



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS ESPETÁCULOS 2021

Guri Capital e Grande São
Paulo.
Ago-dez/21

Janeiro/2022



INTRODUÇÃO

OBJETIVOS E METODOLOGIA

OBJETIVO | Medir a **satisfação dos espectadores** com espetáculos realizados pelo **Guri da capital e Grande São Paulo** entre agosto e dezembro de 2021, com transmissão online e presencial.

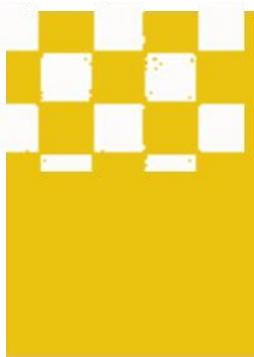
TÉCNICA | **Pesquisa quantitativa**, utilizando formulário online para autopreenchimento enviado pelo cliente*. Foram entrevistados os espectadores com 12 anos ou mais.

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

(*) Datafolha não teve acesso aos dados pessoais dos espectadores (nome, telefone, e-mail etc).

Foram realizadas **460 entrevistas** em **36 espetáculos**. A margem de erro máxima para o total da amostra é de **5 pontos percentuais**, para mais ou para menos, considerando um nível de confiança de 95%.

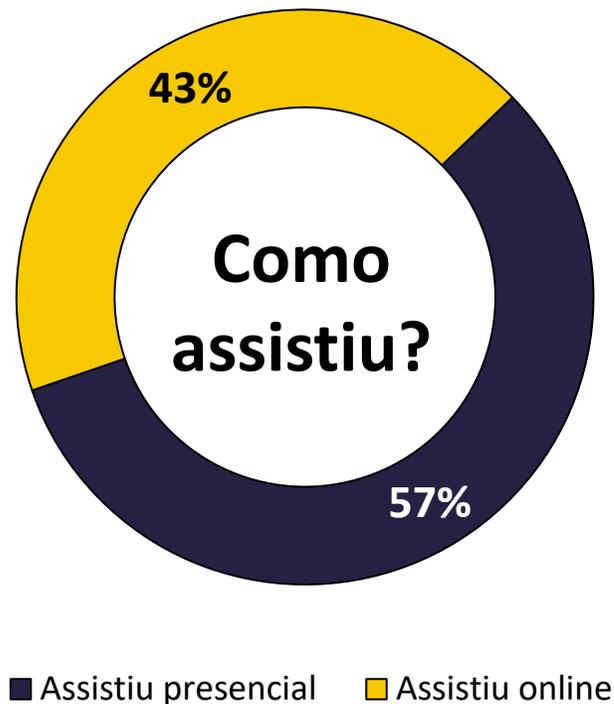
Espetáculo	Data do espetáculo	Amostra	Espetáculo	Data do espetáculo	Amostra
Grupos		460	Grupos		460
Concerto 1 - Regional de Choro: Ali Babá	20 de agosto	5	Libertango Orquestra Sinfônica Juvenil	02 de outubro	2
Concerto 2 - Regional de Choro: Santinha	20 de agosto	5	Gonzaga Banda Sinfônica Infanto-Juvenil	03 de outubro	8
Concerto 1 - Coral Infantil: Villa-Lobos	21 de agosto	15	Orquestra Sinfônica I Orquestra de Cordas	09 de outubro	5
Concerto 2 - Coral Juvenil: A Lua, A Água e a Flor	21 de agosto	7	Orquestra Sinfônica I Orquestra de Cordas	10 de outubro	2
Concerto 1 - Coral Juvenil: PSALM	22 de agosto	13	Camerata de Violões I Big Band Infanto-Juvenil I Regional de Choro	17 de outubro	8
Concerto 1 - Coral de Familiares: Amanhã	22 de agosto	24	Coral Infantil I Coral Juvenil I Coral de Familiares	24 de outubro	27
Concerto 2 - Camerata de Violões: Suíte dos Pescadores	23 de agosto	5	Banda Sinfônica Infanto-Juvenil I Banda Sinfônica Juvenil	24 de outubro	25
Big Band - Sebastiana	25 de agosto	6	Coral Infantil I Coral Juvenil I Coral de Familiares	31 de outubro	19
Big Band - Gonzaga	25 de agosto	8	Banda Sinfônica Infanto-Juvenil I Banda Sinfônica Juveni	06 de novembro	4
Leve e Suave Coral de Familiares	27 de agosto	10	Orquestra Sinfônica I Orquestra de Cordas	20 de novembro	42
Interlúdio Orquestra Sinfônica	27 de agosto	11	Coral Infantil I Coral Juvenil I Coral de Familiares	27 de novembro	17
Piratas do Caribe Orquestra de Cordas	28 de agosto	18	Banda Sinfônica Infanto-Juvenil I Banda Sinfônica Juveni	27 de novembro	16
Avengers Orquestra de Cordas	28 de agosto	13	Orquestra Sinfônica I Orquestra de Cordas	28 de novembro	18
Três Folclóricas - Banda Infanto-Juvenil	29 de agosto	8	Camerata de Violões I Big Band Infanto-Juvenil I Regional de Choro	04 de dezembro	11
Se Essa Rua Camerata de Violões	29 de agosto	1	Coral Infantil I Coral Juvenil I Coral de Familiares	05 de dezembro	36
Camerata de Violões Regional de Choro Big Band Infanto-Juvenil	25 de setembro	15	Banda Sinfônica Infanto-Juvenil I Banda Sinfônica Juvenil	05 de dezembro	31
PimPamPum Coral Infantil	24 de setembro	11			
The Beatles Banda Juvenil	25 de setembro	7			
Camerata de Violões Regional de Choro Big Band Infanto-Juvenil	26 de setembro	1			
Rag Banda Sinfônica Juvenil	01 de outubro	6			



