



Pesquisa de Satisfação

PN Itatiaia



Pesquisa de Satisfação



O que é NPS (Net Promoter Score)?

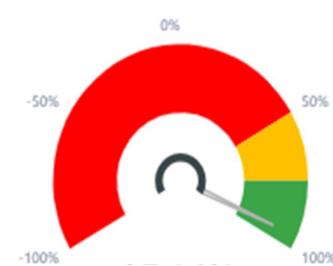
NPS é uma metodologia utilizada para mensurar o nível de satisfação dos clientes em relação aos produtos e/ou serviços adquiridos, bem como a probabilidade de indicarem sua marca/local para outras pessoas.

Um forte indicador de desempenho que avalia o serviço oferecido e soluções, a partir do ponto de vista e da experiência do visitante, considerando diversas etapas da jornada do visitante a quais passaram.

Promotores (09-10): São os que estão muito satisfeitos com a experiência e serviços prestados, indicando fortemente para outras pessoas.

Passivos (07-8): Estão satisfeitos, mas não são entusiastas e são facilmente atraídos pela concorrência.

Detratores (0-6): Tiveram experiência negativa e pode ser prejudicial a reputação ao fazer comentários negativos e





Resumo – Parte Alta



Período de Coleta: 01/01/2024 – 30/09/2024

Total de Avaliações Registradas: 726

*Avaliações sem selos de data foram removidas da base de análise



Nº de Promotores (Nota>=9)

706 – **97,24%**

Nº de Neutros (7>=Nota>=8)

11 – **2,69%**

Nº de Promotores (Nota<=6)

09 – **0,07%**

Faixa	Zona
1. -100% a 0%	Critica
2. 0% a 50%	Aperfeiçoamento
3. 50% a 75%	Qualidade
4. 75% a 100%	Excelência

3 Pesquisa de Satisfação – PNI



Resumo – Parte Baixa



Período de Coleta: 01/01/2024 – 30/09/2024

Total de Avaliações Registradas: 597

*Avaliações sem selos de data foram removidas da base de análise



Nº de Promotores (Nota>=9)

584 – **97,82%**

Nº de Neutros (7>=Nota>=8)

10 – **1,18%**

Nº de Promotores (Nota<=6)

03 – **1,00%**

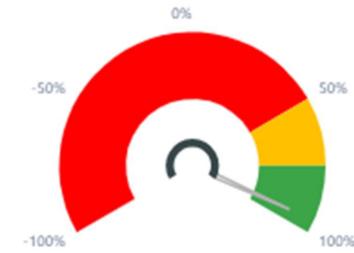
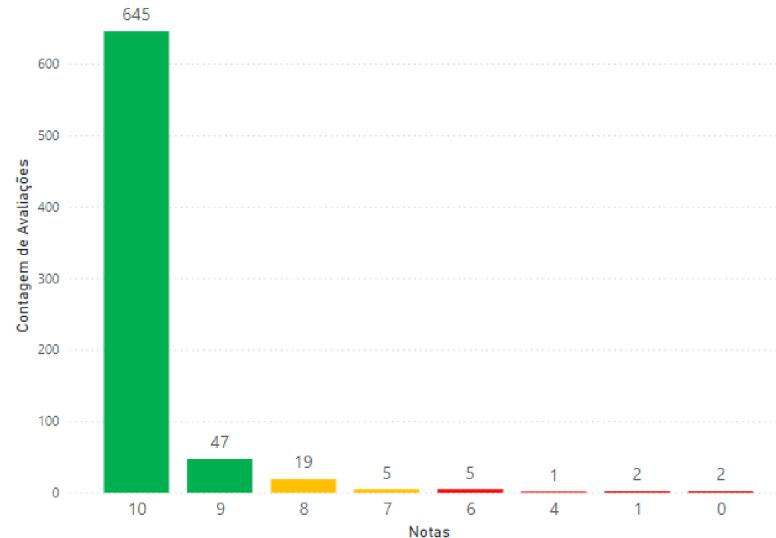
Faixa	Zona
1. -100% a 0%	Critica
2. 0% a 50%	Aperfeiçoamento
3. 50% a 75%	Qualidade
4. 75% a 100%	Excelência

4 Pesquisa de Satisfação – PNI





NPS – Detalhes – Parte Alta



Zona de Excelência

93,94%

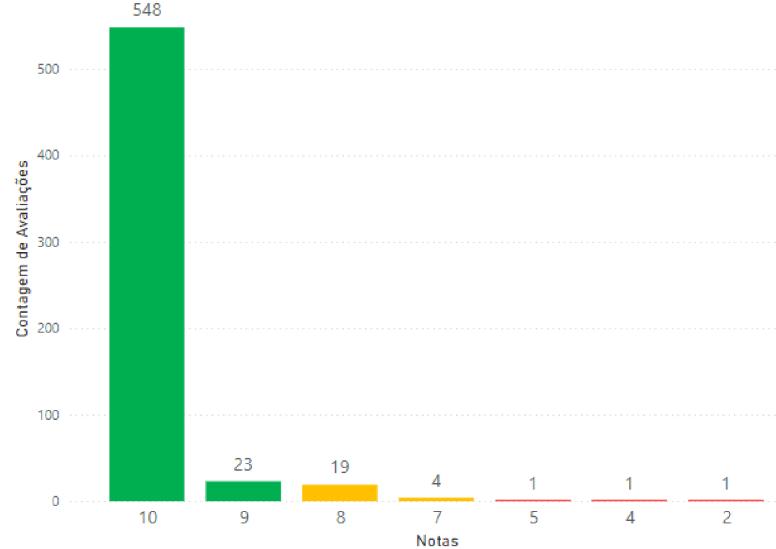
Faixa	Zona
1. -100% a 0%	Critica
2. 0% a 50%	Aperfeiçoamento
3. 50% a 75%	Qualidade
4. 75% a 100%	Excelência

