

Pesquisa de qualidade dos serviços prestados - 2018



- Mensurar o índice de satisfação do público beneficiário do **GURI Capital e Grande São Paulo** atendendo a meta do Programa de Desenvolvimento Institucional do Contrato de Gestão nº 004/2017 celebrado entre Secretaria de Cultura e Economia Criativa e Associação de Cultura, Educação e Assistência Santa Marcelina.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mensurar o índice de satisfação dos alunos, alunas com relação ao ensino do **GURI Capital e Grande São Paulo**.
- Mensurar o índice de satisfação dos familiares e responsáveis dos alunos e alunas com relação ao ensino do **GURI Capital e Grande São Paulo** no ano de 2018.
- Mensurar o índice de satisfação do público dos Concertos dos Grupos Artístico-Pedagógicos do **GURI Capital e Grande São Paulo**.

METODOLOGIA, UNIVERSO E AMOSTRA

PESQUISA ALUNOS, ALUNAS E FAMILIARES



O **UNIVERSO** da **Pesquisa de Qualidade da Prestação de Serviços do GURI Capital e Grande São Paulo** foi composto por alunos, alunas dos Cursos Regulares (Iniciação Musical e Sequencial) e dos Cursos Livres (Modular, Iniciação de Adultos e Luteria), bem como, por seus responsáveis.

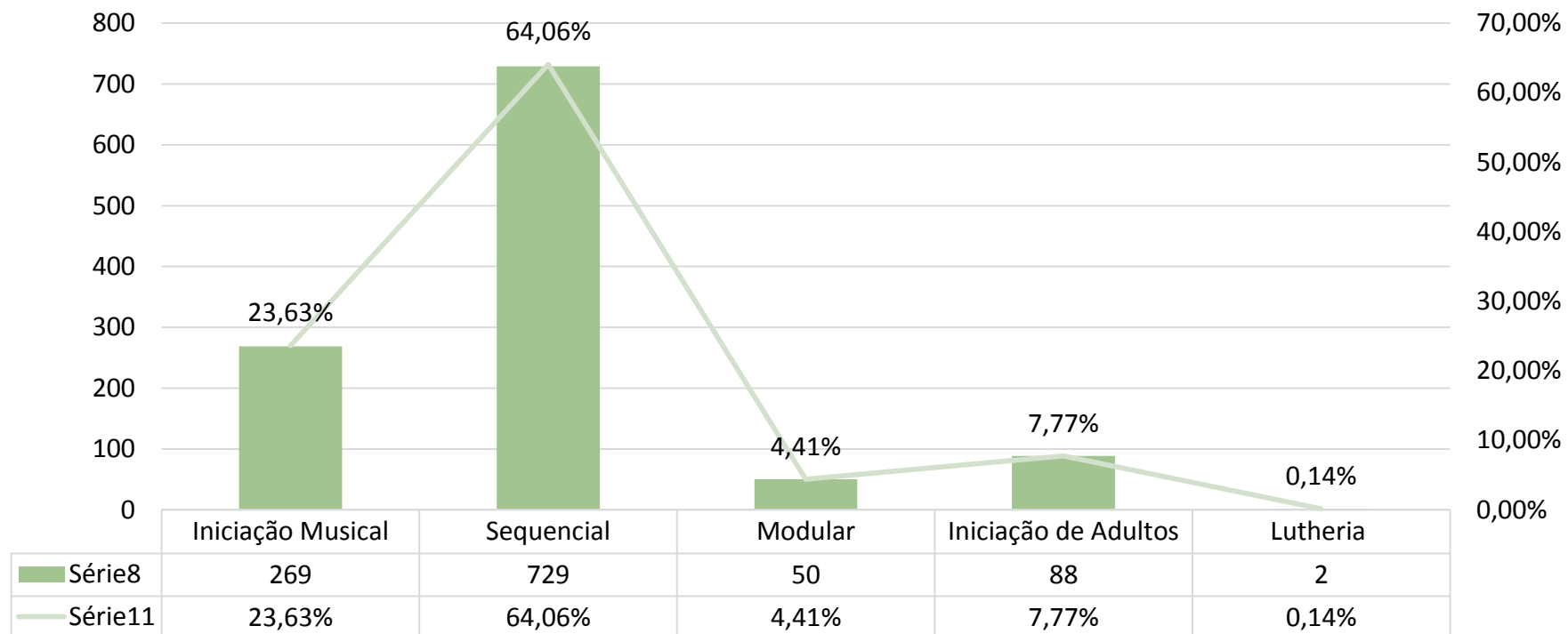
Foi considerado para a pesquisa o número total de alunos e alunas ativos no **GURI Capital e Grande São Paulo no 2º Trimestre de 2018***, que então totalizava **10.111** alunos e alunas.

A **AMOSTRA** foi calculada considerando **15%** dos alunos e alunas ativos de cada polo de ensino do **GURI Capital e Grande São Paulo**, totalizando **1.518 entrevistas**. A coleta foi de **1.619 entrevistas**, que representa um **nível de confiança de 99%**, com uma **margem de erro de 3%**.

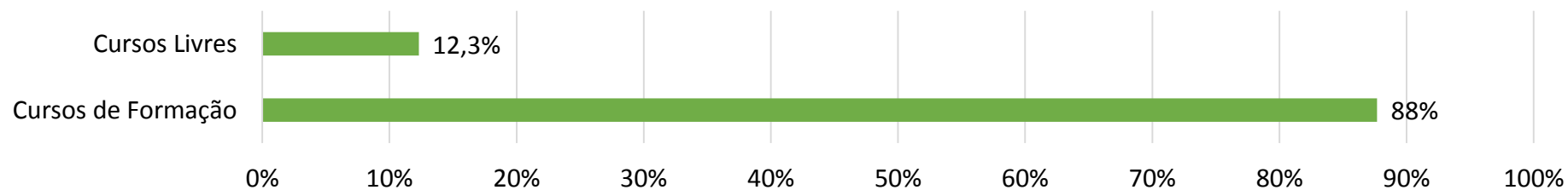
A distribuição das entrevistas planejadas ocorreu conforme quadro abaixo:

Região	Número de Polos	Alunos Ativos	15%	Total de entrevistas Pais ou Responsáveis	%	Total de entrevistas alunos e alunas	%
Grande São Paulo/ABC	10	1.308	196	49	3%	147	10%
Região Central	3	841	126	32	2%	95	6%
Zona Leste	13	3.562	534	134	9%	401	26%
Zona Norte	5	996	149	37	2%	112	7%
Zona Oeste	1	109	16	4	0%	12	1%
Zona Sul	14	3.295	494	124	8%	371	24%
	46	10.111	1517	380	25%	1.138	75%

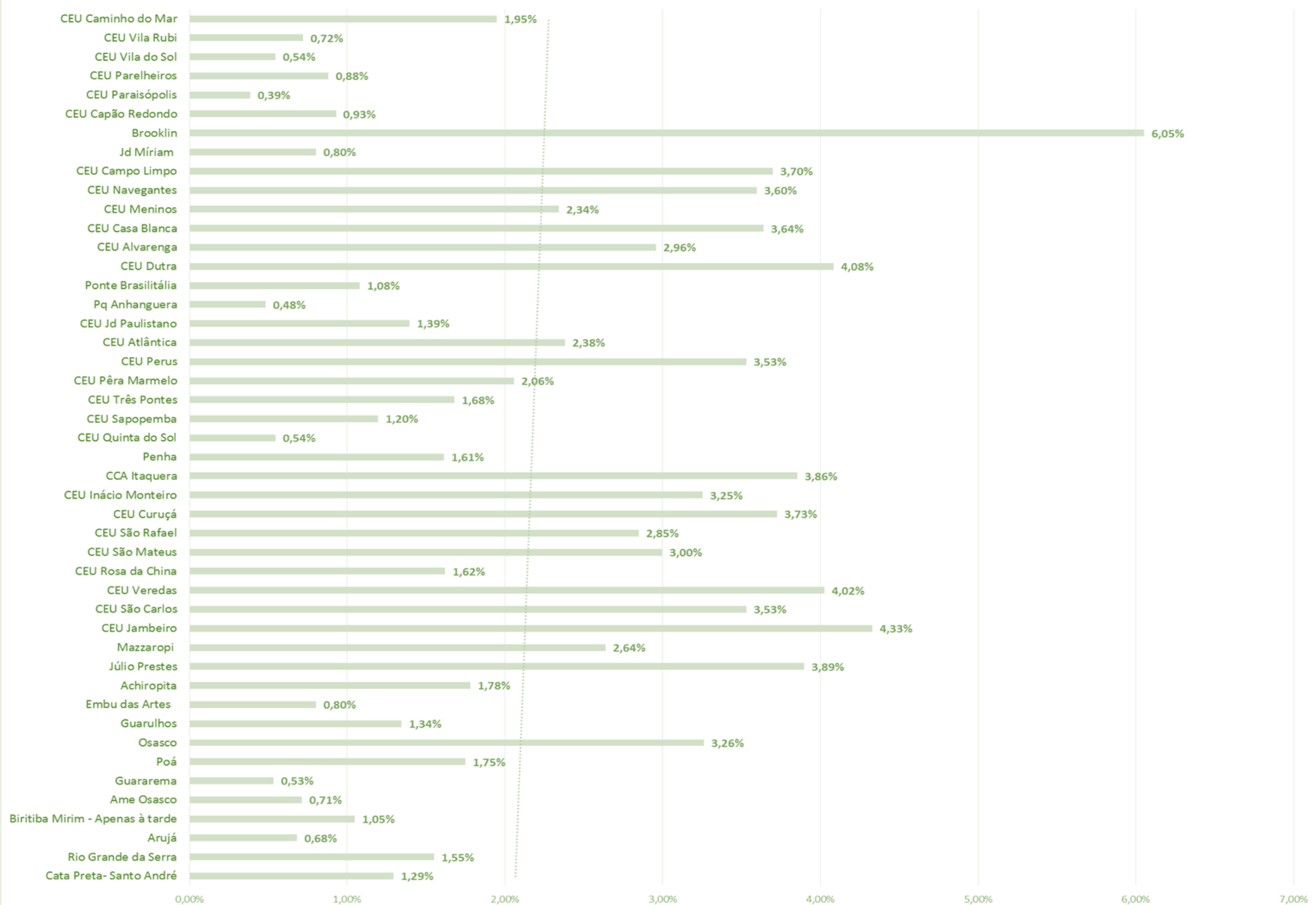
Amostra por Curso



Amostra por tipo de Curso



Distribuição da AMOSTRA por Polo de Ensino



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 do **GURI Capital e Grande São Paulo** 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 nos 46 Polos de Ensino do **GURI Capital e Grande São Paulo** 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**, as equipes dos Polos do GURI 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 **Grupos Infantis e Juvenis do GURI Capital e Grande São Paulo** a empresa Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S, acompanhou o processo de planejamento 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 Grupos Infantis e Juvenis do GURI capital e Grande São Paulo foi realizada no período de 24/11/2018 a 9/12/2018.

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
PS_SMC_06_25	Coral de Familiares do Guri	Rafael Barrera	MASP	07/10/2018	11h00
PS_SMC_07_25	Coral Infantil do Guri	Ana Yara Campos	MASP	07/10/2018	11h30
PS_SMC_15_25	Big Band Infanto-Juvenil do Guri	Paulo Tiné	MAM	24/11/2018	11h00
PS_SMC_16_25	Camerata de Violões Infanto-Juvenil do Guri	Paulo Bellinati	MASP	25/11/2018	11h00
PS_SMC_17_25	Regional de Choro Infanto-Juvenil do Guri	Santiago Steiner	MASP	25/11/2018	16h00
PS_SMC_19_25	Coral Juvenil do Guri	Hugo Pieri	MASP	01/12/2018	11h00
PS_SMC_20_25	Orquestra de Cordas Infanto-Juvenil	Fernando Cordella	MASP	01/12/2018	16h00
PS_SMC_21_25	Banda Sinfônica Infanto-Juvenil do Guri	Jacob De Haan e Natália Laranjeira	Theatro São Pedro	08/12/2018	11h00
PS_SMC_22_25	Banda Sinfônica Juvenil do Guri	Jacob De Haan	Theatro São Pedro	08/12/2018	11h00
PS_SMC_24_25	Orquestra Sinfônica Infanto-Juvenil do Guri	Ana Beatriz Zaghi	Theatro São Pedro	09/12/2018	11h00

ALUNAS E ALUNOS RESULTADOS

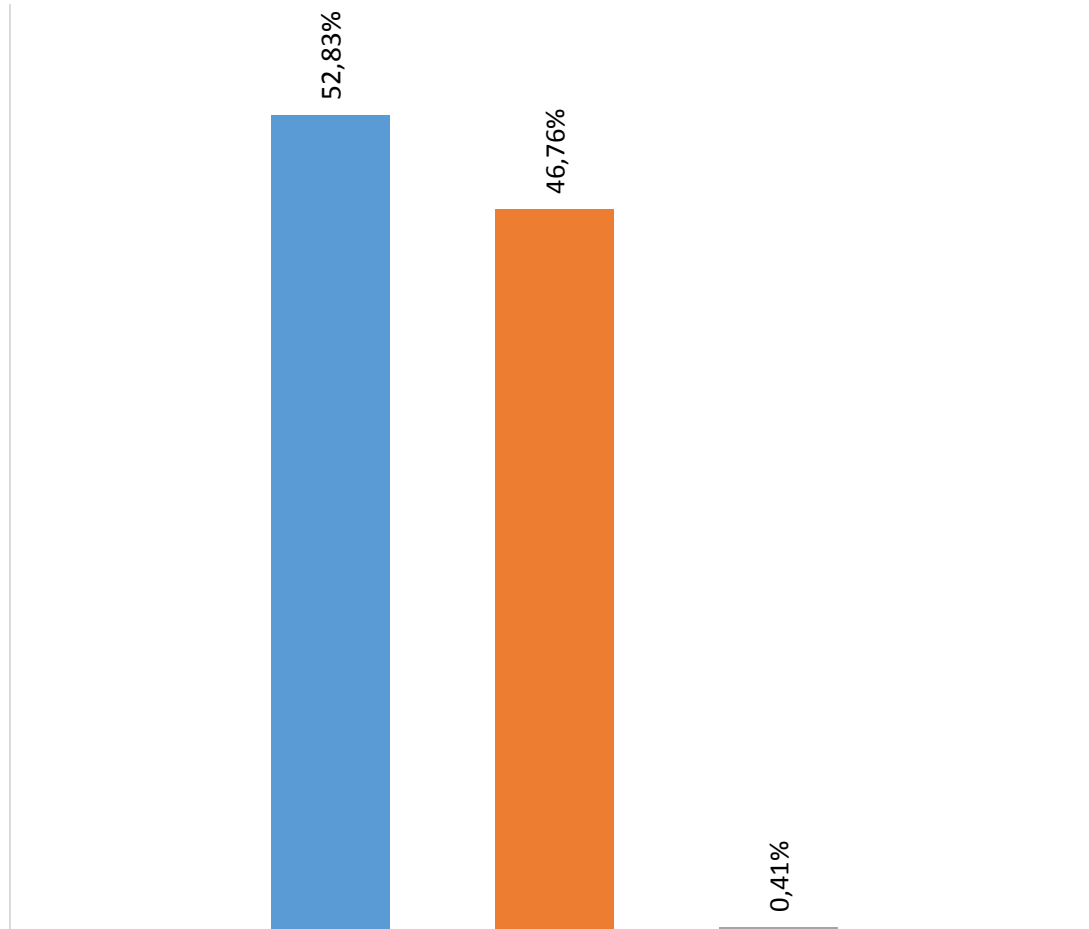


PERFIL DOS RESPONDENTES

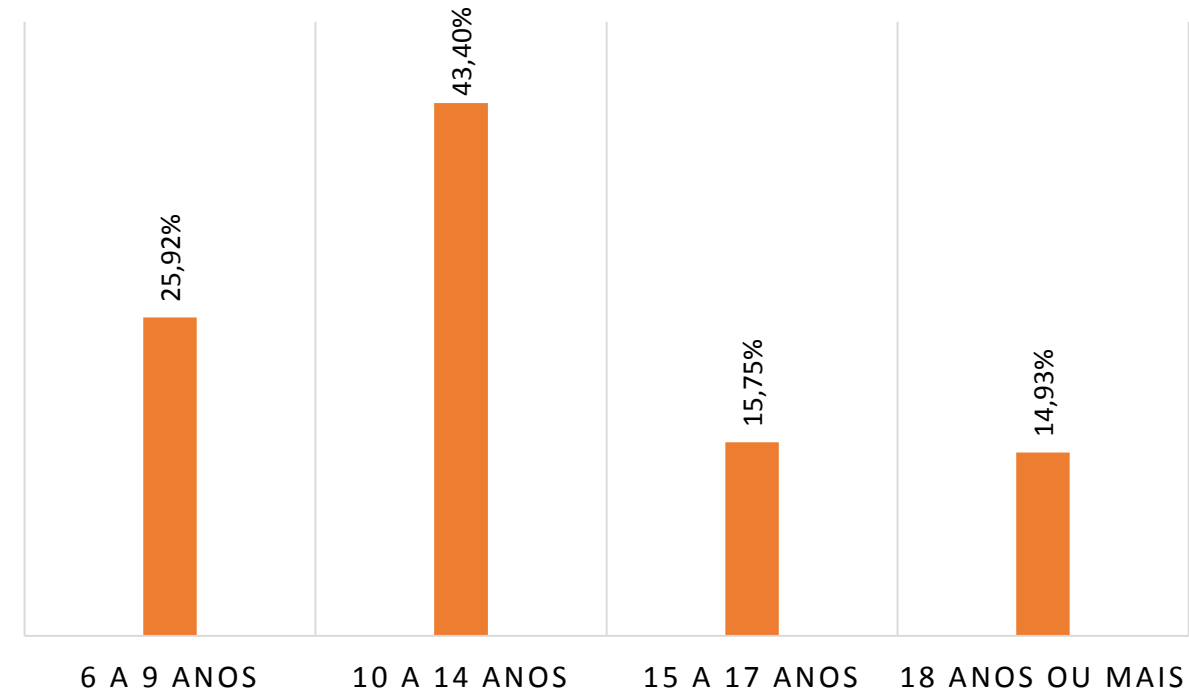


Gênero

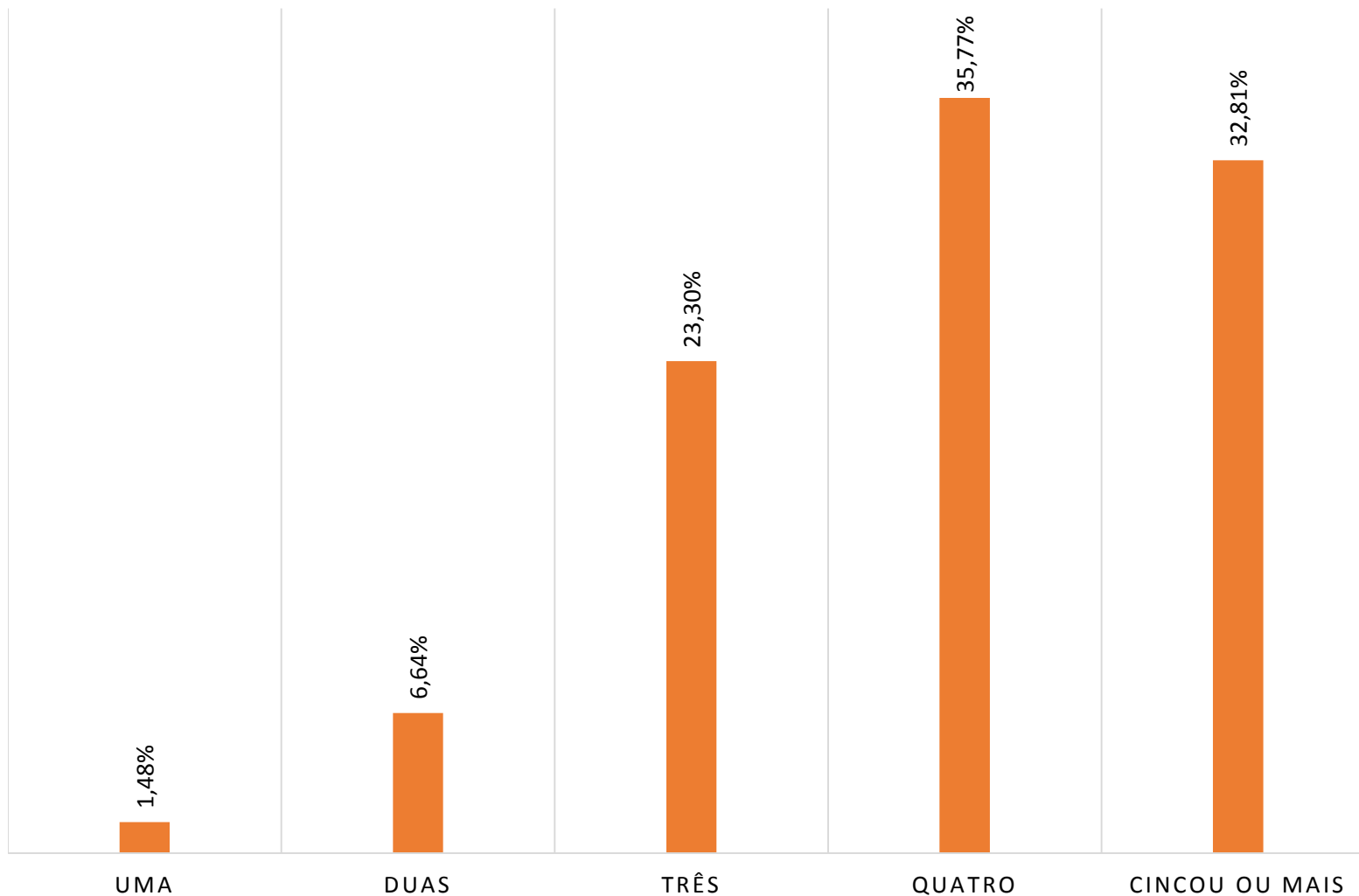
■ Feminino ■ Masculino ■ Não especificado



