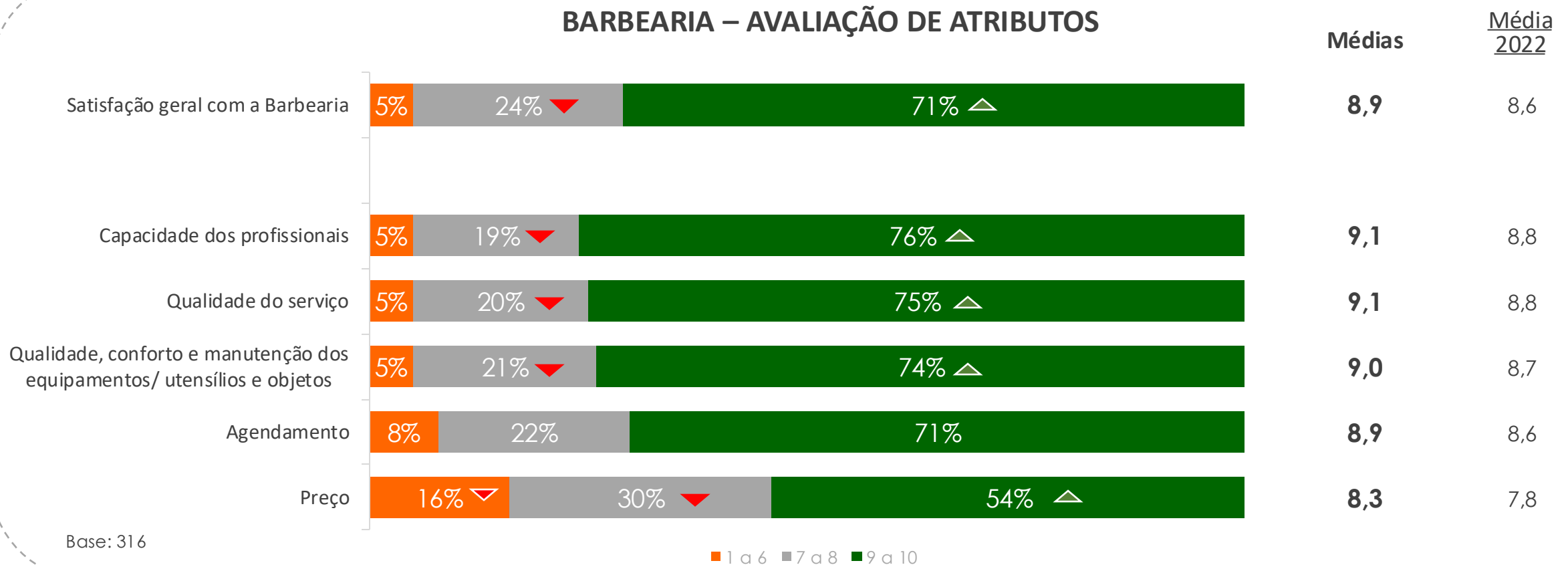
	Até 39 anos		40 a 49 anos		50 a 59 anos		60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
PODOLOGIA – GERAL	8,3	9,1	8,4	8,9	8,4	8,9	8,7	9,0	9,1	9,3
Preço	7,4	8,1	7,2	7,7	7,4	7,9	7,7	7,9	8,0	8,5
Agendamento	8,0	7,9	7,8	8,8	8,4	8,3	8,6	8,5	8,9	9,1
Qualidade do serviço	8,9	9,4	8,7	9,2	8,7	8,9	8,9	9,3	9,2	9,4
Qualidade, conforto e manutenção dos equipamentos, utensílios e objetos	8,5	9,2	8,5	9,0	8,6	8,9	8,8	9,1	9,2	9,4
Capacidade dos profissionais	9,0	9,5	8,7	9,2	8,8	9,0	9,0	9,3	9,3	9,5

Satisfação – Barbearia



Barbearia melhora sua performance em 2024, como elevação dos índices de satisfação geral e dos atributos. Porém, atenção com ao atributo “agendamento” que apresenta uma queda.

BARBEARIA – AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS



▲ Diferença significativa

Q.9.1. E pensando em [TRAZER SERVIÇO] como você avalia os seguintes aspectos: [RODIZIAR ATRIBUTOS]

*Barbearia não considera NA no cálculo dos percentuais, visto que atributo Agendamento possui 13% de NA.

Satisfação – Barbearia – por faixa etária



Se observa uma melhora de satisfação de Barbearia principalmente dentre os mais jovens

	Até 39 anos		40 a 49 anos		50 a 59 anos		60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
BARBEARIA – GERAL	8,1	8,9	8,4	8,5	8,3	9,2	8,8	9,0	9,2	9,1
Preço	7,0	7,6	7,4	7,9	7,7	8,3	7,9	8,4	8,4	8,6
Agendamento	8,7	8,5	8,2	8,2	8,3	8,9	8,7	8,8	9,1	9,2
Qualidade do serviço	8,2	9,0	8,6	8,6	8,5	9,3	8,9	9,1	9,1	9,3
Qualidade, conforto e manutenção dos equipamentos, utensílios e objetos	8,5	9,3	8,5	8,7	8,5	9,3	8,8	9,1	9,2	9,3
Capacidade dos profissionais	8,2	8,8	8,7	8,5	8,5	9,2	8,9	9,0	9,1	9,2

Serviços de Bem Estar – Quadro Resumo (Médias)



Na comparação das notas, se observa que Podologia e Barbearia apresentam melhores avaliações. SPA e Salão de beleza apresentam problemas com preço

Serviço	GERAL	Qualidade, conforto e manutenção dos equipamentos/utensílios e objetos	Agendamento	Qualidade do serviço	Capacidade dos profissionais	Preço
SPA	8,6	8,6	8,6	8,6	8,5	7,6
Salão de beleza	8,2	8,3	8,2	8,2	8,2	7,9
Podologia	9,0	9,1	8,7	9,3	9,3	8,1
Barbearia	8,9	9,0	8,9	9,1	9,1	8,3

Nota: Para cada entrevistado era facultado escolher apenas 2 serviços

ATIVIDADES INFANTIS, RECANTO INFANTIL E BRINQUEDOTECA

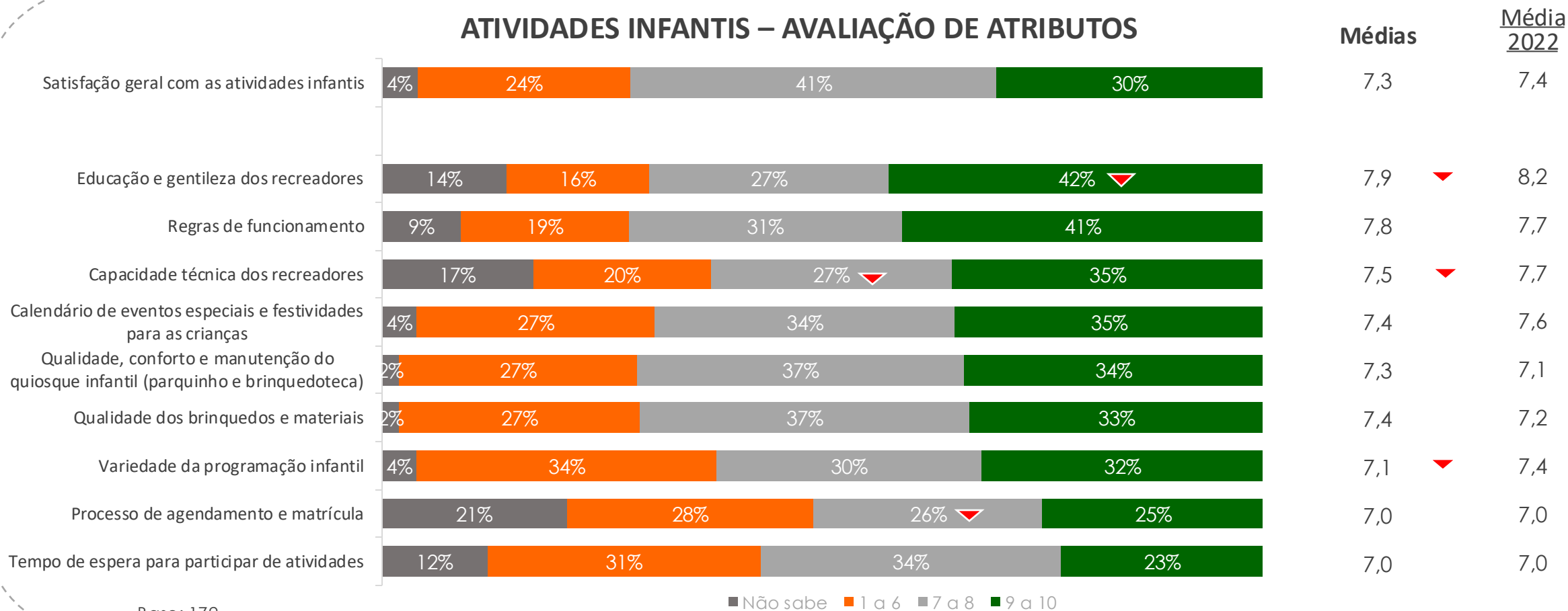


Satisfação – Atividades Infantis



Atividades infantis apresenta uma queda na avaliação geral e na maioria dos atributos, principalmente: “Capacidade técnica dos recreadores”, “Educação e gentileza dos recreadores” e “Variedade da programação”