5

Pesquisa de Satisfação – PNI



NPS – Detalhes – Parte Baixa



Zona de Excelência

95,14%

Faixa	Zona
1. -100% a 0%	Critica
2. 0% a 50%	Aperfeiçoamento
3. 50% a 75%	Qualidade
4. 75% a 100%	Excelência

6

Pesquisa de Satisfação – PNI

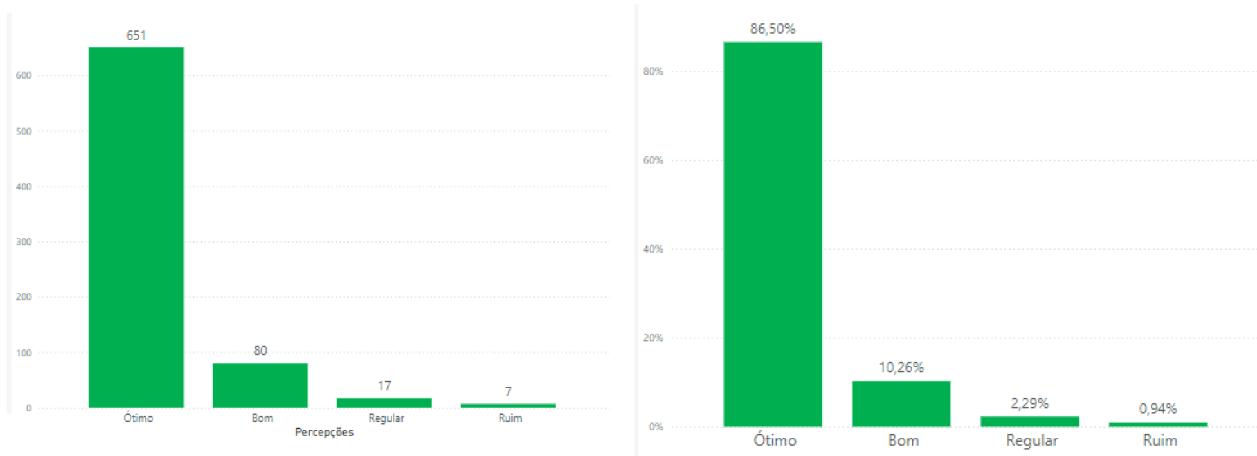




Parte Alta - Como você classifica sua visita ao Parque?



Nº de Respostas: 755



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

7

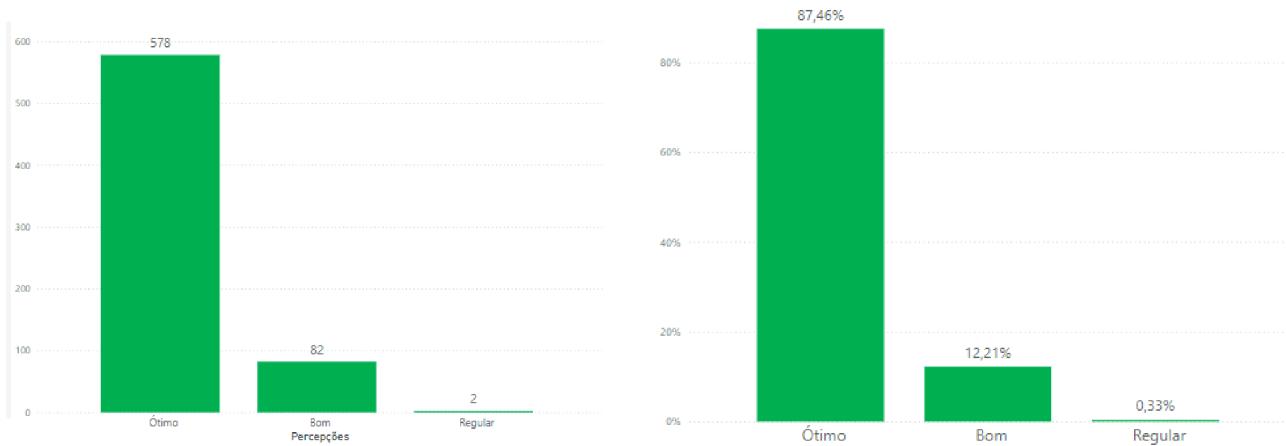
Pesquisa de Satisfação – PNI



Parte Baixa - Como você classifica sua visita ao Parque?



Nº de Respostas: 662



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

8

Pesquisa de Satisfação – PNI

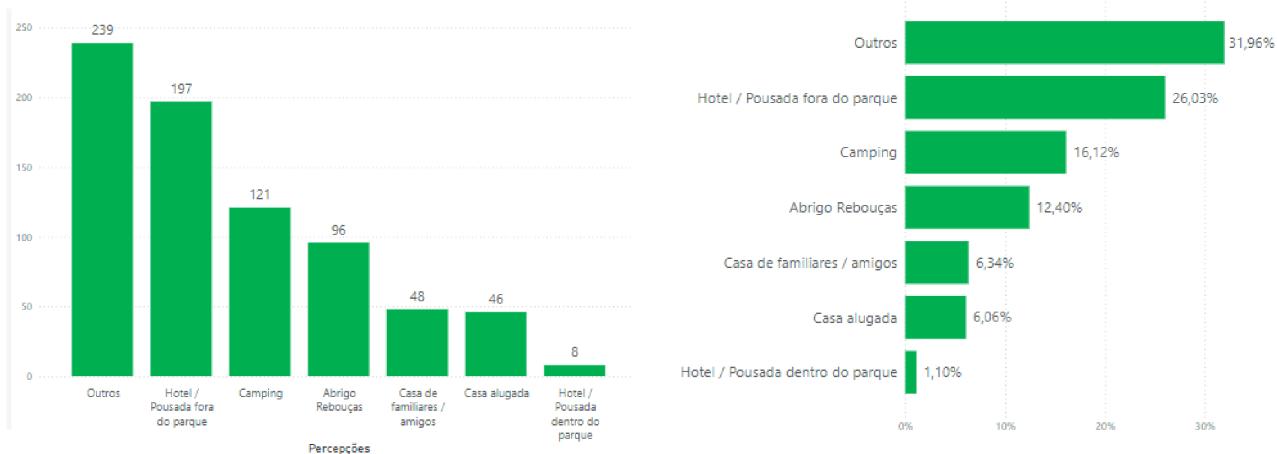




Parte Alta - Onde está/esteve hospedado?



