

**RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA DE 14/09/2021 A 30/09 DE 2021**

O presente relatório é direcionado aos diretores, colaboradores e em especial aos associados que se comprometeram e colaboraram com suas opiniões e respostas ao chamado realizado pela nova gestão Tampão encabeçada pelo nosso presidente Francisco José de Souza.

Em virtude de ser a primeira vez que é realizada uma pesquisa de satisfação nesse sentido, estávamos com uma ambiciosa meta de 150 respostas dos mais diversos setores, idades e frequência de participações do clube, e para a nossa surpresa, a resposta veio em peso, com impressionantes 258 respostas de sócios, praticantes de atividades e até mesmo ex-sócios, com os quais conseguimos ter um panorama geral do perfil do nosso associado e também dos nossos pontos fortes e fracos, fraquezas e oportunidades por uma visão diretamente do maior beneficiado e da razão de ser da Sociedade Morgenau, o seu próprio associado que está em busca de lazer, bem-estar, esporte e, principalmente, qualidade de vida.

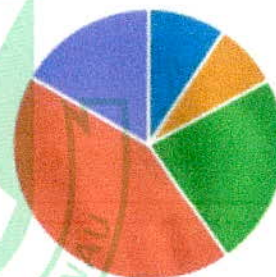
**PERFIL DO ASSOCIADO**

**FAIXA ETÁRIA**

A maior faixa etária respondente é de pessoas de 40 a 60 anos, a conclusão é que a maioria são de sócios que estão a muitos anos no clube, trazendo seus filhos e netos ao clube, e assim, focaremos algumas propostas de atividades e ações direcionadas ao público alvo de maior participação e frequência.

- Menos de 18 anos
- de 18 a 25 anos
- de 26 a 40 anos
- de 40 a 60 anos
- de 60 ou mais

24
20
60
111
43

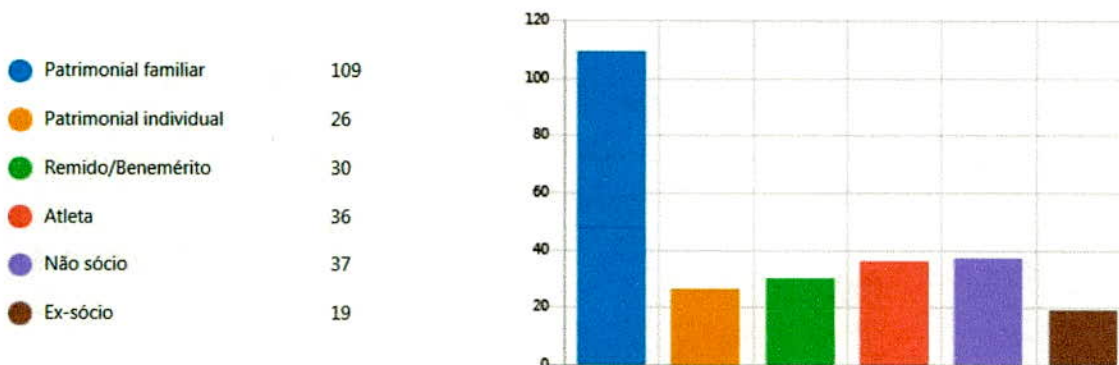


**PROPOSTA DE AÇÃO**

Realização de mais atividades as faixas etárias predominantes do clube, dando atenção especial a ações de lazer e sociais como bailes, eventos sociais e atividades esportivas também direcionadas para esta faixa etária com qualidade.

**CATEGORIA SOCIAL**

A grande maioria dos associados respondentes são patrimoniais familiares, tendo um número ainda expressivo de atletas e o que realmente salta aos olhos é a resposta de 56 não sócios e ex-sócios participantes, o que demonstram certo interesse ou potencial de crescimento do clube.

