



**MÚSICA E CULTURA INSPIRANDO VIDAS.**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
DOS EVENTOS VIRTUAIS E PRESENCIAIS DO  
GURI NO INTERIOR E LITORAL**

**DEZEMBRO 2023**

## Objetivos

Trata-se de conhecer o perfil e avaliar a satisfação do público dos eventos virtuais e presenciais do Guri no Interior e Litoral. Em complemento, abordam-se aspectos concernentes à estrutura, acessibilidade e serviços ofertados durante as apresentações.

## Metodologia e análise dos resultados

Adotou-se o método quantitativo, e os dados foram coletados de maneira voluntária por meio de questionários on-line entre os meses de abril e outubro. Os formulários foram disponibilizados na ocasião de cada um dos 17 eventos selecionados, ficando abertos por 5 dias. Esta pesquisa tem caráter descritivo e conclusivo, e os resultados têm como referencial o total de respostas coletadas ou uma segmentação dele, determinada por filtros em algumas questões.

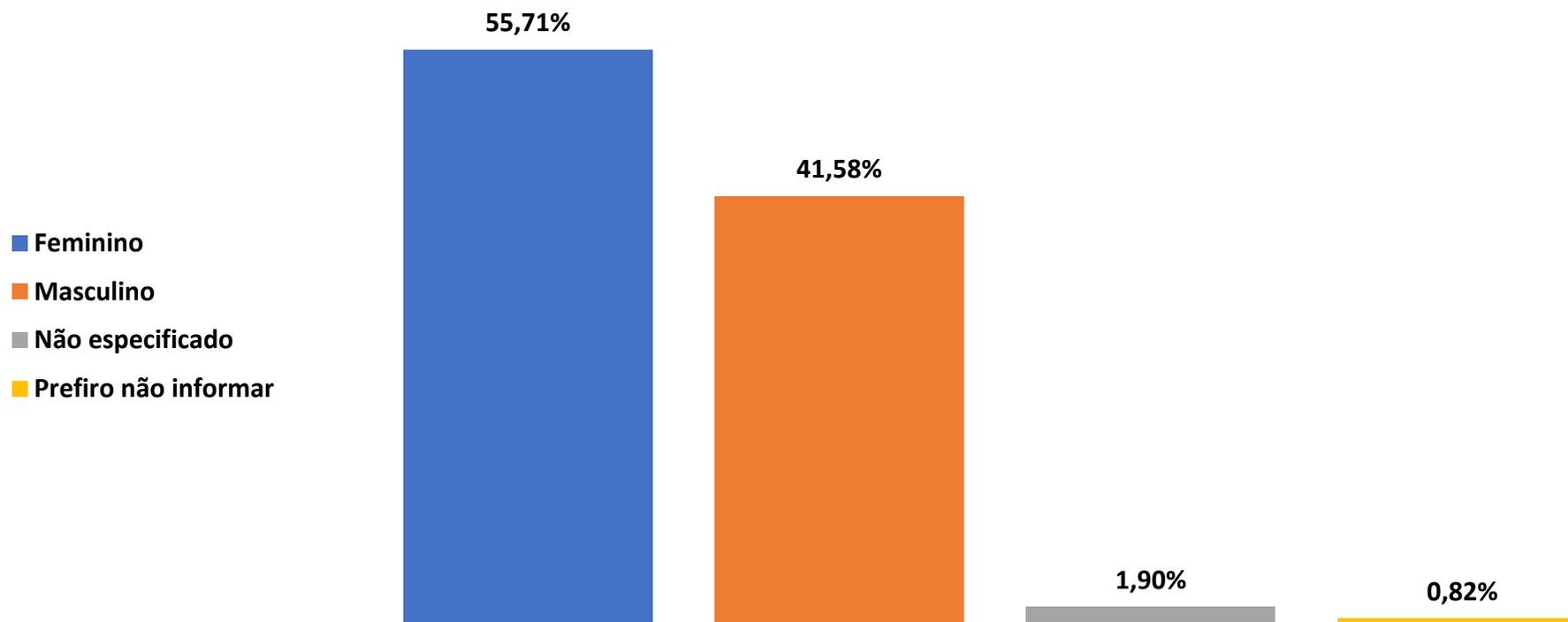
Devido à metodologia adotada, mais exatamente, por não se conhecer o universo, não foi estabelecida uma amostra e, conseqüentemente, não é possível determinar o nível de confiança e margem de erro. No entanto, por se tratar de uma pesquisa de satisfação de “clientes”, toda resposta é importante para que se possa melhorar a experiência deles.

Na primeira parte, serão apresentadas as informações sobre o perfil do público e, posteriormente, os dados sobre a satisfação com os eventos.

\*\*\*

Concernente ao gênero, o público dos eventos do Guri distribui-se da seguinte maneira:

### Gráfico 1: Gênero

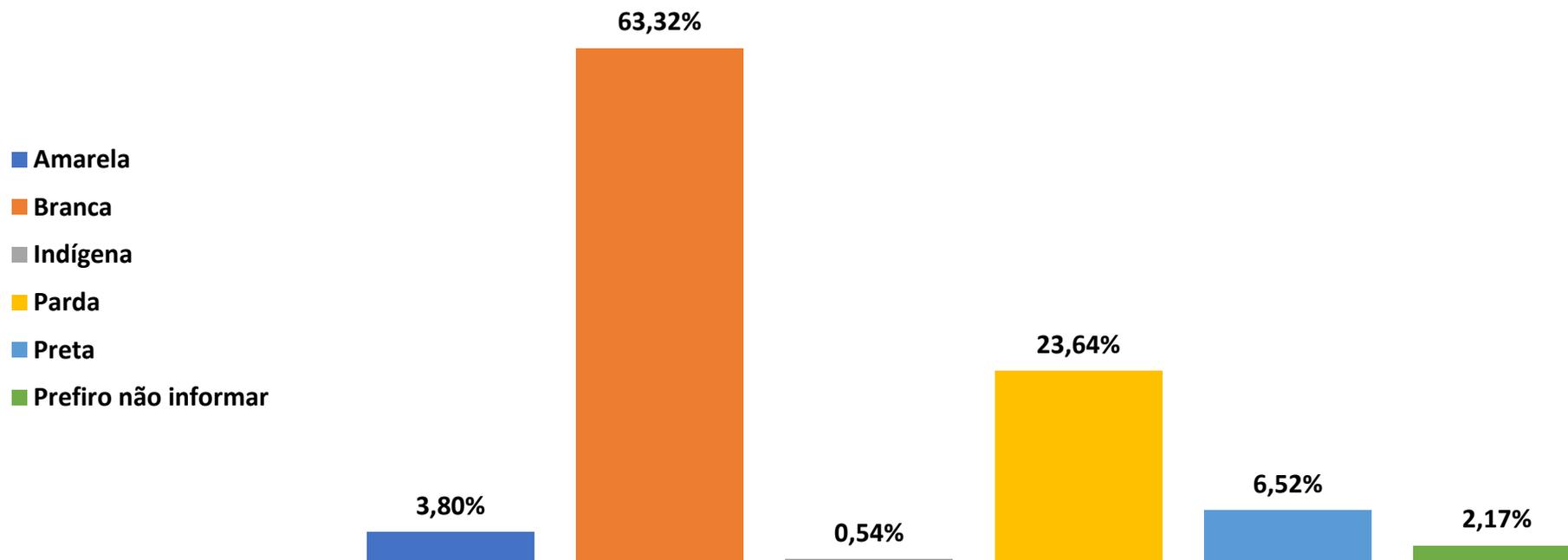


Base: 368 respostas. Como você se identifica, em relação à sua identidade de gênero?

As pessoas do gênero feminino foram maioria nos eventos (55,71%) e aqueles que se identificam ao gênero masculino representam 41,58% da amostra. Quase 2% das pessoas não se identificam a essas opções e 0,82% preferiram não informar.

A maioria da amostra declara ser branca (63,32%), e não brancos somam 34,51%. Nesse último contingente, são negros 30,16% – pretos (6,52%) e pardos (23,64%), amarelos 3,80% e indígenas 0,54%.

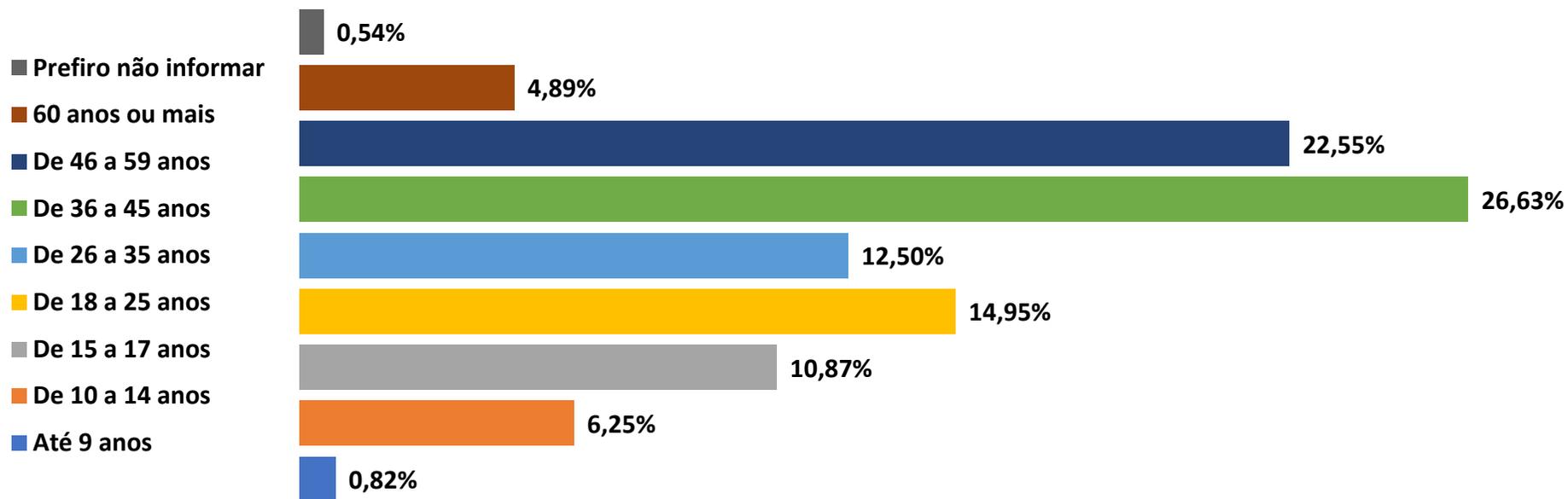
## Gráfico 2: Cor da pele



Base: 368 respostas. Como você autodeclara a cor da sua pele? (de acordo com as categorias estabelecidas pelo IBGE)

As faixas etárias de 36 a 45 anos (26,63%) e de 46 a 59 anos (22,55%) prevaleceram na amostra. Outros três segmentos registraram de 10% a 15%, são eles: 15 a 17, 18 a 25 e 26 a 35. O próximo gráfico mostra em detalhes o perfil etário dos(as) respondentes:

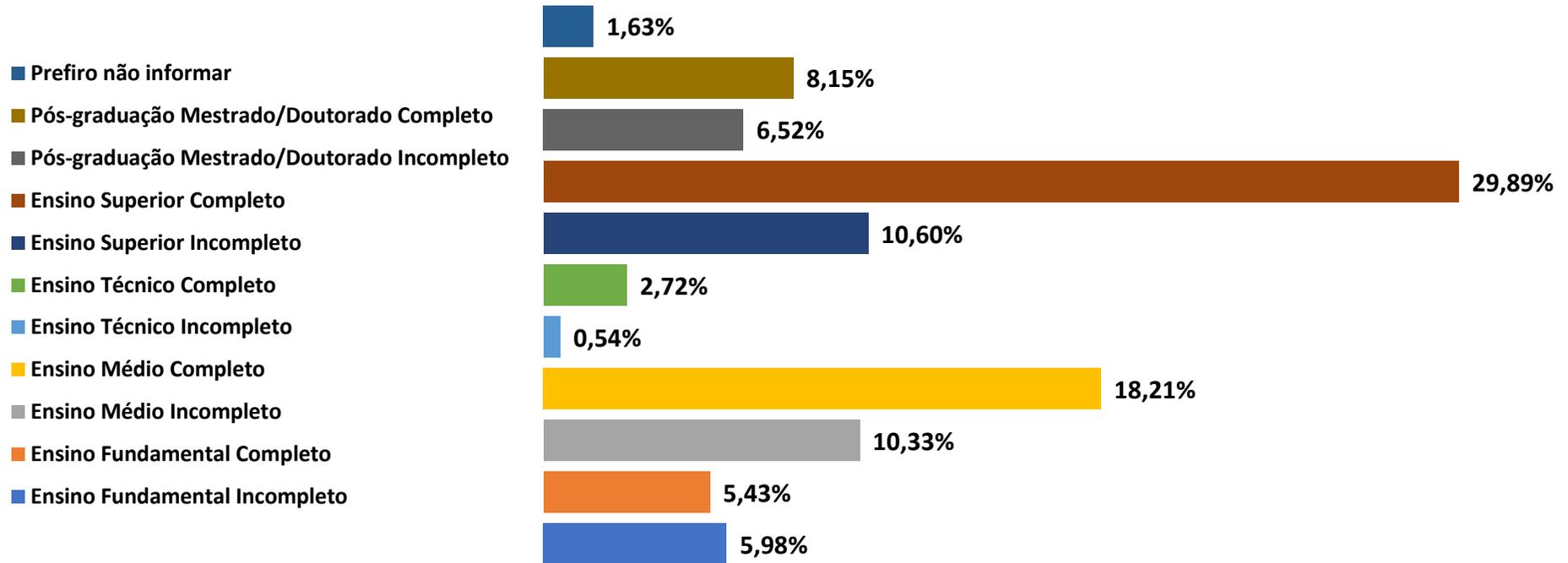
### Gráfico 3: Faixa etária



Base: 368 respostas. Qual é a sua faixa etária?

Pouco mais da metade do público acessou o ensino superior (55,16%). Estão cursando ou já concluíram a graduação 40,49% e 14,67% cursam ou concluíram a pós-graduação (mestrado/doutorado). Com ensino médio e técnico (incompleto ou completo) são 31,79% e ensino fundamental (incompleto e completo), 11,41%.

#### Gráfico 4: Escolaridade

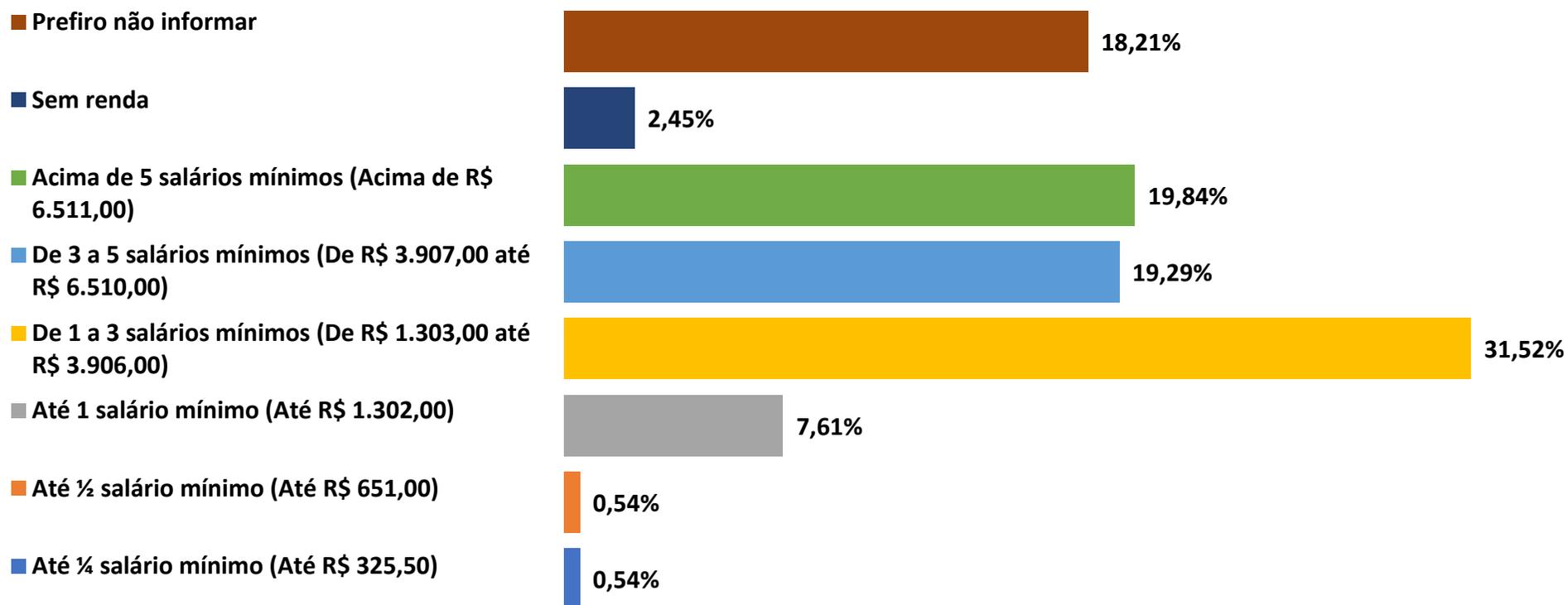


Base: 368 respostas. Qual seu nível de escolaridade?

Do ponto de vista da renda, 19,84% possuem renda superior a 5 salários mínimos.<sup>1</sup> Próximo disso, 19,29% compõem o estrato que ganha mensalmente de 3 a 5 salários e, o grupo mais numeroso, 31,52% têm renda de 1 a 3 salários mínimos. 8,70% ganham até 1 salário mínimo por mês, e as pessoas sem qualquer renda representam 2,45% da amostra.

