

Pesquisa de qualidade dos serviços prestados - 2018



OBJETIVO GERAL

- Mensurar o índice de satisfação do público beneficiário do **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim e do Theatro São Pedro** atendendo a meta do Programa de Desenvolvimento Institucional do Contrato de Gestão nº 005/2017 celebrado entre Secretaria de Cultura e Economia Criativa e Associação de Cultura, Educação e Assistência Santa Marcelina.

- Mensurar o índice de satisfação dos alunos, alunas com relação ao ensino da **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim** no ano de 2018.
- Mensurar o índice de satisfação dos familiares de alunos, alunas com relação ao ensino da **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim** no ano de 2018.
- Mensurar o índice de satisfação do público dos Concertos da **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim e do Theatro São Pedro**.

METODOLOGIA, UNIVERSO E AMOSTRA

PESQUISA ALUNOS, ALUNAS E FAMILIARES



O **UNIVERSO** da **Pesquisa de Qualidade da Prestação de Serviços da Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim** foi composto por alunos, alunas dos Cursos de Formação, Especialização e Cursos Livres. Para os responsáveis, foram considerados somente os cursos de Formação (1º, 2º e 3º ciclos) e Cursos Livres.

Foi considerado para a pesquisa o número total de alunos e alunas ativos na EMESP em **agosto de 2018**, que então totalizava **1.503** alunos e alunas.

A **AMOSTRA** foi calculada considerando **39%** dos alunos e alunas ativos da EMESP Tom Jobim, totalizando 580 **entrevistas**. A coleta foi de **615 entrevistas**, que representa um **nível de confiança de 99%**, com uma **margem de erro de 4%**.

DESCRIÇÕES DOS CURSOS	MATRICULADOS - PESQUISA DE SATISFAÇÃO					
	TOTAL ALUNOS	PERCENTUAL	ENTREVISTAS ALUNOS	ENTREVISTAS Responsáveis	PERCENTUAL TOTAL	
CURSO DE FORMAÇÃO - 1º CICLO	601	147	9,8%	39	80	40,0%
CURSO DE FORMAÇÃO - 2º CICLO		218	14,5%	58	85	
CURSO DE FORMAÇÃO - 3º CICLO		236	15,7%	63	5	
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO - 4º CICLO - MÚSICA ANTIGA	171	36	2,4%	46	0	11,4%
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO - 4º CICLO - COMPOSIÇÃO		31	2,1%			
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO - 4º CICLO - PRÁTICA INSTRUMENTAL AVANÇADA		82	5,5%			
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO - 4º CICLO - ACADEMIA DE ÓPERA DO THEATRO SÃO PEDRO		16	1,1%			
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO - 4º CICLO - REGÊNCIA CORAL		6	0,4%			
CURSOS LIVRES	731	731	48,6%	195	10	48,6%
<i>Base de dados: Agosto de 2018.</i>	1.503	100%	400	180	100%	

Para atestar a licitude da aplicação da **Pesquisa de Qualidade da Prestação de Serviços** contamos com o apoio da empresa Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S que acompanhou o processo de planejamento e realizou o sorteio dos respondentes (alunos, alunas e familiares da **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim** para a coleta de dados.

A empresa Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S também auxiliou a Santa Marcelina Cultura no entendimento da melhor forma de aplicação da Pesquisa, considerando a faixa etária, localidade dos polos de ensino, realidade socioeconômica dos alunos e alunas e principalmente a lisura de todo o processo.

Para dar mais transparência ao processo a Pesquisa foi aplicada por uma equipe terceirizada, que realizou visitas à **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim** de 8 de outubro a 6 de dezembro de 2018.

Os pesquisadores passaram por um treinamento com a equipe de Desenvolvimento Institucional da Santa Marcelina Cultura para a aplicação das pesquisas presenciais, que foram realizadas por meio de formulário online, hospedado na plataforma Microsoft *FORMS*, e aplicadas com apoio de *tablets*. Foi criado um perfil exclusivo para os formulários de Pesquisa para a empresa Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S com o acompanhamento da área de Tecnologia da Informação da Santa Marcelina Cultura. A equipe da Santa Marcelina Cultura não teve acesso aos resultados durante o processo de aplicação. O acesso aos resultados foi liberado pela empresa Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S em 19 de dezembro de 2018, após o final das coletas.

Sobre os respondentes:

- Com base da lista de alunos e alunas selecionados pela empresa Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S, a equipe da Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim identificavam os alunos, alunas e/ou familiares sorteados para que os entrevistadores aplicassem as Pesquisas.
- No caso de alunos, alunas e/ou familiares e responsáveis ausentes, o critério de substituição do entrevistado estabelecido pela empresa Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S, foi de substituir o entrevistado ausente pelo o próximo nome da lista por ordem alfabética, e assim sucessivamente.
- Ao final, algumas pesquisas foram ainda realizadas por telefone.

Para atestar a licitude da aplicação da Pesquisa de Qualidade da Prestação de Serviços nos concertos dos **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim e do Theatro São Pedro** a empresa Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S, acompanhou o processo de planeamento e realizou auditoria *in loco* da aplicação de Pesquisa de Público, bem como, determinou a quantidade de pesquisas que deveriam ser realizadas em cada um dos eventos.

Para atestar o resultado da Pesquisa de Público, a Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S Auditoria também realizou sua própria Pesquisa com intuito de confrontar os dados obtidos pela Santa Marcelina Cultura.

A Pesquisa de satisfação de Público dos concertos dos **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim e do Theatro São Pedro** foi realizada no período de 24/08/2018 a 14/12/2018.

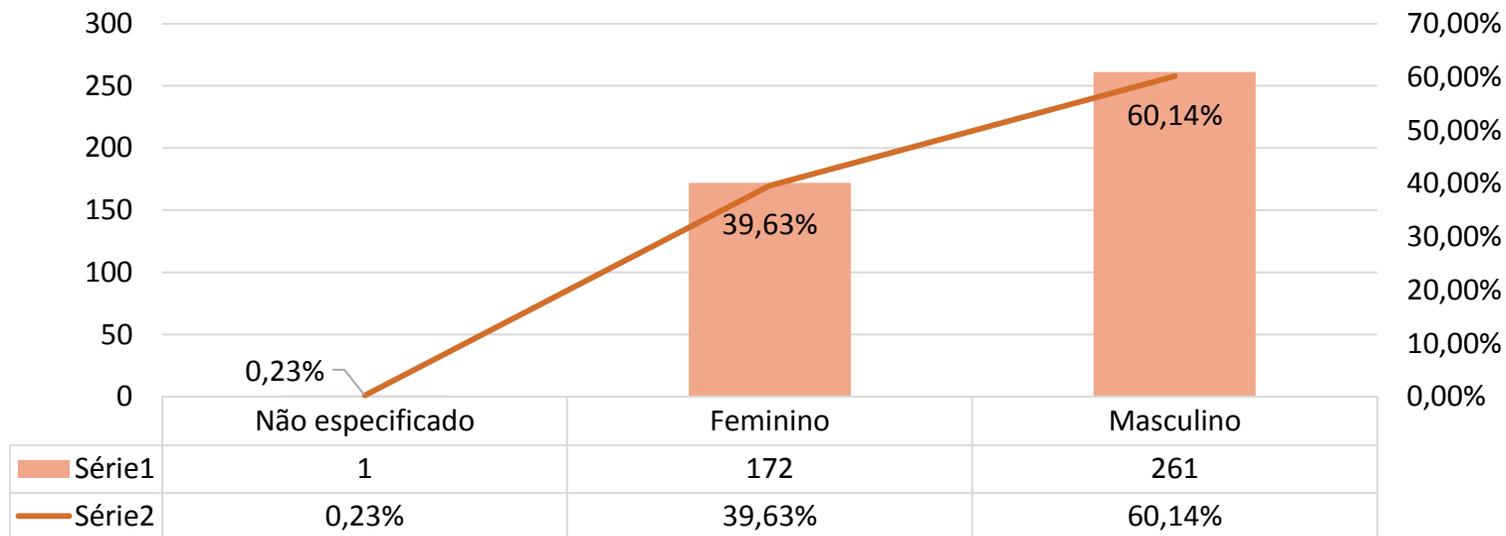
Sobre os respondentes:

- Os respondentes foram abordados aleatoriamente ao final dos eventos e/ou nos intervalos das apresentações. Os eventos pesquisados encontram-se abaixo relacionados:

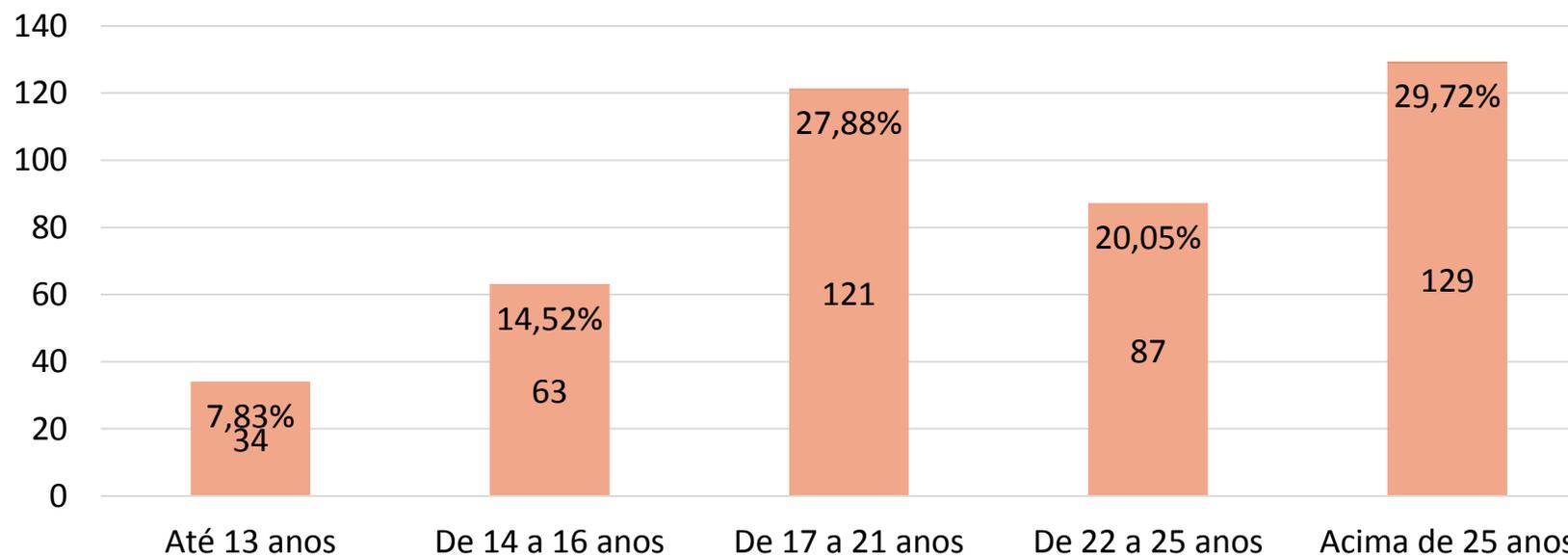
Código Formulário	GRUPO/ESPETÁCULO	REGENTE	LOCAL	DATA	HORÁRIO	Programa	Nº Entrevistadores
PS_SMC_01_25	Katia Kabanova	Ira Levin	Theatro São Pedro	24/8/2018	20h00	TSP	4
PS_SMC_02_25	Katia Kabanova	Ira Levin	Theatro São Pedro	26/8/2018	17h00	TSP	4
PS_SMC_03_25	Orquestra Jovem do Estado	Gesiel Vilarubia	Sala São Paulo	15/9/2018	21h00	EMESP	4
PS_SMC_04_25	Clássicos na Ópera	Natália Laranjeira	Theatro São Pedro	30/9/2018	17h00	EMESP	4
PS_SMC_05_25	Coral Jovem do Estado	Tiago Pinheiro	MASP	4/10/2018	20h00	EMESP	4
PS_SMC_08_25	Orquestra Jovem do Estado	José Soares	Sala São Paulo	14/10/2018	16h00	EMESP	2
PS_SMC_09_25	ORTHESP	Ricardo Bologna	Theatro São Pedro	14/10/2018	17h00	TSP	2
PS_SMC_10_25	Banda Jovem do Estado	Monica Giardini	MASP	26/10/2018	20h30	EMESP	4
PS_SMC_11_25	Sonho de uma Noite de Verão	Claudio Cruz	Theatro São Pedro	10/11/2018	20h00	TSP	4
PS_SMC_12_25	Orquestra Jovem do Estado	Marcelo Lehringher	Sala São Paulo	11/11/2018	16h00	EMESP	4
PS_SMC_13_25	Sonho de uma Noite de Verão	Claudio Cruz	Theatro São Pedro	18/11/2018	17h00	TSP	4
PS_SMC_14_25	Big Band da Orquestra Jovem Tom Jobim	Ted Nash	Theatro São Pedro	20/11/2018	16h00	EMESP	4
PS_SMC_18_25	Coral Jovem do Estado	Luis Otavio	Theatro São Pedro	25/11/2018	17h00	EMESP	2
PS_SMC_23_25	Orquestra Jovem do Estado	Cláudio Cruz	Sala São Paulo	9/12/2018	16h00	EMESP	4
PS_SMC_25_25	Orquestra Jovem Tom Jobim	Nelson Ayres e Tiago Costa	Theatro São Pedro	14/12/2018	20h00	EMESP	4

ALUNAS E ALUNOS RESULTADOS

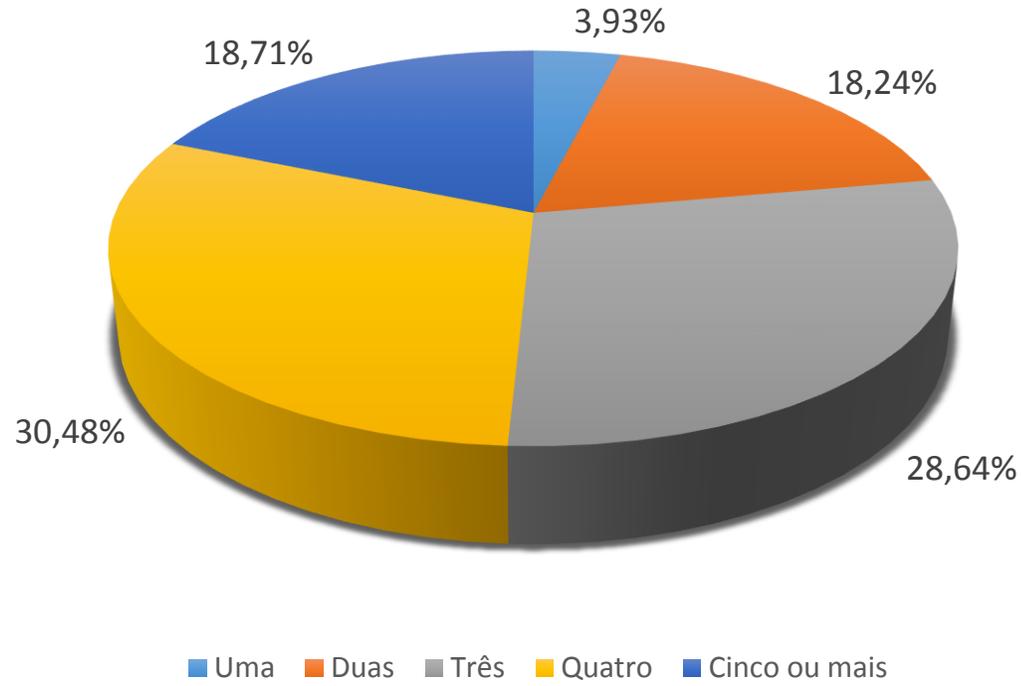
Gênero



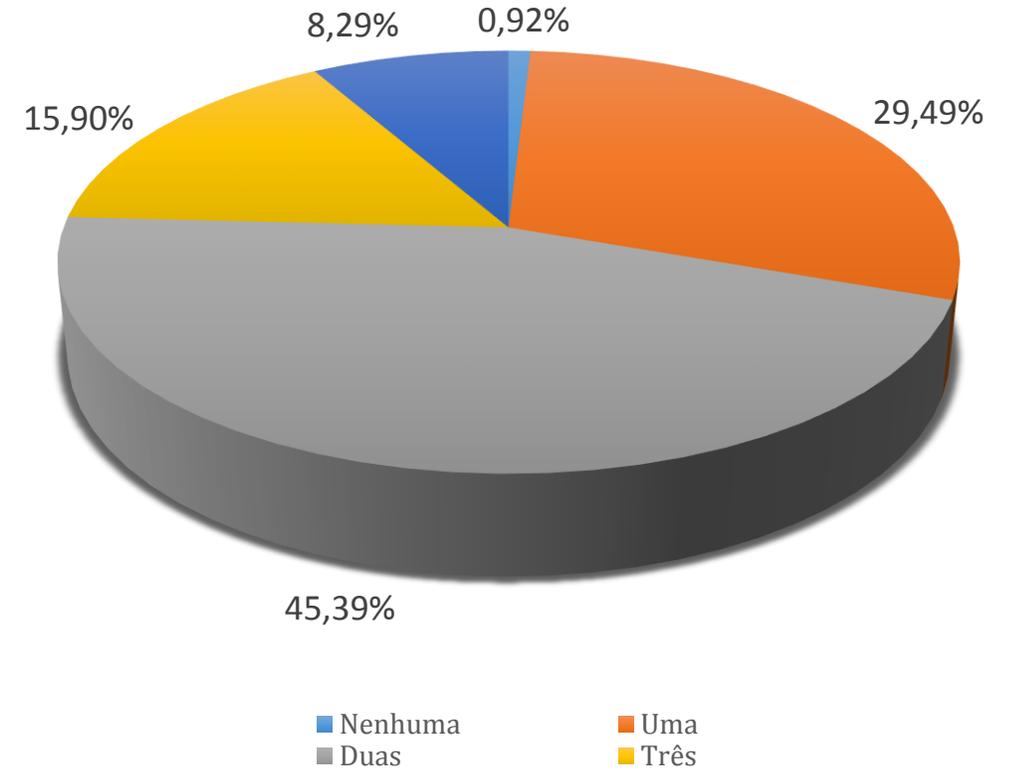
Faixa Etária



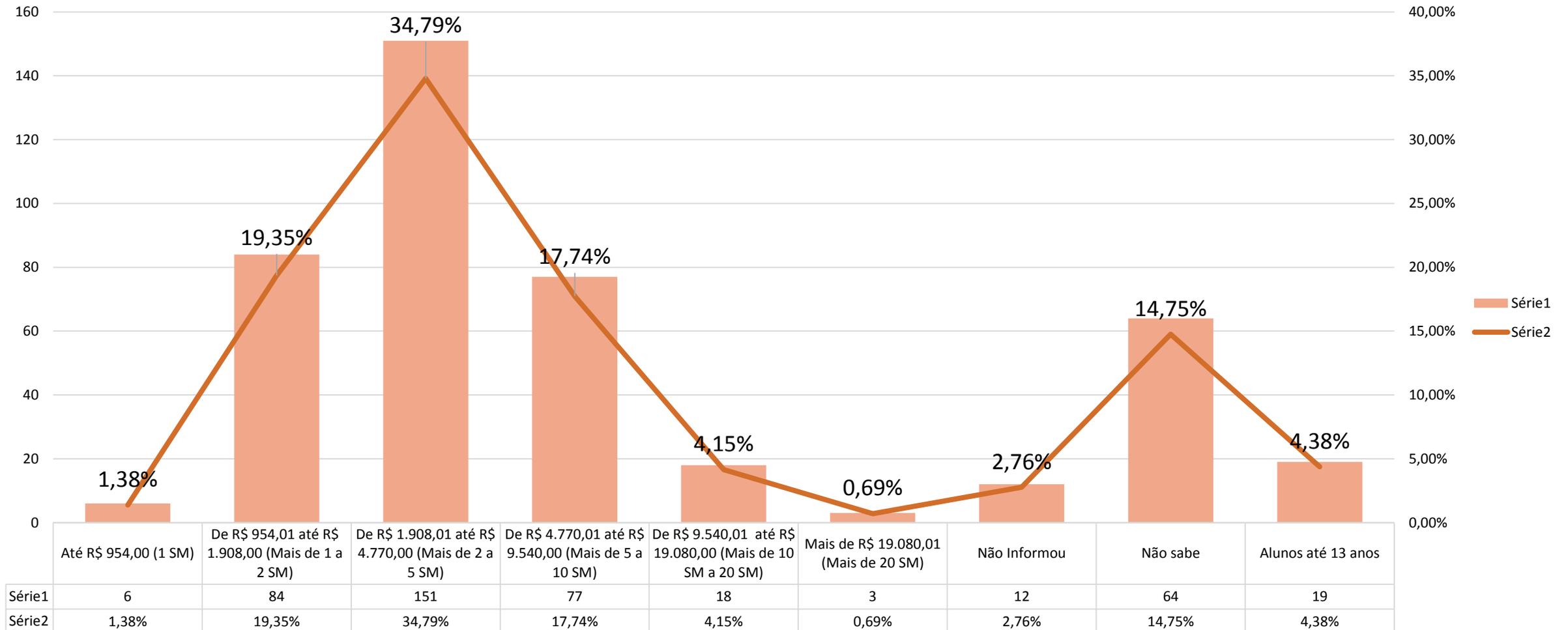
QUANTIDADE DE PESSOAS NA RESIDÊNCIA



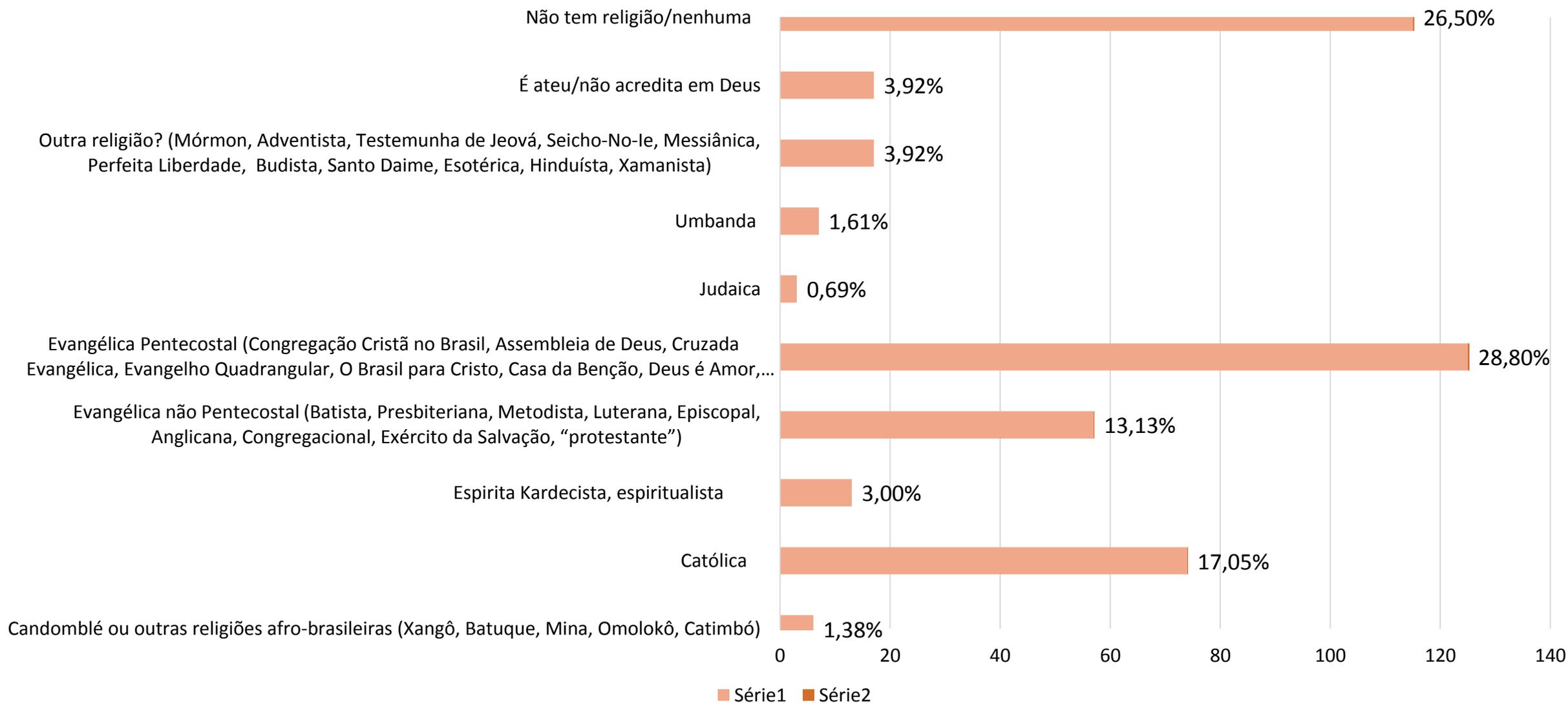
DOS RESIDENTES, QUANTOS TÊM RENDIMENTO?



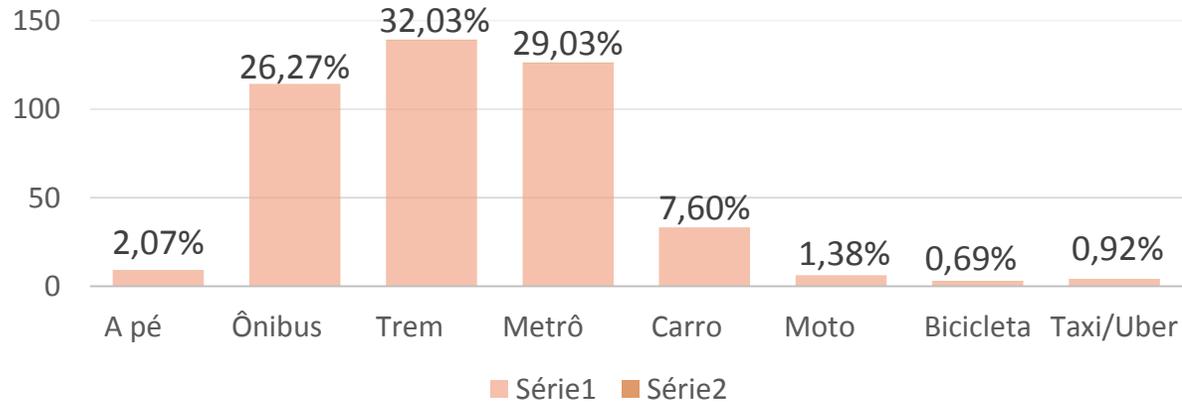
RENDA FAMILIAR



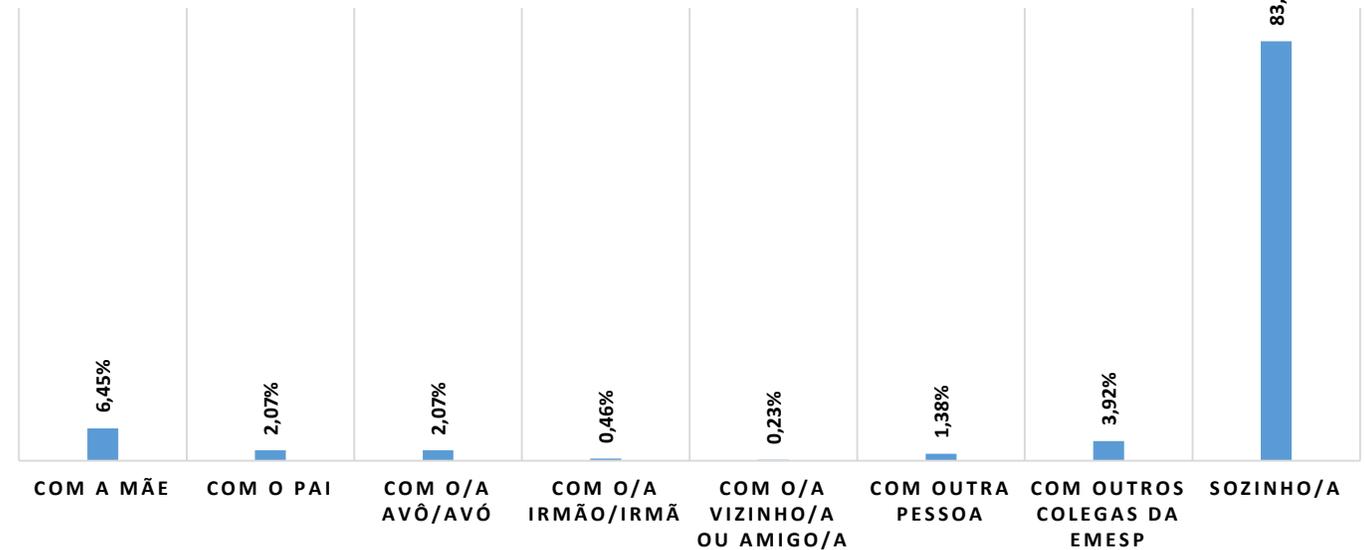
RELIGIÃO



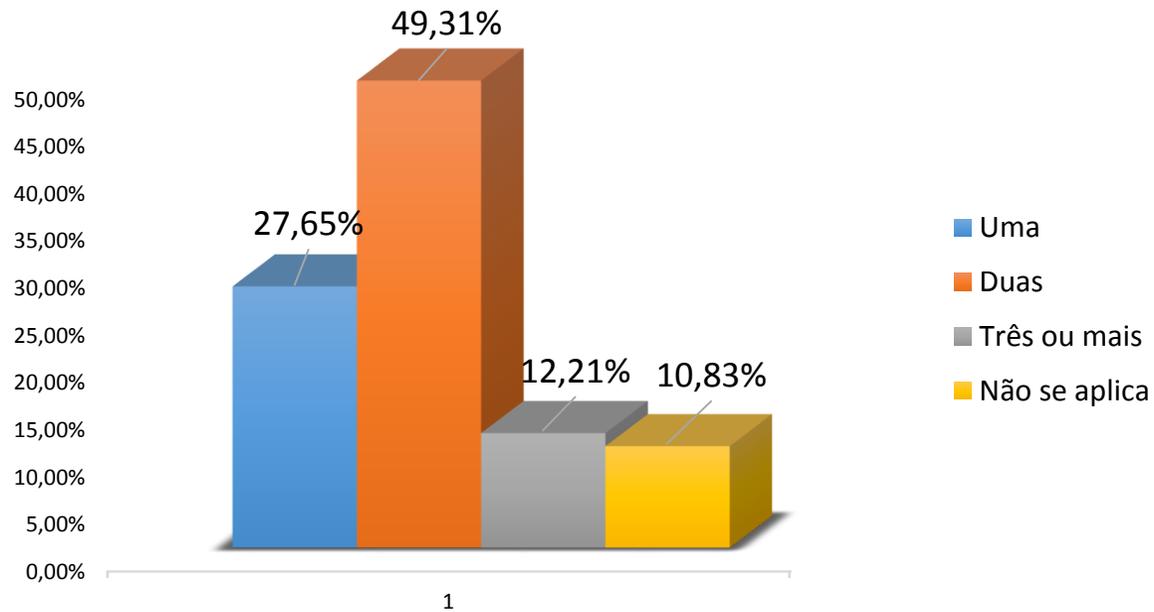
MEIO DE TRANSPORTE QUE UTILIZA PARA VIR À EMESP



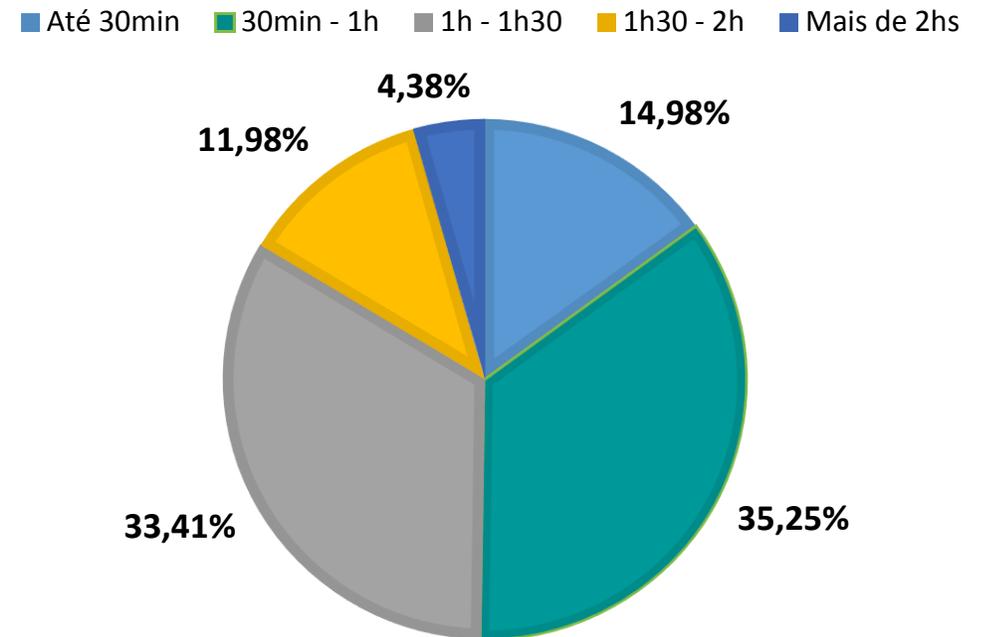
COM QUEM COSTUMA VIR À EMESP?