Nº de Respostas: 755



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

9

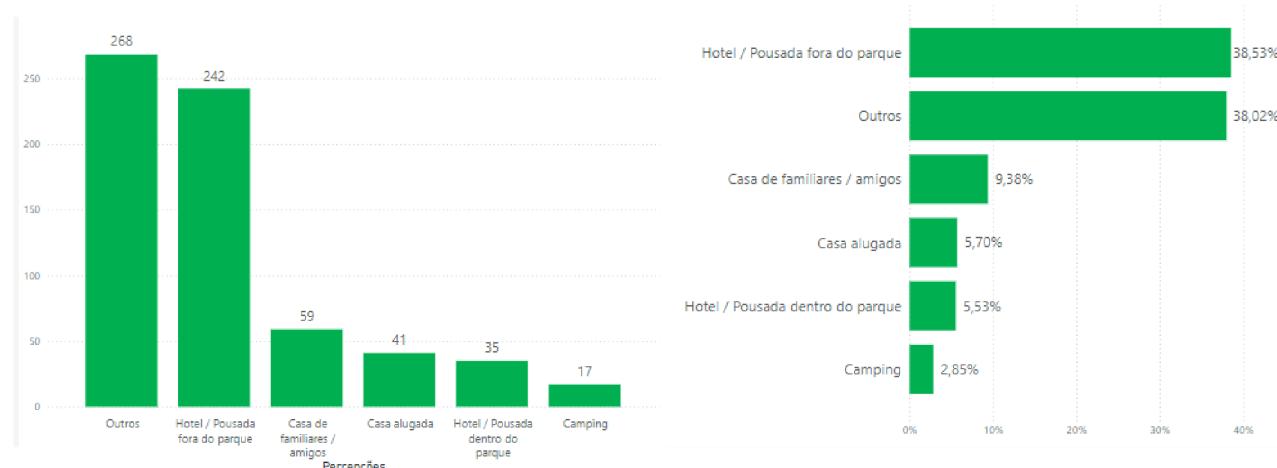
Pesquisa de Satisfação – PNI



Parte Baixa - Onde está/esteve hospedado?



Nº de Respostas: 662



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

10

Pesquisa de Satisfação – PNI

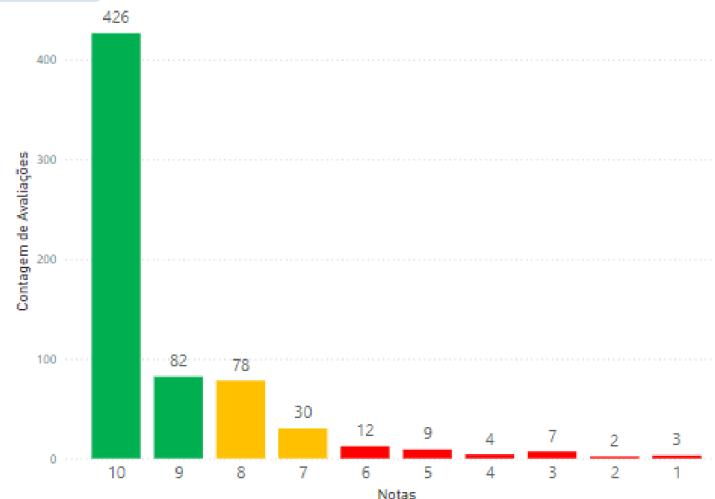




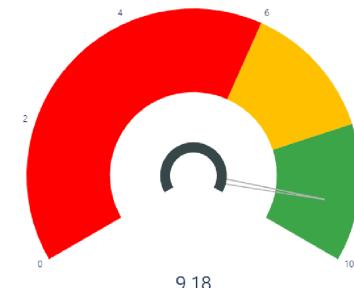
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Alta - Venda Online

Nº de Respostas: 153



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

11

Pesquisa de Satisfação – PNI

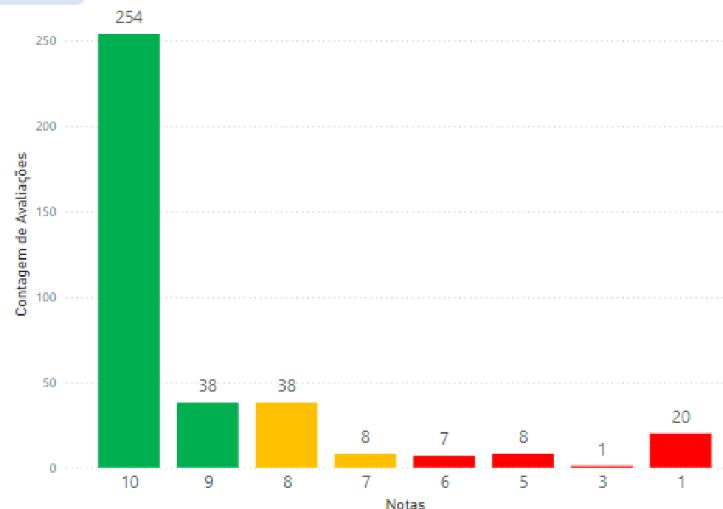
Parquetur



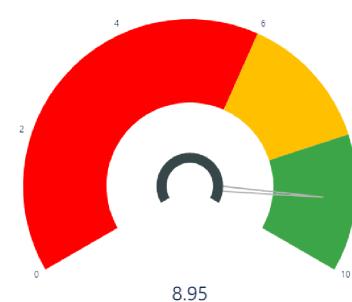
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Baixa - Venda Online