<sup>1</sup> Como a etapa de coleta da pesquisa começou em abril, antes, portanto, do reajuste do salário mínimo ocorrido em maio, o valor adotado foi de R\$ 1.302,00.

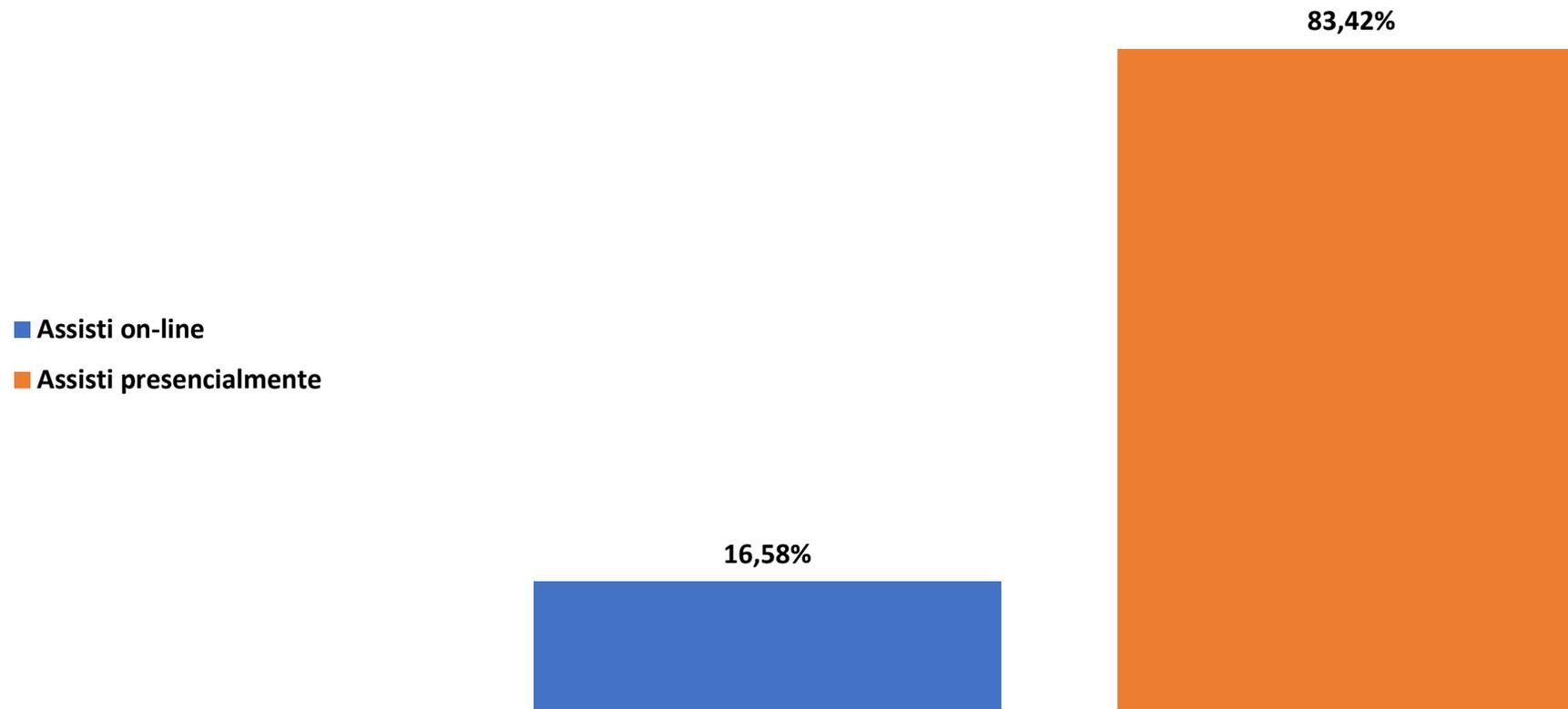
## Gráfico 5: Renda



Base: 368 respostas. Qual é a renda familiar mensal aproximada? (formal e/ou informal)

83,42% do público assistiu aos eventos de maneira presencial e 16,58% utilizaram a internet para acompanhar as apresentações.