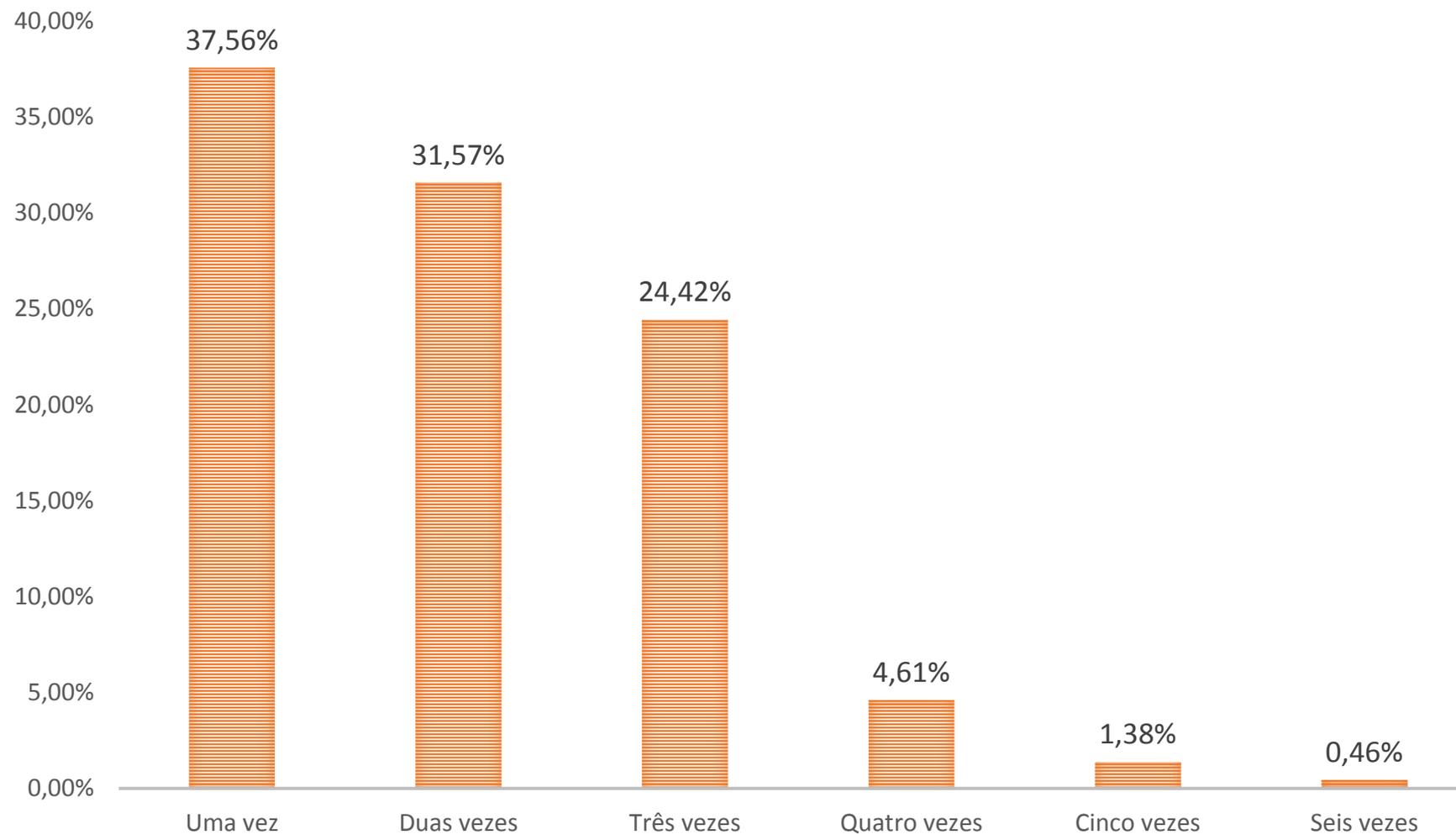
QUANTIDADE DE CONDUÇÕES UTILIZADAS PARA CHEGAR À EMESP



TEMPO MÉDIO DE PERCURSO ATÉ A EMESP

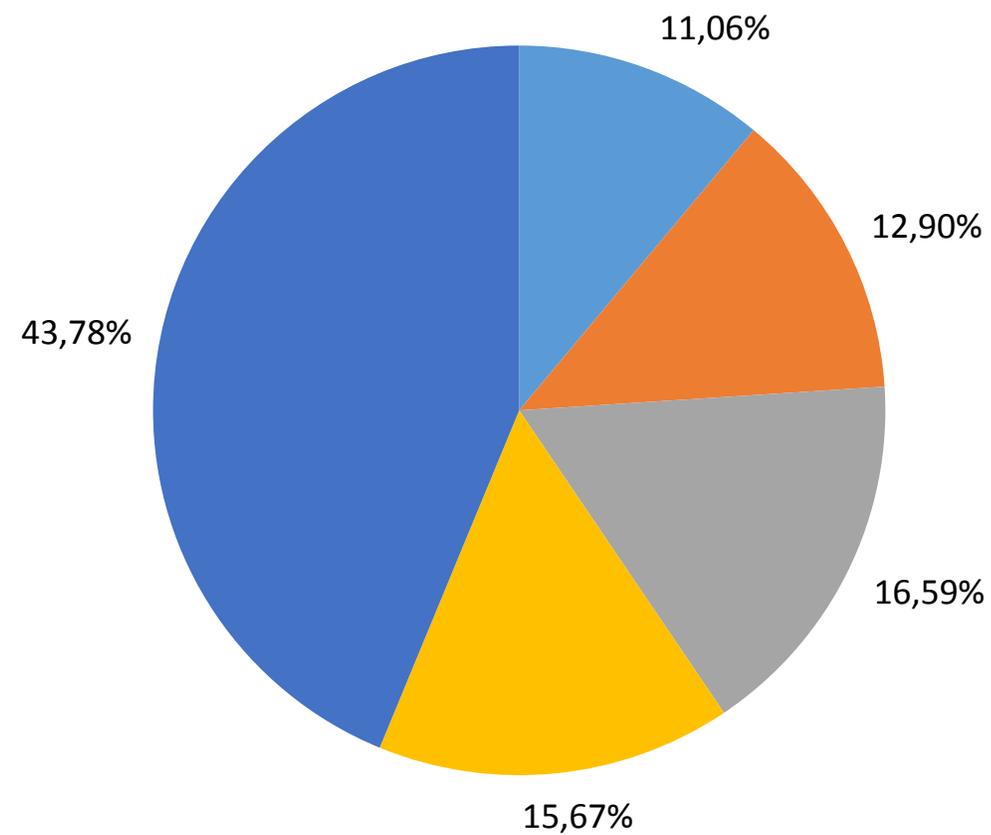


QUANTAS VEZES POR SEMANA VEM À EMESP

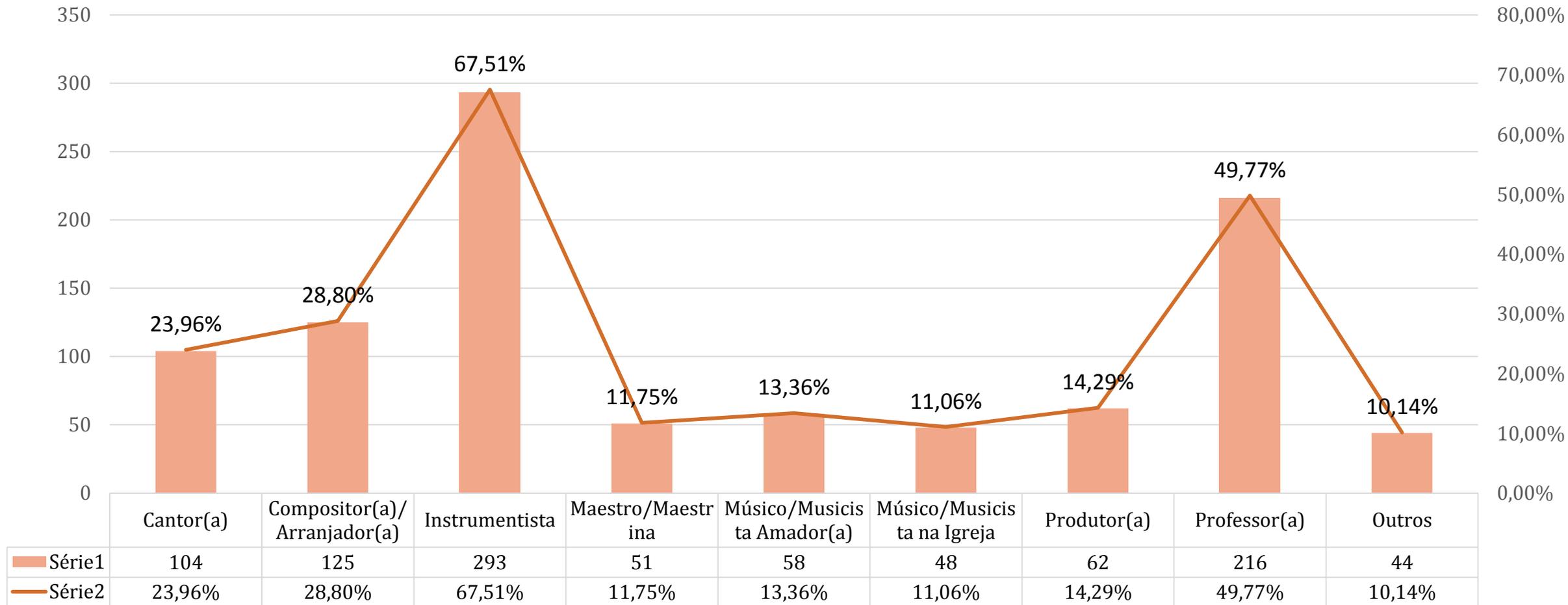


MODALIDADE DE CURSO QUE FREQUENTA

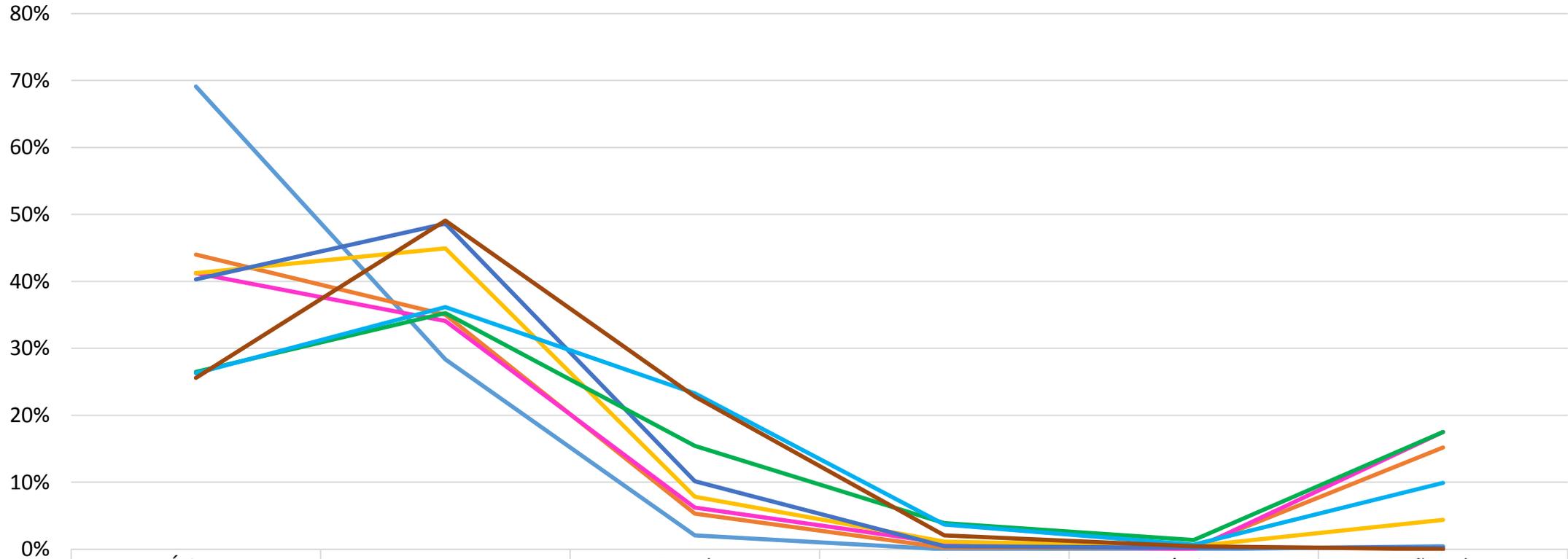
■ Especialização 4º Ciclo ■ Formação 1º Ciclo ■ Formação 2º Ciclo ■ Formação 3º Ciclo ■ Somente Curso Livre



PRETENSÃO COM O APRENDIZADO MUSICAL



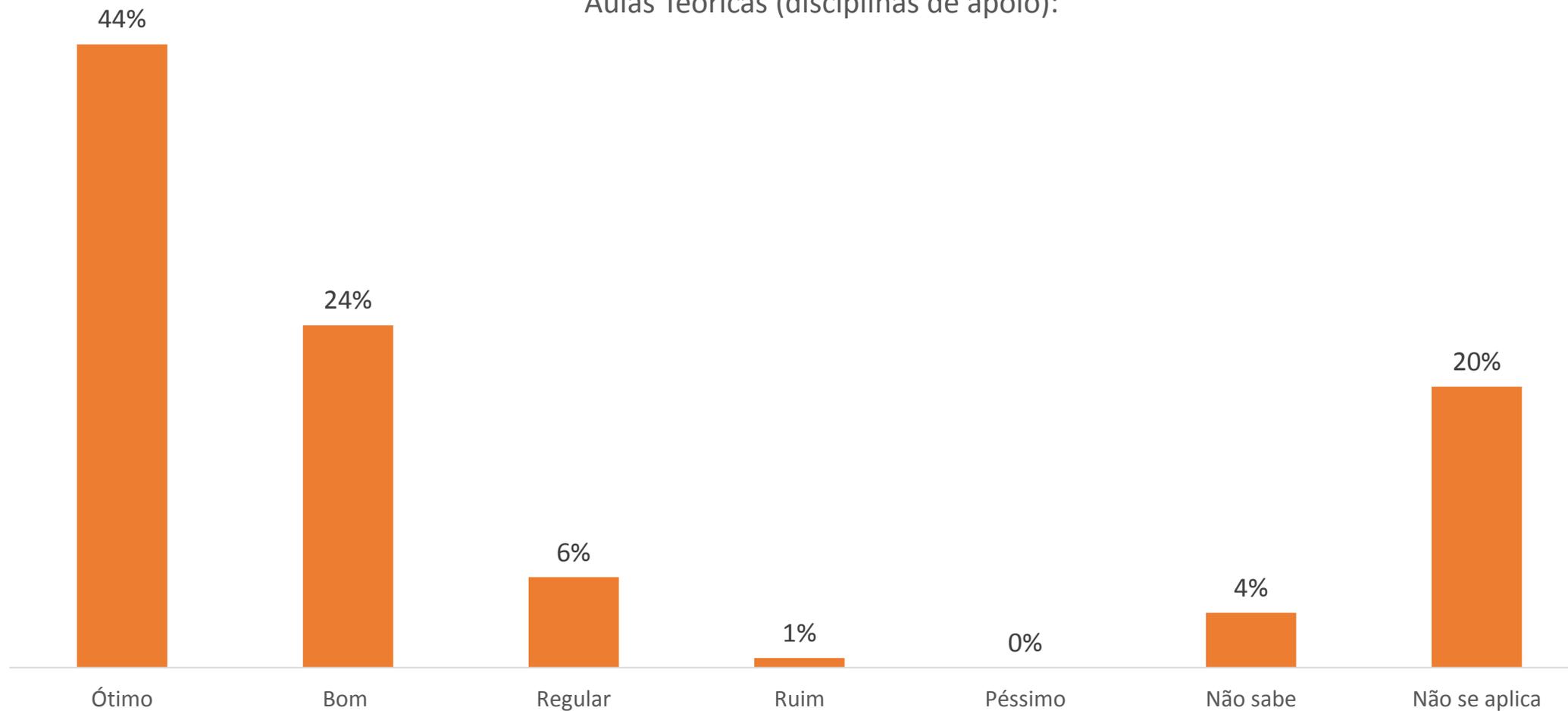
Quanto aos aspectos relacionados à ESTRUTURA da EMESP, como você avalia?



	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
Serviço de Limpeza	69%	28%	2%	0%	0%	0%
Serviço de Copiadora	44%	35%	5%	0%	0%	15%
Biblioteca	41%	34%	6%	1%	0%	18%
Serviço de Segurança Interna	41%	45%	8%	1%	0%	4%
Saguão/Hall	40%	49%	10%	0%	0%	0%
Serviço de Cantina	26%	35%	15%	4%	1%	18%
Instrumentos Musicais	26%	36%	23%	4%	1%	10%
Salas de Aula	26%	49%	23%	2%	0%	0%

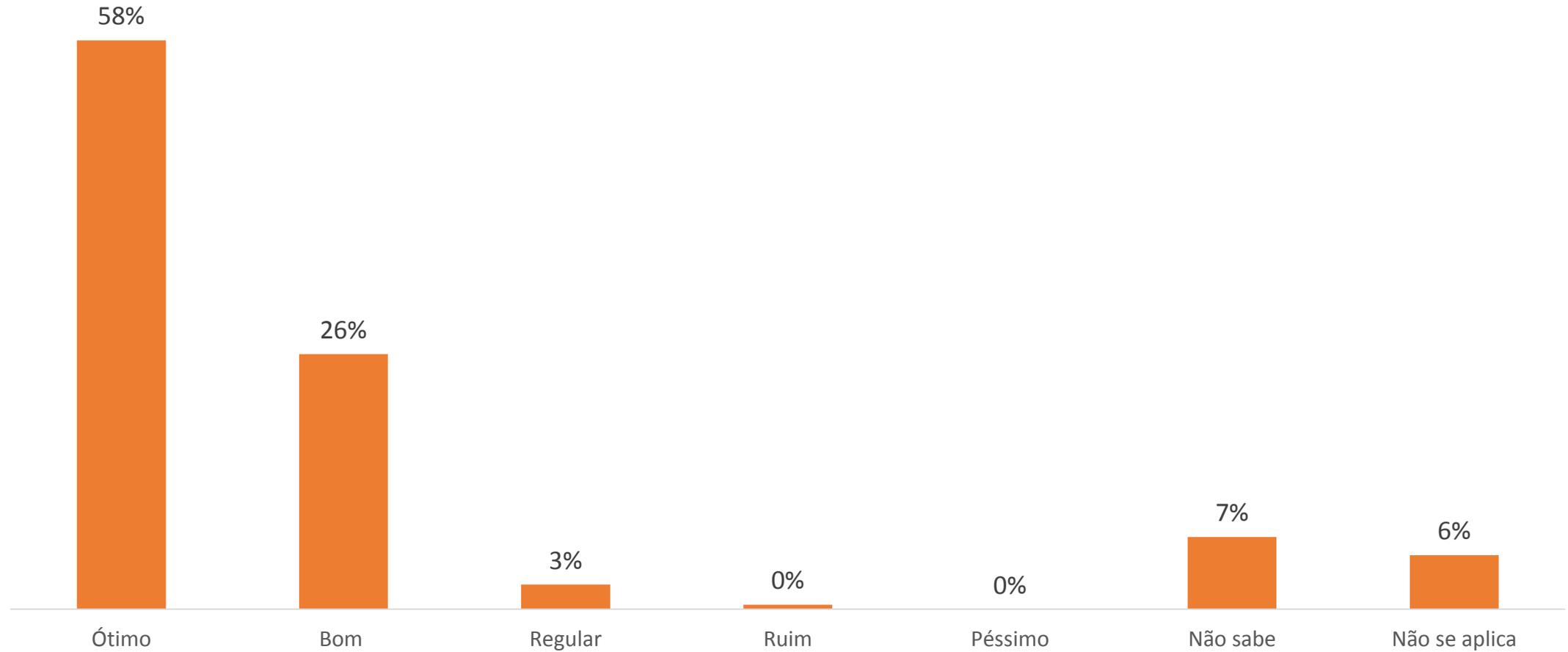
Quanto aos aspectos relacionados as AULAS E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Aulas Teóricas (disciplinas de apoio):



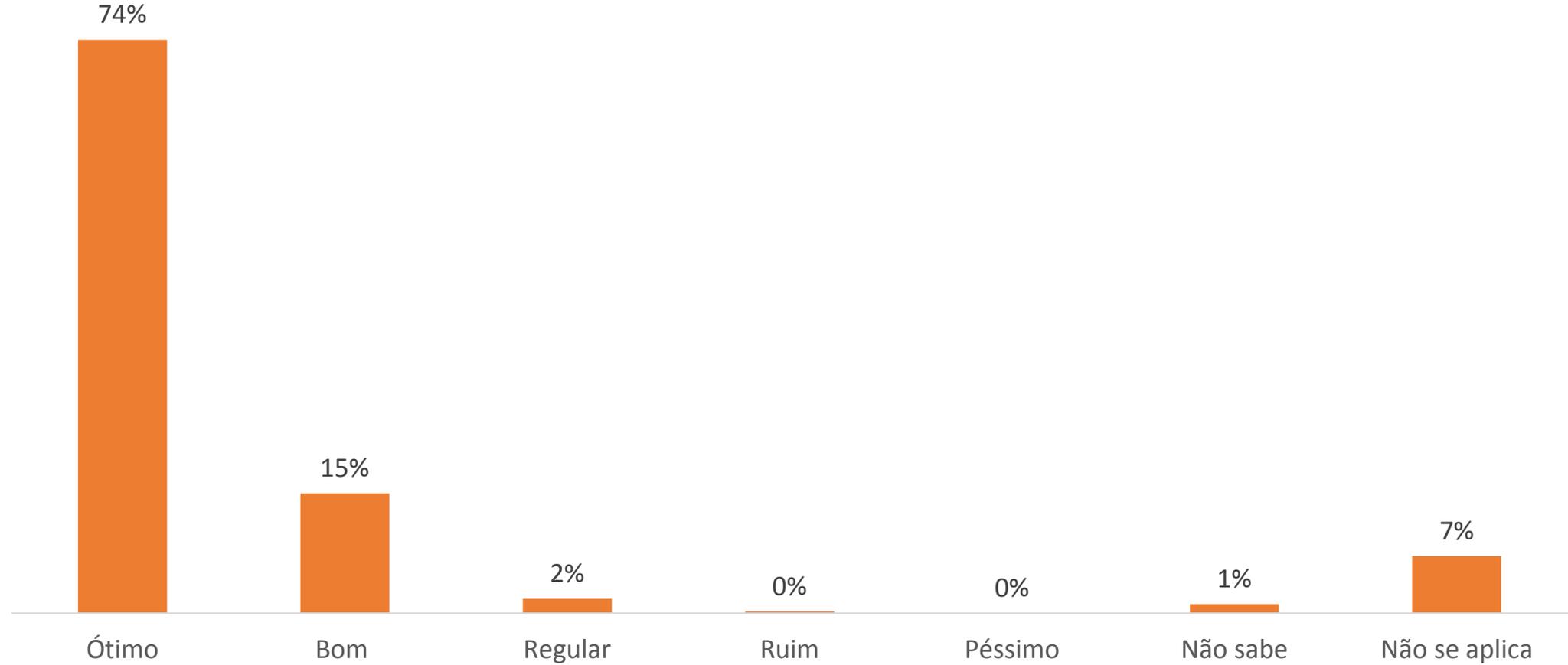
Quanto aos aspectos relacionados as AULAS E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Atividades Extraclasse (Workshops, Masterclasses, Palestras etc.):



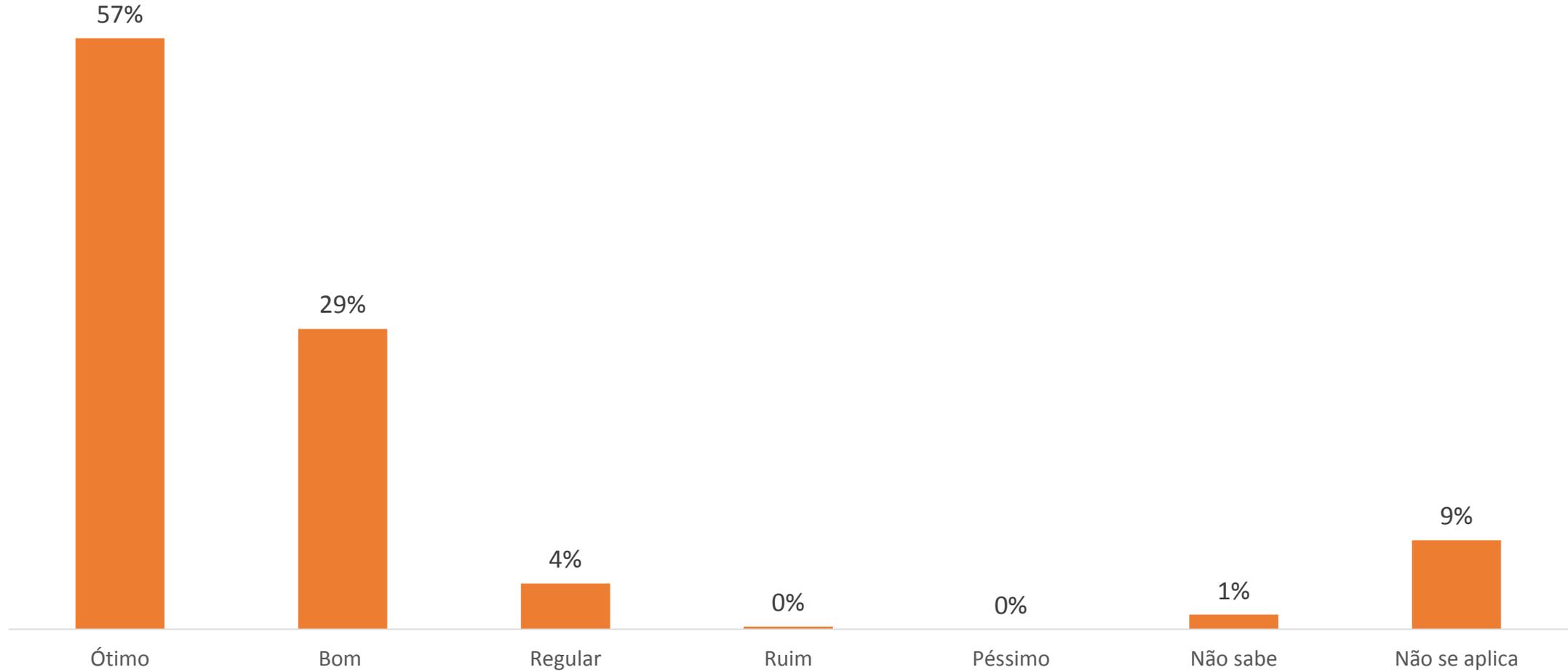
Quanto aos aspectos relacionados as AULAS E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Aulas Práticas (instrumento, canto, regência, composição, ópera):