ATIVIDADES INFANTIS – AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS



Base: 172

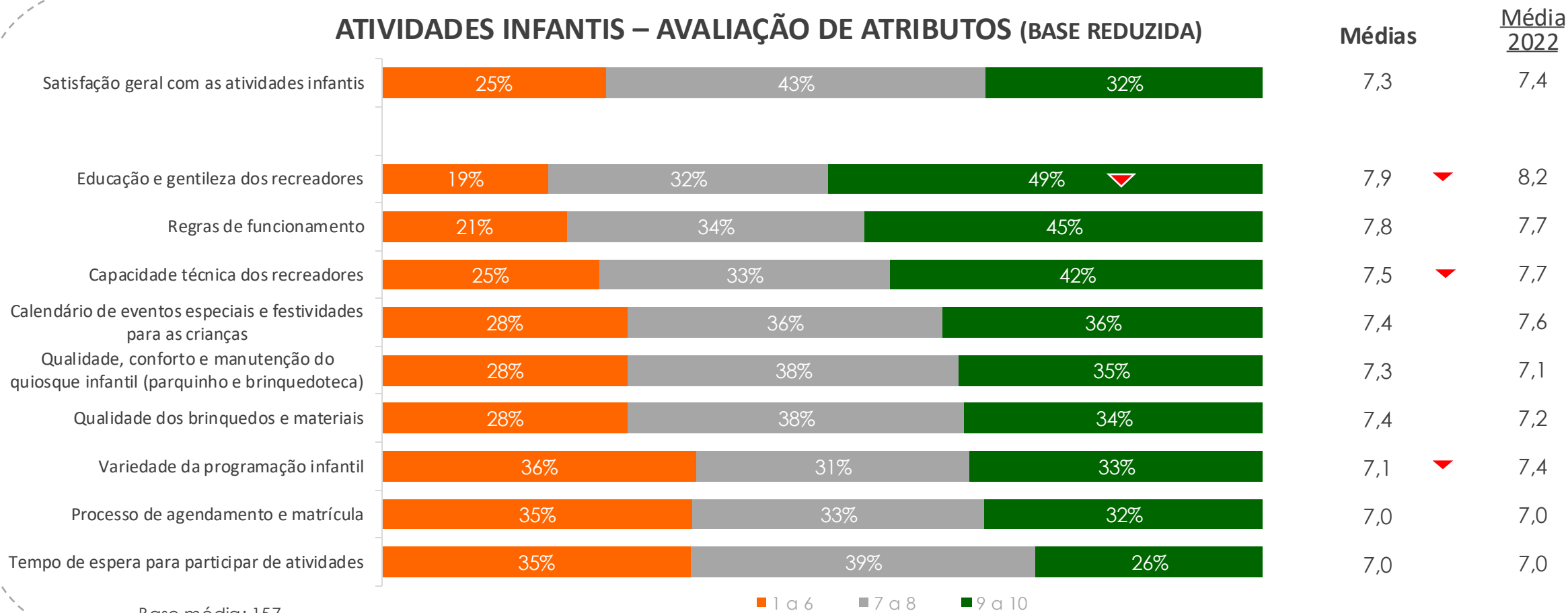
▼ Diferença significativa

Satisfação – Atividades Infantis



Mesmo em base reduzida, ou seja, sem “não sabe”, a expressão dos atributos continua a mesma, ou seja: Atividades infantis apresenta uma queda na avaliação geral e na maioria dos atributos.

ATIVIDADES INFANTIS – AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS (BASE REDUZIDA)



▼ Diferença significativa

Satisfação – Atividades Infantis – por faixa etária



Atividades infantis apresentam uma avaliação mais crítica dentre os mais jovens

	Até 39 anos		40 a 49 anos		50 a 59 Anos (base : 18*)		60 a 69 anos*		70 anos ou mais*	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
ATIVIDADES INFANTIS – GERAL	7,1	7,7	7,0	7,1	7,4	8,1	7,8	-	8,2	-
Processo de agendamento e matrícula	6,7	7,7	6,7	6,5	7,0	7,9	7,2	-	8,0	-
Variedade da programação infantil	7,2	7,2	7,0	6,9	7,2	7,9	7,8	-	8,2	-
Qualid., conforto e manut.do quiosque infantil	6,6	7,5	6,6	7,1	7,2	8,4	7,6	-	7,7	-
Qualidade dos brinquedos e materiais	6,9	7,5	6,9	7,2	7,4	8,3	7,5	-	7,9	-
Capacidade técnica dos recreadores	7,4	7,6	7,6	7,3	7,5	8,4	8,1	-	8,2	-
Educação e gentileza dos recreadores	8,1	8,3	8,3	7,7	7,9	8,6	8,3	-	8,5	-
Tempo de espera para participar de atividades	6,7	7,3	6,9	6,7	6,7	7,8	7,2	-	7,9	-
Calendário de eventos e festas para crianças	7,6	7,8	7,3	7,2	7,3	7,9	7,9	-	8,2	-
Regras de funcionamento	7,8	8,5	7,5	7,4	7,3	8,3	8,0	-	8,2	-

Q12.2.2 E ainda pensando nas atividades infantis, qual seu grau de satisfação em relação a: [RODIZIAR ATRIBUTOS]

*Base insuficiente para análise estatística

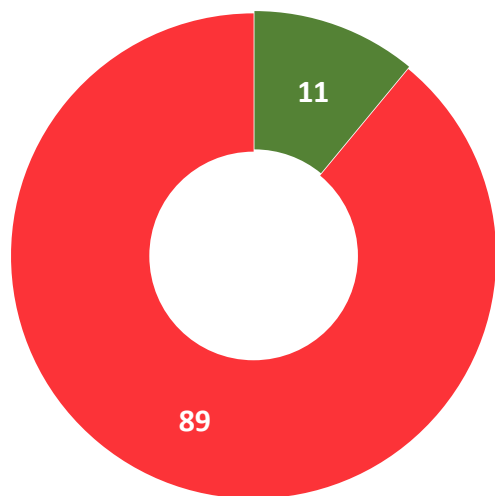
Nota: Em 2022, a pergunta era aplicada para o total da amostra e em 2024 apenas para quem tem dependentes menores.

Matrícula e Satisfação – Recanto Infantil



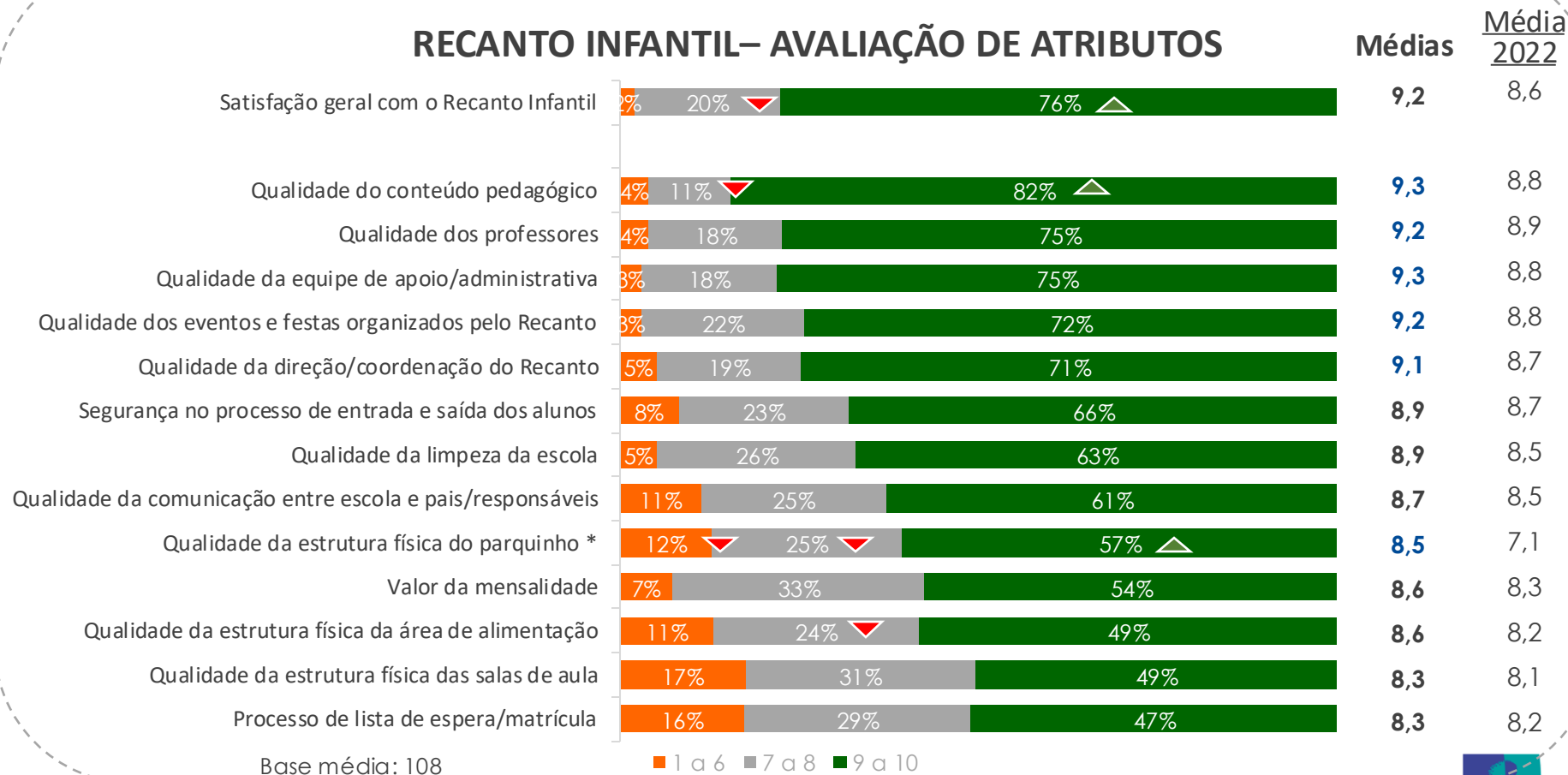
Recanto infantil melhora desempenho geral, impulsionado pela melhora nas avaliações em relação ao conteúdo pedagógico e ao parquinho. Porém, se observa pequenas quedas como na “Qualidade da estrutura física da área de alimentação”

MATRICULADO ? (%)



■ Sim ■ Não

RECANTO INFANTIL– AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS



▲ Diferença significativa

Q.12.2. Sobre o Recanto Infantil, qual seu grau de satisfação em relação ao [RODIZIAR ATRIBUTOS]

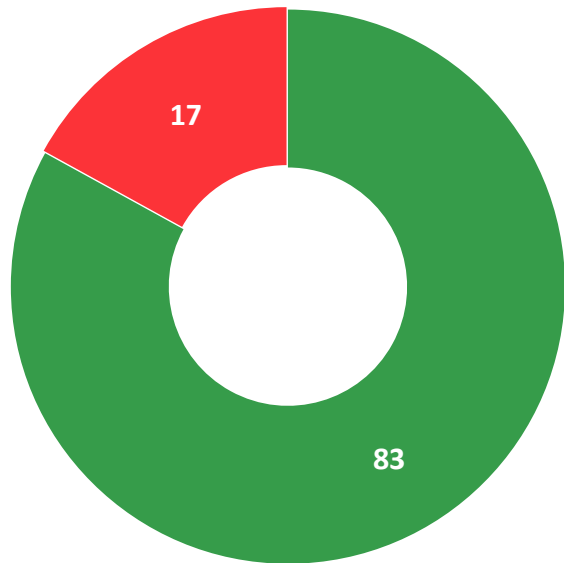
Média de NA: 5% | Atributo com 17% de NA

Frequência e Satisfação – Brinquedoteca



“Processo de Agendamento” é o atributo de avaliação mais crítica, enquanto que “Regras de Funcionamento” é a de melhor avaliação.