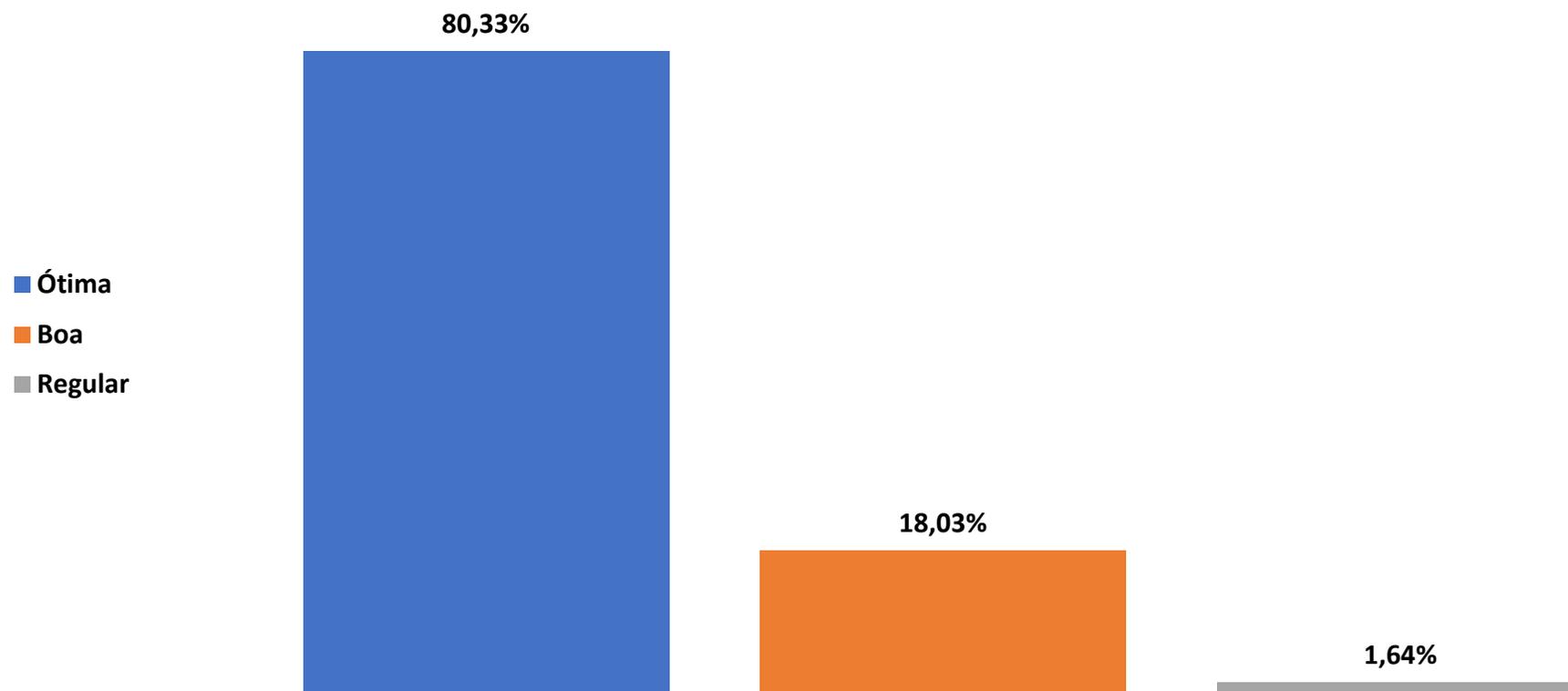
## Gráfico 6: Como assistiu ao evento



Base: 368 respostas. Como você assistiu à(ao) apresentação/espetáculo?

Aprovaram a transmissão 98,36% do público – ótima (80,33%) e bom (18,03%). Para 1,64% ela foi regular.

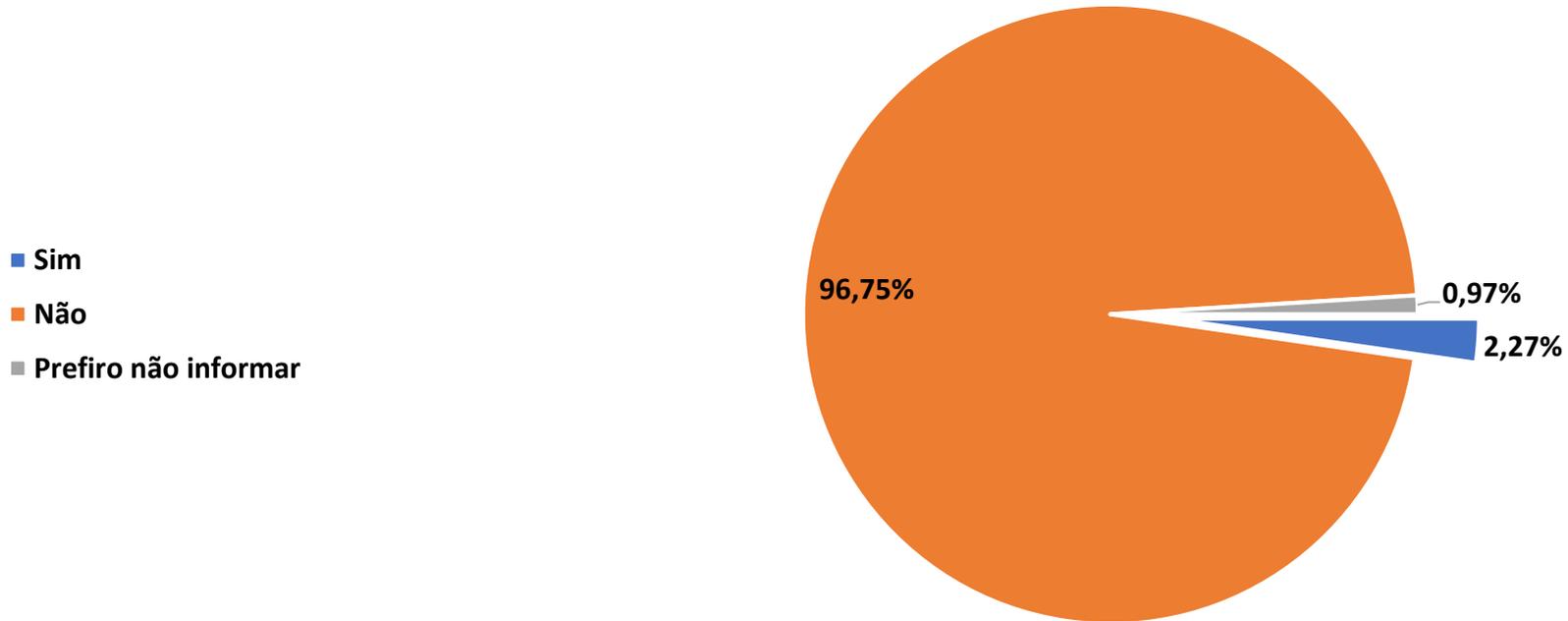
## Gráfico 7: Qualidade da transmissão



Base: 61 respostas. Como você avalia a transmissão da(o) apresentação/espetáculo?

As pessoas com deficiência somam 2,27% da amostra.

