



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS ESPETÁCULOS 2021

**Eventos do Theatro
São Pedro
Jun-dez/21**

Janeiro/2022



INTRODUÇÃO

OBJETIVOS E METODOLOGIA

OBJETIVO	Medir a satisfação dos espectadores com espetáculos realizados no Theatro São Pedro entre Junho e dezembro de 2021, com transmissão on-line e presencial.
TÉCNICA	Pesquisa quantitativa , utilizando formulário on-line para autopreenchimento enviado pelo cliente*. Foram entrevistados os espectadores com 12 anos ou mais.

- ⇒ Questionário estruturado.
- ⇒ Entrevistas de autopreenchimento, link exclusivo.
- ⇒ O questionário hospedado no website do Datafolha.
- ⇒ Crítica de 100% dos questionários.

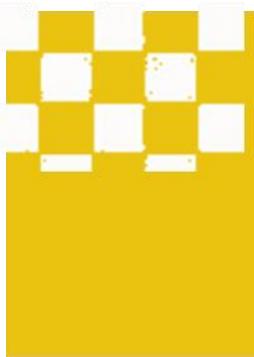
Foram realizadas **1751 entrevistas** em **74 espetáculos**. A margem de erro máxima para o total da amostra é de **2 pontos percentuais**, para mais ou para menos, considerando um nível de confiança de 95%.

Espectáculo	Data do espetáculo	Amostra	Espectáculo	Data do espetáculo	Amostra
EVENTOS DO THEATO SÃO PEDRO			EVENTOS DO THEATO SÃO PEDRO		
1751			1751		
Óperas: Mozart e Salieri & Renard	26 de junho	33	Música de Câmara: Orquestra do Theatro São Pedro Blocks	15 de agosto	13
Óperas: Mozart e Salieri & Renard	27 de junho	24	Concerto Didático - Banda Sinfônica Jovem do Estado Games	19 de agosto	15
Música de Câmara: Além da Canção - Pauline, uma biografia musical	04 de Julho	8	Música da Câmara: Orquestra do Theatro São Pedro Depois de um sonho	21 de agosto	21
Orquestra Jovem Tom Jobim - Jobim de Câmara	09 de julho	0	Orquestra Jovem do Estado de São Paulo: Schubert Bartók	22 de agosto	51
Música de Câmara: Bach-Levin Brahms	10 de julho	17	Música da Câmara: Orquestra do Theatro São Pedro Depois de um sonho	22 de agosto	7
Orquestra Jovem Tom Jobim - Jobim de Câmara	11 de julho	57	Concerto Didático: Orquestra do Theatro São Pedro e São Paulo	01 de setembro	11
Música de Câmara: Debussy Frank Wagner-Liszt	11 de julho	6	Cia de Dança Infinitos Traçados		
Orquestra Jovem do Estado Mendelssohn & Schubert	16 de julho	10	Orquestra do Theatro São Pedro e São Paulo Cia de Dança Infinitos Traçados	02 de setembro	25
Orquestra Jovem do Estado Piazzolla, passado e futuro	17 de julho	14	Orquestra do Theatro São Pedro e São Paulo Cia de Dança Infinitos Traçados	03 de setembro	38
Orquestra do Theatro São Pedro: Mozart	17 de julho	20	Orquestra do Theatro São Pedro e São Paulo Cia de Dança Infinitos Traçados	04 de setembro	45
Orquestra do Theatro São Pedro: Mozart	18 de julho	20	Orquestra do Theatro São Pedro e São Paulo Cia de Dança Infinitos Traçados	05 de setembro	44
Além da canção: Reais e imaginárias	25 de julho	25	Orquestra Jovem Tom Jobim Maestros ao Piano	10 de setembro	35
Orquestra Jovem Tom Jobim - Clássicos do Rock	30 de julho	17	Orquestra Jovem Tom Jobim Maestros ao Piano	12 de setembro	37
Música de Câmara: Orquestra do Theatro São Pedro Danças	31 de julho	8	Coral Jovem do Estado de São Paulo: Mater Musica I	16 de setembro	10
Orquestra Jovem Tom Jobim - Clássicos do Rock	01 de agosto	51	Coral Jovem do Estado de São Paulo: Mater Musica I	17 de setembro	20
Música de Câmara: Orquestra do Theatro São Pedro Danças	01 de agosto	2	Coral Jovem do Estado de São Paulo: Mater Musica I	18 de setembro	18
Orquestra Jovem do Estado - Haydn Mozart Hummel	06 de agosto	30	ORQUESTRA JOVEM DO ESTADO : Compositores Brasileiros	24 de setembro	15
Orquestra Jovem do Estado: Villa-Lobos e os franceses	07 de agosto	25	ORQUESTRA JOVEM DO ESTADO - Sibelius Bizet	25 de setembro	12
Música de Câmara: Orquestra do Theatro São Pedro - Fantasia	07 de agosto	24	Banda Sinfônica Jovem do Estado Danças Brasileiras	25 de setembro	17
Música de Câmara: Orquestra do Theatro São Pedro - Fantasia	08 de agosto	8			
Música de Câmara: Orquestra do Theatro São Pedro Blocks	14 de agosto	4			