**PERFIL DA
AMOSTRA**

PERFIL DA AMOSTRA

MEIO ONDE ASSISTIU O ESPETÁCULO



Maior parte dos entrevistados assistiram o espetáculo no local, presencial.

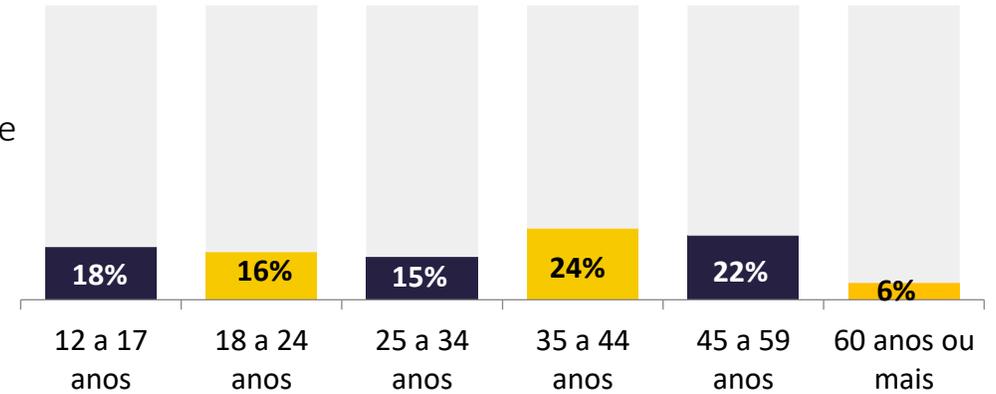
43% acompanharam on-line.

PERFIL DA AMOSTRA

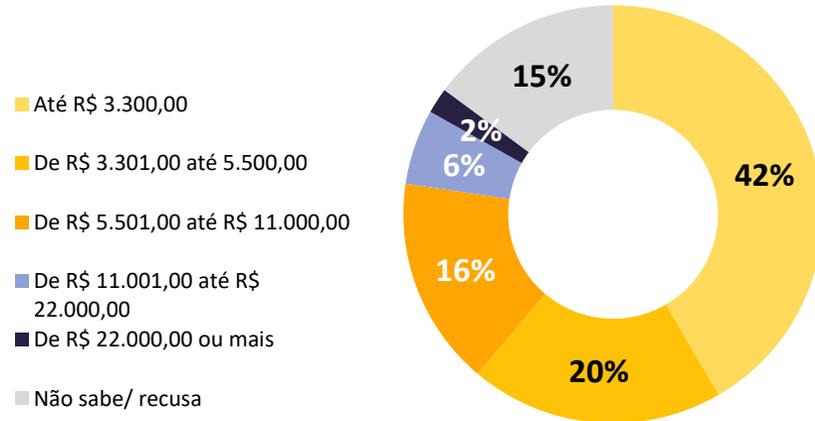
Na amostra é maior a presença de mulheres (67%) e a média de idade é de 34 anos. Quatro em cada dez têm renda familiar de até 3 salários mínimos e 62% têm ensino superior.



