

Pesquisa de qualidade dos serviços prestados – 2019



OBJETIVO GERAL

- 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 do público dos Concertos dos Grupos Artístico-Pedagógicos do **GURI Capital e Grande São Paulo**.

METODOLOGIA, UNIVERSO E AMOSTRA

PESQUISA DE PÚBLICO



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.

A empresa Cokinos & Associados Auditores Independentes S/S também auxiliou a Santa Marcelina Cultura no entendimento da melhor forma de aplicação da Pesquisa, considerando o cronograma de eventos dos **Grupos Infantis e Juvenis do GURI Capital e Grande São Paulo**. A Cokinos & Associados realizou sua própria Pesquisa com intuito de confrontar os dados obtidos pela Santa Marcelina Cultura.

Para dar mais transparência ao processo, a Pesquisa foi aplicada por uma equipe terceirizada, que realizou as pesquisas com o público em **9 eventos** dos 10 Grupos Musicais do **GURI Capital e Grande São Paulo** de **8 de junho a 8 de dezembro de 2019**.

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 **18 de dezembro de 2019**, após o final das coletas.

Sobre os respondentes:

- Os respondentes foram abordados aleatoriamente ao final dos eventos e/ou nos intervalos das apresentações.

- A Temporada 2019 dos Grupos Infantis e Juvenis do Guri foi composta por 60 concertos para um público de 12.636 pessoas. O **cálculo amostral** para este universo considerando um **nível de confiança de 99%** e **margem de erro de 4%** é de **574 entrevistas**.
- A Santa Marcelina Cultura **realizou 757 entrevistas** com o público dos concertos dos Grupos Infantis e Juvenis do Guri.

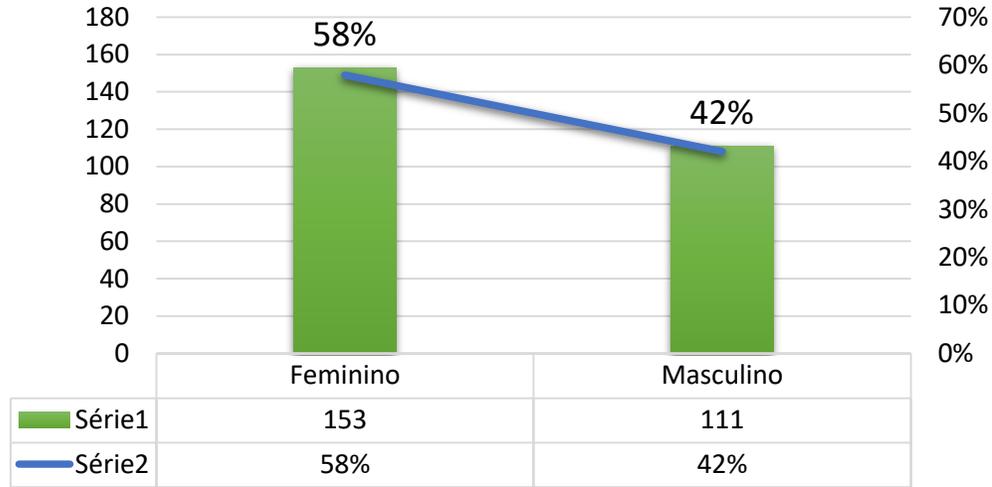
Os eventos pesquisados encontram-se abaixo relacionados:

GRUPO/ESPETÁCULO	REGENTE / SOLISTA GRUPO CONVIDADO	DATA	HORÁRIO	LOCAL	CAPACIDADE	PÚBLICO PRESENTE	RESPONDENTES	PESQUISADORES	FORMULÁRIO
Orquestra Sinfônica Infanto-Juvenil	GESIEL VILARUBIA	08/06/2019	16h00	MASP	376	301	126	10	https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZtll9YD6SC6o7gS9VBmQo2uIb_ThFUMTBYTIY2U-DhQSE5NEZWMU43OVRWOVNI4u&AnalyzerToken=BU94yANS5izA7DzYNHsOfDJ6ARKjCteu
Orquestra de Cordas Infanto-Juvenil	DIEGO GUZMAN	07/07/2019	17h00	Theatro São Pedro	636	300	143	10	https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZtll9YD6SC6o7gS9VBmQo2uIb_ThFUREtBNzRSM-EI5WFRXWjI0VklSM05HM0hTni4u&AnalyzerToken=xjNy5cBVPiB26dprZ7aMYjz2CKdxRAcB
Camerata de Violões Infanto-Juvenil	THALES MESTRE	21/07/2019	11h00	MASP	376	182	79	10	https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZtll9YD6SC6o7gS9VBmQo2uIb_ThFUQ1pCOVJVU-kVJMTRJUIjRBUDdKTUk5Q0IDMC4u&AnalyzerToken=2lf4DhauKTSOREadp2XglE3p8ZEUdeDI
Coral de Familiares do Guri	DEBORAH ROSSI	05/10/2019	11h30	Theatro São Pedro	636	218	105	10	https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZtll9YD6SC6o7gS9VBmQo2uIb_ThFUQIRGvjFYUD-hTNTc5RUdJRkdFRUixNk05MS4u&AnalyzerToken=1iWAAgmrVy8LjdN41EccXvMwYerRA30s
Coral Infantil	ANA YARA CAMPOS	05/10/2019	11h00	Theatro São Pedro	636	218	64	10	https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZtll9YD6SC6o7gS9VBmQo2uIb_ThFUMFFYvEPLT-kFTUURCMTIYNEZCODIXVkk3SC4u&AnalyzerToken=jlsZMo10Ewi0xCRKNz8gfRuwK6Mm7pGd
Coral Juvenil do Guri	EDUARDO FERNANDES	05/10/2019	15H00	Theatro São Pedro	636	282	57	10	https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZtll9YD6SC6o7gS9VBmQo2uIb_ThFUNKpONzAy-MkrRHNFI2RU9ZQTEySjRCWFRHNS4u&AnalyzerToken=vNAb7hblrFFRDABlaDc08xB4pT4qK9C
Big Band Infanto-Juvenil	PAULO TINÉ	26/10/2019	11h00	Theatro São Pedro	636	166	69	10	https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZtll9YD6SC6o7gS9VBmQo2uIb_ThFUME1NN1Y2-M0g05kiyRIJXN1U1NVNGOUJFR4u&AnalyzerToken=SmRU35ORSIxhuiulmFvR1SDyfo9m8jAL
Regional de Choro Infanto-Juvenil	MARCELO CÂNDIDO	27/10/2019	11h00	MAM	600	150	45	10	https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZtll9YD6SC6o7gS9VBmQo2uIb_ThFUME5RVUIBS-DdQMkVIQTdWUU00R1g1MtC0Ny4u&AnalyzerToken=zMQNcaG3UoELdAotkAGA1cyJqHhCNM9F
Banda Sinfônica Infanto-Juvenil	REGINALDO THIMÓTEO	08/12/2019	16h30	MASP	376	309	69	5	https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZtll9YD6SC6o7gS9VBmQo2uIb_ThFUM0Q2TFNB-NEUwWUNBVjZRRUxR1ZKSETXMy4u&AnalyzerToken=YfnCk99KjDDefnVs2AlnN9g9CT6DLcuh
					4908	2126	757	85	