METODOLOGIA

AMOSTRA

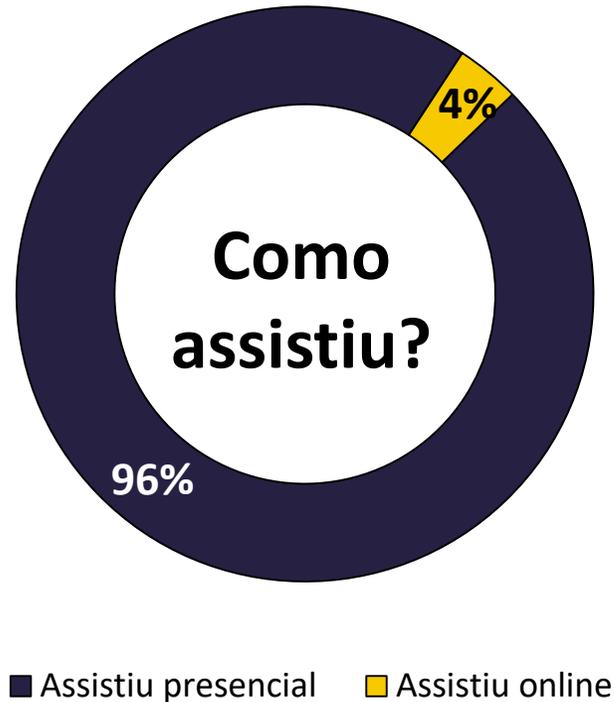
Espectáculo	Data do espetáculo	Amostra	Espectáculo	Data do espetáculo	Amostra
EVENTOS DO THEATO SÃO PEDRO			EVENTOS DO THEATO SÃO PEDRO		
1751			1751		
Ensaio Aberto: Academia de Ópera e Orquestra Jovem do Theatro São Pedro Ba-ta-clan, OFFENBACH	7 de outubro	26	Orquestra do Theatro São Pedro Ópera Os Sete Pecados Capitais	11 de novembro	18
Academia de Ópera e Orquestra Jovem do Theatro São Pedro: Ba-ta-clan, OFFENBACH	08 de outubro	26	Orquestra do Theatro São Pedro Ópera Os Sete Pecados Capitais	12 de novembro	24
Academia de Ópera e Orquestra Jovem do Theatro São Pedro: Ba-ta-clan, OFFENBACH	09 de outubro	36	Orquestra do Theatro São Pedro Ópera Os Sete Pecados Capitais	13 de novembro	43
Academia de Ópera e Orquestra Jovem do Theatro São Pedro: Ba-ta-clan, OFFENBACH	10 de outubro	42	Orquestra do Theatro São Pedro Ópera Os Sete Pecados Capitais	14 de novembro	45
Concerto Didático: Big Band da Orquestra Jovem Tom Jobim Maestro Branco	13 de outubro	6	Banda Sinfônica Jovem do Estado: Ensemble de Câmara	20 de Novembro	11
Orquestra Jovem Tom Jobim Dori Caymmi	15 de outubro	38	Ensaio Aberto: O Senhor Bruschino - Orquestra do Theatro São Pedro	02 de dezembro	21
Música de Câmara do Theatro São Pedro Recital	16 de outubro	6	O Senhor Bruschino - Orquestra do Theatro São Pedro	03 de dezembro	27
Orquestra Jovem Tom Jobim Dori Caymmi	17 de outubro	38	O Senhor Bruschino - Orquestra do Theatro São Pedro	04 de dezembro	33
Coral Jovem do Estado de São Paulo: Mater Musica II	22 de outubro	15	O Senhor Bruschino - Orquestra do Theatro São Pedro	05 de dezembro	53
Coral Jovem do Estado de São Paulo: Mater Musica II	23 de outubro	23	O Senhor Bruschino - Orquestra do Theatro São Pedro	08 de dezembro	18
Ensaio Aberto: Os Sete Pecados Capitais - Orquestra do Theatro São Pedro	04 de novembro	40	O Senhor Bruschino - Orquestra do Theatro São Pedro	09 de dezembro	20
Orquestra do Theatro São Pedro Ópera Os Sete Pecados Capitais	5 de novembro	28	O Senhor Bruschino - Orquestra do Theatro São Pedro	10 de dezembro	27
Orquestra do Theatro São Pedro Ópera Os Sete Pecados Capitais	6 de novembro	40	O Senhor Bruschino - Orquestra do Theatro São Pedro	11 de dezembro	42
Orquestra Jovem do Estados de São Paulo: Mahler Sibelius	07 de novembro	22	O Senhor Bruschino - Orquestra do Theatro São Pedro	12 de dezembro	17
Orquestra do Theatro São Pedro Ópera Os Sete Pecados Capitais	7 de novembro	39	Festival de Natal do Theatro São Pedro - Big Band da Orquestra Jovem Tom Jobim	16 de dezembro	9
Orquestra do Theatro São Pedro Ópera Os Sete Pecados Capitais	10 de novembro	22	Festival de Natal do Theatro São Pedro - Coral Jovem do Estado	17 de dezembro	11
			Festival de Natal do Theatro São Pedro - Banda Jovem do Estado	18 de dezembro	8
			Banda Jovem do Estado - Danças Brasileiras para Além do Samba Festival de Fim de Ano	18 de dezembro	1
			Festival de Natal do Theatro São Pedro – Orquestra do Theatro São Pedro: Encerramento da Temporada	18 de dezembro	16
			Festival de Natal do Theatro São Pedro – Orquestra do Theatro São Pedro: Encerramento da Temporada	19 de dezembro	23