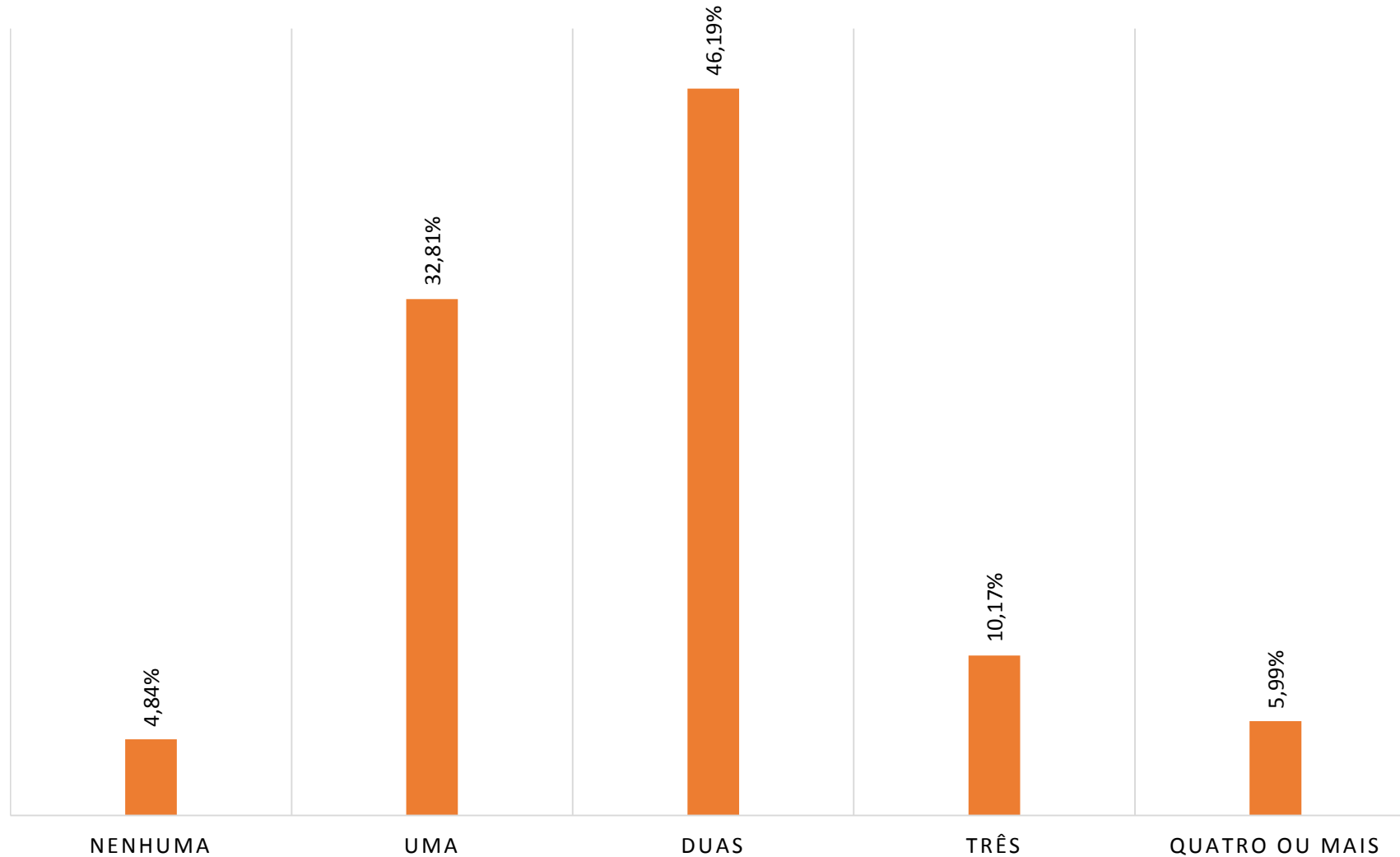
Idade



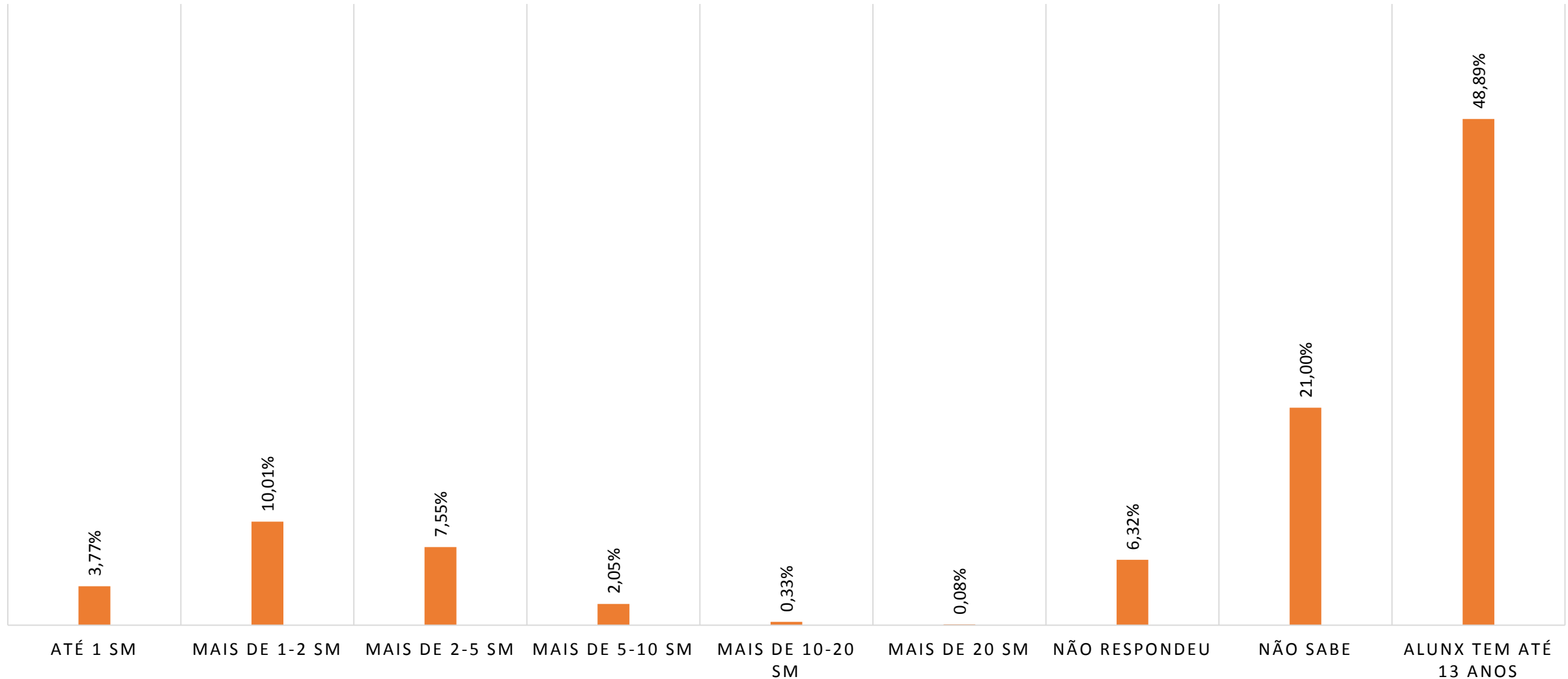
Incluindo você, quantas pessoas moram na sua casa?



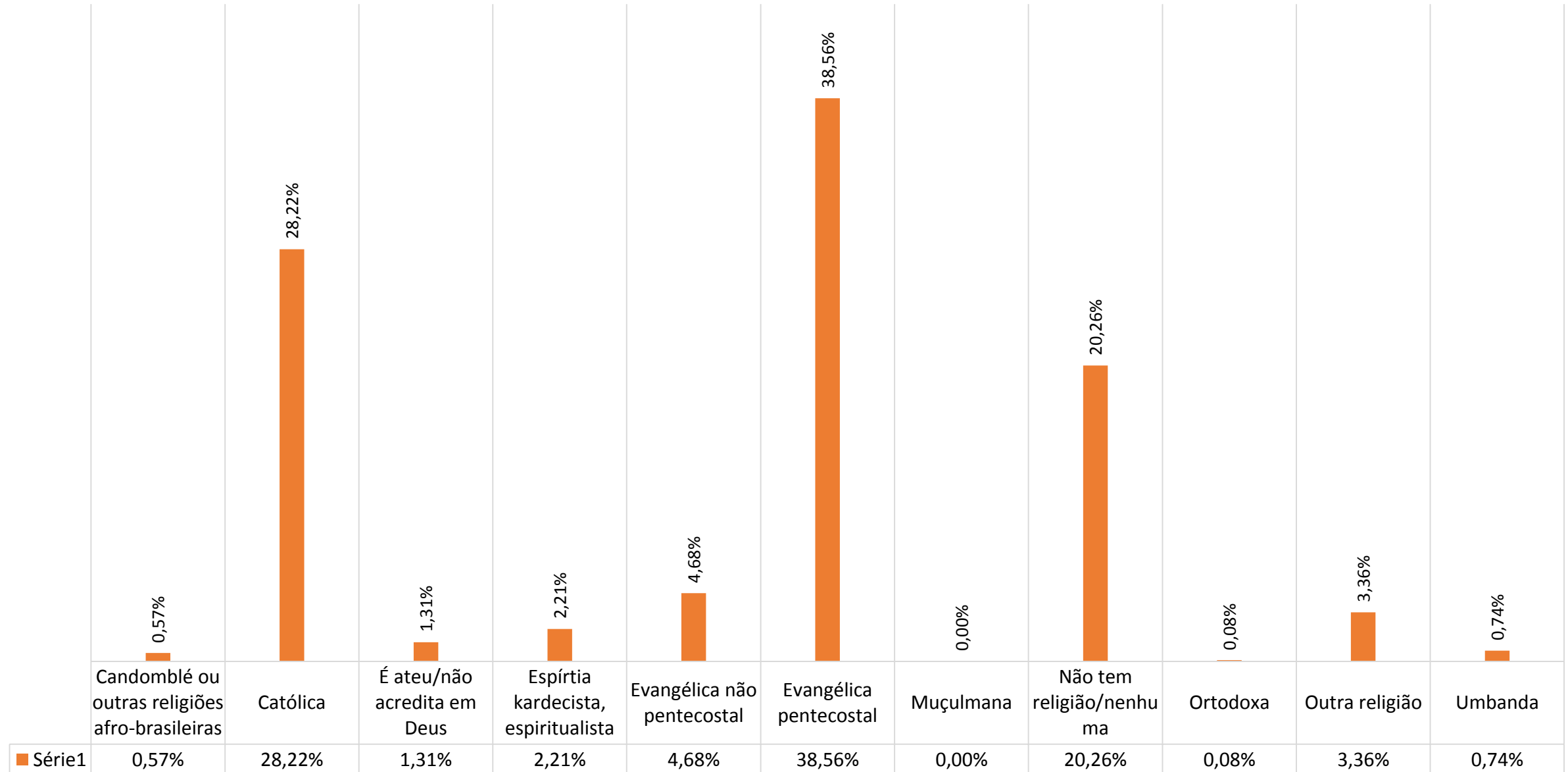
Das pessoas que moram na sua casa, quantas têm rendimento?



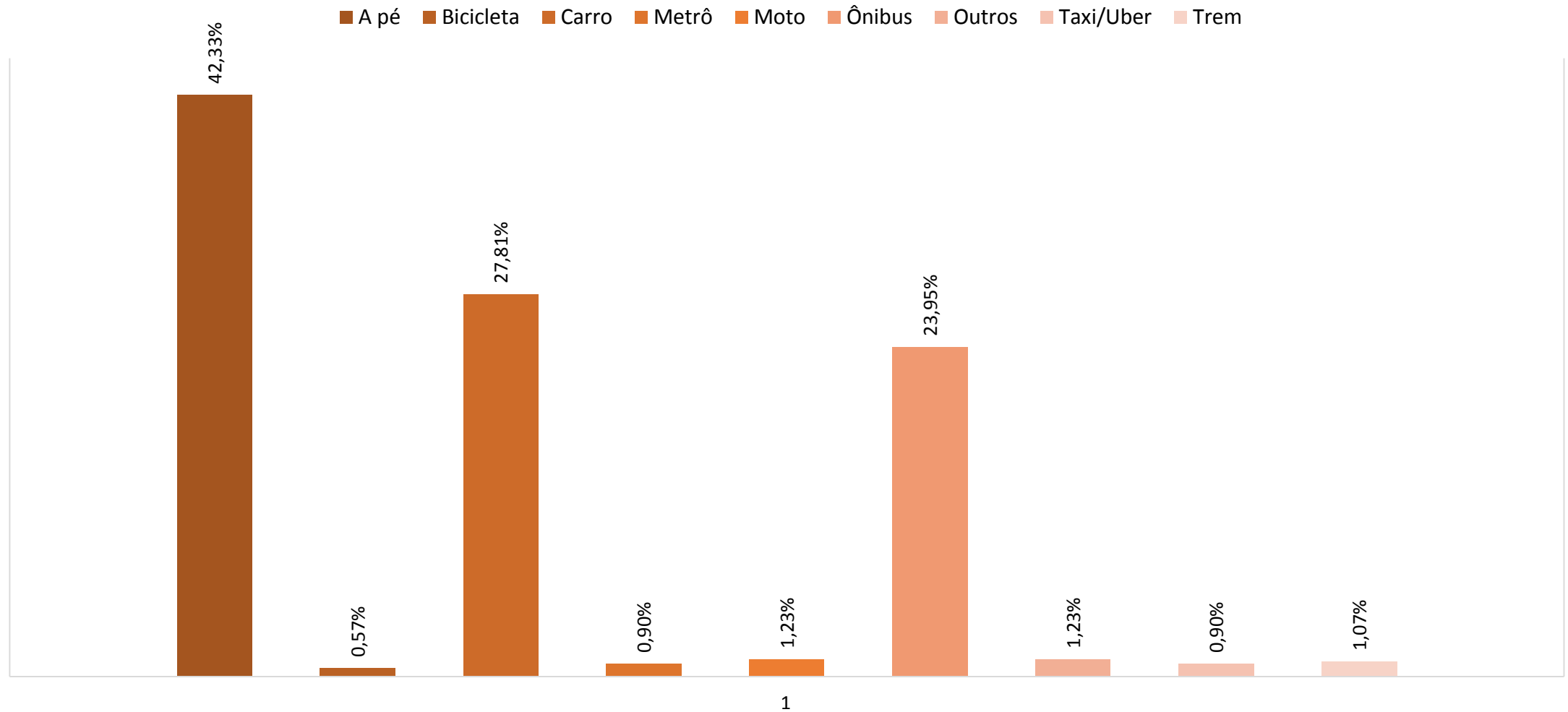
Qual é a renda familiar mensal aproximada?



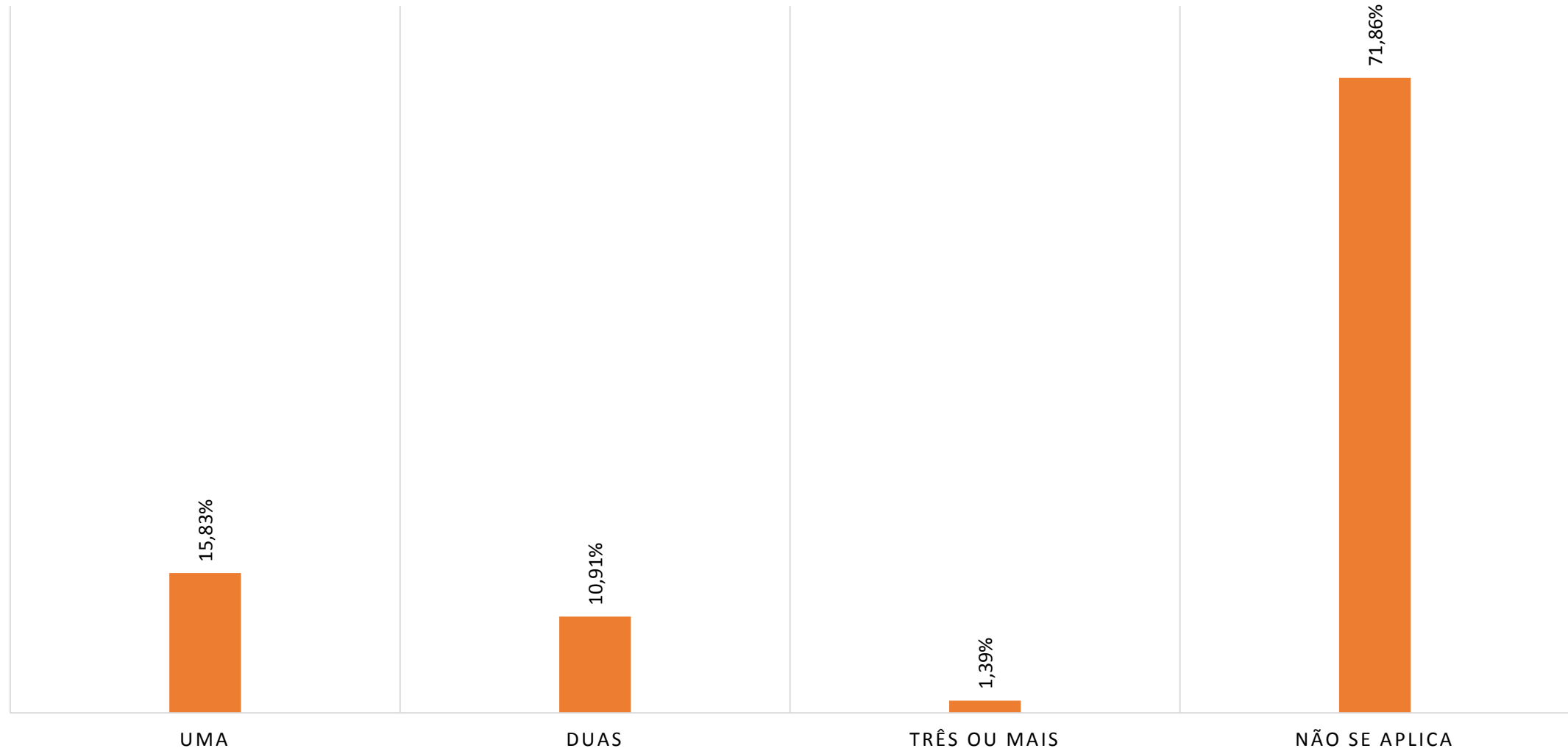
Qual é a sua religião?



Qual o meio de transporte que você utiliza para vir ao GURI?