Nº de Respostas: 374



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

12

Pesquisa de Satisfação – PNI

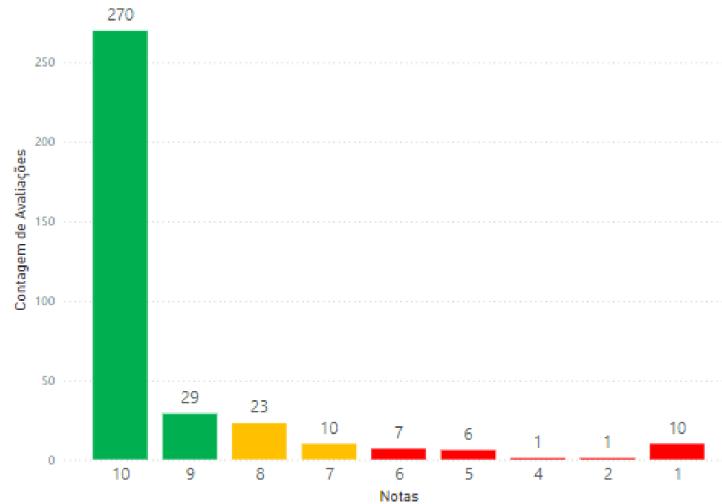
Parquetur



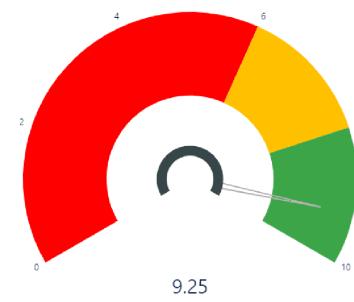
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Alta - Bilheteria Física

Nº de Respostas: 726



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

13

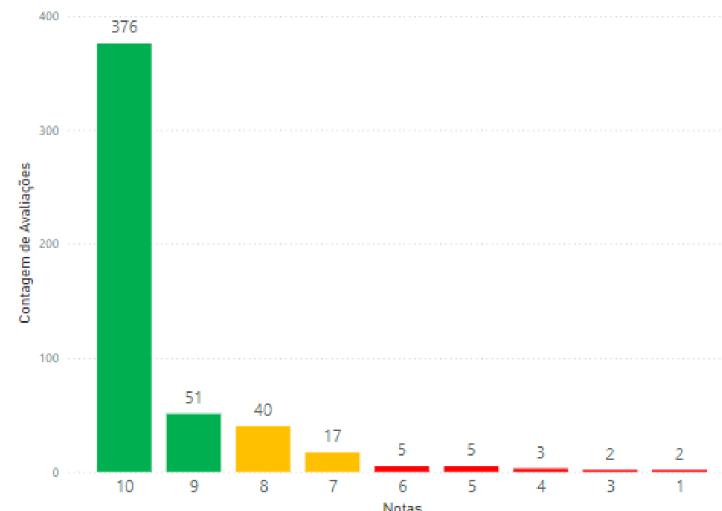
Pesquisa de Satisfação – PNI



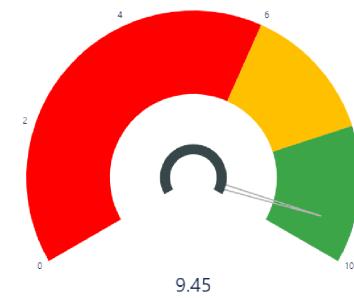
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Baixa - Bilheteria Física

Nº de Respostas: 597



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

14

Pesquisa de Satisfação – PNI

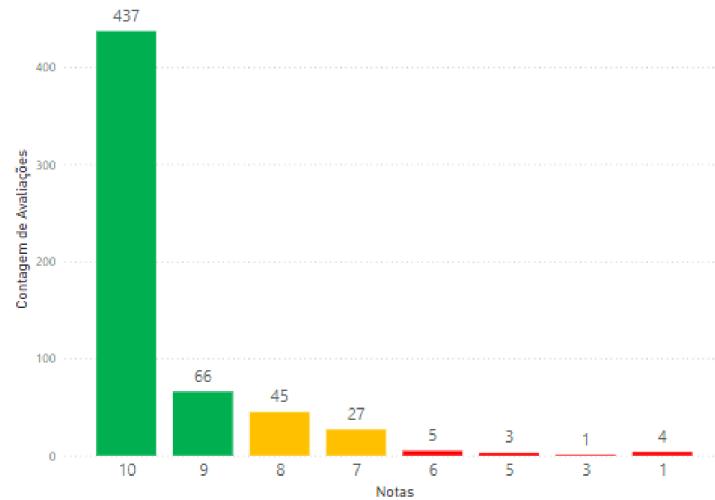




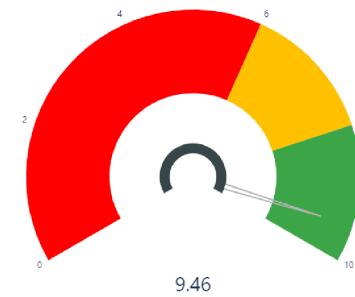
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Baixa - Estrutura e Serviços do CV