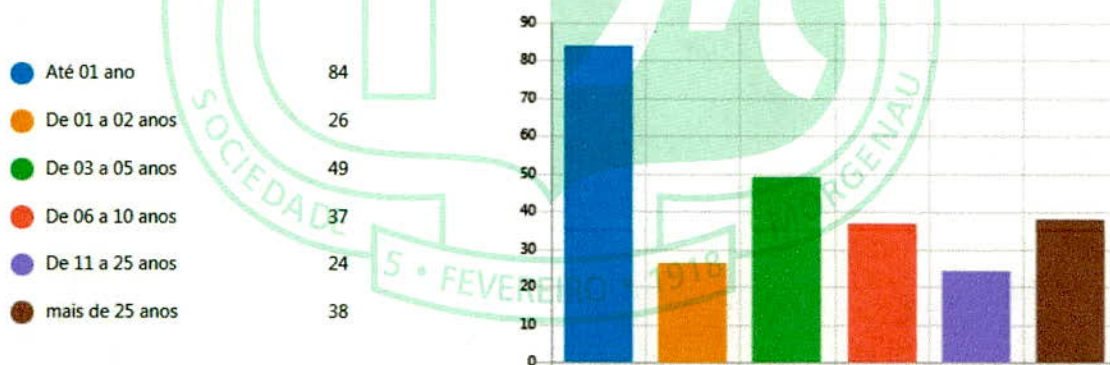


### PLANO DE AÇÃO

Diante da resposta de cerca de 20% de não sócios e ex-sócios, demonstra a necessidade e possibilidade de interesse de participação de novos sócios e resgates de sócios. Estão sendo elaboradas propostas de resgate de sócios, propostas de fidelização de não sócios praticantes de atividades e uma maior incidência de promoções para aquisição de novos sócios, especialmente de sócios familiares, reforçando a identidade de clube social e esportivo familiar que o clube tem.

### TEMPO DE CASA

Os participantes da pesquisa apresentaram cerca de 32% de sócios que são sócios a pouco tempo, menos de um ano. Destacado a diminuição de quase 70% dos sócios patrimoniais durante a pandemia e do potencial demonstrado com as novas aquisições, demonstram a possibilidade de retomarmos o patamar de sócios pré-pandemia.



### PLANO DE AÇÃO

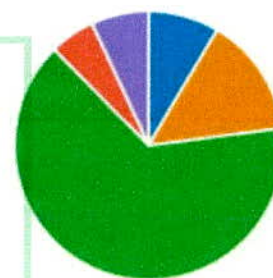
Além da busca e resgate de sócios desgarrados em virtude da pandemia, o clube demonstra grande potencial, o que reforça a necessidade de recompor o quadro associativo, tratando-se de sócios bastante recentes, é fundamental também um trabalho de fidelização, pois muitos ainda não conhecem tudo que o clube tem a oferecer, onde a nova diretoria trabalhará intensamente para que todos conheçam o clube e sejam também promotores da estrutura excelente que temos a oferecer próximo ao coração de Curitiba.

*R*

## FREQUÊNCIA E PRESENÇA

Por muitos anos o clube foi reconhecido por seus eventos, carnavais são históricos na década de 80/90, e também após a evolução do parque aquático, o clube passou a ser conhecido por suas piscinas e tobogã que foram alegrias de muitas famílias, mas que atualmente é reconhecido como um clube perene, que tem nas suas atividades e modalidades a maior parte de seus frequentadores, uma vez que cerca de 65% são frequentadores costumais, utilizando o clube a semana toda.

● Até 3 vezes por mês	22
● uma vez por semana	37
● Toda a semana	167
● Não utilizo	14
● Só utilizo na temporada	18