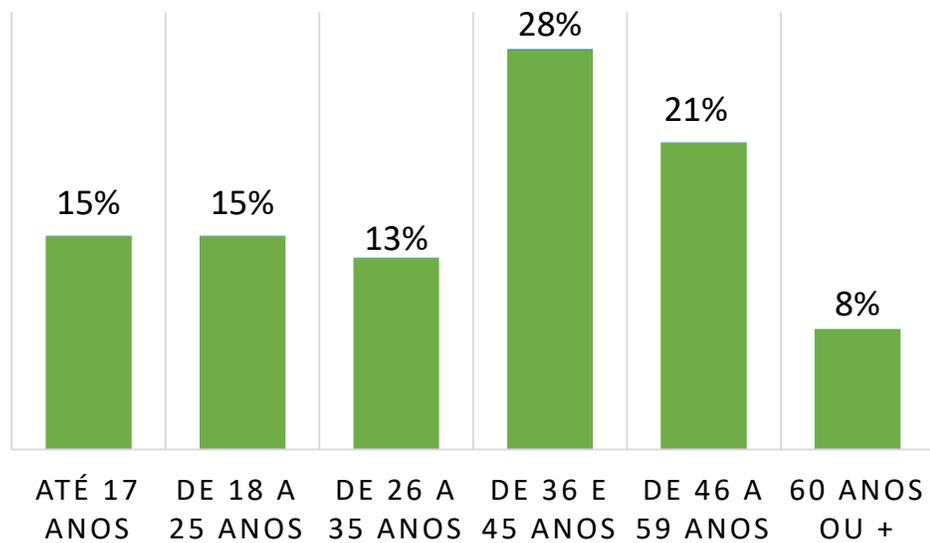
Resultado PESQUISA INTERNA PÚBLICO DE CONCERTO