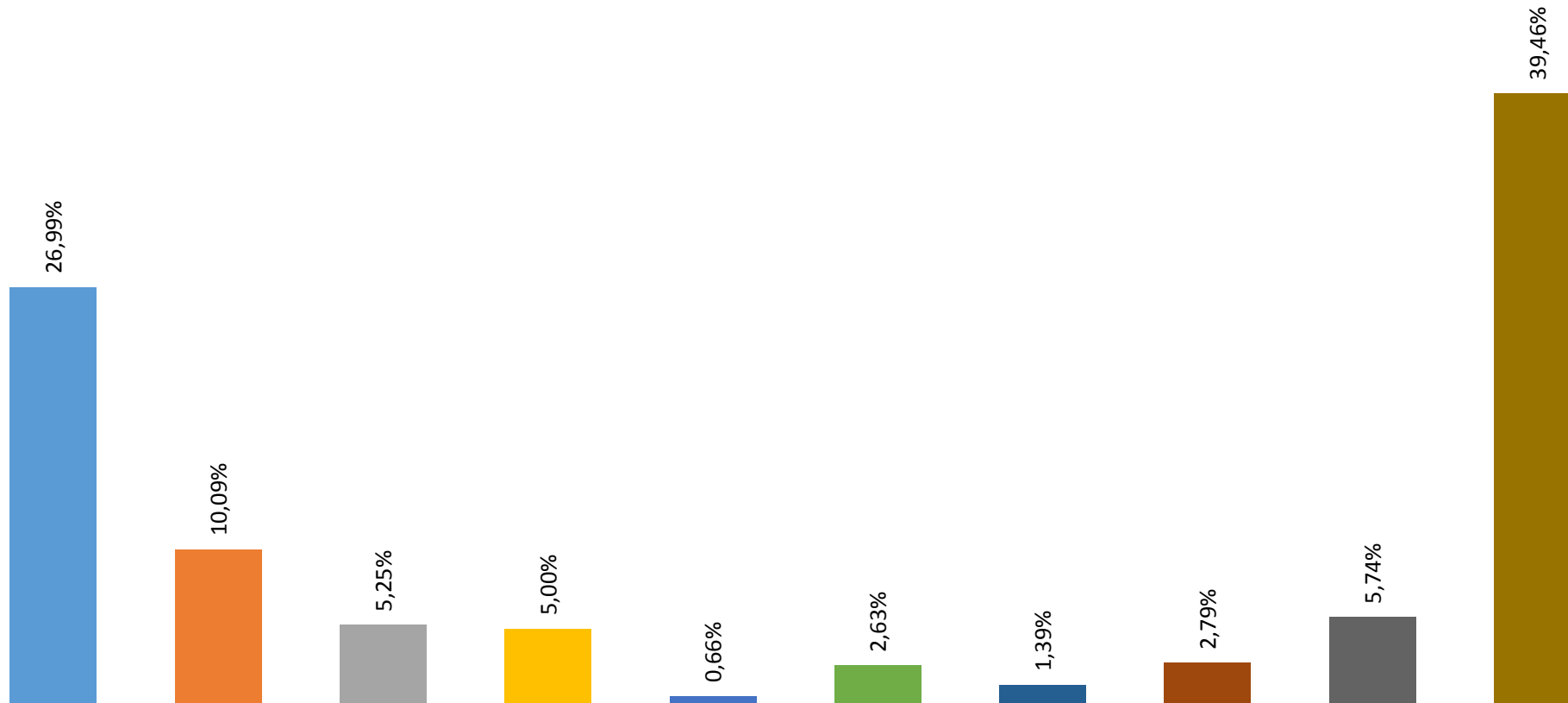


Quantas conduções você utiliza para vir ao GURI?

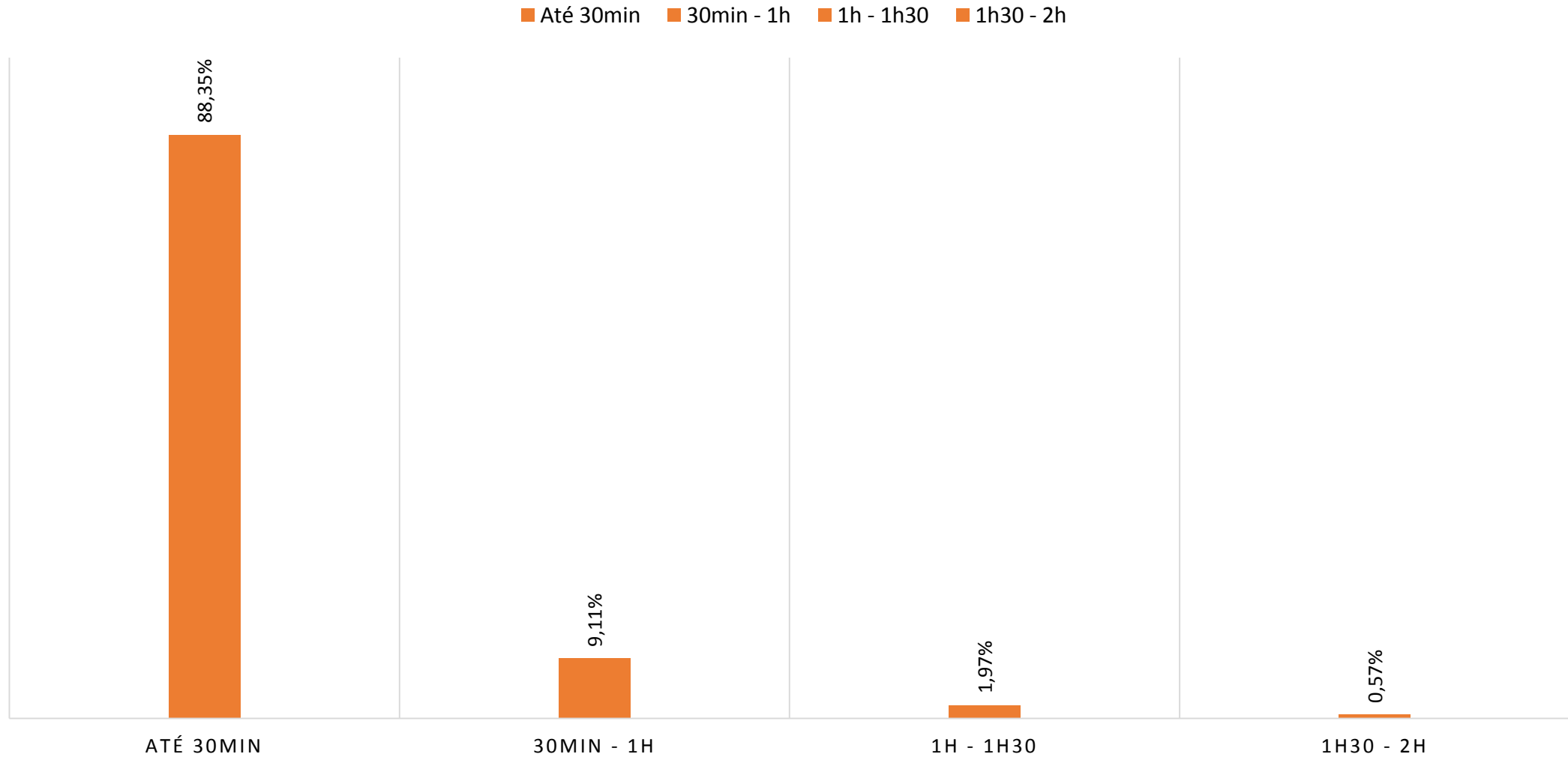


Como você costuma vir para as aulas de música do GURI?

- Com a mãe
- Com o pai
- Com o/a avô/avó
- Com o/a irmão/irmã
- Com o/a primo/a
- Com o/a tio/a
- Com o/a vizinho/a ou amigo/a
- Com outra pessoa
- Com outros colegas
- Sozinho/a

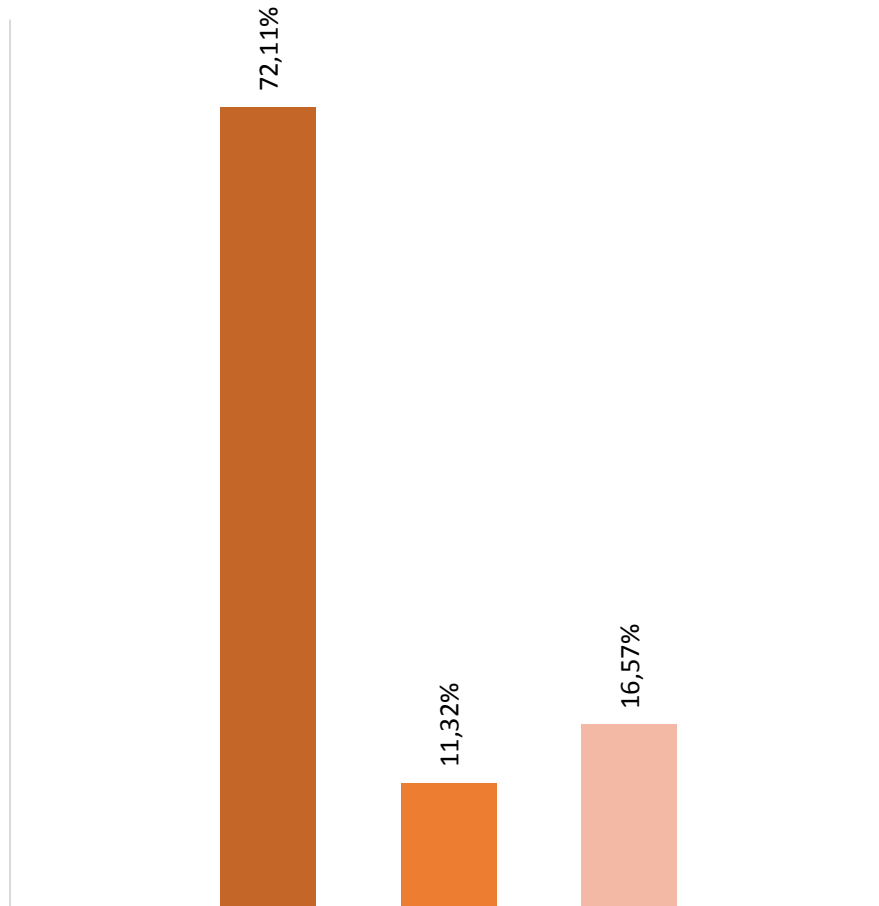


Qual o tempo médio que você leva para vir ao GURI?



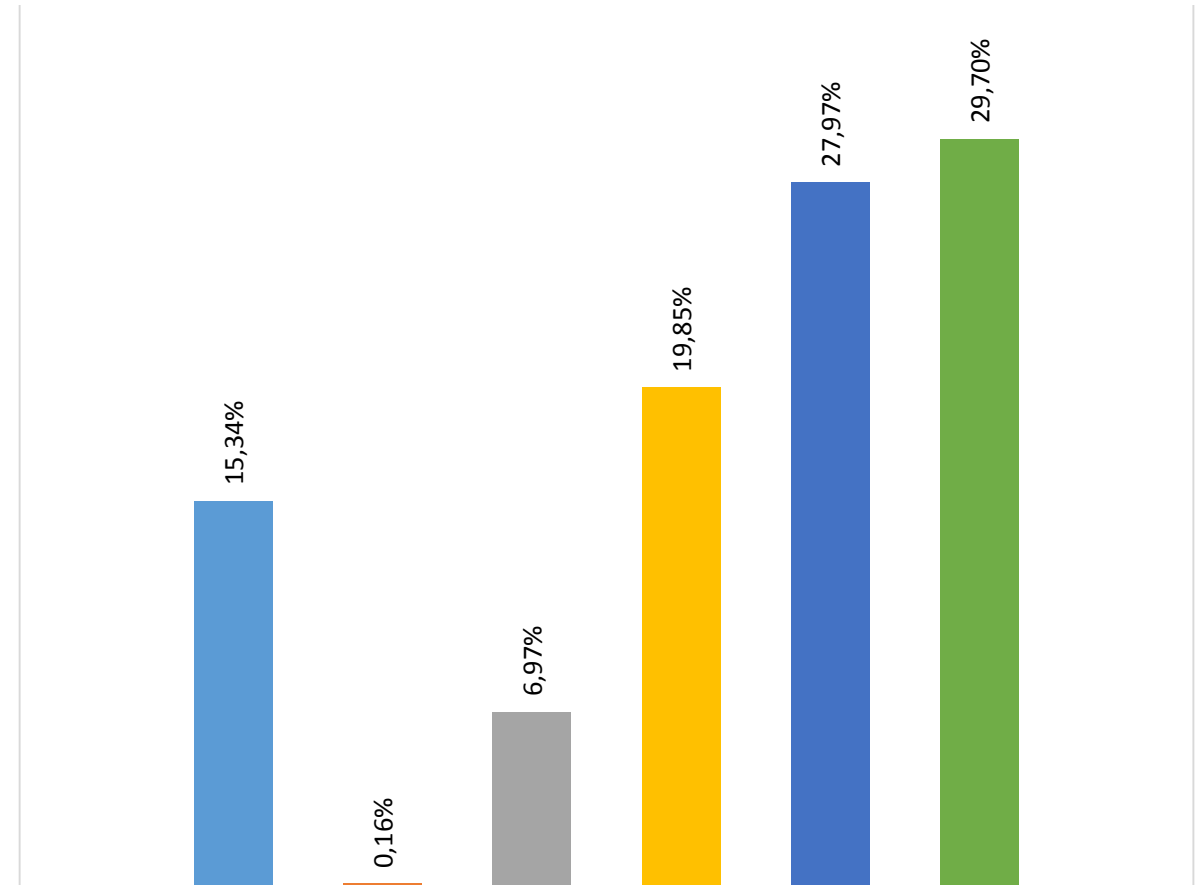
Você costuma vir ao polo para estudar música fora do horário de aula?

■ Não ■ Sim, muito de vez em quando ■ Sim, frequentemente



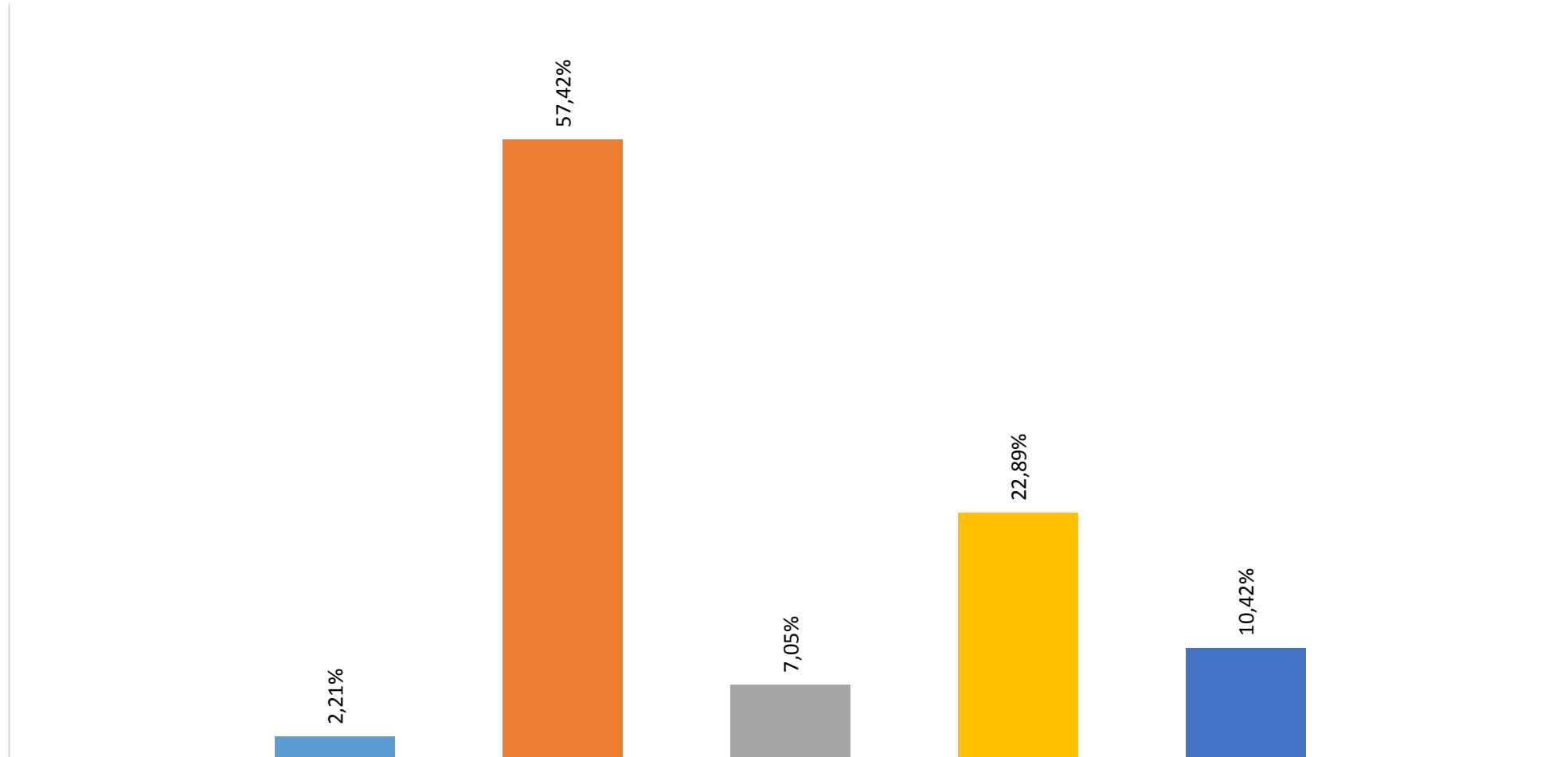
Se não, por quê?

■ Falta de tempo ■ Não gosto de estudar
■ Não tenho quem me traga ao polo ■ Tenho o instrumento em casa
■ Outros ■ Vazios

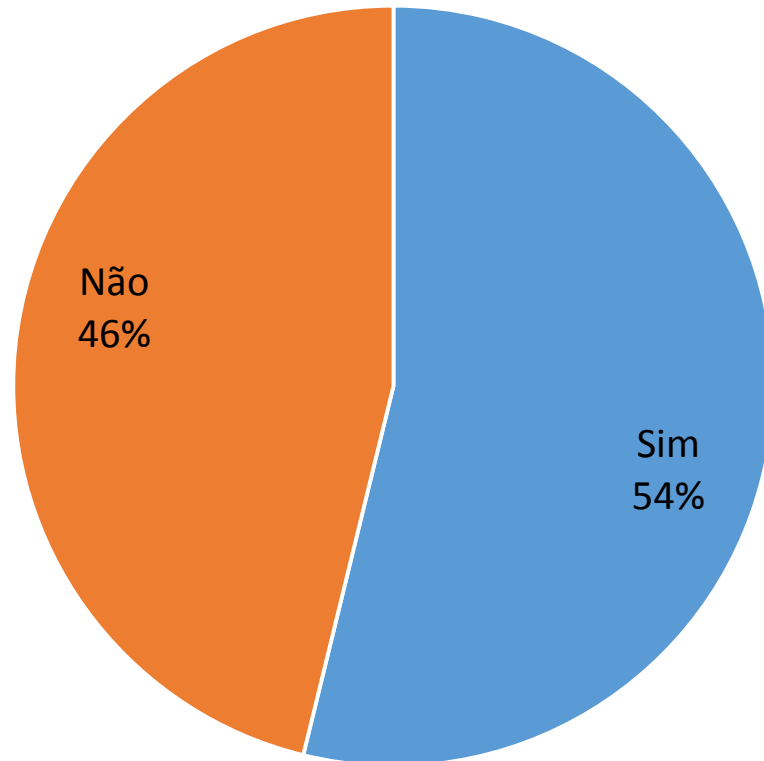


Qual curso você faz no GURI?

