

Pesquisa de Satisfação de Usuários

Urbia Parques

Ibirapuera

4º TRIMESTRE DE 2020



INSTITUTOPHD

DIFERENCIAL EM PESQUISAS

*Pesquisa de Satisfação
Urbia
4º TRIMESTRE 2020*

ÍNDICE

1. SOBRE A PESQUISA	5
2. RESPOSTAS.....	8
2.1. PERFIL DA AMOSTRA	8
2.1.1. <i>Gênero:</i>	8
2.1.2. <i>Faixa de Idade:</i>	8
2.1.3. <i>Profissão:</i>	8
2.1.4. <i>Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida:</i>	14
2.1.5. <i>Participa de alguma aula ou atividade física específica nesse Parque:</i>	14
2.2. COM QUAL FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA O PARQUE IBIRAPUERA?	15
2.3. E EM QUAIS DIAS DA SEMANA VOCÊ COSTUMA FREQUENTAR O PARQUE IBIRAPUERA?	16
2.4. E EM QUAIS PERÍODOS VOCÊ COSTUMA FREQUENTAR O PARQUE IBIRAPUERA?	17
2.5. DE ONDE VOCÊ É?	18
2.6. QUAL MEIO DE TRANSPORTE VOCÊ MAIS UTILIZA PARA CHEGAR NO PARQUE IBIRAPUERA? (ESPONTÂNEA - REPOSTA MÚLTIPLA - SE MAIS DE UM FOI UTILIZADO)	19
2.7. QUAL O USO QUE VOCÊ COSTUMA FAZER DO PARQUE IBIRAPUERA?	20
2.8. ANTES DA PANDEMIA, VOCÊ JÁ FREQUENTAVA O PARQUE IBIRAPUERA?	21
2.9. EM COMPARAÇÃO AO PERÍODO ANTERIOR À PANDEMIA, VOCÊ DIRIA QUE O PARQUE IBIRAPUERA HOJE ESTÁ MELHOR, IGUAL OU PIOR?	21
2.10. LIMPEZA DO PARQUE EM GERAL?	22
2.10.1. <i>Cruzamento: Limpeza do Parque em geral x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	22
2.10.2. <i>Cruzamento: Limpeza do Parque em geral x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	23
2.11. LIMPEZA E DISPONIBILIDADE DE SUPRIMENTO DOS SANITÁRIOS?	24
2.11.1. <i>Cruzamento: Limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitários x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	24
2.11.2. <i>Cruzamento: Limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitários x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	25
2.12. ESTADO DAS QUADRAS POLIESPORTIVAS E CAMPOS DE FUTEBOL DO PARQUE?	26
2.12.1. <i>Cruzamento: Estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	26
2.12.2. <i>Cruzamento: Estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	27
2.13. ESTADO DO MOBILIÁRIO DO PARQUE (BANCOS, LIXEIRAS E PARACICLOS)?	28
2.13.1. <i>Cruzamento: Estado do mobiliário do Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	28
2.13.2. <i>Cruzamento: Estado do mobiliário do Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	29
2.14. ESTADO DOS BRINQUEDOS DO PLAYGROUND?	30
2.14.1. <i>Cruzamento: Estado dos brinquedos do playground x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	30

2.14.2. <i>Cruzamento: Estado dos brinquedos do playground x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	31
2.15. ESTADO DOS EQUIPAMENTOS DE GINÁSTICA?	32
2.15.1. <i>Cruzamento: Estado dos equipamentos de ginástica x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	32
2.15.2. <i>Cruzamento: Estado dos equipamentos de ginástica x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	33
2.16. ESTADO DAS PISTAS DE CORRIDA E CAMINHADA?.....	34
2.16.1. <i>Cruzamento: Estado das pistas de corrida e caminhada x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	34
2.16.2. <i>Cruzamento: Estado das pistas de corrida e caminhada x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	35
2.17. ESTADO DAS ÁREAS VERDES?.....	36
2.17.1. <i>Cruzamento: Estado das áreas verdes x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	36
2.17.2. <i>Cruzamento: Estado das áreas verdes x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	37
2.18. ESTADO DOS GRAMADOS?	38
2.18.1. <i>Cruzamento: Estado dos gramados x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	38
2.18.2. <i>Cruzamento: Estado dos gramados x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	39
2.19. SENSAÇÃO DE SEGURANÇA NO PARQUE?.....	40
2.19.1. <i>Cruzamento: Sensação de segurança no Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	40
2.19.2. <i>Cruzamento: Sensação de segurança no Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	41
2.20. QUALIDADE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AMBULATORIAL?.....	42
2.20.1. <i>Cruzamento: Qualidade do serviço de atendimento ambulatorial x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	42
2.20.2. <i>Cruzamento: Qualidade do serviço de atendimento ambulatorial x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	43
2.21. ACESSIBILIDADE DO PARQUE?	44
2.21.1. <i>Cruzamento: Acessibilidade do Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	44
2.21.2. <i>Cruzamento: Acessibilidade do Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	45
2.22. SINALIZAÇÃO E ORIENTAÇÃO?	46
2.22.1. <i>Cruzamento: Sinalização e orientação x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:</i>	46
2.22.2. <i>Cruzamento: Sinalização e orientação x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:</i>	47
2.23. COMUNICAÇÃO FEITA PELO PARQUE NA INTERNET?.....	48

2.23.1. Cruzamento: Comunicação feita pelo Parque na internet x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:	48
2.23.2. Cruzamento: Comunicação feita pelo Parque na internet x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:	49
2.24. FACILIDADE EM LOCALIZAR E ACESSAR OS PORTÕES DE ACESSO AO PARQUE?.....	50
2.24.1. Cruzamento: Facilidade em localizar e acessar os portões de acesso ao Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:.....	50
2.24.2. Cruzamento: Facilidade em localizar e acessar os portões de acesso ao Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:	51
2.25. QUALIDADE DA PROGRAMAÇÃO CULTURAL?.....	52
2.25.1. Cruzamento: Qualidade da programação cultural x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:	52
2.25.2. Cruzamento: Qualidade da programação cultural x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:	53
2.26. VARIEDADE DE OPÇÕES DE LAZER/ ESPORTE?.....	54
2.26.1. Cruzamento: Variedade de opções de lazer/ esporte x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:	54
2.26.2. Cruzamento: Variedade de opções de lazer/ esporte x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:	55
2.27. CORDIALIDADE DOS FUNCIONÁRIOS DO PARQUE?	56
2.27.1. Cruzamento: Cordialidade dos funcionários do Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:	56
2.27.2. Cruzamento: Cordialidade dos funcionários do Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:	57
2.28. QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO?.....	58
2.28.1. Cruzamento: Qualidade dos serviços de alimentação x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:	58
2.28.2. Cruzamento: Qualidade dos serviços de alimentação x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:	59
2.29. PREÇO DA ALIMENTAÇÃO NO PARQUE?.....	60
2.29.1. Cruzamento: Preço da alimentação no Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:	60
2.29.2. Cruzamento: Preço da alimentação no Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:	61
2.30. VARIEDADE DE ALIMENTAÇÃO NO PARQUE?.....	62
2.30.1. Cruzamento: Variedade de alimentação no Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:	62
2.30.2. Cruzamento: Variedade de alimentação no Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:	63
3. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	64
3.1. TABELA RESUMO	64

1. SOBRE A PESQUISA

Este relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação realizada com os usuários do **Parque Ibirapuera**, administrado pela **Urbia Parques**, durante os dias **27 e 28 de Outubro, 21, 22, 23 de Novembro e 03 e 04 de Dezembro de 2020**, relativo ao **4º Trimestre de 2020**, pelo Instituto PHD (devidamente registrado no Conselho Regional de Estatística, CONRE-3 sob número J3126).