**PERFIL DA
AMOSTRA**

PERFIL DA AMOSTRA

MEIO ONDE ASSISTIU O ESPETÁCULO



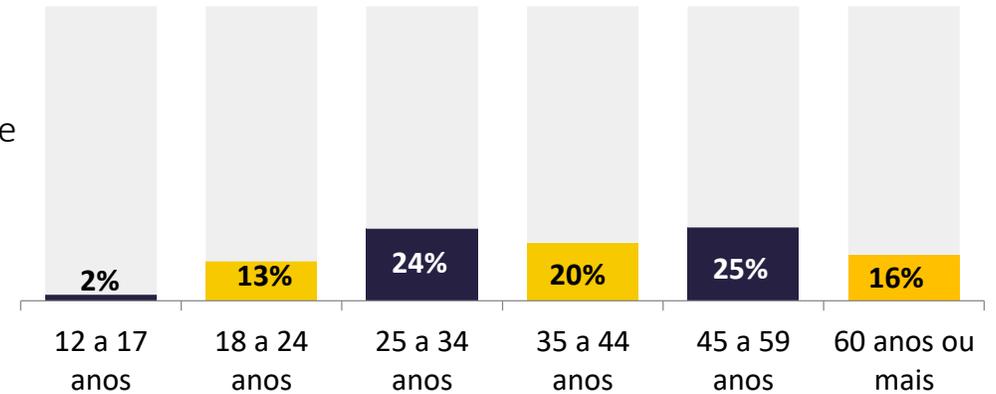
A quase totalidade dos entrevistados assistiu a apresentação presencialmente.

PERFIL DA AMOSTRA

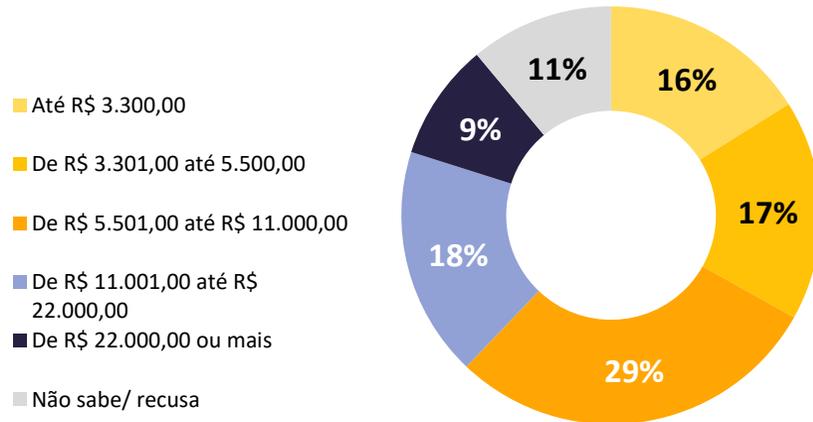
A maior parte do público é composta por pessoas de 25 a 59 anos, com renda familiar mensal acima de 3 salários mínimos e com educação de nível Superior.



