



ATLÉTICO: DIAGNÓSTICO DA EXPERIÊNCIA NA ARENA MRV

MAR/26

RELATÓRIO DE PESQUISA

opinion  box

INFORMAÇÕES TÉCNICAS



INFORMAÇÕES TÉCNICAS

OBJETIVO DA PESQUISA

Avaliar a experiência geral dos torcedores durante as partidas na Arena MRV.

SEGMENTAÇÃO PÚBLICO

Torcedores que estiveram presentes em alguma das 5 partidas durante o período de diagnóstico: Athletic, Remo, América, Internacional e São Paulo.

3.620

entrevistas online

Período da coleta
12/02/2026 a 21/03/2026

Margem de erro
Consolidado 5 jogos: 1,6 PP

Questionário
27 perguntas

Intervalo de confiança
95%

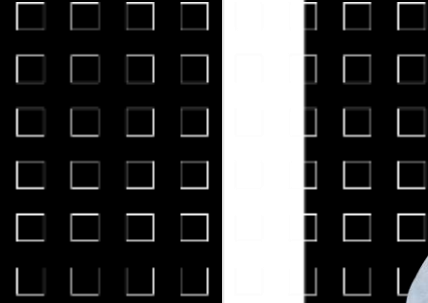
DINÂMICA

No dia após a partida, os torcedores presentes, receberam convite para participarem da pesquisa por push no Super App do Galo e/ou por e-mail. A pesquisa ficou disponível até antes da partida seguinte do time, seja como mandante ou visitante.

Atlético	Público	Amostra	Margem de erro (em p.p.)
x Athletic (7/fev)	20.023	738	3,5
x Remo (11/fev)	15.508	554	4,1
x América (22/fev)	33.080	1.109	2,9
x Internacional (11/mar)	10.345	331	5,3
x São Paulo (18/mar)	38.580	888	3,2

*Os dados de cada partida foram ponderados para seguir a proporção de público x setores.

**Para os dados gerais do diagnóstico (consolidado das 5 partidas), foram consideradas a média simples das 5 partidas.



PRINCIPAIS INSIGHTS

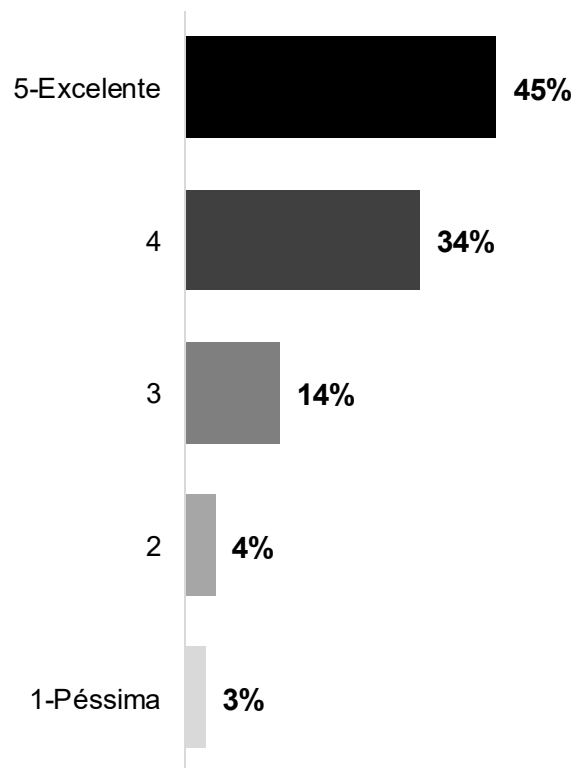


DE MODO GERAL, COMO É A EXPERIÊNCIA NA ARENA MRV?

ALTAMENTE POSITIVA com 8 em cada 10 torcedores avaliando com notas 4 ou 5 a experiência recente!

Gerando uma nota média de 4,1.

AVALIAÇÃO GERAL (CONSOLIDADA)



79%

“Tudo o que eu usufruí funcionou perfeitamente e também de forma rápida e eficiente”

Brahma Sul – x São Paulo

“Eu amo a Arena MRV, é tudo organizado e lindo.”

Brahma Leste – x Remo

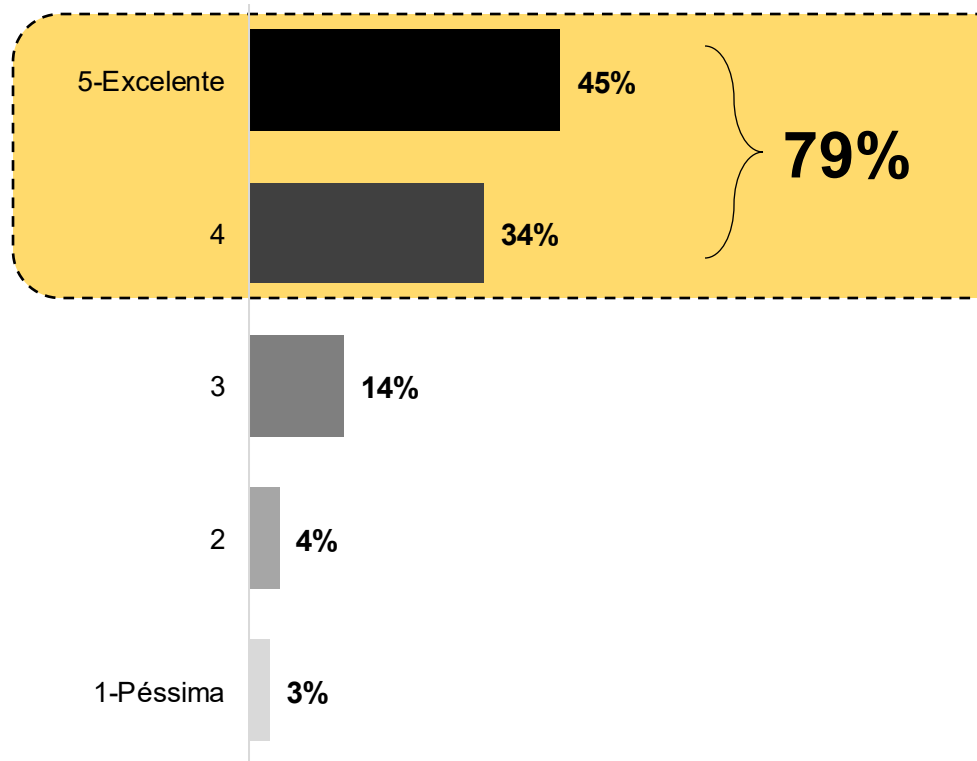
“A Arena MRV é um ambiente muito agradável desde a esplanada onde se realiza vários shows, e o estádio que nos faz sentir em casa!”