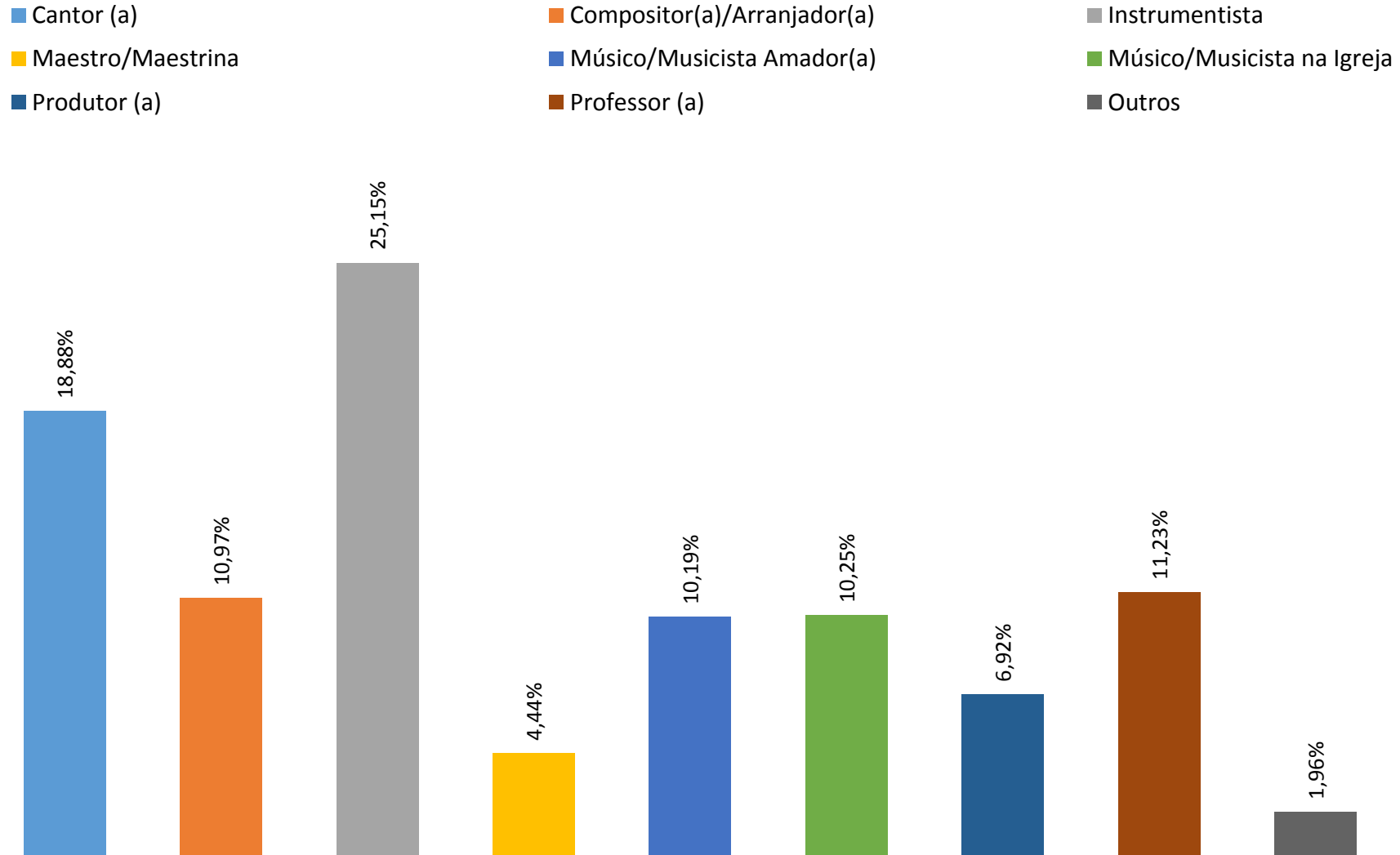
■ Curso Modular ■ Curso Sequencial ■ Iniciação Musical para Adultos ■ Iniciação Musical para Crianças ■ Vazios



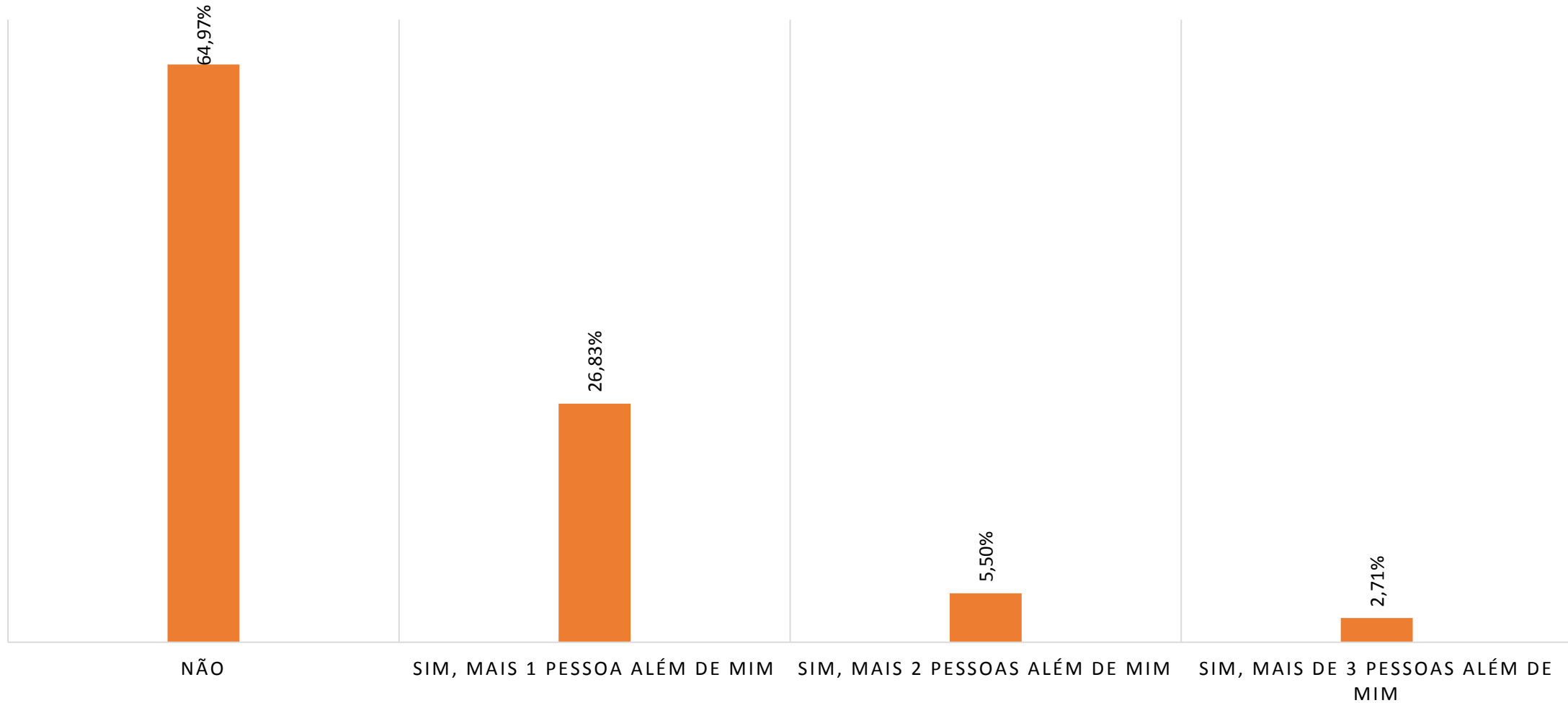
No futuro, você pretende exercer alguma atividade, seja profissional ou não, relacionada com música?



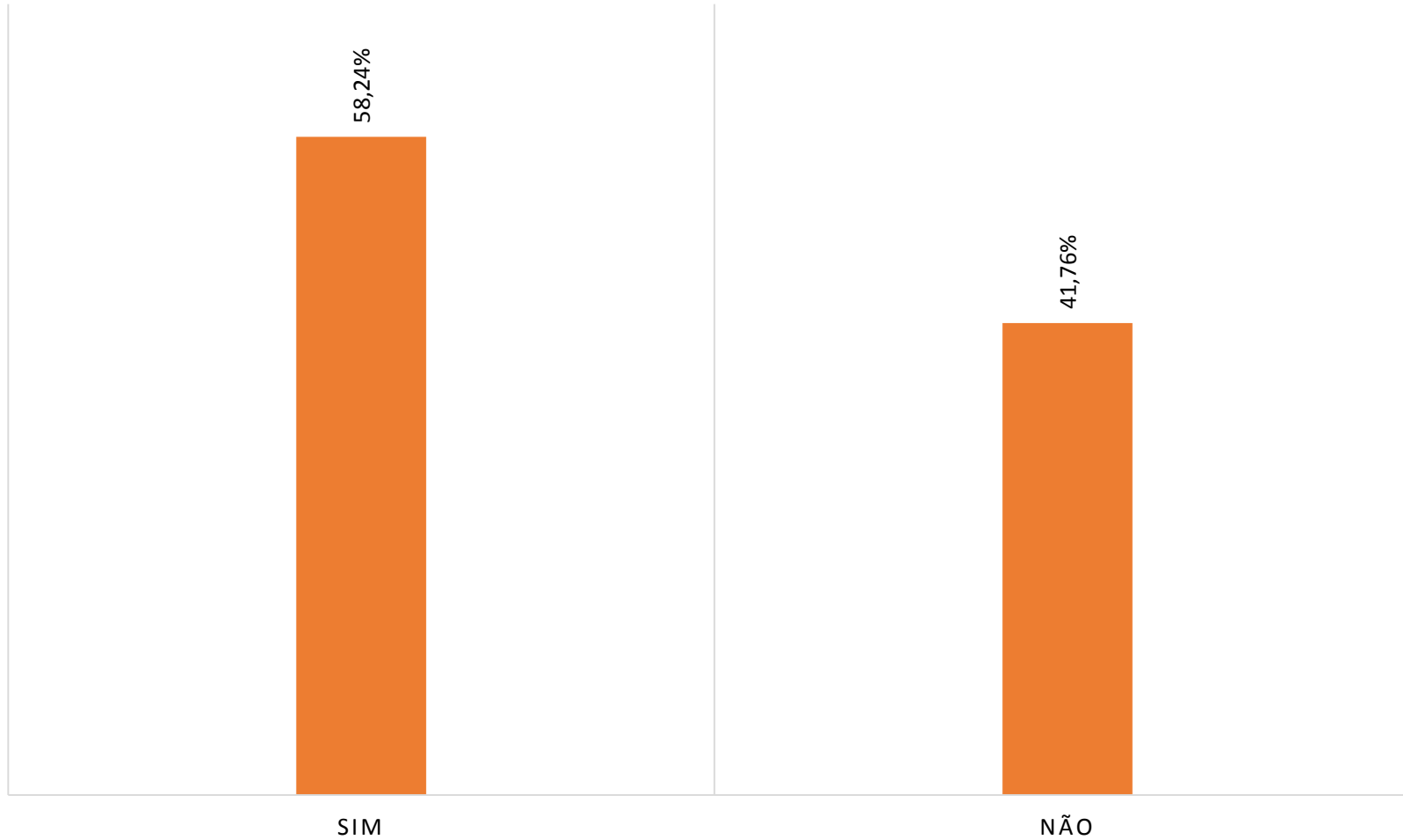
Se sim, qual a sua pretensão com o aprendizado musical? Ser:



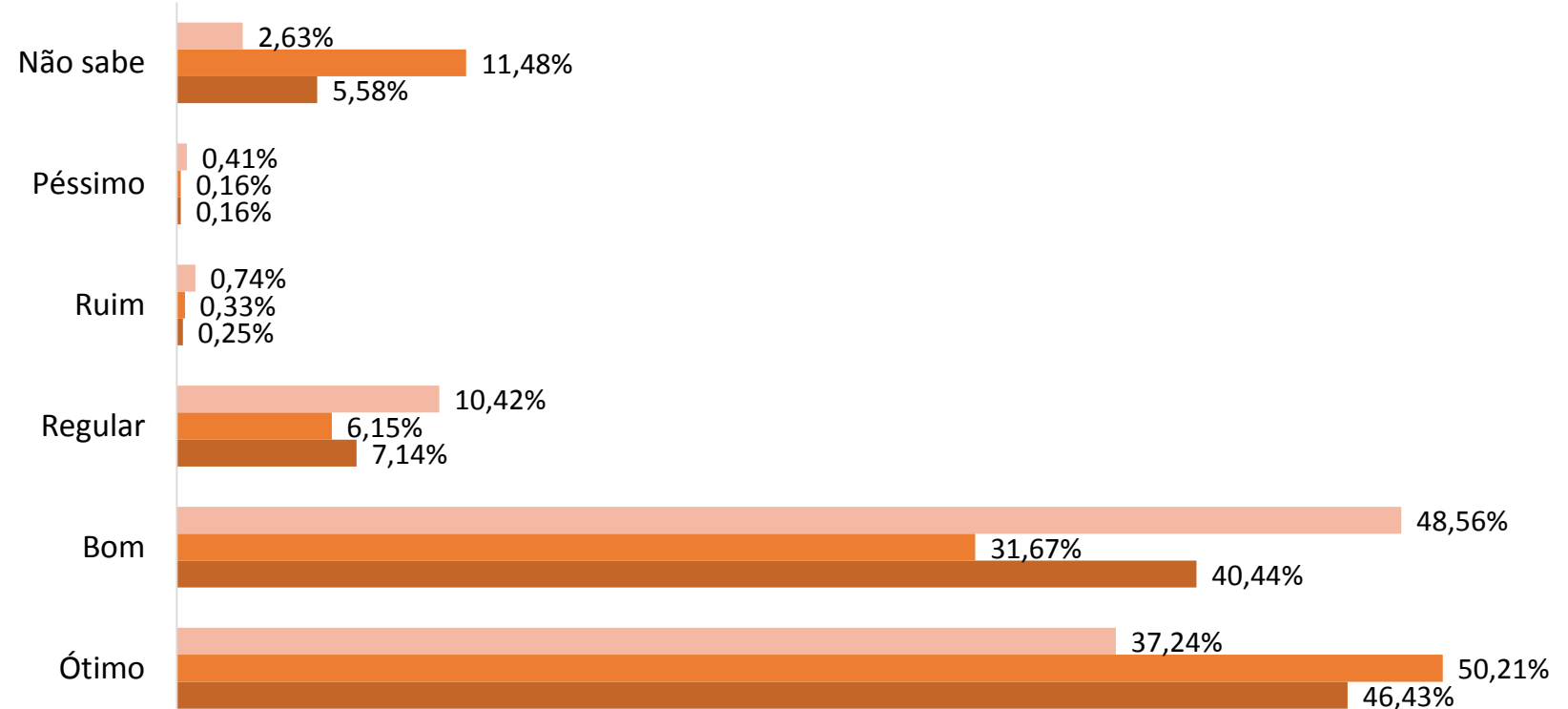
Alguma outra pessoa da sua família estuda no GURI, mesmo que em outro polo?



Você já assistiu alguma apresentação dos Grupos Infantis Juvenis do GURI?



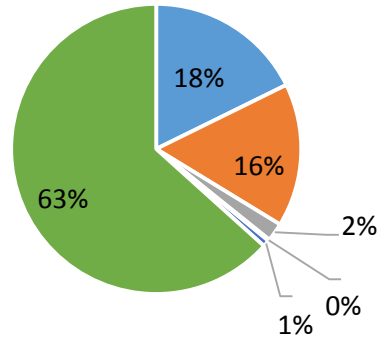
Quanto aos aspectos relacionados à estrutura do GURI, como você os avalia?



	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
■ Estrutura das salas de aula	37,24%	48,56%	10,42%	0,74%	0,41%	2,63%
■ Instrumentos musicais	50,21%	31,67%	6,15%	0,33%	0,16%	11,48%
■ Materiais didáticos como partituras, livros, lousas, canetas, pranchetas, CDs, DVDs, entre outros	46,43%	40,44%	7,14%	0,25%	0,16%	5,58%

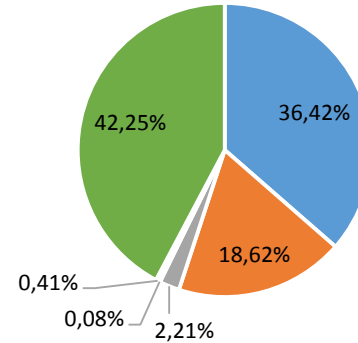
Em relação às equipes e atividades do GURI, como você as avalia?

Intercâmbio entre polos
(Interpolos)



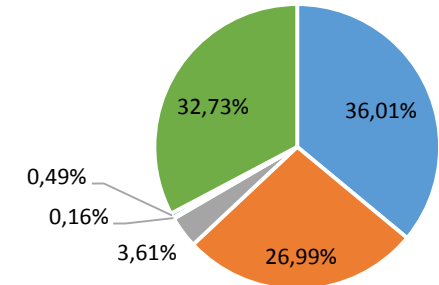
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo ■ Não sabe

Atividades Culturais
(visitas a museus, exposições, etc.)



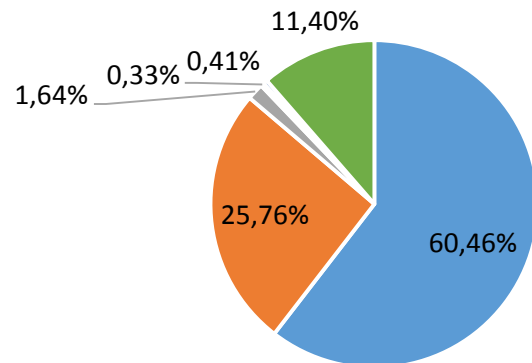
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo ■ Não sabe

Rodas de conversa/Oficinas socioeducativas
(Atividades Sociais)



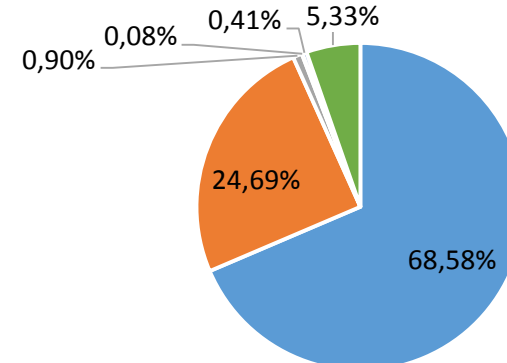
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo ■ Não sabe

O atendimento do(a) agente de apoio



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo ■ Não sabe

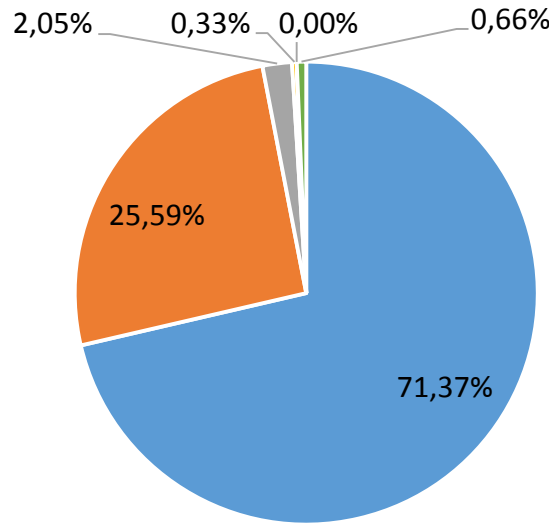
O atendimento do(a) monitor(a)



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo ■ Não sabe

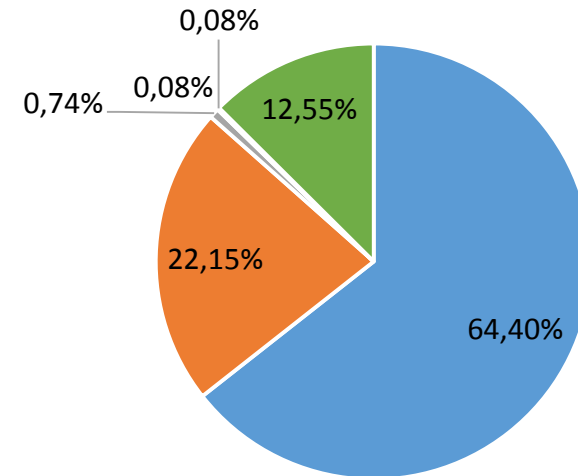
Em relação às equipes e atividades do GURI, como você as avalia?