42 anos de idade



Renda familiar mensal



ESCOLARIDADE

FUNDAMENTAL

1%

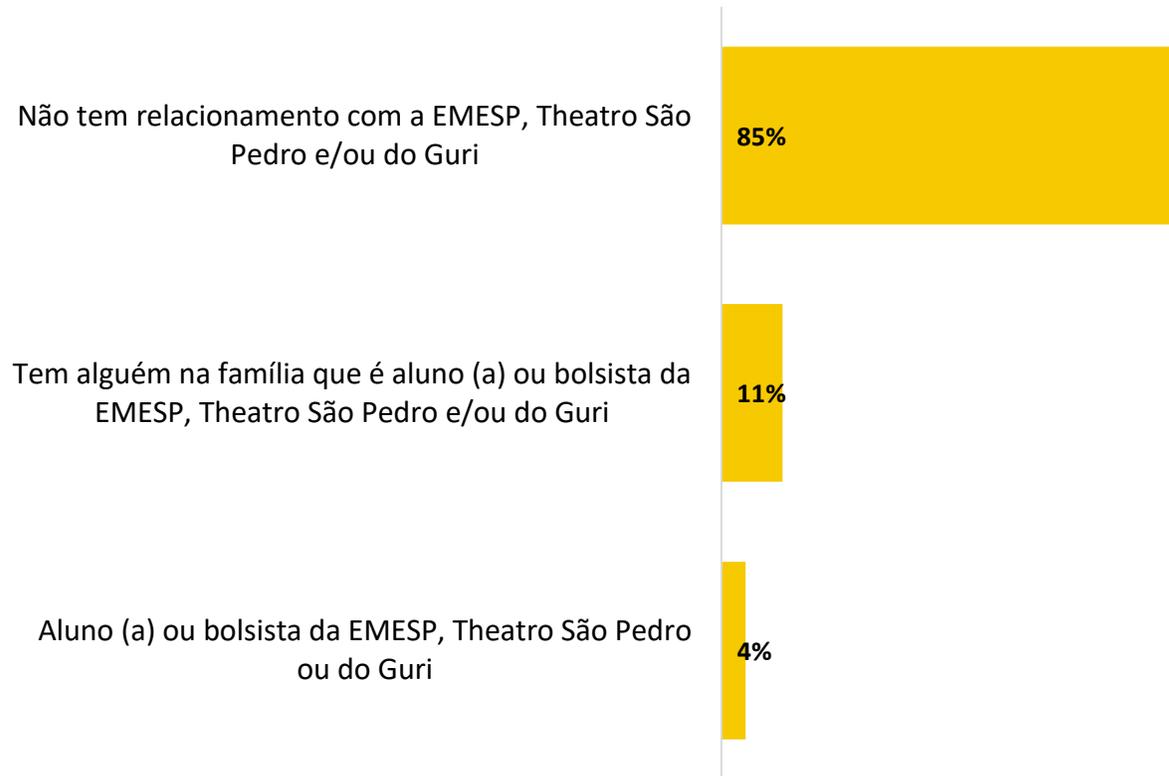
ENSINO MÉDIO

7%

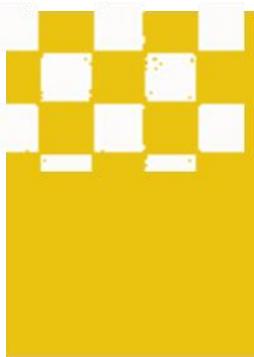
SUPERIOR

92%

RELACIONAMENTO COM O THEATRO SÃO PEDRO



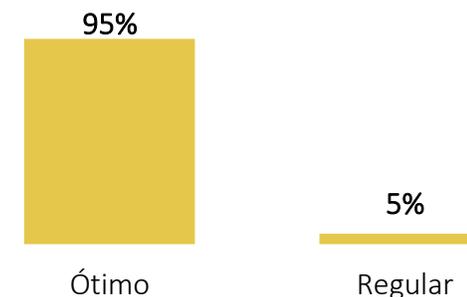
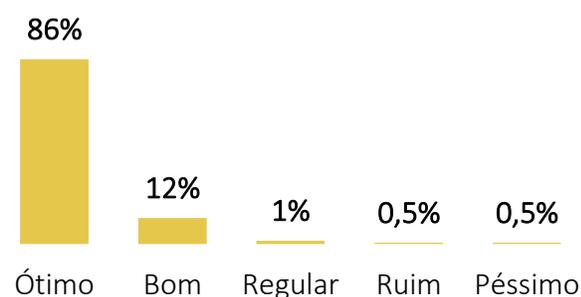
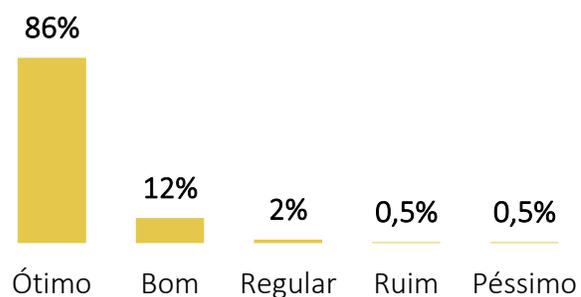
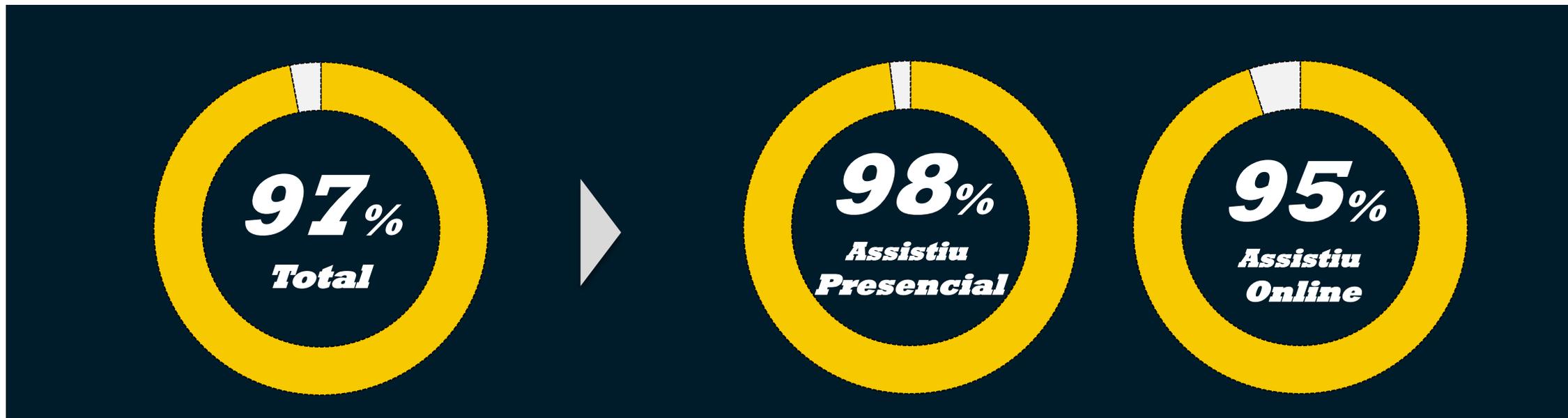
Maioria dos entrevistados não tem nenhum relacionamento com os Grupos Artísticos de Bolsistas da EMESP.