Inter Sul – x América

ALTAMENTE POSITIVA com 8 em cada 10 torcedores avaliando com notas 4 ou 5 a experiência recente!

Gerando uma nota média de 4,1.

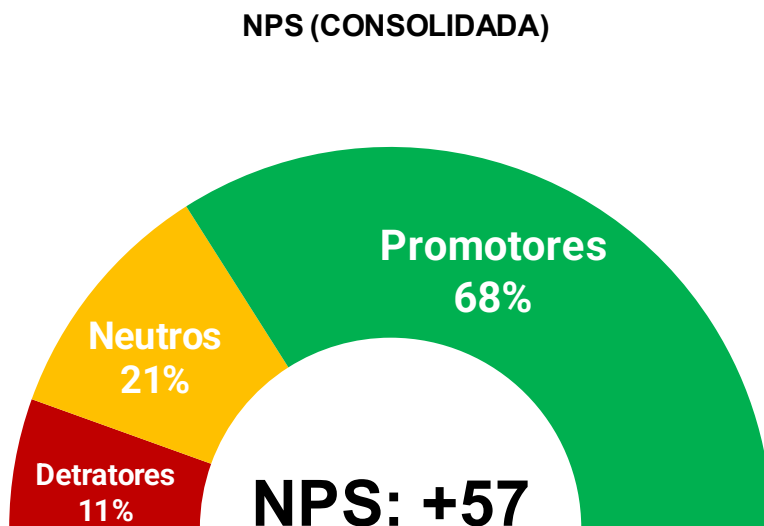
AVALIAÇÃO GERAL (CONSOLIDADA)



Porém a avaliação variou conforme a partida/resultado:

Partida	% de 4+5	Média
x Athletic	81%	4,2
x Remo	71%	3,9
x América	72%	3,9
x Internacional	89%	4,4
x São Paulo	84%	4,3
Partidas = Empates	75%	4,0
Partidas = Vitórias	86%	4,4

Apesar da avaliação positiva da experiência, ainda há **ESPAÇO PARA AUMENTAR SIGNIFICATIVAMENTE O NPS** da Arena MRV: no diagnóstico ficou em +57.



“Fácil acesso na catraca, cordialidade das pessoas que trabalham na arena.”

Inter Sul – x São Paulo

“Atendimento excelente, espaço organizado.”

Camarote – x Athletic

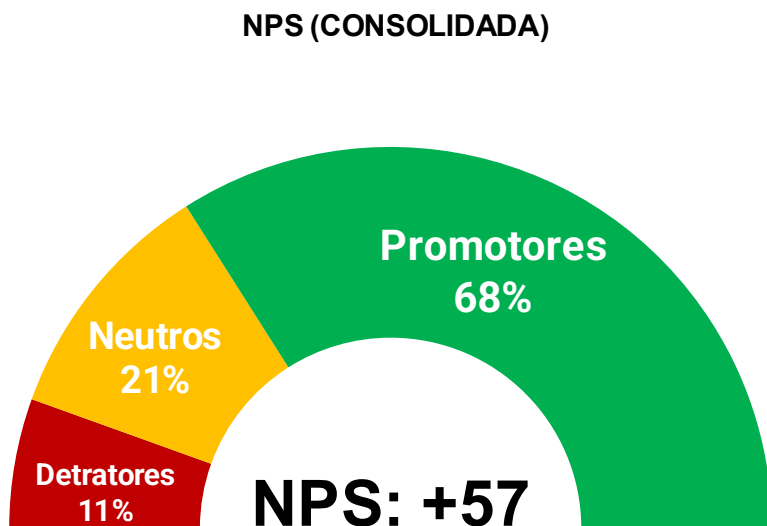
“Parecia que eu estava dentro do campo, marcou minha vida como torcedora.”

Brahma Oeste – x Internacional

“Amei conhecer a arena do galo...chegamos já tinha um show ...banheiros limpos com papel higiênico.. cerveja gelada galera das fotos muito solícitos amei.”

Inter Sul – x América

Apesar da avaliação positiva da experiência, ainda há **ESPAÇO PARA AUMENTAR SIGNIFICATIVAMENTE O NPS** da Arena MRV: no diagnóstico ficou em +57.

