



# **NOSSO THEATRO**

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
DOS EVENTOS VIRTUAIS E PRESENCIAIS DO THEATRO SÃO PEDRO**

**NOVEMBRO 2023**

## Objetivos

Trata-se de traçar o perfil e avaliar a satisfação do público dos eventos virtuais e presenciais do Theatro São Pedro. Além disso, aborda-se aspectos referentes 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 29 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.

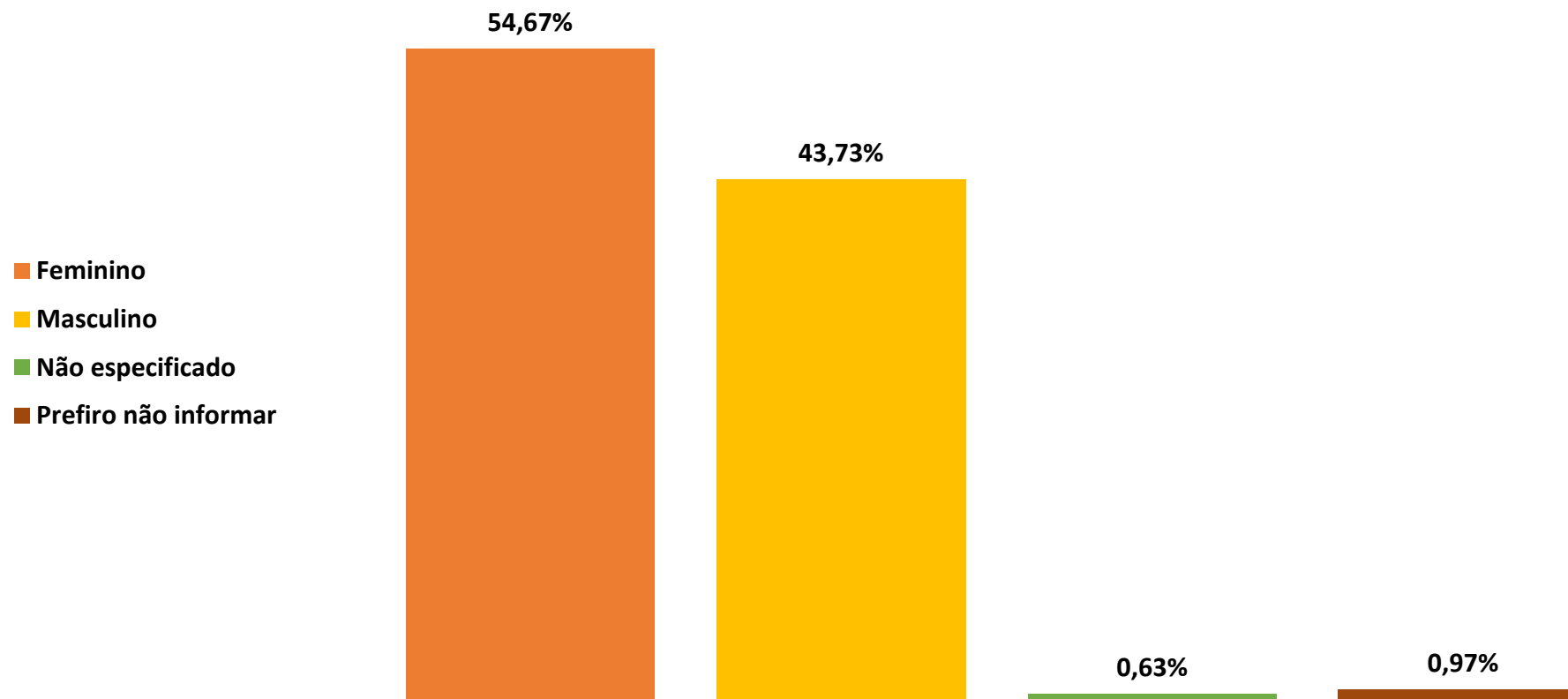
Tendo em vista a metodologia adotada, mais exatamente por não se conhecer o universo, não foi estabelecida uma amostra e, conseqüentemente, não é possível determinar o nível de confiança e margem de erro. Não obstante, por se tratar de uma pesquisa de satisfação de “clientes”, toda resposta é importante para que se possa melhorar a experiência deles.

A seguir, detalha-se as informações sobre o perfil do público e, após, os dados acerca da satisfação com os eventos.

\*\*\*

As pessoas do gênero feminino foram maioria nos eventos pesquisados, totalizando pouco mais de 54%.