Nº de Respostas: 597



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

15

Pesquisa de Satisfação – PNI

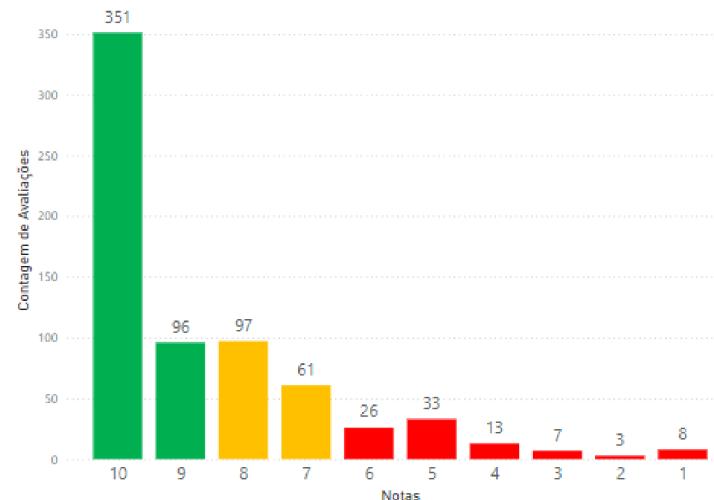
Parquetur



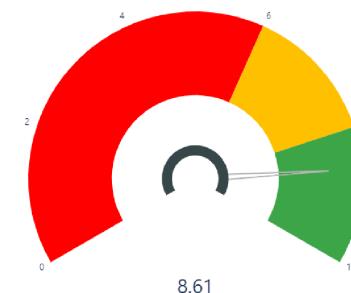
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Alta - Limpeza dos Sanitários

Nº de Respostas: 695



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

16

Pesquisa de Satisfação – PNI

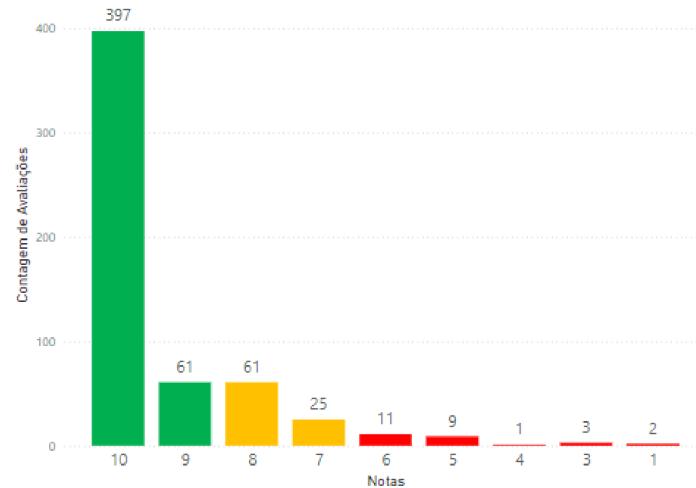
Parquetur



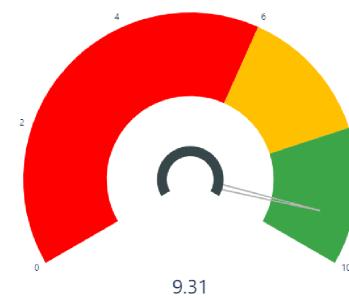
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Baixa - Limpeza dos Sanitários

Nº de Respostas: 570



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

17

Pesquisa de Satisfação – PNI

Parquetur

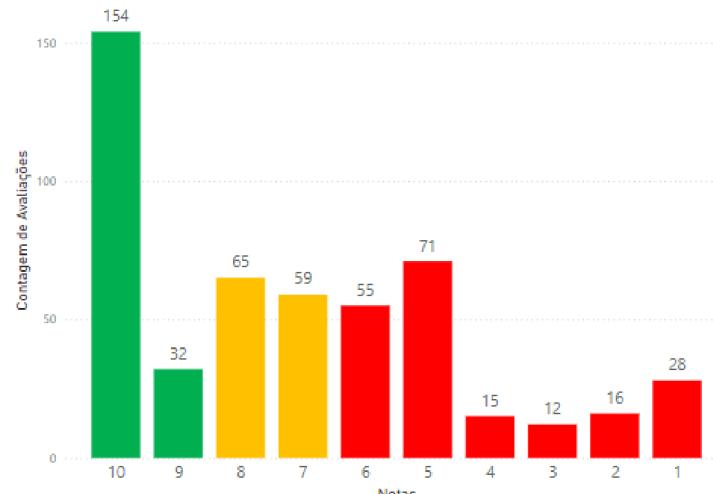


Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

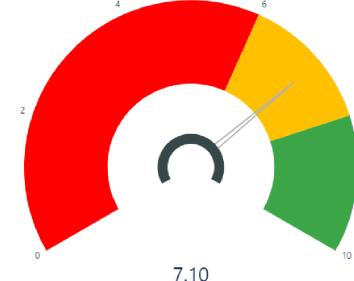
Parte Alta - Variedade de Alimentos e Bebidas

Parque
Nacional
do Itatiaia

Nº de Respostas: 726



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

18

Pesquisa de Satisfação – PNI

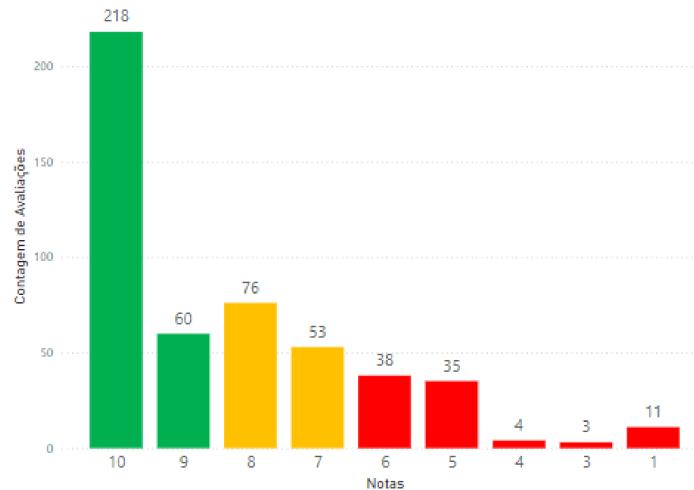
Parquetur



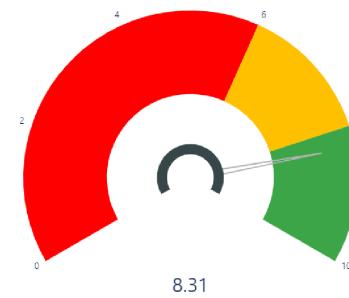
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Baixa - Variedade de Alimentos e Bebidas