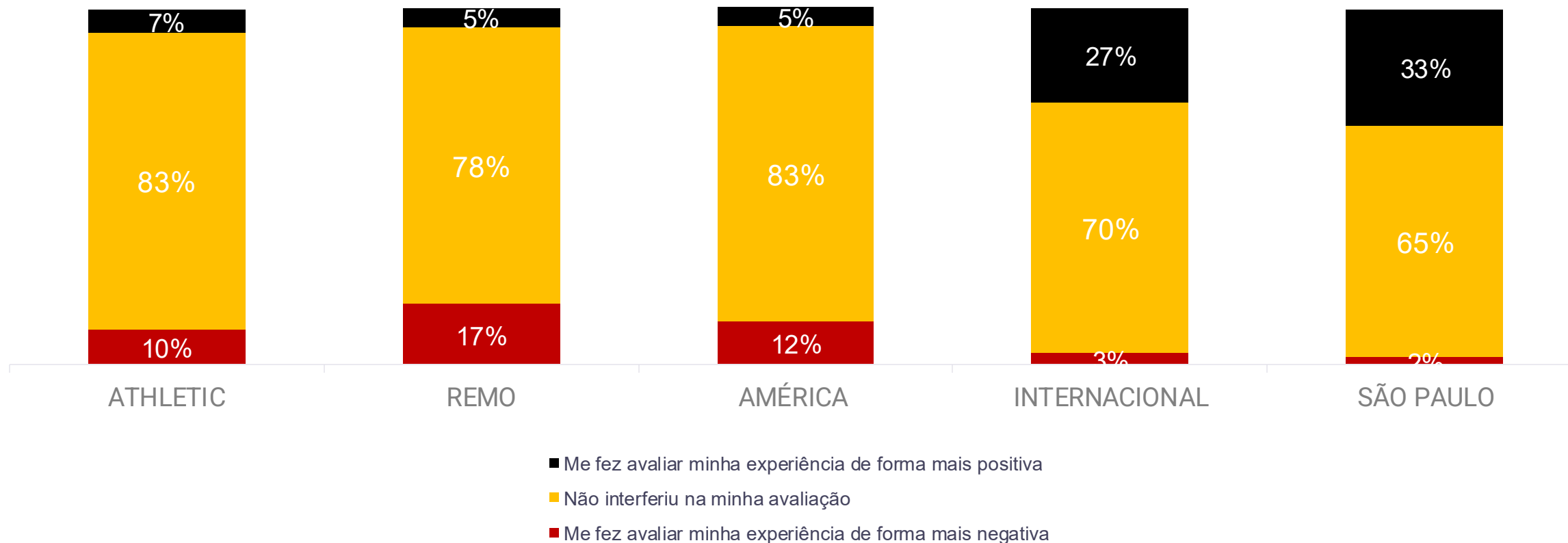


Novamente com variações:

Partida	NPS
x Athletic	+62
x Remo	+46
x América	+49
x Internacional	+67
x São Paulo	+62
<hr/>	
Partidas = Empates	+52
Partidas = Vitórias	+64

É interessante observar que, apesar dos indicadores corroborarem para a tese de que o **RESULTADO DA PARTIDA INFLUENCIA NA AVALIAÇÃO**, os próprios torcedores não “assumem” isso de forma significativa.

O comportamento fica mais abertamente falado nas situações de vitórias.



E COMO É A EXPERIÊNCIA NA ARENA MRV NO DETALHE?