### Gráfico 1: Gênero

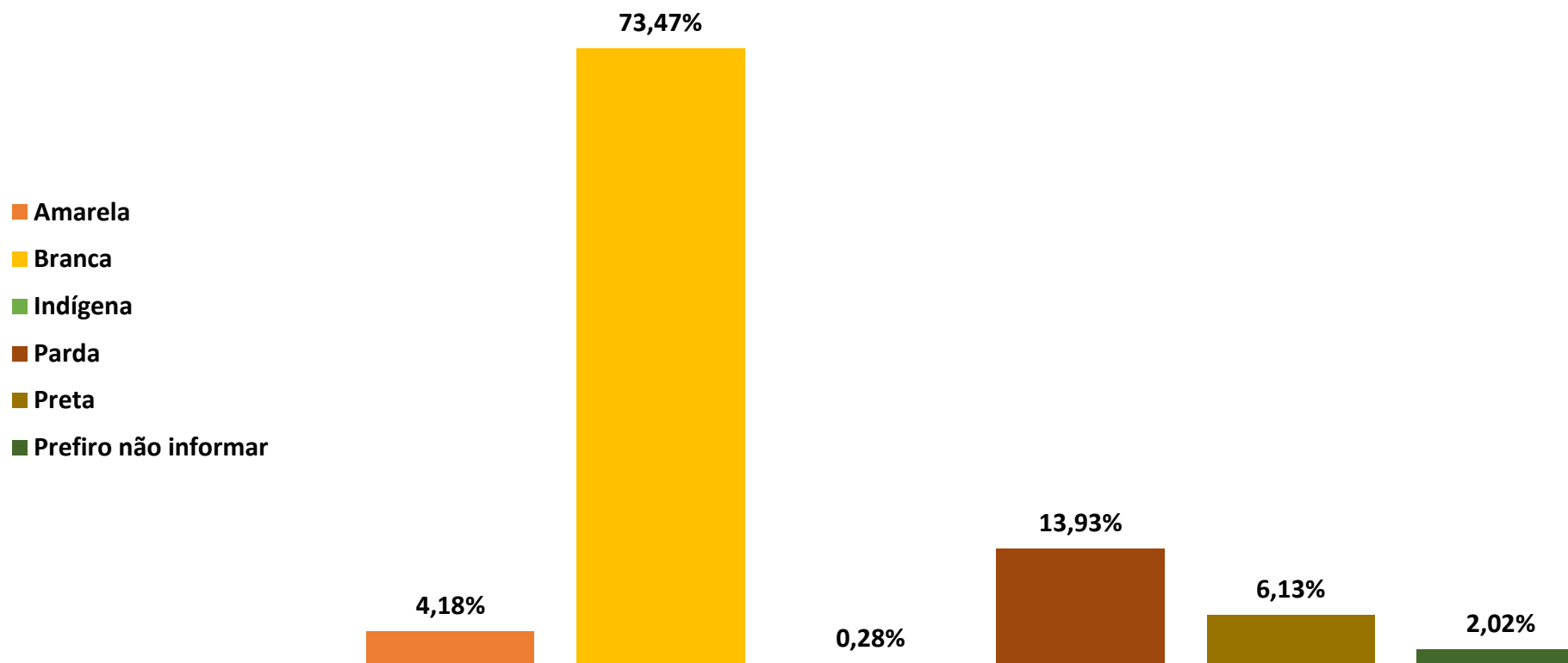


Base: 1.436 respostas. Como você se identifica, em relação à sua identidade de gênero?

Pessoas identificadas ao gênero masculino representam 43,73% da amostra, que é complementada por quem não se identifica a essas opções (0,63%) e por quem preferiu não informar (0,97%).

Em relação à cor da pele, quase 3/4 dos(as) respondentes se consideram pessoas brancas.

## Gráfico 2: Cor da pele

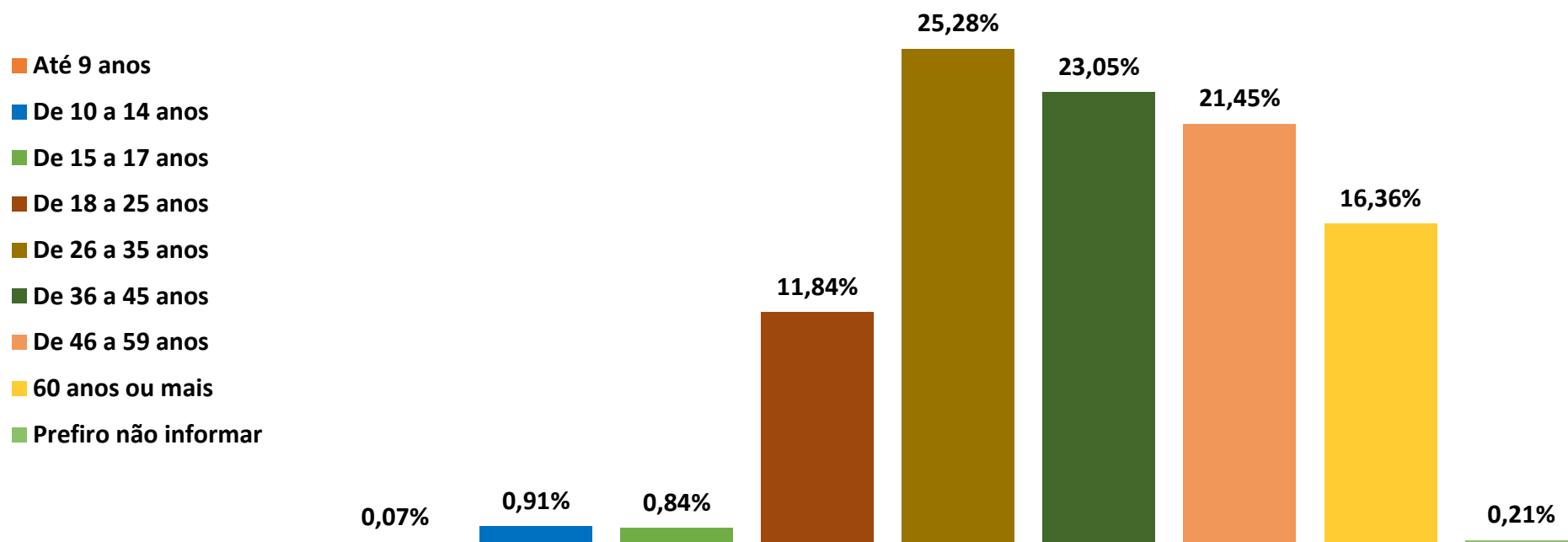


Base: 1.436 respostas. Como você autodeclara a cor da sua pele? (de acordo com as categorias estabelecidas pelo IBGE)

Não brancos somam 24,51%, com destaque para a população negra – pretos (6,13%) e pardos (13,93%) –, que representa 20% da amostra. Amarelos(as) são 4,18% da amostra, e indígenas apenas 0,28%.

Quanto à idade, as faixas de até 17 anos representam apenas 1,81% dos(as) respondentes.

### Gráfico 3: Faixa etária

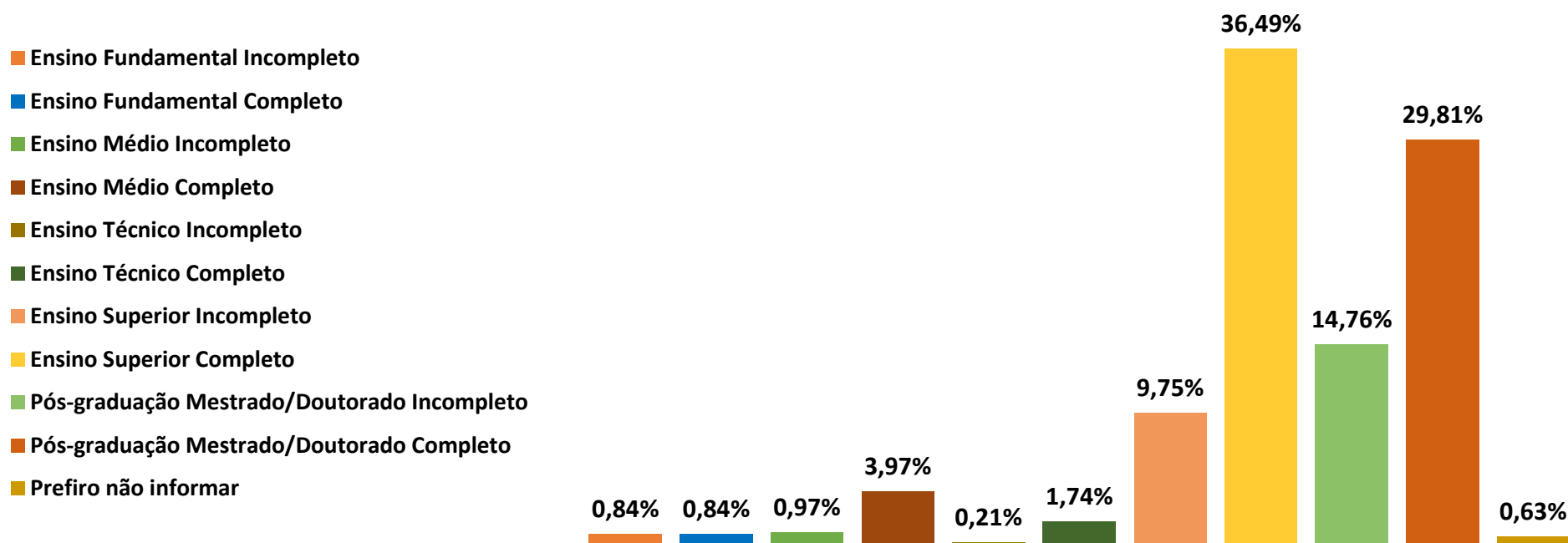


Base: 1.436 respostas. Qual é a sua faixa etária?