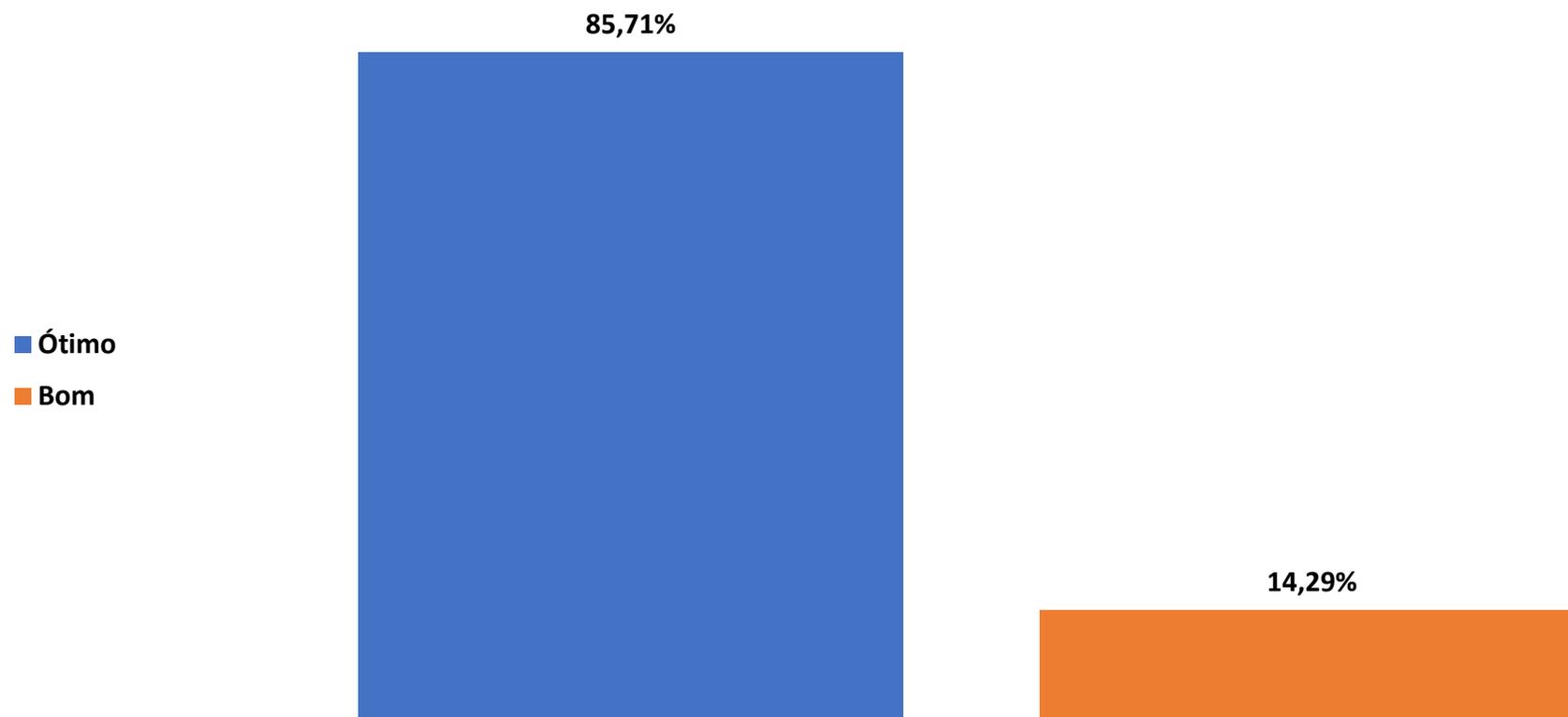
Gráfico 8: PCD



Base: 308 respostas. Você possui algum tipo de deficiência?

As pessoas com deficiência aprovaram integralmente a estrutura (poltronas, sinalização de piso, rampas de acesso, etc.) do local dos eventos. Ela é ótima de acordo com 85,71% da amostra e boa para 14,29%.

Gráfico 9: Acessibilidade (poltronas, sinalização de piso, rampas de acesso, etc.)



Base: 7 respostas. Como você avalia os itens de acessibilidade com base na experiência que teve no evento? Estrutura (poltronas, sinalização de piso, rampas de acesso, etc.)

Os recursos para assistir às apresentações tiveram avaliação semelhante, e também foram aprovados por todos(as).

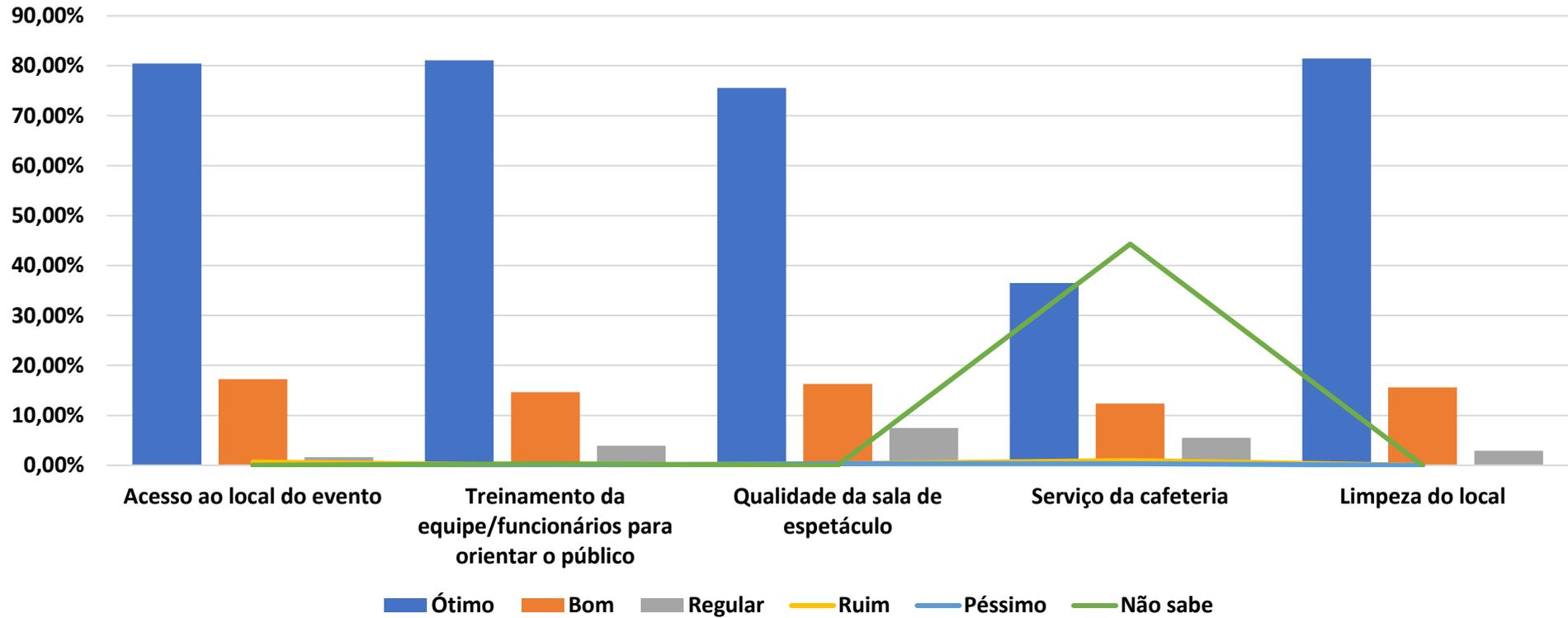
### Gráfico 10: Recursos de acessibilidade para assistir à(ao) apresentação/espetáculo