- ▶ Grupos Infantis e Juvenis do Guri

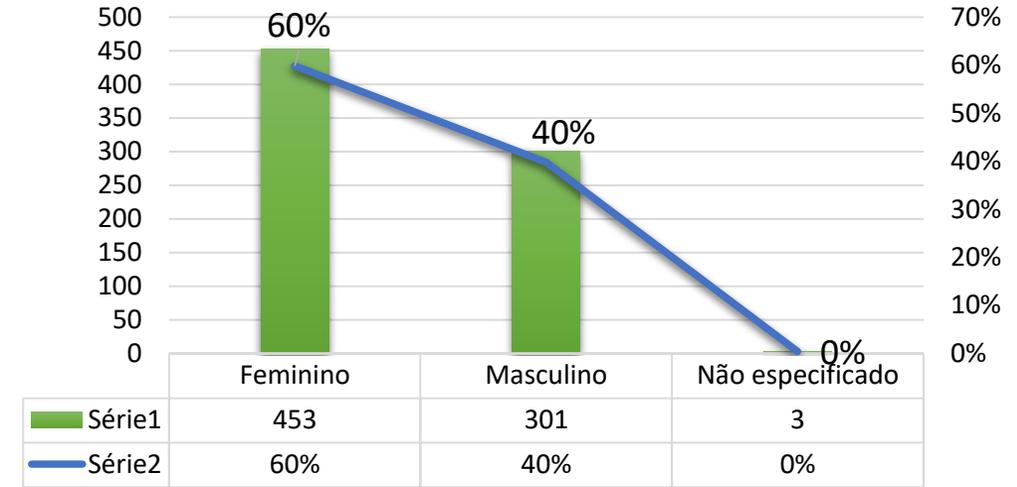
2018 GÊNERO



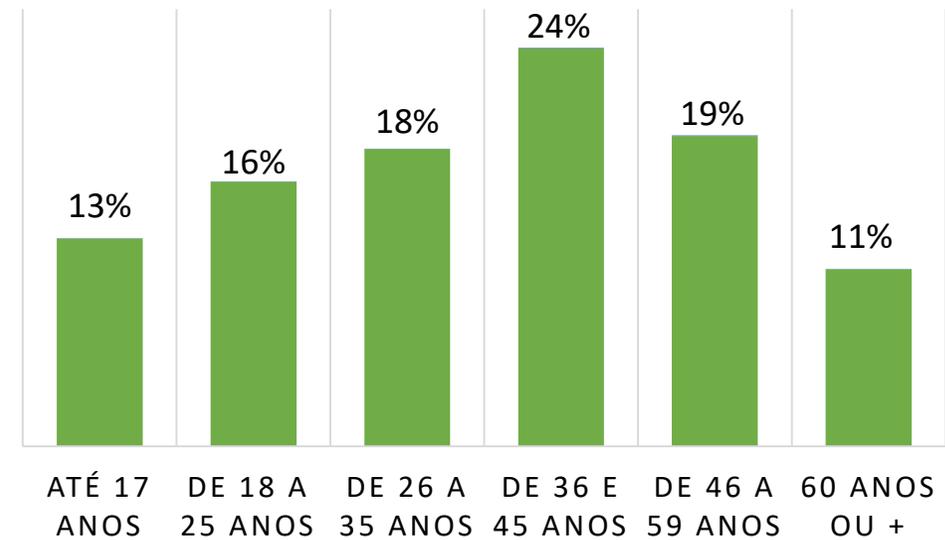
FAIXA ETÁRIA



2019 GÊNERO

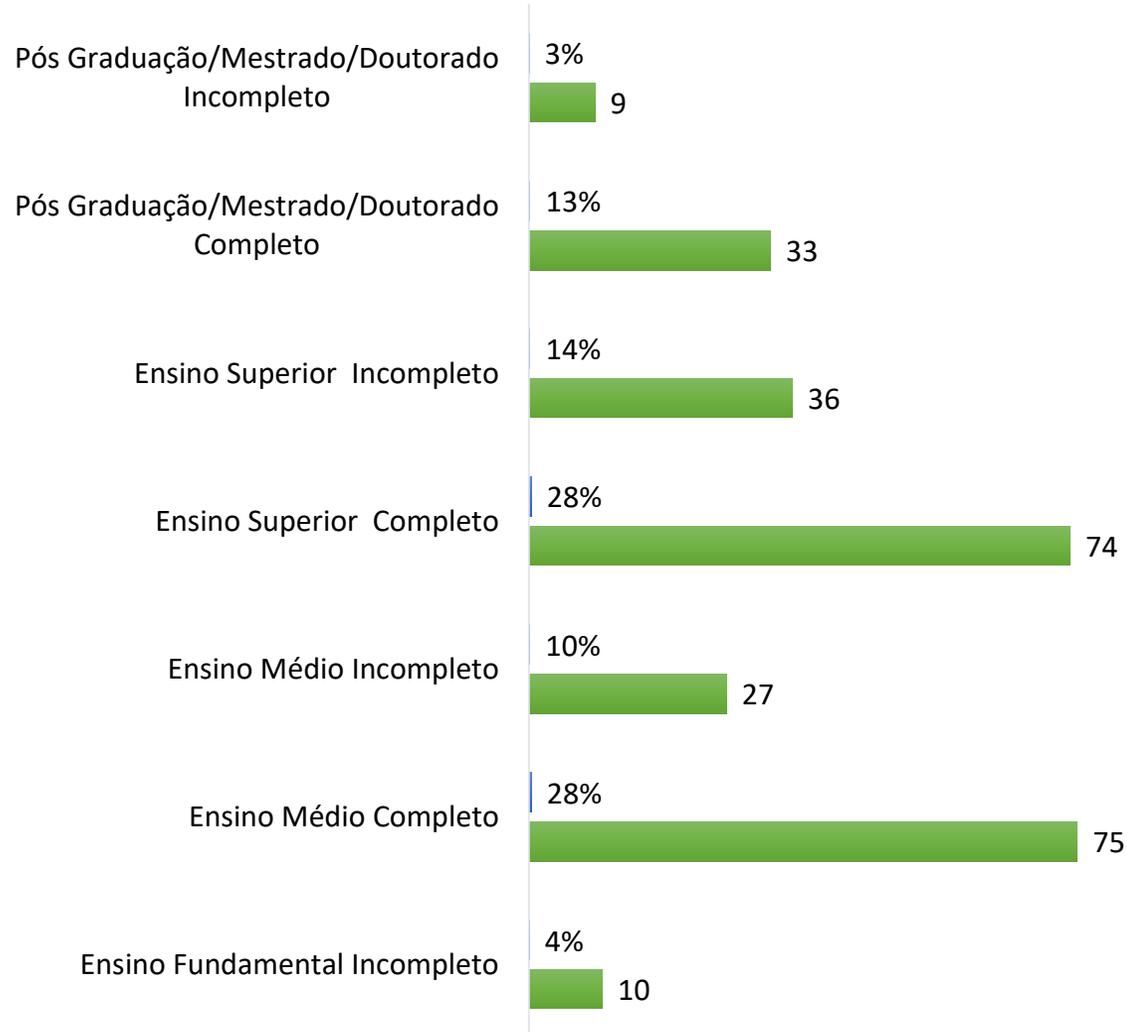


FAIXA ETÁRIA



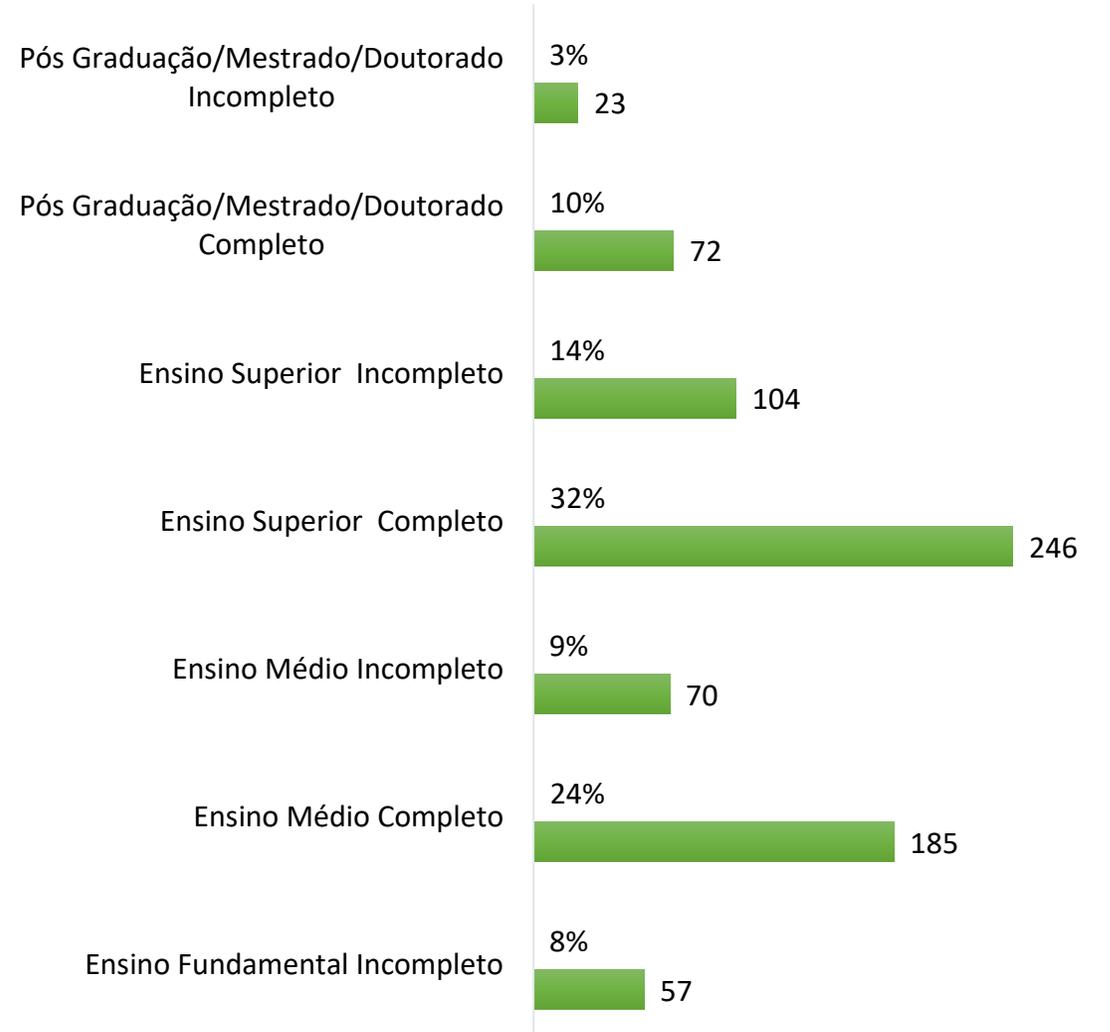
2018

ESCOLARIDADE

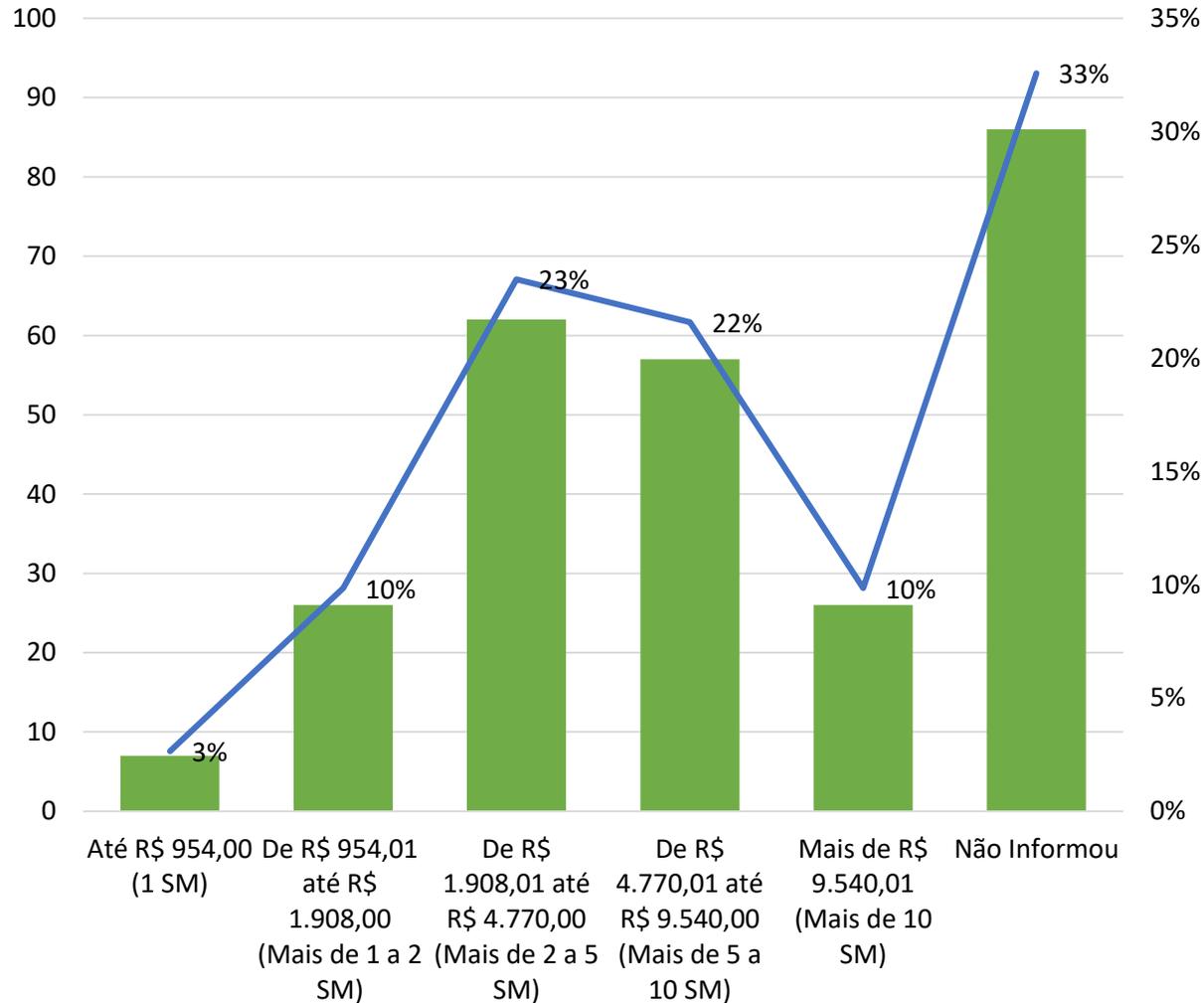