O objetivo principal do estudo foi analisar quantitativamente a satisfação e hábitos dos usuários do **Parque Ibirapuera**, com foco no fornecimento de informações para a **criação de planos de ação** que propiciem a **melhoria constante dos serviços**, bem como a **retenção e captação de usuários**.

Através da abordagem face a face, com a metodologia de amostragem aleatória, foram aplicadas **600 entrevistas** com usuários na saída do **Parque Ibirapuera**.

O questionário foi elaborado tendo como base o exemplo exposto no **item 4.3 do “ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO”**. Como sugestão ao modelo proposto pelo poder concedente foi aprovado que o Instituto PHD avaliasse os indicadores usando uma escala de 5 pontos (onde 1 é a pior nota e 5 a melhor nota), por exemplo, 1 significa que você acha péssimo e 5 significa que você acha ótimo. Tal escala possibilita um ponto médio de avaliação por parte do entrevistado. Para os casos no qual o entrevistado, de forma espontânea, não souber avaliar determinado indicador, o mesmo será marcado como NS (Não Sabe Avaliar) e sua nota não será considerada para o cálculo na nota do indicador.

A nota final da pesquisa de satisfação do usuário será calculada conforme o **item 5 do “ANEXO V – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO”**.

Para cada um dos encargos (PE01 a PE10) que contavam com mais de um indicador, foi feita a média desses indicadores para se chegar na média do encargo. Como a escada utilizada foi de 5 pontos (de 1 a 5), e a NFPS deve ser representada em um valor de 0 a 1, foi feita uma transformação na escala conforme a seguir:

Esca	Peso
Nota 1 – Péssimo	0,00
Nota 2	0,25
Nota 3	0,50
Nota 4	0,75
Nota 5 - Ótimo	1,00
Não Sabia Avaliar “NS”	Não se Aplica

Para interpretação dos resultados, foram utilizados dois critérios de mercado a saber: **Top2Box**, que consiste na soma dos dois escores mais **altos** desconsiderando as abstenções. **Bottom2Box** que consiste na soma dos dois escores mais **baixos** desconsiderando as abstenções.

Para todos os indicadores foram desconsideradas as respostas “**Não se aplica**”.

Para garantir a qualidade dos dados coletados, todos os entrevistadores do Instituto PHD foram submetidos a um treinamento, capacitando-os devidamente a realizar a pesquisa de campo. Durante o treinamento, além das técnicas de coleta de dados, os entrevistadores foram inseridos no contexto do projeto. Ainda, todos os entrevistadores participaram do treinamento de integração, ministrado pela Urbia, no qual foram abordados temas de Qualidade e Segurança do Trabalho para a execução da pesquisa em campo.

Todos os entrevistadores utilizaram equipamentos de proteção individual e coletiva para prevenção da infecção por coronavírus (Covid-19), conforme as orientações da OMS – Organização Mundial da Saúde.

Todos os dados foram tabulados e analisados pelo Instituto PHD que se responsabiliza totalmente pela sua consistência.

Esta pesquisa foi coordenada pelo estatístico Diego Garcia Guimarães – CONRE 9225-A – Responsável técnico perante o CONRE.

A partir deste primeiro relatório, a contratante poderá solicitar, durante um período de 3 meses, toda e qualquer informação pertinente ao objeto da pesquisa que julgar importante, sem qualquer custo adicional.

Para esclarecimento de quaisquer dúvidas, estamos à disposição através do site www.institutophd.com.br, ou pelo e-mail contato@institutophd.com.br.

2. RESPOSTAS

2.1. Perfil da Amostra

2.1.1. Gênero:

Respostas	(n)	(%)
Masculino	287	47,8
Feminino	313	52,2
Total	600	100,0

2.1.2. Faixa de Idade:

Respostas	(n)	(%)
16 a 24 anos	128	21,3
25 a 34 anos	194	32,4
35 a 44 anos	146	24,3
45 a 59 anos	86	14,3
60 ou mais	46	7,7
Total	600	100,0

2.1.3. Profissão:

Respostas	(n)	(%)
Estudante	67	11,2
Professora	24	4
Engenheiro	22	3,7
Aposentado	20	3,3
Autônoma	20	3,3
Advogada	20	3,3
Médica	16	2,7
Publicitária	13	2,2
Vendedor	12	2,0
Professor de Educação Física	12	2,0
Administradora	12	2,0

Continuação da tabela.

Respostas	(n)	(%)
Desempregada	11	1,8
Do Lar	11	1,8
Auxiliar Enfermagem	10	1,7
Psicóloga	10	1,7
Empresário	10	1,7
Economista	8	1,3
Farmacêutico	8	1,3
Fisioterapeuta	7	1,2
Babá	7	1,2
Assistente Administrativo	7	1,2
Enfermeira	7	1,2
Analista de Sistemas	7	1,2
Comerciante	7	1,2
Jornalista	7	1,2
Músico	7	1,2
Gerente	6	1,0
Designer	6	1,0
Arquiteto	6	1,0
Funcionário Público	5	0,8
Dentista	5	0,8
Sushiman	5	0,8
Recepcionista	5	0,8
Operadora de Caixa	4	0,7
Confeiteira	4	0,7
Atendente	4	0,7
Personal	4	0,7
Designer Gráfico	4	0,7
Gerente Comercial	4	0,7
Corretor	4	0,7

Continuação da tabela.