Base: 7 respostas. Como você avalia os itens de acessibilidade com base na experiência que teve no evento? Recursos de acessibilidade para assistir à(ao) apresentação/espetáculo

O público avaliou também alguns serviços que complementam a experiência com os eventos. Todos os itens foram bem avaliados, e com exceção do serviço de cafeteria, cujo percentual de ótimo foi de 36,48%, os demais variaram de 75% a 81% de avaliações no mesmo sentido. Vale destacar que o serviço de cafeteria foi o item que recebeu menos avaliações (44% não souberam avaliar), por isso de sua aprovação ser “baixa” percentualmente. O gráfico apresenta em detalhes cada item:

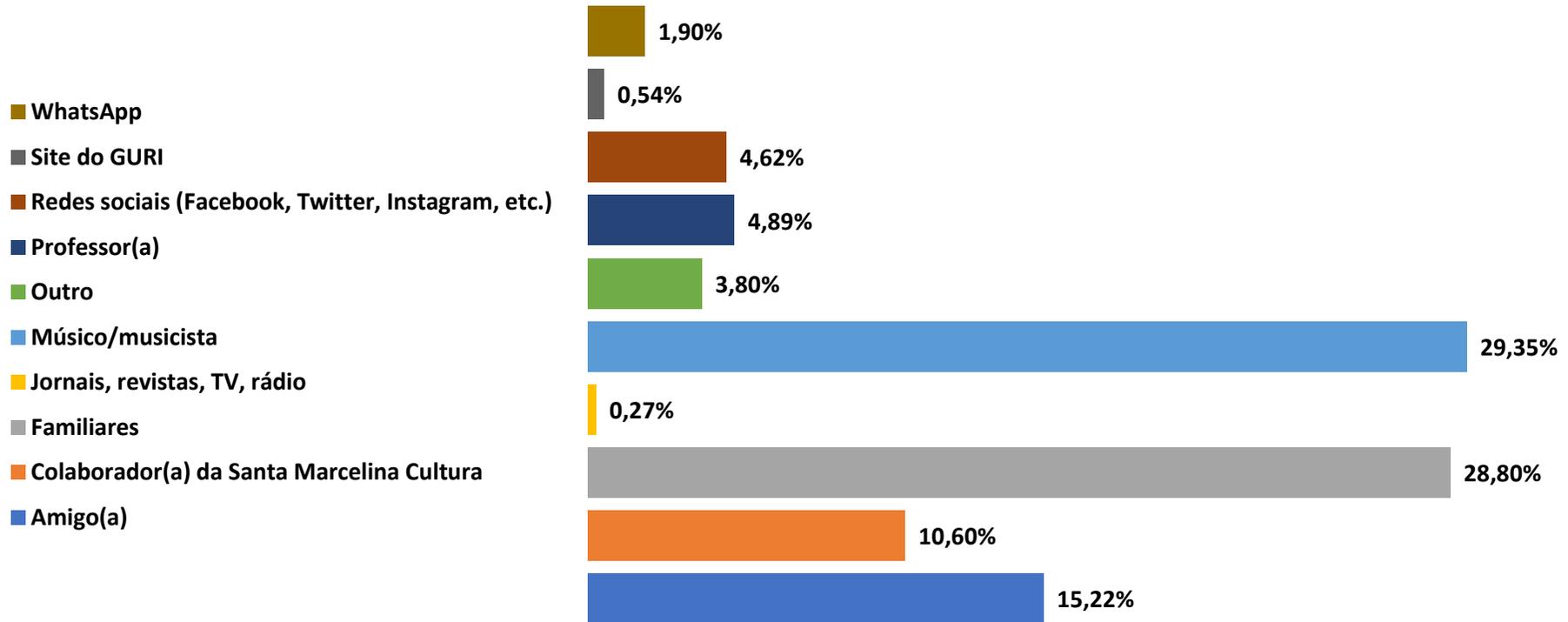
Gráfico 11: Serviços



Base: 307 respostas. Como você avalia os itens abaixo com base na experiência que teve no evento?

O público se informa sobre os eventos, sobretudo, por meio de músicos e musicistas (29,35%), familiares (28,80%), amigos(as) (15,22%) e colaborador(a) da Santa Marcelina Cultura (10,60%). Reunidos, esses meios de divulgação correspondem à aproximadamente 84% da amostra.