34 anos de idade



Renda familiar mensal



ESCOLARIDADE

FUNDAMENTAL

8%

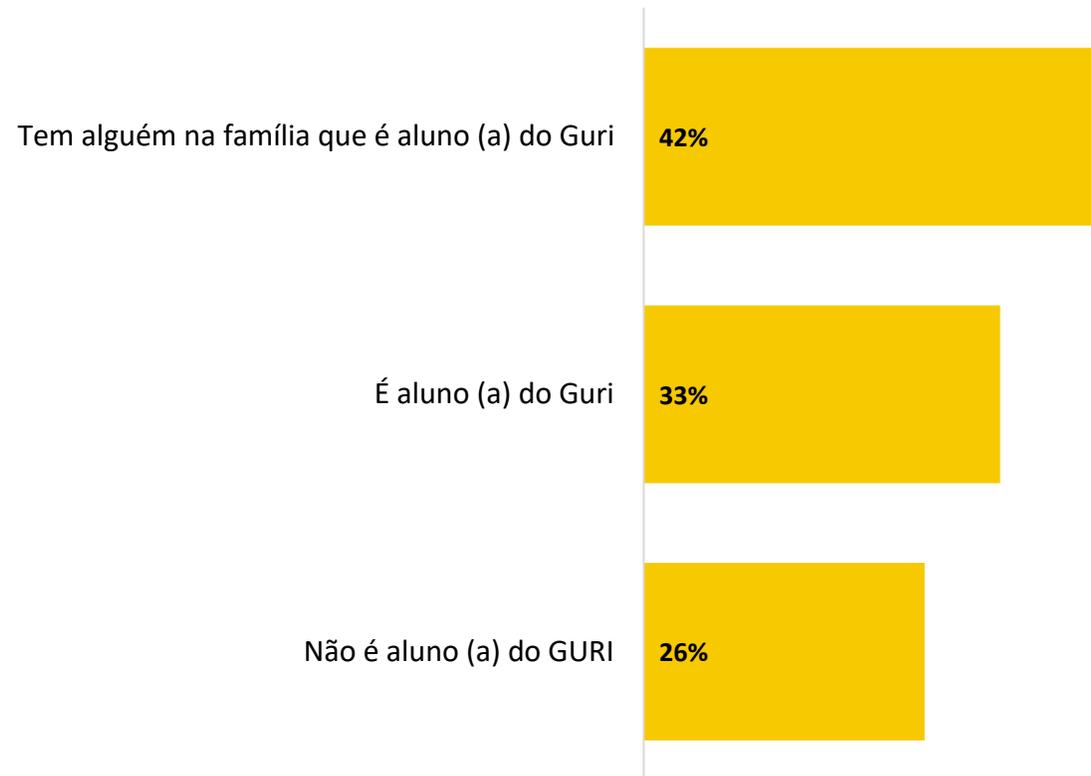
ENSINO MÉDIO

30%

SUPERIOR

62%

RELACIONAMENTO COM O GURI

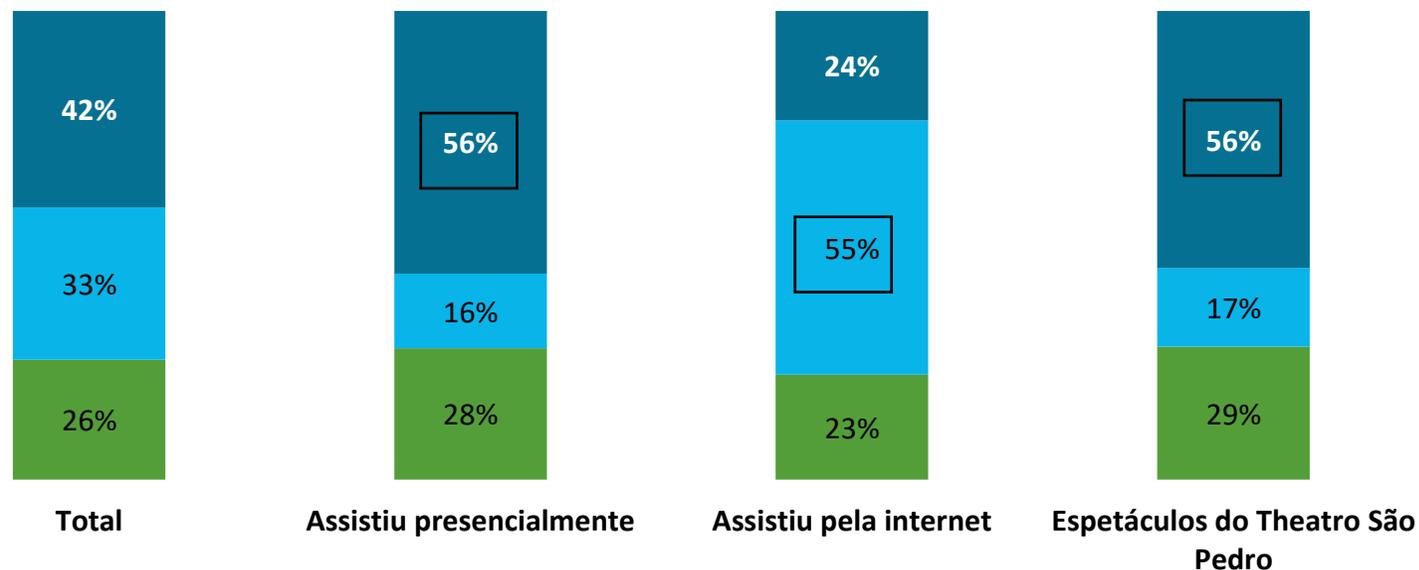


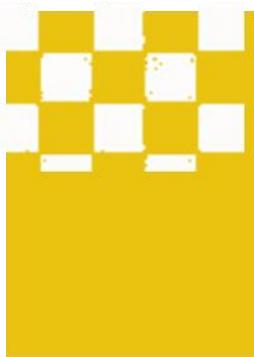
Maior parte dos respondentes é aluno ou familiar do aluno do Guri.