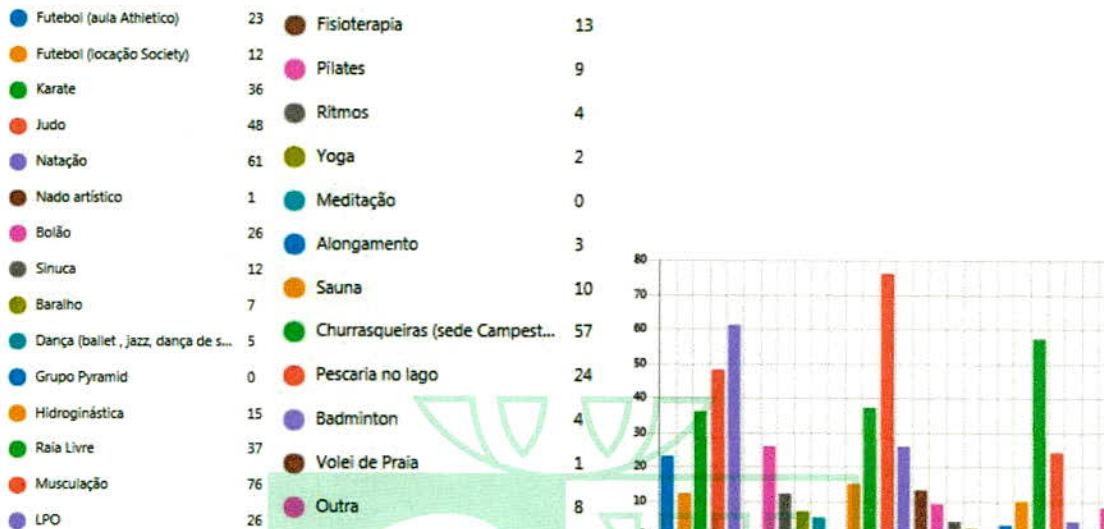
## PLANO DE AÇÃO

Tendo em vista a grande participação diária dos sócios, a proposta é manter o maior número de atividades constantes, proporcionando um ambiente propício a presença e atividade diária de todos os sócios, para que se torne cada vez mais sua segunda casa, promovendo modalidades e atividades, além de um ambiente seguro para pais, filhos e avós, com conforto e ótimo convívio.

## MODALIDADES E ATIVIDADES

Complementando o diagnóstico da frequência, temos as principais atividades praticadas responderam o que praticam, o que demonstra que há um grande número de respostas referente aos esportes, em especial as modalidades olímpicas promovidas com o apoio da formação de atletas do Comitê Brasileiro de Clubes, como natação, judô, karatê e LPO, mas também tem atividades não olímpicas e de participação como bolão, musculação, futebol amador, entre outras, mas que também promovemos atividades sociais como baralho, sinuca, sauna e as nossas churrasqueiras da sede campestre com grande adesão.

*R*



## PLANO DE AÇÃO

Com os resultados apresentados, temos o interesse em atuar de forma equilibrada, investindo nas atividades sociais e eventos em equilíbrio com as atividades esportivas olímpicas e não olímpicas, serão implementadas ações com o intuito de melhorar o potencial das equipes de rendimento e, concomitantemente, promover a vivencia social e esportiva dos associados interessados, ajudando os mesmos a descobrirem seus potenciais, hobbies e promovendo o fim máximo da Sociedade Morgenau que é a promoção da qualidade de vida.