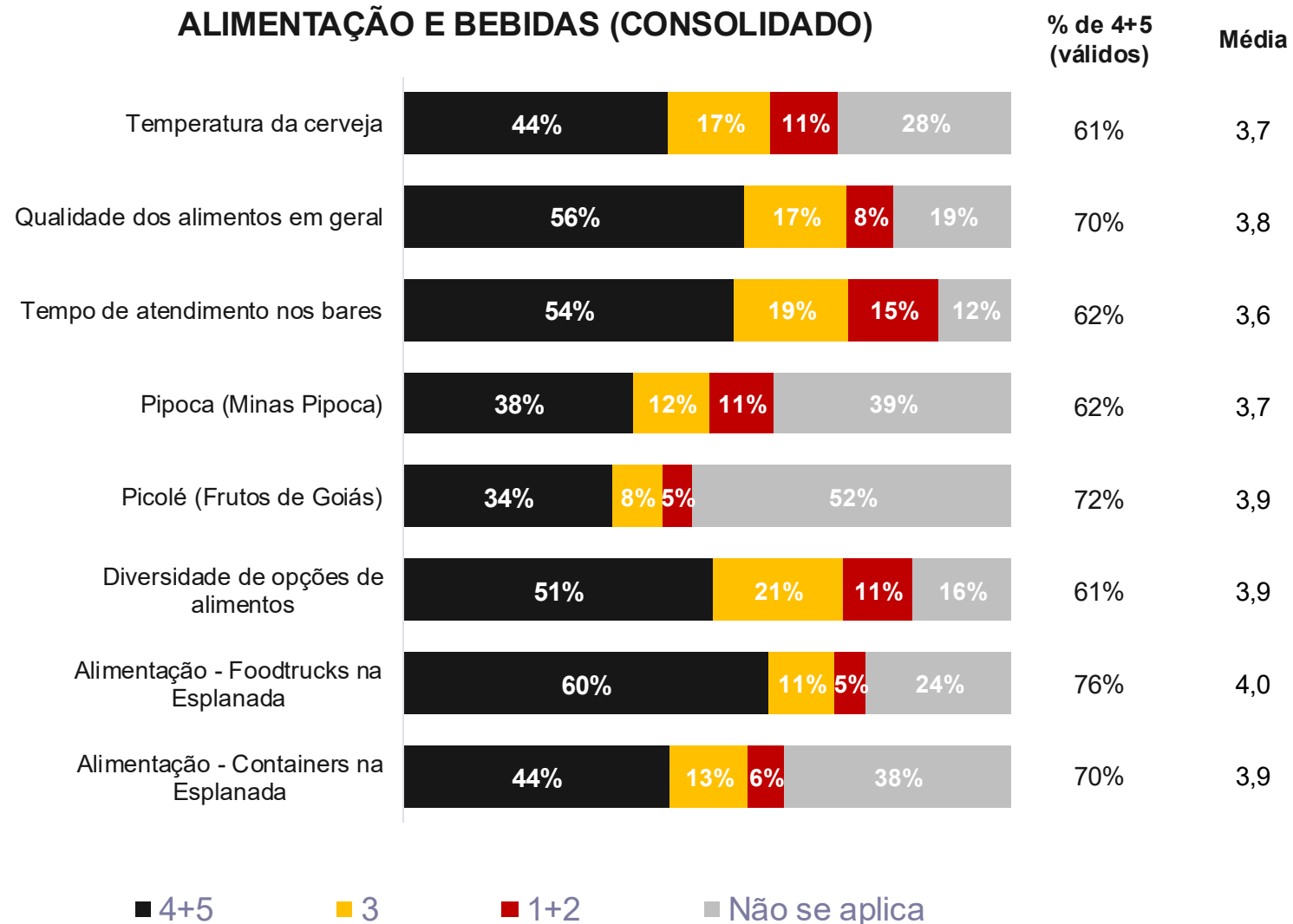
PRINCIPAIS INSIGHTS

De modo geral, a avaliação em relação a **ALIMENTOS E BEBIDAS É POSITIVA**, com o menor indicador em 3,7 em uma escala de 5 pontos.

Vale destacar:

- **Alimentação na esplanada** com indicadores **mais positivos**.
- **Partidas com vitórias tiveram médias 8% mais positivas** que as com empates. Ou seja, o resultado da partida trazendo impacto na avaliação.
- A **partida com melhor média** neste grupo foi contra o **Internacional**, reflexo de menor tempo de espera e esplanada mais 'livre'.

ALIMENTAÇÃO E BEBIDAS (CONSOLIDADO)



PRINCIPAIS INSIGHTS

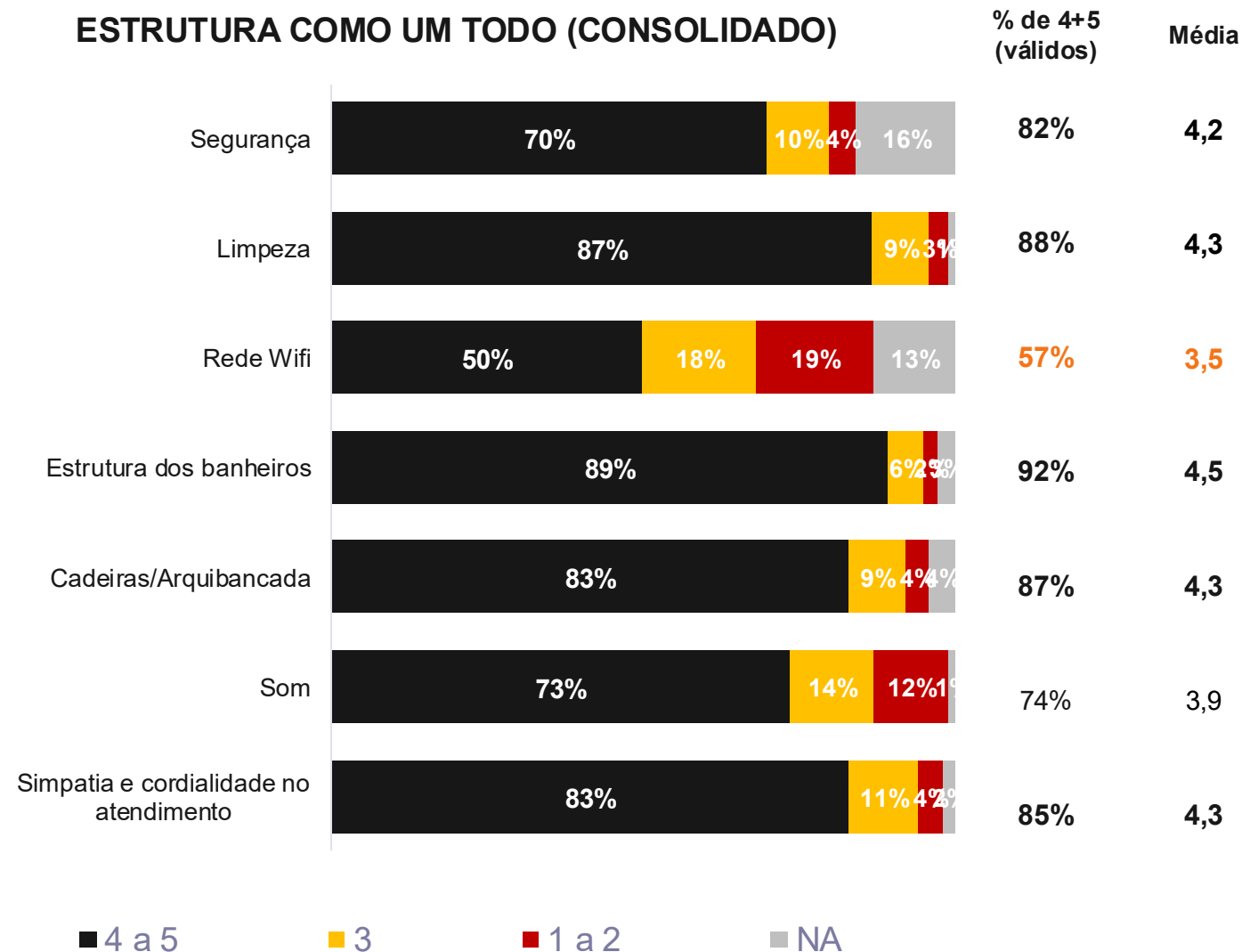
13

Quando se trata da **ESTRUTURA COMO UM TODO**, fica nítida a **ALTA SATISFAÇÃO** com a maior parte dos atributos.