RELACIONAMENTO COM O GURI

A presença de familiares de alunos é mais frequente entre quem assistiu a apresentação presencial, enquanto entre os que acompanharam pela internet 55% são alunos do Guri.

- Tem alguém na família que é aluno (a) do Guri
- É aluno (a) do Guri
- Não é aluno (a) do GURI

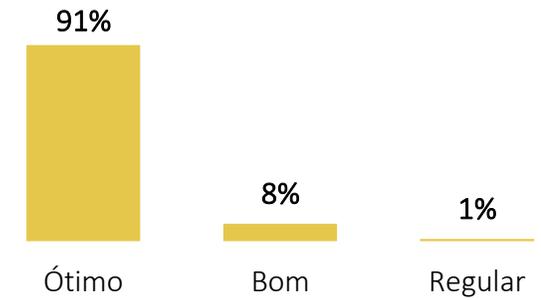
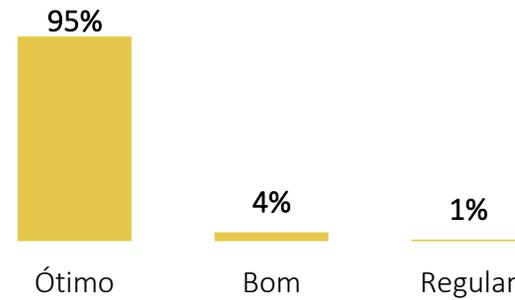
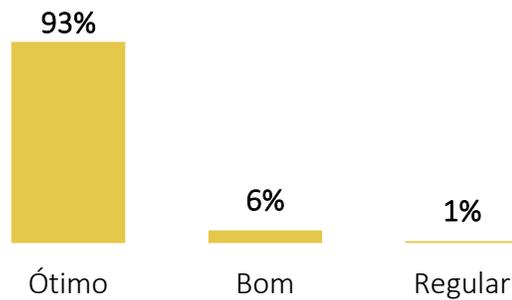
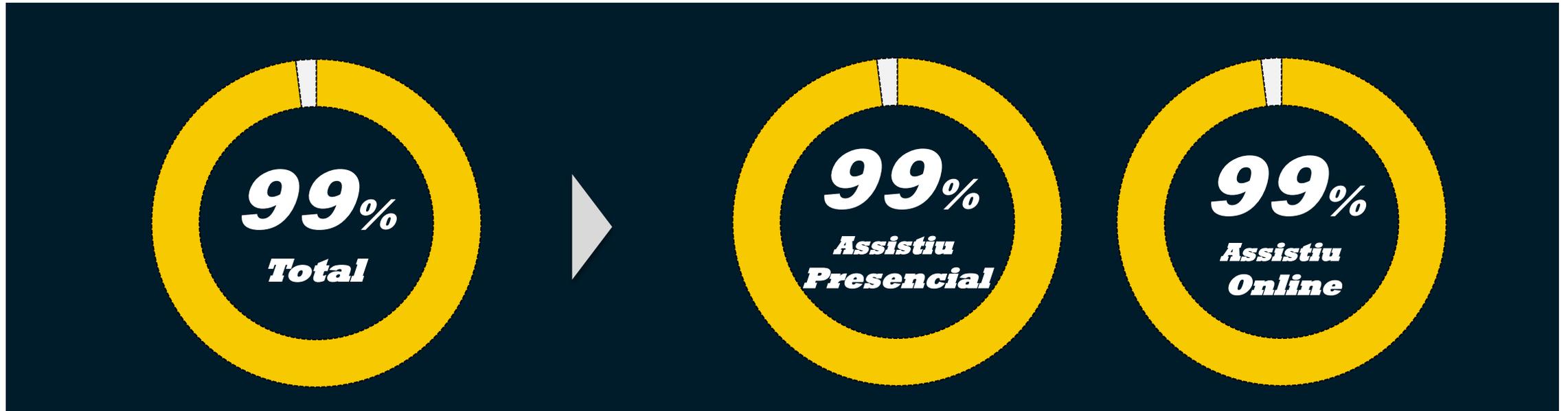




SATISFAÇÃO

SATISFAÇÃO COM O ESPETÁCULO

99% dos entrevistados avaliam o espetáculo que assistiu como ótimo e bom, apenas 1% considera como regular.