2019

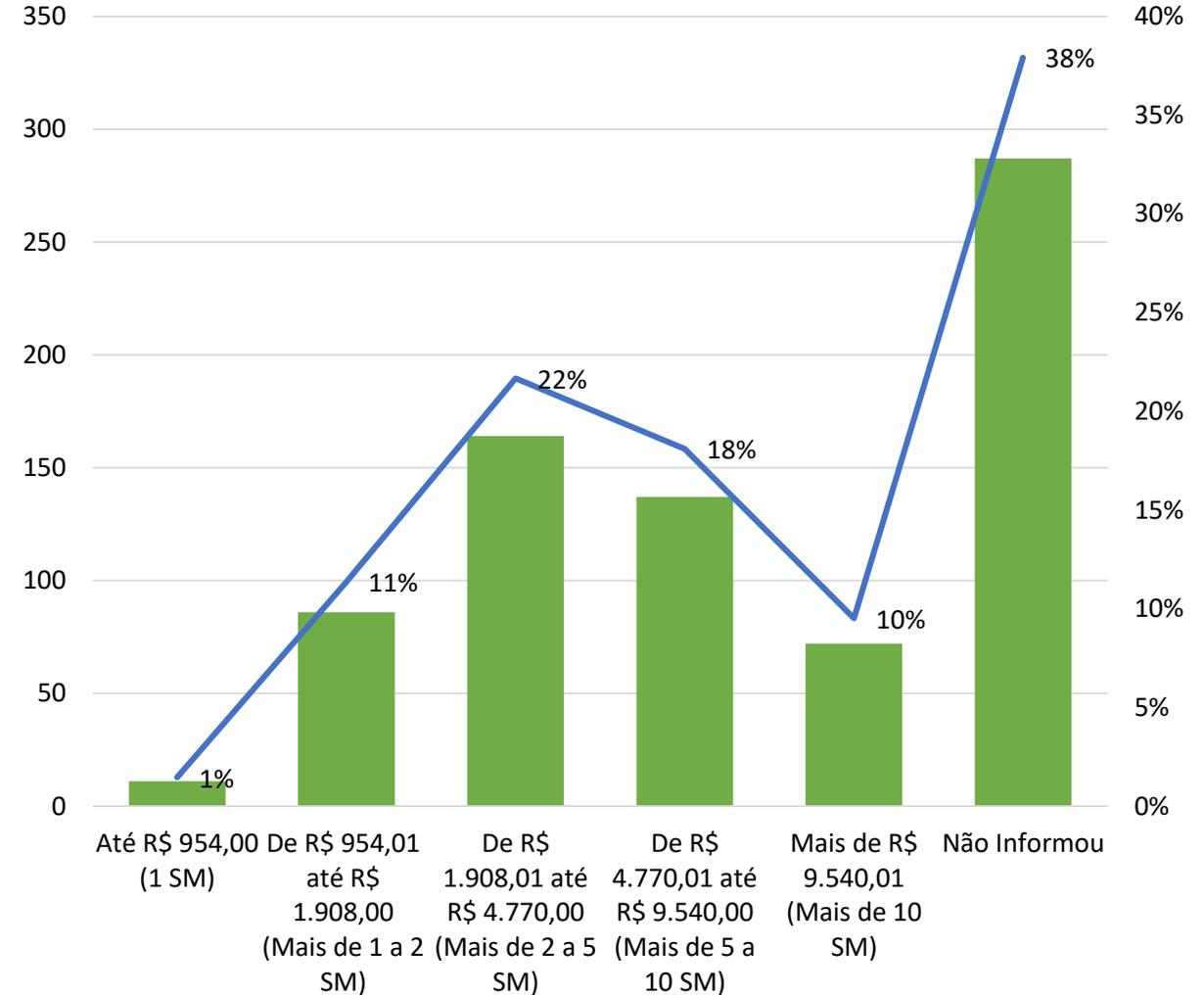
ESCOLARIDADE



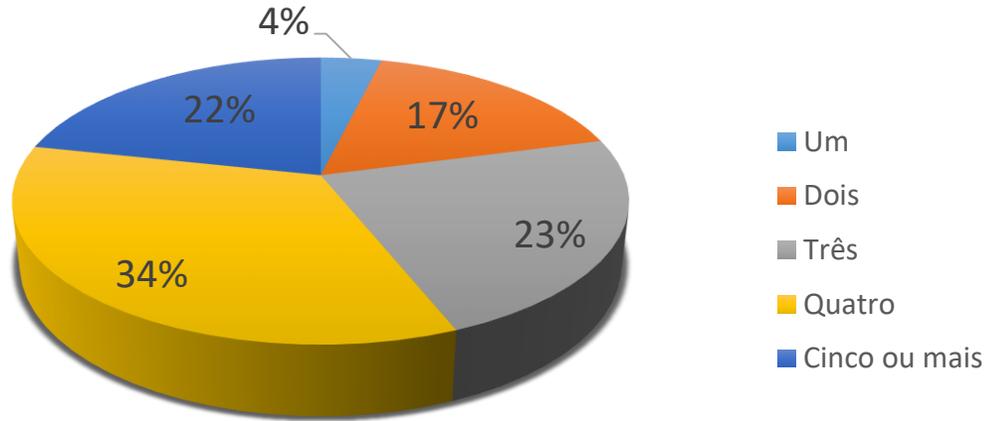
RENDA FAMILIAR



RENDA FAMILIAR

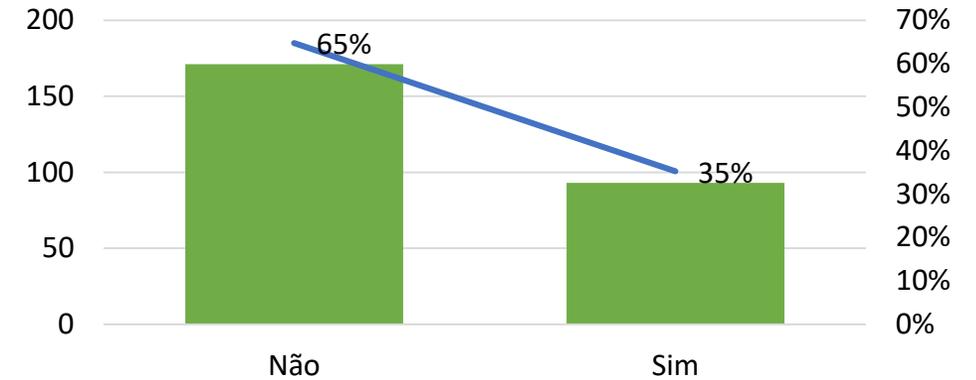


QUANTIDADE DE PESSOAS QUE RESIDEM NA CASA

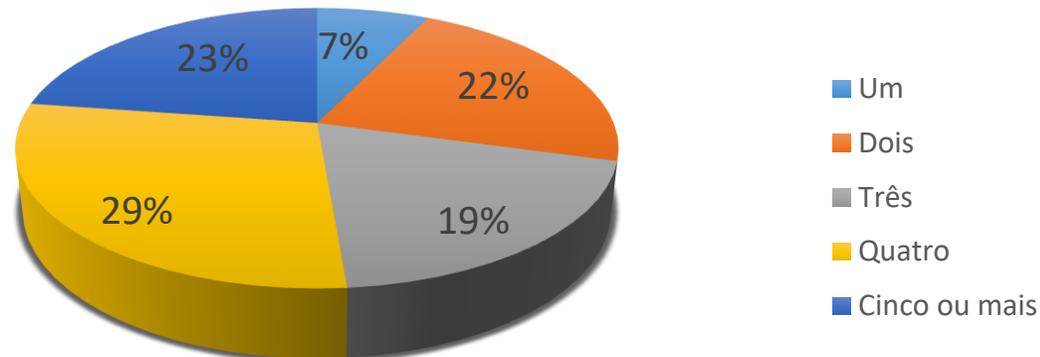


2018