Vale destacar:

- **5 dos 7 atributos com notas acima da média geral (4,1):** estrutura dos banheiros, limpeza, cadeiras/arquibancadas, simpatia/cordialidade no atendimento e segurança.
- **Som** não é destaque, mas apresenta **indicador positivo**, de 3,9, e foi um ponto de críticas passadas.
- **A rede wifi é o ponto a ser trabalhado** dentre os atributos, com média de 3,5 e 57% de avaliações positivas.
- Partidas com vitórias tiveram médias 2% mais positivas que as com empates, ou seja, o **resultado impacta menos neste grupo**.

ESTRUTURA COMO UM TODO (CONSOLIDADO)



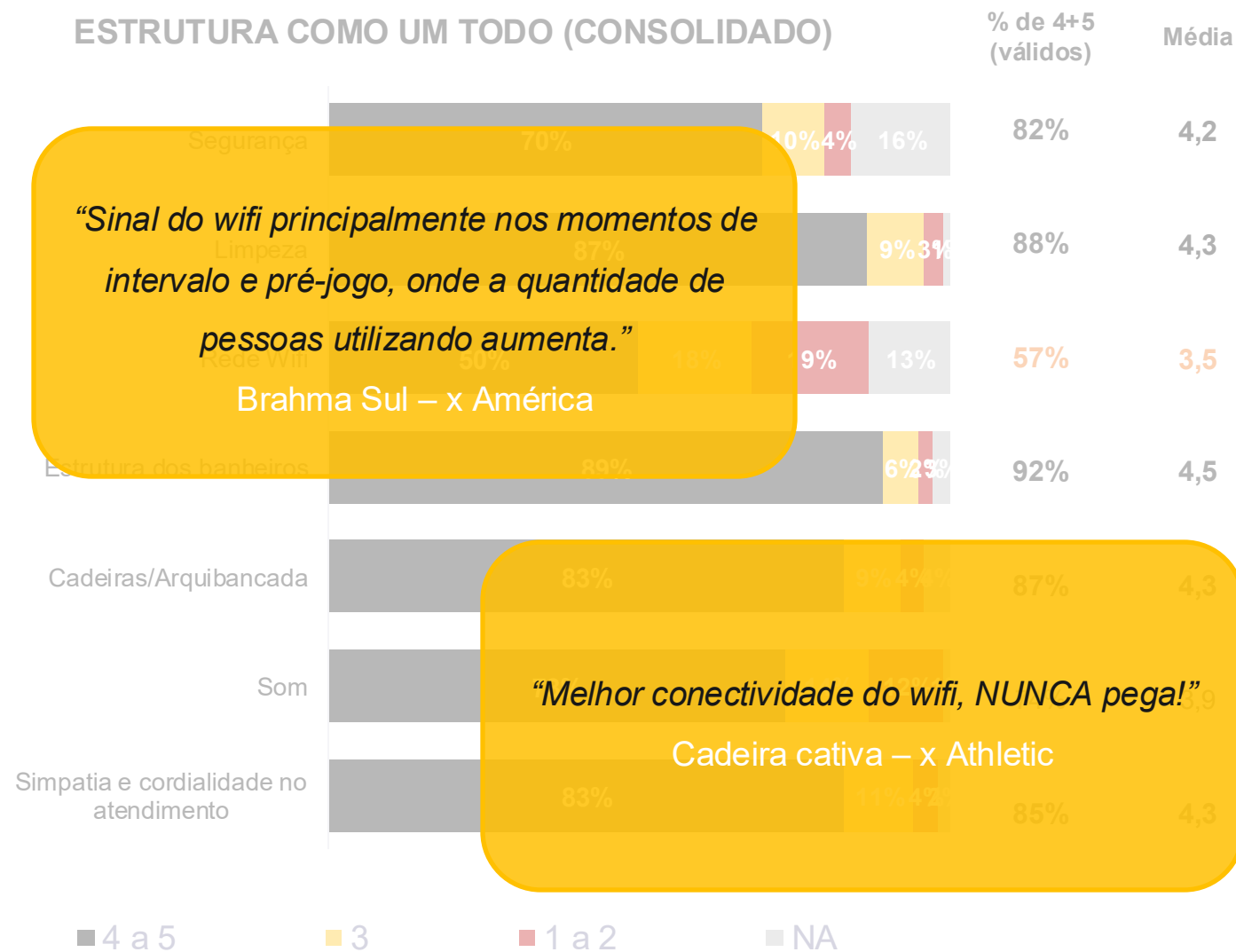
PRINCIPAIS INSIGHTS

Quando se trata da **ESTRUTURA COMO UM TODO**, fica nítida a **ALTA SATISFAÇÃO** com a maior parte dos atributos.