SATISFAÇÃO TOTAL – RAZÕES



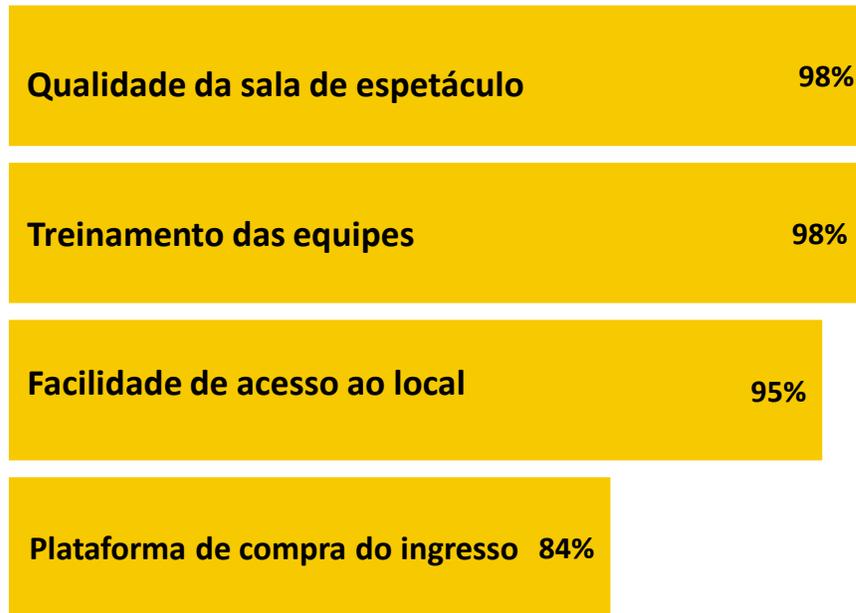
Os elogios a apresentação destacam-se entre os motivos da aprovação da experiência em assistir o espetáculo do Guri.

23% aponta aspectos relacionados a infraestrutura como um dos pontos de satisfação com a apresentação.

AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA PRESENCIAL

Entrevistados que assistiram o espetáculo no presencialmente (57% da amostra)

Avaliação Ótimo e bom



Os entrevistados que assistiram ao espetáculo no local da apresentação, aprovam a qualidade da sala, treinamento da equipe, facilidade de acesso e a plataforma de ingresso.

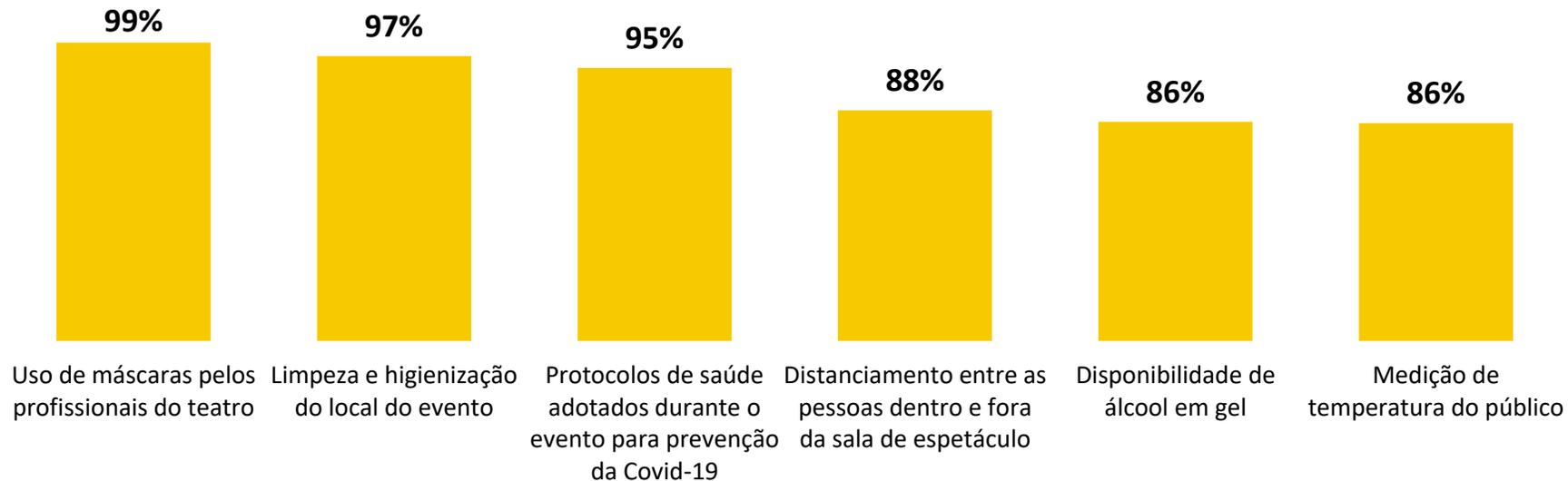
AValiação DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA

Entrevistados que assistiram o espetáculo no presencialmente (57% da amostra)

Todos os protocolos de segurança avaliados pelos entrevistados que assistiram a apresentação no local tem alta taxa de aprovação.

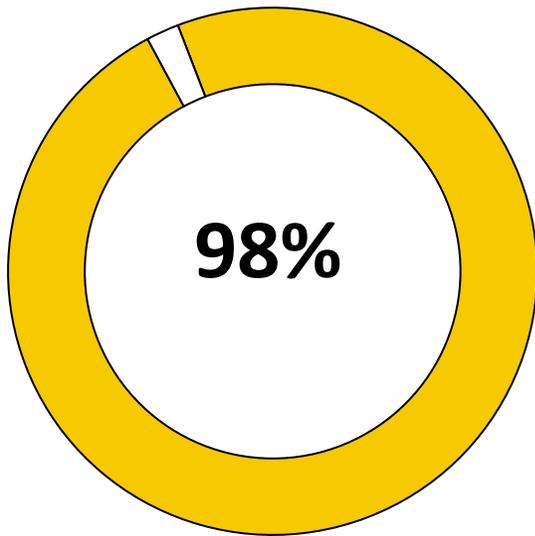
Distanciamento entre as pessoas, disponibilidade de álcool em gel e medição de temperatura do público têm avaliação relativamente menor.