O jeito que os(as) professores(as) ensinam



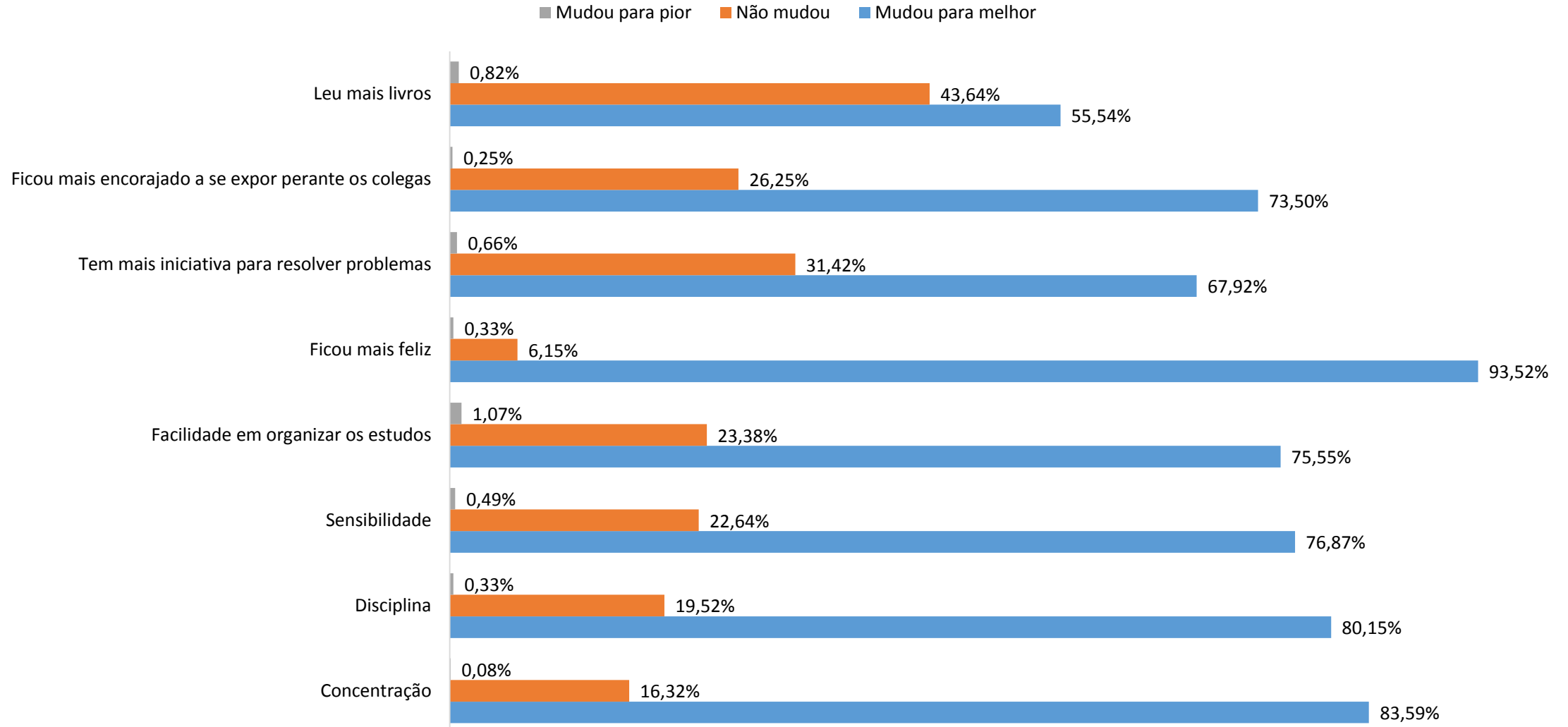
■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo ■ Não sabe

O atendimento do(a) assistente social

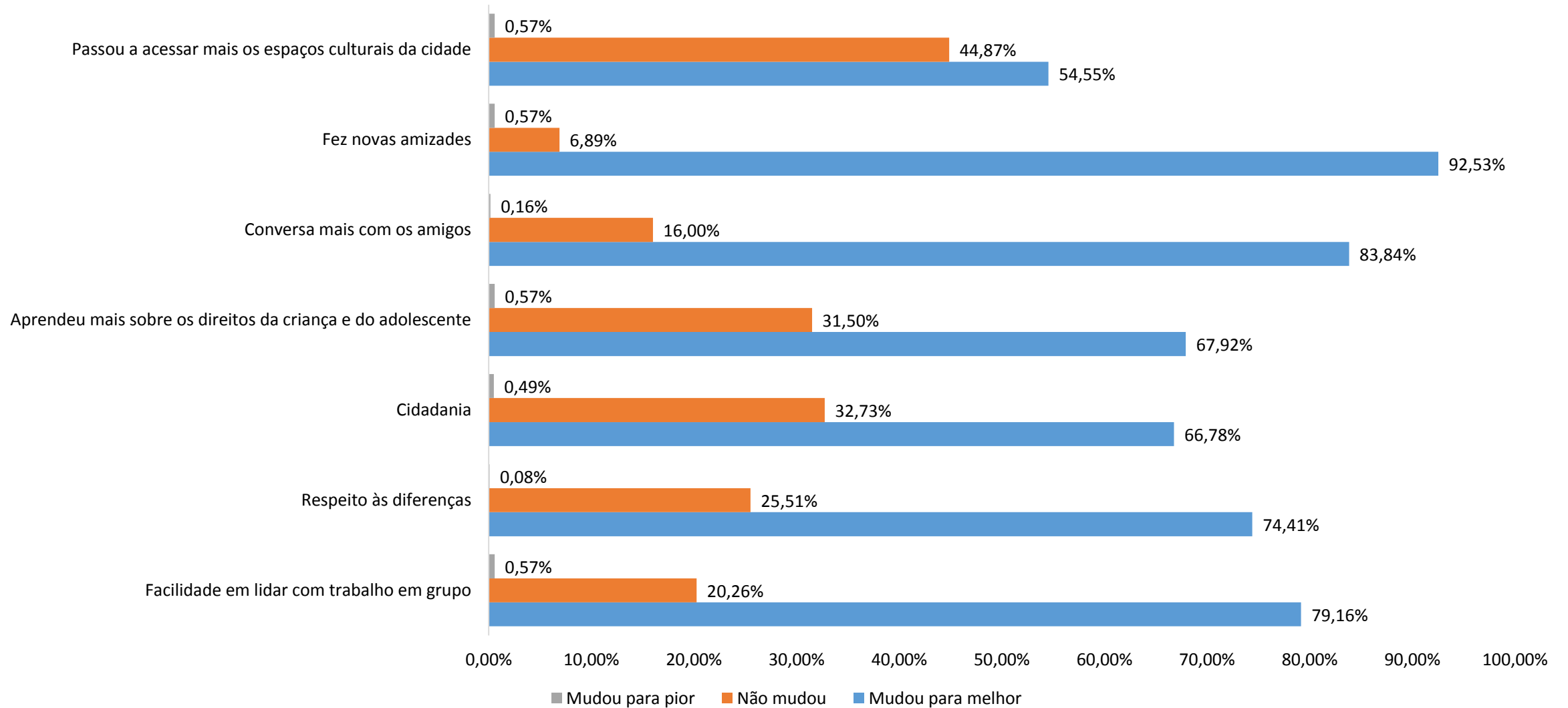


■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Péssimo ■ Não sabe

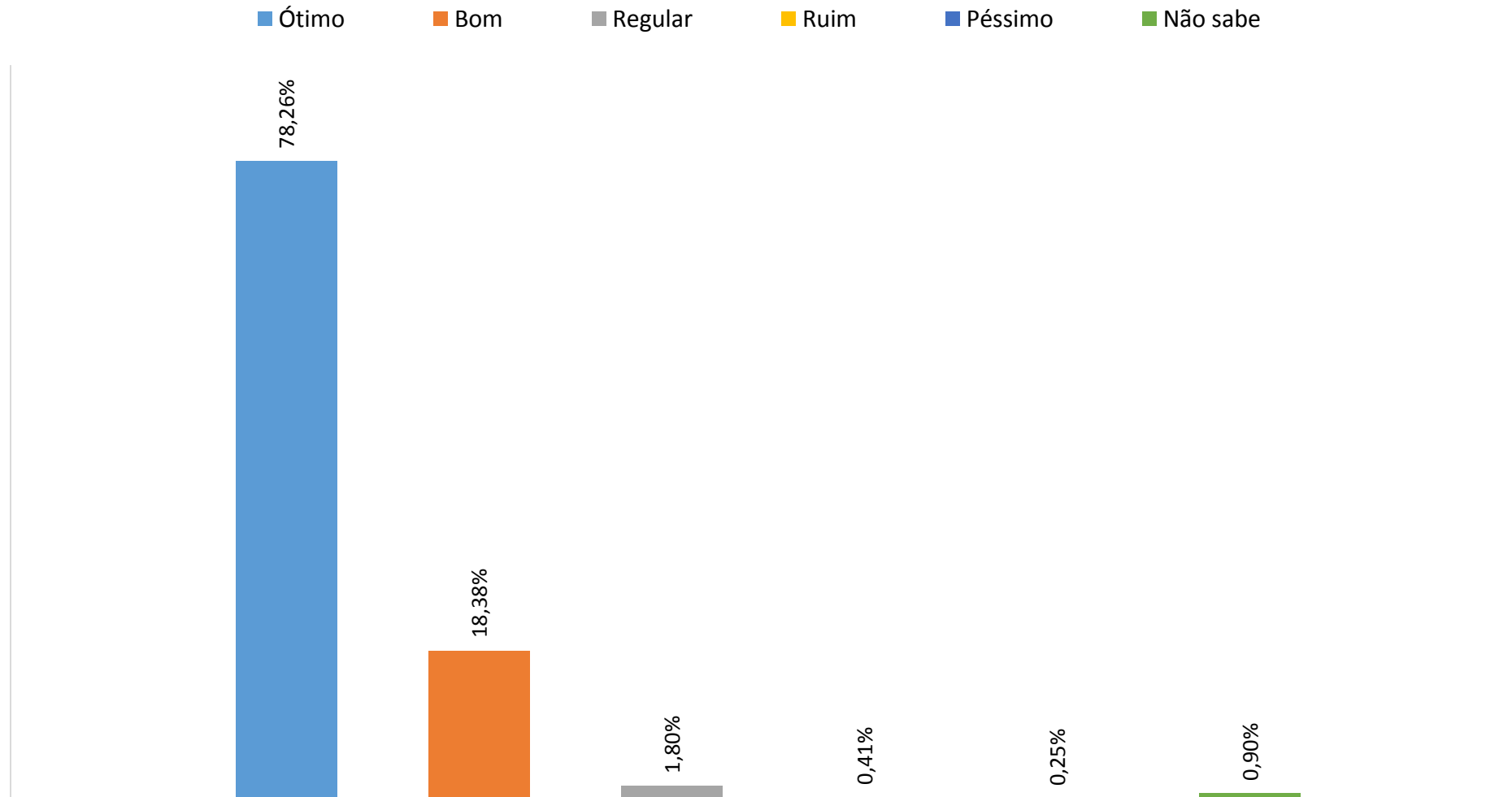
Na sua opinião, o GURI trouxe mudanças para sua vida no campo individual? Quais mudanças?



Na sua opinião, o GURI trouxe mudanças para sua vida no campo coletivo? Quais mudanças?



No geral, qual o grau de satisfação com o GURI?



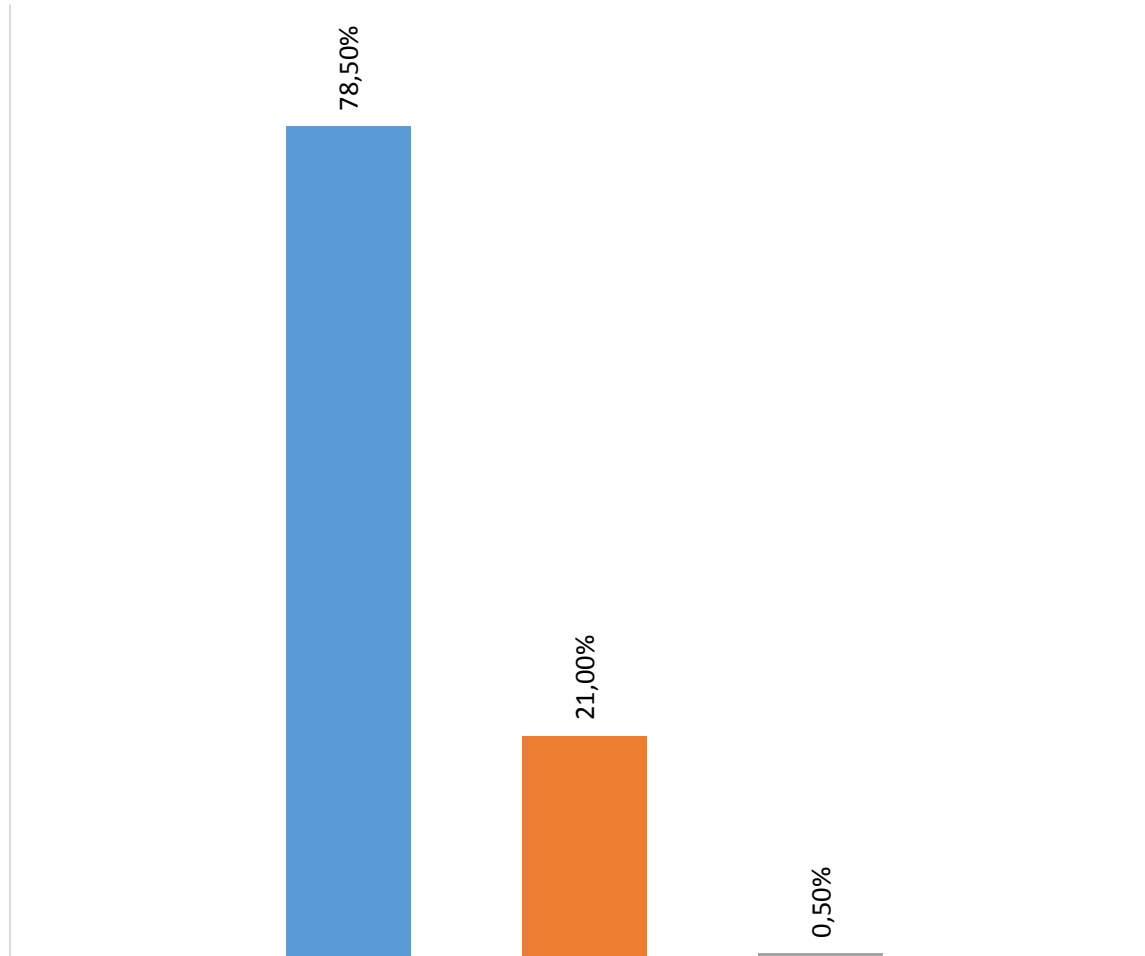
- **93,52%** dos alunos e alunas se dizem mais felizes por causa do GURI.
- **83,59%** dos alunos e alunas dizem que ficaram mais concentrados por causa do GURI e **80,51%** dizem que ficaram mais disciplinados por participar do GURI.
- **92,53%** disseram que fizeram novas amizades no GURI, **83,84%** que conversam mais com os amigos, **79,16%** disseram ter mais facilidade em realizar trabalho em grupo e **74,41%** que respeitam mais as diferenças por causa do GURI.
- **O Grau de Satisfação dos alunos e alunas com o programa é de 96,64 % somando-se os que consideram o GURI ótimo (78,26%) e bom (18,38%).**

Responsáveis RESULTADOS

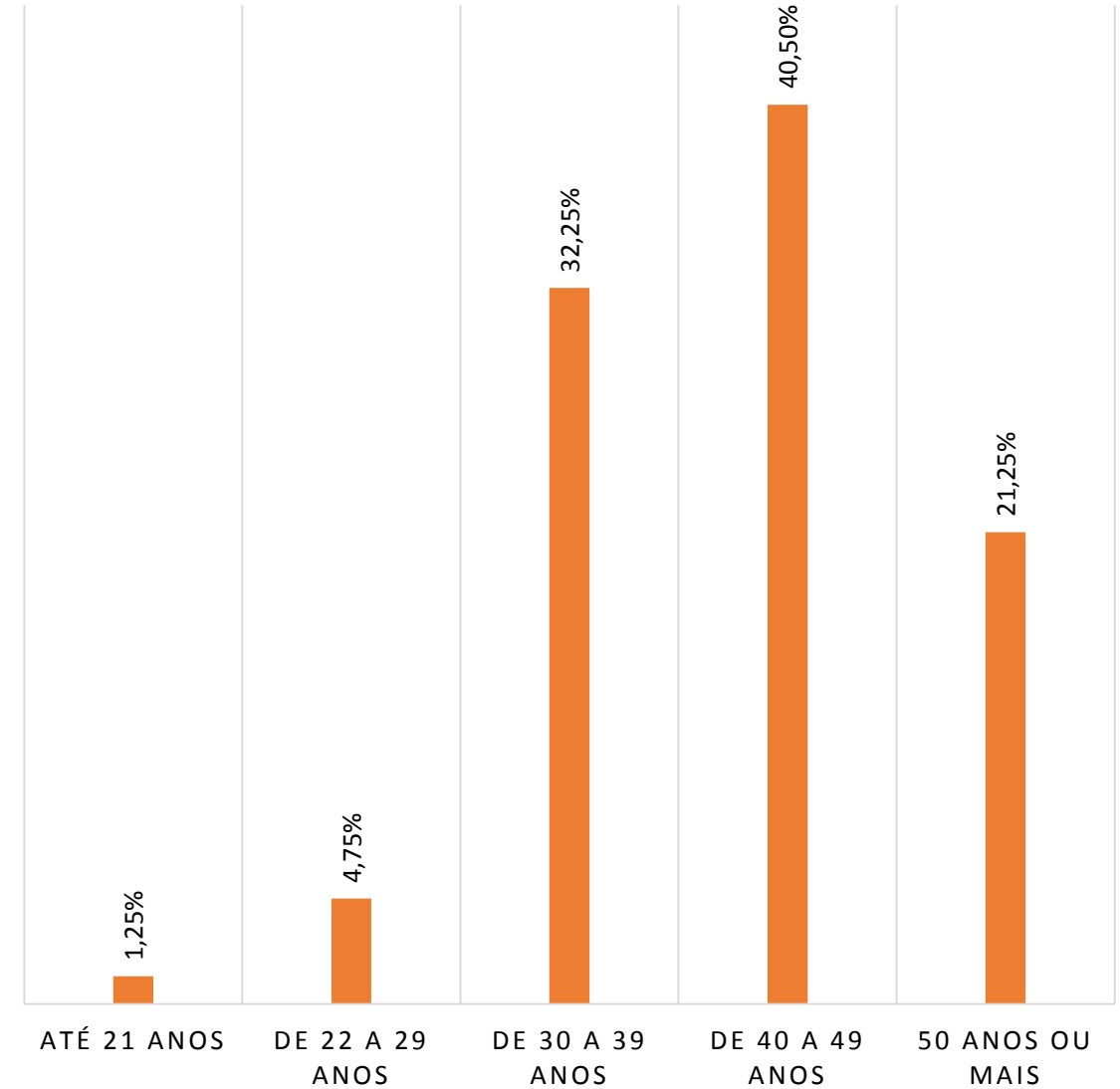


Gênero

■ Feminino ■ Masculino ■ Não especificado

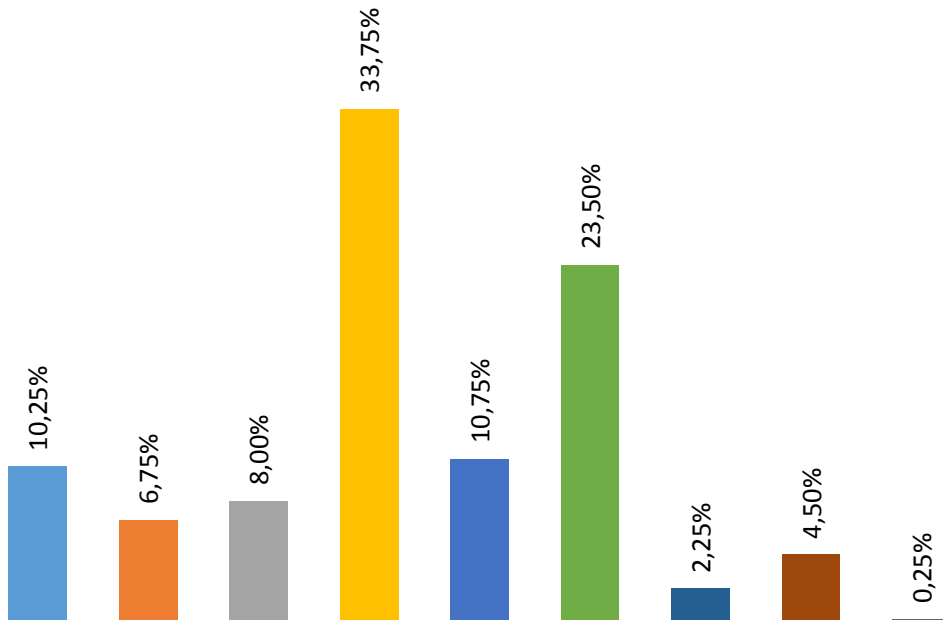


Idade



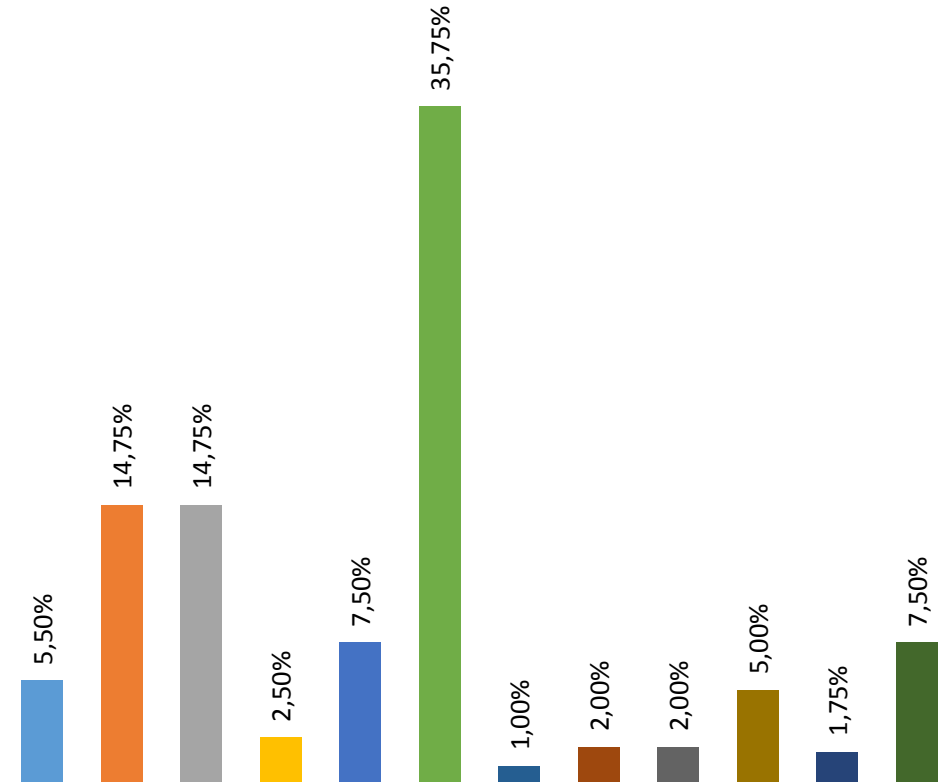
Escolaridade

- Ensino Fundamental incompleto
- Ensino Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio completo
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior completo
- Pós graduação/mestrado/doutorado incompleto