Conforme se depreende do gráfico, três faixas de idades superam 20% - 26 a 35, 36 a 45 e 46 a 59 anos - e, juntas, correspondem a aproximadamente 70% da amostra. É significativa também a presença do público mais jovem, de 18 a 25 anos (11,84%), e de 60 anos ou mais, que superou a marca dos 16%.

O público dos eventos do Theatro São Pedro possui níveis altos de escolaridade.

#### Gráfico 4: Escolaridade

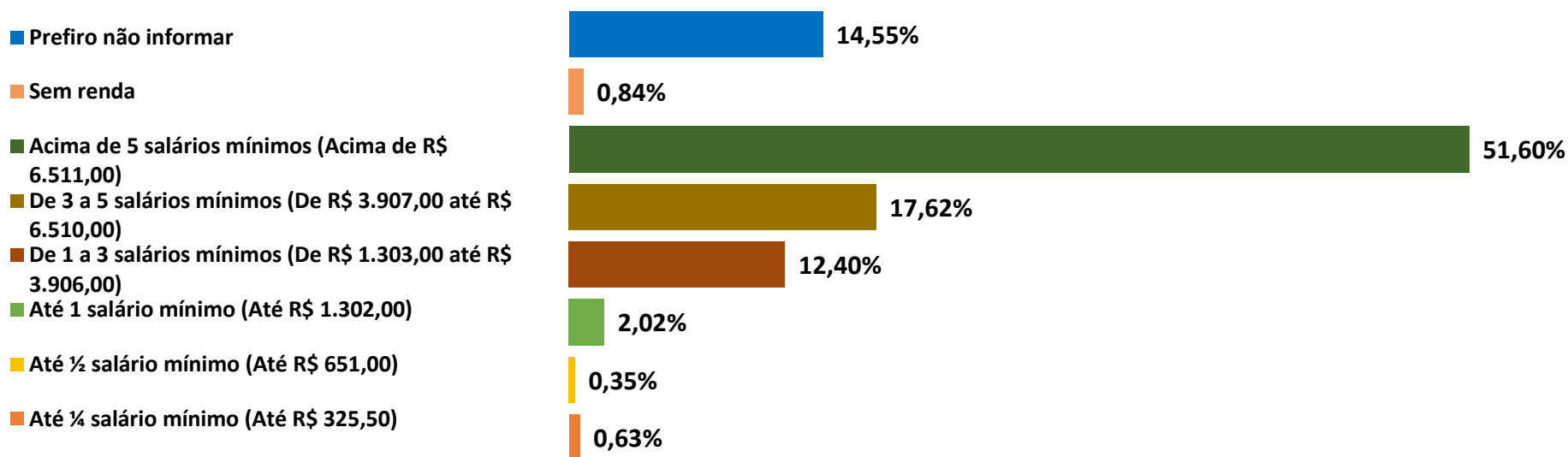


Base: 1.436 respostas. Qual seu nível de escolaridade?

Ao se levar em consideração o acesso ao ensino superior, 90% da amostra enquadra-se nesta situação, e 50% deste montante cursou ou ainda cursa a pós-graduação. Fragmentando um pouco mais os dados, dentre aqueles(as) que assinalaram as opções referentes ao ensino superior, 36,49% de 46,24% o concluíram. Agora, em relação à pós-graduação, de 44,57%, quase 30% a completaram.

Do ponto de vista da renda, pouco mais de 50% do público dos eventos declarou ganhos mensais superiores a 5 salários mínimos (R\$ 6.511,00)<sup>1</sup>.

### Gráfico 5: Renda



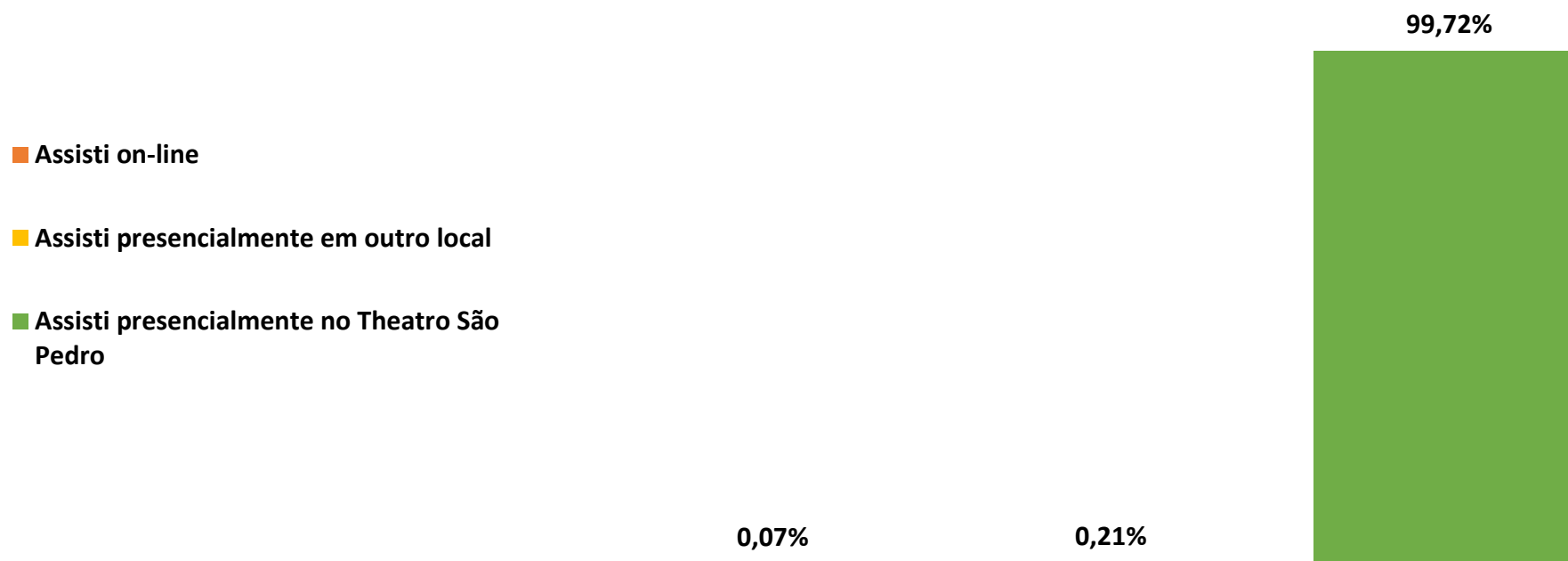
Base: 1.436 respostas. Qual é a renda familiar mensal aproximada? (formal e/ou informal)

<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.