Atua em atividade ligada à música?

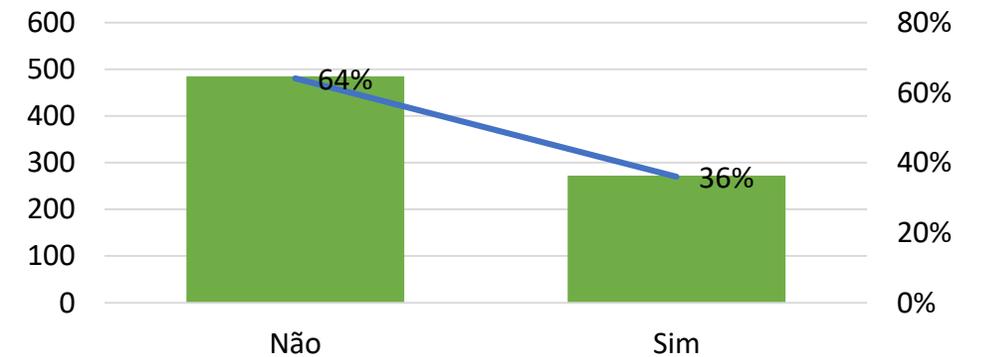


QUANTIDADE DE PESSOAS QUE RESIDEM NA CASA

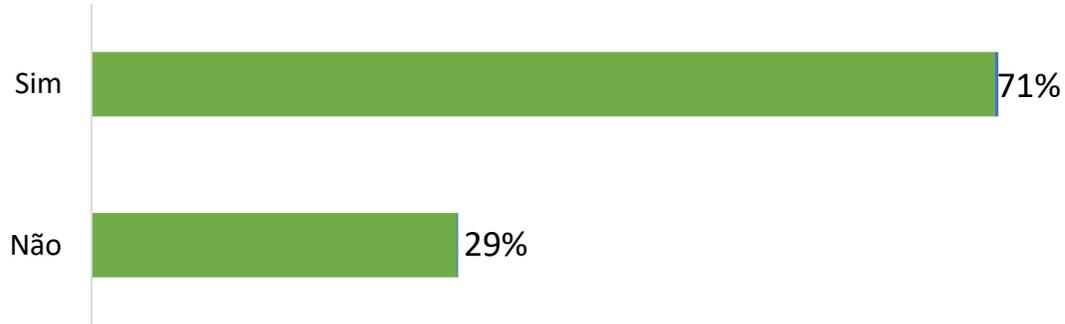


2019

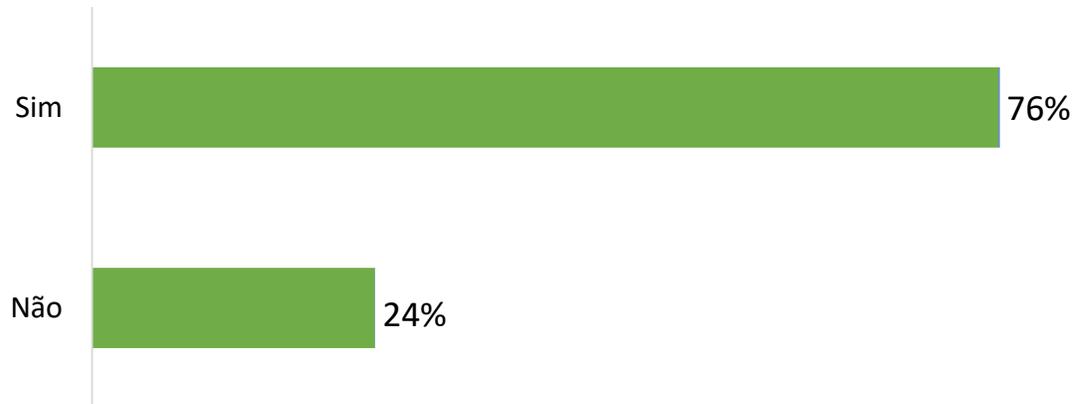
Você trabalha, estuda ou tem alguma atividade ligada à música?



Conhece alguém que faz parte das apresentações?