Vale destacar:

- **5 dos 7 atributos com notas acima da média geral (4,1):** estrutura dos banheiros, limpeza, cadeiras/arquibancadas, simpatia/cordialidade no atendimento e segurança.
- **Som** não é destaque, mas apresenta **indicador positivo**, de 3,9, e foi um ponto de críticas passadas.
- **A rede wifi é o ponto a ser trabalhado** dentre os atributos, com média de 3,5 e 57% de avaliações positivas.
- Partidas com vitórias tiveram médias 2% mais positivas que as com empates, ou seja, o **resultado impacta menos neste grupo**.

ESTRUTURA COMO UM TODO (CONSOLIDADO)



PRINCIPAIS INSIGHTS

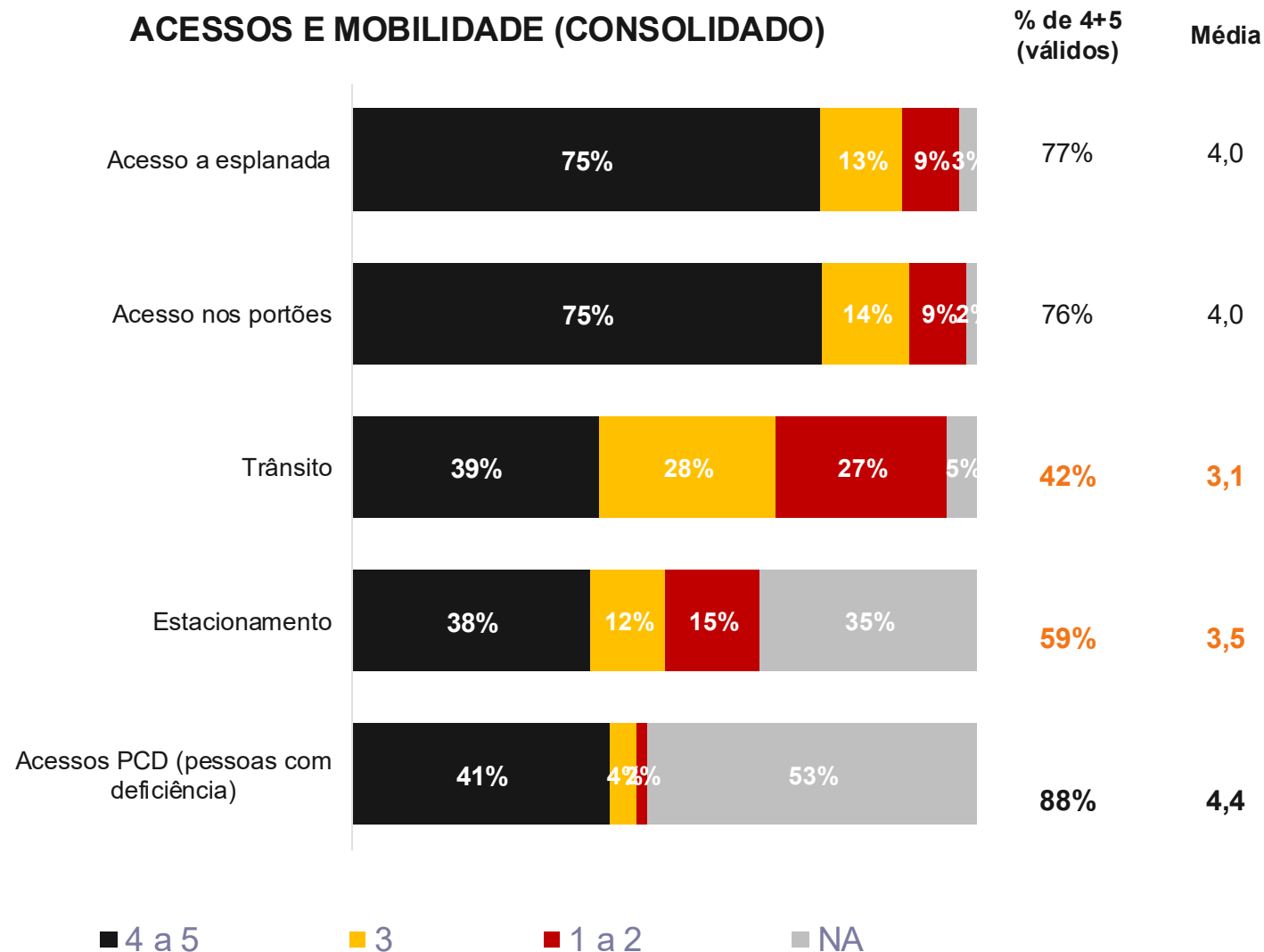
Já sobre **ACESSOS E MOBILIDADE** podemos avaliar por 2 óticas:

- O que diretamente o **Atlético tem maior 'controle' a avaliação é positiva**: acessos PCD, esplanada e portões. Todos com média 4,0 ou maior.
- O que tem **'menos controle' são pontos de atenção**: trânsito e estacionamento (aqui de modo geral).

Vale destacar:

- Partidas com vitórias tiveram médias 2% mais positivas que as com empates, ou seja, o **resultado da partida impacta menos neste grupo**.
- No quesito **trânsito**, a partida com **pior avaliação** foi a do **São Paulo** (2,8), justamente a de maior público.