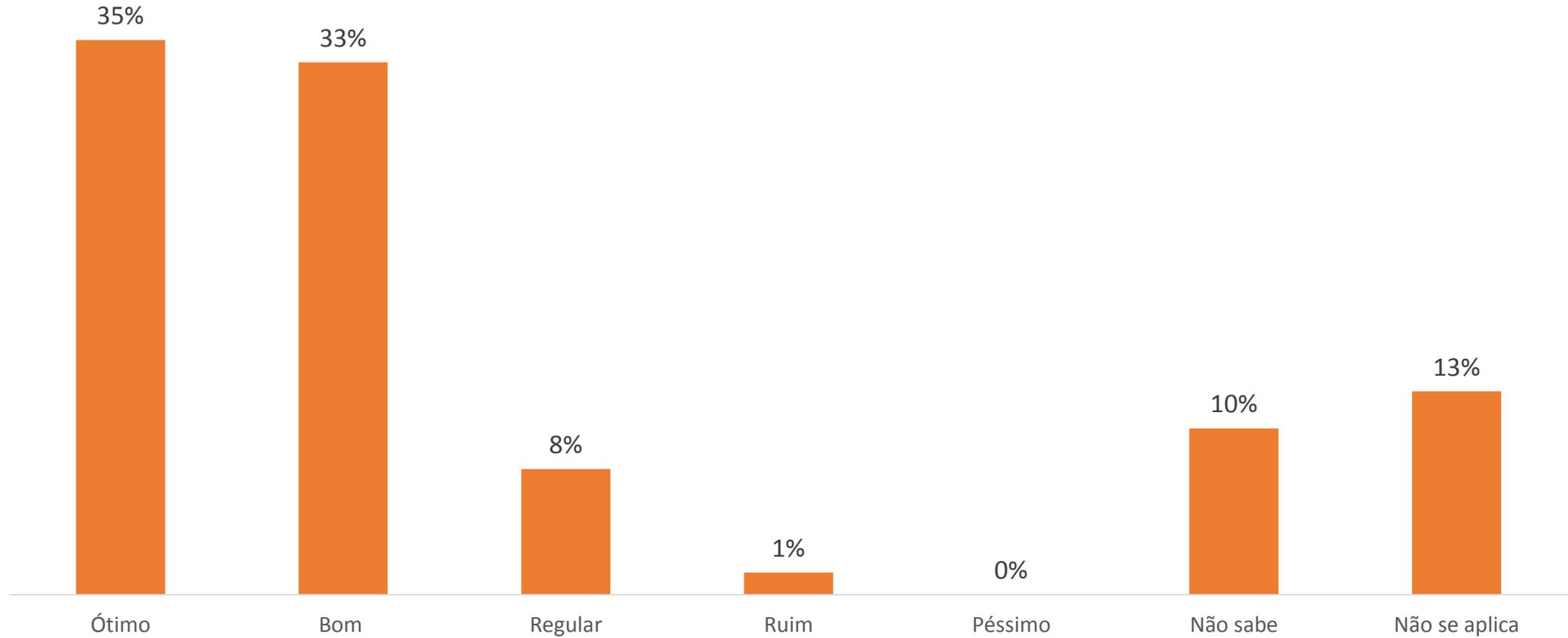
Quanto aos aspectos relacionados as AULAS E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Aulas Coletivas (Prática de Conjunto, Música de Câmara, Prática Coletiva de Instrumento):



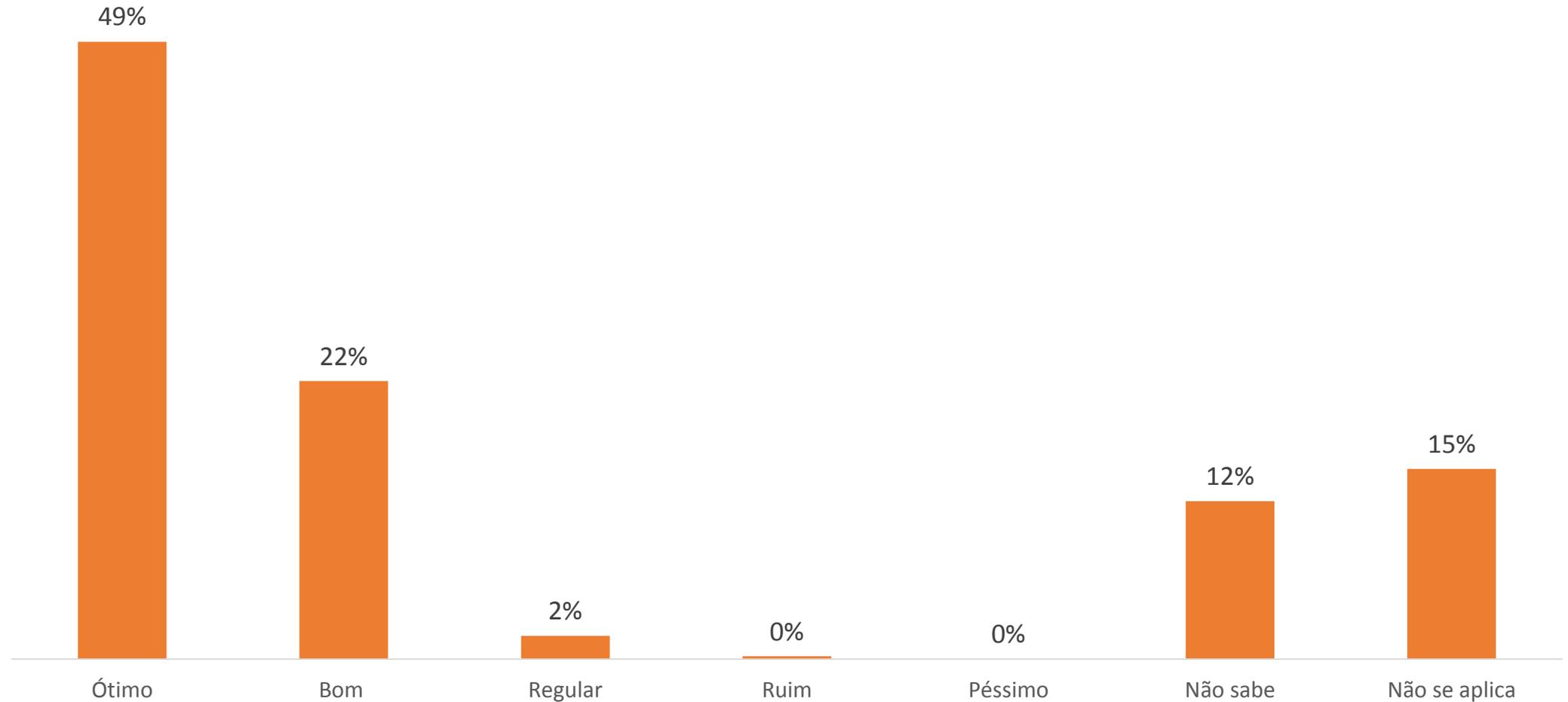
Quanto aos aspectos relacionados as AULAS E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Diversidade de Cursos Livres:



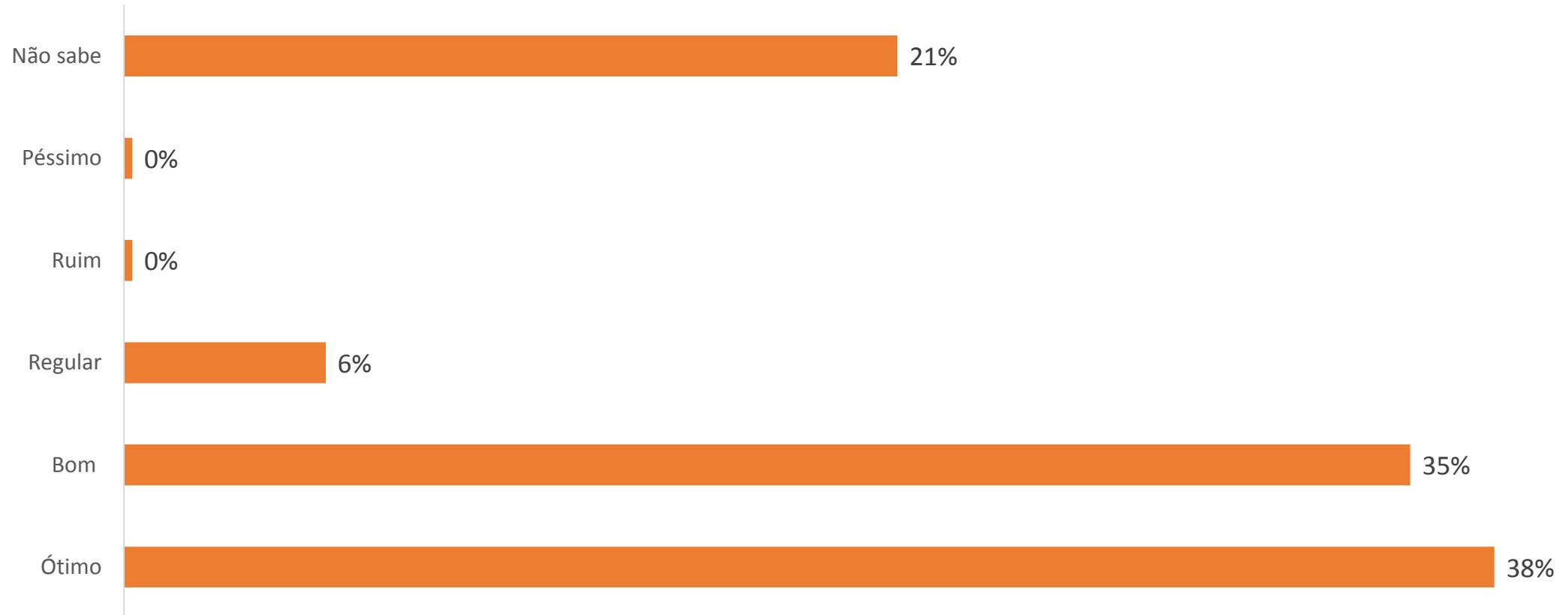
Quanto aos aspectos relacionados as AULAS E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Qualidade dos Cursos Livres:

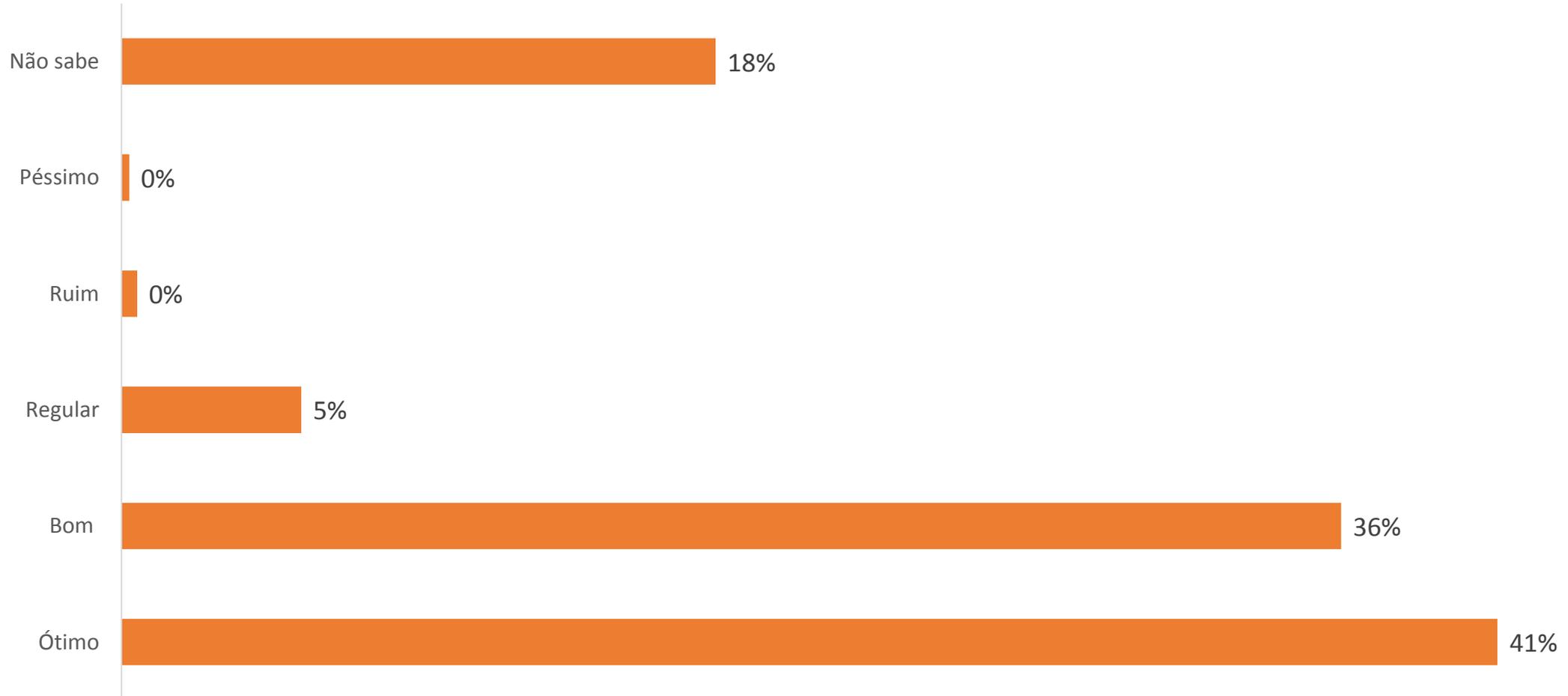


Em relação às equipes da Escola de Música do Estado de São Paulo Emesp Tom Jobim

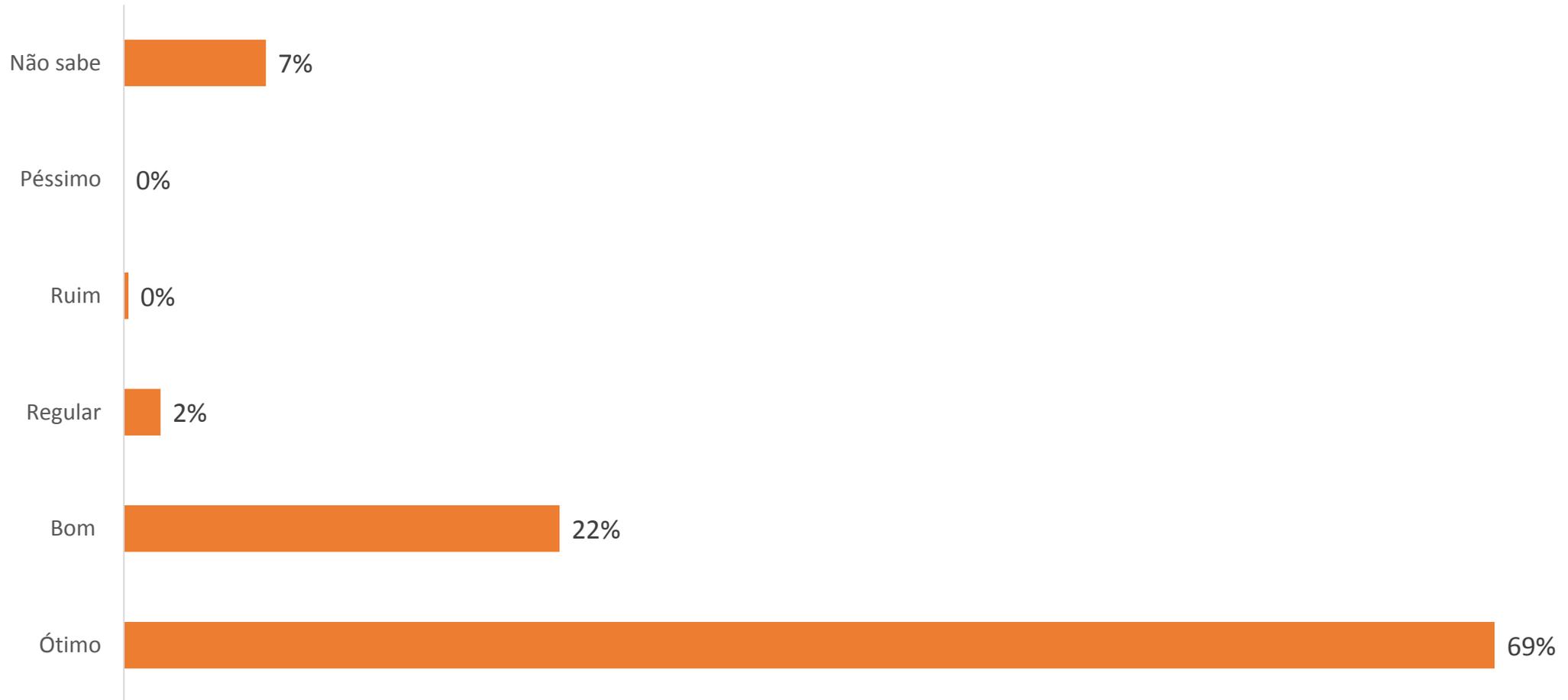
Direção



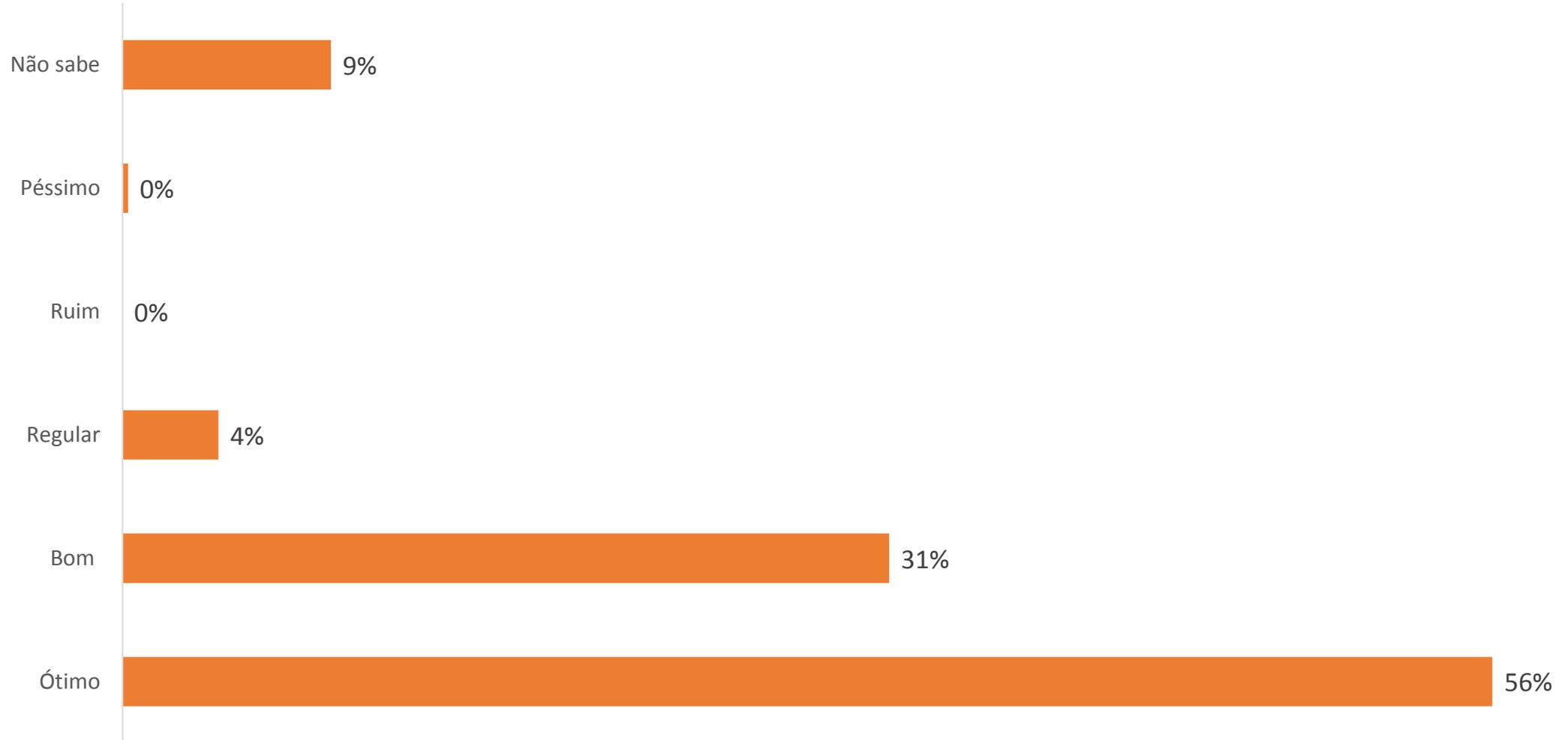
Coordenação pedagógica



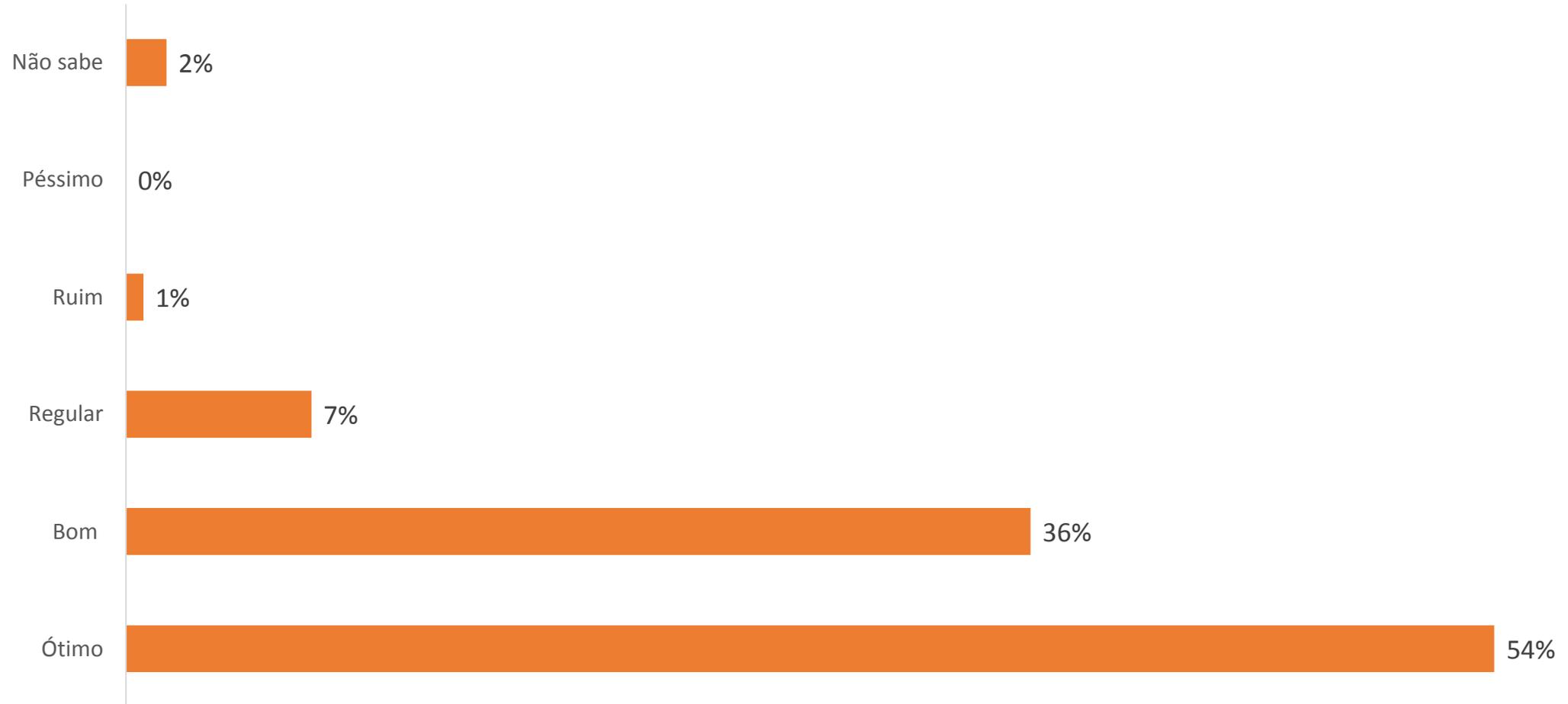
Corpo Docente



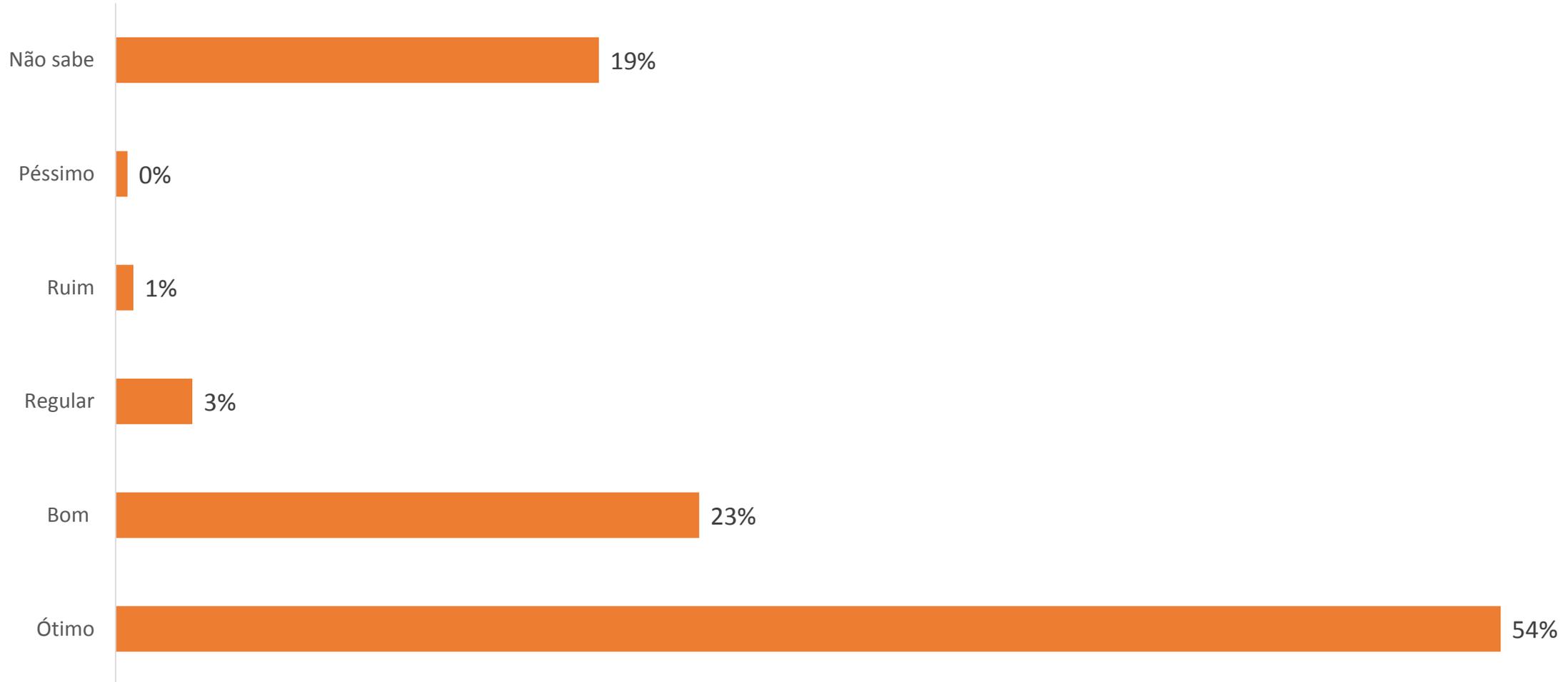
Secretaria Acadêmica



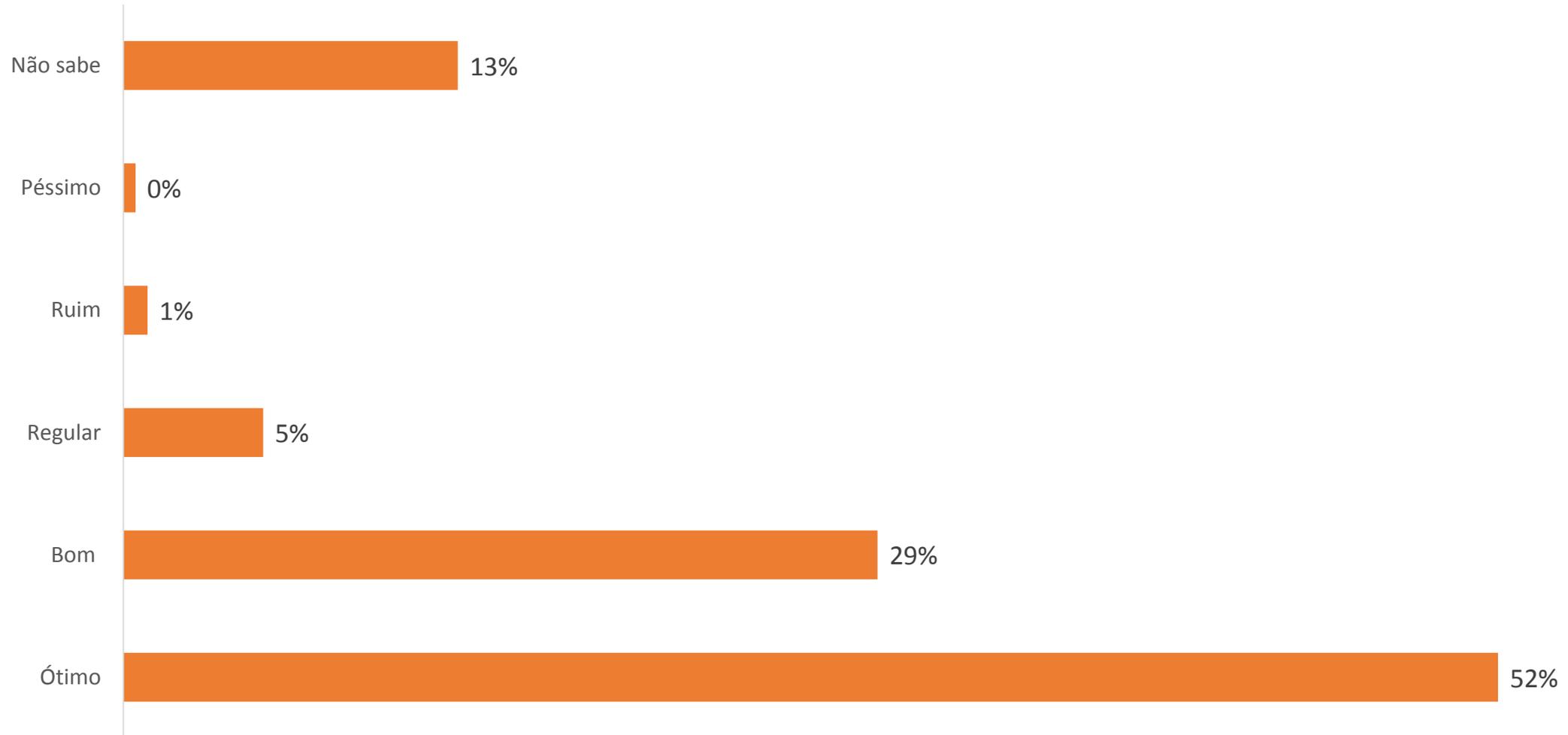
Recepção



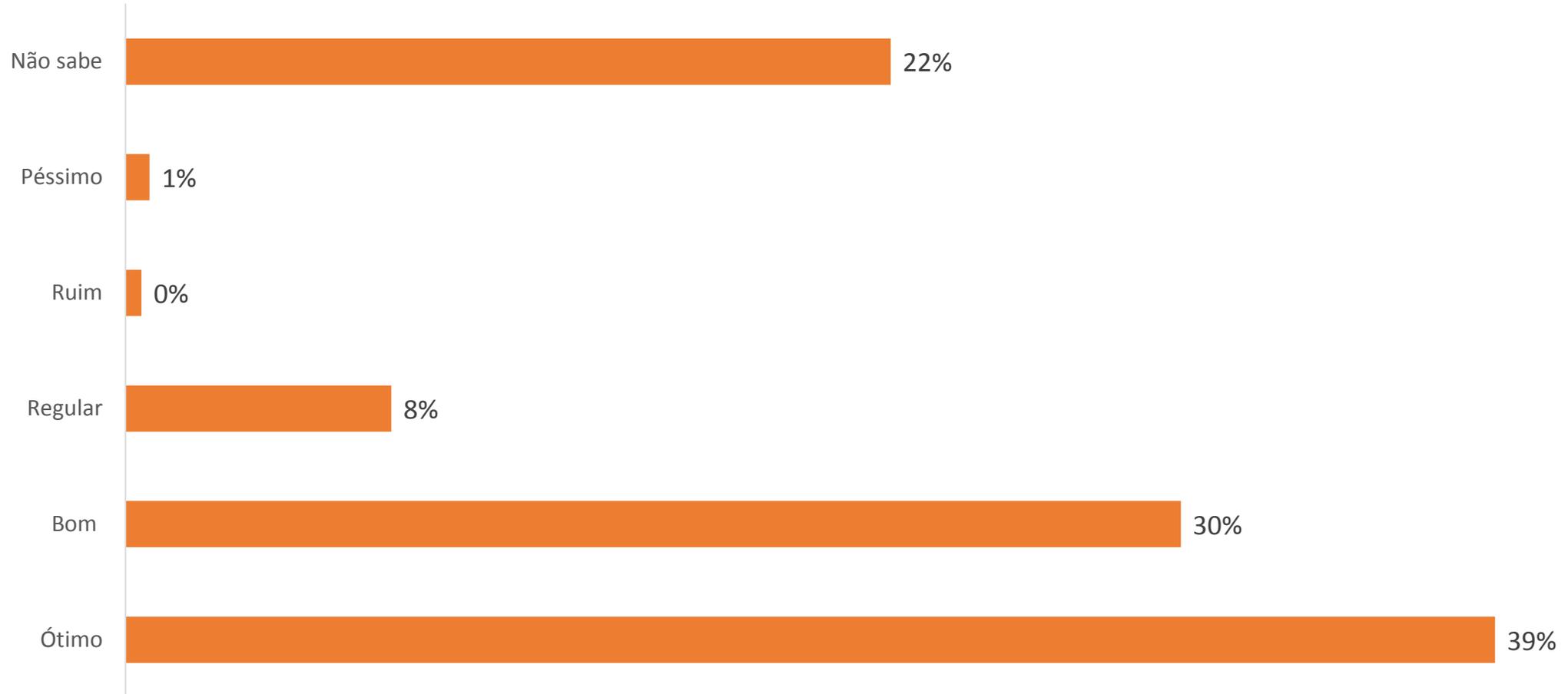
Biblioteca



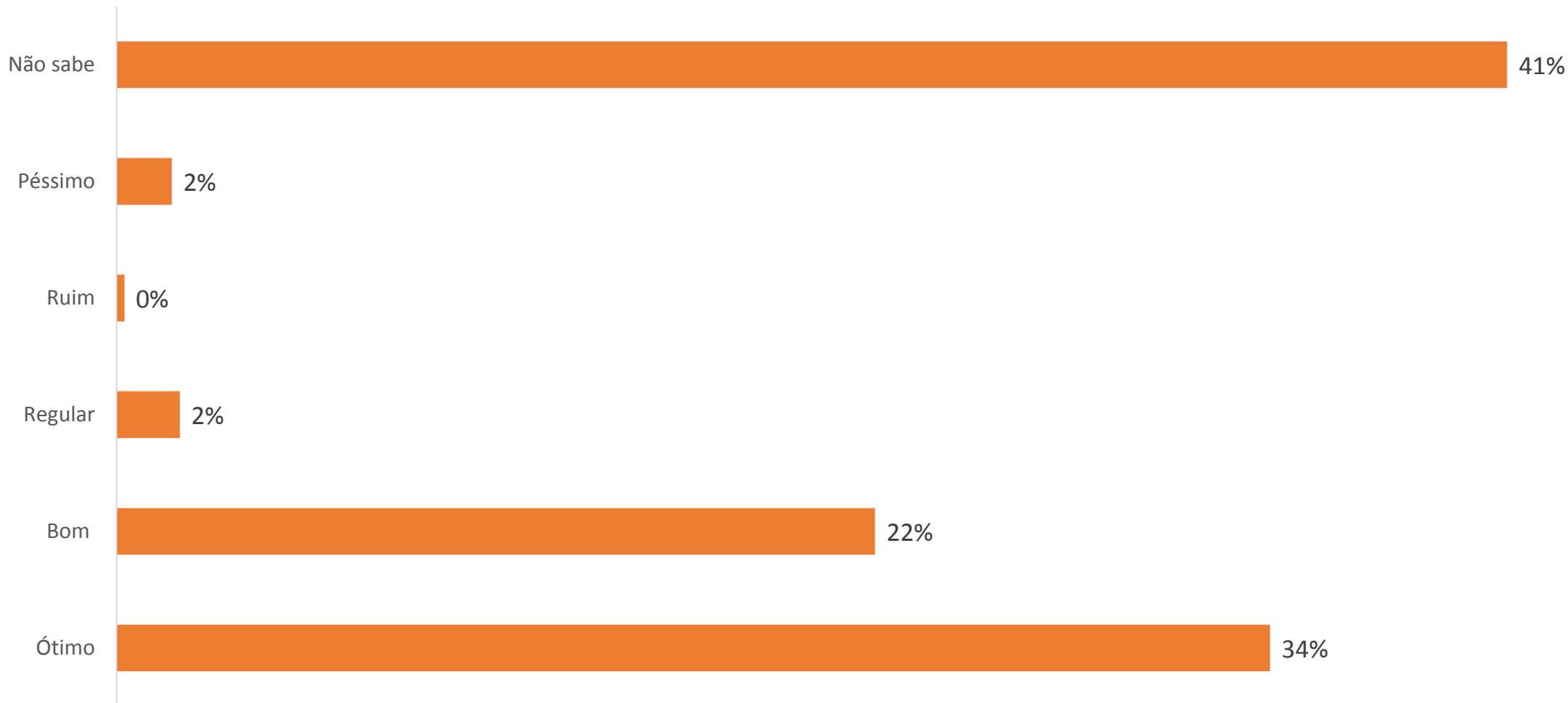
Grupo de Montagem



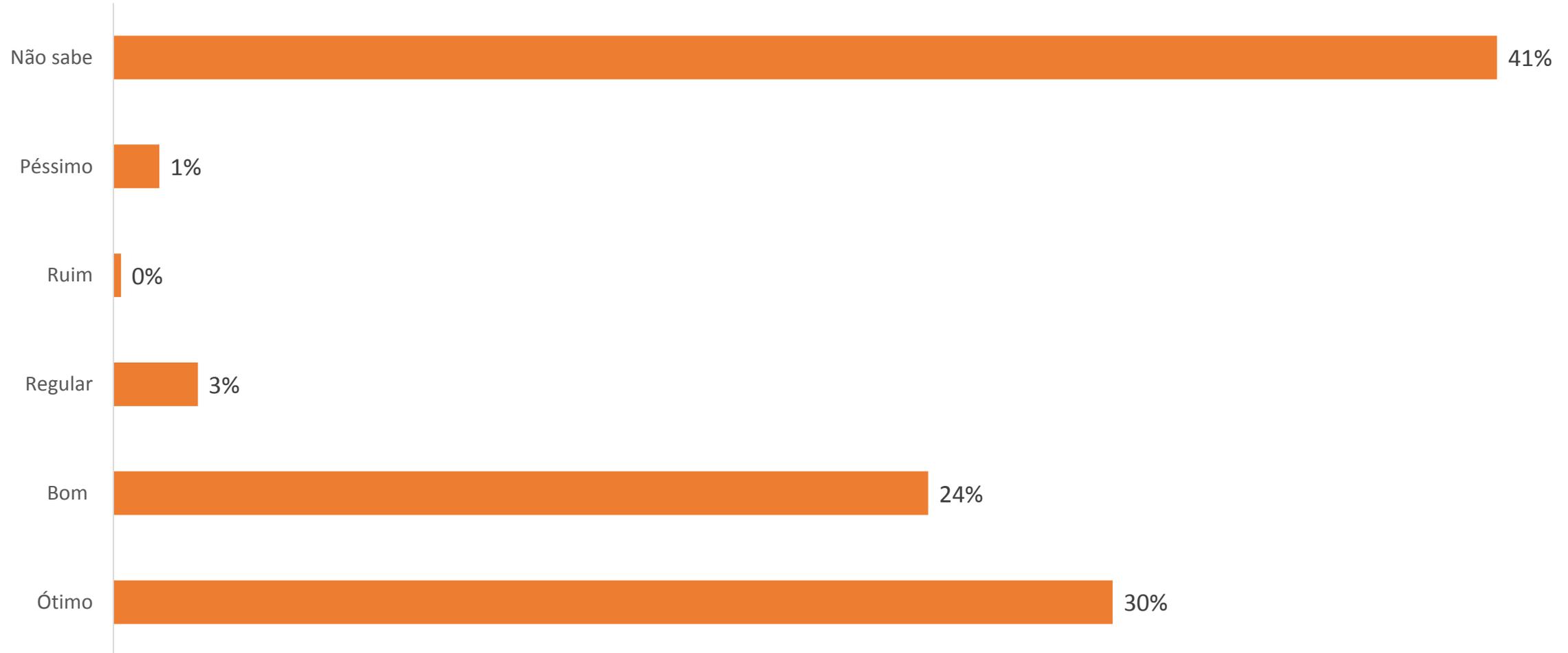
Central de Equipamentos



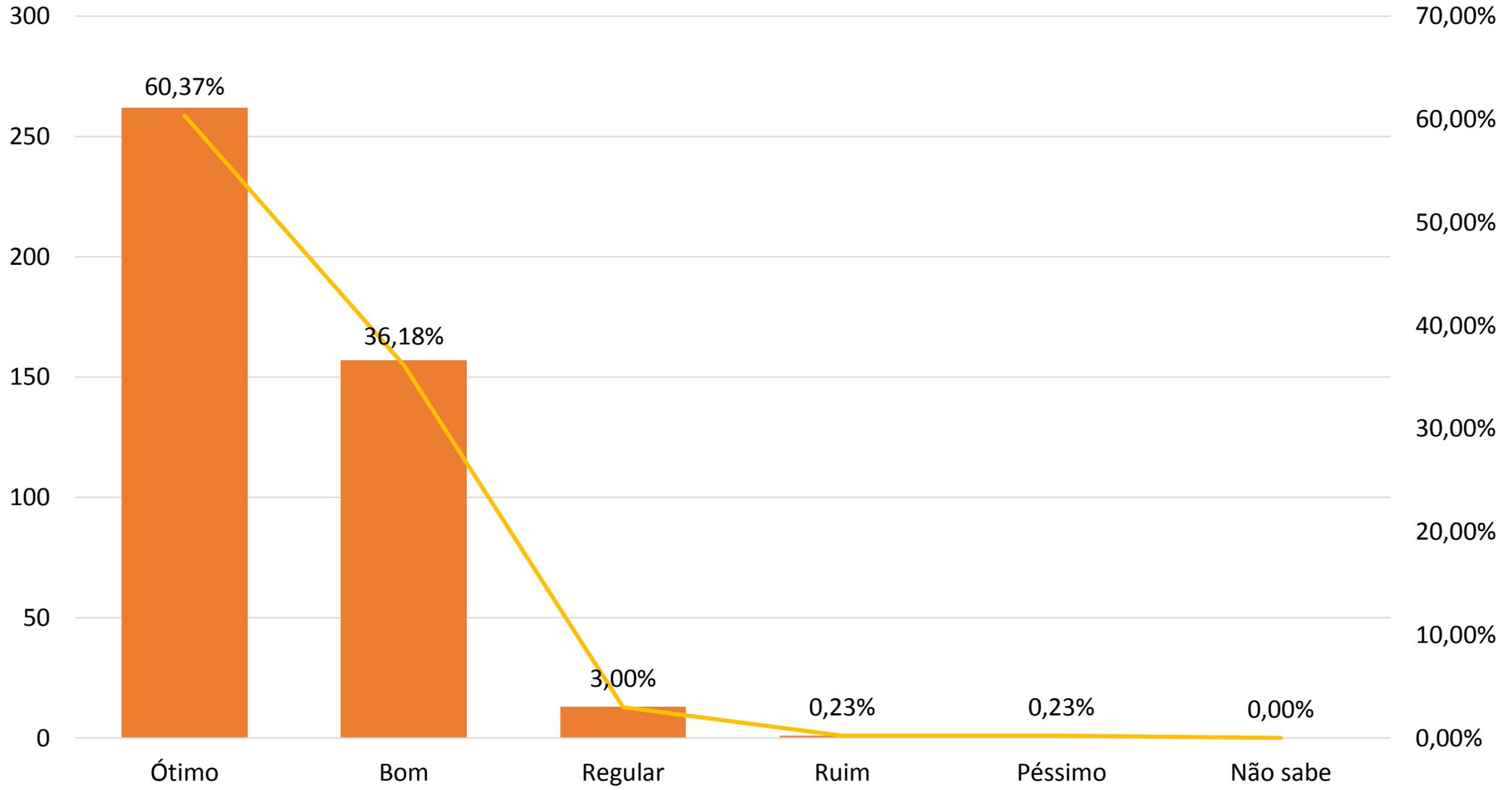
Serviço Social



SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário



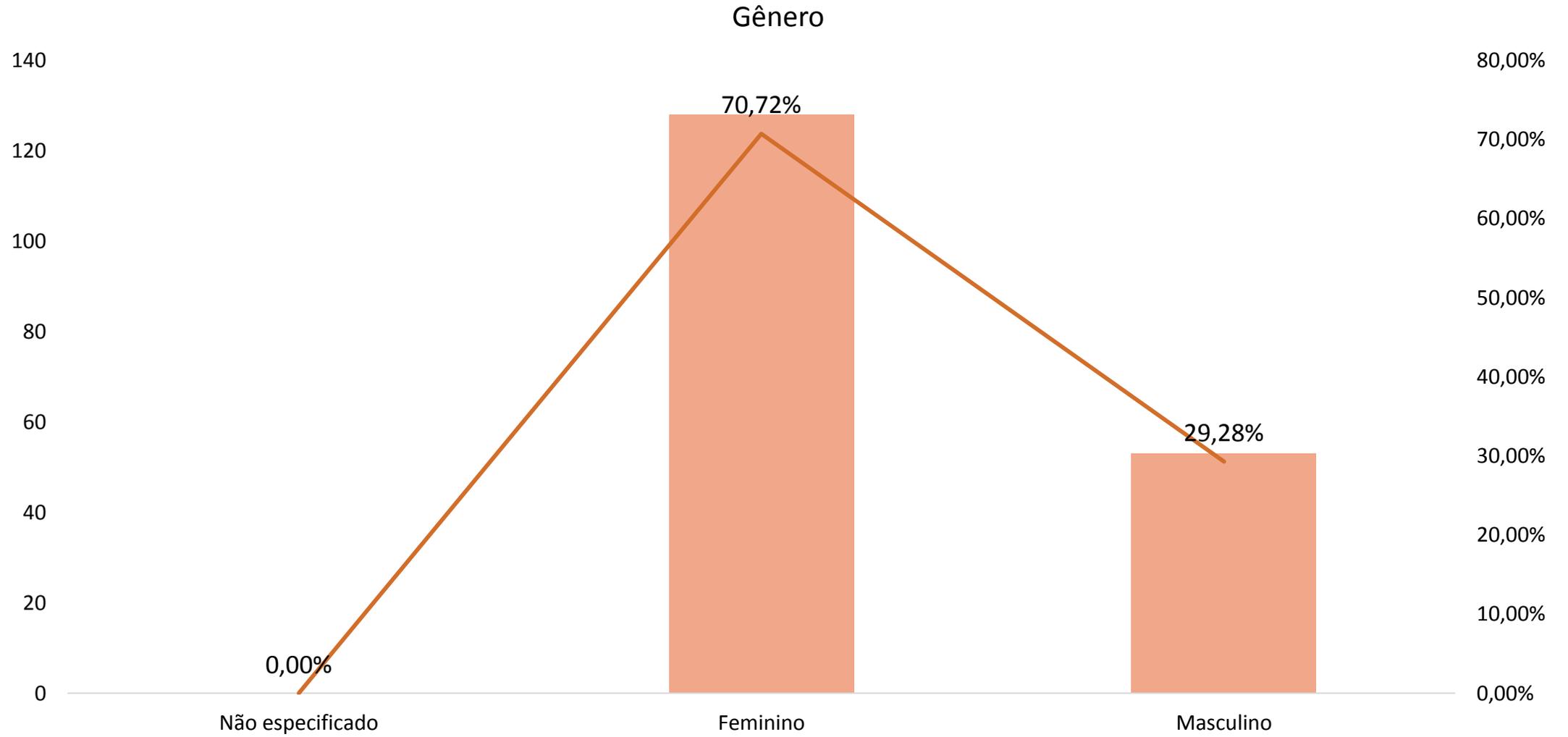
No geral, qual o seu grau de satisfação com a EMESP?



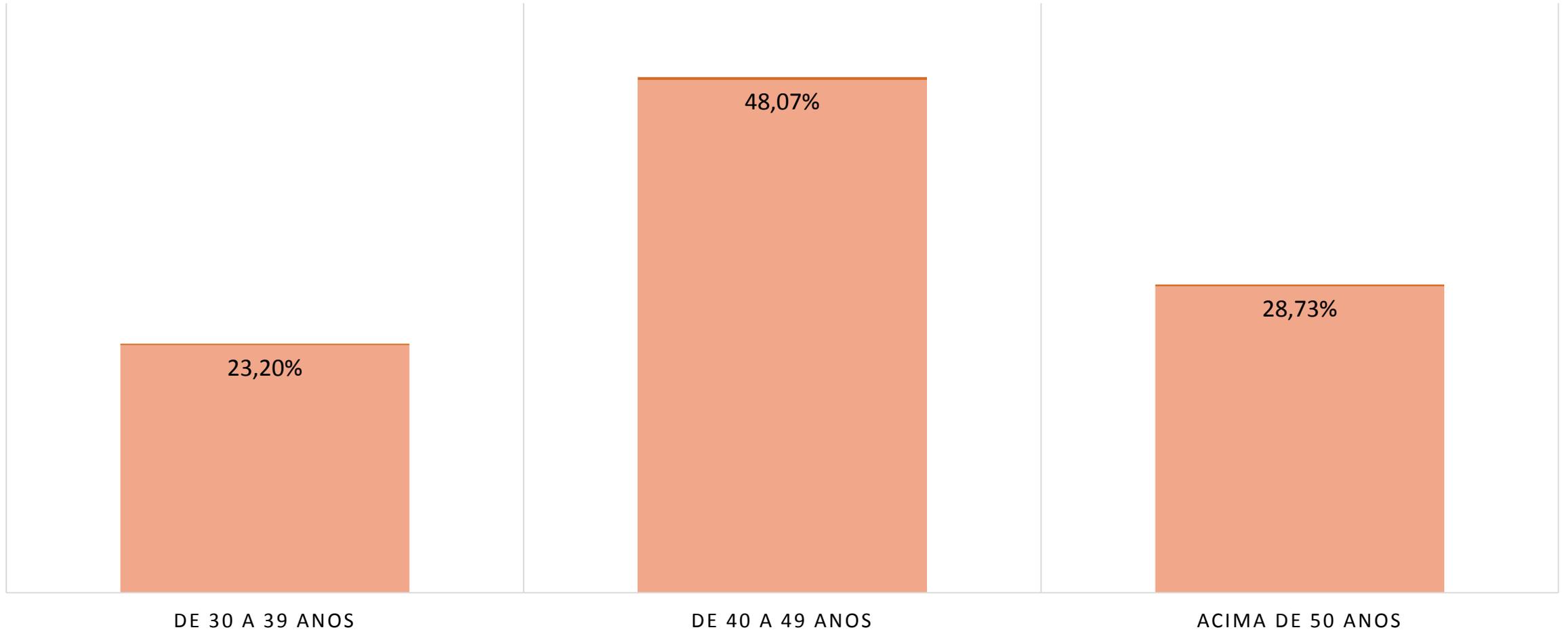
- **67,51%** dos alunos e alunas querem ser instrumentistas e **48,77%** querem ser professores.
- **Ótimo:** é a avaliação das aulas práticas para **74%** dos alunos e alunas, das atividades extraclases para **58%** e das aulas coletivas para **57%** dos alunos e alunas.
- **Ótimo:** é a avaliação do Corpo Docente para **69%** dos alunos e alunas, da Secretaria Acadêmica para **56%** e da Biblioteca para **54%** dos alunos e alunas.
- **Ótimo:** é a avaliação do Serviço Limpeza para **69%** dos alunos e alunas, do Serviço de Copiadora para **44%** e da Biblioteca para **41%** dos alunos e alunas.
- **O Grau de Satisfação dos alunos e alunas com o programa é de 96,55 % somando-se os que consideram a EMESP TOM JOBIM ótima (60,37%) e bom (36,18%).**