Respostas	(n)	(%)
Diarista	3	0,5
Cabelereira	3	0,5
Cozinheira	3	0,5
Pedagoga	3	0,5
Consultora	3	0,5
Terapeuta	3	0,5
Comprador	3	0,5
Modelo	3	0,5
Consultor Técnico	3	0,5
Contador	3	0,5
Programador	3	0,5
Bancário	3	0,5
Eletricista	2	0,3
Manicure	2	0,3
Segurança	2	0,3
Auxiliar Limpeza	2	0,3
Estagiário	2	0,3
Executivo	2	0,3
Marketing	2	0,3
Produtora Cultural	2	0,3
Produtor Musical	2	0,3
Artesã	2	0,3
Veterinário	2	0,3
Ator	2	0,3
Consultor Imobiliário	2	0,3
Bailarino	2	0,3
TI	2	0,3
Gestora	2	0,3
Assistente de Qualidade	2	0,3

Continuação da tabela.

Respostas	(n)	(%)
Assistente Jurídico	2	0,3
Arte Educadora	2	0,3
Secretária	2	0,3
Monitora Escolar	2	0,3
Bióloga	2	0,3
Designer de Interiores	2	0,3
Costureira	1	0,2
Motorista	1	0,2
Assistente de Telemarketing	1	0,2
Serralheiro	1	0,2
Porteiro	1	0,2
Vigilante	1	0,2
Auxiliar RH	1	0,2
Cuidadora	1	0,2
Analista Plena	1	0,2
Motoboy	1	0,2
Técnico Judiciário	1	0,2
Estratégia	1	0,2
Bar	1	0,2
Atleta	1	0,2
Esteticista	1	0,2
Supervisora de Marca	1	0,2
Despachista de Arma	1	0,2
Projetista	1	0,2
Balconista de Farmácia	1	0,2
Motorista SAMU	1	0,2
Desenvolvedor	1	0,2
Professor de Futebol	1	0,2
Gerente de Projetos	1	0,2

Continuação da tabela.

Respostas	(n)	(%)
Cineasta	1	0,2
Auxiliar de Cadastro	1	0,2
Defensoria Cibernética	1	0,2
Turismólogo	1	0,2
Analista de Dados	1	0,2
Psicoterapeuta	1	0,2
Auxiliar de Produção	1	0,2
Mentora	1	0,2
Eletrônica	1	0,2
Professor Informática	1	0,2
Analista de Crédito	1	0,2
Estoquista	1	0,2
Analista de Faturamento	1	0,2
Juíza de Paz	1	0,2
Empreiteiro	1	0,2
Frentista	1	0,2
Forças Armadas	1	0,2
Supervisor de Construção Civil	1	0,2
Educador Ambiental	1	0,2
E-commerce	1	0,2
Ajudante Geral	1	0,2
Auxiliar de Colhimento	1	0,2
Assistente Contábil	1	0,2
Auxiliar em Saúde Bucal	1	0,2
Operador de Empilhadeira	1	0,2
Relações Públicas	1	0,2
Hoteleira	1	0,2
Paisagista	1	0,2
Massagista	1	0,2

Continuação da tabela.

Respostas	(n)	(%)
Professor de Tênis	1	0,2
Maquiadora	1	0,2
Sociólogo	1	0,2
Ambulante	1	0,2
Fotografia	1	0,2
Instrumentador	1	0,2
Inspetor de Qualidade	1	0,2
Aeronauta	1	0,2
Fonoaudióloga	1	0,2
Florista	1	0,2
Militar	1	0,2
Empacotador	1	0,2
Bombeiro	1	0,2
Produtor de Moda	1	0,2
Bartender	1	0,2
Garçonete	1	0,2
Taxista	1	0,2
Logística	1	0,2
Policial	1	0,2
Nutricionista	1	0,2
Analista Financeiro	1	0,2
Tatuador	1	0,2
Zelador	1	0,2
Oficial de Justiça	1	0,2
Agente Ambiental	1	0,2
Digital Influencer	1	0,2
Químico	1	0,2
Não Respondeu	11	1,8
Total	600	100,0

2.1.4. Possui algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida:

Respostas	(n)	(%)
Não	597	99,4
Neuropatia motora multifocal	1	0,2
Cadeirante	1	0,2
Não respondeu	1	0,2
Total	600	100

2.1.5. Participa de alguma aula ou atividade física específica nesse Parque:

Respostas	(%)
Não	91,2
Corrida	2,7
Bike	1,5
Caminhada	1,5
Yoga	1,0
Não respondeu	0,8
Skate	0,7
Funcional	0,5
Personal	0,5
Ginástica	0,3
Aula de educação física	0,2
Basquete	0,2
Dança	0,2
Fisioterapia	0,2
Passeio com cães	0,2
Tai chi	0,2

OBS: Respostas Múltiplas.

2.2. Com qual frequência você utiliza o Parque Ibirapuera?

Respostas	(%)
Primeira vez	7,0
Até 1x por mês (Raro)	32,3
2 a 3x por mês (Pouco Frequente)	17,2
De 1 a 3x por semana (Frequente)	25,0
Mais de 3x por semana (Muito Frequente)	18,5
Total	100,0

2.3. E em quais dias da semana você costuma frequentar o Parque Ibirapuera?

Respostas	(%)
Segunda-Feira	38,0
Terça-Feira	33,3
Quarta-Feira	43,7
Quinta-Feira	39,5
Sexta-Feira	44,5
Sábado	37,2
Domingo	31,3

OBS: Respostas Múltiplas.

2.4. E em quais períodos você costuma frequentar o Parque Ibirapuera?

Respostas	(%)
Manhã (Até as 12:00)	53,8
Tarde (de 12:00 às 18:00)	48,3
Noite (A partir das 18:00)	21,2

OBS: Respostas Múltiplas.

2.5. De onde você é?

Respostas	(%)
Do entorno do Parque (até 800m)	11,2
De até 3 km do Parque	26,2
De até 5 km do Parque	13,0
Mais de 5km do Parque, mas na cidade de São Paulo	30,2
Da região metropolitana de São Paulo	12,8
Outra cidade de São Paulo	3,0
De outro estado	3,3
De outro país	0,3
Total	100,0

**2.6. Qual meio de transporte você mais utiliza para chegar no Parque Ibirapuera?
(Espontânea - Reposta Múltipla - Se mais de um foi utilizado)**

Respostas	(%)
Carro Próprio/ Carona	40,8
A pé	31,2
Ônibus	19,8
Metrô	9,8
Bicicleta	7,7
Táxi/ transporte individual via app	4,5
Uber	3,8
Moto	2,0
Trem	2,0
Skate	0,3

OBS: Respostas Múltiplas.

2.7. Qual o uso que você costuma fazer do Parque Ibirapuera?

Respostas	(%)
Esporte	66,8
Passeio	63,2
Museus	18,7
Eventos	18,5
Trabalho	0,5
Fotografia	0,3
Interações coletivas	0,3
Curso	0,2
Contato com natureza	0,2
Ensaiai violão	0,2
Meditação	0,2
Recreação infantil	0,2
Estudar	0,2

OBS: Respostas Múltiplas.

2.8. Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera?