Avaliação Ótimo e bom

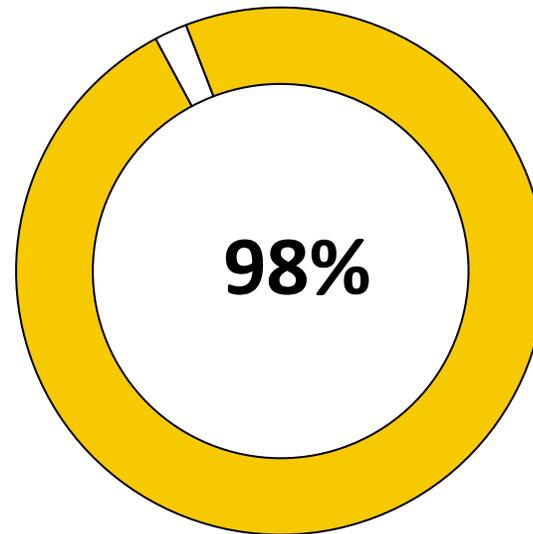
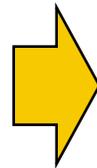


SEGURANÇA EM PARTICIPAR DE EVENTOS PRESENCIAIS PROMOVIDOS PELA SANTA MARCELINA CULTURA NO THEATRO SÃO PEDRO

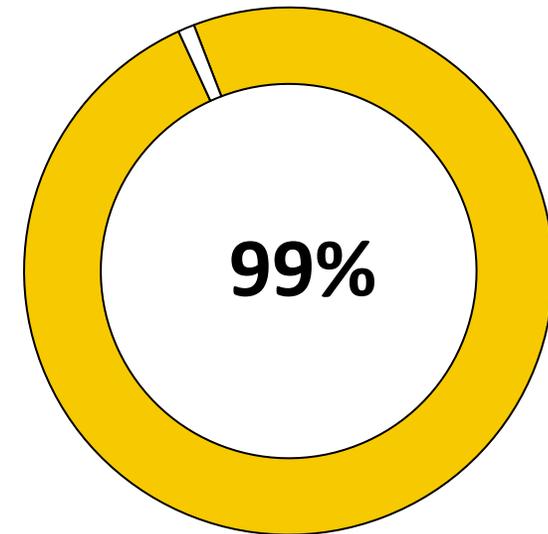
Se sentiria seguro em participar de outros eventos presenciais promovidos pela Santa Marcelina Cultura no Theatro São Pedro



Amostra total



Amostra que assistiu presencial



Amostra Espetáculos do Theatro São Pedro

Como calcular o NPS?



O que é o NPS?

NPS (Net Promoter Score) é uma métrica visa refletir a percepção de qualidade dos serviços e que utiliza dados quantitativos para mensurar a proporção dos seus 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:

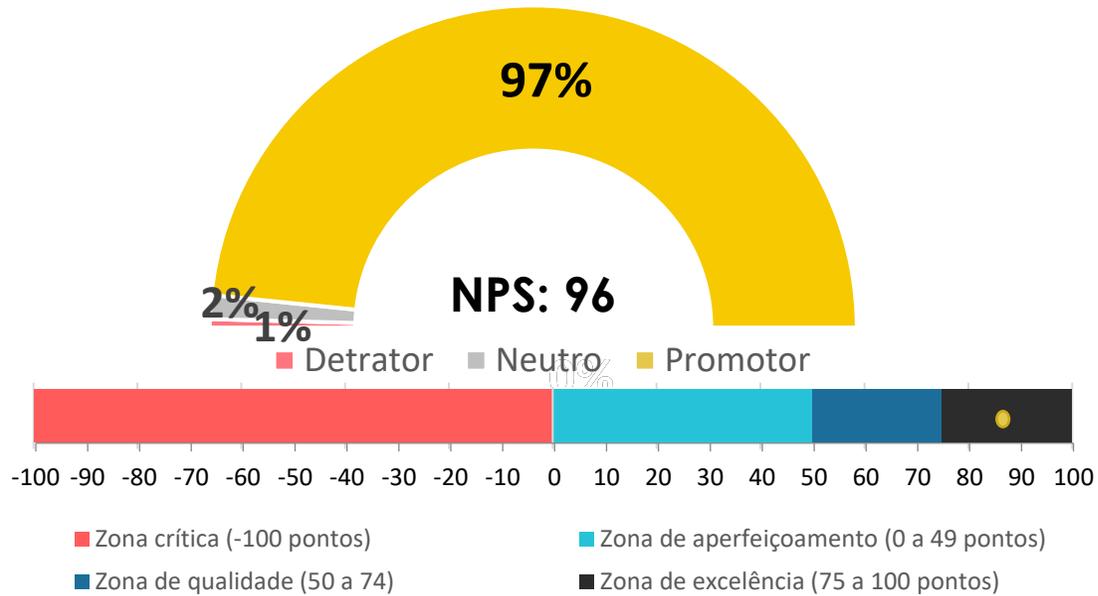
Clientes detratores: pessoas que tiveram experiências ruins com a marca e, por conta disso, tendem a fazer propagandas ruins sobre a empresa.