RESPONSÁVEIS RESULTADOS

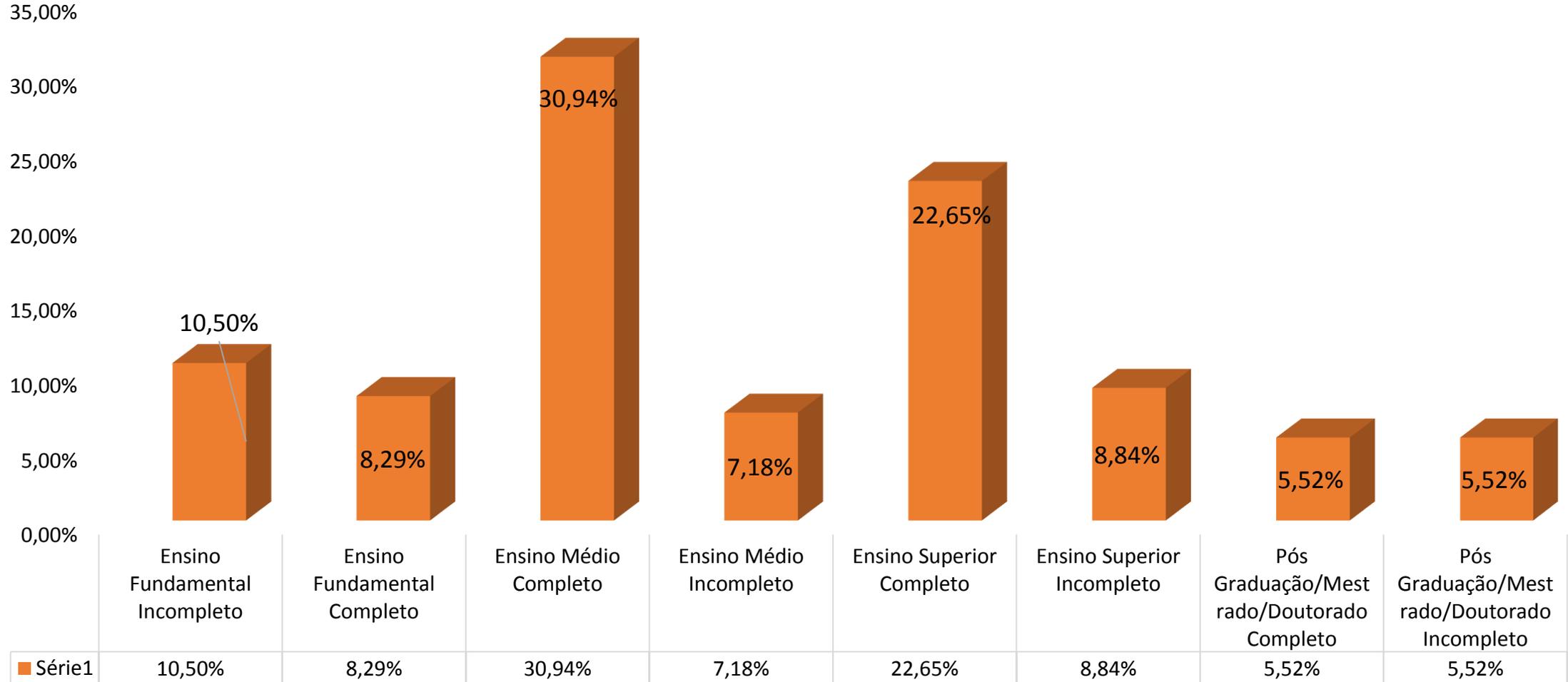




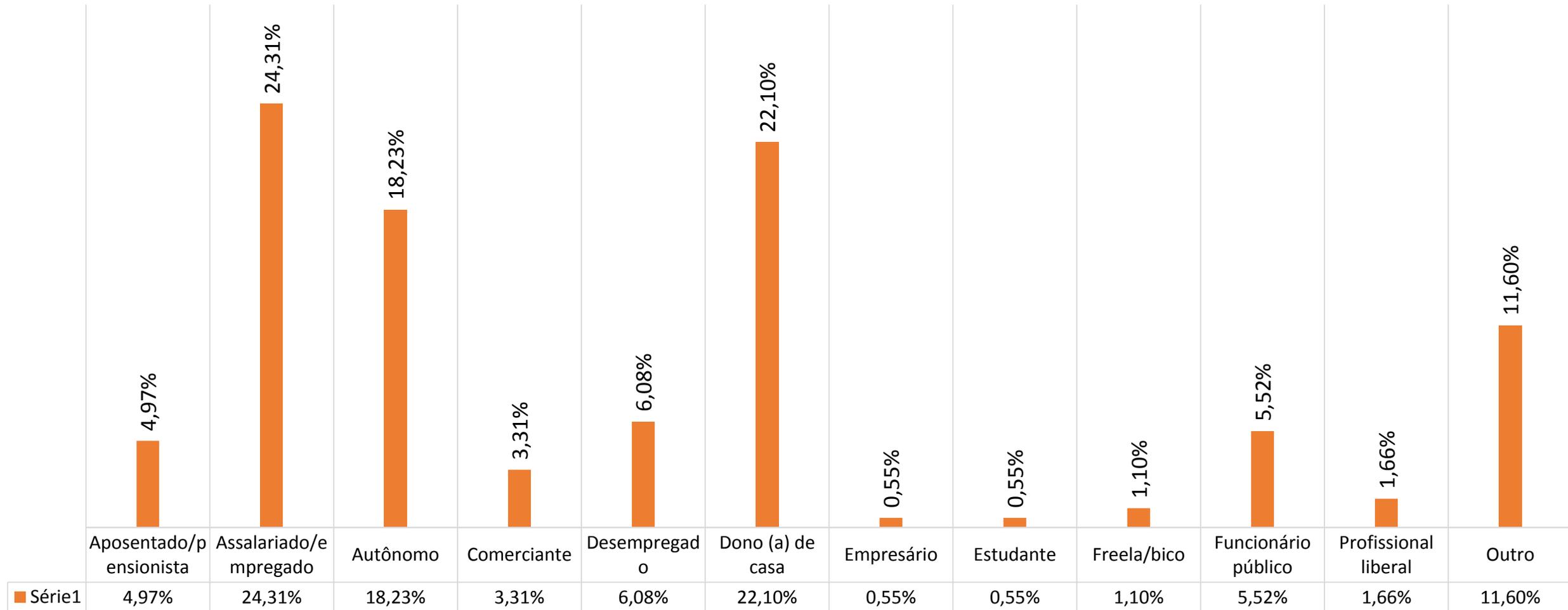
FAIXA ETÁRIA



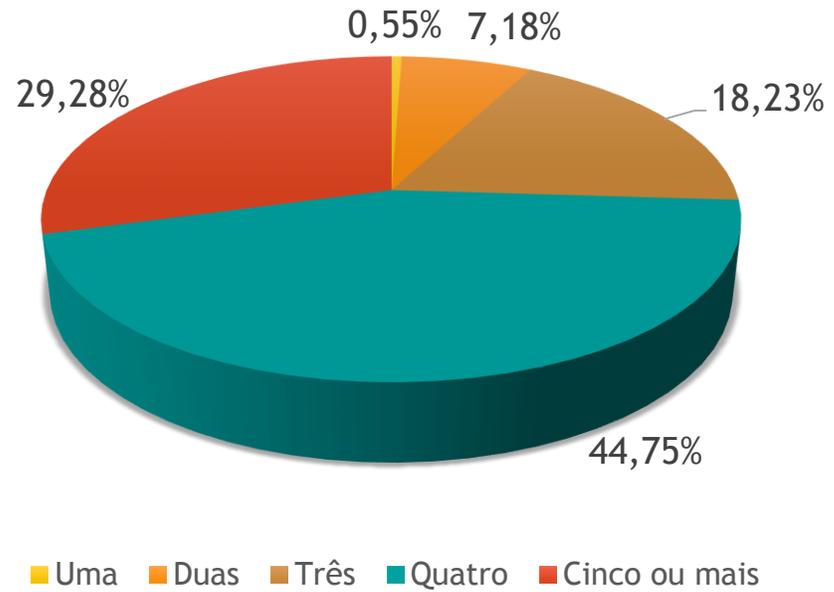
ESCOLARIDADE



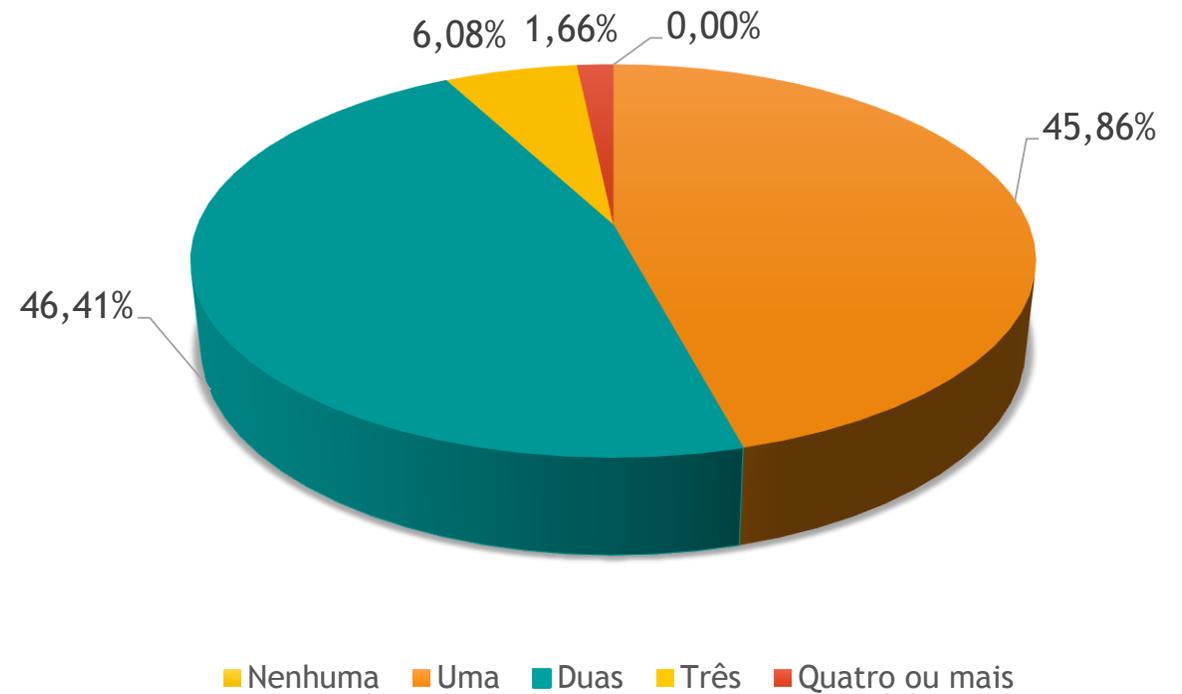
OCUPAÇÃO



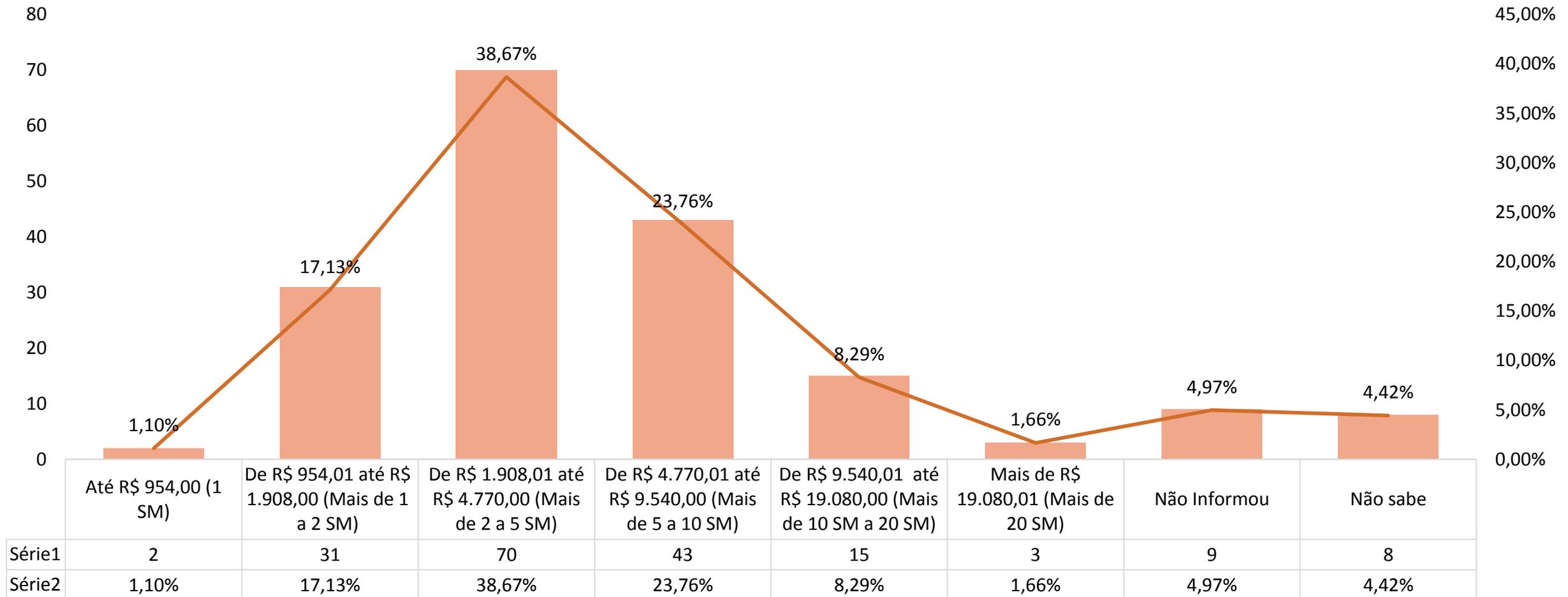
QUANTIDADE DE PESSOAS NA RESIDÊNCIA



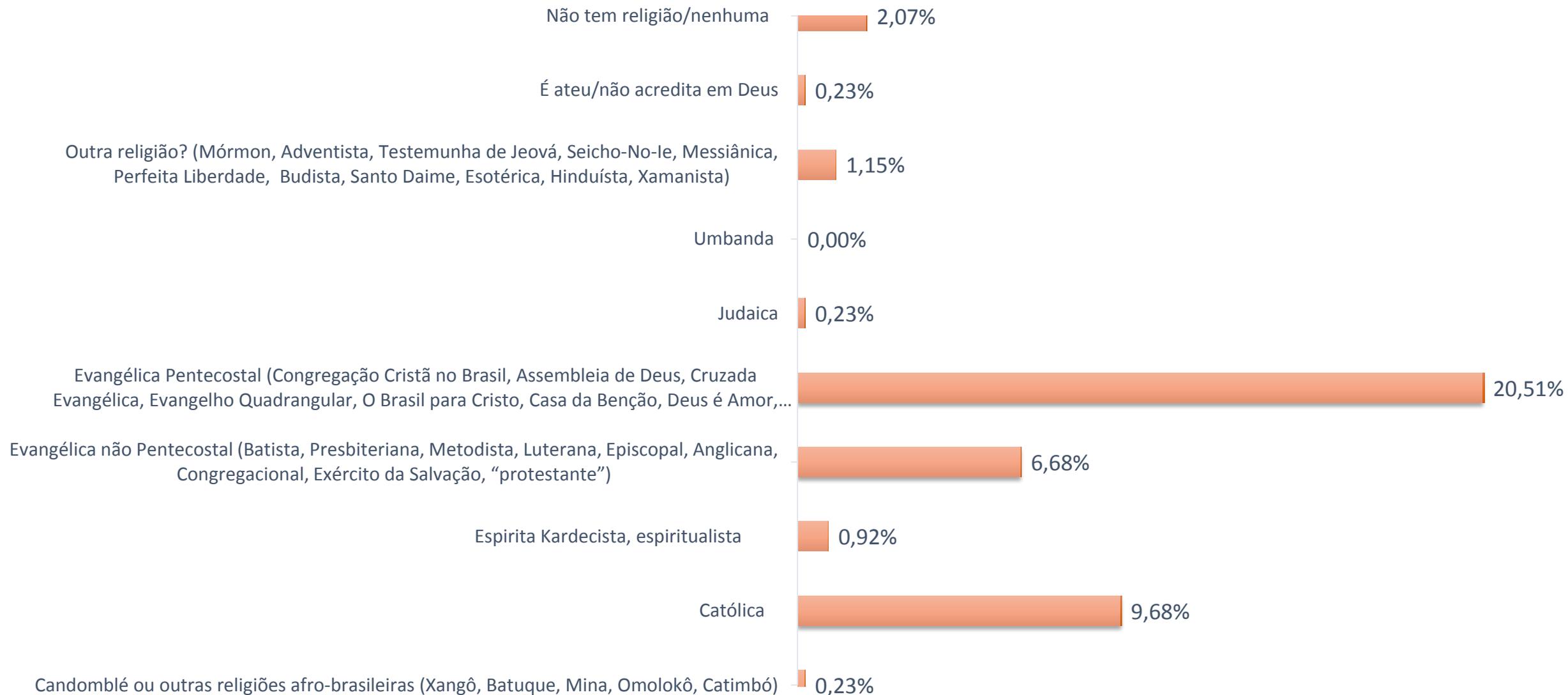
DOS RESIDENTES, QUANTOS TÊM RENDIMENTO?



RENDA FAMILIAR

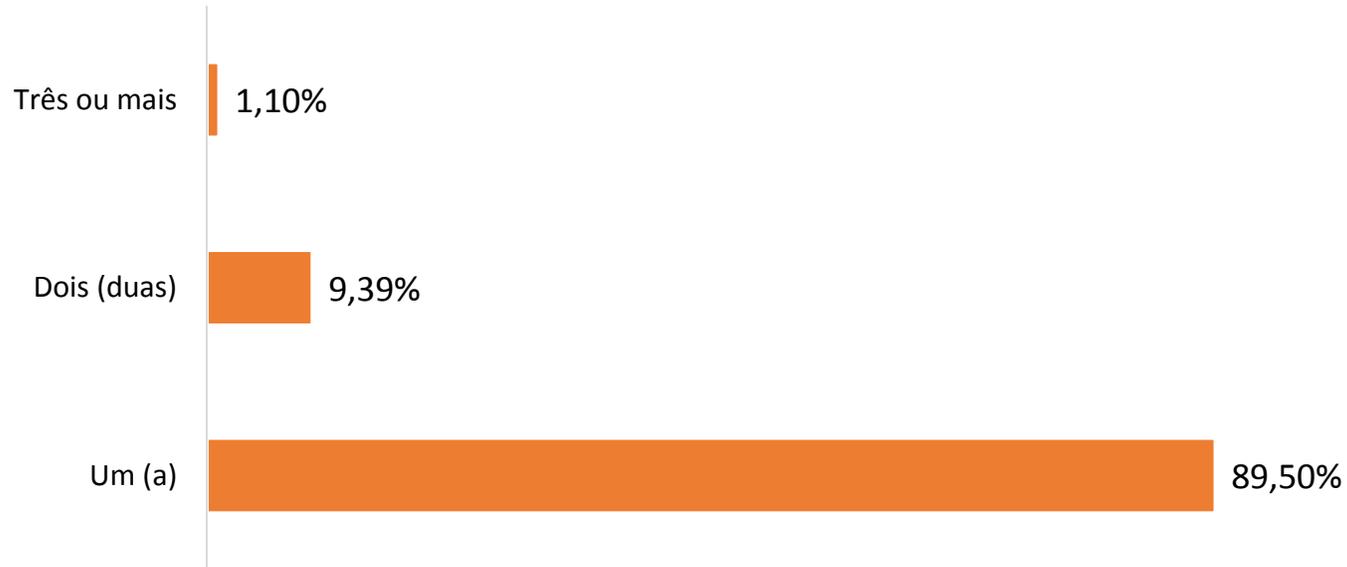


RELIGIÃO

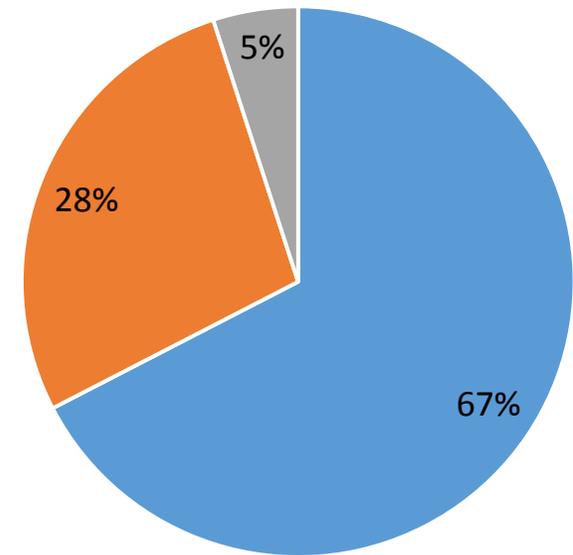


Quantos(as) aluno(as) sob sua responsabilidade estudam na EMESP?

■ Um (a) ■ Dois (duas) ■ Três ou mais

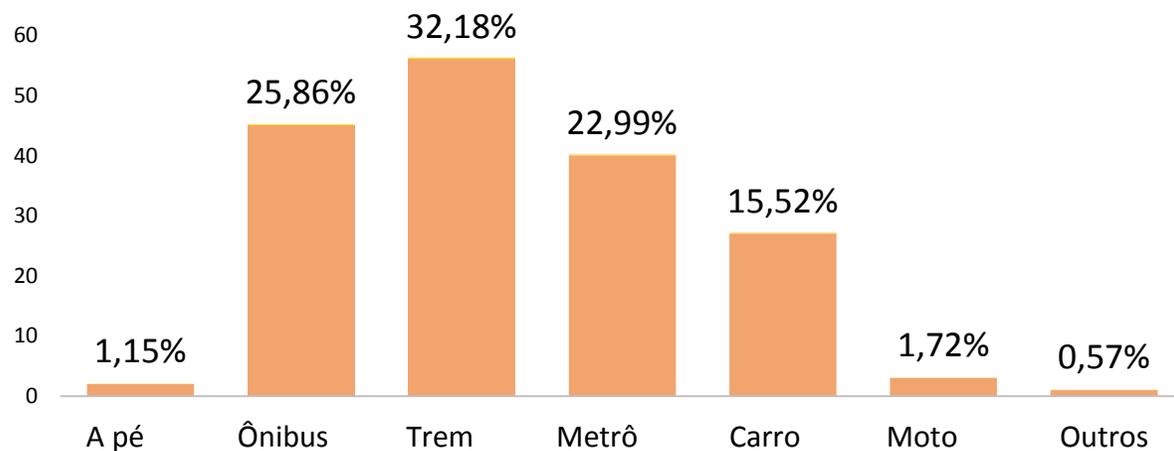


PARENTESCO COM O(A) ALUNO(A)

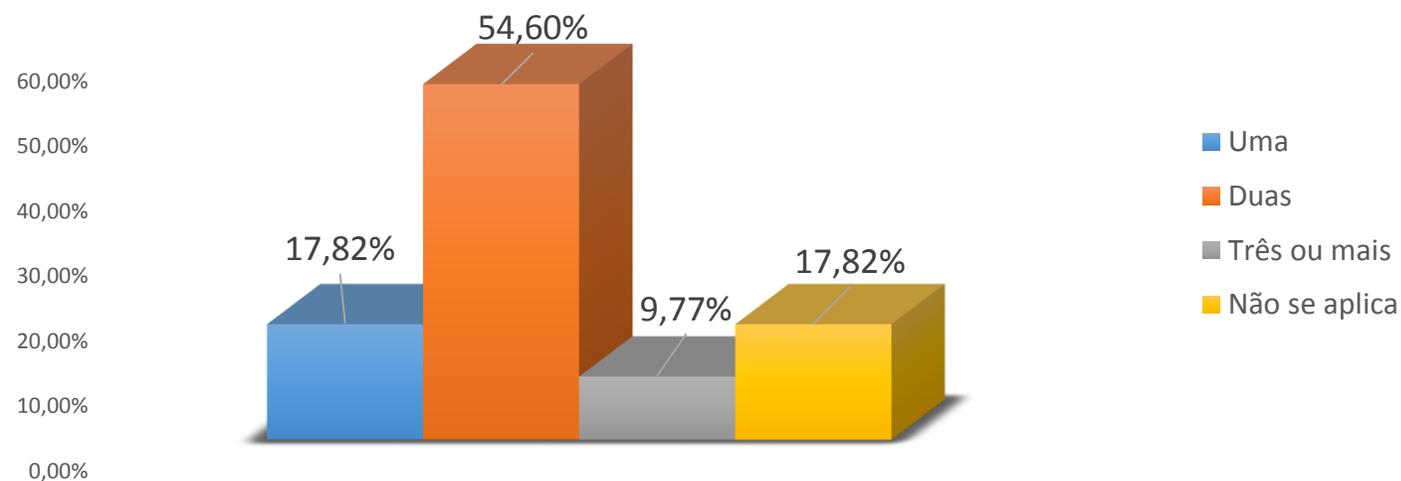


■ Mãe ■ Pai ■ Avô (ó)

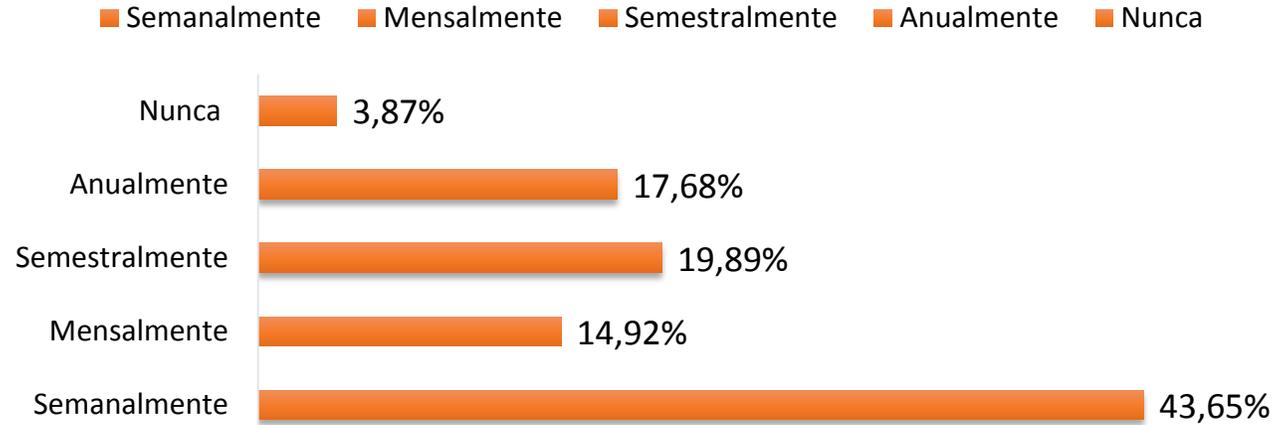
MEIO DE TRANSPORTE QUE UTILIZA PARA VIR À EMESP



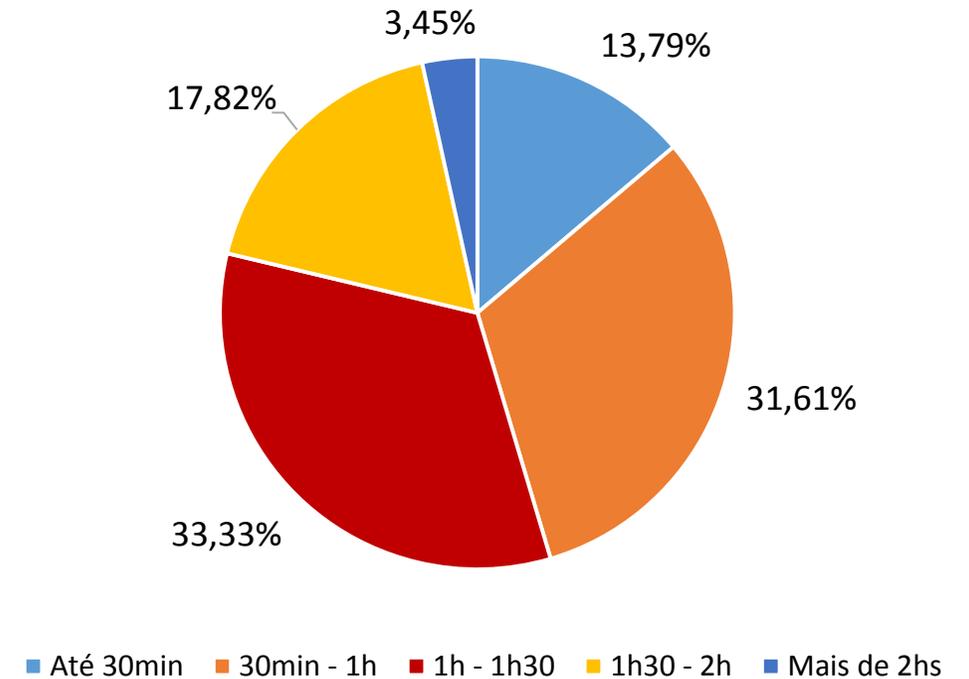
QUANTIDADE DE CONDUÇÕES UTILIZADAS PARA CHEGAR À EMESP



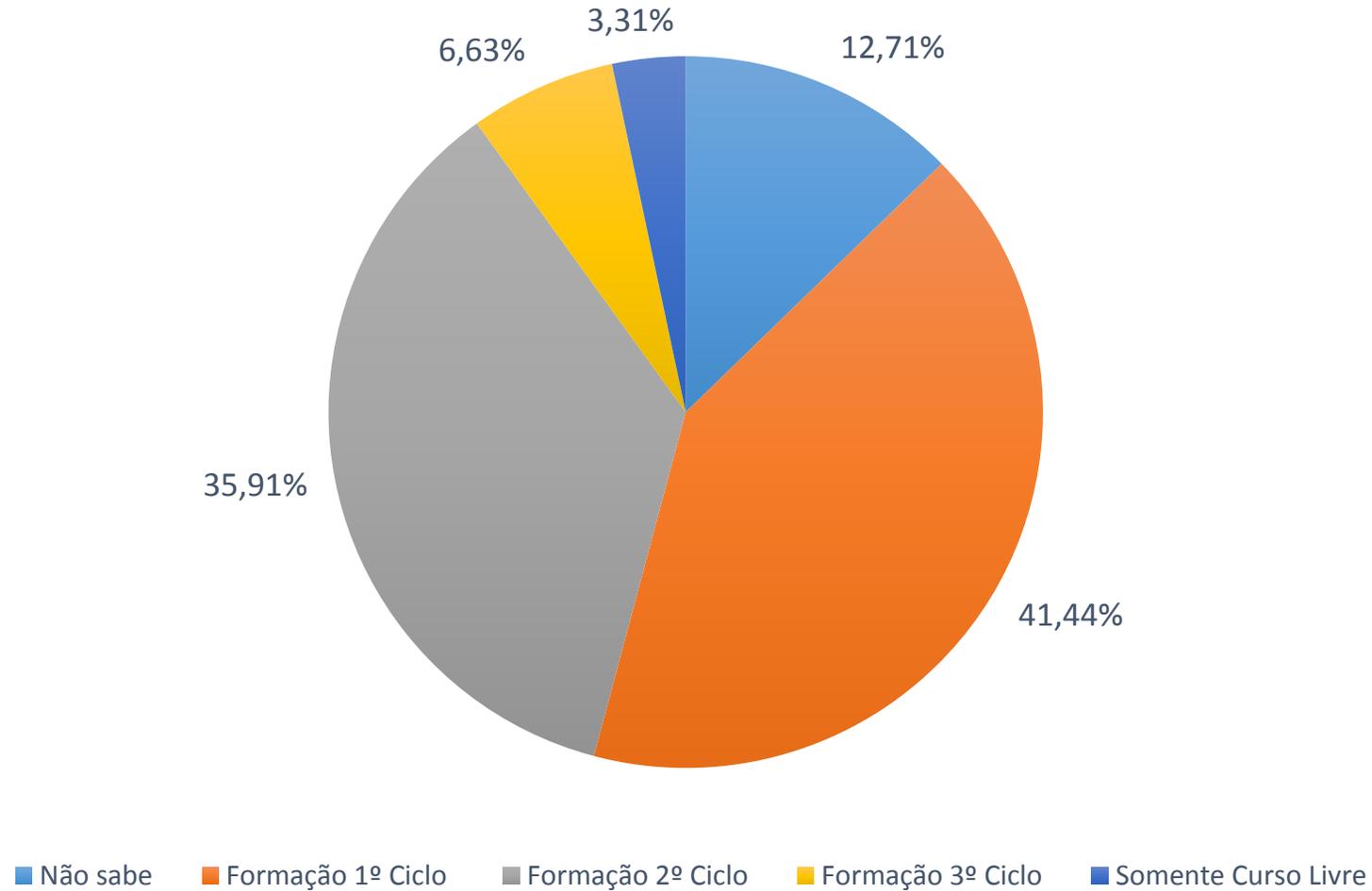
FREQUÊNCIA QUE VÊM À EMESP?



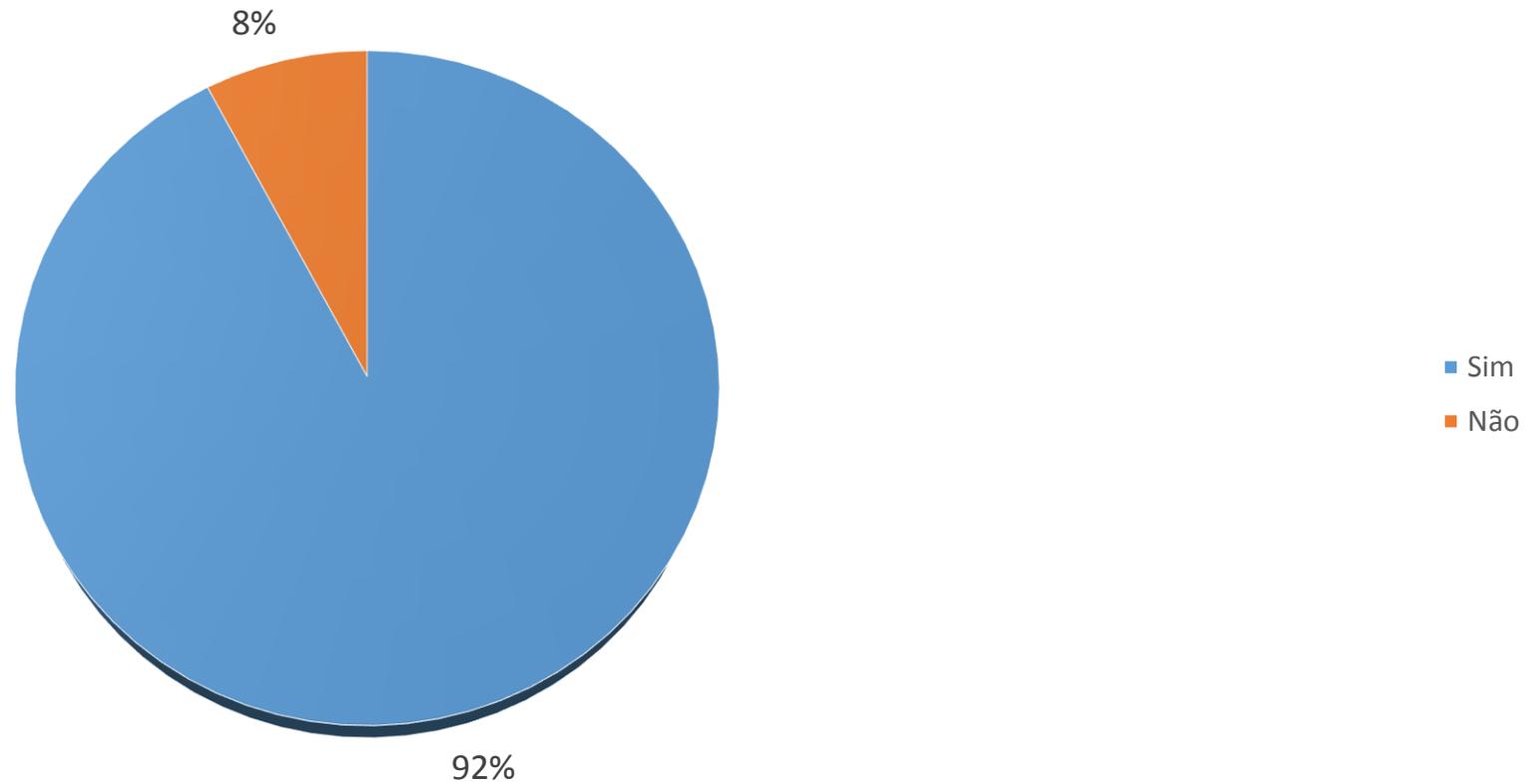
TEMPO MÉDIO DE PERCURSO ATÉ A EMESP



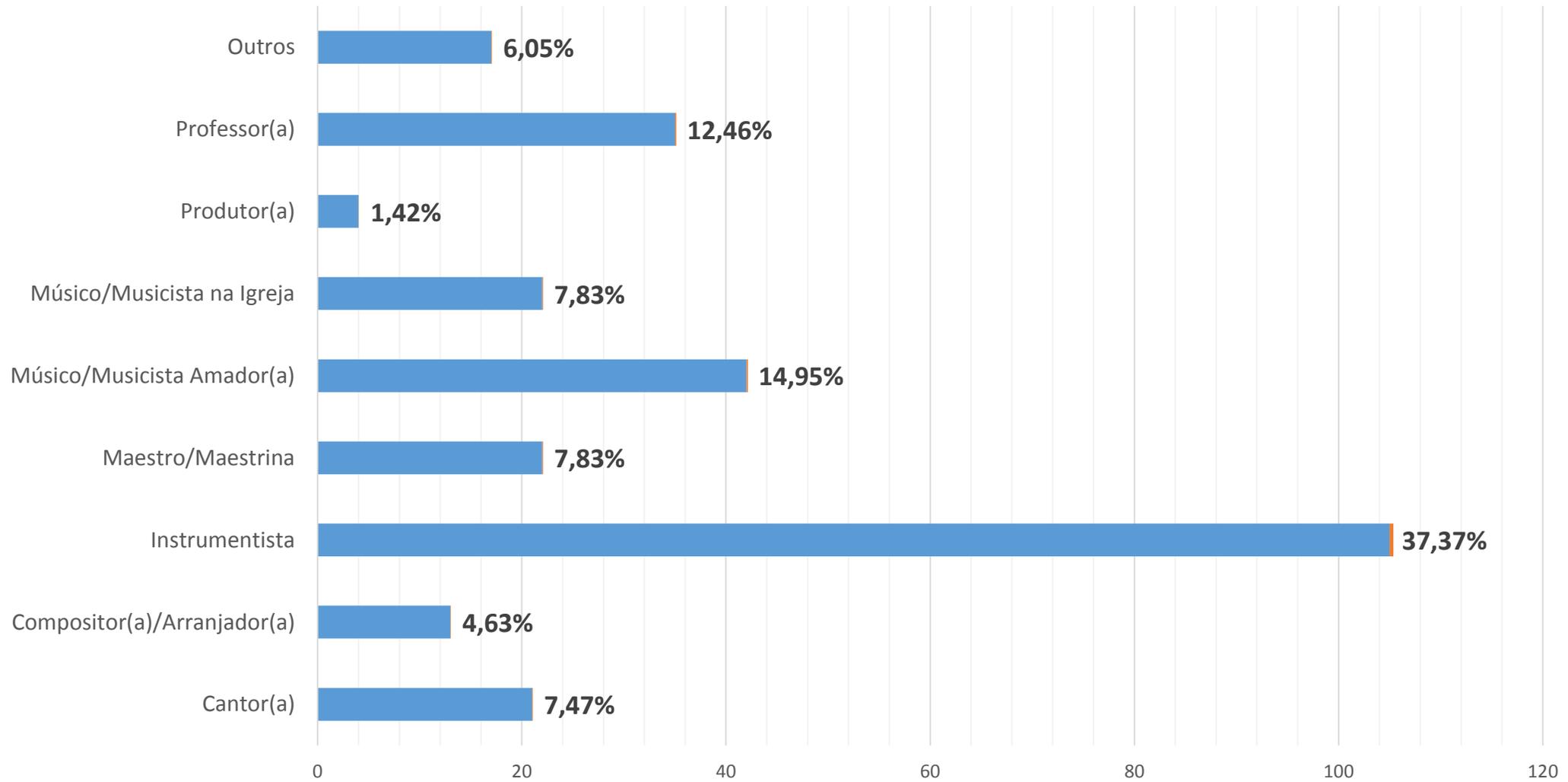
MODALIDADE DE CURSO QUE o(a) aluno(a) FREQUENTA