SATISFAÇÃO

SATISFAÇÃO COM O ESPETÁCULO

É praticamente unânime a aprovação da experiência com o espetáculo a que assistiu (ótimo e bom).
86% atribuem a nota máxima da escala (ótimo).



SATISFAÇÃO TOTAL – RAZÕES



A apresentação – músicos, repertório - destaca-se como principal motivo de satisfação com o espetáculo a que assistiu.

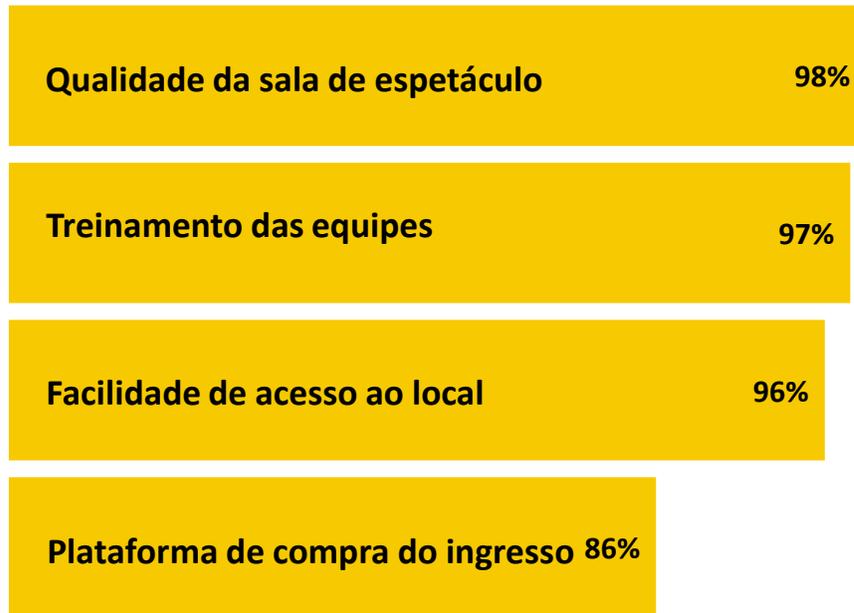
A infraestrutura também é elogiada pelos espectadores.