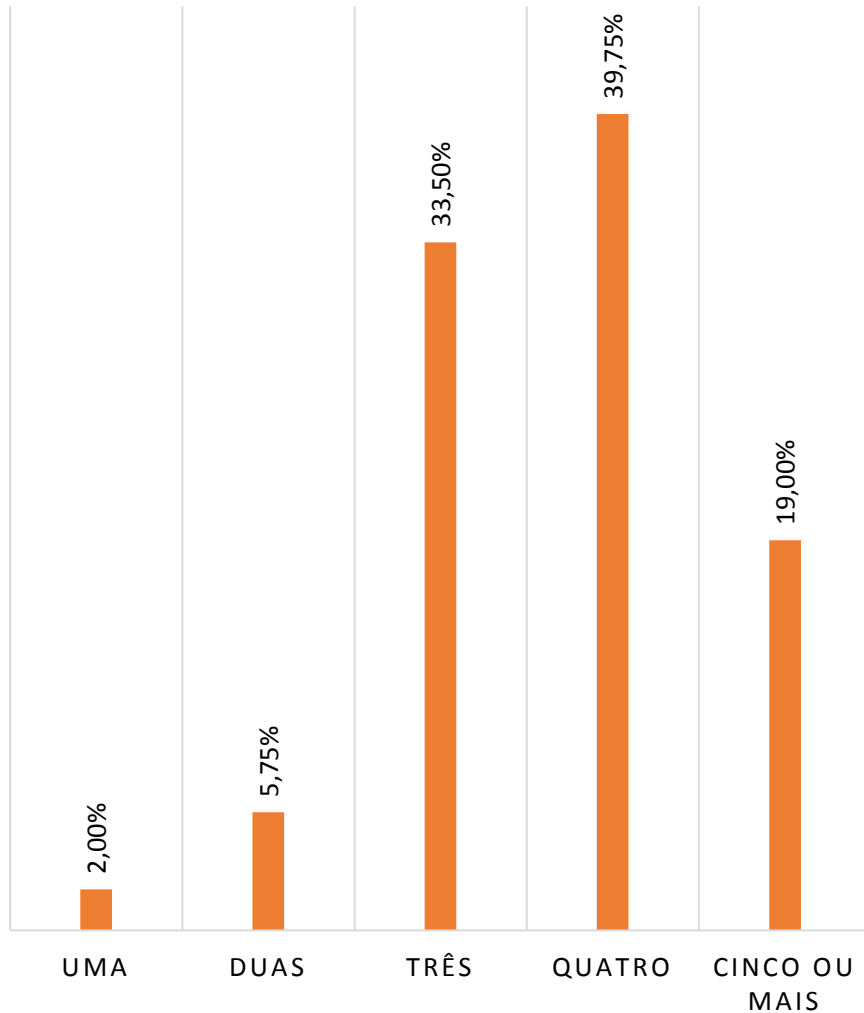


Ocupação

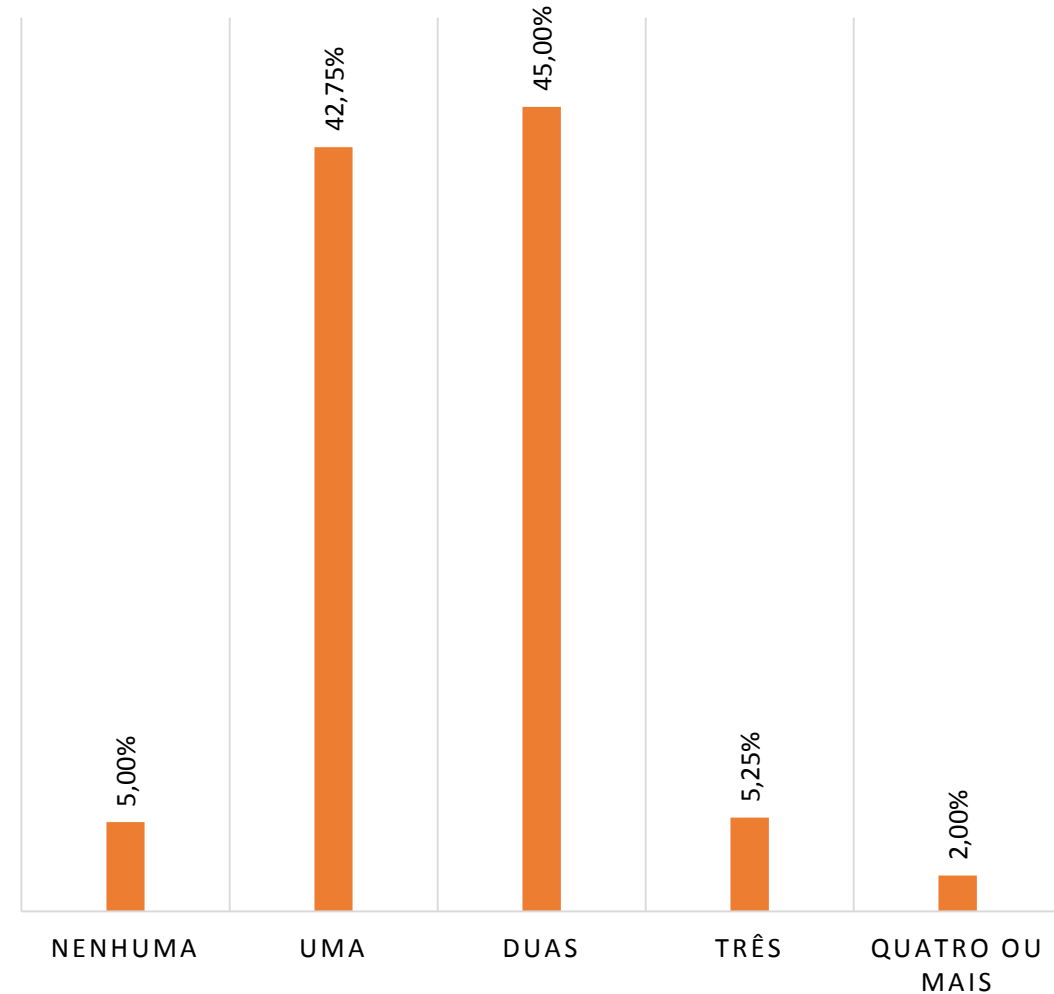
- Aposentado/pensionista
- Assalariado/empregado
- Autônomo
- Comerciante
- Desempregado
- Dono (a) de casa
- Empresário
- Estudante
- Freela/bico
- Funcionário público
- Profissional liberal
- Outro



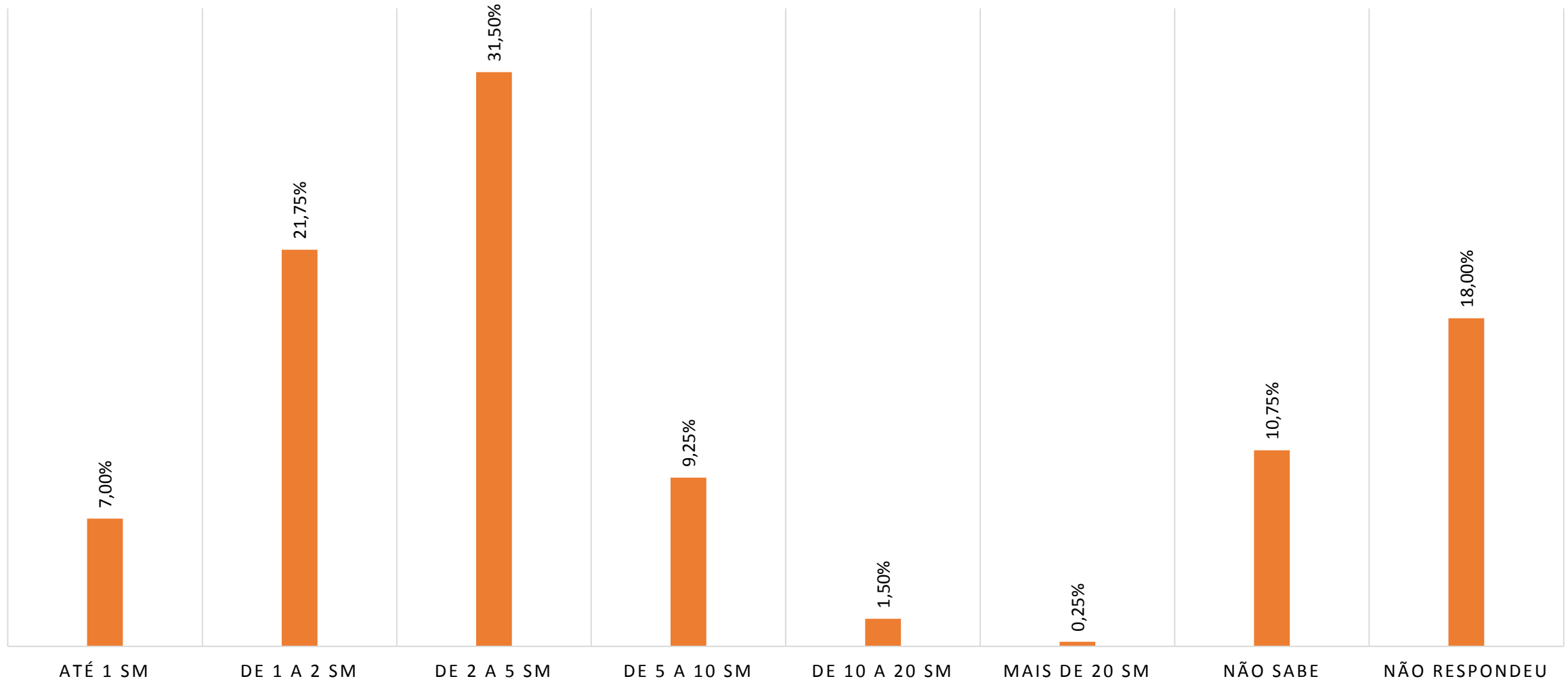
Incluindo você, quantas pessoas moram na sua casa?



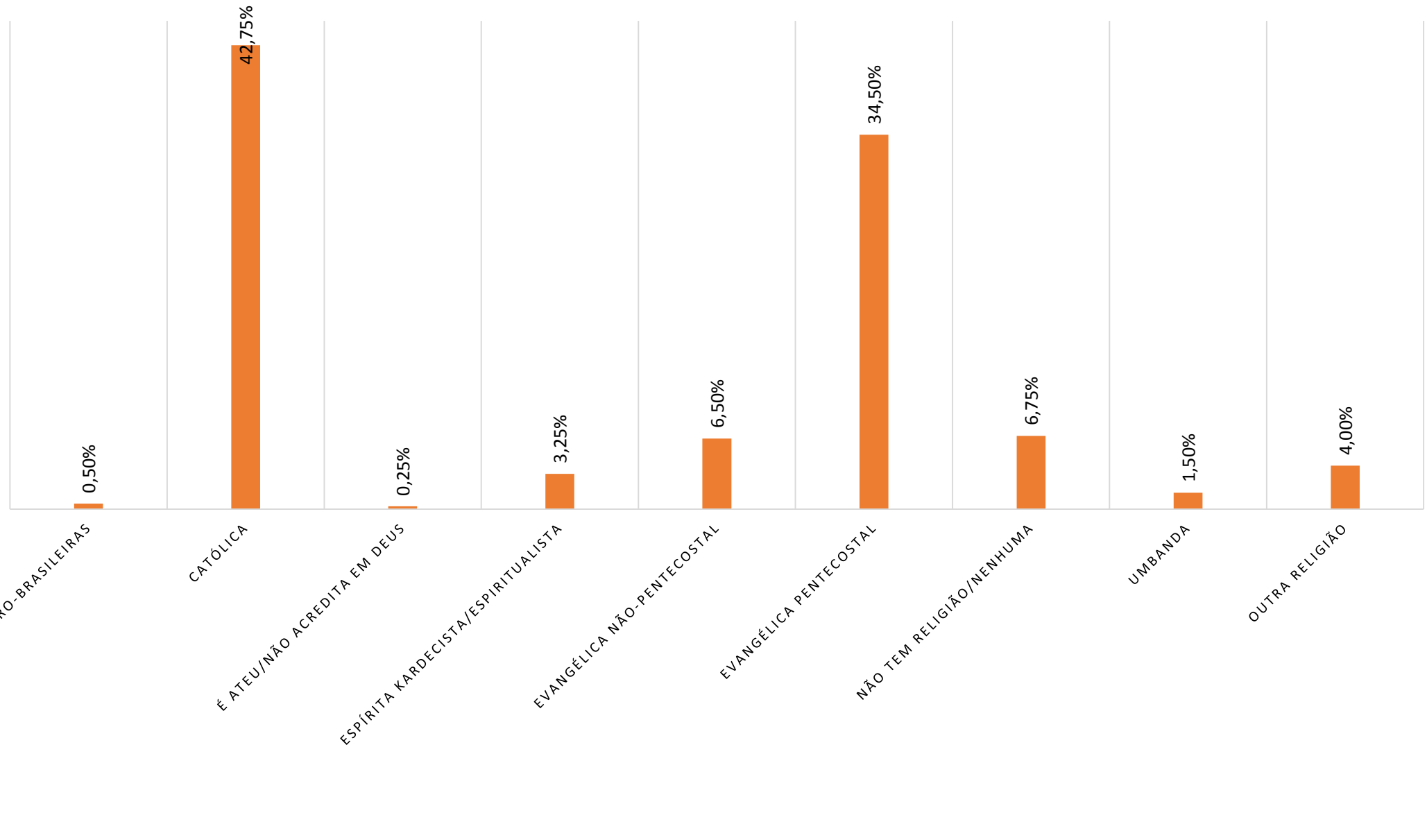
Das pessoas que moram na sua casa, quantas têm rendimento?



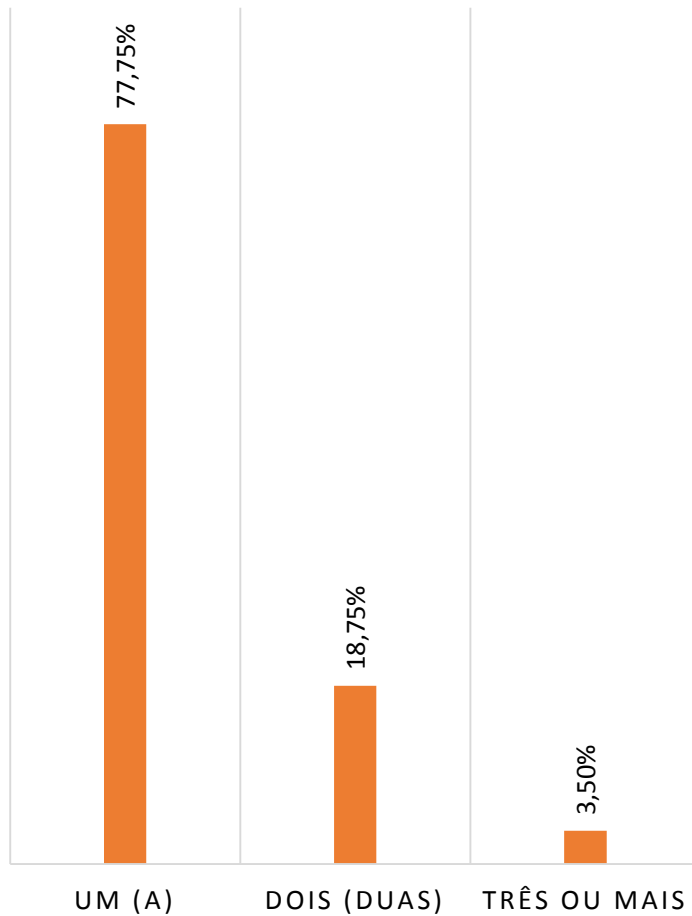
Qual é a renda familiar mensal aproximada?



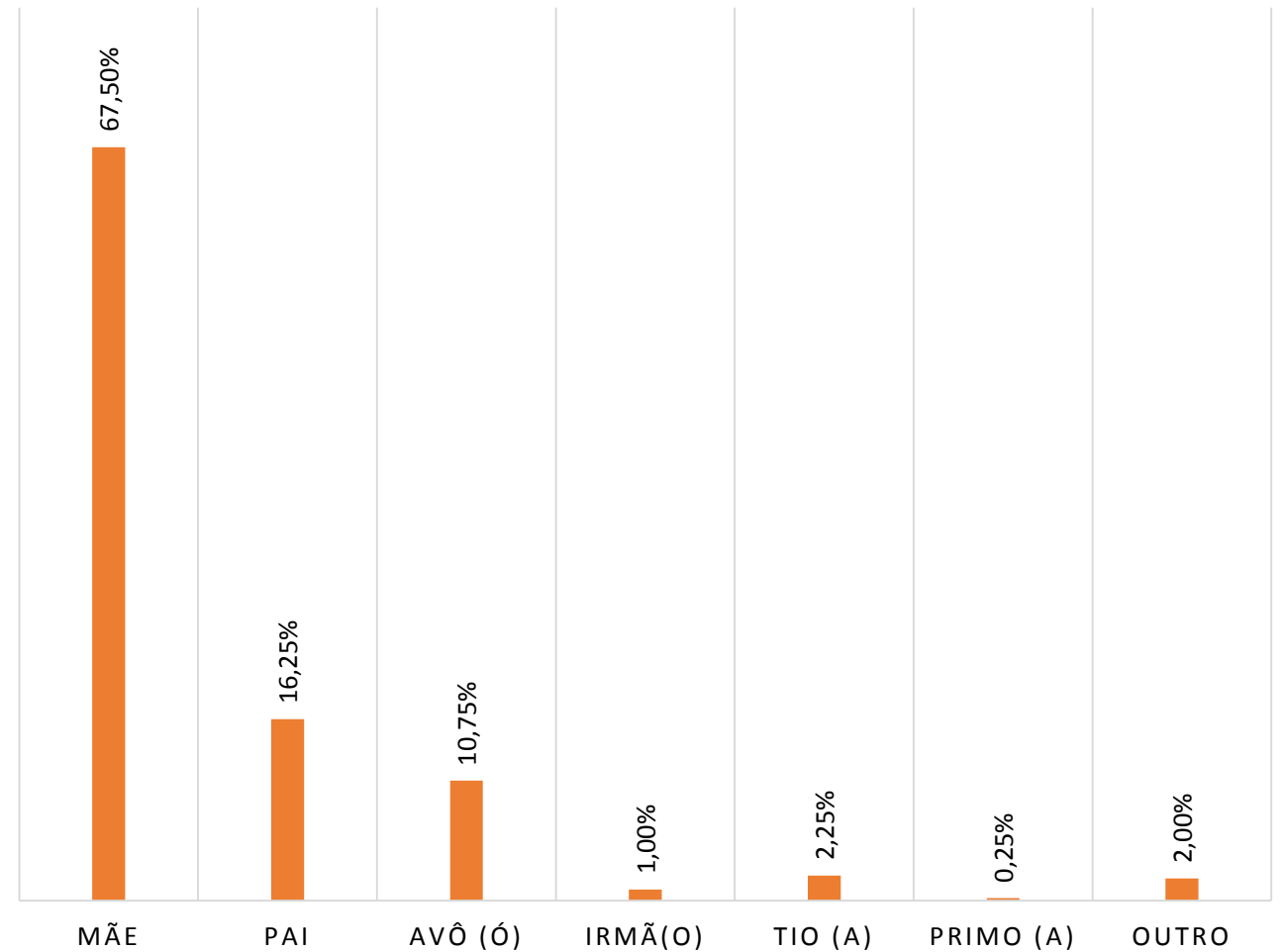
Qual é a sua religião?



Quantos(as) alunos(as) sob sua
responsabilidade estudam no GURI?



Qual seu grau de parentesco com o (a) aluno(a)?