Nº de Respostas: 597



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

19

Pesquisa de Satisfação – PNI

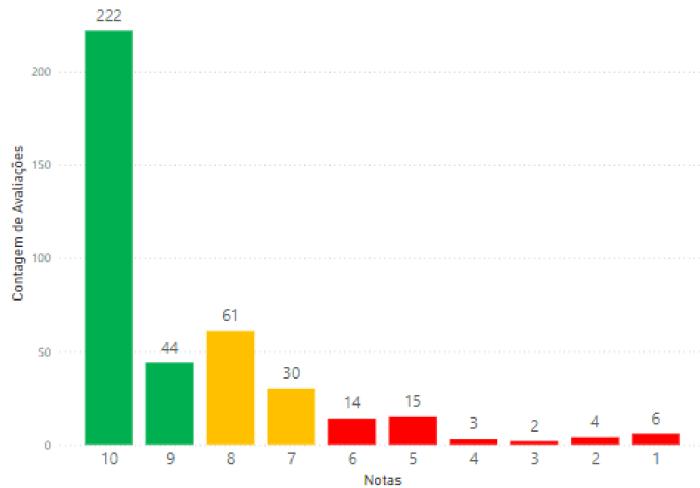
Parquetur



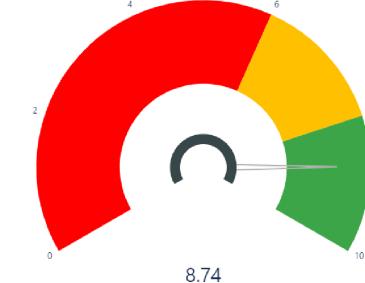
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Alta - Camping

Nº de Respostas: 401



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

20

Pesquisa de Satisfação – PNI

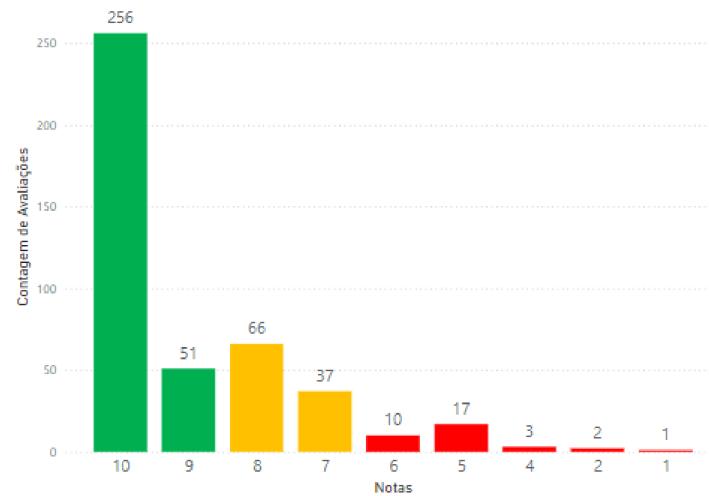
Parquetur



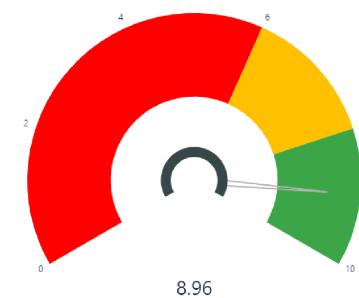
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Abrigo

Nº de Respostas: 443



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

21

Pesquisa de Satisfação – PNI

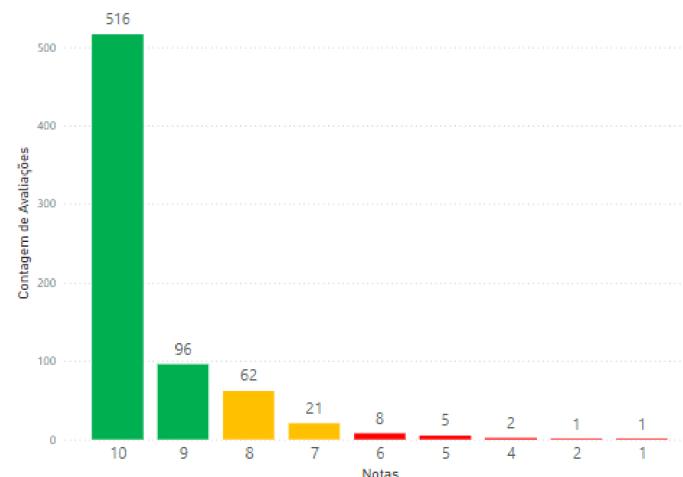


Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

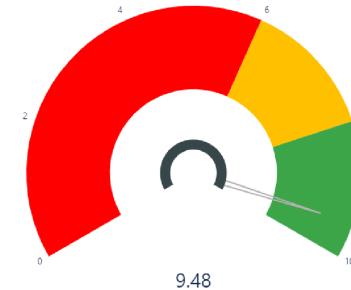
Parte Alta - Conservação e Limpeza das Trilhas e Atrativos