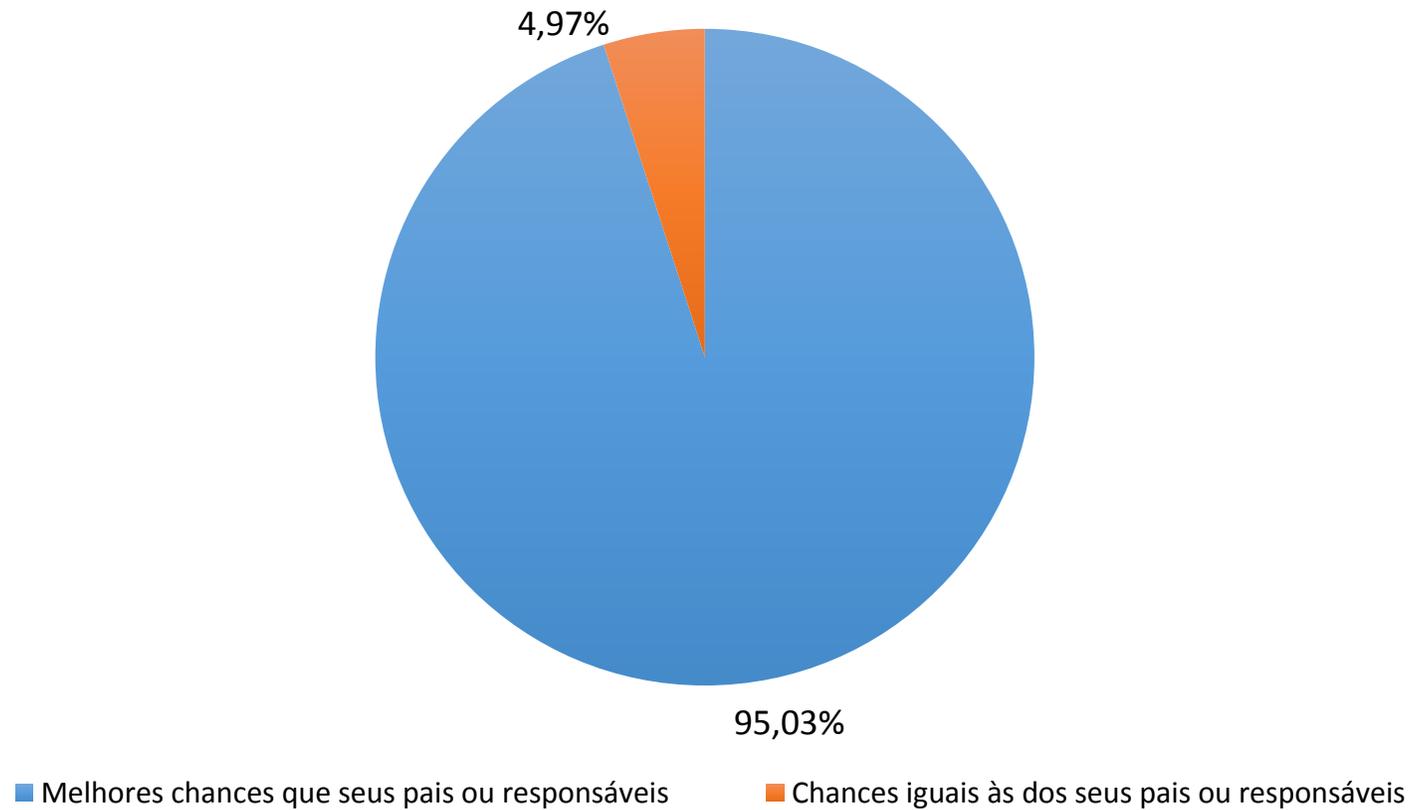
No futuro, o(a) aluno(a) pelo qual você é responsável pretende exercer alguma atividade, seja profissional ou não, relacionada com música?



SE SIM, PRETENSÃO DELE/DELA COM O APRENDIZADO MUSICAL?

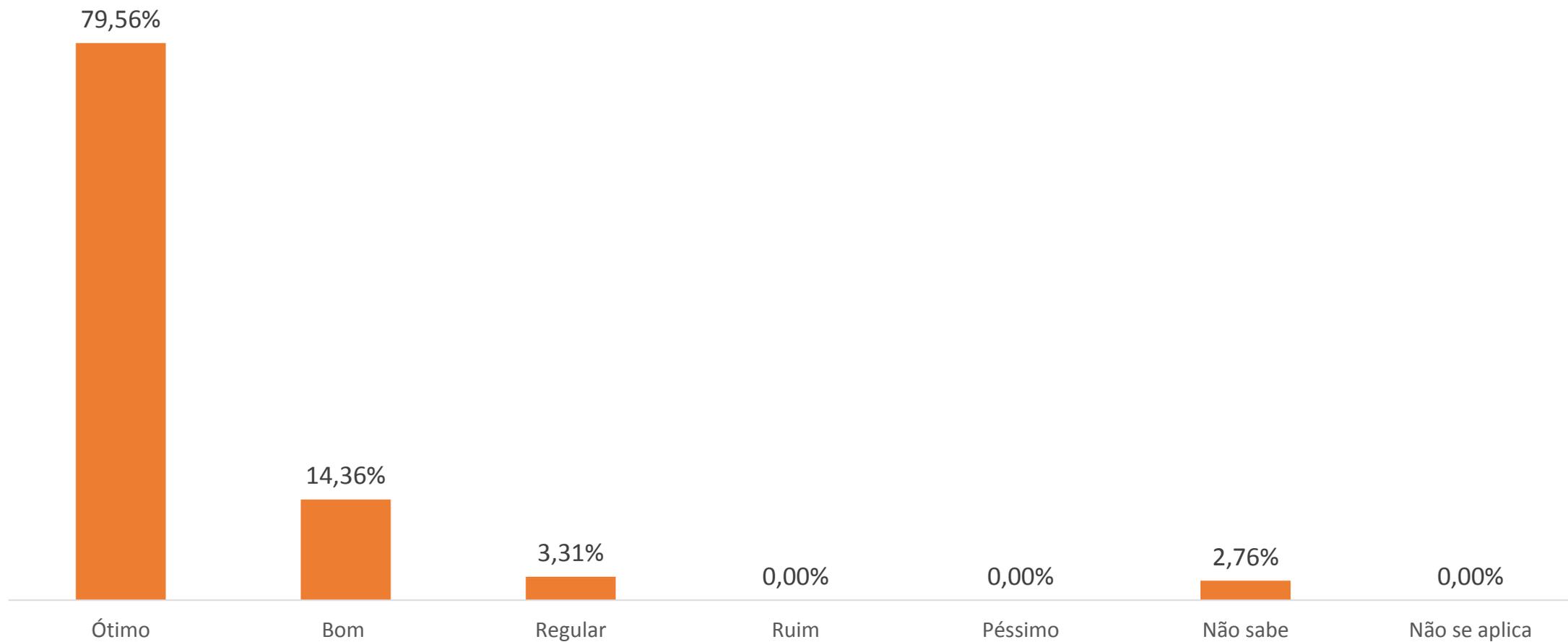


Você acha que, com o curso de música que está fazendo na EMESP, o(a) aluno(a) terá melhores chances na vida que seus pais ou responsáveis tiveram, chances iguais ou piores chances?



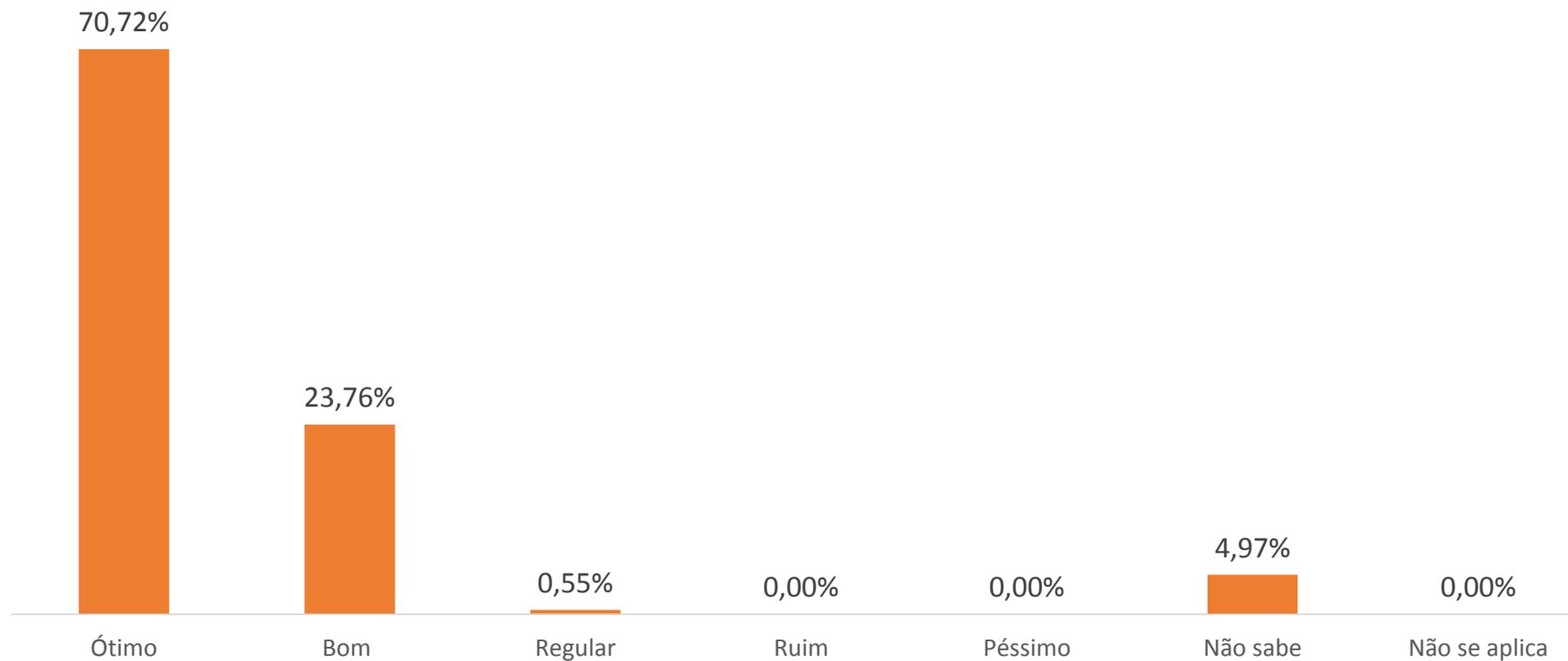
Quanto aos aspectos relacionados as EQUIPES E ATIVIDADES
PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Atenção dos(as) professores(as) com os(as) alunos(as) e familiares



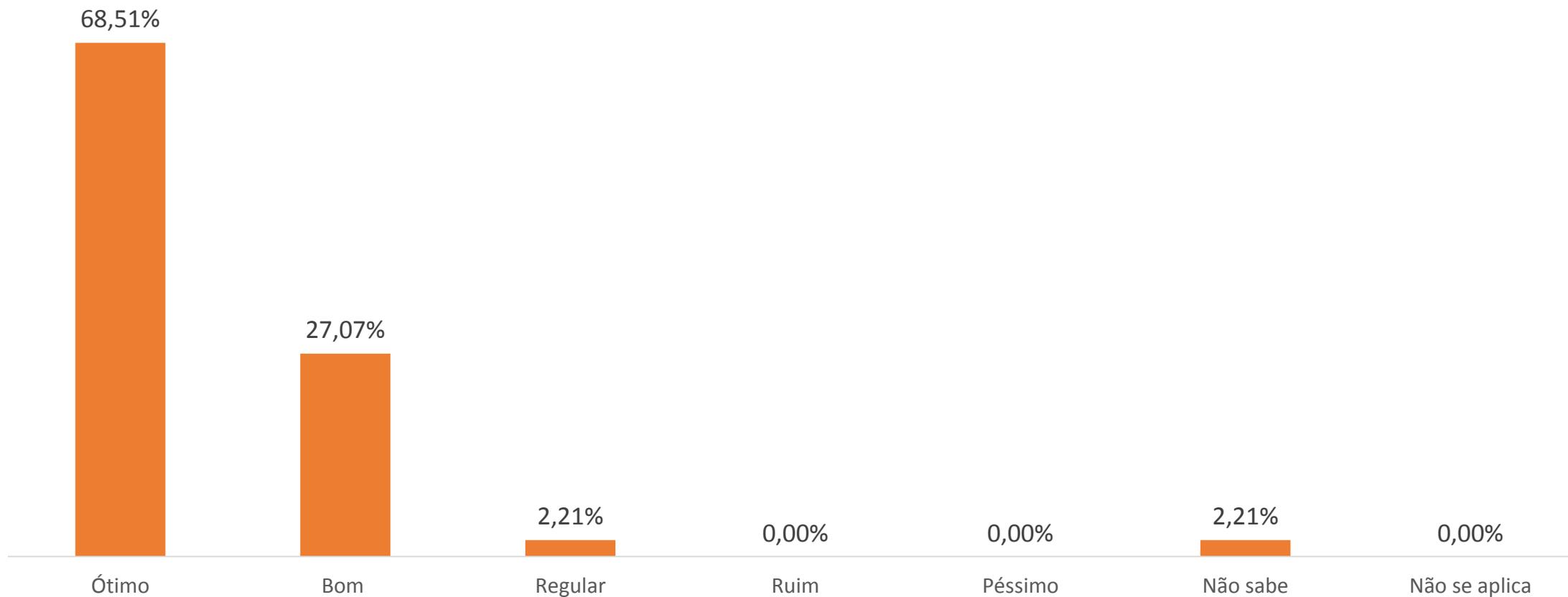
Quanto aos aspectos relacionados as EQUIPES E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Atendimento da secretaria acadêmica



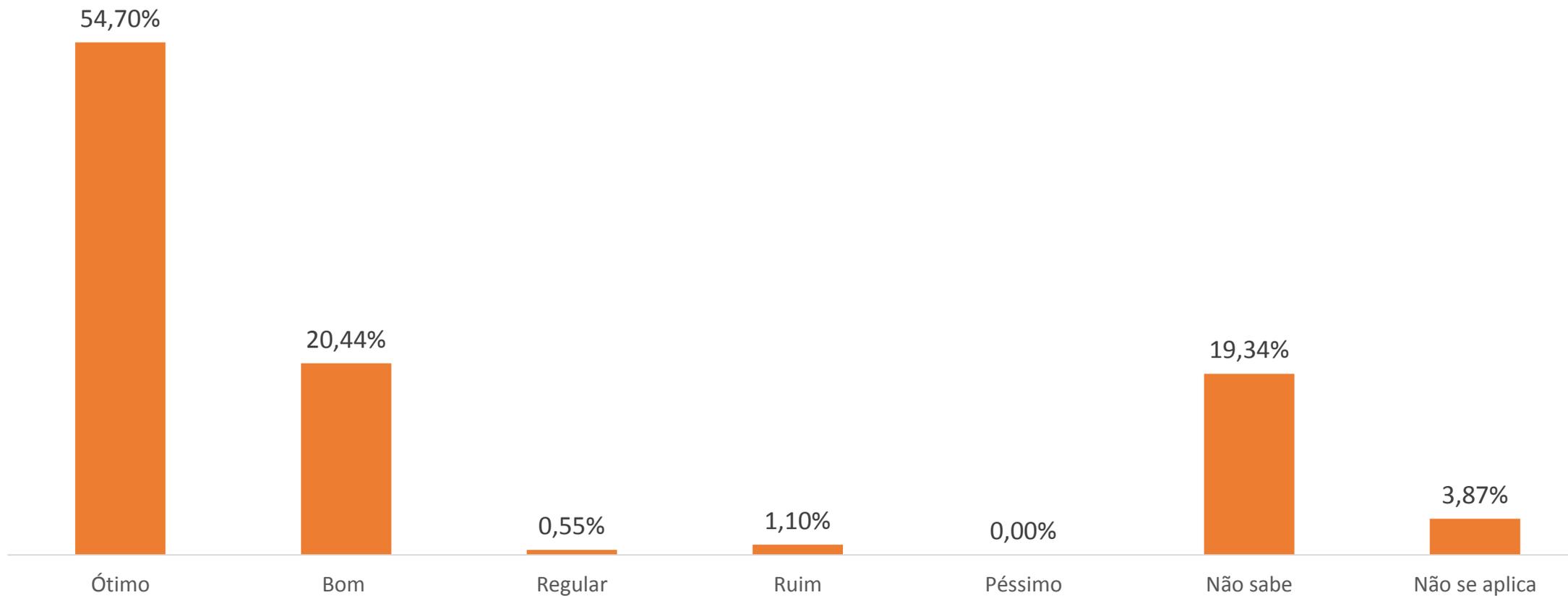
Quanto aos aspectos relacionados as EQUIPES E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Atendimento da recepção



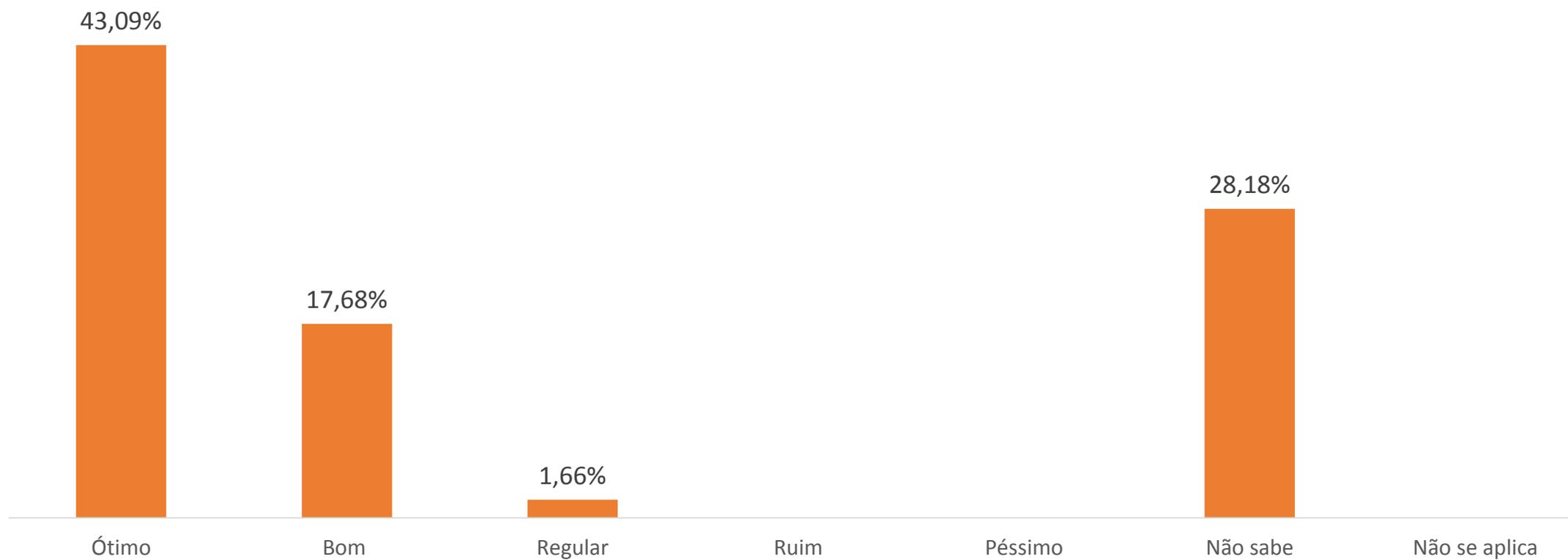
Quanto aos aspectos relacionados as EQUIPES E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Atendimento da direção e coordenação pedagógica



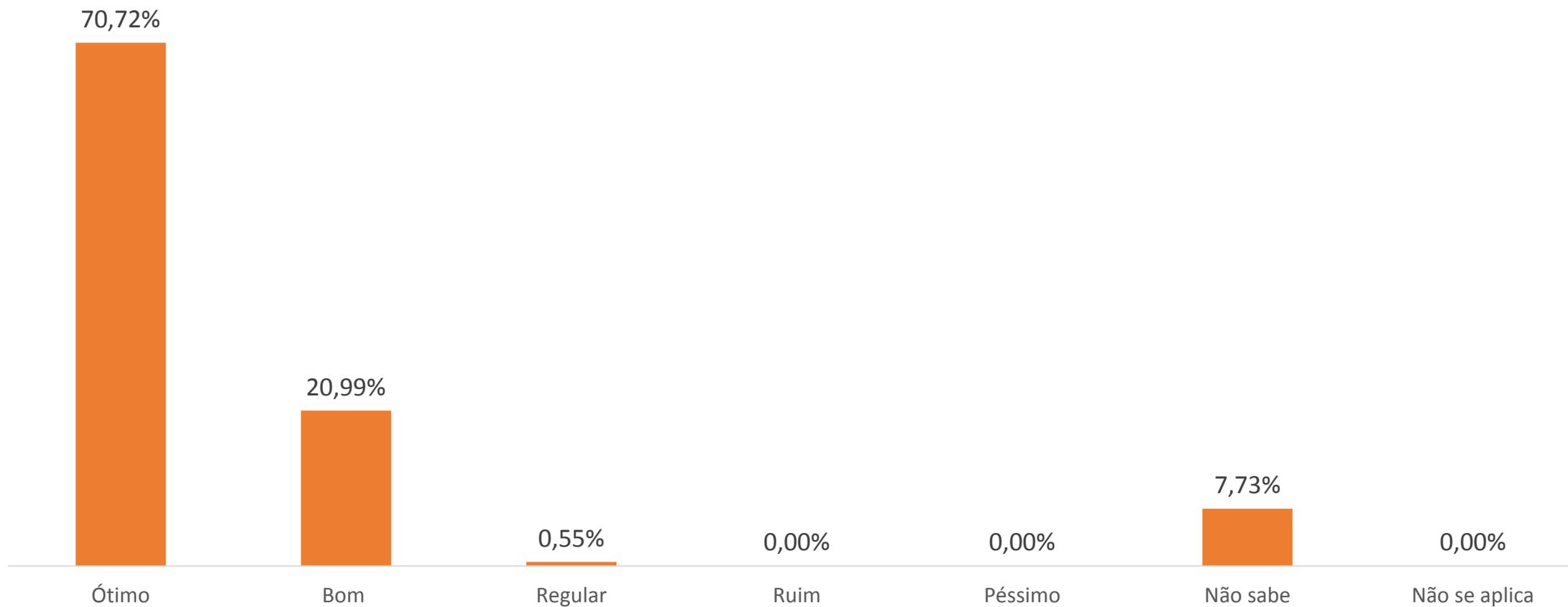
Quanto aos aspectos relacionados as EQUIPES E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Atendimento dos assistentes sociais



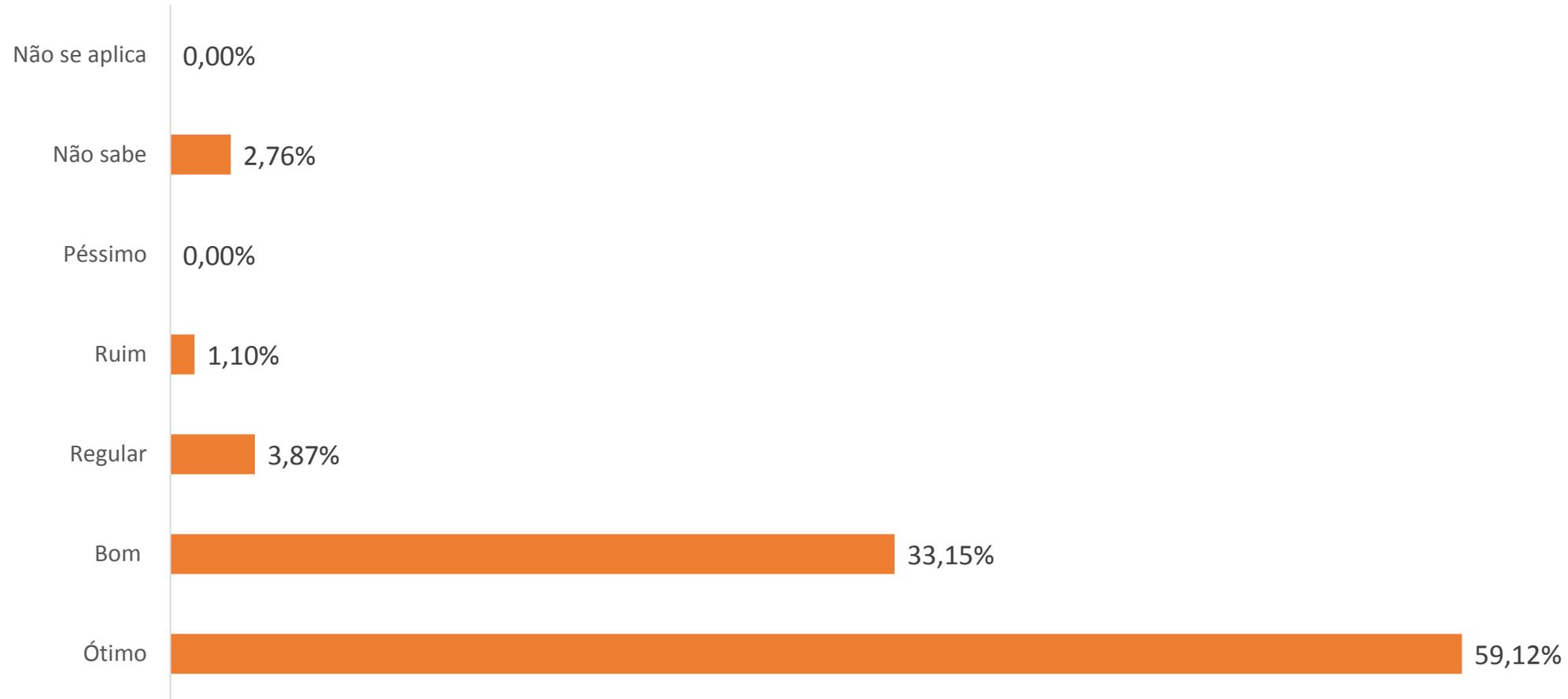
Quanto aos aspectos relacionados as EQUIPES E ATIVIDADES PEDAGÓGICAS da EMESP, como você avalia?

Tipos de cursos que são oferecidos



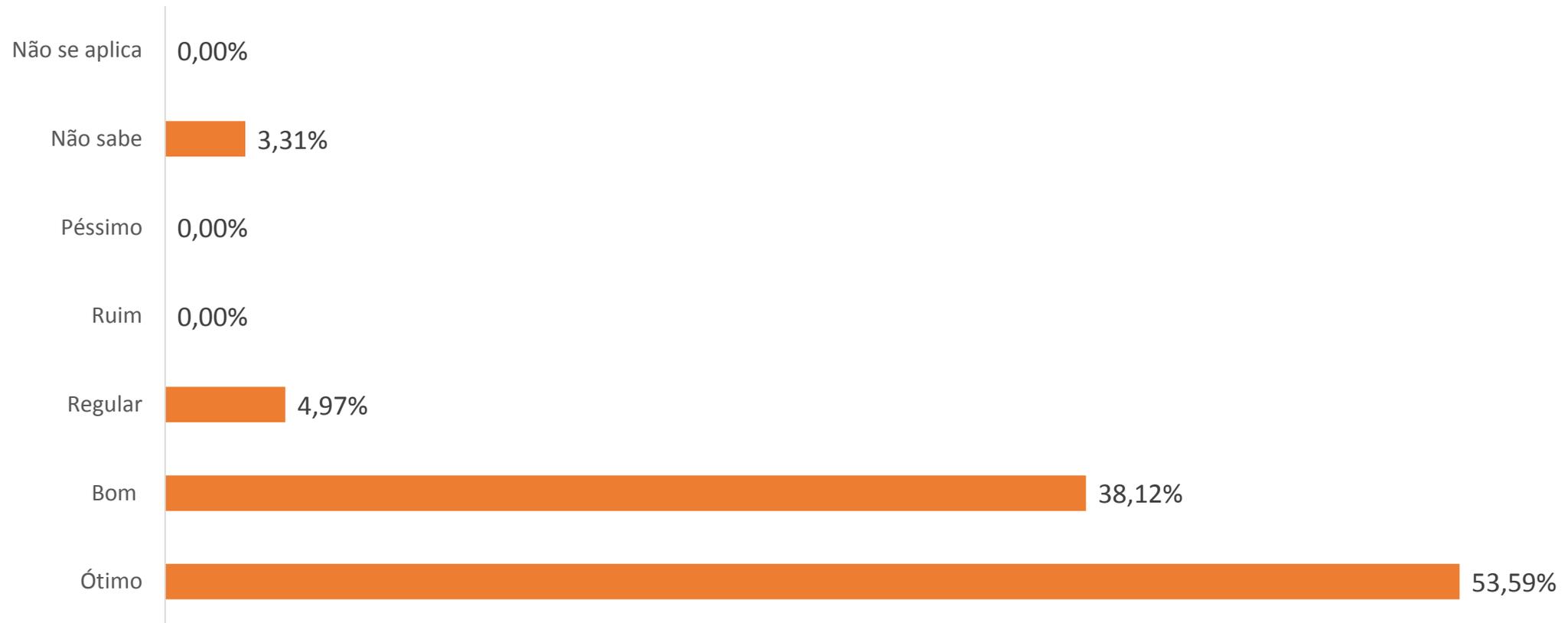
QUANTO AOS ASPECTOS RELACIONADOS À ESTRUTURA DA EMESP, COMO VOCÊ AVALIA?