AValiação DA EXPERIÊNCIA PRESENCIAL

Entrevistados que assistiram o espetáculo no local (96% da amostra)

Escala de 5 pontos

Avaliação Ótimo + bom



Os quatro aspectos relacionados à experiência no local do evento têm aprovação de quase todos os entrevistados.

A satisfação com a plataforma de compra de ingresso tem aprovação relativamente menor, mas ainda muito elevada, 86%.

AVALIAÇÃO DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA

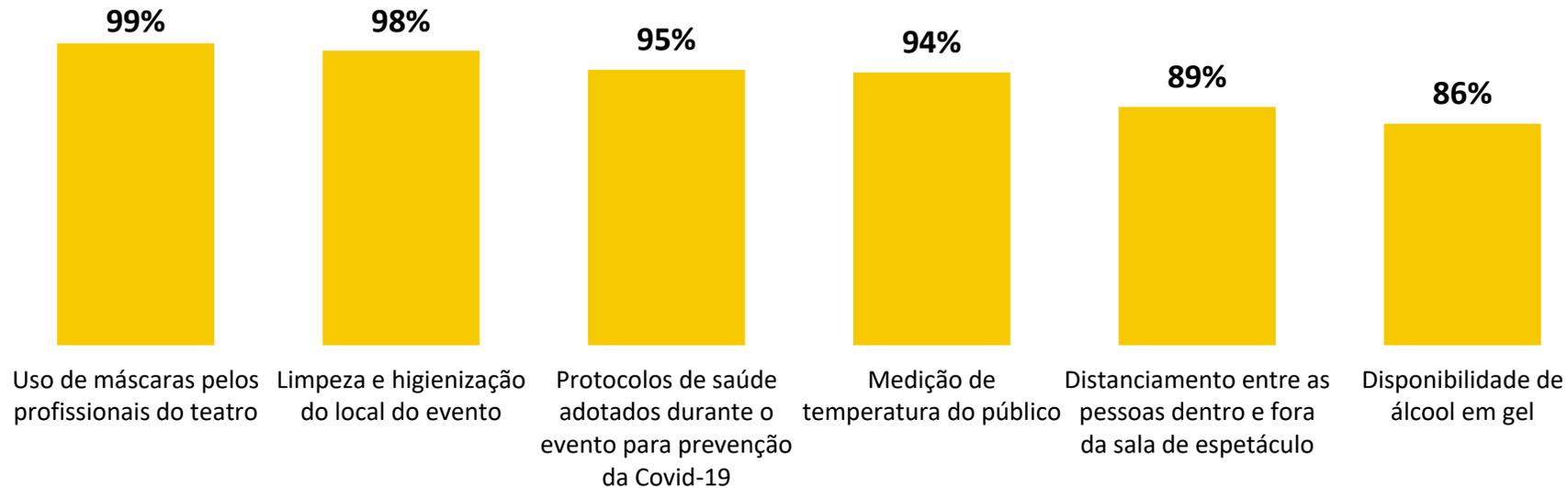
Entrevistados que assistiram o espetáculo no local (96% da amostra)

Escala de 5 pontos

Os protocolos de saúde adotados durante a experiência no local são aprovados pelo público.

Uso de máscara, Limpeza e higienização, medição de temperatura e protocolos de saúde para prevenção da Covid 19, têm aprovação de mais de 90% dos entrevistados.