Respostas	(%)
Sim	91,3
Não	8,7
Total	100,0

APENAS PARA QUEM DISSE “SIM” (91,3% DOS ENTREVISTADOS)**2.9. Em comparação ao período anterior à pandemia, você diria que o Parque Ibirapuera hoje está melhor, igual ou pior?**

Respostas	(%)
Melhor	37,8
Igual	50,4
Pior	10,2
Não sabe avaliar	1,6
Total	100,0

2.10. Limpeza do Parque em geral?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	0,8
Nota 2	1,2
Nota 3	12,7
Nota 4	35,6
Nota 5 - Ótimo	49,7
Total	100,0
Base	599
Bottom2Box	2,0
Top2Box	85,3
Média	4,3

2.10.1. Cruzamento: Limpeza do Parque em geral x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Limpeza do Parque em geral ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	0,5	0,0	0,7	2,7	0,8
Nota 2	0,0	1,0	0,0	2,0	1,8	1,2
Nota 3	7,1	10,8	13,7	12,7	17,1	12,7
Nota 4	11,9	33,0	42,2	41,3	35,1	35,6
Nota 5 - Ótimo	81,0	54,7	44,1	43,3	43,3	49,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	42	194	102	150	111	599
Bottom2Box	0,0	1,5	0,0	2,7	4,5	2,0
Top2Box	92,9	87,7	86,3	84,6	78,4	85,3
Média	4,7	4,4	4,3	4,2	4,1	4,3

2.10.2. Cruzamento: Limpeza do Parque em geral x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Limpeza do Parque em geral ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,7	1,9	0,8
Nota 2	1,3	0,0	1,2
Nota 3	13,4	5,8	12,7
Nota 4	36,4	26,9	35,6
Nota 5 - Ótimo	48,2	65,4	49,7
Total	100,0	100,0	100,0
Base	547	52	599
Bottom2Box	2,0	1,9	2,0
Top2Box	84,6	92,3	85,3
Média	4,3	4,5	4,3

2.11. Limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitários?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	2,1
Nota 2	6,4
Nota 3	20,8
Nota 4	30,0
Nota 5 - Ótimo	40,7
Total	100,0
Base	424
Bottom2Box	8,5
Top2Box	70,7
Média	4,0

**2.11.1. Cruzamento: Limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitários x
 Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:**

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitários ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	1,4	0,0	4,6	2,5	2,1
Nota 2	4,4	4,9	10,1	6,4	6,2	6,4
Nota 3	4,4	17,6	27,5	26,6	17,3	20,8
Nota 4	30,4	31,0	23,2	33,0	29,6	30,0
Nota 5 - Ótimo	60,8	45,1	39,2	29,4	44,4	40,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	23	142	69	109	81	424
Bottom2Box	4,4	6,3	10,1	11,0	8,7	8,5
Top2Box	91,2	76,1	62,4	62,4	74,0	70,7
Média	4,5	4,1	3,9	3,8	4,1	4,0

2.11.2. Cruzamento: Limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitários x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Limpeza e disponibilidade de suprimento dos sanitários ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	2,3	0,0	2,1
Nota 2	6,6	3,5	6,4
Nota 3	21,8	6,9	20,8
Nota 4	29,9	31,0	30,0
Nota 5 - Ótimo	39,4	58,6	40,7
Total	100,0	100,0	100,0
Base	395	29	424
Bottom2Box	8,9	3,5	8,5
Top2Box	69,3	89,6	70,7
Média	4,0	4,4	4,0

2.12. Estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do Parque?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	1,6
Nota 2	0,8
Nota 3	17,5
Nota 4	37,5
Nota 5 - Ótimo	42,6
Total	100,0
Base	251
Bottom2Box	2,4
Top2Box	80,1
Média	4,2

2.12.1. Cruzamento: Estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do Parque ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	1,1	0,0	3,0	2,4	1,6
Nota 2	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,8
Nota 3	7,1	16,3	13,5	19,7	23,8	17,5
Nota 4	21,4	39,1	46,0	31,8	40,5	37,5
Nota 5 - Ótimo	71,5	43,5	40,5	42,5	33,3	42,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	14	92	37	66	42	251
Bottom2Box	0,0	1,1	0,0	6,0	2,4	2,4
Top2Box	92,9	82,6	86,5	74,3	73,8	80,1
Média	4,6	4,2	4,3	4,1	4,0	4,2

2.12.2. Cruzamento: Estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Estado das quadras poliesportivas e campos de futebol do Parque ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	1,3	5,3	1,6
Nota 2	0,9	0,0	0,8
Nota 3	18,5	5,3	17,5
Nota 4	37,9	31,6	37,5
Nota 5 - Ótimo	41,4	57,8	42,6
Total	100,0	100,0	100,0
Base	232	19	251
Bottom2Box	2,2	5,3	2,4
Top2Box	79,3	89,4	80,1
Média	4,2	4,4	4,2

2.13. Estado do mobiliário do Parque (bancos, lixeiras e paraciclos)?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	1,0
Nota 2	4,6
Nota 3	24,2
Nota 4	35,7
Nota 5 - Ótimo	34,5
Total	100,0
Base	592
Bottom2Box	5,6
Top2Box	70,2
Média	4,0

2.13.1. Cruzamento: Estado do mobiliário do Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Estado do mobiliário do Parque ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	1,0	0,0	0,7	2,8	1,0
Nota 2	0,0	2,6	4,9	6,0	7,5	4,6
Nota 3	17,1	21,2	21,6	30,2	26,2	24,2
Nota 4	19,5	36,3	42,1	37,6	32,7	35,7
Nota 5 - Ótimo	63,4	38,9	31,4	25,5	30,8	34,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	41	193	102	149	107	592
Bottom2Box	0,0	3,6	4,9	6,7	10,3	5,6
Top2Box	82,9	75,2	73,5	63,1	63,5	70,2
Média	4,5	4,1	4,0	3,8	3,8	4,0

2.13.2. Cruzamento: Estado do mobiliário do Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Estado do mobiliário do Parque ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,9	2,0	1,0
Nota 2	4,8	2,0	4,6
Nota 3	24,2	23,5	24,2
Nota 4	37,0	23,5	35,7
Nota 5 - Ótimo	33,1	49,0	34,5
Total	100,0	100,0	100,0
Base	541	51	592
Bottom2Box	5,7	4,0	5,6
Top2Box	70,1	72,5	70,2
Média	4,0	4,2	4,0

2.14. Estado dos brinquedos do playground?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	2,0
Nota 2	0,5
Nota 3	20,5
Nota 4	39,0
Nota 5 - Ótimo	38,0
Total	100,0
Base	205
Bottom2Box	2,5
Top2Box	77,0
Média	4,1