Cerca de 3% figuram nos patamares inferiores de renda (até 1 salário mínimo), 12,40% têm renda de 1 a 3 salários mínimos e 17,62%, de 3 a 5 salários mínimos. Em seguida, serão apresentados os dados sobre a avaliação do público.

Os eventos realizados pelo Theatro São Pedro foram assistidos quase que exclusivamente de maneira presencial. O próximo gráfico mostra isso:

### Gráfico 6: Como assistiu ao evento



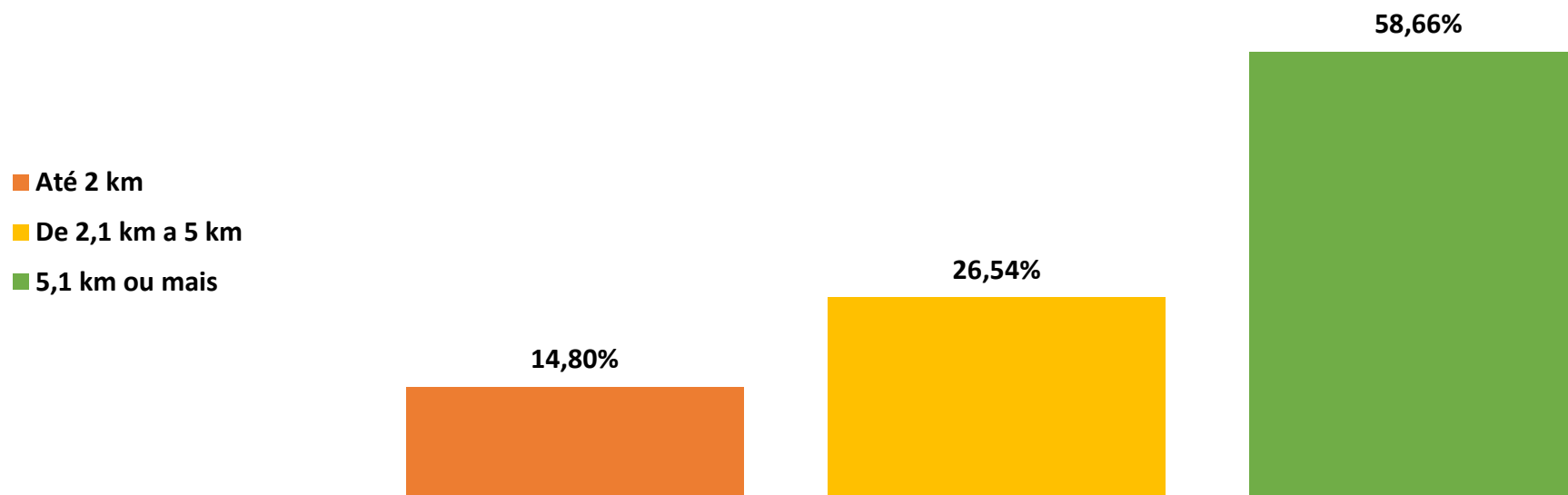
Base: 1.436 respostas. Como você assistiu à(ao) apresentação/espetáculo?



Como todos os eventos foram realizados no Theatro, supõe-se que as respostas “assisti presencialmente em outro local” foram marcadas por engano. Assim, 99,93% das pessoas compareceram ao Theatro São Pedro, e apenas 0,07% assistiu on-line.<sup>2</sup>

O público dos eventos reside, majoritariamente, a mais de 5 km do Theatro.