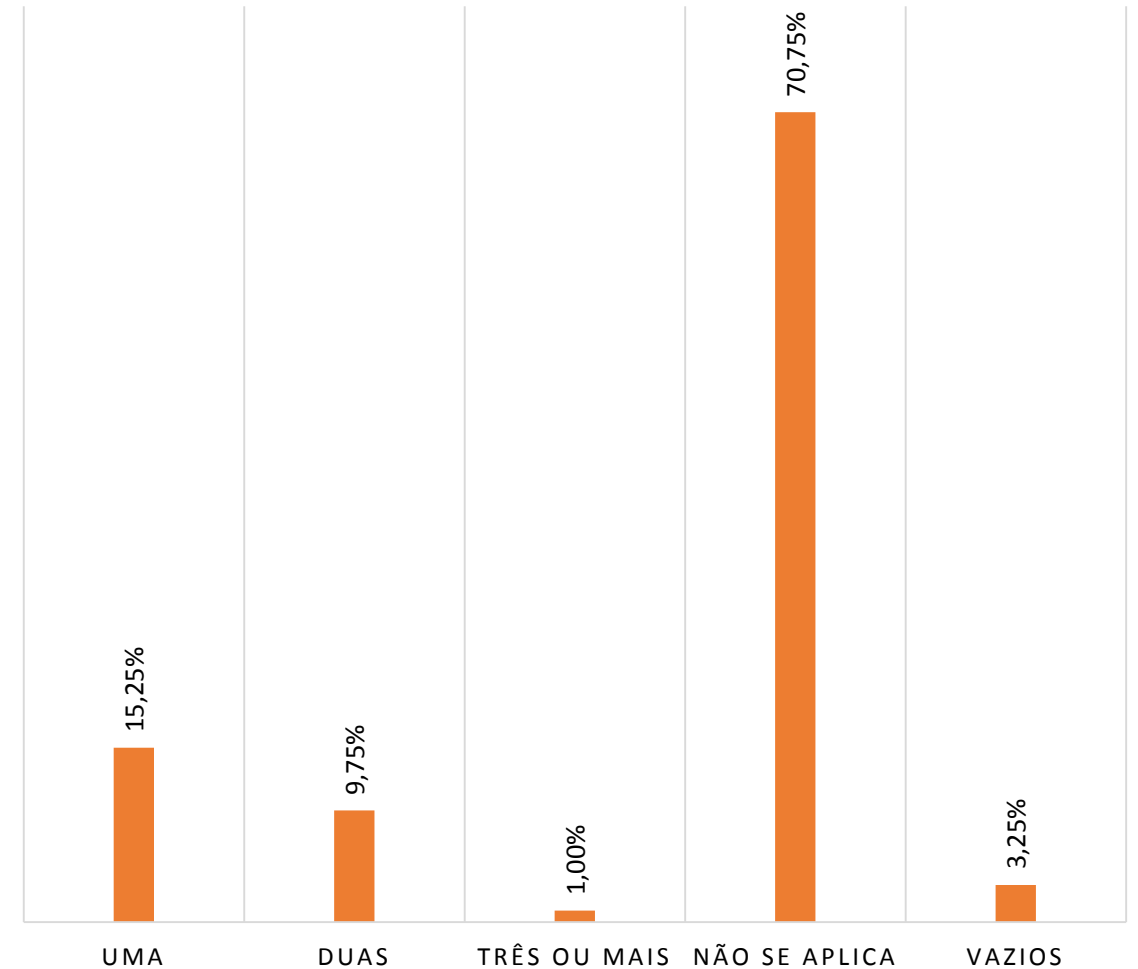
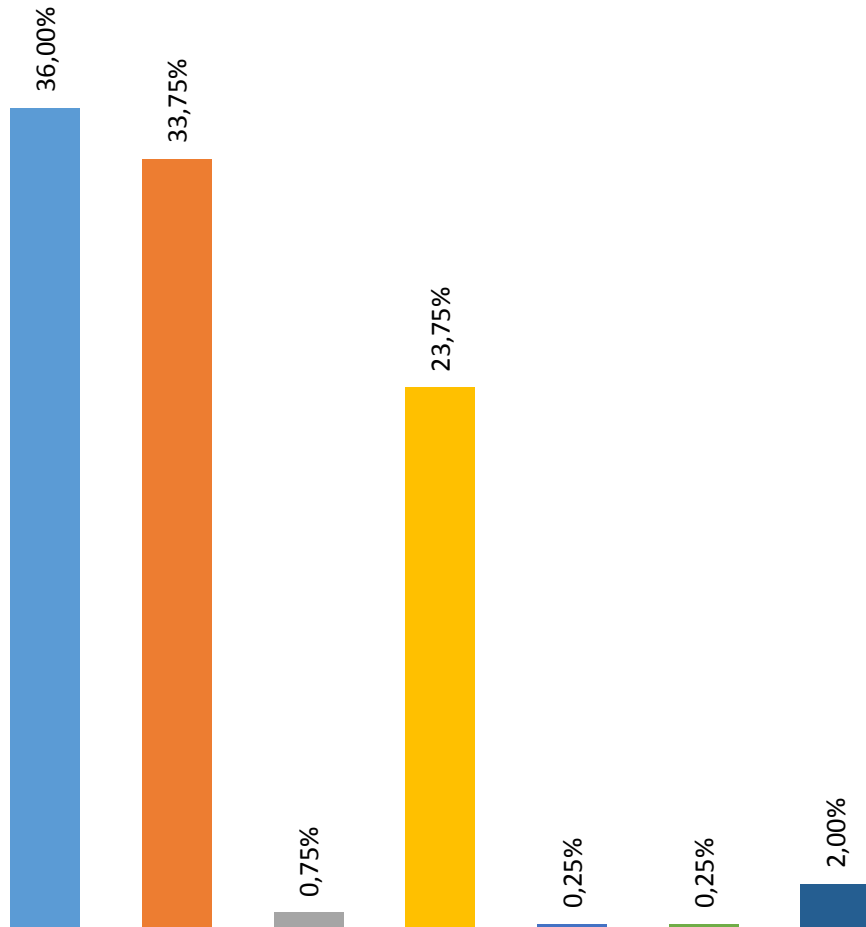
Com que frequência você costuma vir ao GURI?



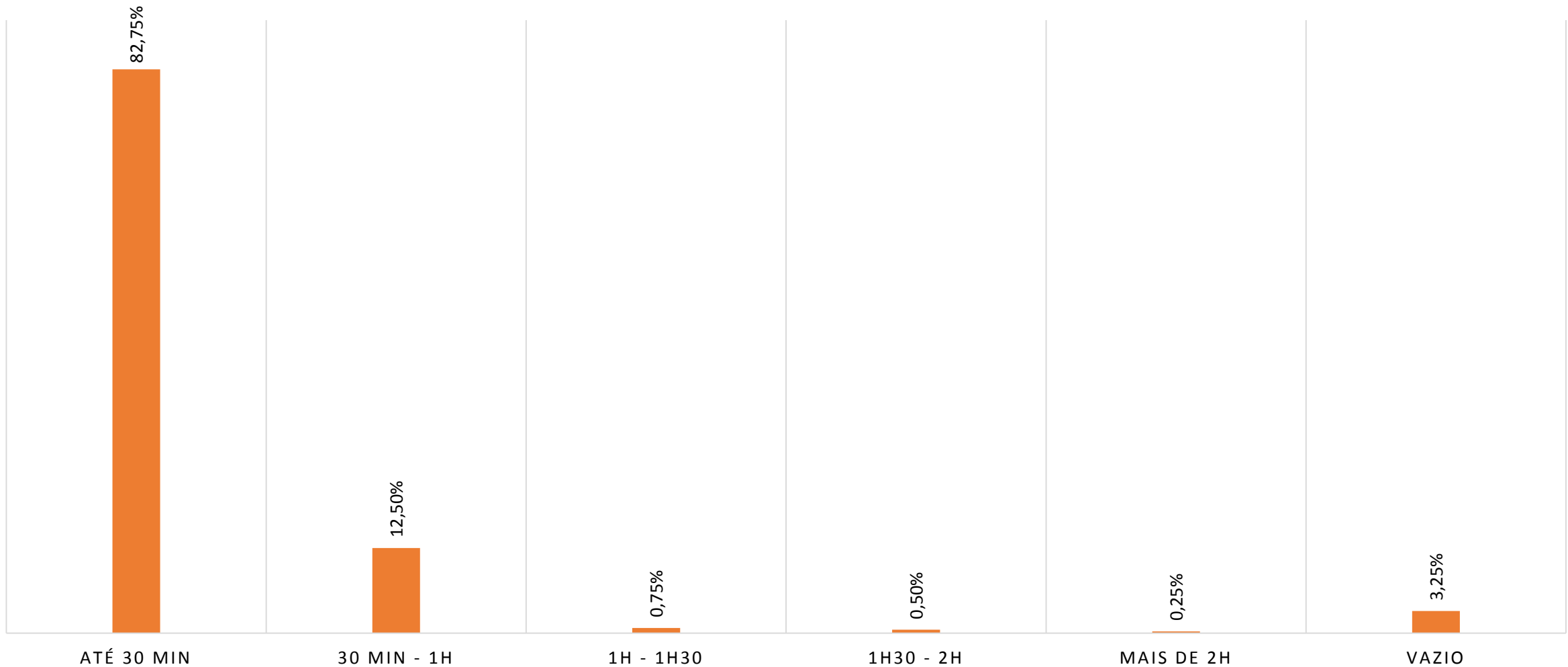
Qual o meio de transporte que você mais utiliza para vir ao GURI?

Quantas conduções você utiliza para vir ao GURI?

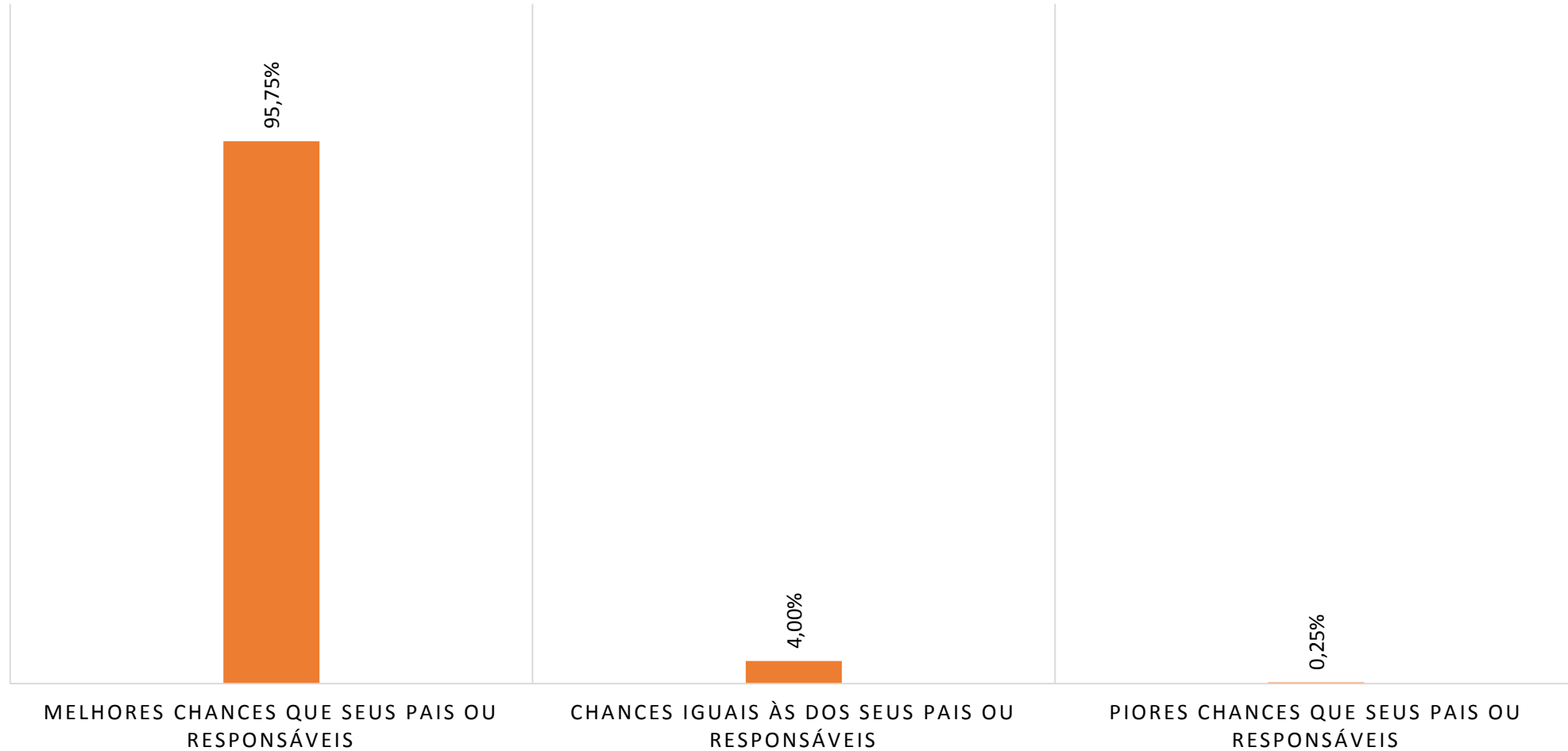
A pé Carro Metrô Ônibus Taxi/Uber Trem Outros



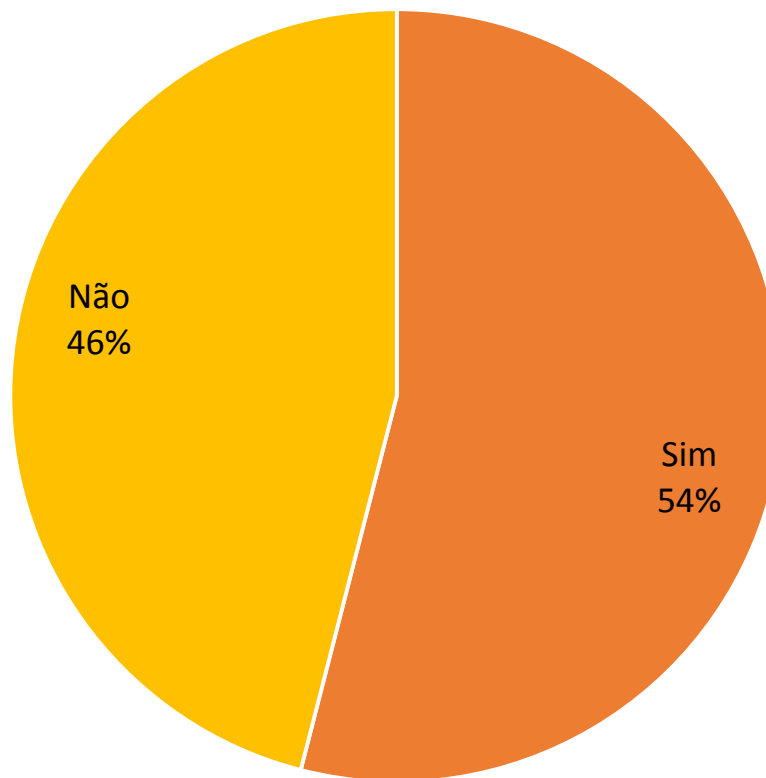
Qual o tempo médio que você leva para vir ao GURI?



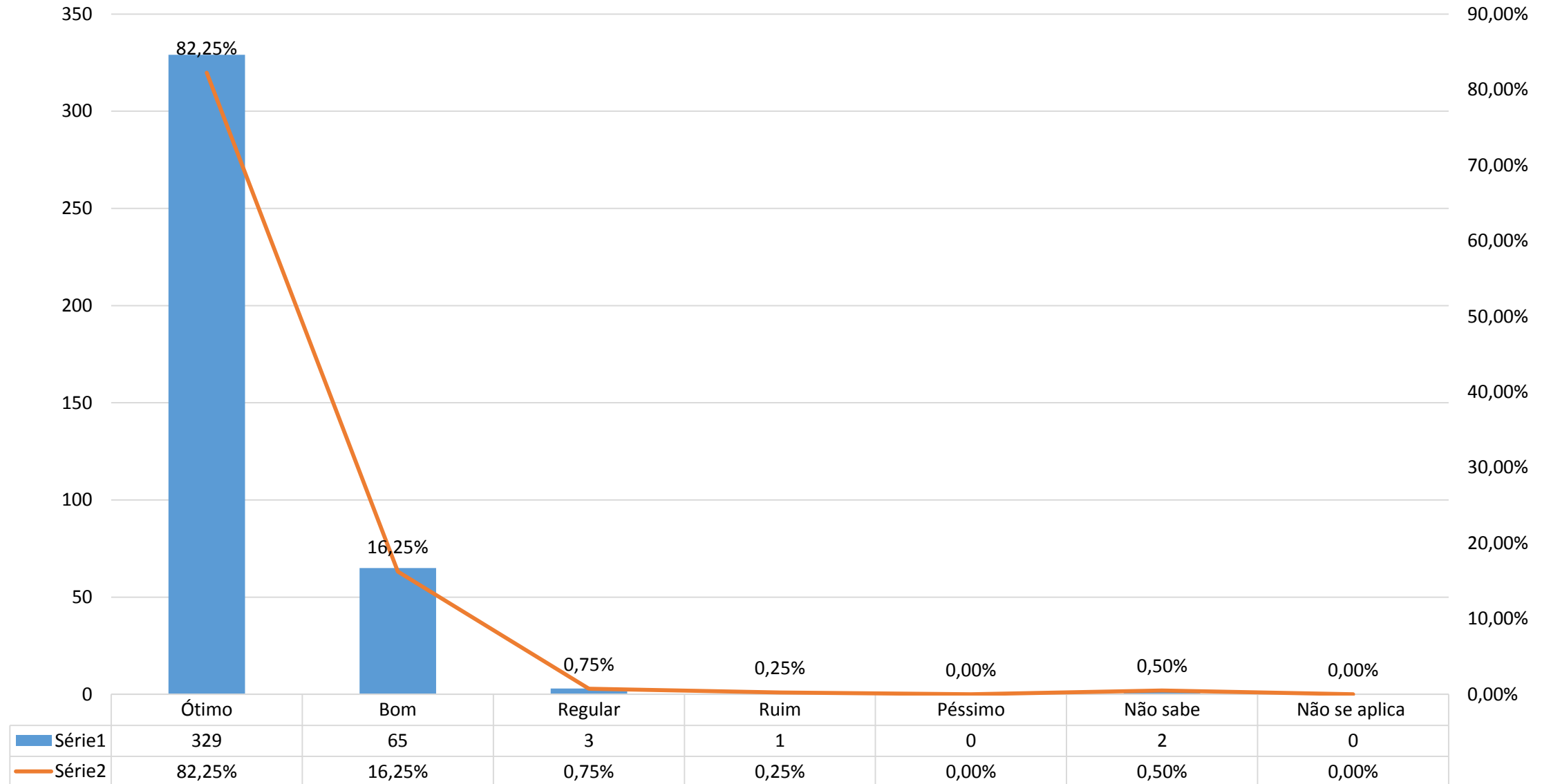
Você acha que, com o curso de música que está fazendo no GURI, o(a) aluno(a) terá melhores, piores, ou iguais chances na vida que seus pais ou responsáveis?



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



No geral qual o seu grau de satisfação com o GURI?