2.14.1. Cruzamento: Estado dos brinquedos do playground x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Estado dos brinquedos do playground ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	0,0	2,8	4,3	3,0	2,0
Nota 2	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,5
Nota 3	0,0	21,8	19,4	17,0	30,3	20,5
Nota 4	36,4	30,8	50,0	51,1	30,3	39,0
Nota 5 - Ótimo	63,6	47,4	27,8	25,5	36,4	38,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	11	78	36	47	33	205
Bottom2Box	0,0	0,0	2,8	6,4	3,0	2,5
Top2Box	100,0	78,2	77,8	76,6	66,7	77,0
Média	4,6	4,3	4,0	3,9	4,0	4,1

2.14.2. Cruzamento: Estado dos brinquedos do playground x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Estado dos brinquedos do playground ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	1,6	5,9	2,0
Nota 2	0,5	0,0	0,5
Nota 3	21,8	5,9	20,5
Nota 4	39,4	35,3	39,0
Nota 5 - Ótimo	36,7	52,9	38,0
Total	100,0	100,0	100,0
Base	188	17	205
Bottom2Box	2,1	5,9	2,5
Top2Box	76,1	88,2	77,0
Média	4,1	4,3	4,1

2.15. Estado dos equipamentos de ginástica?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	0,8
Nota 2	1,6
Nota 3	16,6
Nota 4	40,3
Nota 5 - Ótimo	40,7
Total	100,0
Base	253
Bottom2Box	2,4
Top2Box	81,0
Média	4,2

2.15.1. Cruzamento: Estado dos equipamentos de ginástica x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Estado dos equipamentos de ginástica ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0	3,9	0,8
Nota 2	0,0	0,0	2,3	1,7	3,9	1,6
Nota 3	0,0	13,1	20,5	23,3	15,7	16,6
Nota 4	35,7	40,5	52,2	28,3	45,1	40,3
Nota 5 - Ótimo	64,3	46,4	25,0	46,7	31,4	40,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	14	84	44	60	51	253
Bottom2Box	0,0	0,0	2,3	1,7	7,8	2,4
Top2Box	100,0	86,9	77,2	75,0	76,5	81,0
Média	4,6	4,3	4,0	4,2	4,0	4,2

2.15.2. Cruzamento: Estado dos equipamentos de ginástica x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Estado dos equipamentos de ginástica ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,9	0,0	0,8
Nota 2	1,7	0,0	1,6
Nota 3	17,5	5,3	16,6
Nota 4	41,0	31,6	40,3
Nota 5 - Ótimo	38,9	63,1	40,7
Total	100,0	100,0	100,0
Base	234	19	253
Bottom2Box	2,6	0,0	2,4
Top2Box	79,9	94,7	81,0
Média	4,2	4,6	4,2

2.16. Estado das pistas de corrida e caminhada?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	0,7
Nota 2	1,0
Nota 3	7,8
Nota 4	32,4
Nota 5 - Ótimo	58,1
Total	100,0
Base	586
Bottom2Box	1,7
Top2Box	90,5
Média	4,5

2.16.1. Cruzamento: Estado das pistas de corrida e caminhada x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Estado das pistas de corrida e caminhada ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	1,0	0,0	0,0	1,8	0,7
Nota 2	0,0	1,0	0,0	1,4	1,8	1,0
Nota 3	0,0	6,3	6,1	8,9	13,8	7,8
Nota 4	12,2	30,2	36,7	37,7	33,0	32,4
Nota 5 - Ótimo	87,8	61,5	57,2	52,0	49,6	58,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	41	192	98	146	109	586
Bottom2Box	0,0	2,0	0,0	1,4	3,6	1,7
Top2Box	100,0	91,7	93,9	89,7	82,6	90,5
Média	4,9	4,5	4,5	4,4	4,3	4,5

2.16.2. Cruzamento: Estado das pistas de corrida e caminhada x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Estado das pistas de corrida e caminhada ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,6	2,0	0,7
Nota 2	0,9	2,0	1,0
Nota 3	8,6	0,0	7,8
Nota 4	33,8	17,7	32,4
Nota 5 - Ótimo	56,1	78,3	58,1
Total	100,0	100,0	100,0
Base	535	51	586
Bottom2Box	1,5	4,0	1,7
Top2Box	89,9	96,0	90,5
Média	4,4	4,7	4,5

2.17. Estado das áreas verdes?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	0,7
Nota 2	0,3
Nota 3	5,4
Nota 4	22,1
Nota 5 - Ótimo	71,5
Total	100,0
Base	597
Bottom2Box	1,0
Top2Box	93,6
Média	4,6

2.17.1. Cruzamento: Estado das áreas verdes x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Estado das áreas verdes ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	1,0	0,0	0,0	1,8	0,7
Nota 2	0,0	0,5	0,0	0,7	0,0	0,3
Nota 3	2,4	4,7	4,0	6,7	7,2	5,4
Nota 4	7,1	22,3	28,7	22,7	20,7	22,1
Nota 5 - Ótimo	90,5	71,5	67,3	69,9	70,3	71,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	42	193	101	150	111	597
Bottom2Box	0,0	1,5	0,0	0,7	1,8	1,0
Top2Box	97,6	93,8	96,0	92,6	91,0	93,6
Média	4,9	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6

2.17.2. Cruzamento: Estado das áreas verdes x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Estado das áreas verdes ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,6	1,9	0,7
Nota 2	0,4	0,0	0,3
Nota 3	5,7	1,9	5,4
Nota 4	22,8	15,4	22,1
Nota 5 - Ótimo	70,5	80,8	71,5
Total	100,0	100,0	100,0
Base	545	52	597
Bottom2Box	1,0	1,9	1,0
Top2Box	93,3	96,2	93,6
Média	4,6	4,7	4,6

2.18. Estado dos gramados?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	1,2
Nota 2	3,3
Nota 3	19,2
Nota 4	36,1
Nota 5 - Ótimo	40,2
Total	100,0
Base	598
Bottom2Box	4,5
Top2Box	76,3
Média	4,1

2.18.1. Cruzamento: Estado dos gramados x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Estado dos gramados ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	1,6	0,0	0,7	2,7	1,2
Nota 2	2,4	1,6	4,0	4,7	4,5	3,3
Nota 3	11,9	17,5	21,8	20,0	21,6	19,2
Nota 4	28,6	38,1	33,7	38,0	35,1	36,1
Nota 5 - Ótimo	57,1	41,2	40,5	36,6	36,1	40,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	42	194	101	150	111	598
Bottom2Box	2,4	3,2	4,0	5,4	7,2	4,5
Top2Box	85,7	79,3	74,2	74,6	71,2	76,3
Média	4,4	4,2	4,1	4,1	4,0	4,1