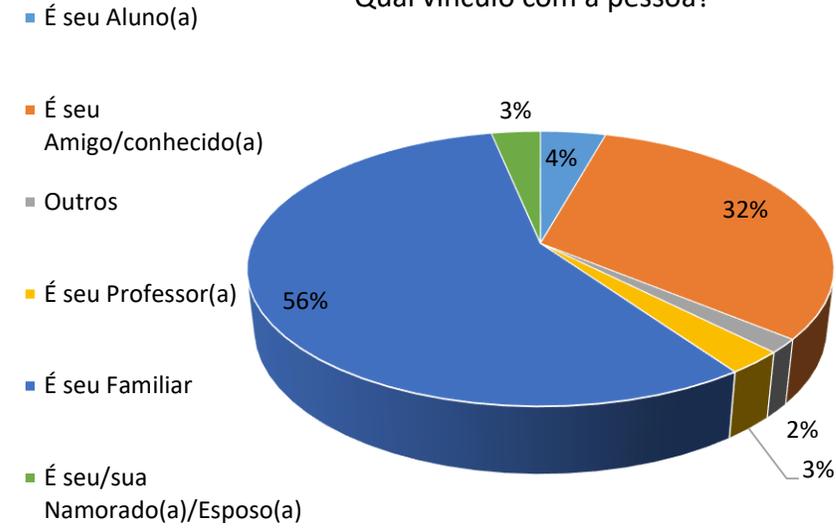


Conhece alguém que faz parte das apresentações?



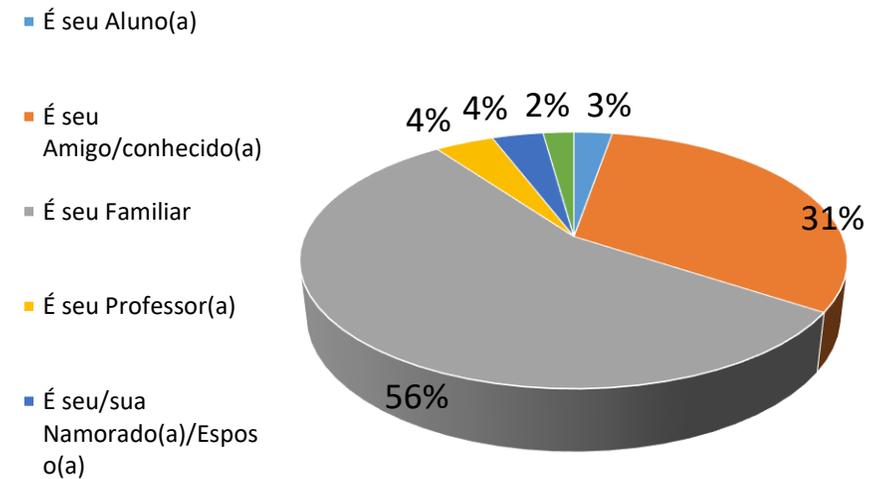
2018

Qual vínculo com a pessoa?



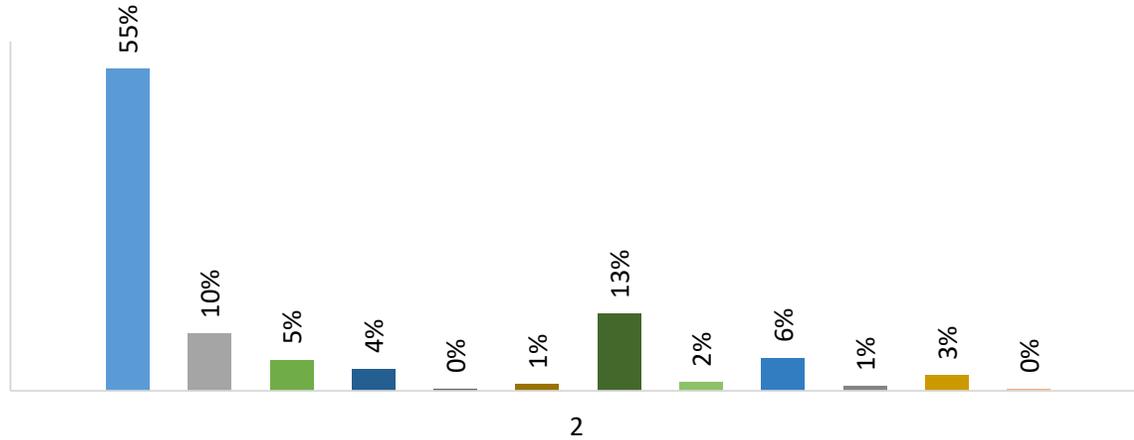
2019

Qual vínculo com a pessoa?



2018

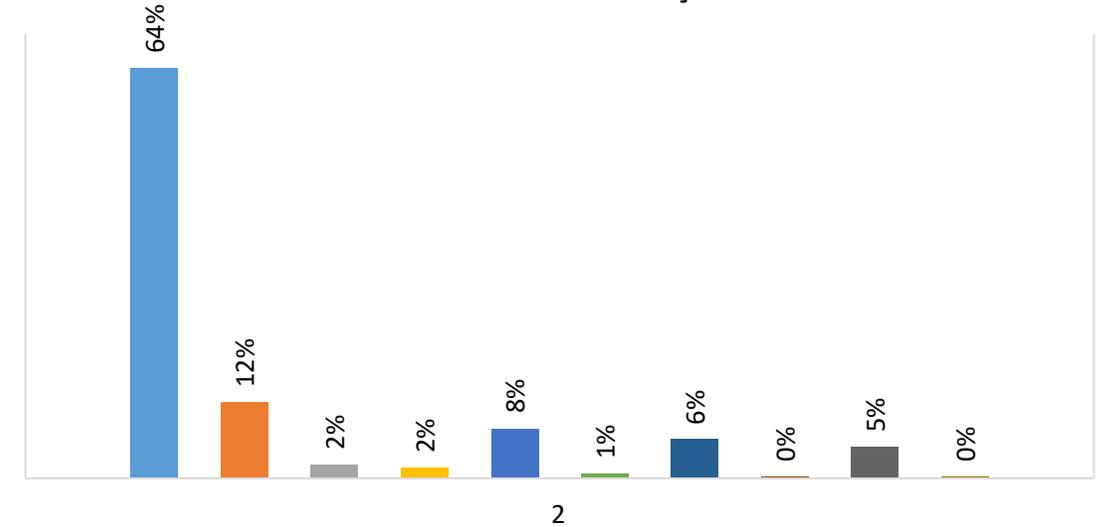
DE QUE MANEIRA O(A) SR(A) FICOU SABENDO DESTA APRESENTAÇÃO?



- Amigos/Conhecidos/Familiares e e Outros;
- Informações de Alunos e Outros;
- Informações de Músicos ;
- Informações de Professores e Outros;
- Internet;
- Jornais e Outros;
- Mural e Outros;
- Por E-mail;
- Redes Sociais e e Outros;
- Revistas;
- Sites e Outros;
- TV/Rádio;