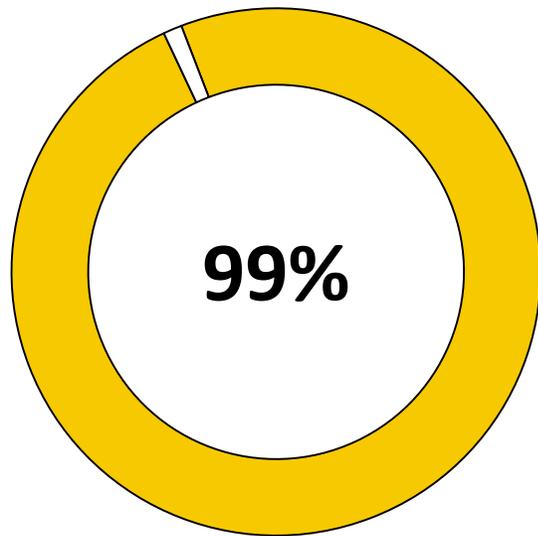
Avaliação Ótimo e bom



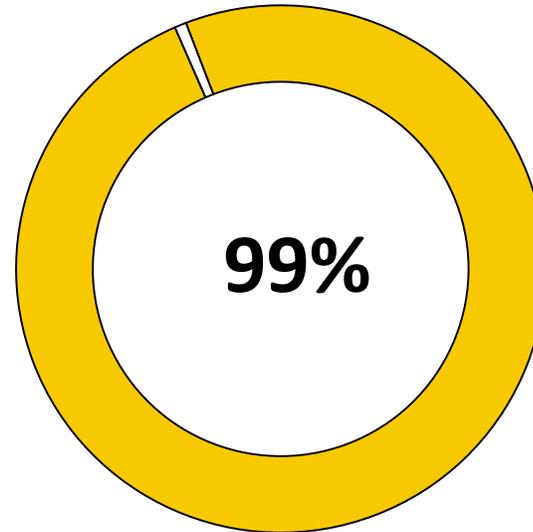
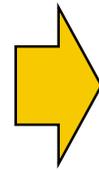
SEGURANÇA EM PARTICIPAR DE EVENTOS PRESENCIAIS PROMOVIDOS PELA SANTA MARCELINA CULTURA NO THEATRO SÃO PEDRO

A quase totalidade afirma que se sente segura em participar de outros espetáculos presenciais. Mesmo entre os que acompanharam on-line, maioria se sentiria segura em ir até o local (87%).

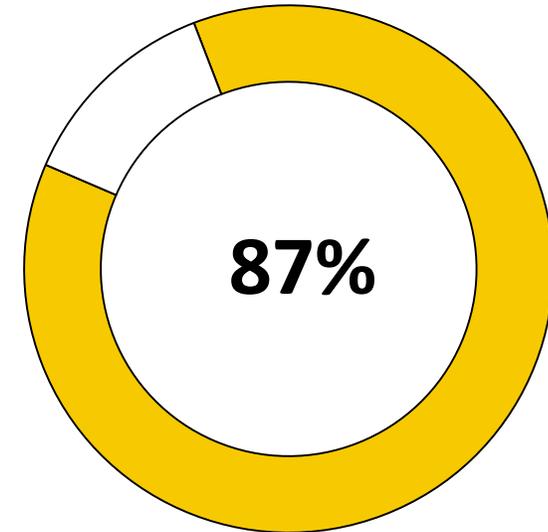
Se sentiria seguro em participar de outros eventos presenciais promovidos pela Santa Marcelina Cultura no Theatro São Pedro



Amostra total



Amostra que assistiu presencial



Amostra que assistiu online

Como calcular o NPS?



O que é o NPS?

NPS (Net Promoter Score) é uma métrica que visa refletir a percepção de qualidade dos serviços e que utiliza dados quantitativos para mensurar a proporção dos clientes que recomendariam a seus amigos e parentes a experiência que tiveram, ou estão tendo, com a sua empresa.

Como funciona o NPS?

Os clientes devem atribuir uma nota de 0 a 10, sendo 0 algo como “com certeza não recomendaria” e 10 “com certeza recomendaria” os serviços utilizados. O resultado desta análise, ajuda a empresa a identificar a porcentagem de clientes detratores, neutros e promotores:

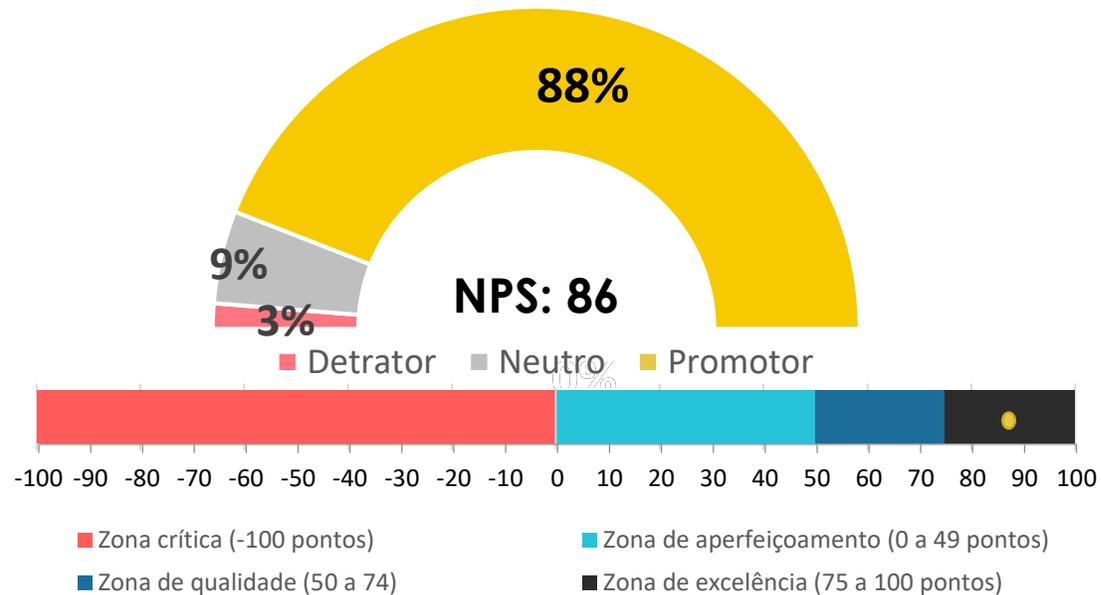
Clientes detratores: pessoas que tiveram experiências ruins com a marca e, por conta disso, tendem a fazer propagandas ruins sobre a empresa.