2.18.2. Cruzamento: Estado dos gramados x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Estado dos gramados ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	1,1	1,9	1,2
Nota 2	3,5	1,9	3,3
Nota 3	20,0	11,5	19,2
Nota 4	36,1	36,5	36,1
Nota 5 - Ótimo	39,3	48,2	40,2
Total	100,0	100,0	100,0
Base	546	52	598
Bottom2Box	4,6	3,8	4,5
Top2Box	75,4	84,7	76,3
Média	4,1	4,3	4,1

2.19. Sensação de segurança no Parque?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	1,2
Nota 2	2,8
Nota 3	15,7
Nota 4	30,4
Nota 5 - Ótimo	49,9
Total	100,0
Base	599
Bottom2Box	4,0
Top2Box	80,3
Média	4,3

2.19.1. Cruzamento: Sensação de segurança no Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Sensação de segurança no Parque ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	1,0	0,0	0,7	3,6	1,2
Nota 2	0,0	2,6	3,9	3,3	2,7	2,8
Nota 3	9,5	18,6	21,6	9,3	16,2	15,7
Nota 4	23,8	30,4	28,4	36,7	26,1	30,4
Nota 5 - Ótimo	66,7	47,4	46,1	50,0	51,4	49,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	42	194	102	150	111	599
Bottom2Box	0,0	3,6	3,9	4,0	6,3	4,0
Top2Box	90,5	77,8	74,5	86,7	77,5	80,3
Média	4,6	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3

2.19.2. Cruzamento: Sensação de segurança no Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Sensação de segurança no Parque ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	1,3	0,0	1,2
Nota 2	3,1	0,0	2,8
Nota 3	16,1	11,5	15,7
Nota 4	30,7	26,9	30,4
Nota 5 - Ótimo	48,8	61,6	49,9
Total	100,0	100,0	100,0
Base	547	52	599
Bottom2Box	4,4	0,0	4,0
Top2Box	79,5	88,5	80,3
Média	4,2	4,5	4,3

2.20. Qualidade do serviço de atendimento ambulatorial?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	6,7
Nota 2	6,7
Nota 3	11,7
Nota 4	18,3
Nota 5 - Ótimo	56,6
Total	100,0
Base	60
Bottom2Box	13,4
Top2Box	74,9
Média	4,1

2.20.1. Cruzamento: Qualidade do serviço de atendimento ambulatorial x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Qualidade do serviço de atendimento ambulatorial ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	6,3	8,3	0,0	14,3	6,7
Nota 2	0,0	6,3	0,0	25,0	0,0	6,7
Nota 3	0,0	6,3	16,7	0,0	28,6	11,7
Nota 4	50,0	18,8	16,7	8,3	14,3	18,3
Nota 5 - Ótimo	50,0	62,3	58,3	66,7	42,8	56,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	6	16	12	12	14	60
Bottom2Box	0,0	12,6	8,3	25,0	14,3	13,4
Top2Box	100,0	81,1	75,0	75,0	57,1	74,9
Média	4,5	4,3	4,2	4,2	3,7	4,1

2.20.2. Cruzamento: Qualidade do serviço de atendimento ambulatorial x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Qualidade do serviço de atendimento ambulatorial ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	7,7	0,0	6,7
Nota 2	7,7	0,0	6,7
Nota 3	11,5	12,5	11,7
Nota 4	15,4	37,5	18,3
Nota 5 - Ótimo	57,7	50,0	56,6
Total	100,0	100,0	100,0
Base	52	8	60
Bottom2Box	15,4	0,0	13,4
Top2Box	73,1	87,5	74,9
Média	4,1	4,4	4,1

2.21. Acessibilidade do Parque?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	3,6
Nota 2	13,8
Nota 3	31,2
Nota 4	25,7
Nota 5 - Ótimo	25,7
Total	100,0
Base	549
Bottom2Box	17,4
Top2Box	51,4
Média	3,6

2.21.1. Cruzamento: Acessibilidade do Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Acessibilidade do Parque ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	2,8	4,5	4,1	2,2	4,0	3,6
Nota 2	5,6	10,7	17,4	14,5	18,2	13,8
Nota 3	13,9	33,2	40,8	33,3	21,2	31,2
Nota 4	25,0	25,8	25,5	25,4	26,3	25,7
Nota 5 - Ótimo	52,7	25,8	12,2	24,6	30,3	25,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	36	178	98	138	99	549
Bottom2Box	8,4	15,2	21,5	16,7	22,2	17,4
Top2Box	77,7	51,6	37,7	50,0	56,6	51,4
Média	4,2	3,6	3,2	3,6	3,6	3,6

2.21.2. Cruzamento: Acessibilidade do Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Acessibilidade do Parque ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	3,6	4,4	3,6
Nota 2	14,7	4,4	13,8
Nota 3	32,1	20,0	31,2
Nota 4	25,6	26,7	25,7
Nota 5 - Ótimo	24,0	44,5	25,7
Total	100,0	100,0	100,0
Base	504	45	549
Bottom2Box	18,3	8,8	17,4
Top2Box	49,6	71,2	51,4
Média	3,5	4,0	3,6

2.22. Sinalização e orientação?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	5,9
Nota 2	15,9
Nota 3	30,9
Nota 4	25,8
Nota 5 - Ótimo	21,5
Total	100,0
Base	592
Bottom2Box	21,8
Top2Box	47,3
Média	3,4

2.22.1. Cruzamento: Sinalização e orientação x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Sinalização e orientação ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	6,3	5,9	7,3	5,6	5,9
Nota 2	12,2	17,7	15,8	14,7	15,7	15,9
Nota 3	24,4	28,0	32,7	32,7	34,2	30,9
Nota 4	29,3	24,0	31,7	25,3	23,2	25,8
Nota 5 - Ótimo	34,1	24,0	13,9	20,0	21,3	21,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	41	192	101	150	108	592
Bottom2Box	12,2	24,0	21,7	22,0	21,3	21,8
Top2Box	63,4	48,0	45,6	45,3	44,5	47,3
Média	3,9	3,4	3,3	3,4	3,4	3,4

2.22.2. Cruzamento: Sinalização e orientação x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Sinalização e orientação ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	5,9	5,9	5,9
Nota 2	16,3	11,8	15,9
Nota 3	31,3	25,5	30,9
Nota 4	26,3	21,6	25,8
Nota 5 - Ótimo	20,2	35,2	21,5
Total	100,0	100,0	100,0
Base	541	51	592
Bottom2Box	22,2	17,7	21,8
Top2Box	46,5	56,8	47,3
Média	3,4	3,7	3,4

2.23. Comunicação feita pelo Parque na internet?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	15,3
Nota 2	22,9
Nota 3	20,3
Nota 4	21,2
Nota 5 - Ótimo	20,3
Total	100,0
Base	236
Bottom2Box	38,2
Top2Box	41,5
Média	3,1