### Gráfico 7: Distância em relação ao Theatro São Pedro

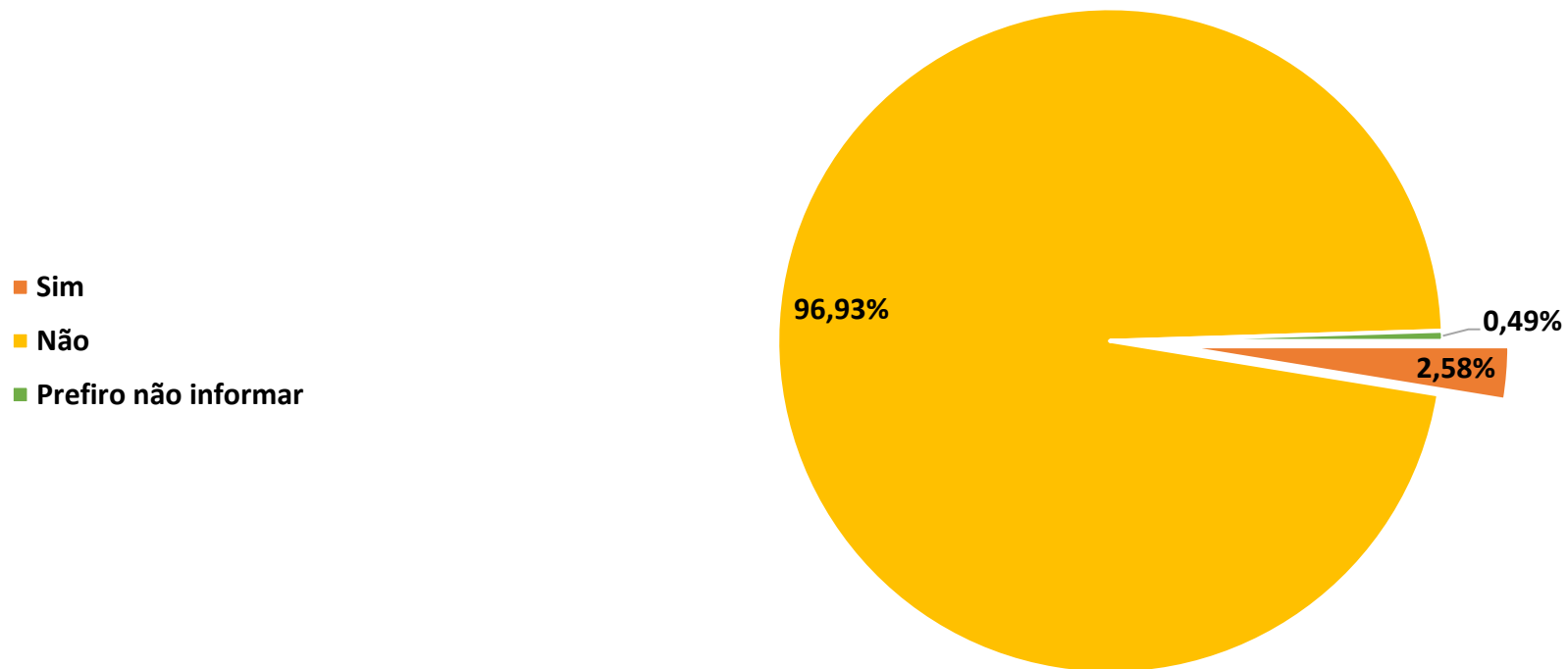


Base: 1.432 respostas. O lugar onde você mora está, aproximadamente, a que distância do Theatro São Pedro?

<sup>2</sup> A porcentagem de quem assistiu aos eventos on-line é muito pequena, apenas 1 resposta. Assim, a avaliação acerca da transmissão não possui valor estatístico, não obstante, vale registrar que foi atribuído o conceito ótimo à pergunta “Como você avalia a transmissão da(o) apresentação/espetáculo?”

Aproximadamente 1/4 dos(as) respondentes mora entre 2,1 e 5 km de distância, e quase 15% a até 2km.  
As pessoas com deficiência representam 2,58% da amostra.

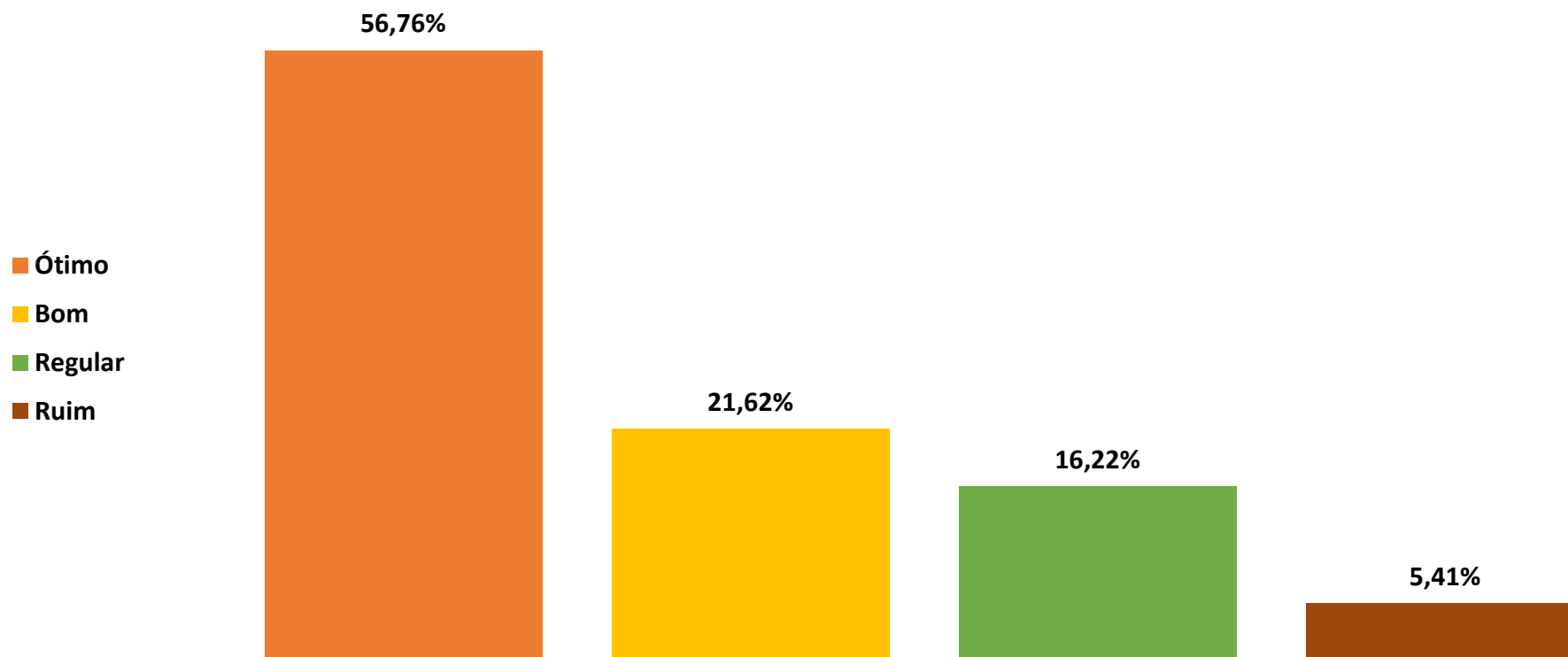
### Gráfico 8: PCD



Base: 1.435 respostas. Você possui algum tipo de deficiência?

Para a maioria (78,38%) das pessoas com deficiência, a estrutura (poltronas, sinalização de piso, rampas de acesso, etc.) do local dos eventos é adequada - ótimo (56,76%) e bom (21,62%).