Nº de Respostas: 726



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

22

Pesquisa de Satisfação – PNI

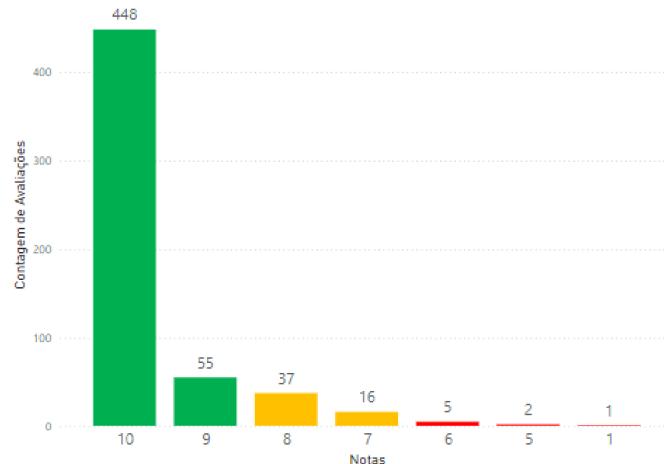




Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Baixa - Conservação e Limpeza das Trilhas e Atrativos

Nº de Respostas: 597



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

23

Pesquisa de Satisfação – PNI

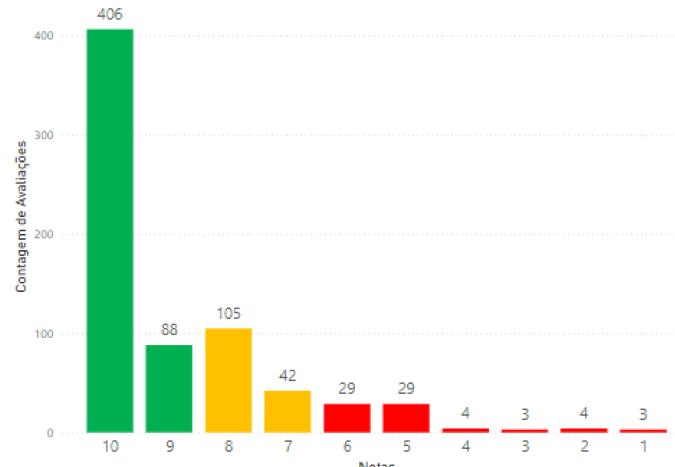
 Parquetur



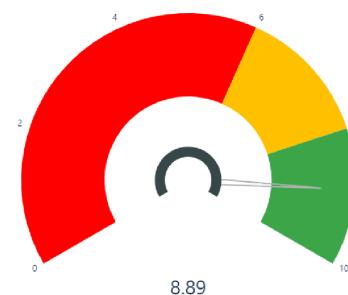
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Alta - Sinalização das Trilhas e Atrativos

Nº de Respostas: 726



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

24

Pesquisa de Satisfação – PNI

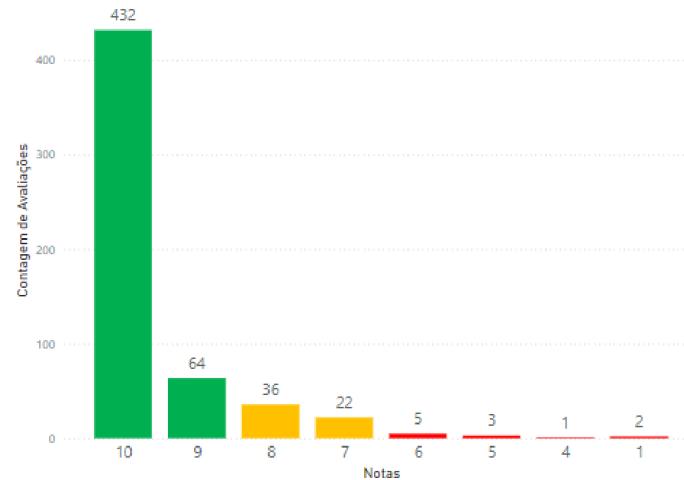
 Parquetur



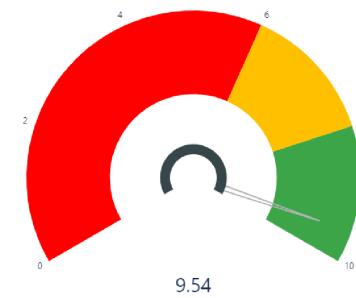
Atribua uma nota de 1 a 10 para os itens abaixo, caso os tenha utilizado:

Parte Baixa - Sinalização das Trilhas e Atrativos

Nº de Respostas: 597



Média das Avaliações



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

25

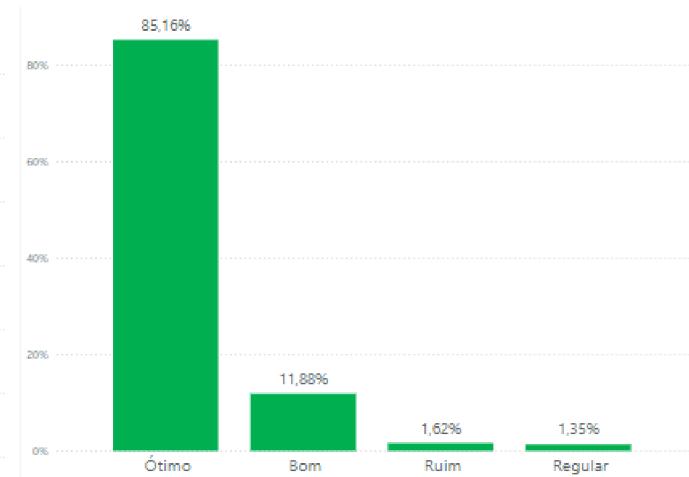
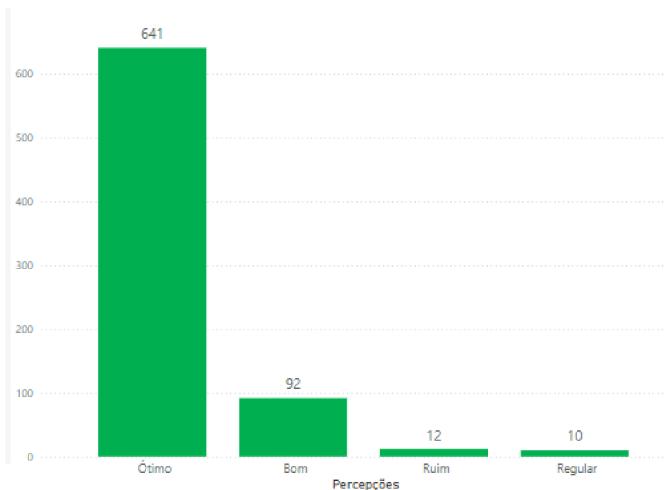
Pesquisa de Satisfação – PNI



Parte Alta – Como avalia o atendimento oferecido pela equipe de atendentes/monitores do Parque?