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

A quase totalidade dos entrevistados, recomenda a experiência com o espetáculo do Guri.
O NSP fica em 96, muito próximo de 100 na escala de avaliação e na zona descrita como de excelência.



Assistiu presencial

NPS: 96

97%

3%

1%

Assistiu online

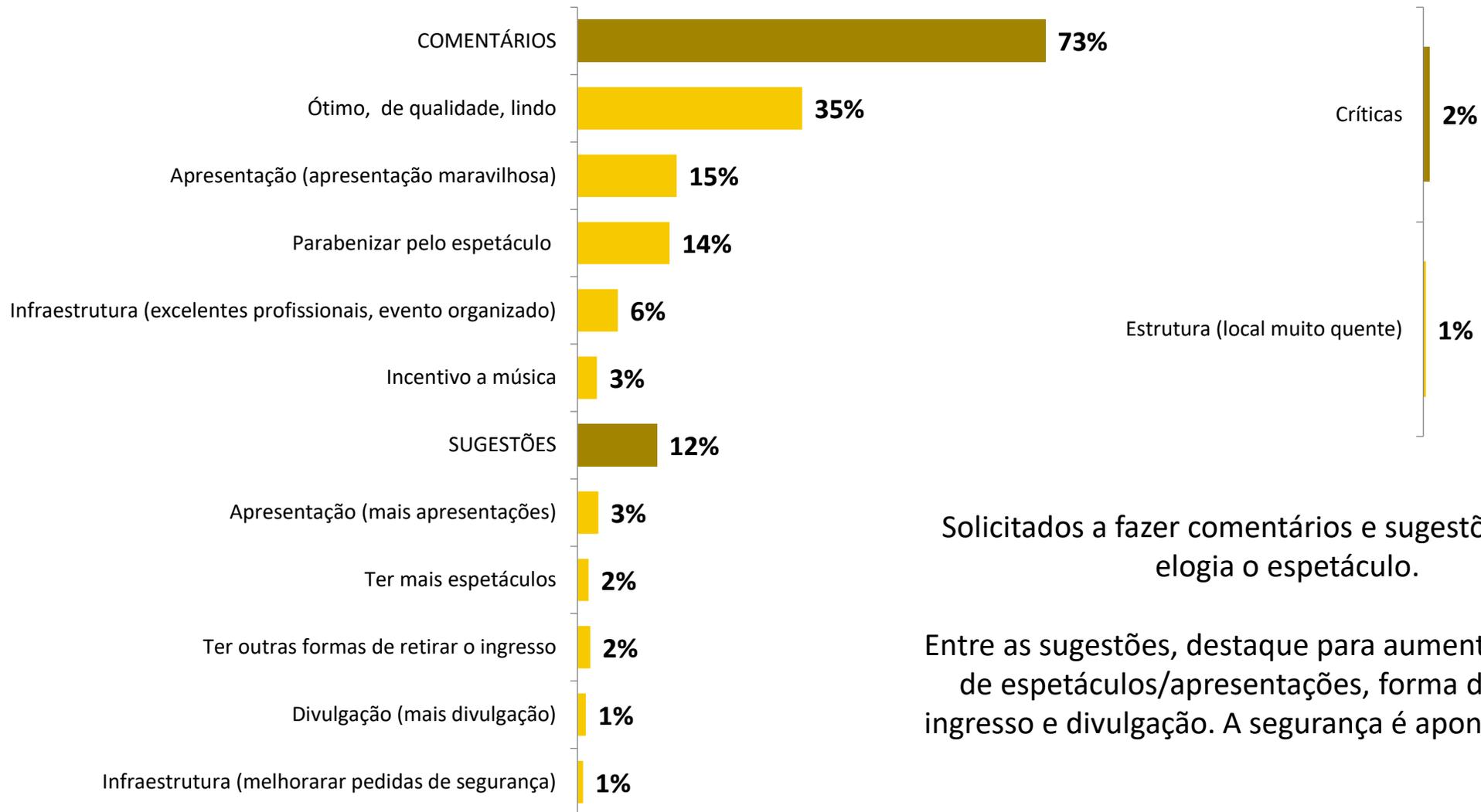
NPS: 96

97%

2%

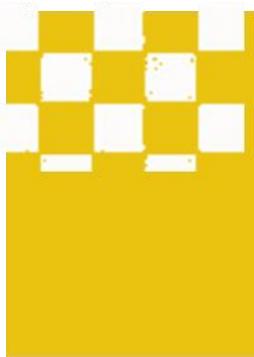
1%

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES



Solicitados a fazer comentários e sugestões, maioria elogia o espetáculo.