2.23.1. Cruzamento: Comunicação feita pelo Parque na internet x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Comunicação feita pelo Parque na internet ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	9,1	13,5	11,4	18,8	18,6	15,3
Nota 2	9,1	25,7	11,4	29,7	23,3	22,9
Nota 3	27,3	27,0	15,9	15,6	18,6	20,3
Nota 4	18,2	16,2	29,6	23,4	18,6	21,2
Nota 5 - Ótimo	36,3	17,6	31,7	12,5	20,9	20,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	11	74	44	64	43	236
Bottom2Box	18,2	39,2	22,8	48,5	41,9	38,2
Top2Box	54,5	33,8	61,3	35,9	39,5	41,5
Média	3,6	3,0	3,6	2,8	3,0	3,1

2.23.2. Cruzamento: Comunicação feita pelo Parque na internet x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Comunicação feita pelo Parque na internet ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	15,5	11,8	15,3
Nota 2	22,9	23,5	22,9
Nota 3	19,6	29,4	20,3
Nota 4	21,9	11,8	21,2
Nota 5 - Ótimo	20,1	23,5	20,3
Total	100,0	100,0	100,0
Base	219	17	236
Bottom2Box	38,4	35,3	38,2
Top2Box	42,0	35,3	41,5
Média	3,1	3,1	3,1

2.24. Facilidade em localizar e acessar os portões de acesso ao Parque?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	5,2
Nota 2	14,1
Nota 3	21,6
Nota 4	27,9
Nota 5 - Ótimo	31,2
Total	100,0
Base	596
Bottom2Box	19,3
Top2Box	59,1
Média	3,7

2.24.1. Cruzamento: Facilidade em localizar e acessar os portões de acesso ao Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Facilidade em localizar e acessar os portões de acesso ao Parque ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	5,7	5,0	7,3	3,6	5,2
Nota 2	12,5	17,5	13,9	12,0	11,7	14,1
Nota 3	25,0	25,3	15,8	22,0	18,9	21,6
Nota 4	17,5	21,1	42,5	32,7	23,4	27,9
Nota 5 - Ótimo	45,0	30,4	22,8	26,0	42,4	31,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	40	194	101	150	111	596
Bottom2Box	12,5	23,2	18,9	19,3	15,3	19,3
Top2Box	62,5	51,5	65,3	58,7	65,8	59,1
Média	4,0	3,5	3,6	3,6	3,9	3,7

2.24.2. Cruzamento: Facilidade em localizar e acessar os portões de acesso ao Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Facilidade em localizar e acessar os portões de acesso ao Parque ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	5,3	4,0	5,2
Nota 2	14,1	14,0	14,1
Nota 3	21,4	24,0	21,6
Nota 4	28,6	20,0	27,9
Nota 5 - Ótimo	30,6	38,0	31,2
Total	100,0	100,0	100,0
Base	546	50	596
Bottom2Box	19,4	18,0	19,3
Top2Box	59,2	58,0	59,1
Média	3,7	3,7	3,7

2.25. Qualidade da programação cultural?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	2,6
Nota 2	6,8
Nota 3	24,1
Nota 4	31,6
Nota 5 - Ótimo	34,9
Total	100,0
Base	266
Bottom2Box	9,4
Top2Box	66,6
Média	3,9

2.25.1. Cruzamento: Qualidade da programação cultural x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Qualidade da programação cultural ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	2,3	0,0	1,4	7,0	2,6
Nota 2	0,0	2,3	8,7	10,0	8,8	6,8
Nota 3	14,3	20,9	19,6	31,4	24,6	24,1
Nota 4	14,3	37,2	34,8	22,9	33,3	31,6
Nota 5 - Ótimo	71,4	37,3	36,9	34,3	26,3	34,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	7	86	46	70	57	266
Bottom2Box	0,0	4,6	8,7	11,4	15,8	9,4
Top2Box	85,7	74,5	71,7	57,2	59,6	66,5
Média	4,6	4,0	4,0	3,8	3,6	3,9

2.25.2. Cruzamento: Qualidade da programação cultural x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Qualidade da programação cultural ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	2,4	8,3	2,6
Nota 2	7,1	0,0	6,8
Nota 3	24,0	25,0	24,1
Nota 4	32,2	16,7	31,6
Nota 5 - Ótimo	34,3	50,0	34,9
Total	100,0	100,0	100,0
Base	254	12	266
Bottom2Box	9,5	8,3	9,4
Top2Box	66,5	66,7	66,5
Média	3,9	4,0	3,9

2.26. Variedade de opções de lazer/ esporte?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	1,8
Nota 2	3,6
Nota 3	14,5
Nota 4	36,1
Nota 5 - Ótimo	44,0
Total	100,0
Base	385
Bottom2Box	5,4
Top2Box	80,1
Média	4,2

2.26.1. Cruzamento: Variedade de opções de lazer/ esporte x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Variedade de opções de lazer/ esporte ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	0,8	1,7	1,0	5,5	1,8
Nota 2	0,0	0,8	5,1	8,2	2,7	3,6
Nota 3	13,6	11,3	13,6	17,4	17,8	14,5
Nota 4	27,3	33,8	44,0	33,7	39,7	36,1
Nota 5 - Ótimo	59,1	53,3	35,6	39,7	34,3	44,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	22	133	59	98	73	385
Bottom2Box	0,0	1,6	6,8	9,2	8,2	5,4
Top2Box	86,4	87,1	79,6	73,4	74,0	80,1
Média	4,5	4,4	4,1	4,0	3,9	4,2

2.26.2. Cruzamento: Variedade de opções de lazer/ esporte x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Variedade de opções de lazer/ esporte ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	1,7	3,3	1,8
Nota 2	3,9	0,0	3,6
Nota 3	14,7	13,3	14,5
Nota 4	36,9	26,7	36,1
Nota 5 - Ótimo	42,8	56,7	44,0
Total	100,0	100,0	100,0
Base	355	30	385
Bottom2Box	5,6	3,3	5,4
Top2Box	79,7	83,4	80,1
Média	4,2	4,3	4,2

2.27. Cordialidade dos funcionários do Parque?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	1,0
Nota 2	2,5
Nota 3	7,7
Nota 4	28,9
Nota 5 - Ótimo	59,9
Total	100,0
Base	522
Bottom2Box	3,5
Top2Box	88,8
Média	4,4

2.27.1. Cruzamento: Cordialidade dos funcionários do Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Cordialidade dos funcionários do Parque ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	0,0	0,6	0,0	0,8	2,9	1,0
Nota 2	6,7	1,8	0,0	3,0	3,9	2,5
Nota 3	3,3	4,8	10,1	10,5	7,7	7,7
Nota 4	20,0	27,7	33,7	30,1	27,9	28,9
Nota 5 - Ótimo	70,0	65,1	56,2	55,6	57,6	59,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	30	166	89	133	104	522
Bottom2Box	6,7	2,4	0,0	3,8	6,8	3,5
Top2Box	90,0	92,8	89,9	85,7	85,5	88,8
Média	4,5	4,5	4,5	4,4	4,3	4,4