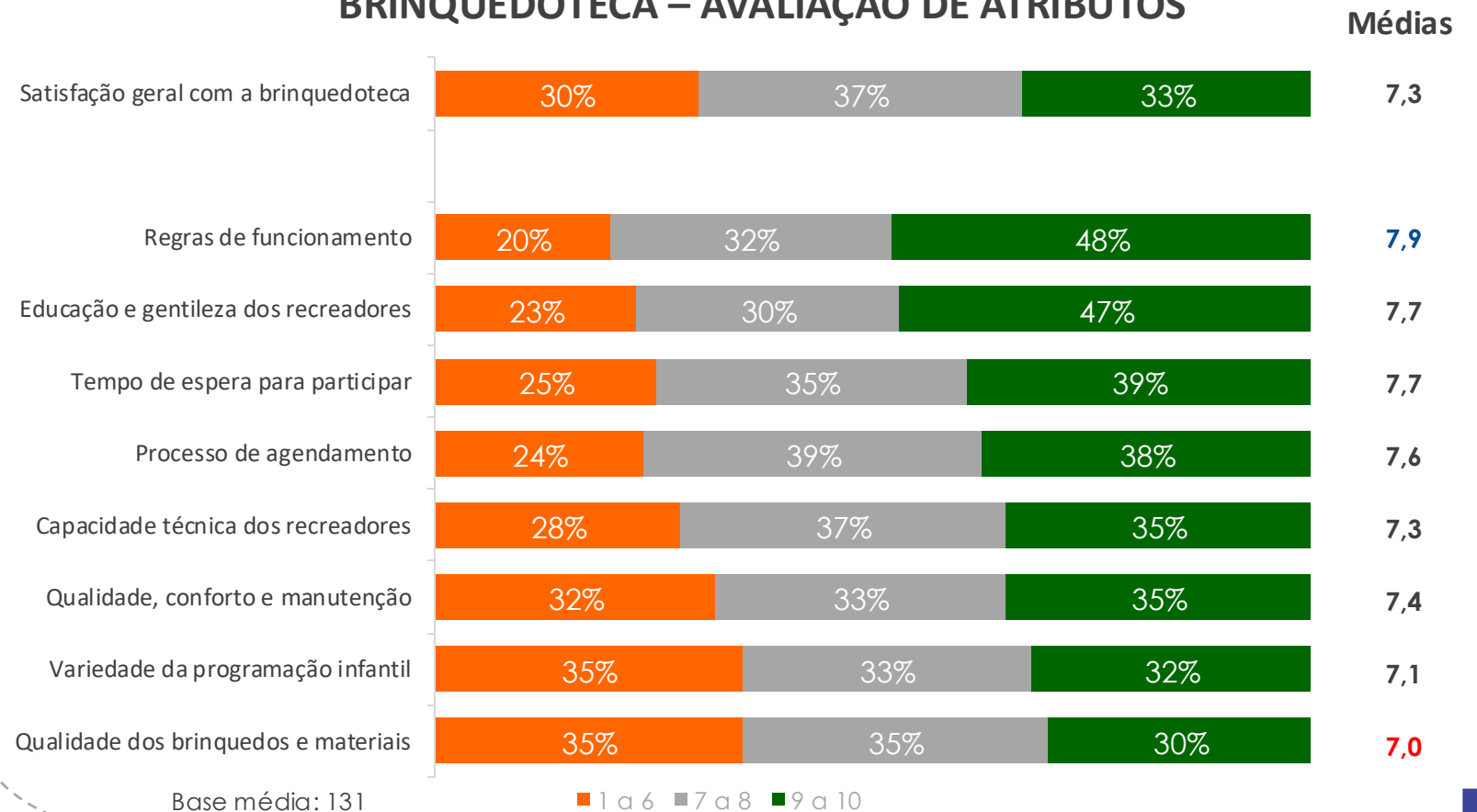
FREQUENTA (sócio ou dependentes) ? (%)*



■ Sim ■ Não

* A partir de 2024 a pergunta passou a ser aplicada apenas a quem possui dependentes. Em 2022 era aplicada a todos

BRINQUEDOTECA – AVALIAÇÃO DE ATRIBUTOS



▲ Diferença significativa

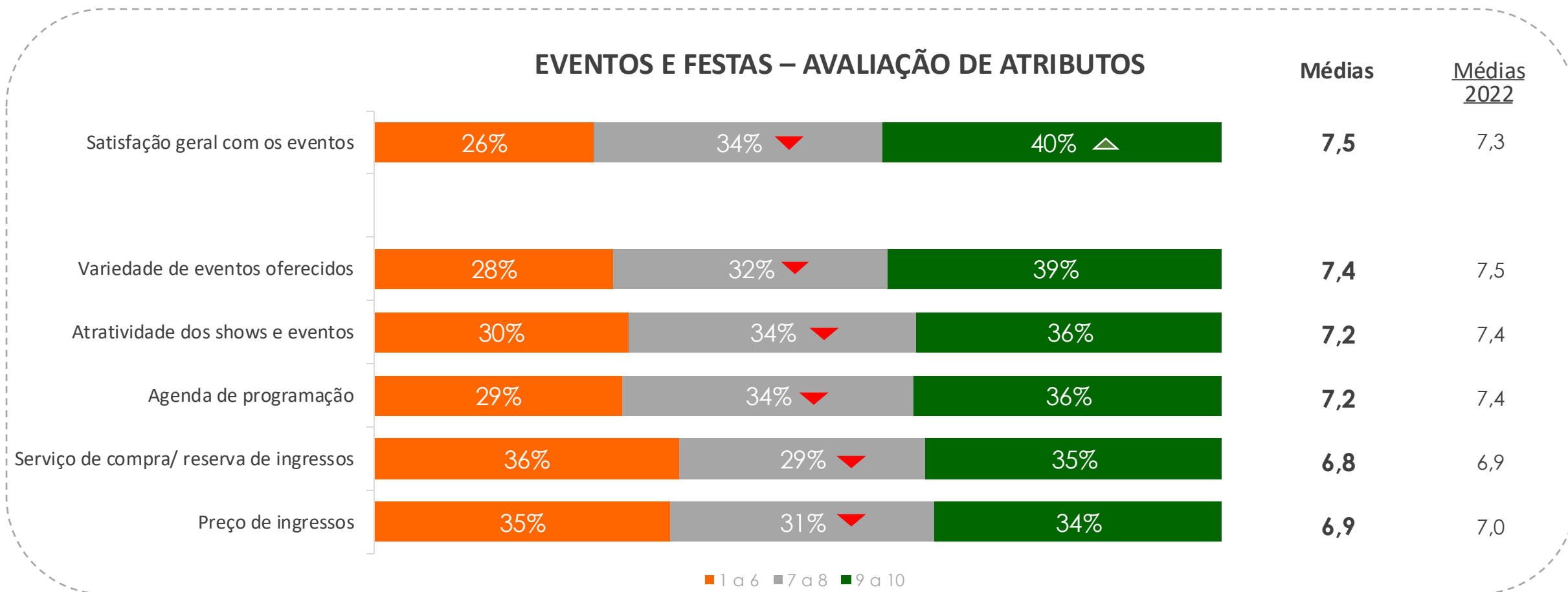
EVENTOS E FESTAS



Satisfação – Eventos e Festas



Satisfação geral com eventos e festas evoluiu positivamente 2024, porém, nos atributos, há um olhar mais crítico, principalmente para “Agenda de programação”



▲ Diferença significativa

Q.10. Pensando nos eventos (shows e festas), como você avalia os seguintes aspectos dos eventos do Club Athletico Paulistano: [RODIZIAR ATRIBUTOS]

Média de NA: 4%

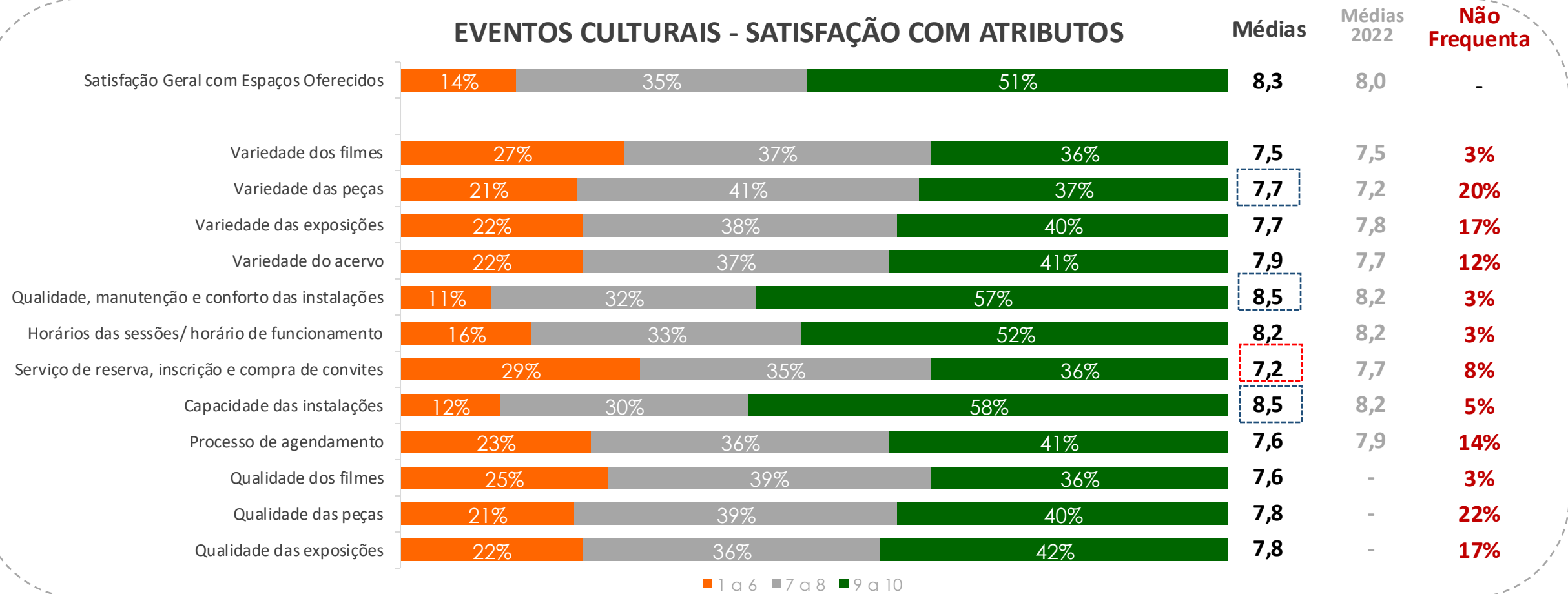
CURSOS E ATIVIDADES CULTURAIS



Satisfação – Eventos Culturais



De forma geral, se observa uma melhora na satisfação com as atividades culturais, principalmente em atributos como: Variedade de peças, Qualidade e capacidade das instalações. É preciso estar atento com o Serviço de Reserva



Diferença significativa

Q11.1. Pensando nos eventos culturais oferecidos pelo Club Athletico Paulistano você avalia os seguintes itens:

Nota: Percentuais dos gráficos não consideram nem "Não frequente, nem "Não sabe".