Nº de Respostas: 755



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

26

Pesquisa de Satisfação – PNI

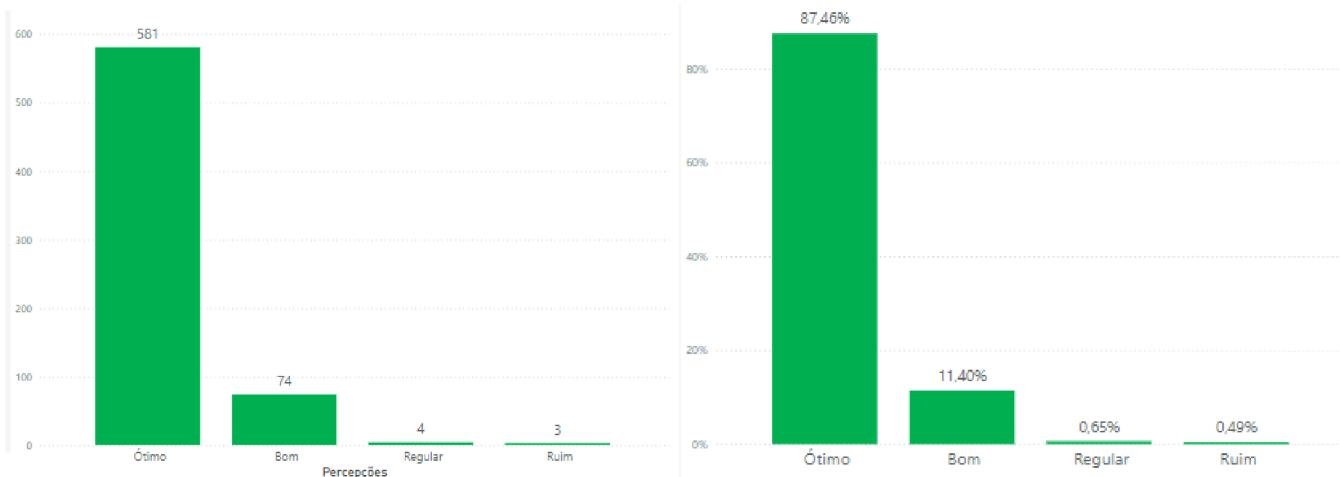




Parte Baixa - Como avalia o atendimento oferecido pela equipe de atendentes/monitores do Parque?



Nº de Respostas: 662



As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório.

27

Pesquisa de Satisfação – PNI



Parte Alta - Nuvem de Palavras - Sugestões e Reclamações



Nº de Respostas: 358

Detratores

hospedagem falta
bagamos estrutura
boa estacionamento
vergonha trecho numa
vontade km
guia difícil
acesso trilha
entrar atendente Acho
1 estrada
sinalização lindo
ingresso Abrigo

Neutros 11 Respo

condições
cestas
06
estadia
saída
manutenção
amigos
multas
multas
pequenas
conta
instalações
fornecedores
Visita
agulhas
multas
multas
estacionamento
Levar
chave
Falta
visitante
abrir
estrada
portaria
área
acesso
estrada
carro
bem
trilha
moto
possibilidade
veículo
bem
trilha
moto
possibilidade
estrada
área
acesso

Promotores

Promotores

338 Respostas

As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório.

28

Pesquisa de Satisfação – PNI





Parte Baixa - Nuvem de Palavras - Sugestões e Reclamações



Nº de Respostas: 243

Detratores
03 Respostas

carro
praticamente

Neutros
10 Respostas

ANTIFIDICO
atrautivos
entrada
trilha
gente
boa
SORO
início
APENAS
site
Bem
Precisamos

Promotores
230 Respostas

souvenir funcionários
interessante estacionamento comprar
importante envolvimento logia visual
voluntários caminho Conservação visual complexo
maromba novamente Nacional simpáticos lojinha legal queria
animais caminho manutenção grupo placas voltar
funcionários alimentação camping algum cuidado educados
estado anos Itatiaia locais visita lancheiros
restaurante otimas itaíba casas extremamente
tai Portaria local grupo conhecer adrei lancheiros
sugados volta baixa Casas maior deus
otimo parabens otimo grupo placas voltar
pá parabens maravilhosa carro lindo Brasil todas vez
maravilhosa carro opções trilha experiência
menos recepção funcionário amei estrada trilhas Adoramos
atencioso super vez falta amo incrivel divulgação
meninas horas maravilhoso passeio Bom Leonaldo
trabalho agradecer tudo melhor local boa conservadas
ainda precê melhorar toda melhor equipe tenho
Tarde finalização natureza amei prefeito compra
pedras centro museu aumentar
gente maior certeza Visitantes centro horarios
lugar café família outros cachoeira
banheiros acesso poucos pontos atenção
sugamos Ficamos pessoas especial alô senti visitar produzida lago
recomendo principalmente entradas messias atendentes informações gratidão
entradas obrogado sârgio atenciosos tempo espetacular
sugamos amigas meio questo Continuem lugares
cafeteria

As cores dos gráficos deste slide são apenas instrumentos auxiliares de interpretação e não representam qualquer conceito técnico ou regulatório

29

Pesquisa de Satisfação – PNI



www.parquetur.com.br

Muito
Obrigado!