ACESSOS E MOBILIDADE (CONSOLIDADO)



PRINCIPAIS INSIGHTS

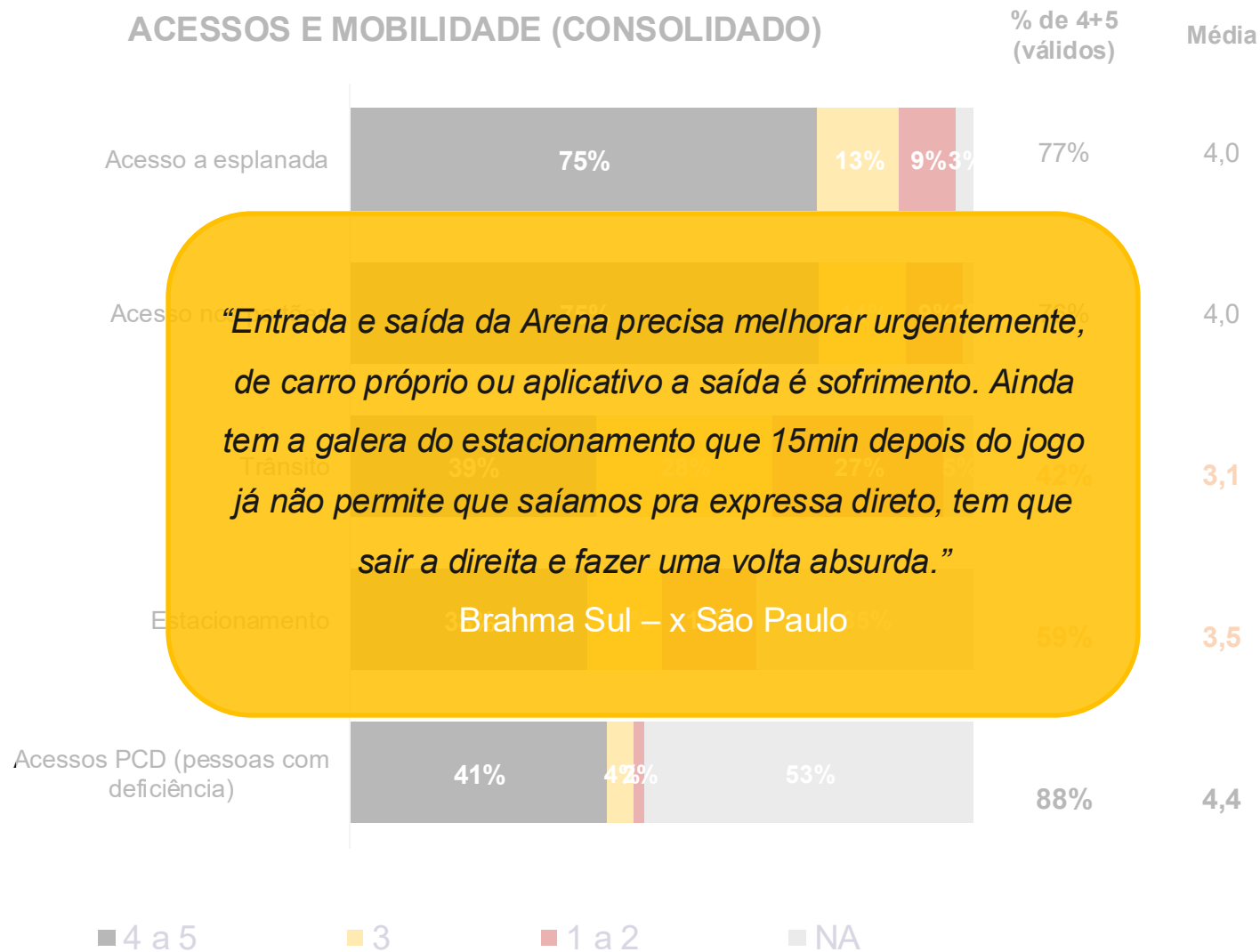
Já sobre **ACESSOS E MOBILIDADE** podemos avaliar por 2 óticas:

- O que diretamente o **Atlético tem maior ‘controle’ a avaliação é positiva**: acessos PCD, esplanada e portões. Todos com média 4,0 ou maior.
- O que tem **‘menos controle’ são pontos de atenção**: trânsito e estacionamento (aqui de modo geral).

Vale destacar:

- Partidas com vitórias tiveram médias 2% mais positivas que as com empates, ou seja, o **resultado da partida impacta menos neste grupo**.
- No quesito **trânsito**, a partida com **pior avaliação** foi a do **São Paulo** (2,8), justamente a de maior público.

ACESSOS E MOBILIDADE (CONSOLIDADO)