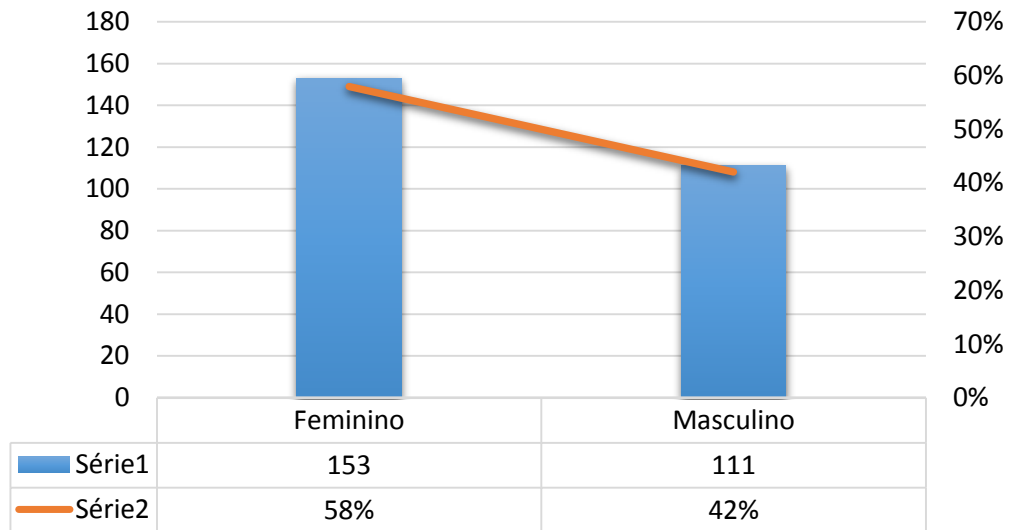
- **67,50%** dos respondentes são mães de aluno/a do GURI, **16,25%** são pais.
- **95,75%** acreditam que o/as filho/as terá/terão melhores condições de vida que ele em função do GURI.
- **54%** acreditam que o/a filho/a terá alguma atividade ligada à música no futuro.
- **O Grau de Satisfação dos responsáveis e familiares com o programa é de 98,50 % somando-se os que consideram o GURI ótimo (82,25%) e bom (16,25%).**

Resultado PESQUISA INTERNA PÚBLICO DE CONCERTO

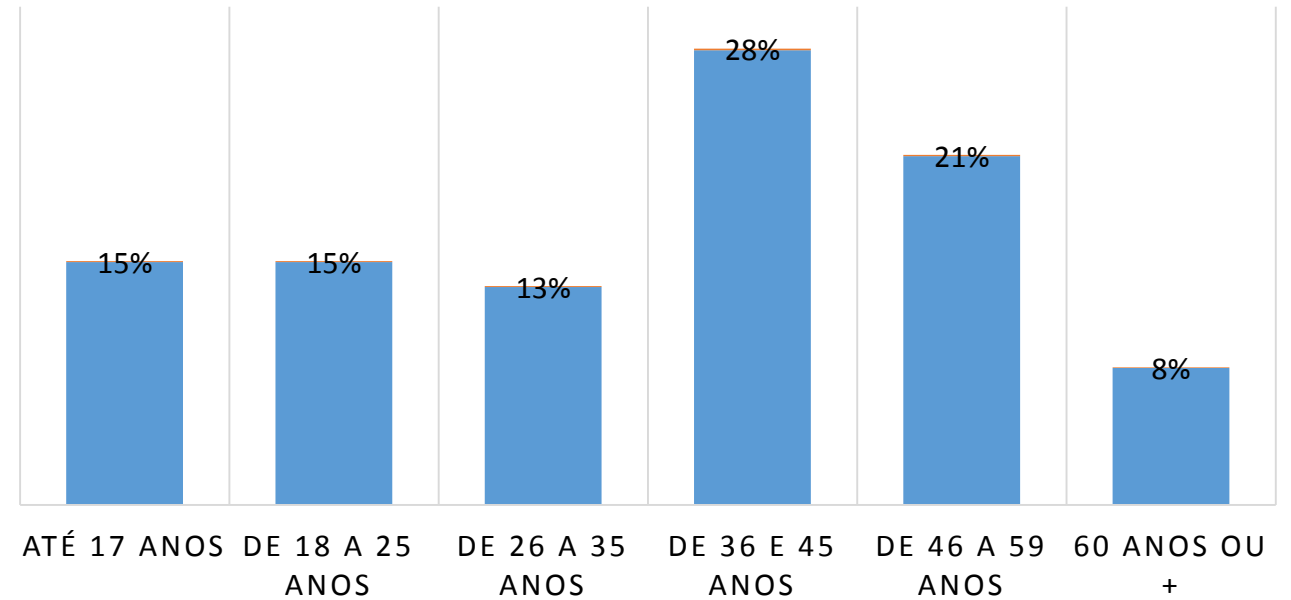
► Grupos Infantis e Juvenis do Guri



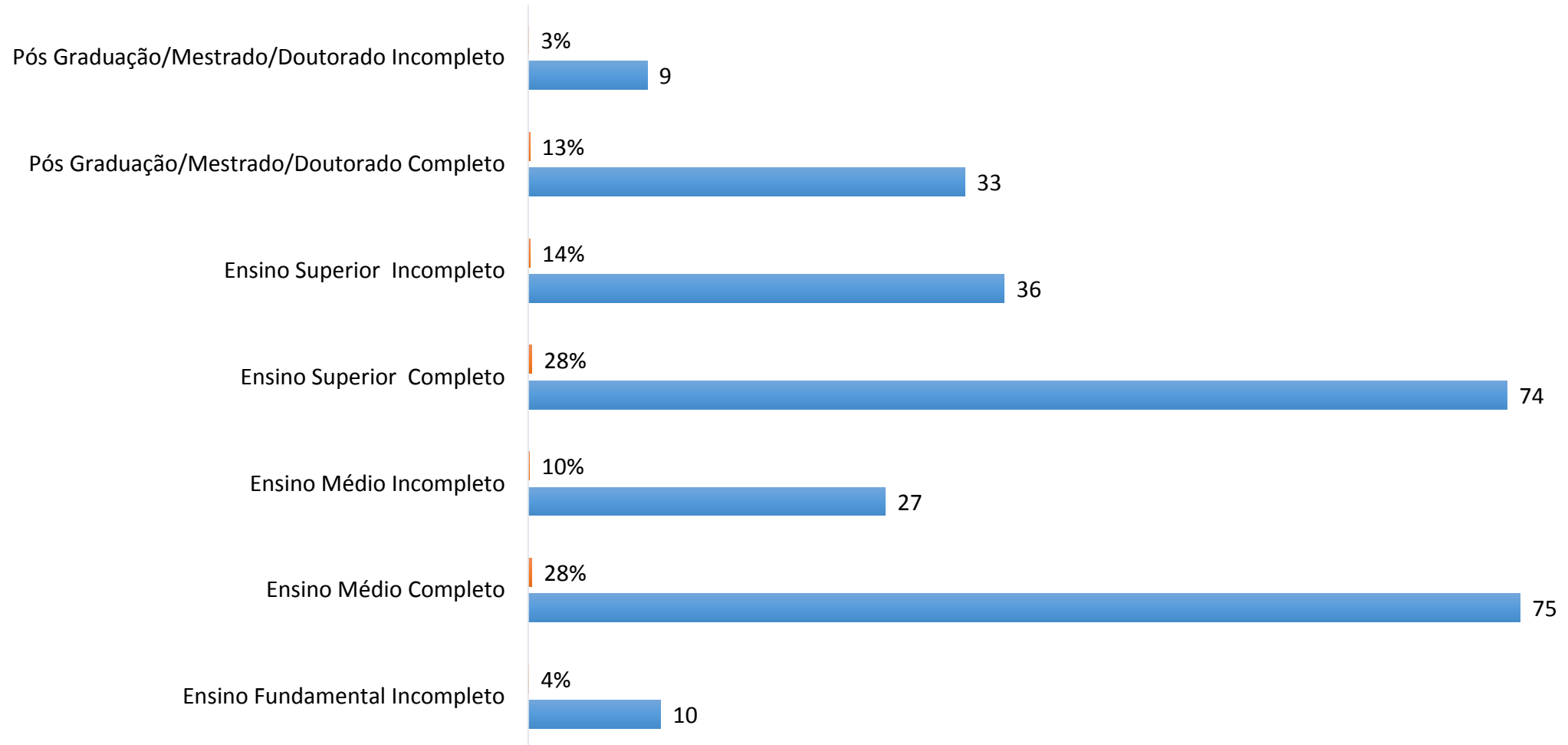
GÊNERO



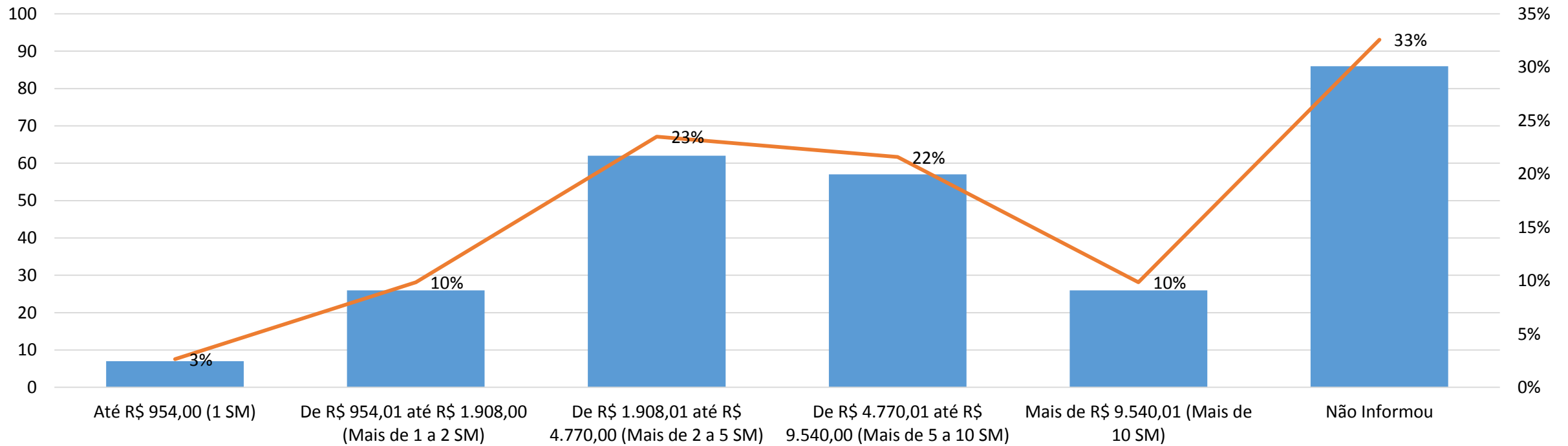
FAIXA ETÁRIA



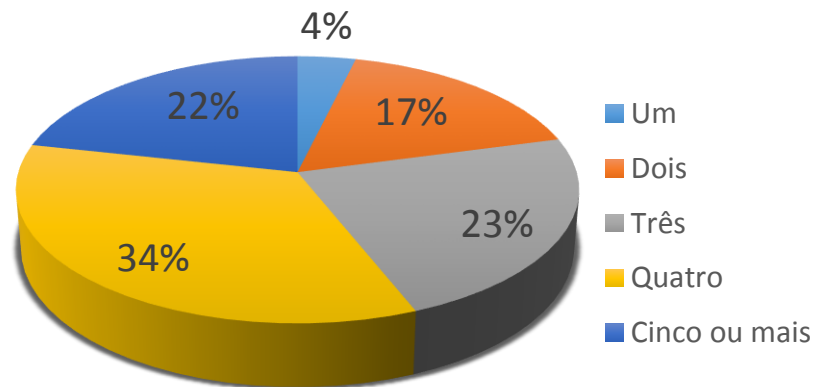
ESCOLARIDADE



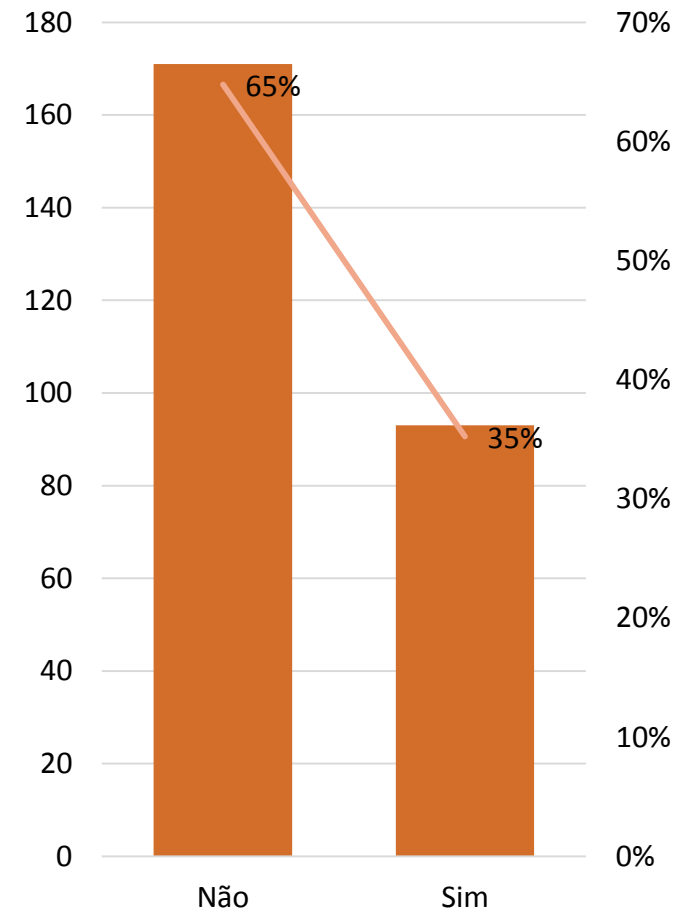
RENDA FAMILIAR



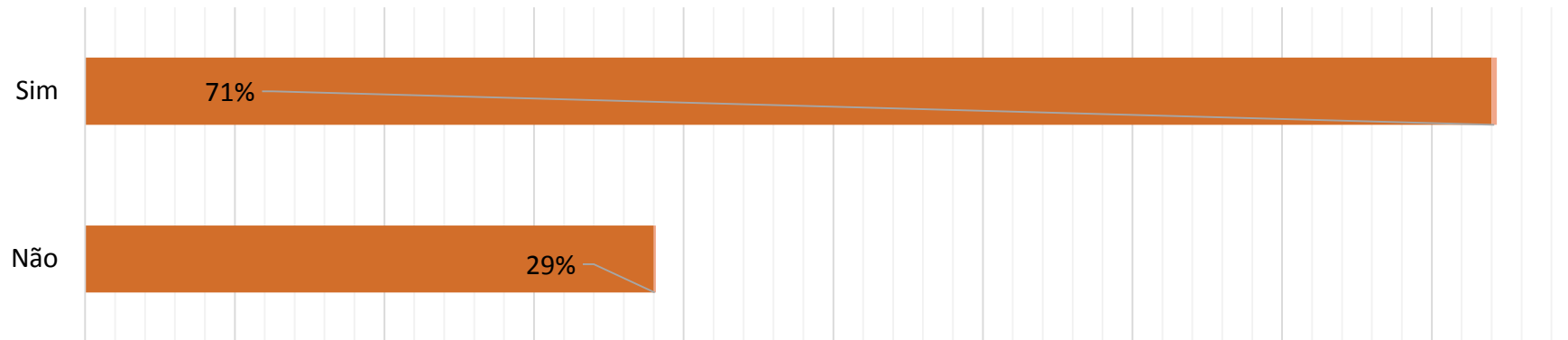
QUANTIDADE DE PESSOAS QUE RESIDEM NA CASA



Atua em atividade ligada a música?

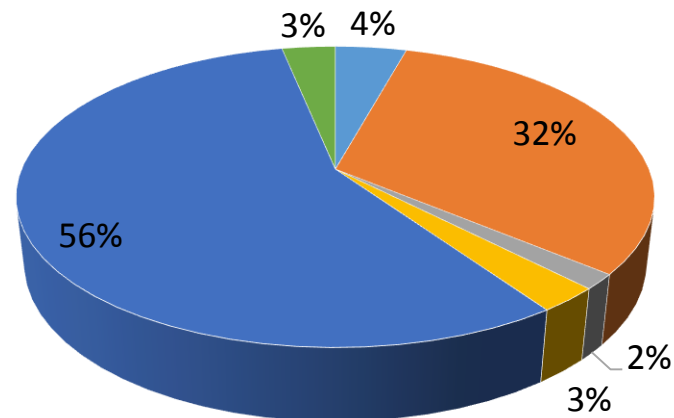


Conhece alguém que faz parte das apresentações?

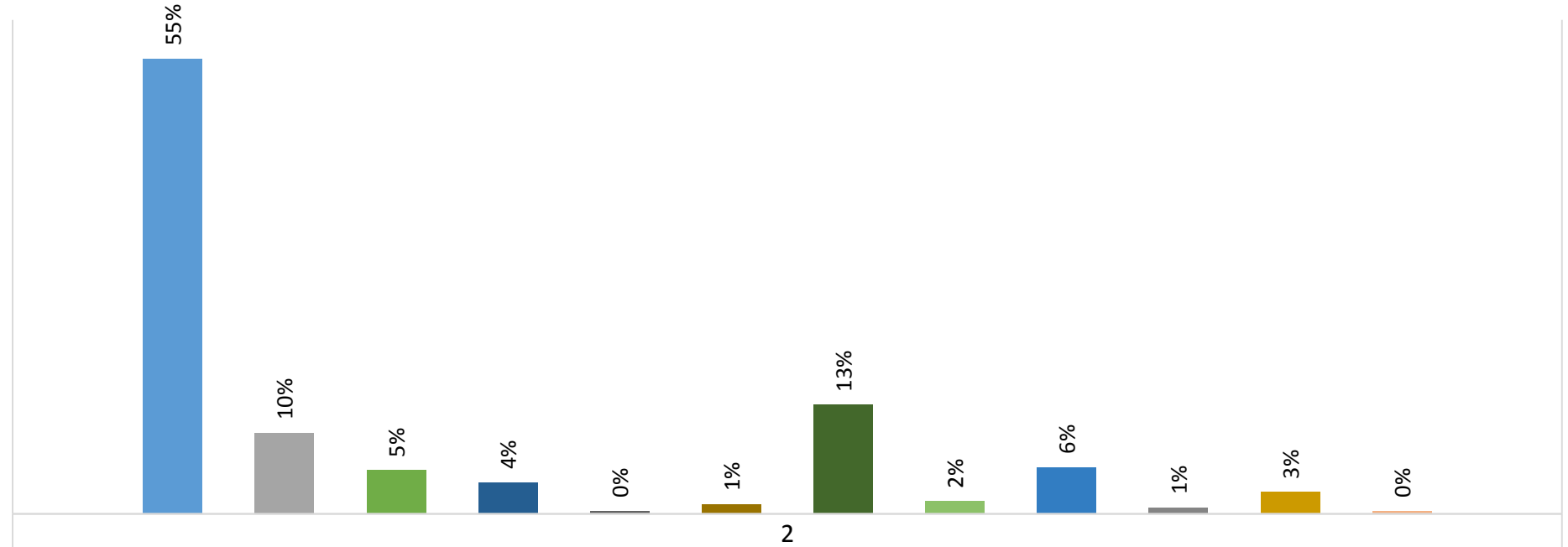


Qual vínculo com a pessoa?

■ É seu Aluno(a) ■ É seu Amigo/conhecido(a) ■ Outros ■ É seu Professor(a) ■ É seu Familiar ■ É seu/sua Namorado(a)/Esposo(a)

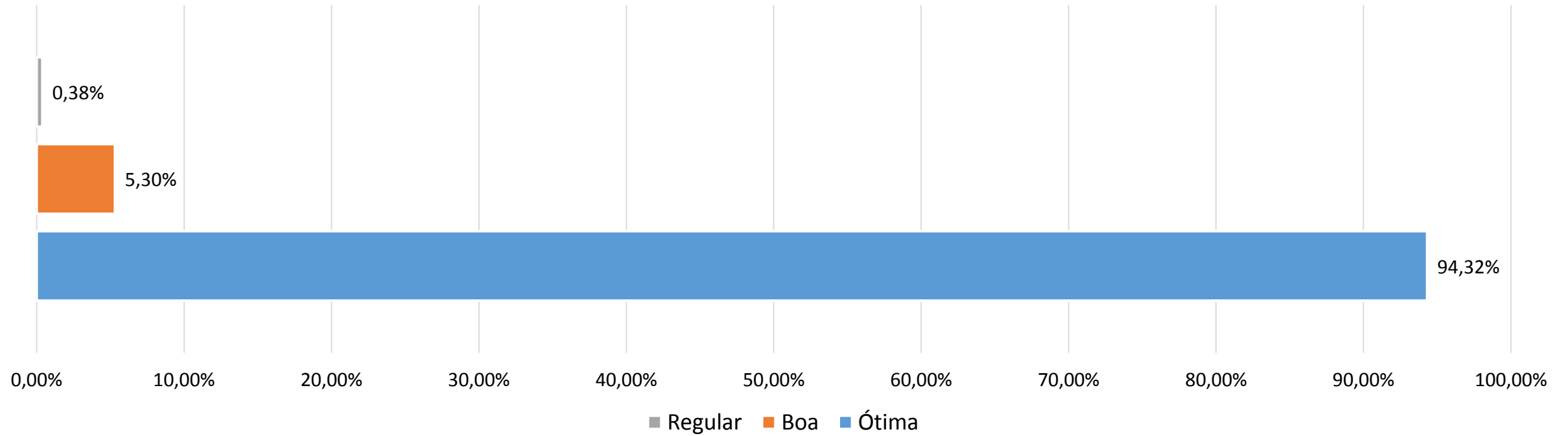


COMO SOUBE DO EVENTO?



Amigos/Conhecidos/Familiares e e Outros;	55%
Informações de Alunos e Outros;	10%
Informações de Músicos ;	5%
Informações de Professores e Outros;	4%
Internet;	0%
Jornais e Outros;	1%
Mural e Outros;	13%
Por E-mail;	2%
Redes Sociais e e Outros;	6%
Revistas;	1%
Sites e Outros;	3%

Grau de Satisfação com o evento?



- **65%** do público não exercem nenhuma atividade musical.
- **71%** conhecem alguém que faz parte da apresentação.
- **55%** souberam do evento por amigos e/ou conhecidos e **13%** por mural.
- **O Grau de Satisfação do público com as apresentações dos Grupos Infantis e Juvenis do GURI é de 99,62% somando-se os que consideraram ótimo (94,32%) e bom (5,30%).**

ANEXOS





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

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 Claudia 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