2019

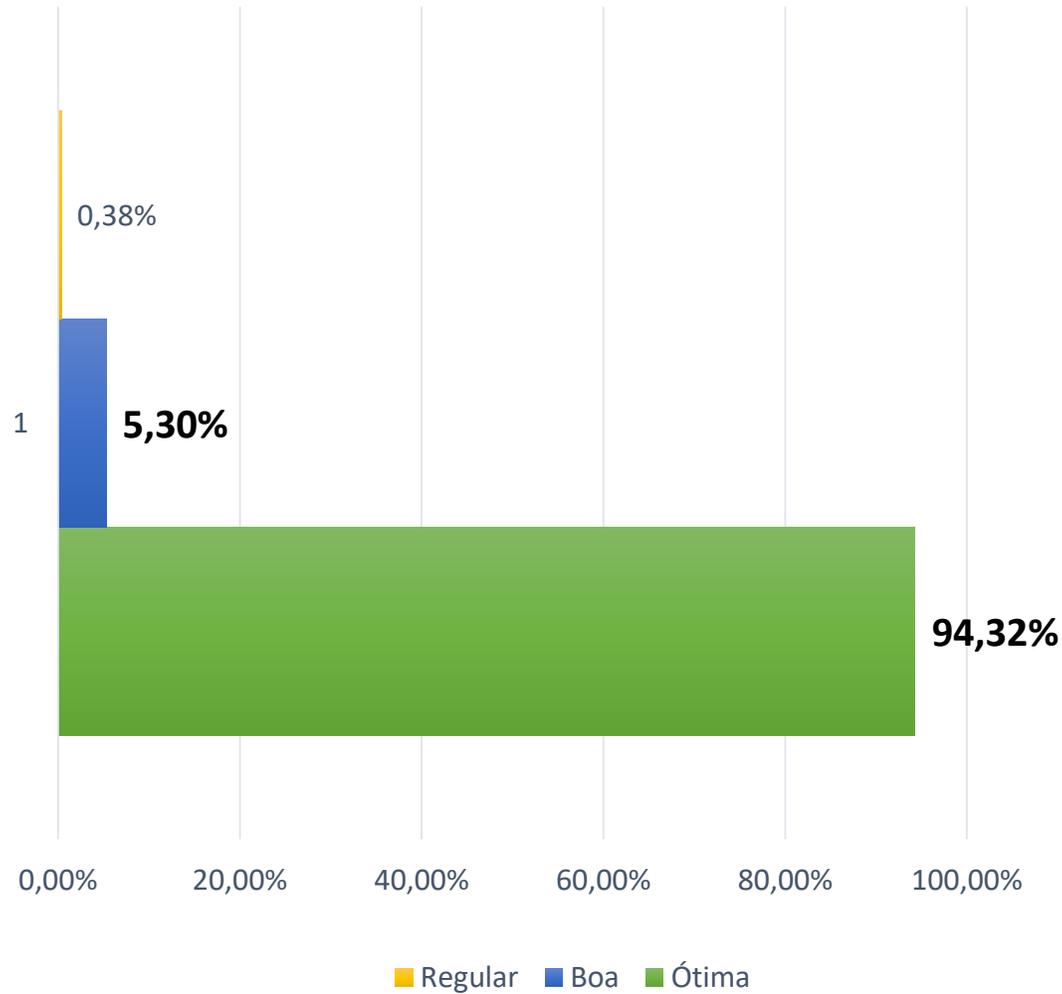
DE QUE MANEIRA O(A) SR(A) FICOU SABENDO DESTA APRESENTAÇÃO?



- Amigos/Conhecidos/Familiares e Outros;
- Informações de Alunos e Outros;
- Internet e Outros;
- Jornais e Outros;
- Mural e Outros;
- Por E-mail e Outros;
- Redes Sociais e Outros;
- Revistas e Outros;
- Sites e Outros;
- TV/Rádio e Outros;

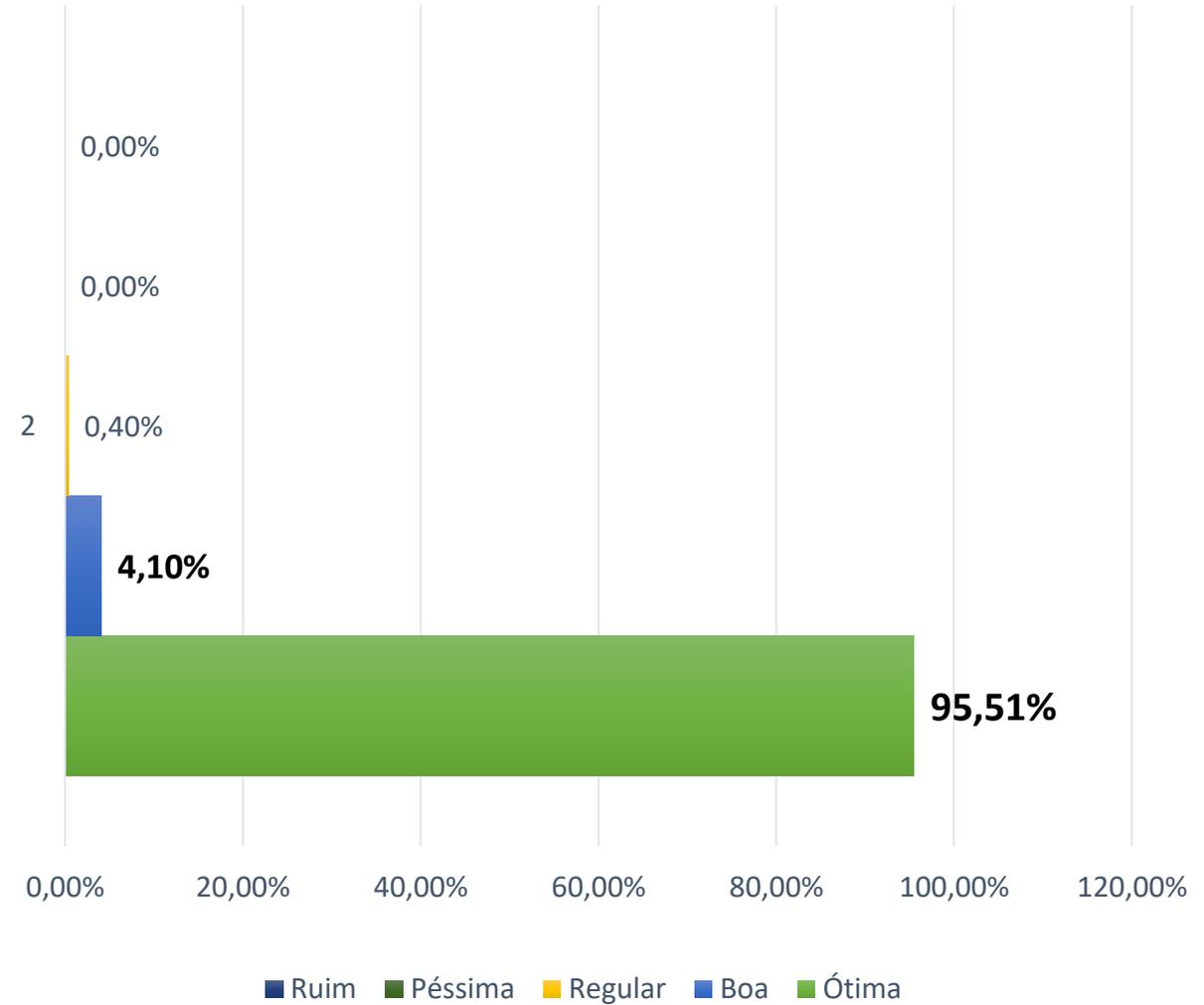
2018

Grau de Satisfação com o evento?



2019

Grau de Satisfação com o evento?