2.27.2. Cruzamento: Cordialidade dos funcionários do Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Cordialidade dos funcionários do Parque ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	1,0	0,0	1,0
Nota 2	2,1	7,5	2,5
Nota 3	8,1	2,5	7,7
Nota 4	29,3	25,0	28,9
Nota 5 - Ótimo	59,5	65,0	59,9
Total	100,0	100,0	100,0
Base	482	40	522
Bottom2Box	3,1	7,5	3,5
Top2Box	88,8	90,0	88,8
Média	4,4	4,5	4,4

2.28. Qualidade dos serviços de alimentação?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	5,4
Nota 2	12,1
Nota 3	29,6
Nota 4	33,3
Nota 5 - Ótimo	19,6
Total	100,0
Base	423
Bottom2Box	17,5
Top2Box	52,9
Média	3,5

2.28.1. Cruzamento: Qualidade dos serviços de alimentação x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Qualidade dos serviços de alimentação ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	5,6	2,8	6,7	9,6	2,7	5,4
Nota 2	5,6	11,4	12,0	8,7	20,3	12,1
Nota 3	5,6	30,5	34,6	33,9	21,6	29,6
Nota 4	49,9	32,6	34,7	28,7	36,5	33,3
Nota 5 - Ótimo	33,3	22,7	12,0	19,1	18,9	19,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	18	141	75	115	74	423
Bottom2Box	11,2	14,2	18,7	18,3	23,0	17,5
Top2Box	83,2	55,3	46,7	47,8	55,4	52,9
Média	4,0	3,6	3,3	3,4	3,5	3,5

2.28.2. Cruzamento: Qualidade dos serviços de alimentação x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Qualidade dos serviços de alimentação ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	5,0	12,0	5,4
Nota 2	12,3	8,0	12,1
Nota 3	30,4	16,0	29,6
Nota 4	32,9	40,0	33,3
Nota 5 - Ótimo	19,4	24,0	19,6
Total	100,0	100,0	100,0
Base	398	25	423
Bottom2Box	17,3	20,0	17,5
Top2Box	52,3	64,0	52,9
Média	3,5	3,6	3,5

2.29. Preço da alimentação no Parque?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	18,6
Nota 2	21,6
Nota 3	31,3
Nota 4	24,6
Nota 5 - Ótimo	3,9
Total	100,0
Base	467
Bottom2Box	40,2
Top2Box	28,5
Média	2,7

2.29.1. Cruzamento: Preço da alimentação no Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Preço da alimentação no Parque ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	15,8	19,6	14,3	17,8	22,9	18,6
Nota 2	5,3	27,0	17,9	25,4	13,3	21,6
Nota 3	21,1	23,9	39,2	34,0	36,1	31,3
Nota 4	42,0	27,0	23,8	20,3	22,9	24,6
Nota 5 - Ótimo	15,8	2,5	4,8	2,5	4,8	3,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	19	163	84	118	83	467
Bottom2Box	21,1	46,6	32,2	43,2	36,2	40,2
Top2Box	57,8	29,5	28,6	22,8	27,7	28,5
Média	3,4	2,7	2,9	2,6	2,7	2,7

2.29.2. Cruzamento: Preço da alimentação no Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Preço da alimentação no Parque ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	18,3	24,1	18,6
Nota 2	22,6	6,9	21,6
Nota 3	31,7	24,1	31,3
Nota 4	24,0	34,6	24,6
Nota 5 - Ótimo	3,4	10,3	3,9
Total	100,0	100,0	100,0
Base	438	29	467
Bottom2Box	40,9	31,0	40,2
Top2Box	27,4	44,9	28,5
Média	2,7	3,0	2,7

2.30. Variedade de alimentação no Parque?

Respostas	(%)
Nota 1 - Péssimo	11,3
Nota 2	28,9
Nota 3	34,4
Nota 4	15,8
Nota 5 - Ótimo	9,6
Total	100,0
Base	450
Bottom2Box	40,2
Top2Box	25,4
Média	2,8

2.30.1. Cruzamento: Variedade de alimentação no Parque x Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera:

Frequência que utiliza o Parque Ibirapuera → Variedade de alimentação no Parque ↓	Primeira vez (%)	Até 1x por mês (Raro) (%)	2 a 3x por mês (Pouco Frequente) (%)	De 1 a 3x por semana (Frequente) (%)	Mais de 3x por semana (Muito Frequente) (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	12,5	9,9	12,2	12,5	11,3	11,3
Nota 2	25,0	30,9	26,8	30,8	25,0	28,9
Nota 3	18,8	37,5	36,6	29,2	37,4	34,4
Nota 4	12,5	9,9	19,5	19,2	18,8	15,8
Nota 5 - Ótimo	31,2	11,8	4,9	8,3	7,5	9,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Base	16	152	82	120	80	450
Bottom2Box	37,5	40,8	39,0	43,3	36,3	40,2
Top2Box	43,7	21,7	24,4	27,5	26,3	25,4
Média	3,3	2,8	2,8	2,8	2,9	2,8

2.30.2. Cruzamento: Variedade de alimentação no Parque x Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera:

Antes da Pandemia, você já frequentava o Parque Ibirapuera → Variedade de alimentação no Parque ↓	Sim (%)	Não (%)	Global (%)
Nota 1 - Péssimo	10,8	20,0	11,3
Nota 2	29,2	24,0	28,9
Nota 3	35,1	24,0	34,4
Nota 4	16,2	8,0	15,8
Nota 5 - Ótimo	8,7	24,0	9,6
Total	100,0	100,0	100,0
Base	425	25	450
Bottom2Box	40,0	44,0	40,2
Top2Box	24,9	32,0	25,4
Média	2,8	2,9	2,8

3. NOTA FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

3.1. Tabela Resumo

Dimensão	Encargo	Nota	Peso
Zeladoria	PE01 – Limpeza	0,80	10%
	PE02 – Qualidade e Atualidade de Equipamentos	0,80	10%
Conservação de Recursos Naturais	PE03 – Manejo de áreas verdes	0,84	30%
Bem-estar	PE04 – Segurança	0,81	8%
	PE05 – Serviços Ambulatoriais	0,78	6%
	PE06 – Acessibilidade	0,64	6%
Experiência do Usuário	PE07 – Serviços de orientação	0,62	7,5%
	PE08 – Qualidade das opções de lazer, cultura e esporte	0,77	7,5%
	PE09 – Cordialidade dos funcionários	0,86	7,5%
	PE10 – Alimentos & Bebidas	0,50	7,5%
NFPS		0,77	



INSTITUTO PHD
DIFERENCIAL EM PESQUISAS