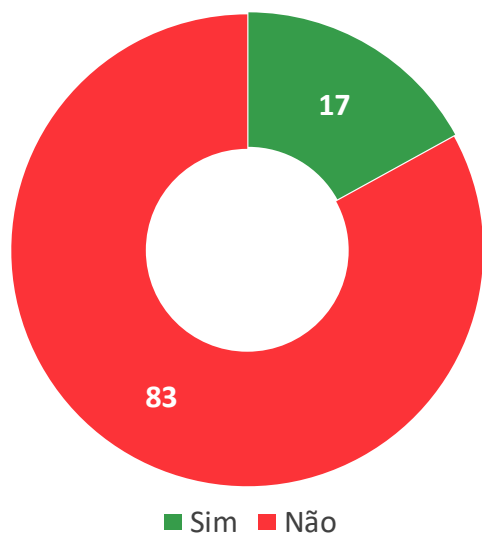
Matrícula – Cursos/Atividades Culturais



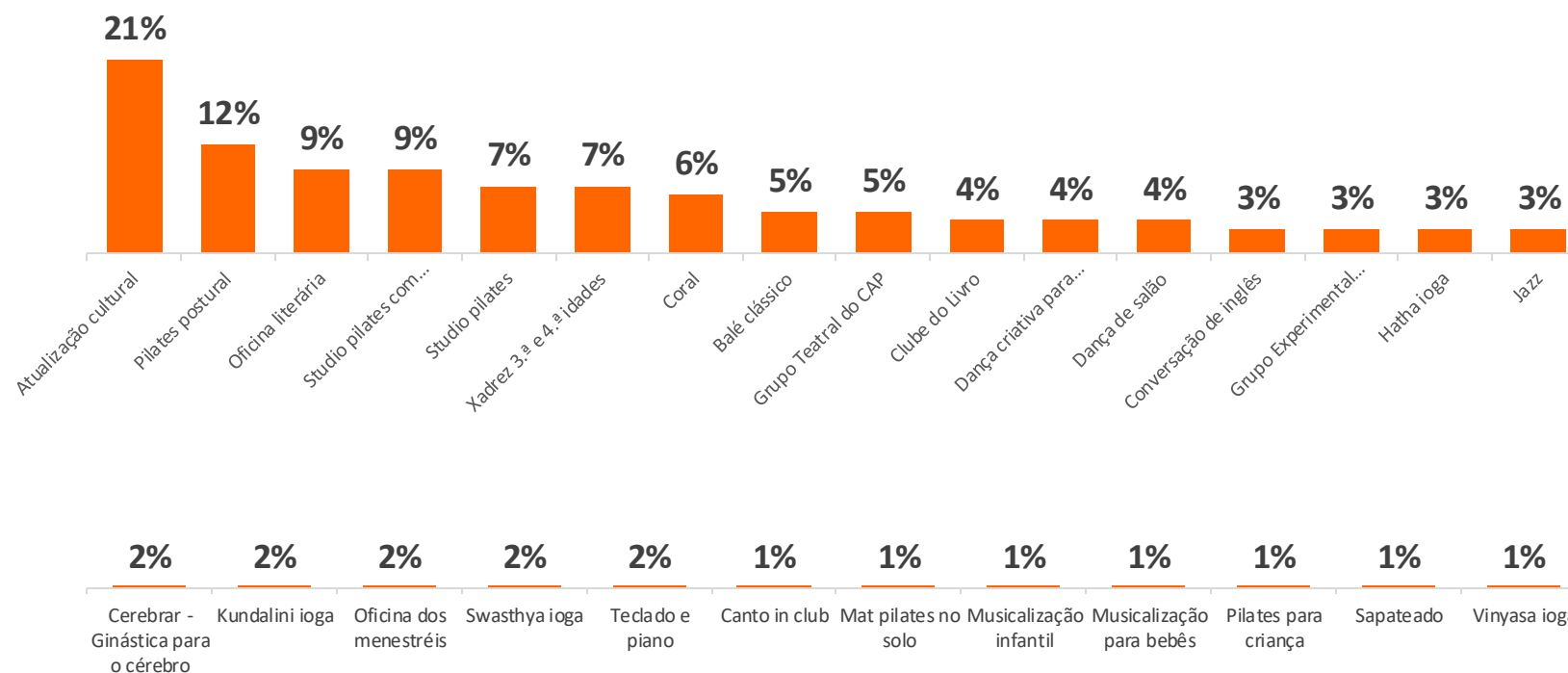
A oferta de cursos e atividades culturais é grande, mas são poucos os matriculados.

Se destaca a quantidade de matriculados em “Atualização Cultural”

FREQUENTA? (%)



QUAIS CURSOS ? (%)



Base média: 171

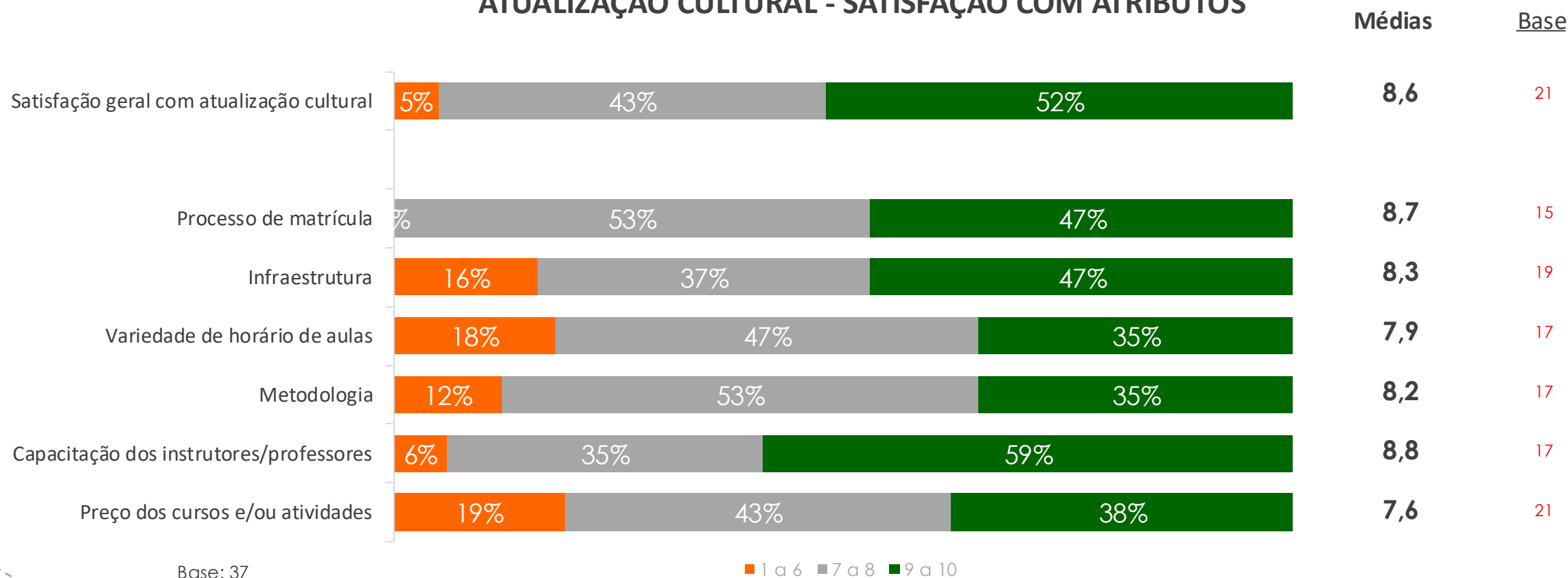
Satisfação – Atualização Cultural*



Atualização cultural apresenta uma boa avaliação geral.

Dentre os atributos, se destaca positivamente: “Capacitação dos instrutores” e há potencial de melhora em “Preço dos cursos”

ATUALIZAÇÃO CULTURAL - SATISFAÇÃO COM ATRIBUTOS



Diferença significativa

Q52. E qual o seu grau de satisfação com os seguintes aspectos do curso e/ou atividade de:

* É o único que possui base para leitura (retirando os NA, a base fica ainda menor) . Em 2022 a avaliação era geral, sem abertura nos cursos.

*Base insuficiente para análise estatística

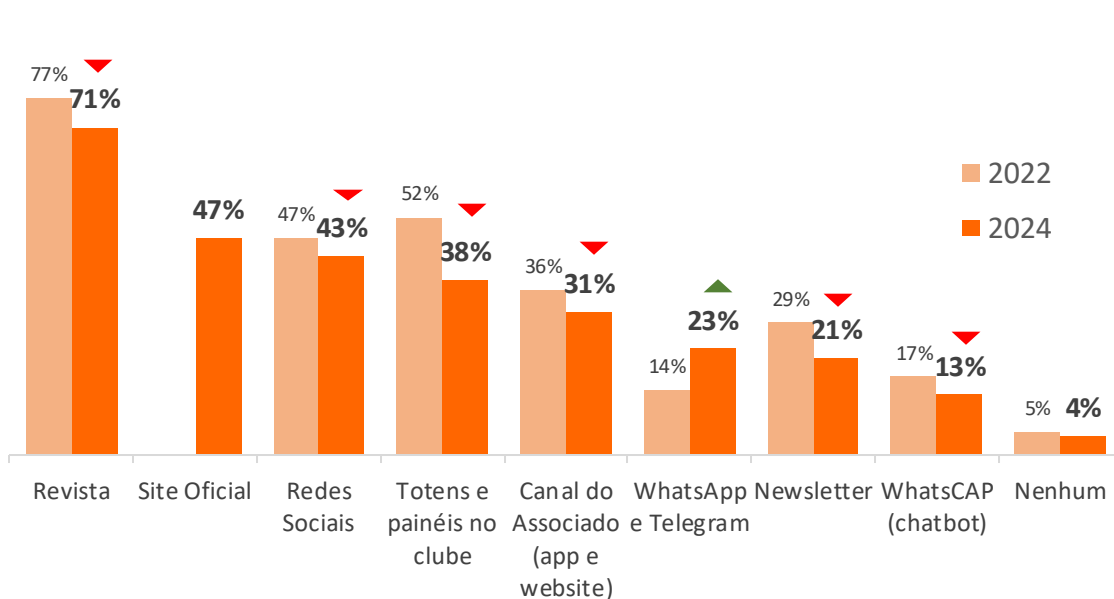
Performance das Áreas – Canais de Comunicação