## Gráfico 12: Divulgação do evento

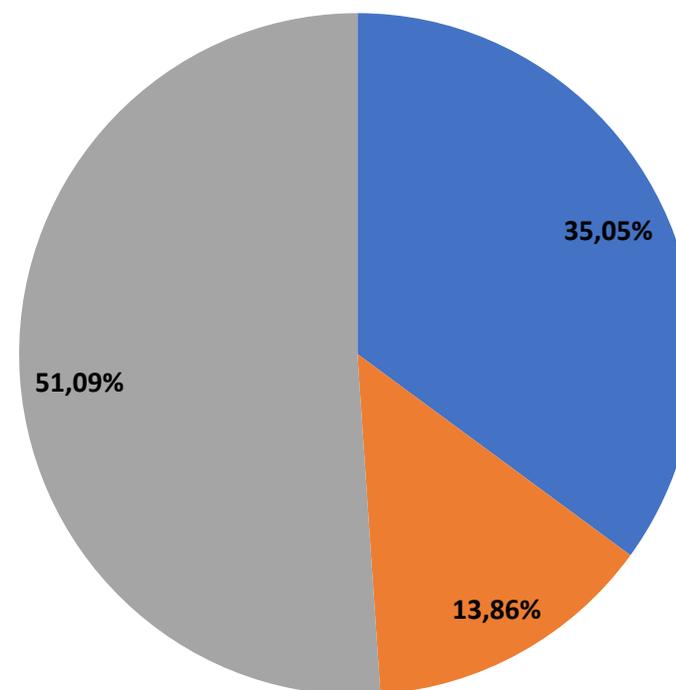


Base: 368 respostas. Como você ficou sabendo desta(e) apresentação/espétaculo?

Metade do público possui alguém na família que é aluno(a)/bolsista da EMESP, Theatro São Pedro ou do Guri e 13,86% é aluno(a) dos programas mencionados. 35,05% da amostra não têm qualquer relacionamento com a Santa Marcelina Cultura.

### Gráfico 13: Relacionamento com a SMC

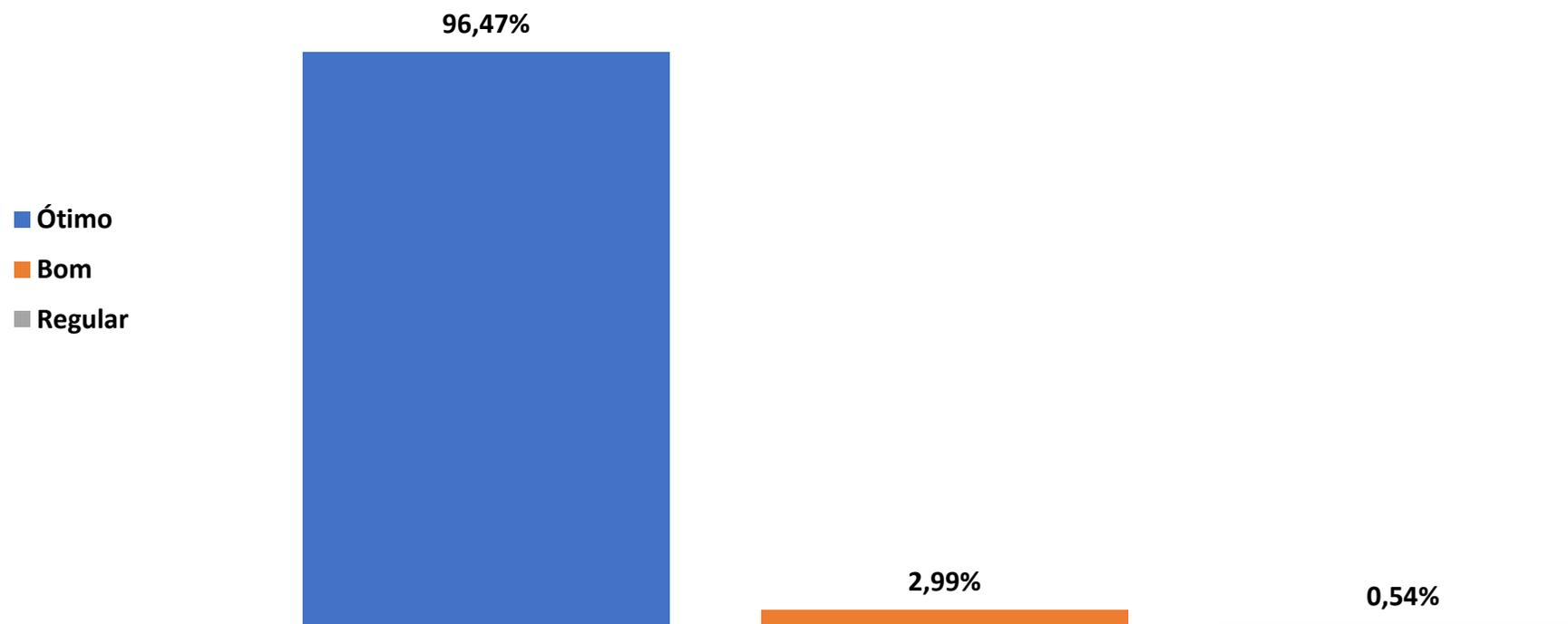
- Não tenho qualquer relacionamento com a Santa Marcelina Cultura
- Sou aluno(a)/bolsista da EMESP, Teatro São Pedro ou do Guri
- Tenho alguém na família que é aluno(a)/bolsista da EMESP, Teatro São Pedro ou do Guri



Base: 368 respostas. Das frases abaixo, qual descreve melhor seu relacionamento com a Santa Marcelina Cultura?

A satisfação do público com os eventos do Guri no Interior e Litoral é praticamente integral, 99,46% - ótimo (96,47%) e bom (2,99%).

## Gráfico 14: Avaliação



Base: 368 respostas. Na sua opinião, a(o) apresentação/espetáculo foi:

O NPS – índice utilizado para mensurar satisfação e fidelidade – confirma a ótima avaliação obtida pelo Guri.

Gráfico 15: Net Promoter Score



■ Net Promoter Score



Base: 368 respostas. Qual é a probabilidade de você recomendar a(o) apresentação/espetáculo organizada(o) pela Santa Marcelina Cultura a um(a) amigo(a) ou colega?

Mais de 93% do público são promotores, isto é, recomendariam os eventos para outras pessoas, 5,71% são passivos e apenas 1,09% não os recomendariam. O NPS do Guri no Interior e Litoral atingiu 92%, índice considerado de excelência.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Zona de Excelência 75% a 100%; Zona de Qualidade 50% a 74%; Zona de Aperfeiçoamento 0% a 49%; Zona Crítica -100% a -1%. Fonte: <https://fia.com.br/blog/net-promoter-score-nps/>.

---

REALIZAÇÃO