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

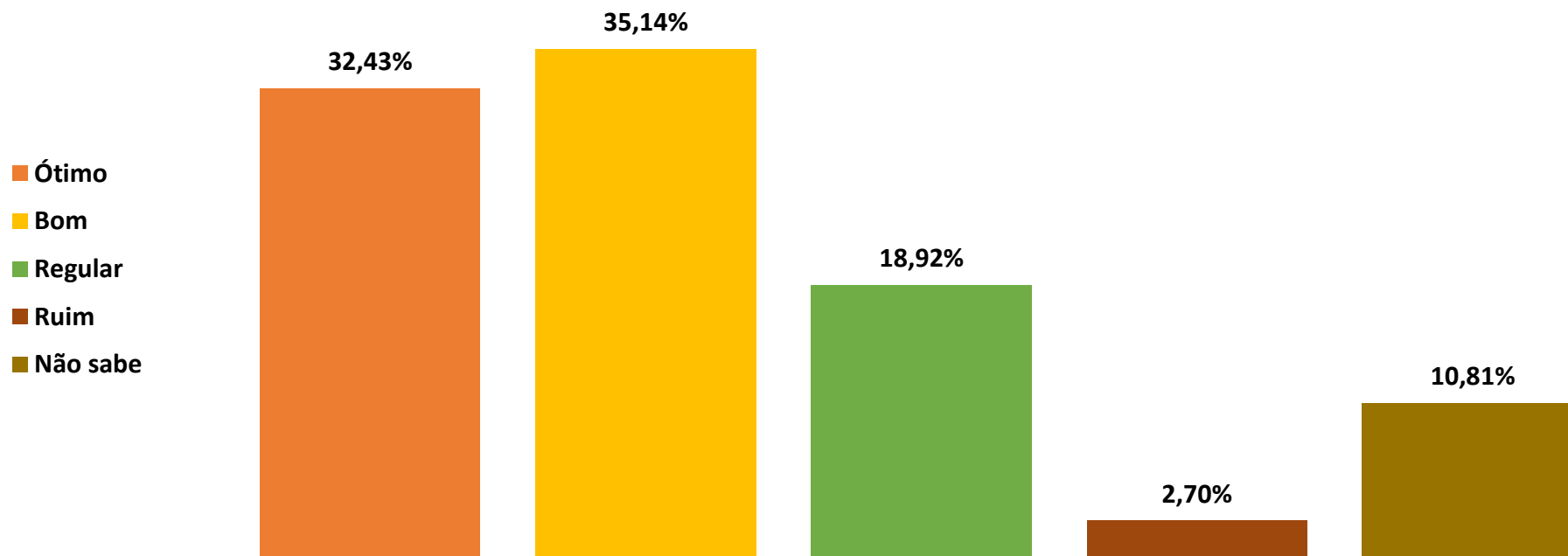


Base: 37 respostas. Como você avalia os itens de acessibilidade com base na experiência que teve no evento? Estrutura (poltronas, sinalização de piso, rampas de acesso, etc.)

Não obstante, 21,62% das pessoas mostraram descontentamento com a estrutura, para 16,22% ela é regular, e para 5,41%, ruim.

Ainda sobre o tema da acessibilidade, os recursos para assistir às apresentações são adequados para 67,57% das pessoas que responderam a essa questão – ótimo (32,43%) e bom (35,14%).

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

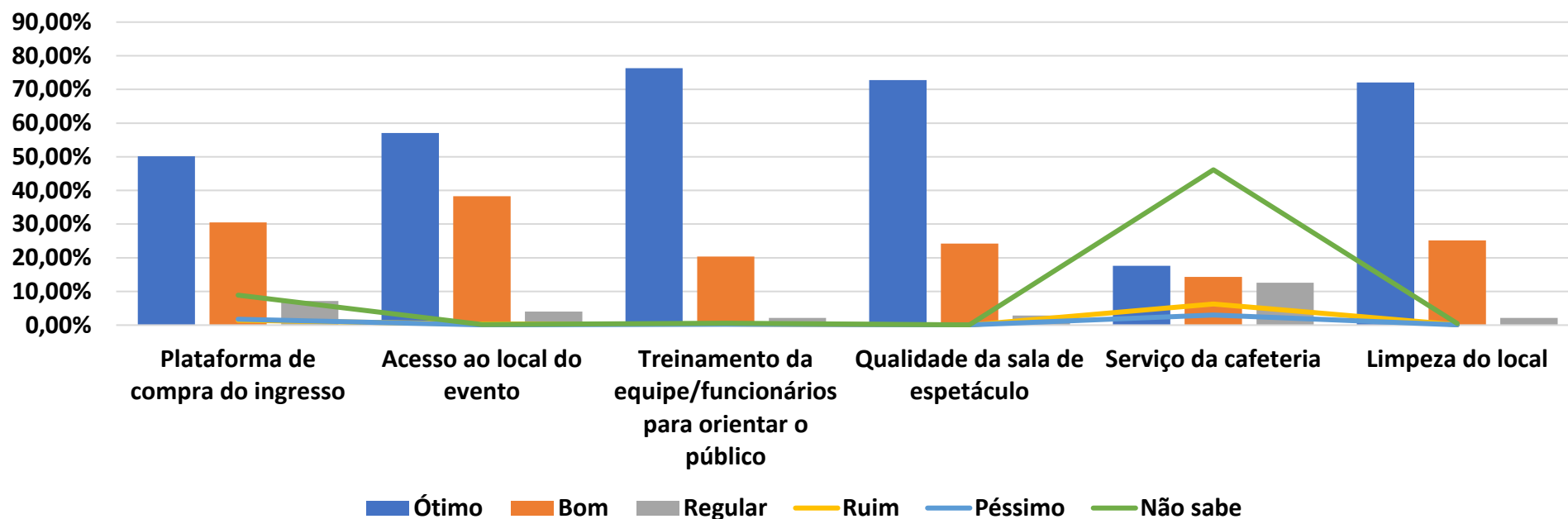


Base: 37 respostas. Como você avalia os itens de acessibilidade com base na experiência que teve no evento? Recursos de acessibilidade para assistir à(ao) apresentação/espetáculo

Acompanhando a avaliação do item anterior, 21,62% das pessoas apontam problemas nos recursos de acessibilidade para assistir às apresentações. Para 18,92% esses recursos são regulares, e 2,70% os avaliam como ruins.

O público avaliou uma série de serviços que integra sua experiência com os eventos. A satisfação é alta com o treinamento da equipe/funcionários para orientar o público, a qualidade da sala de espetáculo e a limpeza do local, atingindo, em média, índices de 73% de ótimo e 23% de bom. No próximo gráfico, essas e as demais avaliações são apresentadas na íntegra:

**Gráfico 11: Serviços**

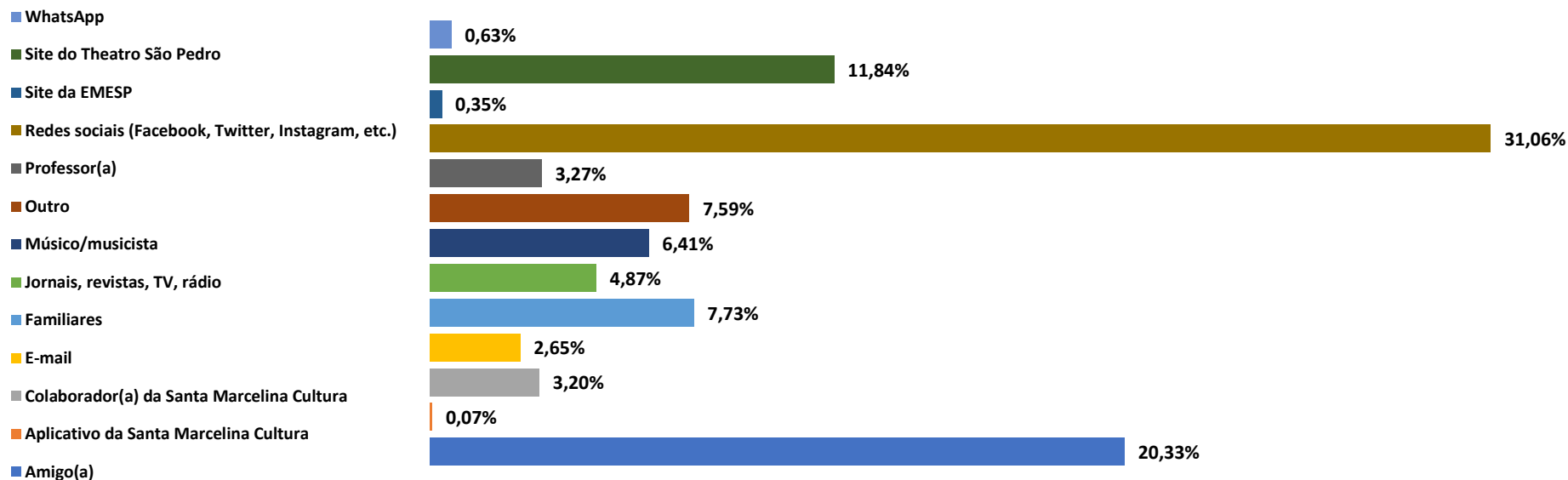


Base: 1.435 respostas. Como você avalia os itens abaixo com base na experiência que teve no evento?

A plataforma de compra do ingresso e acesso ao local do evento (Theatro São Pedro) receberam boa avaliação, mas com percentuais medianos, ambos nas casas dos 50% de ótimo e 30% de bom. O serviço de cafeteria registrou avaliações mais baixas. Apenas 32% do público o aprova, 12,61% o consideram regular e 9,27% desaprovam, para esses, o serviço é ruim (6,27%) ou péssimo (3%). Registra-se, ainda, que foi o item com menos avaliações, pois mais de 46% não souberam avaliá-lo.

As redes sociais são apontadas pelo público como a principal maneira de se informar sobre os eventos. Cerca de 31% toma conhecimento da programação dessa maneira. Outras duas maneiras se destacaram: amigo(a) com 20,33% e site do Theatro São Pedro, que registrou 11,84%. O gráfico mostra a totalidade das respostas:

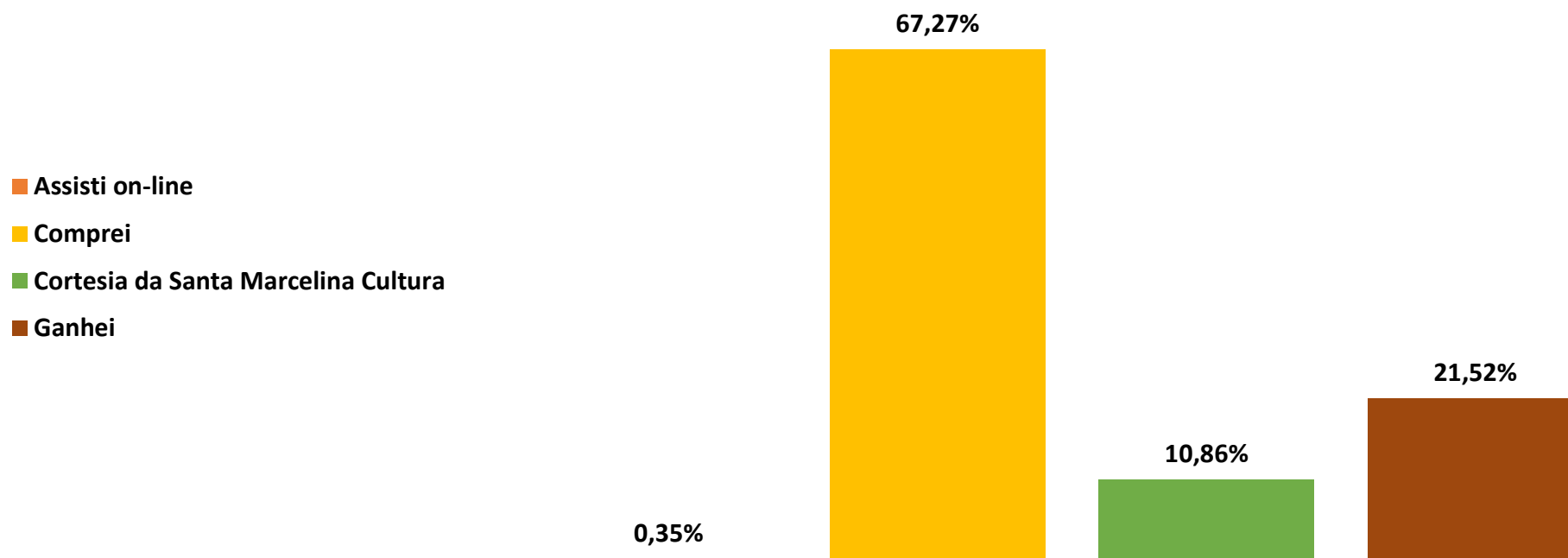
## Gráfico 12: Divulgação do evento



Base: 1.436 respostas. Como você ficou sabendo desta(e) apresentação/espetáculo?

A maioria do público adquiriu o ingresso por meio da compra (67,27%). Quase 11% recebeu o ingresso mediante cortesia da Santa Marcelina Cultura e 21,52% ganharam as entradas para o evento.