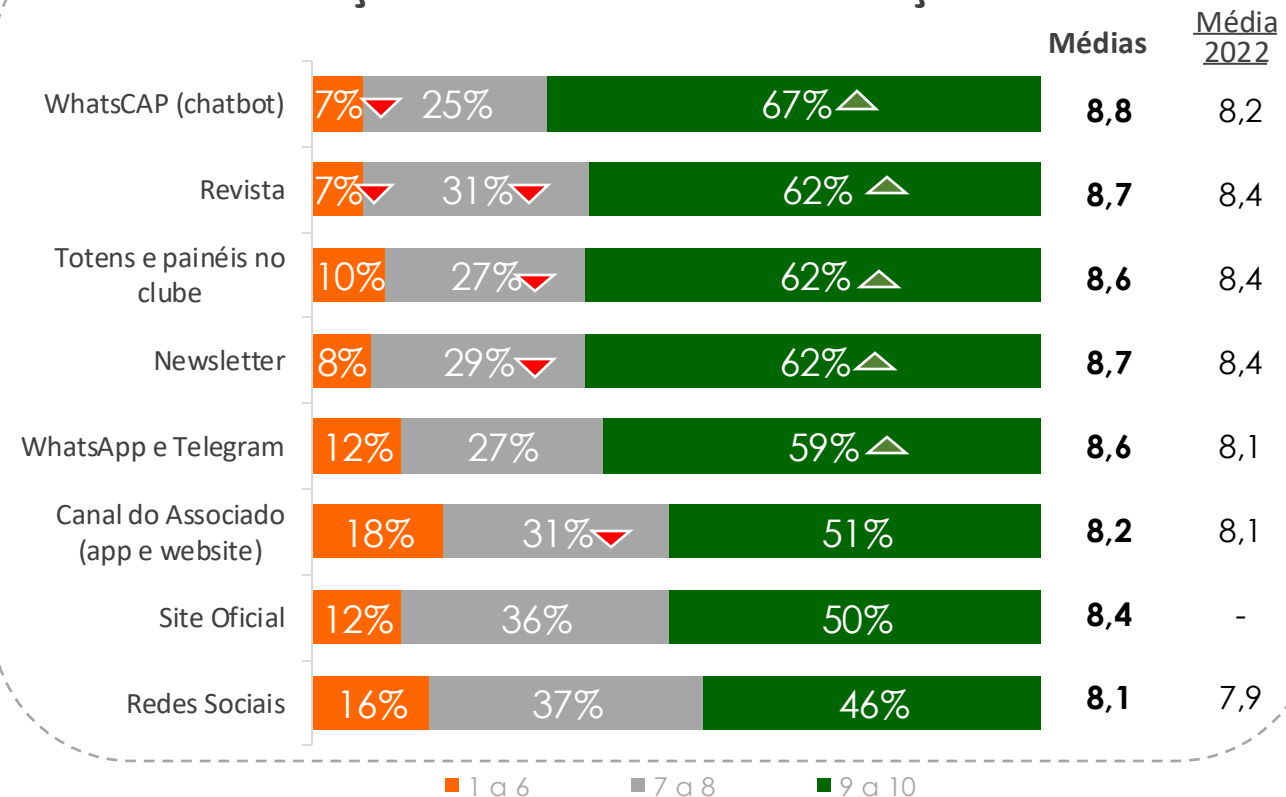
Revista permanece como o meio de comunicação mais acessado, seguida pelo site e pelas redes sociais.

No geral, há uma trajetória positiva na avaliação da comunicação com o Clube.

Quais Acompanha?



Satisfação com canais de comunicação?



Diferença significativa

SEÇÃO 5

Análise KDA

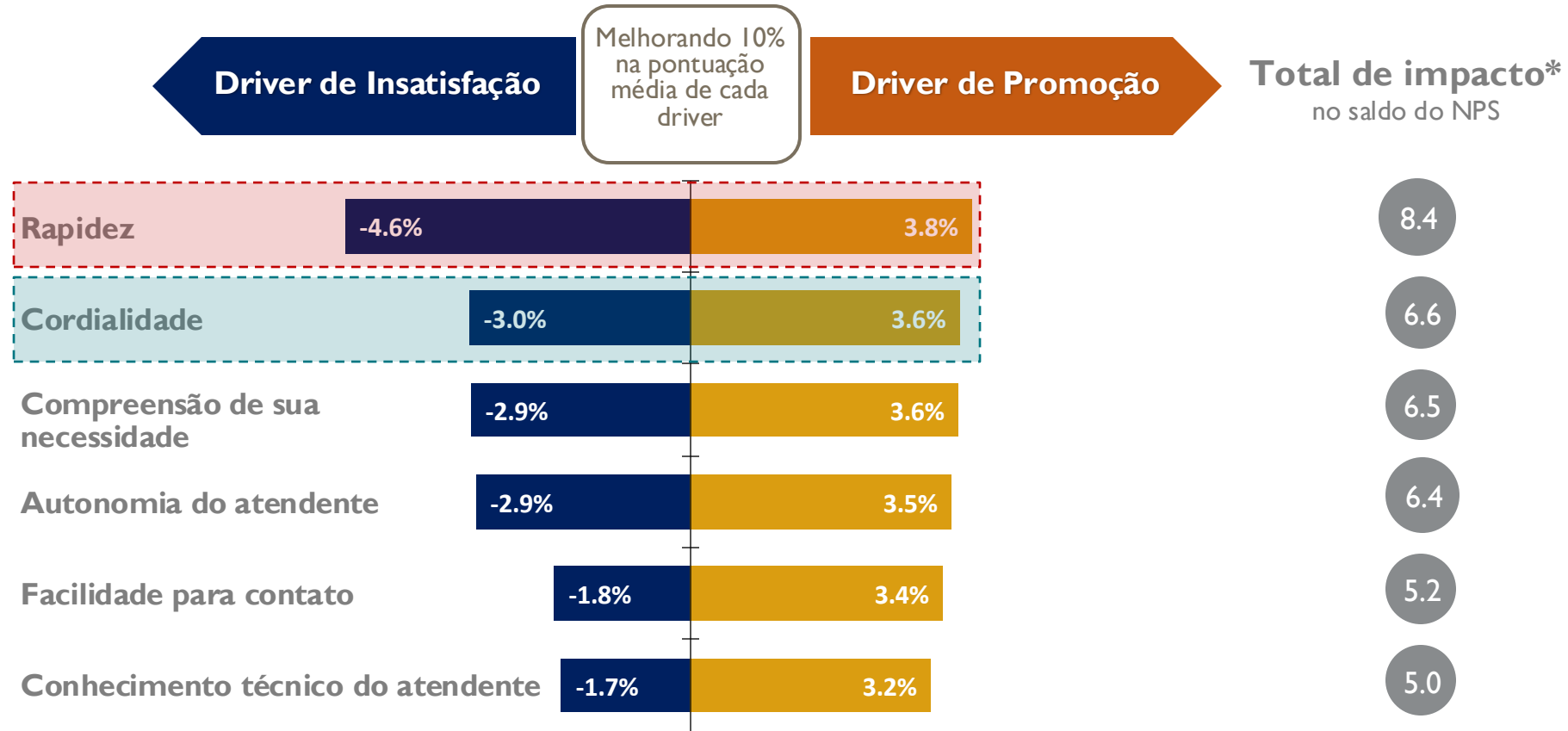


KDA – Como Interpretar?

O KDA (*Key Driver Analysis*) simula um aumento de 10% nos drivers apresentados e avalia o impacto desse crescimento para aumentar o NPS como um todo. O impacto é, portanto, a capacidade, em pontos percentuais que um driver tem de gerar um aumento na recomendação total da marca.

Básico
Atributos com maior potencial de penalizar caso a expectativa do cliente não seja atendida, porém tem menor potencial de impacto na promoção caso tenham bom desempenho.

Bônus
Atributos com maior potencial de aumentar a avaliação de NPS caso tenham bom desempenho.



EXEMPLO

• O impacto total refere-se ao aumento no NPS baseado em um aumento de 10% em um determinado ponto avaliado

ANÁLISE DE FATORES-CHAVE



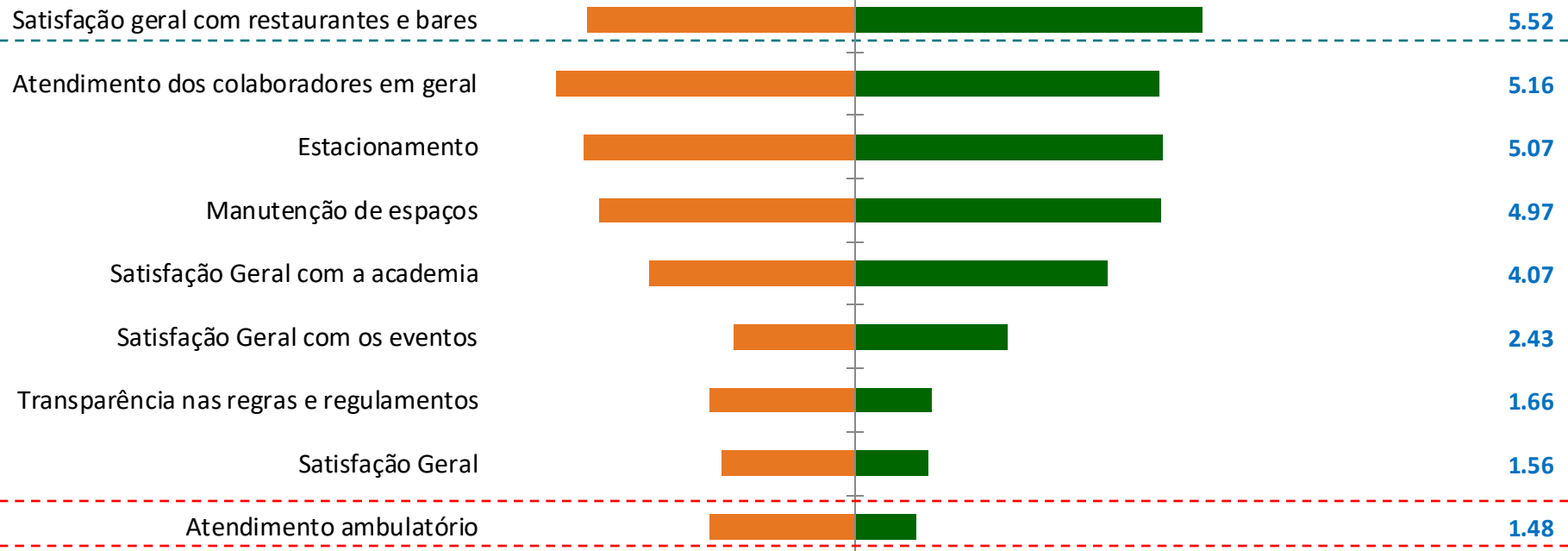
Satisfação com bares e restaurantes é o atributo mais importante na construção da satisfação geral com o Clube Paulistano.