Clientes neutros: clientes da marca que, por algum motivo, não estão totalmente satisfeitos com as soluções, produtos, serviços e/ou atendimento recebidos. Por isso, são passíveis de migrarem para concorrentes.

Clientes promotores: consumidores totalmente satisfeitos com a empresa e todos os seus processos, o que os leva a se tornarem clientes fiéis e embaixadores naturais da marca.

RECOMENDAÇÃO

Nove em cada dez entrevistados recomendariam a experiência com o espetáculo a um amigo ou familiar e apenas 3% não o fariam, posição que coloca os eventos do Theatro São Pedro na zona considerada de excelência da metodologia Net Promoter Score.



Assistiu presencial

NPS: 85

88%

10%

3%

Assistiu online

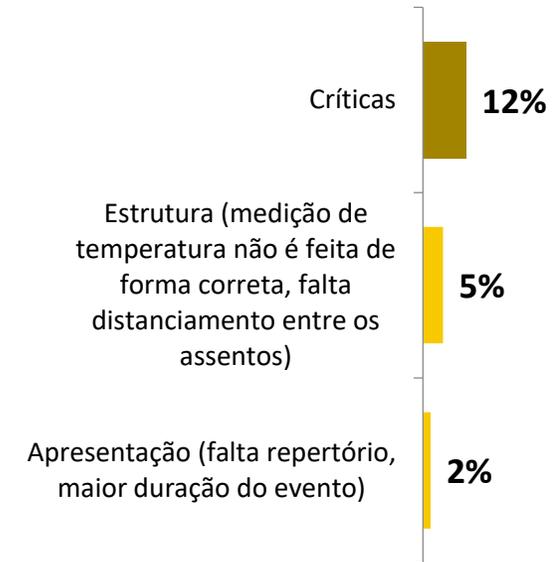
NPS: 92

95%

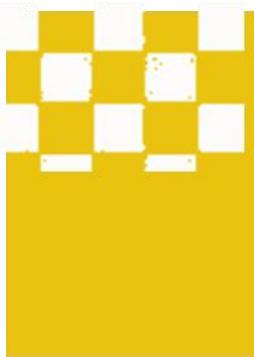
2%

3%

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES



A maior parte elogia o espetáculo quando solicitados a fazer comentários, críticas e sugestões.



**FONTE DE
INFORMAÇÃO**

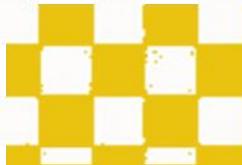
FONTE DE INFORMAÇÃO SOBRE O ESPETÁCULO

Meio como ficou sabendo do evento



40% dos entrevistados ficaram sabendo do espetáculo por meio dos amigos e parentes.

As redes sociais e o site do Theatro São Pedro também são importantes meios de divulgação.



PRINCIPAIS RESULTADOS

PRINCIPAIS RESULTADOS

O estudo indica a satisfação de quase a totalidade dos espectadores (97% ótimo e bom) com os espetáculos realizados no Theatro São Pedro entre Junho e dezembro de 2021

Os espectadores destacam a qualidade das apresentações (músicos, repertório, apresentação impecável), em primeiro lugar, e a infraestrutura (evento organizado, respeita os protocolos de segurança da pandemia) entre os aspectos que justificam a alta aprovação.

A sala de espetáculo (98%), as equipes (97%), o acesso (96%) e a plataforma de compra de ingresso (86%) são amplamente aprovados pelo público dos espetáculos. Também é elevada a aprovação dos protocolos de segurança adotados - entre 86% e 99% de avaliações ótimo e bom para cada aspecto estudado.

Neste cenário, 88% (notas 9 e 10) dos entrevistados recomendariam a experiência com os espetáculos realizados no Theatro São Pedro e apenas 3% atribuem notas entre 0 e 6 (detratores). Com este resultado o NPS fica em 86 pontos, próximo à nota máxima na análise da recomendação (100).

Efetivamente as recomendações parecem estar funcionando, pois as indicações de amigos e parentes e através das redes sociais foram as principais fontes de informação sobre os espetáculos.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS ESPETÁCULOS 2021

Eventos do Theatro
São Pedro
Jun-dez/21

Janeiro/2022