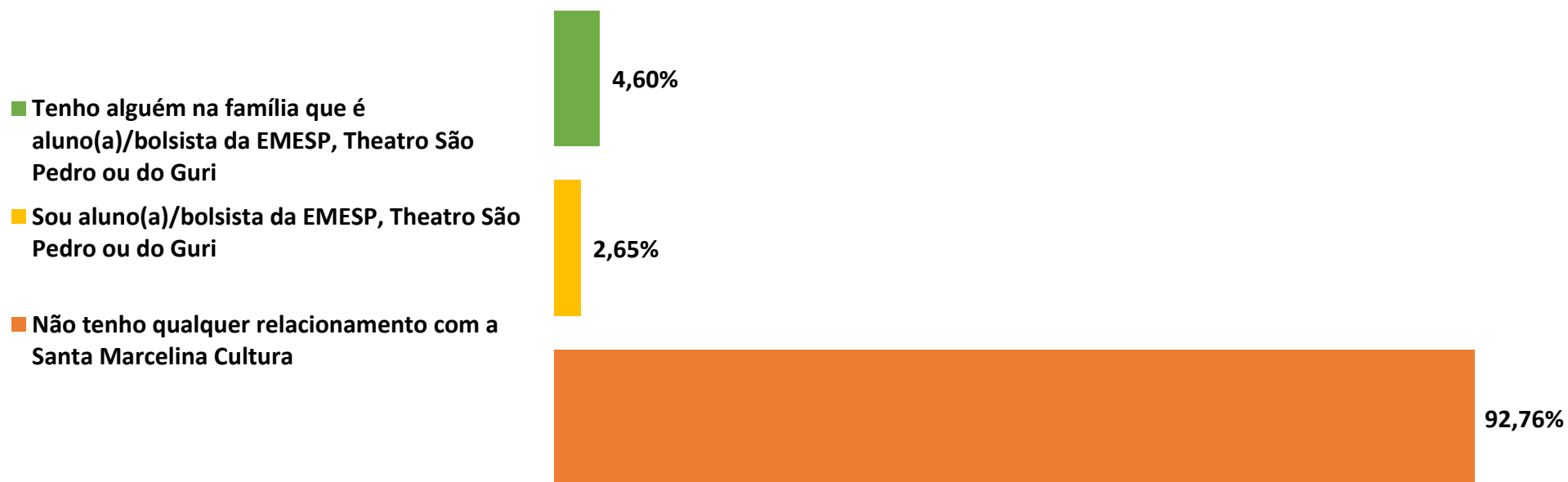
### Gráfico 13: Aquisição do ingresso



Base: 1.436 respostas. Como você adquiriu o ingresso para a(o) apresentação/espétaculo?

O público foi indagado sobre eventual relacionamento com a Santa Marcelina Cultura. O gráfico apresenta em detalhes as respostas:

### Gráfico 14: Relacionamento com a SMC



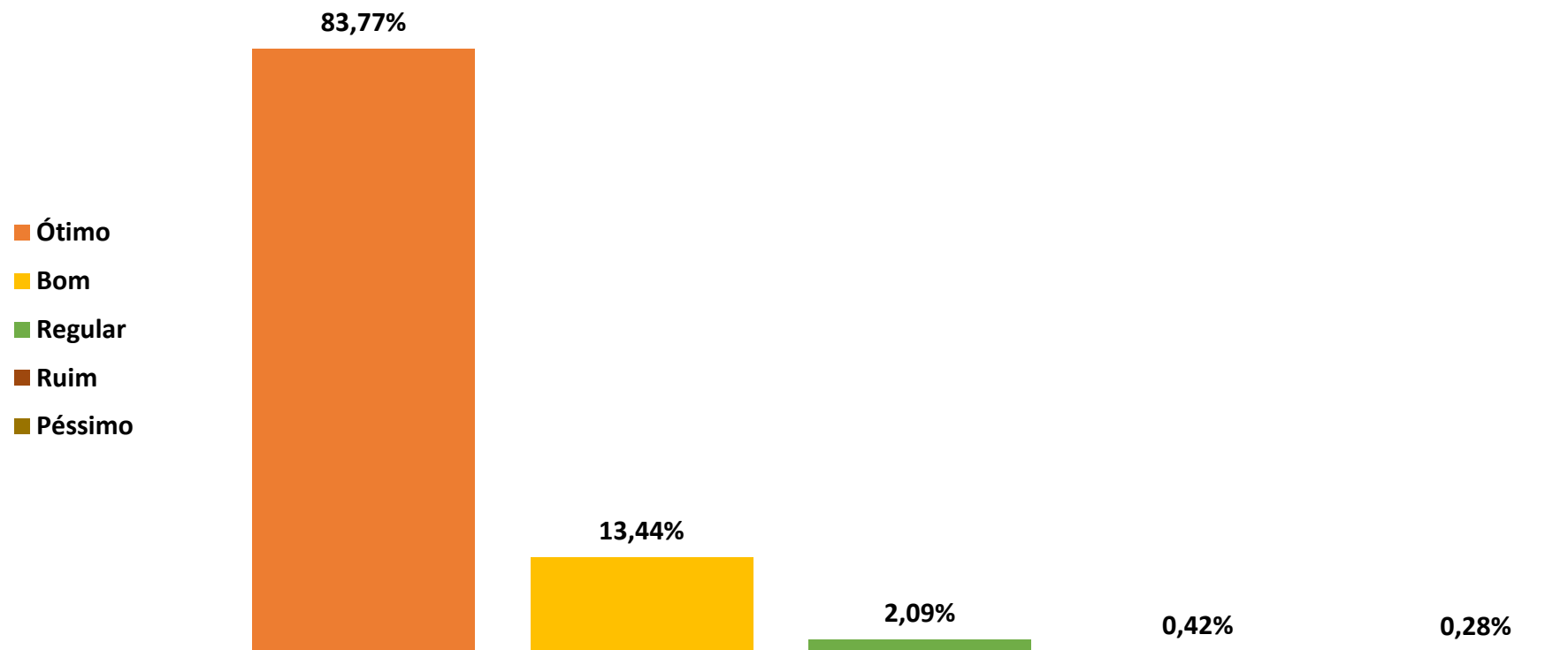
Base: 1.436 respostas. Das frases abaixo, qual descreve melhor seu relacionamento com a Santa Marcelina Cultura?

Quase 93% da amostra não têm qualquer relacionamento com a Santa Marcelina Cultura e, dentre aqueles(as) que possuem algum tipo de relacionamento, 4,60% possui alguém na família que é aluno(a)/bolsista da EMESP, Theatro São Pedro ou do Guri, e 2,65% é aluno(a) desses programas.



Por fim, os números referentes à avaliação dos eventos do Theatro mostram satisfação do público.

### Gráfico 15: Avaliação



Base: 1.436 respostas. Na sua opinião, a(o) apresentação/espetáculo foi:

Mais de 97% da amostra estão satisfeitos – ótimo (83,77%) e bom (13,44%). Para 2,09% a experiência que tiveram foi regular, e menos de 1% desaprovam.

O NPS – índice utilizado para mensurar satisfação e fidelidade – confirma a avaliação positiva feita pelo público dos eventos do Theatro São Pedro.

**Gráfico 16: Net Promoter Score**



■ Net Promoter Score

83,00%

Base: 1.436 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?

Pouco mais de 85% do público são promotores, ou seja, recomendariam os eventos para outras pessoas, 11,56% são passivos e 2,65% não o recomendariam. O NPS do Theatro São Pedro é 83%, considerado de excelência.<sup>3</sup>

---

<sup>3</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/>.

[THEATROSÃOPEDRO.ORG.BR](http://THEATROSÃOPEDRO.ORG.BR)



@theatrosaopedro



@theatrosaopedro



@TheatroSaoPedroTSP



@saopedrotheatro

REALIZAÇÃO

**SANTA  
MARCELINA**  
ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE CULTURA

  
THEATRO  
SÃO PEDRO

**CULTSP**

Secretaria da  **SÃO PAULO**  
Cultura, Economia e Indústria Criativas

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO  
SÃO PAULO SÃO TODOS