Atendimento dos colaboradores fica em segundo lugar em importância.

Drivers de Insatisfação

Drivers de Satisfação

Impacto Total na CSAT*

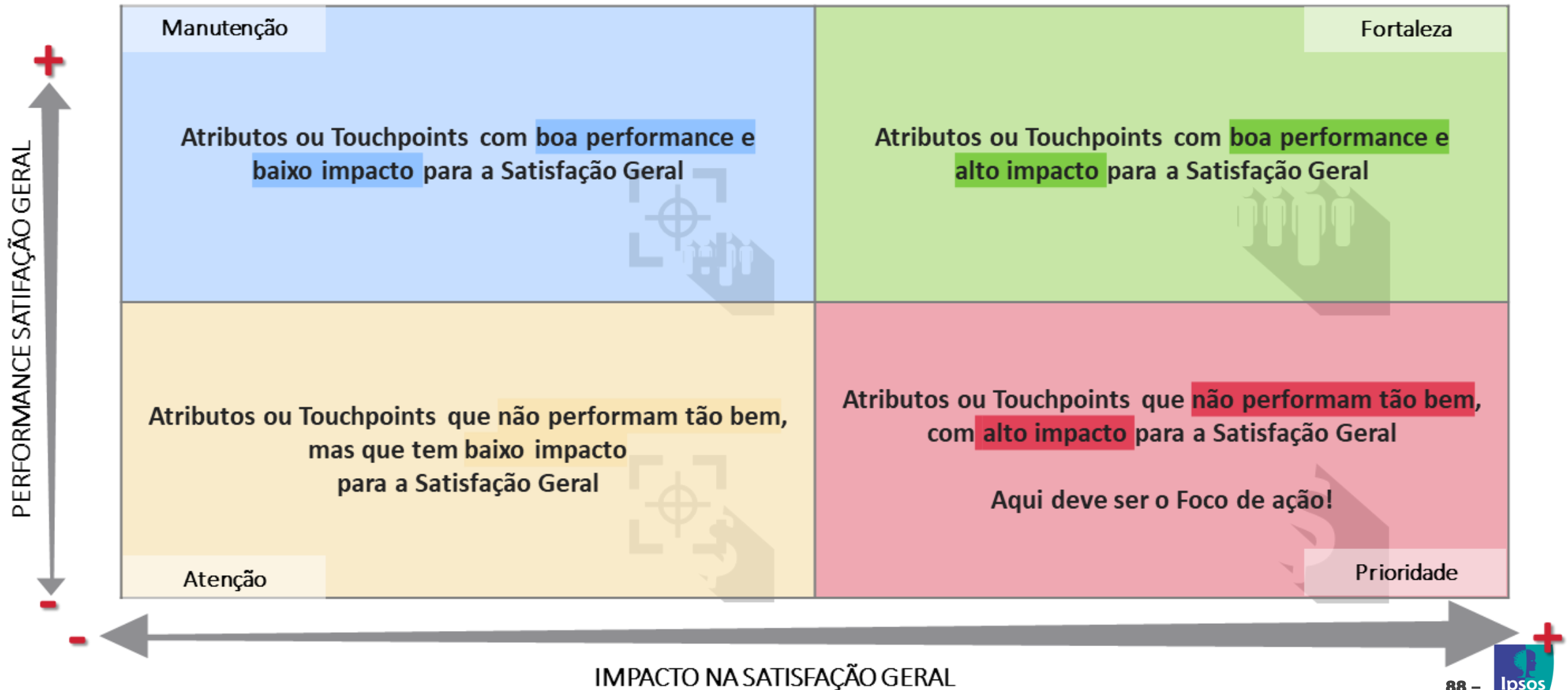


Bônus

Básico

* O impacto na satisfação refere-se ao aumento líquido da pontuação de satisfação com base em um aumento simulado de 10% na média de um driver (fator)

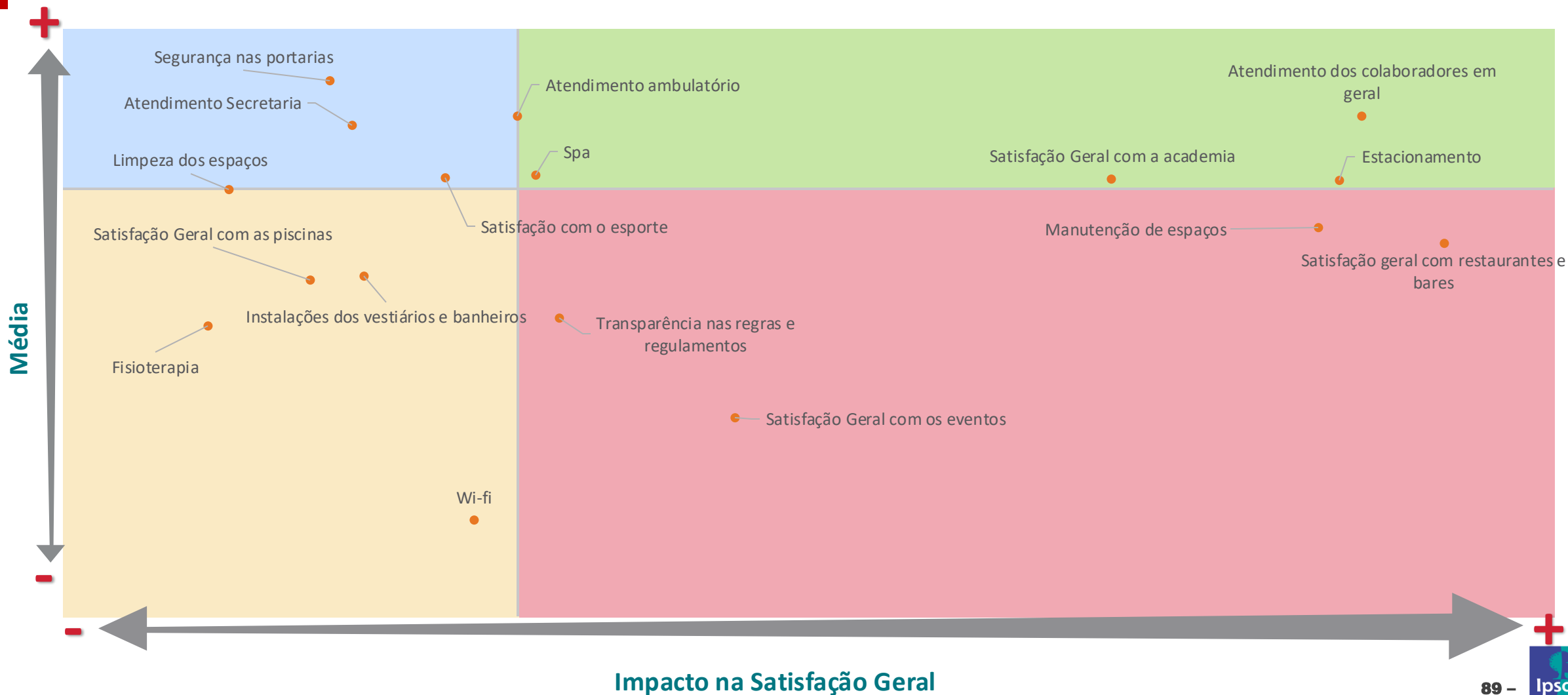
Matriz de prioridade – Como entender?



Matriz de prioridade



Satisfação com bares e restaurantes ainda tem o desafio de “ser levado a ser” uma fortaleza
Importante preservar os 5 atributos que estão no quadrante de fortaleza !!!



SEÇÃO 6

Imagem e CX Forces

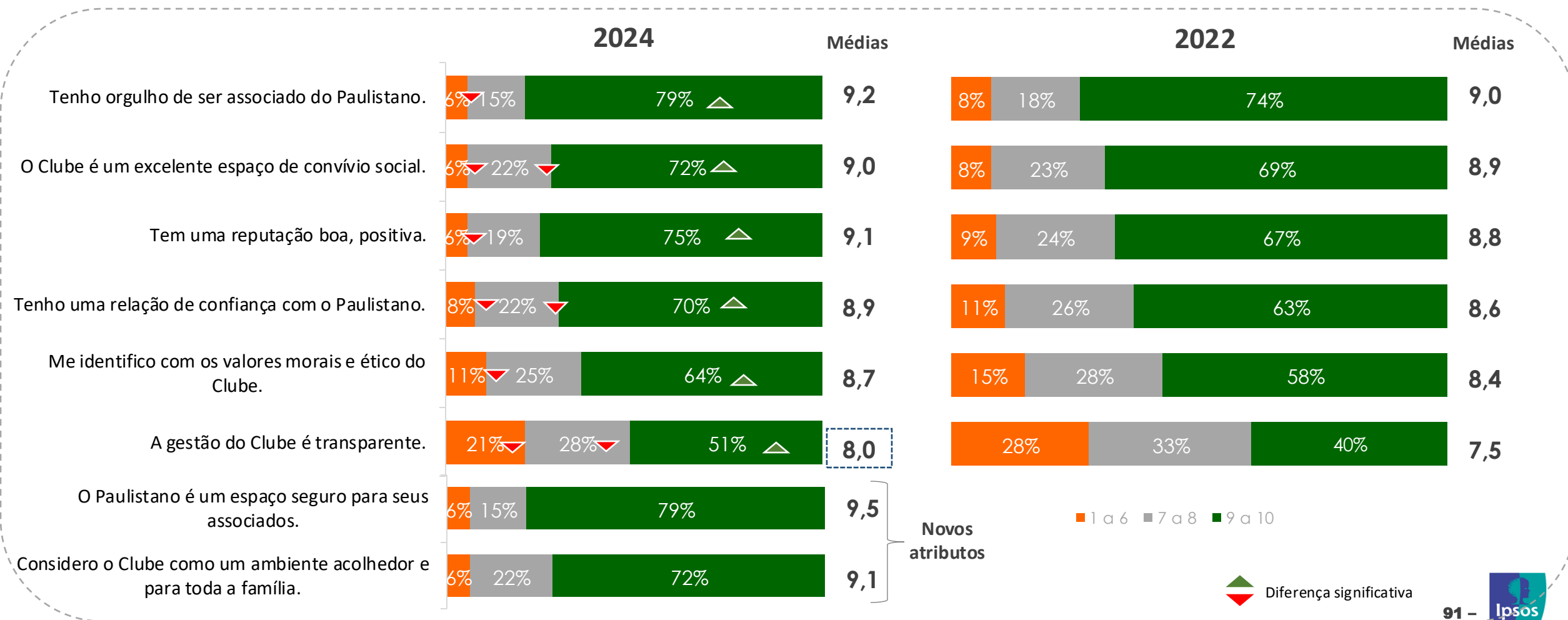


ATRIBUTOS DE IMAGEM - CONCORDÂNCIA



A avaliação de 2024 apresenta uma evolução positiva na imagem de Paulistano dentre seus associados.