PRINCIPAIS INSIGHTS

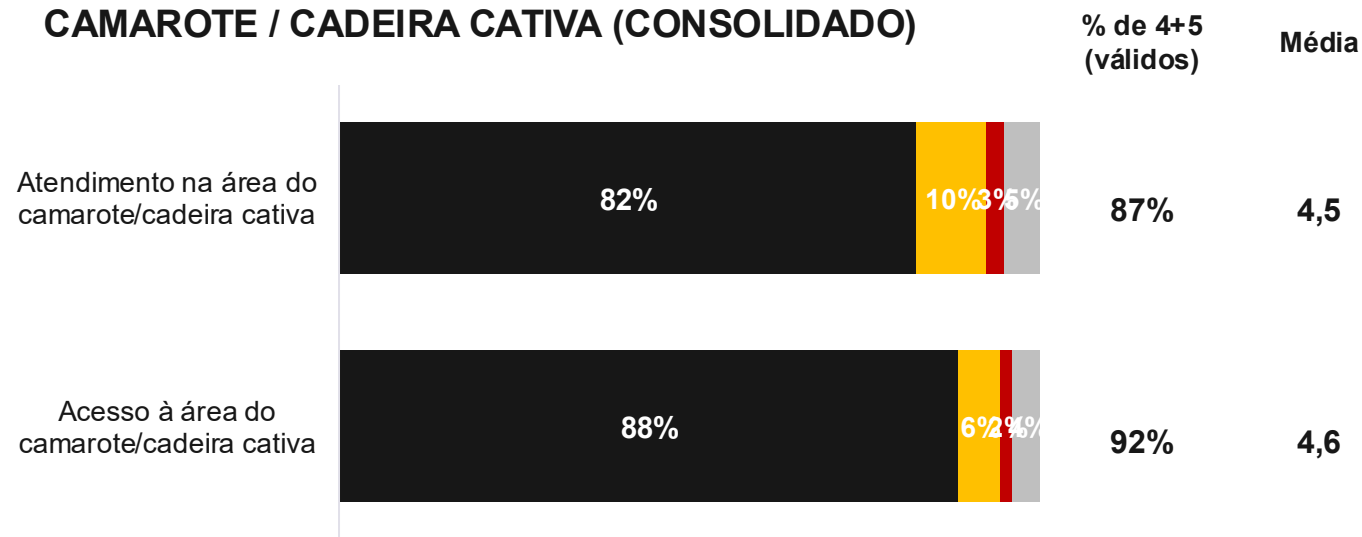
17

Como esperado, a experiência tanto de atendimento, quanto de acesso, para **CAMAROTE E CADEIRA CATIVAS ATINGE NOTAS MÉDIAS ELEVADAS** (4,5 e 4,6 respectivamente).

Vale destacar:

- **Partidas com vitórias tiveram médias 5% mais positivas** que as com empates. Ou seja, o resultado da partida trazendo algum impacto na avaliação.
- As partidas contra **Internacional e São Paulo** apresentam as **melhores médias nos dois atributos** versus as demais partidas, com destaque para a última partida, com 4,8 – maior média de atributo entre todas as partidas avaliadas.

CAMAROTE / CADEIRA CATIVA (CONSOLIDADO)



■ 4 a 5

■ 3

■ 1 a 2

■ NA

PERGUNTAS: [apenas para quem foi no setor de Camarote ou cadeira cativa] Agora pensando na sua experiência com Camarote/ Cadeira Cativa: (escala: 1-Péssima / 2 / 3 / 4 / 5 – Excelente – Não se aplica)

POR FIM, QUAL O DIAGNÓSTICO DA EXPERIÊNCIA NA ARENA MRV?

1

Os torcedores avaliam positivamente a experiência com a Arena MRV.

A avaliação da experiência sofre impacto de diferentes fatores como resultados da partida e ambiente externo (clima, trânsito), mas vale ressaltar que as avaliações seguem sendo positivas em todos os cenários medidos.

2

Avaliando a experiência no detalhe, percebe-se nível positivo com os diferentes pontos sendo o setor de alimentos e bebidas o mais impactado pelo resultado da partida (vitória = melhor avaliação).

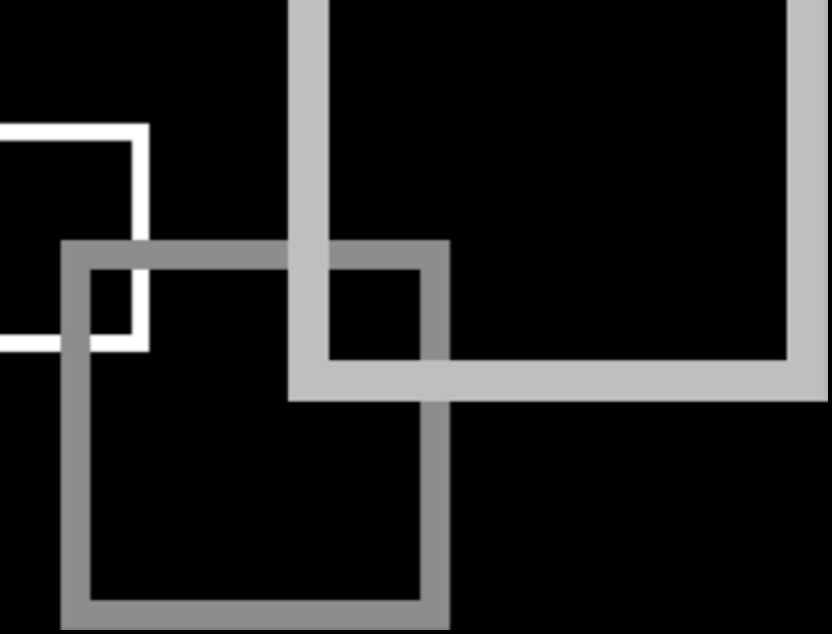
Os principais pontos de atenção identificados e que impactam negativamente a média geral são trânsito, estacionamento e rede wifi.

3

As fortalezas que merecem ser destacadas são: estrutura dos banheiros, limpeza, cadeiras/arquibancadas, simpatia/cordialidade no atendimento e segurança.

Estes aspectos (aliado com a boa avaliação de som) podem ser utilizados como mote para um retorno à Arena (para quem esteve antes da reforma) e como impulsionador para a 1ª ida.


O **monitoramento contínuo** permitirá entender o impacto de outros contextos como um eventual revés (espero que não tenha), jogos internacionais e eliminatórios contra grandes clubes, além de **efeito de ações de melhorias/potencialização/manutenção**.





#SemAchismo

opinion  box

 opinionbox@opinionbox.com

 +55 (31) 98459-9315

 www.opinionbox.com

 [@opinionbox.pesquisas](https://www.instagram.com/opinionbox.pesquisas)