2019

- **64%** do público não exerce nenhuma atividade musical.
- **76%** conhecem alguém que faz parte da apresentação.
- **64%** souberam do evento por amigos e/ou conhecidos, **7%** por mural e **4%** por sites.
- **O Grau de Satisfação do Público com as apresentações dos Grupos Infantis e Juvenis do GURI é de 99,60%, somando-se os que consideraram ótimo (95,5%) e bom (4,1%).**

2018

- **65%** do público não exerce 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



Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações da Pesquisa de Satisfação sobre a Qualidade dos Serviços Prestados na gestão do PROJETO GURI na Capital e Grande São Paulo em 2019.

Aos Conselheiros e Administradores da
Associação de Cultura, Educação e Assistência Social Santa Marcelina
"Projeto Guri na Capital e Grande São Paulo"
São Paulo - SP

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pela **Associação de Cultura, Educação e Assistência Social Santa Marcelina (Associação Santa Marcelina)** para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre o resultado da pesquisa de satisfação dos alunos, familiares e público de eventos promovidos pela Santa Marcelina Cultura na gestão do "**Projeto Guri na Capital e Grande São Paulo**" em atendimento a meta do Programa de Desenvolvimento Institucional do Contrato de Gestão nº 004/2017 celebrado entre a Secretaria de Cultura e Economia Criativa e Associação de Cultura, Educação, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO SOBRE O RESULTADO DA PESQUISA

A administração da **Associação Santa Marcelina** é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações processadas pela pesquisa, assim como pelas ações desenvolvidas e divulgadas no Relatório Anual de Atividades 2019, de acordo com as diretrizes da Secretaria da Cultura do Estado de São Paulo, e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevantes, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações e resultado da pesquisa de satisfação a partir dos dados coletados entre os meses de outubro a dezembro de 2019, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Pesquisa de Satisfação, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC com base na NBC TQ 3000 - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB – International Auditing and Assurance Standards Board.

Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de se obter segurança limitada de que as informações do resultado da pesquisa de satisfação, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.



PARECER DA AUDITORIA

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, de indagações à administração e outros profissionais envolvidos na elaboração das informações das pesquisas aplicadas, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para se obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações das pesquisas aplicadas, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos aos métodos e ferramentas adotados para aplicação da pesquisa, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações das pesquisas aplicadas constantes do específico sobre esse assunto e integrante do Relatório Anual de Atividades do Projeto Guri na Capital e Grande São Paulo em 2019 pela **Associação Santa Marcelina**;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a complação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) testes de perguntas diretamente aos alunos, pais, responsáveis nos Polos de Ensino do GURI, assim como ao público dos eventos dos Grupos Infantis e Juvenis do GURI por processos de amostragem de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações das pesquisas aplicadas contidas no Relatório Anual 2019; e

(d) Obtenção de evidências dos indicadores, selecionados como os mais relevantes (apuração dos questionários), contidas no Relatório Específico da Pesquisa 2019.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações das pesquisas aplicadas contidas no Relatório Anual de Atividades 2019.

Consequentemente, não nos foi possível obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações das pesquisas aplicadas contidas no Relatório Anual de Atividades 2019. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.



Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos.

Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os exercícios anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos aplicados e descritos neste relatório, acompanhamos a licitude da pesquisa aplicada e nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar, que as informações apuradas nas pesquisas aplicadas e contidas no Relatório de Atividades Anual 2019 com objetivo de atender a meta do Programa de Desenvolvimento Institucional do Contrato de Gestão nº 004/2017, celebrado entre a Secretaria de Cultura e Economia Criativa e Associação de Cultura e Educação e Assistência Social Santa Marcelina, estivessem em desacordo com os levantamentos e resultados obtidos, em todos os aspectos relevantes, de acordo com planejamento e premissas adotadas.

São Paulo, 16 de dezembro de 2019


COKINOS & ASSOCIADOS
Auditores Independentes S/S
CRC-2SP 15.753/O-0


DEMÉTRIO COKINOS
Contador
CRC-1SP/20.410/O-2
CMAI nº 0385



TRIÔ EVENTOS E ASSESSORIA LTDA-ME
CNPJ: 26.735.098/0001-19
ALVARA: 2018-0.087.537-8
INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 5.609.054.4

Prestadores de Serviços com Qualidade e Eficiência

São Paulo 07 de Janeiro de 2020

Pesquisa de publico

Cliente	Santa Marcelina Cultura		
CNPJ	10.462.524/0002-39		
Endereço	Largo General Osório, 147		
Cep	01213-010	Bairro	Santa Efigênia
Descrição do Serviço Solicitado: Nomes e CPFs			
Local: Theatro São Pedro, Sala São Paulo, Masp e MAM			

NOMES RGs E CPFs PESQUISADORES

NOME	CPF	FUNÇÃO
Ana Claudia Melo Da Silva Sousa	401.369.748-30	Pesquisador
Ailson Gomes De Alencar	368.086.618-63	Pesquisador
Alvaro Josué Dos Santos	427.053.658-69	Pesquisador
Breno Henrique De Silva Paula	357.310.198-43	Pesquisador
Bruno Francisco De Sousa Cunha	373.884.948-39	Pesquisador
Debora Regina Batista De Oliveira	352.727.148-14	Pesquisador
Diego Jesus Dos Santos	44.746.193-X	Pesquisador
Evelyn Souza De Melo	369.950.558-50	Pesquisador
Fabiana Silva Barbosa	270.957.668-60	Pesquisador
Fernando Henrique Da Silva Fonseca	409.189.608-19	Pesquisador
Fernando Henrique Batista De Oliveira	363.085.418-42	Pesquisador



TRIÔ EVENTOS E ASSESSORIA LTDA-ME
CNPJ: 26.735.098/0001-19
ALVARA: 2018-0.087.537-8
INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 5.609.054.4

Prestadores de Serviços com Qualidade e Eficiência

Franciele Marques Nery Santos	478.197.838-00	Pesquisador
Gabrielle Passos Silva	462.409.158-23	Pesquisador
Gessika Galvão Souza	398.597.828-06	Pesquisador
Guilherme Passos Silva	462.408.818-21	Pesquisador
Glória Thamires De Oliveira Compagnole Barreto	444.936.788-01	Pesquisador
Ian Matos Silva	483.950.678-79	Pesquisador
Inez Maria Rodrigues De Oliveira	302.345.338-11	Pesquisador
Jeferson Melo Prisco	379.287.348-69	Pesquisador
Jessica Felix Barreto Sábio	325.582.928-38	Pesquisador
Jessica Lopes Carvalho	392.898.098-03	Pesquisador
Katia Santos De Oliveira	329.058.678-25	Pesquisador
Marina Pedroso Felix Da Silva	435.733.258-31	Pesquisador
Marcio Roberto De Aguiar	280.968.768-48	Pesquisador
Marcela Matias Soares	428.184.448-10	Pesquisador
Mayara Do Posso	388.493.538-04	Pesquisador
Micaela Almeida Dos Santos	354.905.688-52	Pesquisador
Michele Alves Da Silva	009.541.852-00	Pesquisador
Nathaly Virginia Da Silva	427.141.228-76	Pesquisador
Patrícia Rocha Bibiano	476.658.248-97	Pesquisador
Robert De Melo	456.686.648-30	Pesquisador
Suely Maria De Souza Marinho	026.192.204-16	Pesquisador
Tatiana Miranda Da Silva	120.532.886-63	Pesquisador
Thiago Alberto Germano	501.808.848-67	Pesquisador