Melhora mais significativa em: “A gestão do clube é transparente”



Contexto: Introduzindo as Forças de CX



Metodologia testada globalmente pela Ipsos



A experiência de clientes é essencialmente centrada em aspectos funcionais da entrega (sinal de internet, cobertura, promoções). Apesar desses aspectos serem essenciais para suprir as necessidades básicas dos clientes, nossas pesquisas mostram que isso **não é suficiente para construir vínculos.**

A Ipsos desenvolveu e testou globalmente um novo framework para identificar **como criar vínculos mais fortes.** Esse framework se baseia na expertise acumulada da Ipsos sobre pessoas e na literatura da psicologia que explora **como as relações sociais se estabelecem e se desenvolvem.** A partir dessa literatura, entendemos como se formam relações entre as pessoas, e aplicamos essas dimensões no contexto das interações entre clientes-empresas.

A Ipsos identificou **6 dimensões chave**, que nos testes se provaram como fortes predictoras da força de engajamento entre clientes e empresas. Essas 6 dimensões são as chamadas **Forças de CX**, que ajudam as organizações a entregar experiências para além das transações, e a fomentar o vínculo e o engajamento de seus clientes.

Quais são as 6 forças de CX?



6 dimensões foram traduzidas em 6 atributos simples



Tratamento Justo
Sinto que a [empresa] **me trata de forma justa**

Valorização
Sinto que a [empresa] **me valoriza**

Segurança
Tenho **segurança/clareza no que esperar** quando me relaciono com a [empresa]

Pertencimento
Me conecto com os valores da [empresa]

Controle
Me sinto no controle quando me relaciono com a [empresa] (fazem aquilo que julgo ser melhor)

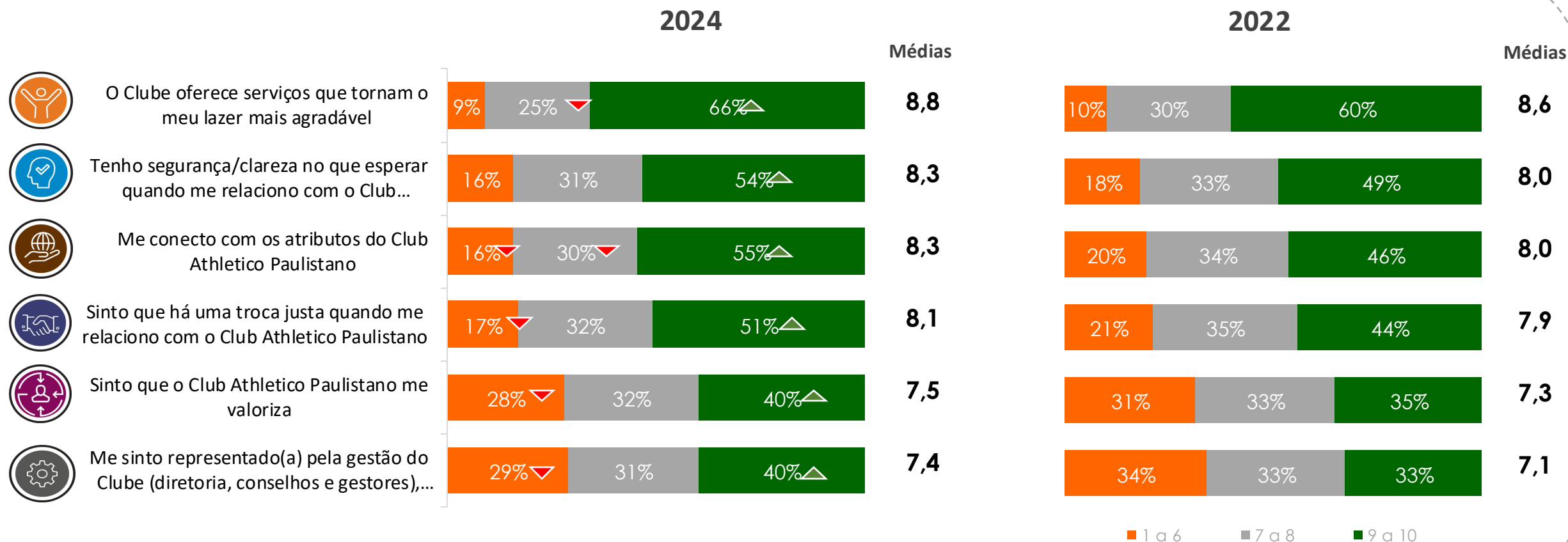
Facilita a vida
A [empresa] oferece serviços que me permitem **aproveitar mais a vida**

CX FORCES



Todos os atributos de CX Forces apresentaram melhora na avaliação, indicando a entrega de boas experiências e de maior fidelização ao clube.

Ainda há potencial de melhora na valorização do associado e na representatividade.



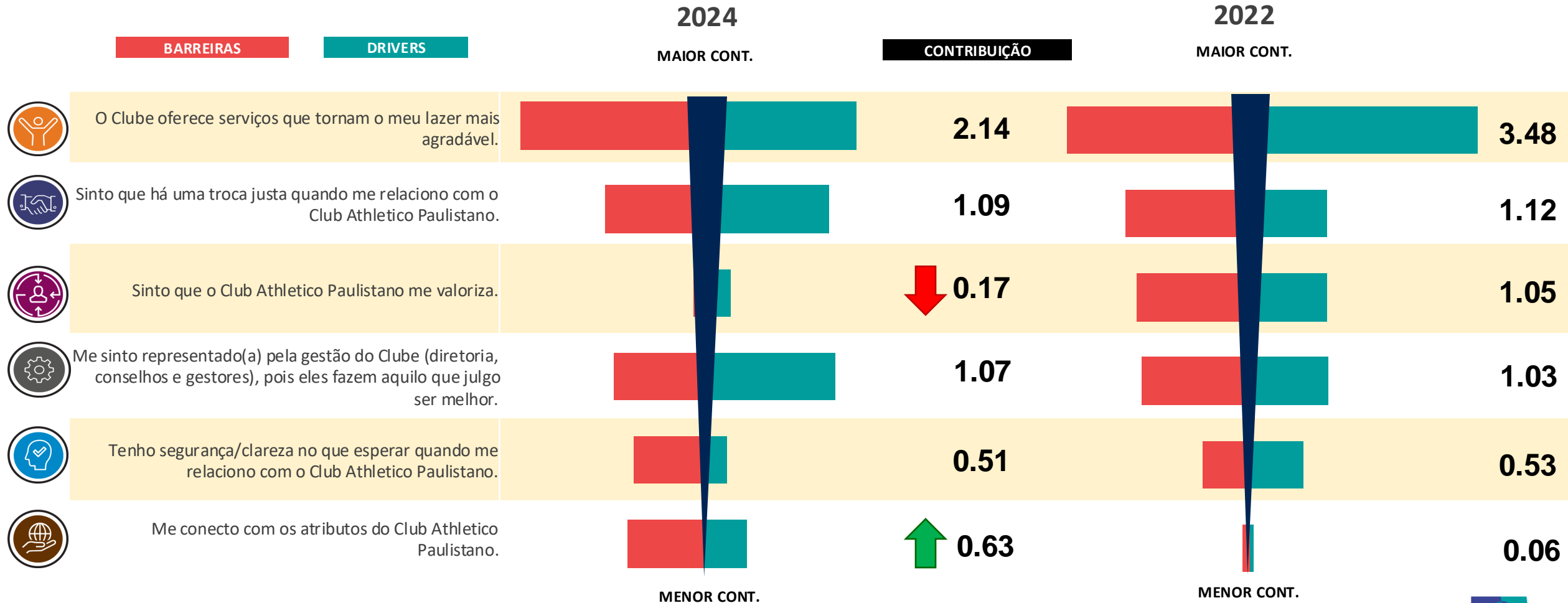
Diferença significativa

Q16.1 [FORCESCX]. E o quanto você concorda com as frases abaixo considerando todas as suas experiências com o Club Athletico Paulistano?

Impacto das forças na Satisfação



O oferecimento de serviços de lazer permanece como o ponto que mais impacta na satisfação, indicando que a entrega de boas experiências é essencial. A valorização do associado perdeu importância em 2024, enquanto a conexão com os valores do Clube é um aspecto que ganhou importância.