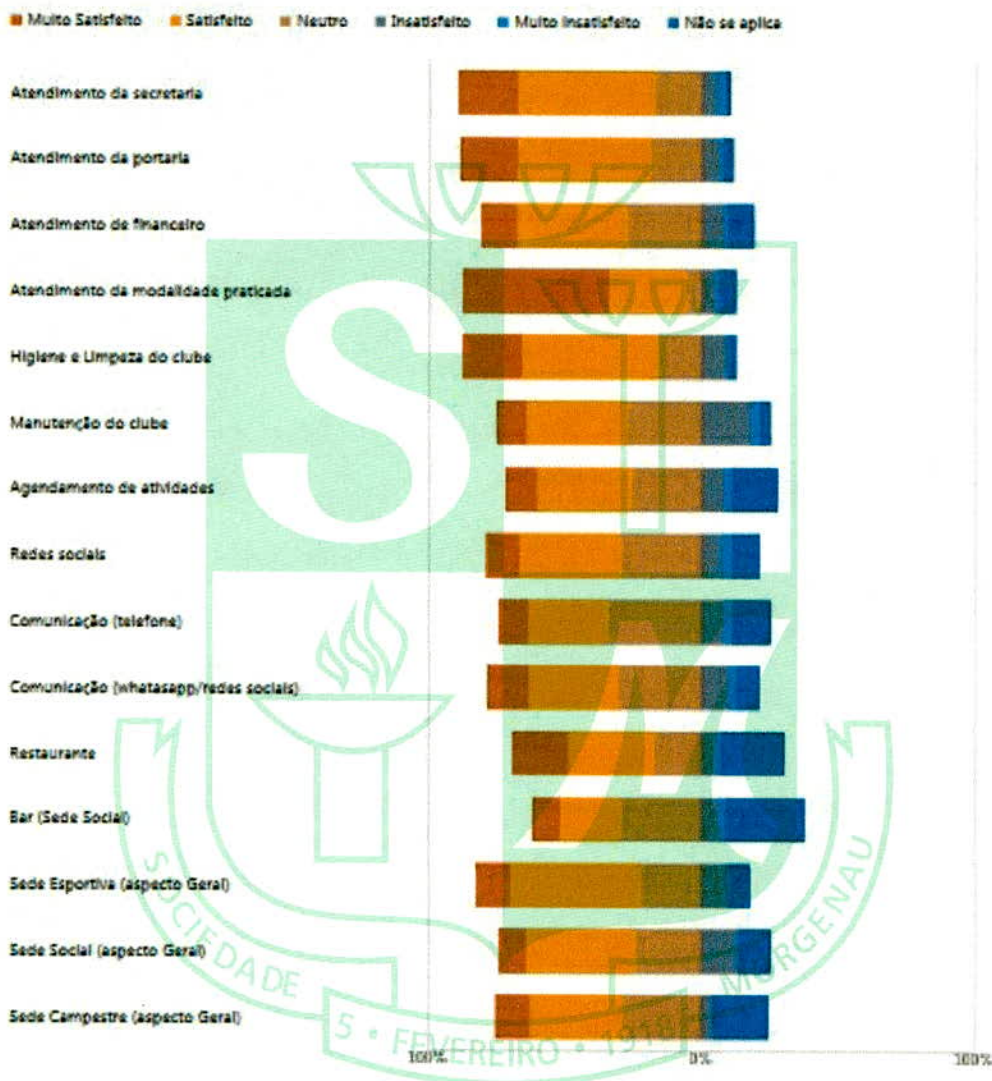
## CONCLUSÃO DE PERFIL

A pesquisa de satisfação fez um raio-x muito salutar no diagnóstico do perfil dos nossos associados, tendo em sua maioria adultos de 40 a 60 anos, com títulos patrimoniais familiares, recentes a menos de um ano, de utilização frequente, tendo em sua maioria praticantes de atividades esportivas vinculadas ao CBC, mas também com forte atuação em esportes não olímpicos e atividades sociais e recreativas.

*e*

### DO DIAGNÓSTICO DO CLUBE

Após a definição do perfil dos associados, até para favorecer a estratégia de comunicação e marketing, temos respostas muito prósperas, que agregadas as sugestões de modalidades e atividades, as sugestões de melhoria e as sugestões e críticas ajudam a pensar no que deve ser priorizado no desenvolvimento do clube, como passamos a apresentar:



### PANORAMA GERAL

Ao cruzar os dados da pesquisa nos aspectos apresentados, temos que nosso ponto mais forte são nossos professores de alto gabarito, comandado por excepcionais professores, que refletem na grande satisfação na pesquisa. Também temos uma baixa utilização dos sócios do restaurante, sede campestre e do bar, o que é um ponto de atenção, visto que são ótimas opções ao associado que serão convidados especialmente a confraternizar nas nossas instalações e aproveitar a experiência de viver a Sociedade Morgenau. O ponto mais fraco apresentado se refere a manutenção, em especial da sede social, no qual temos atenção redobrada em promover um clube vivo e renovar as instalações e ambientes em prol do sócio.



## RECURSOS HUMANOS E ATIVIDADES



Os atendimentos aparentam ter boa satisfação, e apesar de haver pouca insatisfação, temos um pouco mais de detração com relação a comunicação, em especial por comunicação por whatsapp e redes sociais. Menos pessoas utilizam financeiro e menos ainda utilizam o agendamento de atividades, possivelmente por falta de divulgação dos mesmos. Na portaria temos uma satisfação expressiva, mas possui algumas críticas pontuais e a limpeza é a que menos possui insatisfação, o que nos desafia a promover uma limpeza de ainda mais qualidade.

## PRINCIPAIS PROBLEMAS APONTADOS

Na Secretaria, tivemos 22 pessoas insatisfeitas ou muito insatisfeitas, os principais apontamentos dos sócios são com relação a falta de informação sobre cancelamento, confusão de informações repassadas, algumas informações inerentes a gestão anterior e até mesmo com relação ao tratamento junto ao associado.

No que tange a portaria, tivemos 21 pessoas insatisfeitas ou muito insatisfeitas, tratando de grosseria, divergência de formas de atendimento, liberação irregular da catraca, desmotivação dos profissionais e desligamento das luzes em detrimento ao associado dentro do clube.

A comunicação tanto por telefone (18 insatisfeitos ou muito insatisfeitos) e por whataspp/redes sociais (29 insatisfeitos ou muito insatisfeitos) demonstram a falta de comunicação padronizada e confusão de informações, bem como demora na apresentação dos mesmos para alguns associados. Da mesma forma o agendamento apresenta 29 pessoas insatisfeitas, com as maiores reclamações com relação às raias livres (tanto com relação à dificuldade de agendamento quanto a superlotação de algumas atividades).

O financeiro possui 25 insatisfeitos e muito insatisfeitos, no qual destacamos a indicação de uma falta de norma, falta de possibilidade de pagamento em débito automático e confusões de pagamentos antecipados e não baixados.