Entre as sugestões, destaque para aumentar o número de espetáculos/apresentações, forma de retirar o ingresso e divulgação. A segurança é apontada por 1%.



**FONTE DE
INFORMAÇÃO**

FONTE DE INFORMAÇÃO SOBRE O ESPETÁCULO

Meio como ficou sabendo do evento

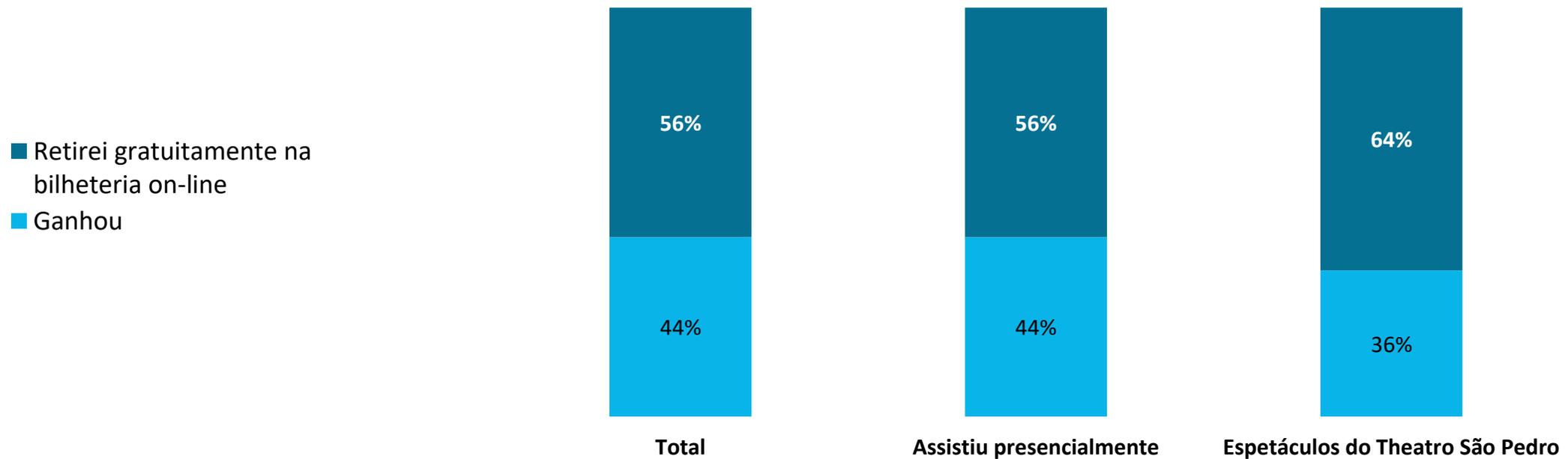


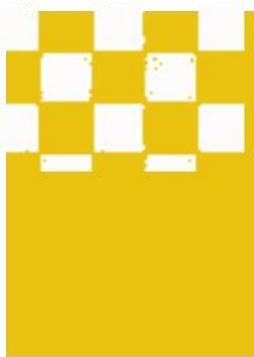
Os amigos, parentes e professores, em primeiro lugar, e a divulgação por rede social e WhatsApp destacam-se entre as fontes de informação mais utilizada para obter informação sobre os espetáculos do Guri.

17% ficaram sabendo da apresentação pelo site do Guri.

ACESSO AO INGRESSO

56% dos espectadores retiraram o ingresso para assistir a apresentação do Guri diretamente na bilheteria on-line.





PRINCIPAIS RESULTADOS

PRINCIPAIS RESULTADOS

Os espetáculos realizados entre junho e dezembro 2021 pelo Guri são aprovados por 99% dos entrevistados com avaliações ótimo e bom (93% como ótimo). A satisfação com a apresentação é a mesma entre os entrevistados que assistiram presencial e on-line, 99% de aprovação em cada perfil.

De modo geral, os elogios a apresentação (repertório, músicos) e a infraestrutura são os pontos mais citados para justificar a satisfação com a apresentação que assistiu.

A sala de espetáculo (98%), as equipes (98%), o acesso (95%) e a plataforma de compra de ingresso (84%) são aprovados pela maioria dos espectadores. A aprovação dos protocolos de segurança adotados também é elevada variando entre 86% e 99% de avaliações ótimo e bom para cada aspecto estudado (6).

A aprovação do espetáculo e da infraestrutura reflete na intenção de recomendação das apresentações do Guri. 97% recomendam a experiência e apenas 1% não recomenda. Com este resultado o NPS fica em 96, próximo ao valor máximo da escala (100) e na zona descrita como de exigência na metodologia.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS ESPETÁCULOS 2021

Guri Capital e Grande São
Paulo.
Ago-dez/21

Janeiro/2022