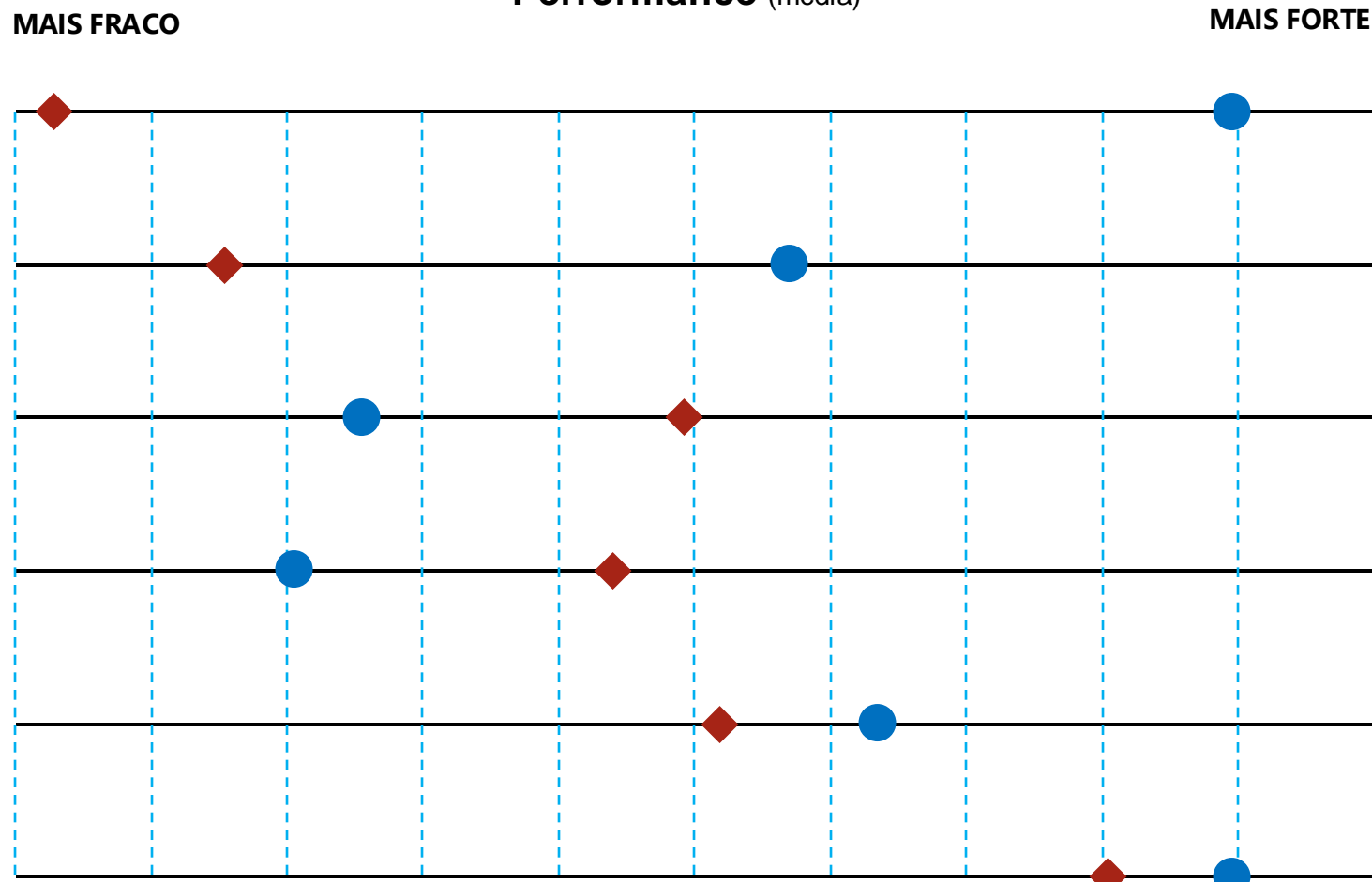
Impacto das forças na Satisfação



Em 2024, Paulistano avançou na performance dos atributos que mais impactam na satisfação, como facilitar a vida e o tratamento justo.

No entanto, vale redobrar a atenção com relação à valorização dos associados e a questão da representatividade (controle).

Performance (média)



2022

2024



Facilita a vida



Tratamento justo



Valorização



Controle



Segurança



Pertencimento

SEÇÃO 7


Conclusões



Conclusões



AVALIAÇÃO GERAL (1/2)

- ✓ A satisfação geral média melhorou na comparação com o ano de 2022 (8,3 x 8,1). Esse crescimento decorre da diminuição de neutros e aumento de satisfeitos, que cresce de forma significativa. 

- ✓ No que tange ao perfil de sócio, se observa um crescimento maior por parte dos cônjuges, com um crescimento significativo de seu % de satisfeitos



- ✓ Ainda que a satisfação tenha evoluído em ambos os gêneros, é dentre as mulheres onde essa evolução é mais robusta, com crescimento significativo de satisfeitas (47% x 39% de 2022)



- ✓ Sobre faixa etária, se observa uma melhora na satisfação em todos os recortes, porém se destacam os mais jovens, das faixas etárias: Até 39 anos e de 40 a 49 anos. Importante recordar que segue a tendência de melhor avaliação nas faixa etárias mais altas



- ✓ No que diz respeito a avaliação por assiduidade, se observa uma melhora significativa principalmente dentre aqueles que mais frequentam o clube (3 x ou mais por semana), o que reflete um senso de familiaridade e fidelidade. Uma ótima notícia !!!








Conclusões



AVALIAÇÃO GERAL (2/2)



- ✓ Não se observa uma diferença significativa na avaliação da satisfação conforme a frequência (durante a semana, finais de semana, ou indistintamente)
- ✓ Ao avaliar as justificativas das notas de satisfação, **se observa que o NET “Infraestrutura” é aquele que surge com mais frequência**, seja dentre satisfeitos, neutros e insatisfeitos 
- ✓ Dentre os satisfeitos, o assunto “gestão do clube” surge como 2º motivo da justificativa de nota. Aspectos como instalações, modernização e ambiente familiar também são citados 
- ✓ Já para os neutros, os aspectos a serem melhorados para uma nota 10, se destacam a gestão do clube (atributo dicotômico) e alguns problemas na academia e restaurantes 
- ✓ Os que avaliam de forma negativa, por sua vez, ademais de infraestrutura, citam aspectos sobre relacionamento interno com outros sócios para justificarem suas baixas avaliações 
- ✓ Por fim, sobre os problemas apresentados, se observa uma estabilidade nos mesmos, porém aumenta o contato com a ouvidoria. Os problemas são mais concentrados em relacionamento com associados e funcionários. 

AVALIAÇÃO DE ÁREAS (1/5)



BARES E RESTAURANTES

- ✓ A partir de 2024 a avaliação passou a ser individual para cada um dos bares e restaurantes de Paulistano
 - ✓ A pesquisa apresenta o **Boulevard e Expresso** como mais frequentados, com significativa diferença em relação aos demais. Quais fatores que ambos possuem que podem ser replicados nos demais? Há elementos como comunicação ?
 - ✓ Sobre a avaliação dos restaurantes, se destaca com maior nota o **Terraço**. Seguido de perto de **Rooftop Bar e Pizzaria**.
 - ✓ **Terraço** se destaca pelo seu atendimento, qualidade dos alimentos, tempo de espera e preço
 - ✓ **Rooftop Bar** também se destaca pelo seu preço e principalmente pelo seu ambiente.
 - ✓ **Pizzaria** se destaca pela sua variedade de opções.
 - ✓ **Bar da Piscina e Bar do Tênis** se destacam com baixas avaliações
 - ✓ Quais elementos, estruturas e ações dos bem avaliados podem também ser usadas nos de mais baixa avaliação?

AVALIAÇÃO DE ÁREAS (2/5)



ADMINISTRAÇÃO, INFRAESTRUTURA, SERVIÇOS E HOSPITALIDADE

- ✓ Há uma estabilidade na avaliação geral, porém:
 - ✓ Há uma melhora no atendimento da secretaria. E atendimentos de colaboradores e do ambulatório também são bem avaliados
 - ✓ “Transparência nas regras e regulamentos” ainda é um ponto crítico e apresentou queda
 - ✓ “É preciso tornar o Plano Diretor mais conhecido, já que quem o conhece avalia bem, principalmente questões de patrimônio.



ACADEMIA

- ✓ Em 2024 houve uma pequena queda na frequência da academia dentre os entrevistados. O principal problema foi a queda na avaliação geral e em todos os atributos
 - ✓ De forma geral é preciso estar atento a queda de avaliação dos instrutores, principalmente dentre os mais jovens

AVALIAÇÃO DE ÁREAS (3/5)



ESPORTES & ESCOLAS DE ESPORTES

- ✓ Se observa um aumento significativo de matriculados nos esportes. Destaque para natação, seguido de Tênis.
 - ✓ Os esportes avaliados apresentam ótima avaliação. É preciso estar atento principalmente a questão de preço das aulas



PISCINAS

- ✓ Se observa uma pequena queda na frequência das piscinas dentre os entrevistados
 - ✓ A avaliação das piscinas de forma geral apresenta uma pequena queda no ano de 2024. É preciso melhorar a percepção de segurança.
 - ✓ Por outro lado, destaca-se a melhora na avaliação dos vestiários das piscinas

AVALIAÇÃO DE ÁREAS (4/5)



SERVIÇOS DE BEM ESTAR

- ✓ SPA melhora sua avaliação, principalmente em preço e agendamento. Há potencial de melhora em conforto
- ✓ O salão de beleza apresenta uma estabilidade na avaliação, ainda que se observe uma melhora dentre os mais jovens
- ✓ Podologia melhora na sua avaliação, sobretudo em preço, qualidade do serviço e conforto
- ✓ Barbearia melhora na avaliação, principalmente dentre os mais jovens. Se observa uma melhora no preço e problemas de agendamento que precisam ser melhorados.



ATIVIDADES INFANTIS, RECANTO INFANTIL E BRINQUEDOTECA

- ✓ Atividades infantis apresentam uma queda geral, em razão principalmente da avaliação crítica de seus recreadores
- ✓ Recanto Infantil melhora sua avaliação. O conteúdo pedagógico e a qualidade da estrutura do parquinho melhoram a avaliação. Qualidade dos professores é uma fortaleza.
- ✓ Brinquedoteca: As regras são bem avaliada, porém o agendamento é um ponto bem crítico

AVALIAÇÃO DE ÁREAS (5/5)



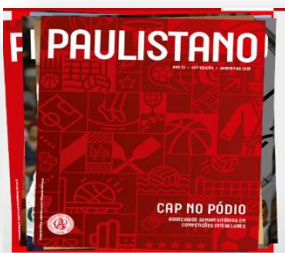
EVENTOS E FESTAS

- ✓ De forma geral, há uma melhora na satisfação geral com eventos e festas de Paulistano
 - ✓ Porém, é preciso melhorar os atributos avaliados, principalmente a questão da agenda de programação, serviços de compra dos ingressos e preços



CURSOS E ATIVIDADES CULTURAIS

- ✓ Ainda há um baixo percentual de matrícula nos cursos culturais. Dentre os disponíveis se destaca: “Atualização Cultural”
 - ✓ Atualização Cultural é bem avaliada, se destacando a capacitação de seus instrutores. Porém, há potencial de melhora nos preços dos cursos.
 - ✓ Atividades Culturais possuem boa avaliação, alavancados pela qualidade de suas instalações



COMUNICAÇÃO

- ✓ Revista é o principal meio, de maior acompanhamento, seguido do site oficial
 - ✓ Meios de comunicação de Paulistano se destacam com uma ótima avaliação.

IMAGEM & CX FORCES



IMAGEM

- ✓ De forma geral, a avaliação de 2024 apresenta uma evolução positiva da imagem de Paulistano junto aos seus associados
 - ✓ A melhora mais significativa foi na afirmação: “A gestão do clube é transparente”



FORÇAS DE CX

- ✓ Em relação a 2022 há uma melhora nas 6 forças de CX
 - ✓ Paulistano obtém fortes avaliações nas 2 forças de mais importância: “O clube oferece serviços que tornam o meu lazer mais agradável (Facilita a vida); e “Sinto que há uma troca justa quando me relaciono com o Clube Atlético Paulistano” (Tratamento Justo)

OBRIGADO !!!