Estrutura e limpeza do prédio



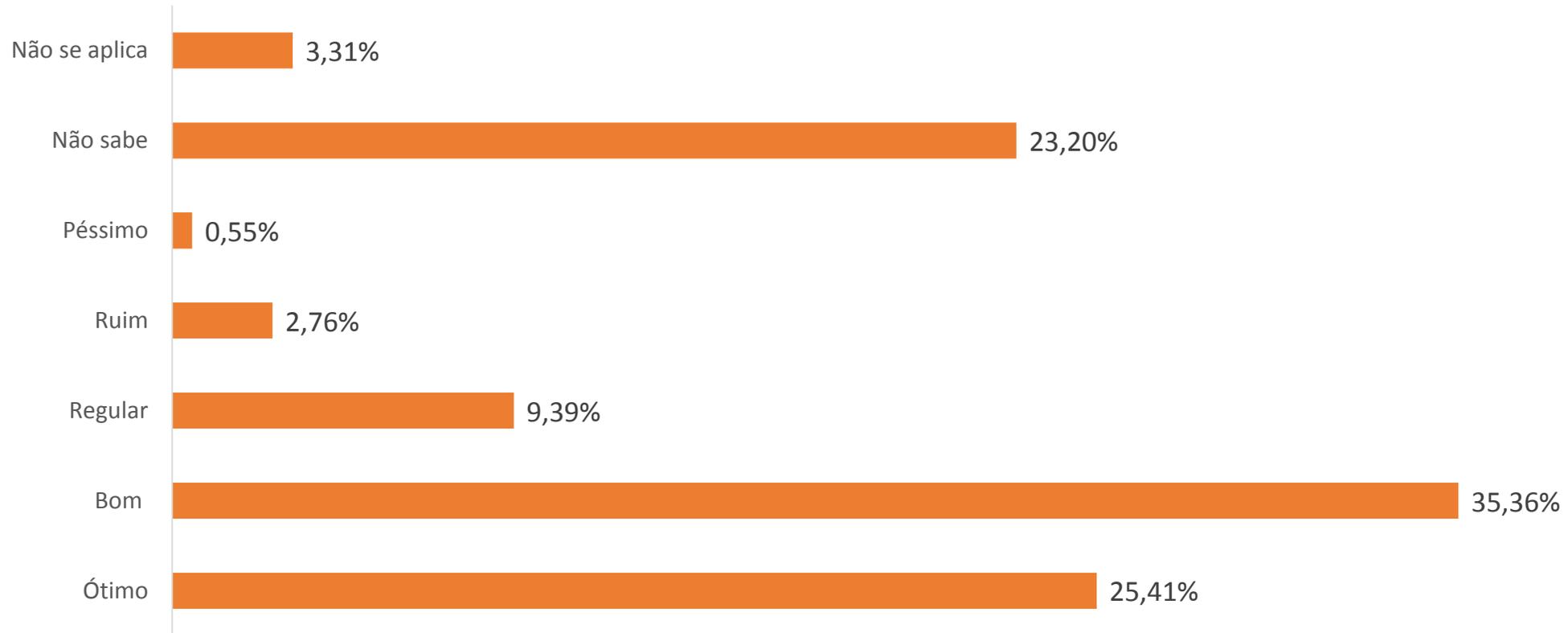
QUANTO AOS ASPECTOS RELACIONADOS À ESTRUTURA DA EMESP, COMO VOCÊ AVALIA?

Serviço de Segurança Interna

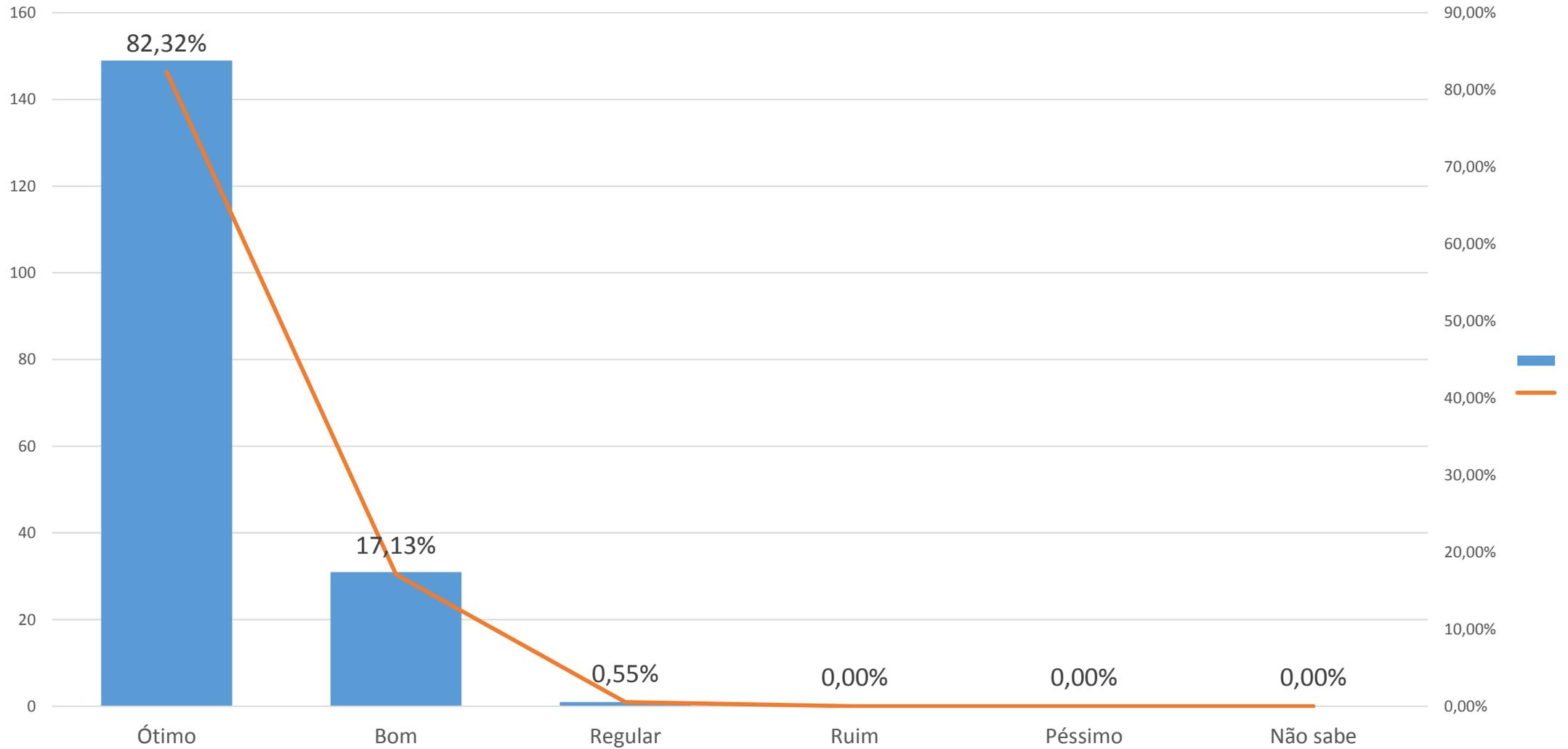


QUANTO AOS ASPECTOS RELACIONADOS À ESTRUTURA DA EMESP, COMO VOCÊ AVALIA?

Serviço de Cantina



No geral, qual o seu grau de satisfação com a EMESP?

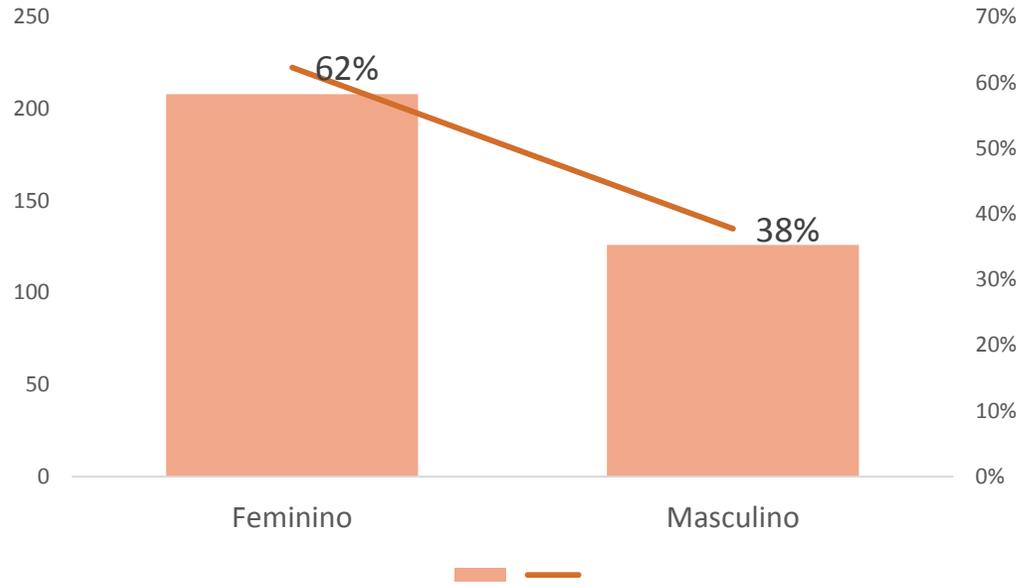


- **95,03%** acreditam que o/as filho/as terá/terão melhores chances na vida em função da EMESP Tom Jobim.
- **Mudanças positivas no ambiente familiar:** para **89,50%** a música passou a fazer parte das conversas da família, **84,53%** relatam que a família está mais comprometida e para **81,22%** a autoestima da família melhorou com a EMESP.
- **Mudanças na vida pessoal do aluno e aluna:** para **96,69%** seu filho/filha fez novas amizades, **93,92%** relatam que seu filho/a ficou mais feliz e para **93,37%** o filho/a começou a ter mais concentração.
- **O Grau de Satisfação dos responsáveis e familiares com o programa é de 99,45% somando-se os que consideram a EMESP Tom Jobim ótima (82,32%) e bom (17,13%).**

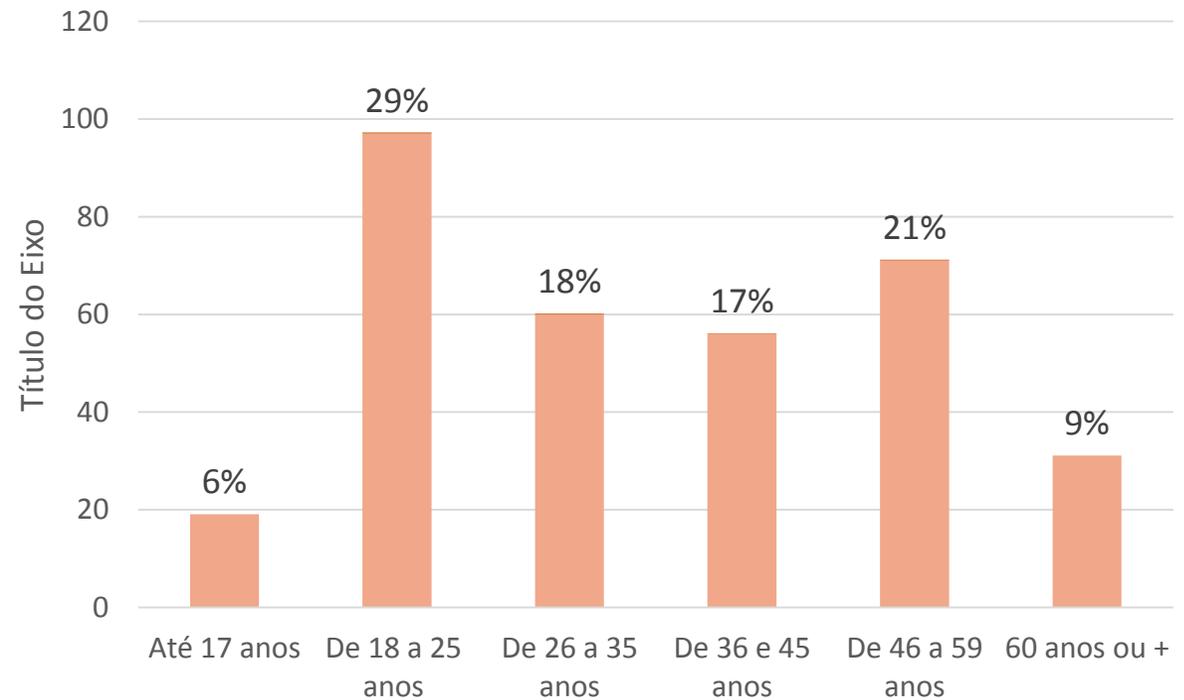
RESULTADOS PESQUISA INTERNA PÚBLICO DE CONCERTO

- ▶ Grupos Artísticos EMESP

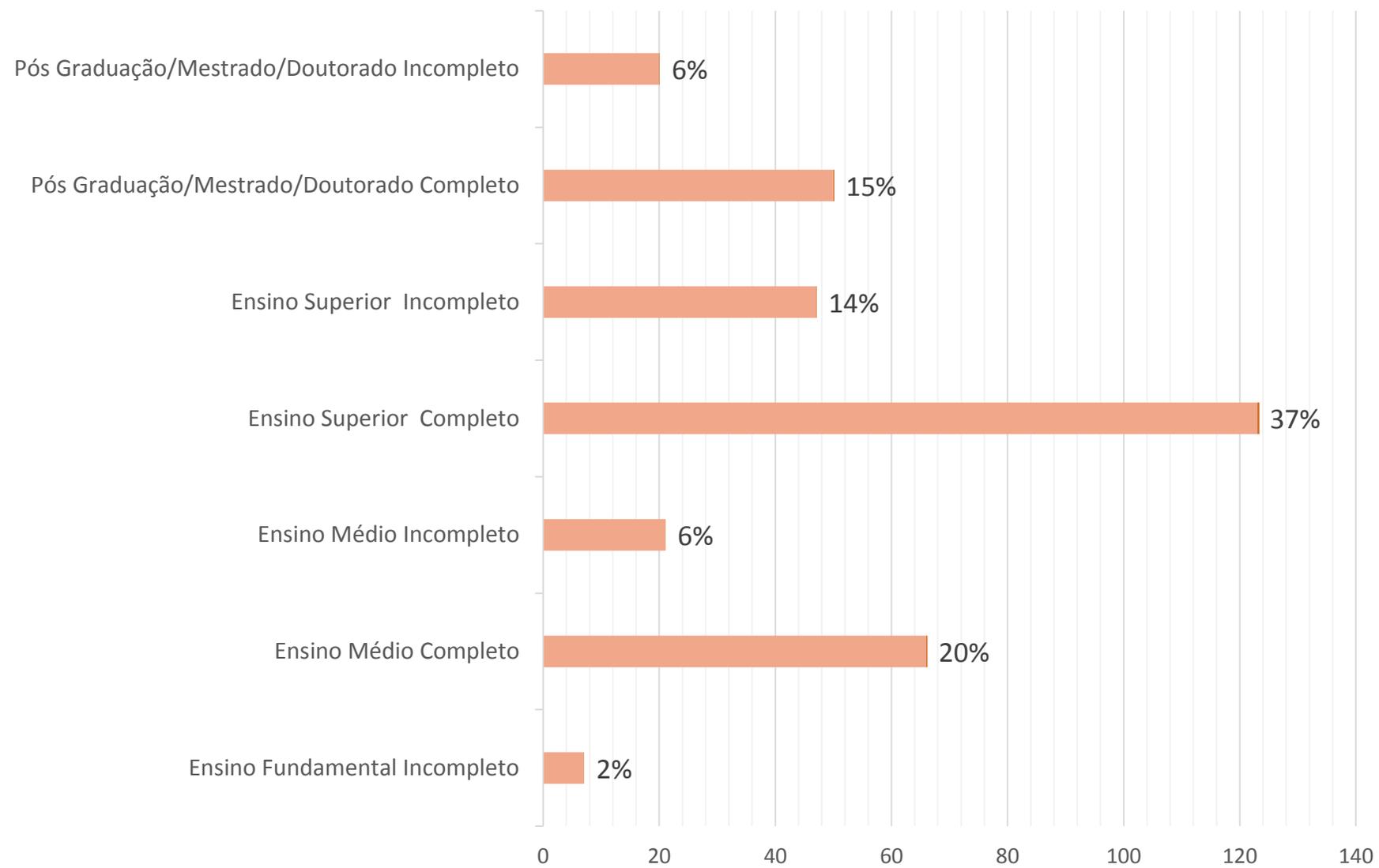
Gênero



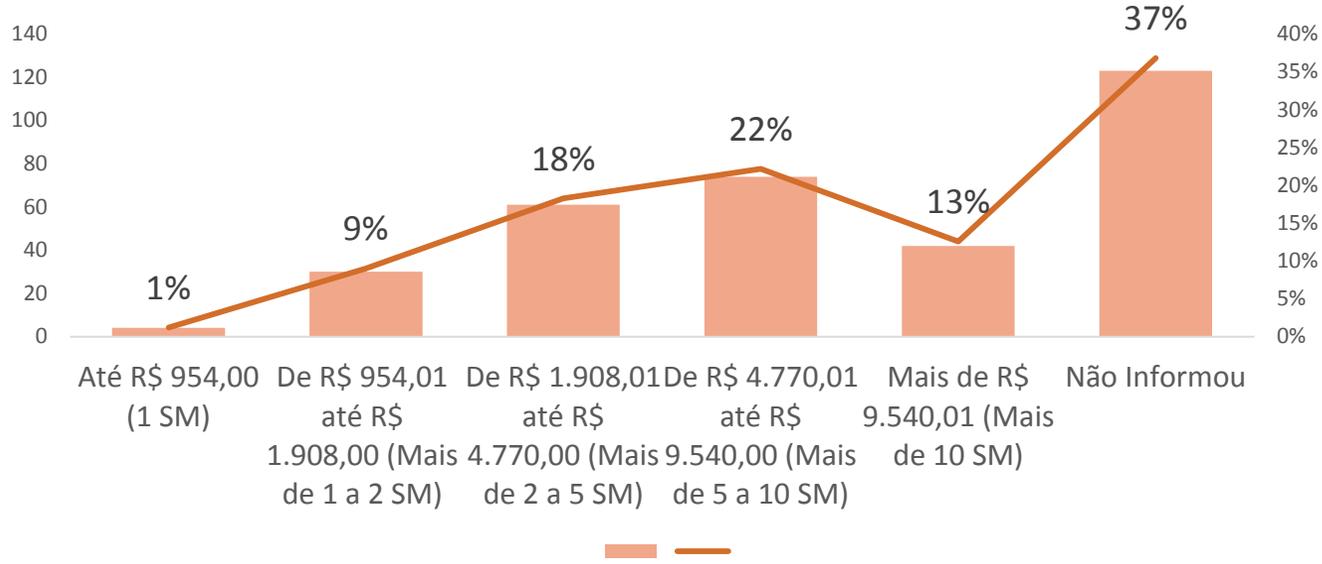
Faixa etária



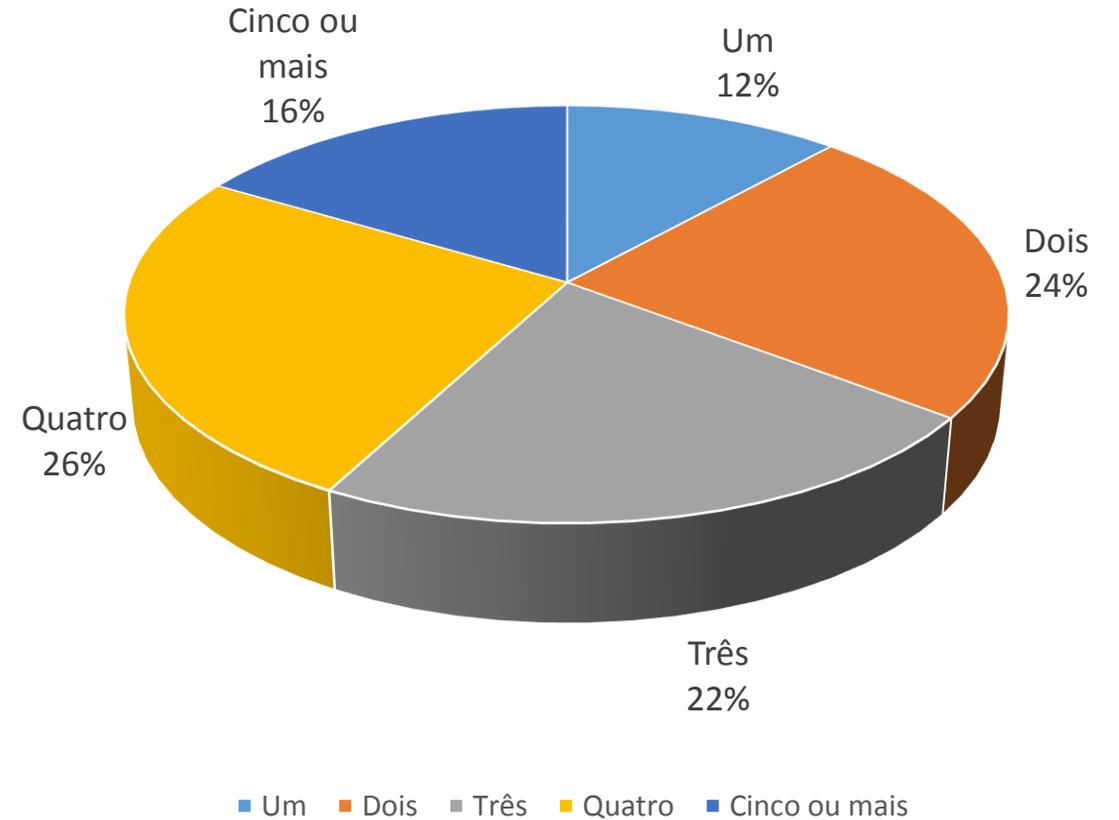
ESCOLARIDADE



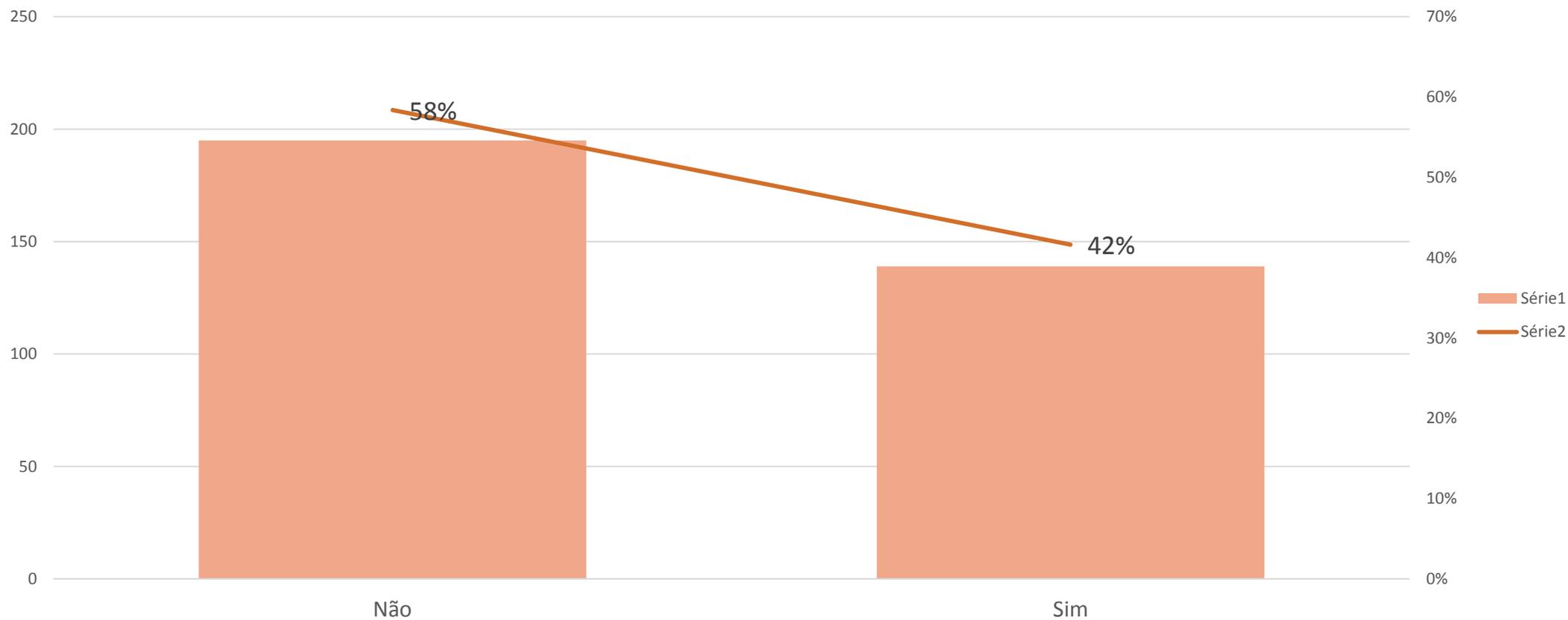
Renda Familiar



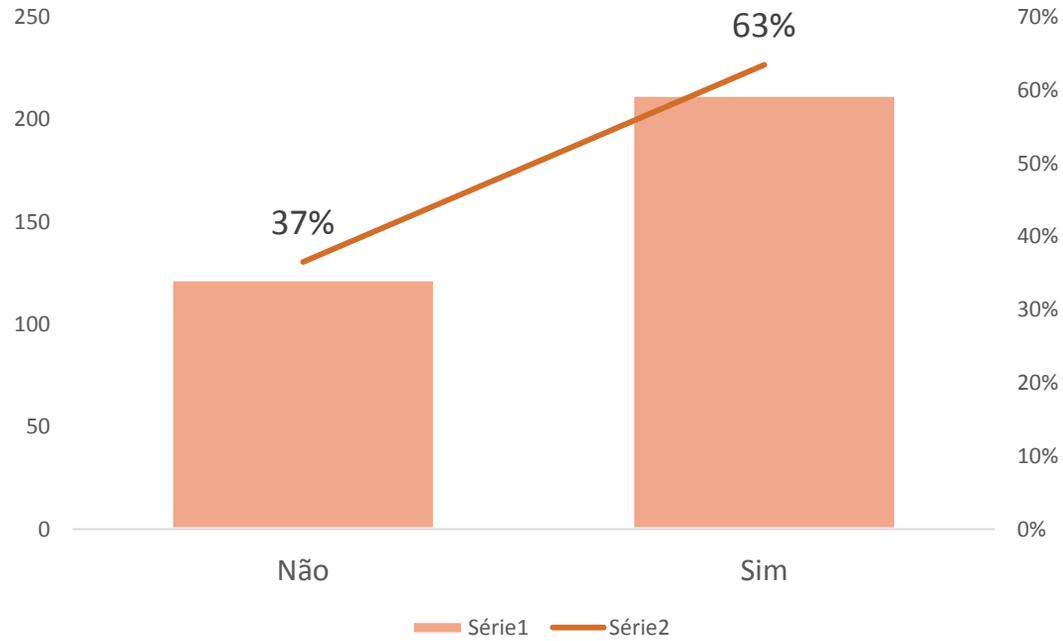
Quantidade de pessoas que residem na casa?



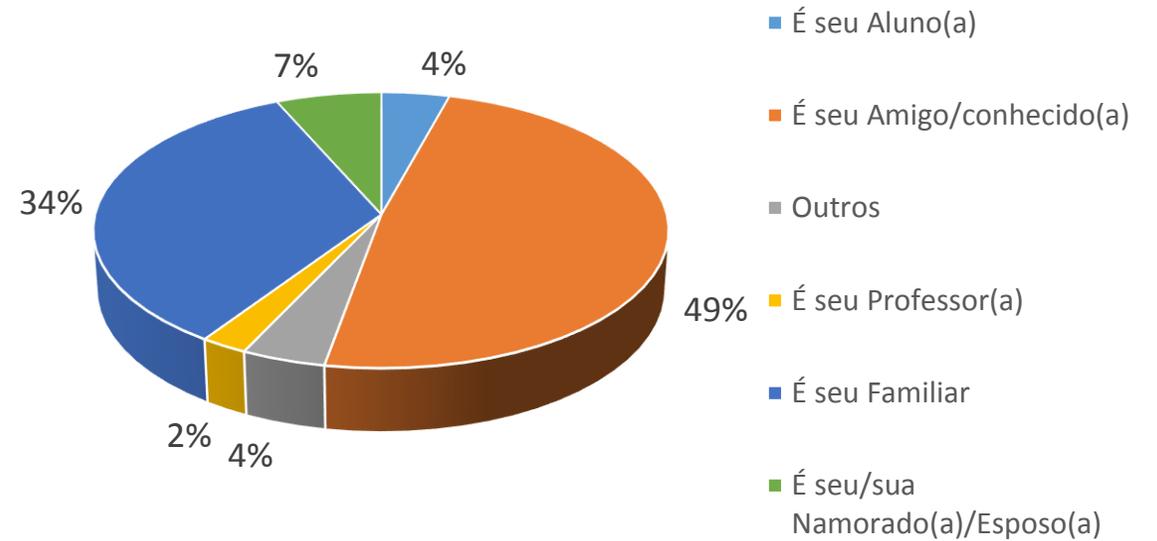
Atua em atividade ligada a música?