A limpeza tem 21 avaliações negativas, a maioria tratando de limpeza de banheiro e vestiários e alguns ambientes maiores que estão com pó, solicitando inclusive o aumento do quadro de pessoas da manutenção e limpeza.

## **PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO**

A secretaria e portaria estão realizando uma proposta de manual de melhoria contínua, para ter informações sincronizadas e organizadas que já está sendo elaborada, também está sendo preparado um documento padrão de perguntas frequentes para que as respostas dadas nos meios de comunicação direta (telefone/whatsapp) sejam apresentadas de forma harmônica, clara e completa, bem como os profissionais colaboradores estão sendo cotados cursos para melhor preparação do mesmo, em especial com relação ao tratamento e empatia.

Para melhorar a comunicação já foi promovida a realização de contratação junto a uma empresa de Marketing Digital profissional, a MMX Marketing Digital, que já renovou a identidade visual do clube e tem promovido a padronização da identidade visual do clube tanto física quanto virtual, que favorecerá o entendimento e alcance das informações aos associados.

Estão sendo negociado ainda junto a instituições bancárias, cotações de liberação da conveniência de débito automático junto aos bancos que o clube trabalha, bem como o CCR (Cartão de Crédito Recorrente), aquele que promove o crédito mensal sem comprometer o limite do cartão de crédito do associado, sendo mais uma comodidade à utilização do clube.

Quanto a limpeza, serão promovidos mutirões nos banheiros e vestiários visando melhorar a limpeza e o aspecto geral, que também será amparada com as propostas de manutenções e reformas a serem promovidas de forma progressiva e responsável, destacada a sensível situação que o clube enfrenta neste momento.

O destaque maior desta área se refere ao desenvolvimento do aplicativo da Sociedade Morgenau, que finalmente fará o clube entrar na era da tecnologia da informação, onde será realizada a habilitação de uma carteirinha digital de acesso por QRcode, acompanhamento da regularidade financeira junto ao clube, conhecimento de comunicados, informações, horários das atividades e também a perspectiva de agendamento e controle das atividades praticadas, o qual haverá sempre a atualização do mesmo quando necessário.

*D*

## ESTRUTURA FÍSICA

■ Muito Satisfeito  
 ■ Satisfeito  
 ■ Neutro  
 ■ Insatisfeito  
 ■ Muito insatisfeito  
 ■ Não se aplica



Quanto a manutenção do clube temos um grande número de insatisfeitos, 55 apresentaram essa insatisfação, cerca de 20% dos respondentes, algo que gera a necessidade da atenção especial ao clube e sua gestão.

O Bar e restaurante são os menos utilizados pelos sócios do clube, bem como a sede campestre, que apesar de terem boas avaliações, tem uma participação menor do que a esperada, pois são ambientes de grande capacidade de satisfação do sócio.

A sede Social é a que apresenta aspecto geral mais baixo, seguida pela sede esportiva, a primeira com maiores problemas referentes ao aspecto visual e de manutenção geral, enquanto a segunda tem maiores problemas com relação aos vestiários e sauna, tendo em vista a reforma durante a pandemia da quadra de futebol e a manutenção excelente das piscinas e da qualidade da água.

## PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO

Como atividades de reforma são mais dispendiosas e o orçamento é muito limitado, uma vez que estamos em fase de recomposição e renegociação de dívidas, com a liderança do Diretor de Patrimônio, estão sendo priorizadas ações de manutenção e reformas menores e emergenciais, em especiais àquelas inerentes a obras estruturais para garantir em especial a segurança do associado, em um segundo momento, iremos realizar reformas do layout e nas temáticas das áreas do clube para otimização dos espaços limitados que o clube possui. Inclusive quanto a esta temática, houveram ótimas propostas quanto a atividades, como skate, escalada, volta da bocha, e atividades coletivas como vôlei e basquete, porém a estrutura física do clube hoje ainda não permite o implemento dessas atividades, mas que estão no radar do clube. Outras atividades mais viáveis como polo aquático, rugby, tênis de mesa, jiu-jitsu, tiro esportivo/airsoft, lutas (muay tai, taekwondo, mma) e atividades mais viáveis já iniciamos tratativas com alguns dos melhores profissionais disponíveis no mercado e em breve poderão ocorrer a divulgação de novas modalidades ao clube.



A possibilidade de obra maior que está em andamento é uma articulação no sentido de recompor a praça em frente à sede esportiva para a administração do clube, para a realização de quadras de areia para estímulo de modalidades como vôlei de praia, beach tennis e futevôlei, que já estão sendo planejadas e estudadas e serão uma das prioridades do clube para o ano de 2022

Por fim, estão sendo negociadas novidades ao sócio para que este continue a querer buscar o clube para viver sua experiência de lazer e bem estar, com negociações de reabertura do restaurante da sede social e novidades nos bares do clube, para agradar e promover a qualidade da vida de nossos associados.

### ATENDIMENTO DAS MODALIDADES



As modalidades promovidas pelo clube foram as melhores avaliadas das métricas utilizadas na presente pesquisa de satisfação, com 209 pessoas satisfeitas ou muito satisfeitas e o que representa incríveis 81% de satisfação e apenas 7 avaliações negativas e nenhuma como muito insatisfeito.

Temos que destacar que isso é reflexo dos excelentes profissionais que comandam as atividades e os demais colaboradores, em especial das modalidades esportivas, como, por exemplo a professora Barbara, preferida dos Ritmos, a professora Lu Frumento, com certificação da escola cubana de Balé, o professor Hussein Omairi, campeão brasileiro e grande referência em Weightlift nacional e maior autoridade estadual da modalidade (Levantamento de peso) que coordena a musculação, dos esportes aquáticos a professora Hayanna que é medalhista Sul-Brasileira de natação e participante no circuito brasileiro de maratonas aquáticas e certificação internacional pela ASCA, o professor Gilmarcos vice-presidente da FPRK e coordenador de rendimento da modalidade de Karatê, e por fim e não menos importante os professores Henrique (Adulto e rendimento) e Ana (kids) do Judô, campeões pan-americanos e multimetalhistas e participantes em eventos internacionais. Onde todos estes professores tem grande vivência real no esporte e nas suas modalidades, e qualificações de alta qualidade, que refletem em aulas de excelência, promovendo o melhor ao associado praticante das modalidades.

### PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO

Uma vez não havendo quase reclamações no sentido dos esportes e modalidades promovidos, nos cabe apenas manter o patamar elevado, visando estimular parcerias e desafios que tornem nossos professores ainda mais qualificados, e “manter o sarrafo alto” para os que forem entrar, sejam nas modalidades já implementadas, seja em novas modalidades.

Foi notada a falta de algumas atividades culturais e sociais, pelas quais serão retomadas tão logo seja possível atividades culturais como escoteiro, grupo folclórico e clube de teatro (em tratativas), e nossos tradicionais eventos como carnaval, festa junina, bailes e festas comemorativas de dia das crianças, dia das mães e dia dos pais, a serem consultadas junto ao associado para promover de forma personalizada e promovendo uma experiência familiar, para que cada vez mais o clube se torne nossa segunda casa.

## CONCLUSÃO

Não há registros na história do clube de uma pesquisa de satisfação, não de forma abrangente como foi promovida, e esta será apenas a primeira de muitas que serão realizadas. Todas as sugestões, críticas e propostas foram analisadas, arquivadas e priorizadas para que possamos gradativamente promover o clube da forma mais completa e impecável ao associado.

O novo conselho Diretor tem foco no associado, na responsabilidade social, na responsabilidade civil e tributária e em especial prezando pela transparência e governança, para elevar o nome do clube ao seu lugar de destaque e merecimento. Também com a promoção e desenvolvimento de atividades automatizadas e tecnológicas, colocaremos o clube na era da tecnologia da informação, um verdadeiro Morgenau 2.0.

O clube promoverá a renovação das instalações, tudo com muita responsabilidade, eficácia e comprometimento com os resultados a serem apresentados em benefício do clube e seus associados. Temos especial atenção a perene melhoria e complemento de atividades e modalidades a serem oferecidas ao clube sempre com qualidade.

Uma mensagem especial aos associados que responderam, meus agradecimentos, e se preparem, que 2022 será um ano de grande crescimento e desenvolvimento ao NOSSO CLUBE, a Sociedade Morgenau, apagando a mancha que marcou nossa história e nos fazendo brilhar e trazer a relevância e protagonismo que o clube merece e fará jus à nossa história centenária.

Curitiba, 02 de novembro de 2021



Rafael Marcon de Brito

Diretor Administrativo

[diretoria.morgenau@gmail.com](mailto:diretoria.morgenau@gmail.com)

Muito Obrigado,

*Visão em 08/11/21*  
*R. Revoicof de Souza*