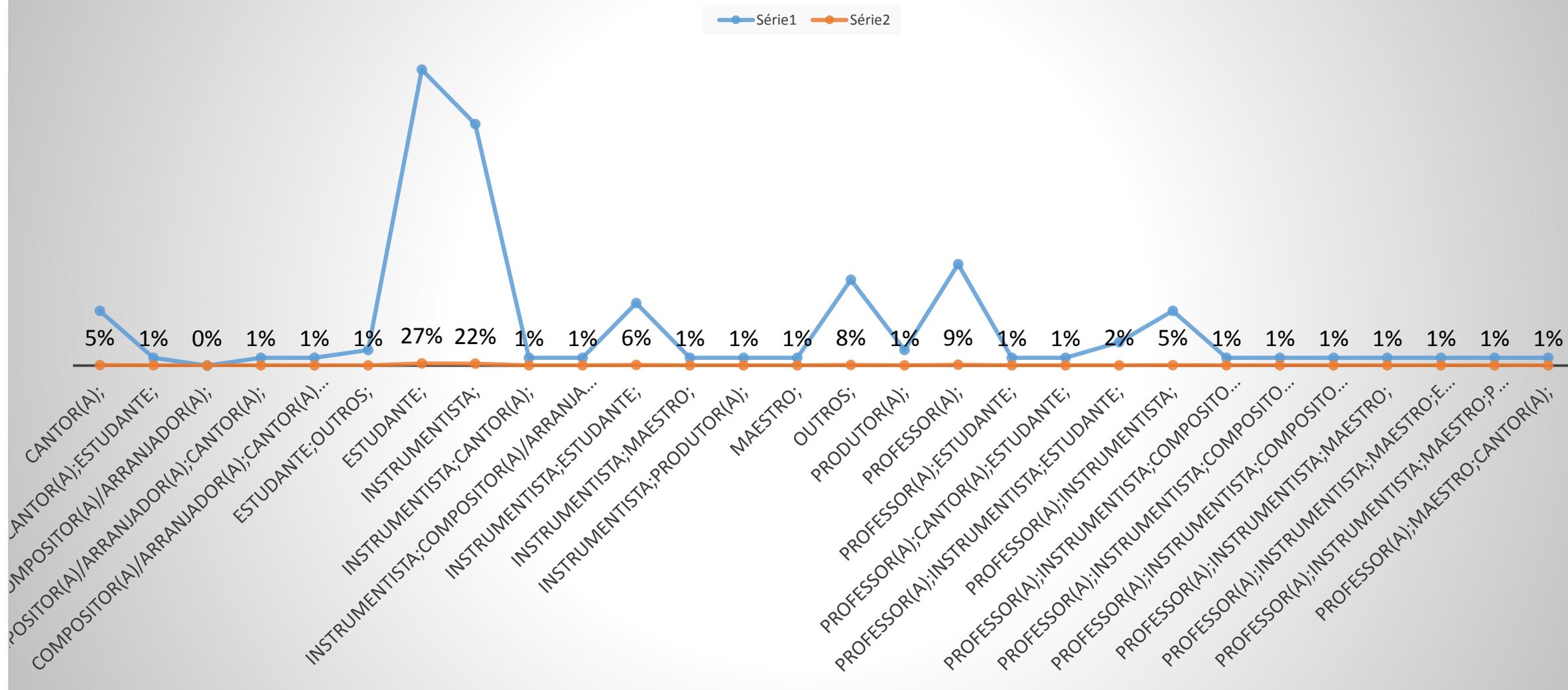
Conhece alguém que faz parte da apresentação?



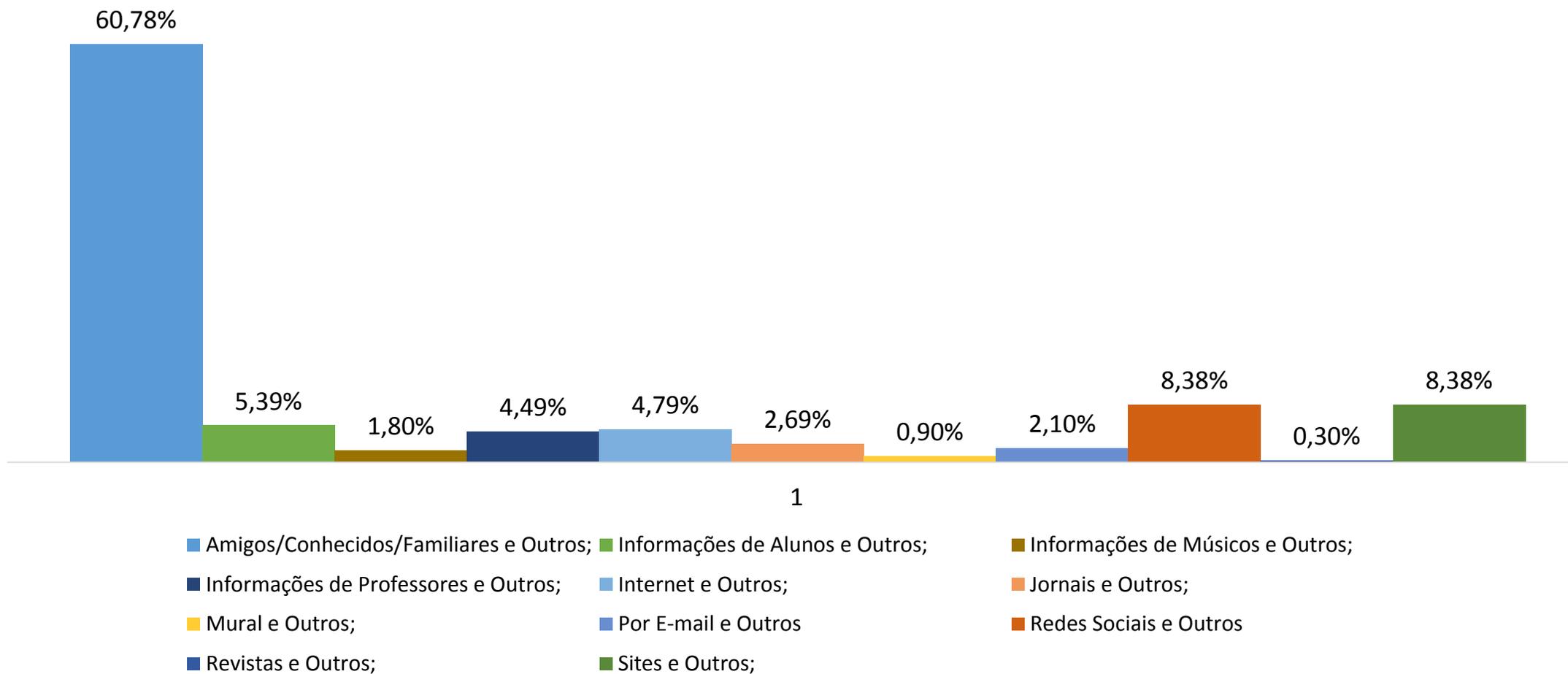
Qual o vínculo ?



Caso sim, qual atividade a pessoa exerce na área musical?



COMO SOUBE DO EVENTO?



% de Satisfação com o evento

Boa Ótima

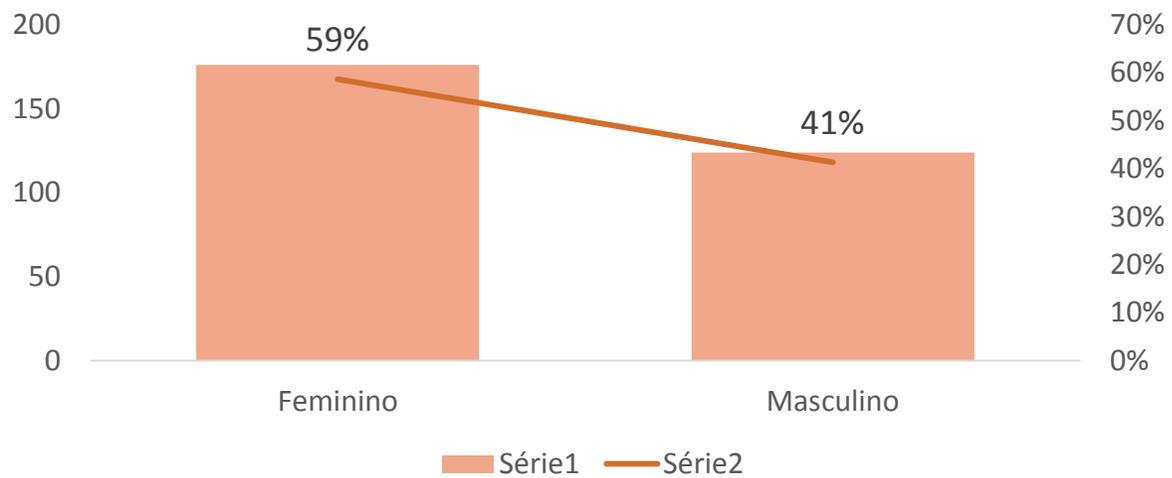


- **56%** do público não exercem nenhuma atividade musical.
- **63%** conhecem alguém que faz parte da apresentação.
- **60,78%** souberam do evento por amigos e/ou conhecidos e **8,38 %** por sites e **8,38%** por Redes Sociais.
- **O Grau de Satisfação do público com as apresentações dos Grupos Artísticos de Bolsistas da EMESP Tom Jobim é de 100% somando-se os que consideraram ótimo (89,22%) e bom (10,78%).**

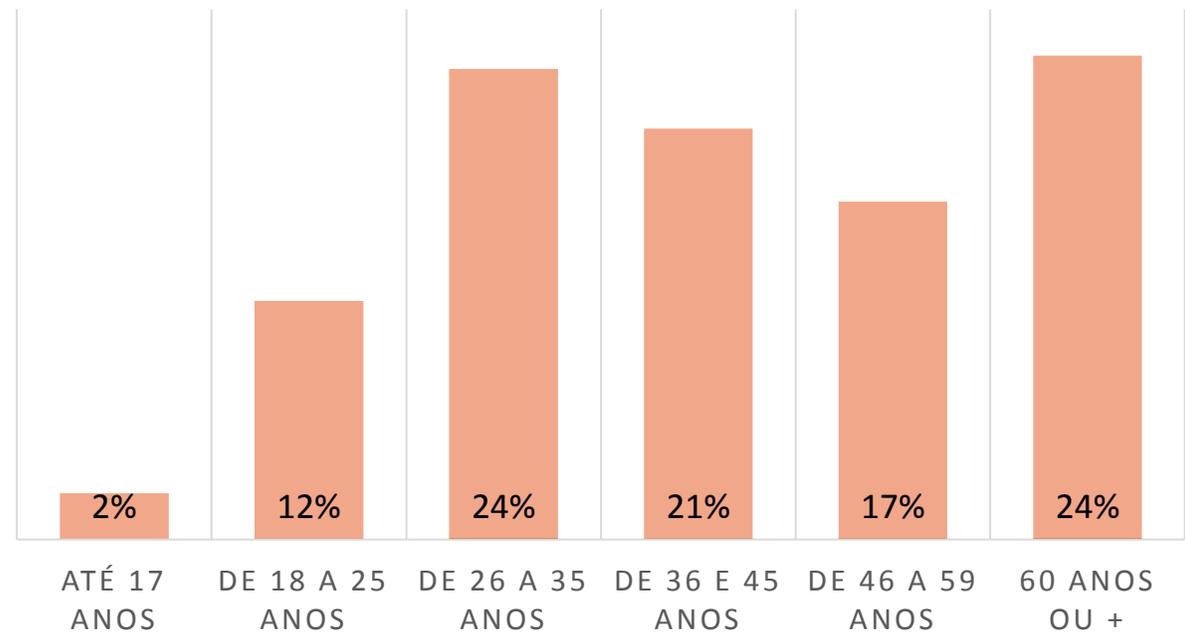
Resultado PESQUISA INTERNA PÚBLICO DE CONCERTO

▶ Theatro São Pedro

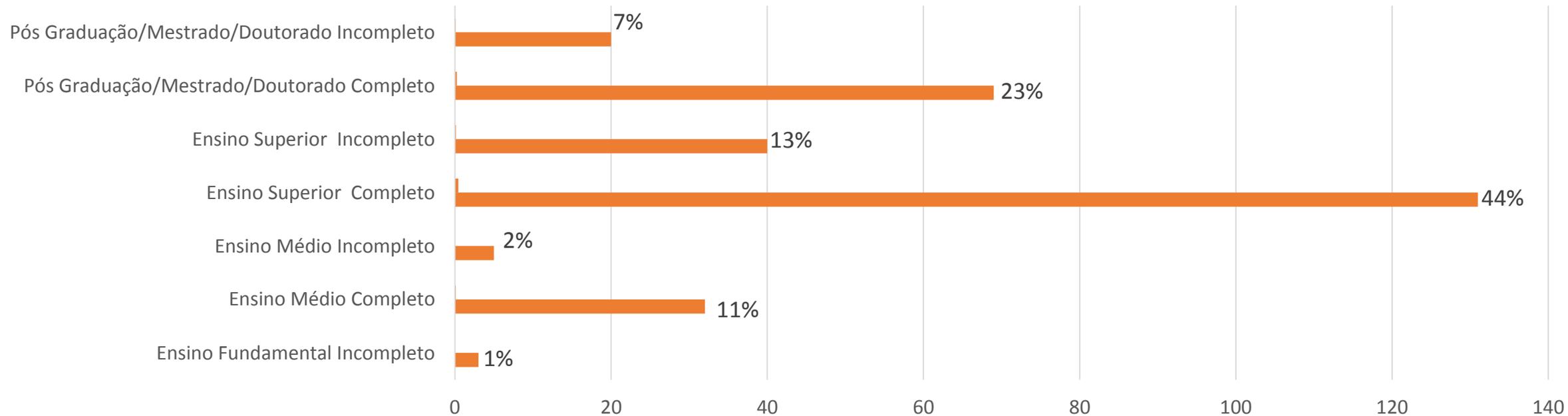
Gênero



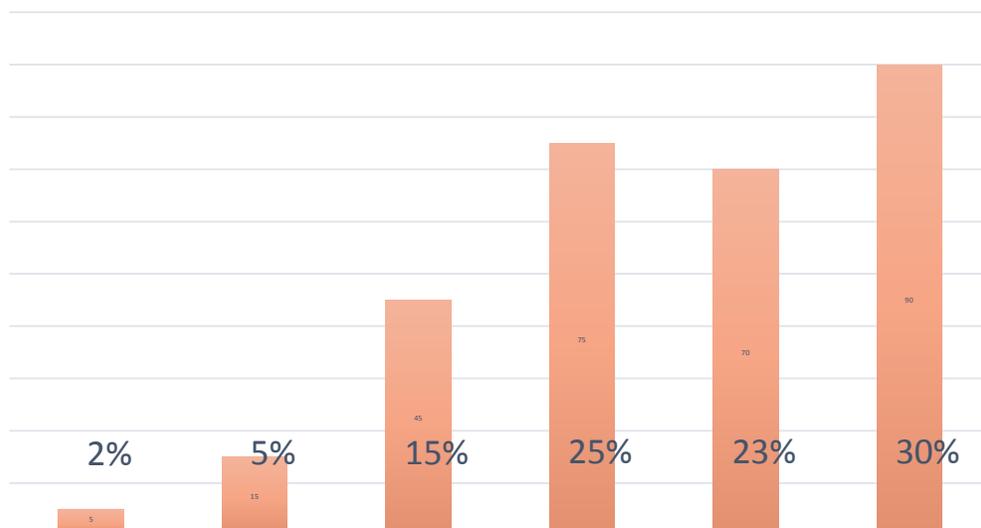
FAIXA ETÁRIA



ESCOLARIDADE

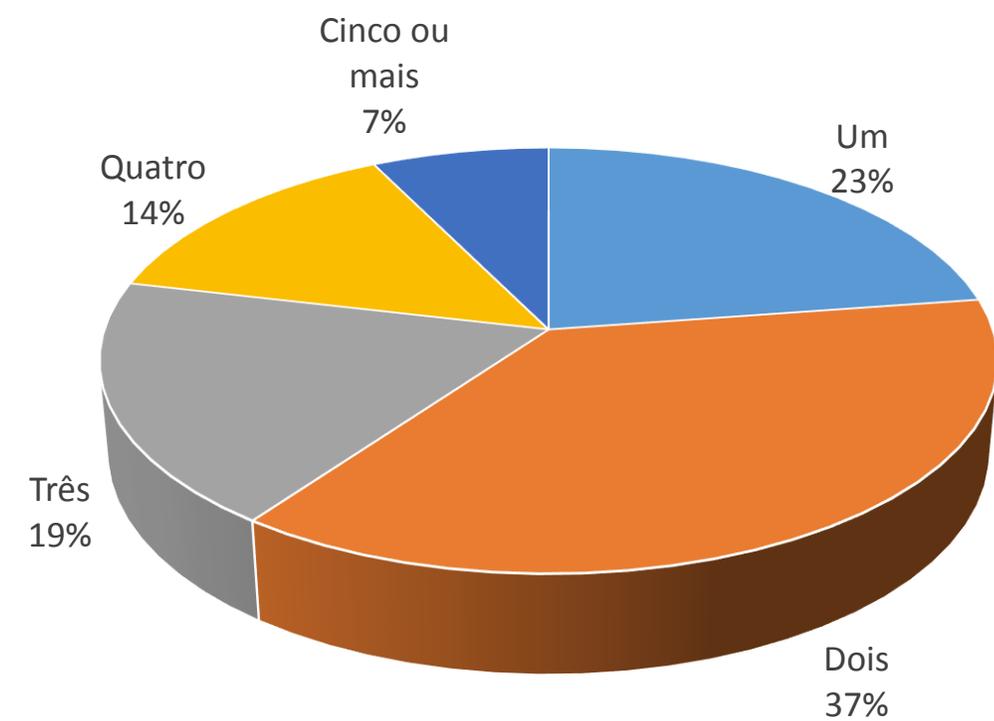


RENDA FAMILIAR

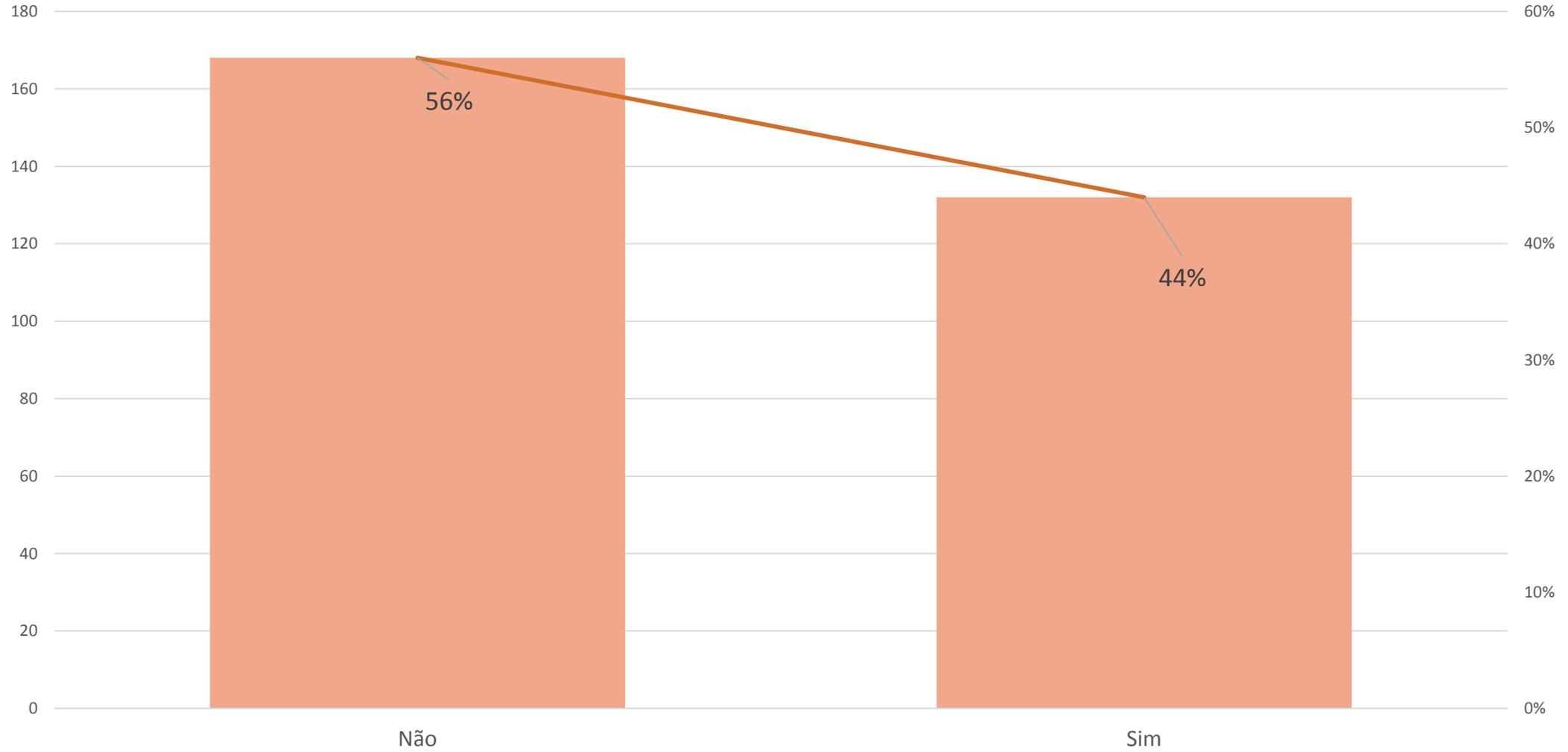


	Até R\$ 954,00 (1 SM)	De R\$ 954,01 até R\$ 1.908,00 (Mais de 1 a 2 SM)	De R\$ 1.908,01 até R\$ 4.770,00 (Mais de 2 a 5 SM)	De R\$ 4.770,01 até R\$ 9.540,00 (Mais de 5 a 10 SM)	Mais de R\$ 9.540,01 (Mais de 10 SM)	Não Informou
Série1	5	15	45	75	70	90
Série2	2%	5%	15%	25%	23%	30%

Quantidade de pessoas que residem na casa?

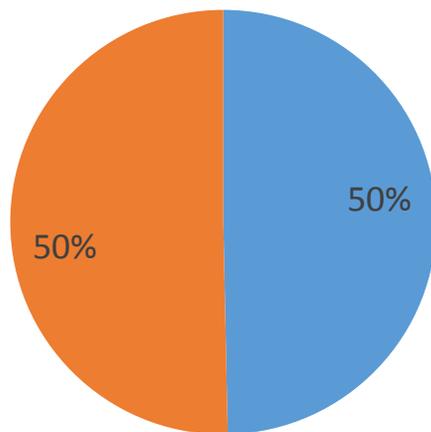


Atua em atividade ligada a música?

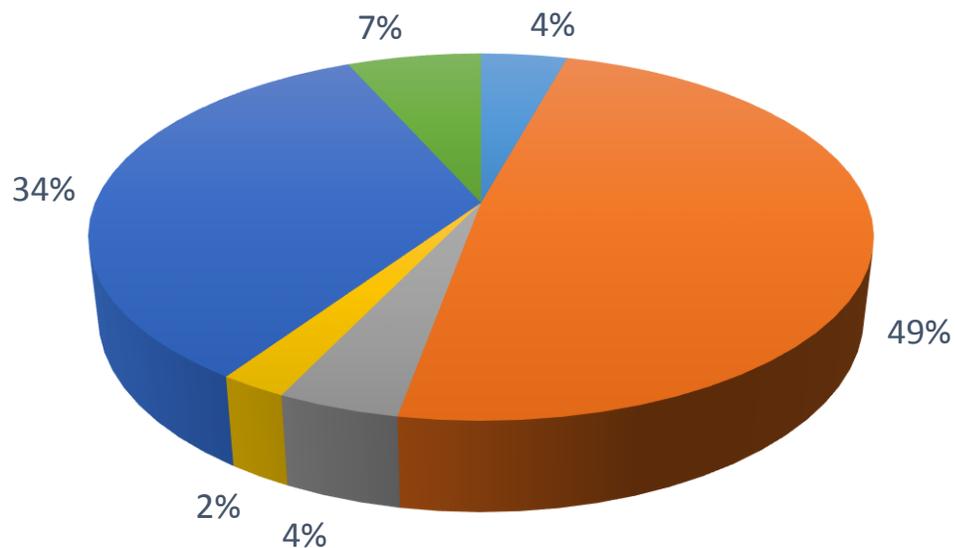


Conhece alguém que faz parte da apresentação?

■ Não ■ Sim



Qual vínculo com a pessoa?



■ É seu Aluno(a)

■ É seu Amigo/conhecido(a)

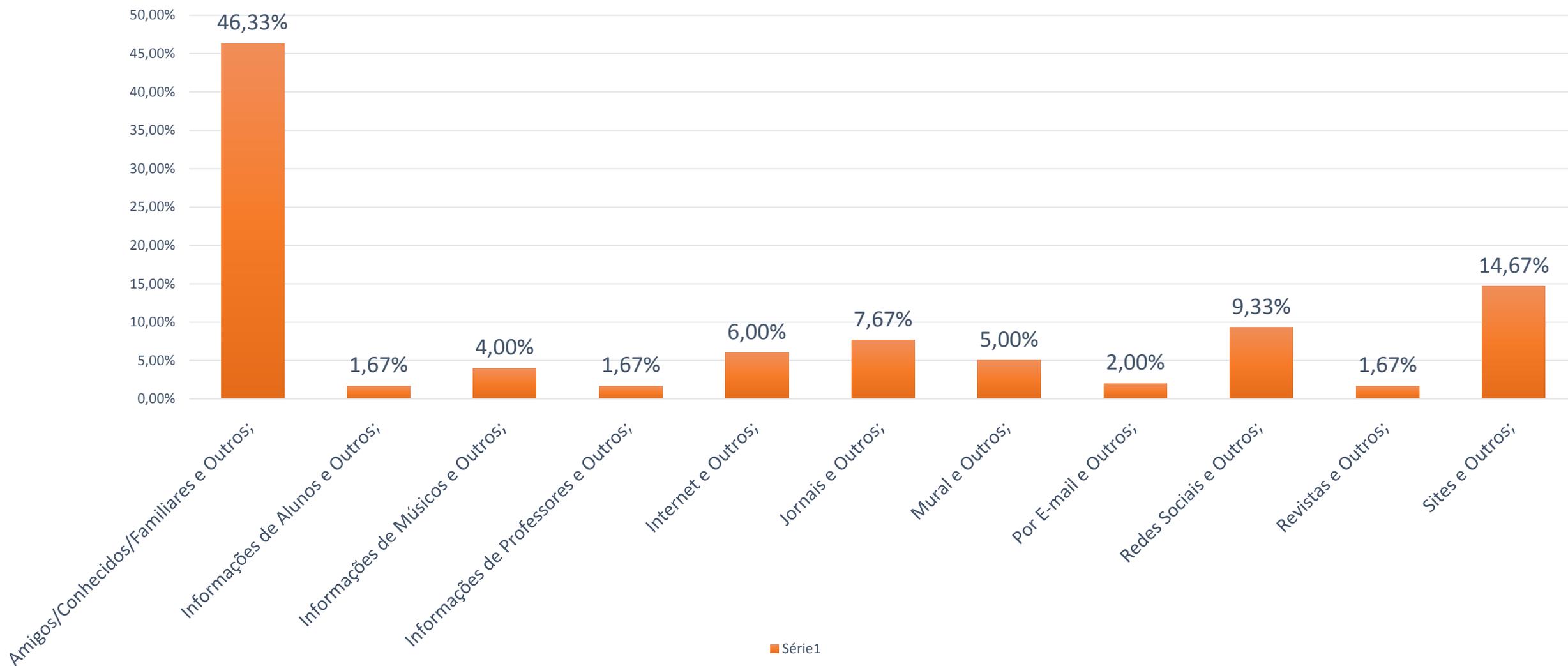
■ Outros

■ É seu Professor(a)

■ É seu Familiar

■ É seu/sua Namorado(a)/Esposo(a)

De que maneira o(a) Sr(a) ficou sabendo desta apresentação?



THEATRO SÃO PEDRO
% DE SATISFAÇÃO COM O EVENTO?

■ Regular ■ Boa ■ Ótima



- **58%** do público não exercem nenhuma atividade musical.
- **50%** conhecem alguém que faz parte da apresentação.
- **43,33%** souberam do evento por amigos e/ou conhecidos e **14,67%** por sites.
- **O Grau de Satisfação do público com as apresentações do Theatro São Pedro é de 98% somando-se os que consideraram ótimo (75,67%) e bom (22,33%).**

ANEXOS



TRIÔ EVENTOS E ASSESSORIA LTDA-ME
CNPJ: 26.735.098/0001-19
INSCRIÇÃO ESTADUAL: ISENTO

Prestadores de Serviços com Qualidade e Eficiência

São Paulo 21 de Janeiro de 2019



RAZÃO SOCIAL: TRIÔ EVENTOS E ASSESSORIA LTDA-ME
Rua: Vereda do Paraíso, nº104 - Itaim Paulista - Cep: 08110-300
São Paulo SP
CNPJ: 26.735.098/0001-19
Email: bruno@trioeventoseassessoria.com.br Fone: 11-4171-4356

Pesquisa Publico

Cliente Santa Marcelina

Descrição do Serviço Solicitado: Nomes e RGS
Evento: Diversos
Local: Aleatório

NOMES E RGS PESQUISADORES

Nome	RG	Função
Evelyn Souza De Melo	47.368.913-3	Pesquisador
Bruno Francisco De Sousa Cunha	42.316.038-2	Pesquisador
Ana Cláudia Melo Da Silva Sousa	46.545.309-0	Pesquisador
Suely Maria De Souza Marinho	36.132.519-8	Pesquisador
Daniele Cristina Silva	44.336.692-5	Pesquisador
Vinicius Pedroso Felix Da Siva	43.824.081-9	Pesquisador
Camila Alves Fernandes	48.050.381-3	Pesquisador
Micaela Almeida	47.764.844-7	Pesquisador
Thacilla Sullen	44.864.639-0	Pesquisador
Gloria Thamires	57.426.065-1	Pesquisador
Katia Santos De Oliveira	35.411.968-0	Pesquisador
Wesley Patrocino	35.483.430-0	Pesquisador
Gessika Galvão	46.764.669-6	Pesquisador

Pesquisadores