

## **Pesquisa de qualidade dos serviços prestados - 2019**



## OBJETIVO GERAL

- Mensurar o índice de satisfação do público beneficiário da **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim e do Theatro São Pedro** atendendo a meta do Programa de Desenvolvimento Institucional do Contrato de Gestão nº 005/2017 celebrado entre a Secretaria de Cultura e Economia Criativa e a Associação de Cultura, Educação e Assistência Santa Marcelina.

- Mensurar o índice de satisfação do público dos Concertos da **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim e do Theatro São Pedro.**

# **METODOLOGIA, UNIVERSO E AMOSTRA**

## **PESQUISA DE PÚBLICO**



Para atestar a licitude da aplicação da Pesquisa de Qualidade da Prestação de Serviços nos concertos da **Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim e do Theatro São Pedro**, 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 seis Grupos Artísticos de Bolsistas da Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim e do Theatro São Pedro e da Orquestra do Theatro São Pedro**. 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 17 eventos de **8 de junho a 15 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.

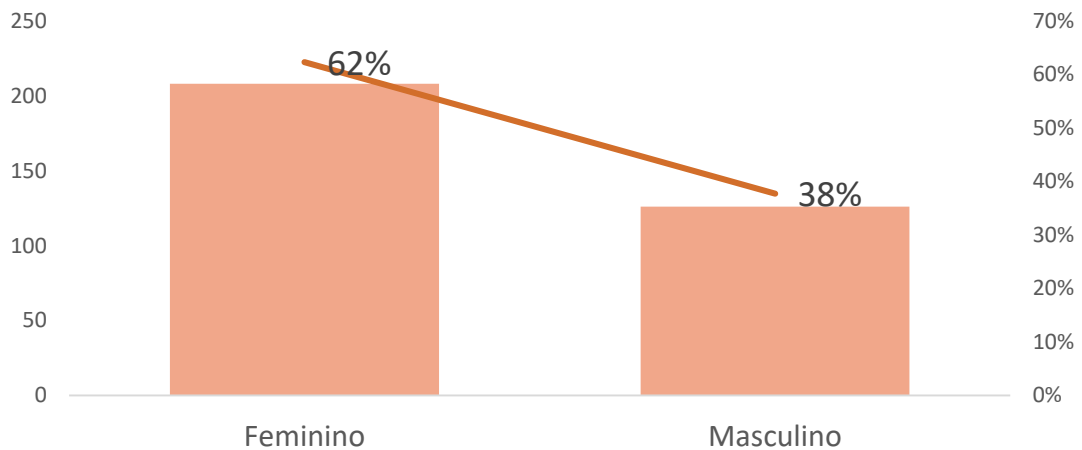
- A Temporada 2019 dos seis Grupos Artísticos de Bolsistas da Escola de Música do Estado de São Paulo – Emesp Tom Jobim, do Theatro São Pedro e da Orquestra do Theatro São Pedro alcançou um público de 42.772 pessoas. O **cálculo amostral** para este universo considerando um **nível de confiança de 99%** e **margem de erro de 3%** é de **1.773 entrevistas**.
- A Santa Marcelina Cultura **realizou 2002 entrevistas** com o público dos concertos abaixo relacionados:

GRUPO/ESPETÁCULO	REGENTE	DATA	HORÁRIO	LOCAL	CAPACIDADE	PÚBLICO PRESENTE	RESPONDENTES	PESQUISADORES	FORMULÁRIO
Orquestra Jovem do Estado de SP	CLAUDIO CRUZ	08/06/2019	21h00	Sala São Paulo	1484	1037	177	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUMVvk1MjICMzBBVThNTVhaREdBVExVVjA0Wi4u&amp;AnalyzerToken=7ixM2jPLdqixXSmanO8Xbfu4D4i0daUDX">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUMVvk1MjICMzBBVThNTVhaREdBVExVVjA0Wi4u&amp;AnalyzerToken=7ixM2jPLdqixXSmanO8Xbfu4D4i0daUDX</a>
Banda Jovem do Estado de SP	MÔNICA GIARDINI	21/06/2019	20h00	MASP	376	166	84	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUOTBRVjZFT1paOUgGTDNPOFYmKZTNjMxRS4u&amp;AnalyzerToken=J08x9h8xTrxtmLt8wHo045BlDt758b1p">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUOTBRVjZFT1paOUgGTDNPOFYmKZTNjMxRS4u&amp;AnalyzerToken=J08x9h8xTrxtmLt8wHo045BlDt758b1p</a>
TEMPORADA DE ÓPERAS: O CASO MAKROPULOS		23/06/2019	17h00	Theatro São Pedro	636	555	137	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUNOQ4TFJVRU9WNlhSMTBFOTdCSlJVN1fJRS4u&amp;AnalyzerToken=7rKochF9A9vRdeaF9PJQ5tavLflHQPOj">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUNOQ4TFJVRU9WNlhSMTBFOTdCSlJVN1fJRS4u&amp;AnalyzerToken=7rKochF9A9vRdeaF9PJQ5tavLflHQPOj</a>
Orquestra Jovem Tom Jobim	NELSON AYRES / TIAGO COSTA	28/06/2019	20h00	Theatro São Pedro	636	305	103	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUOEFMWWMyM1Q2UEsyTzYxUDQ2OTBTOE4zOC4u&amp;AnalyzerToken=5Pj2BZXyxUx24epYg9QHqYrGLAhsGAs7">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUOEFMWWMyM1Q2UEsyTzYxUDQ2OTBTOE4zOC4u&amp;AnalyzerToken=5Pj2BZXyxUx24epYg9QHqYrGLAhsGAs7</a>
TEMPORADA DE ÓPERAS: L'ITALIANA IN ALGERI		04/08/2019	17h00	Theatro São Pedro	636	555	126	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUMEY4Uu0KtjBQ0xyU0g3UUVLNMiYQk4zWi4u&amp;AnalyzerToken=SuNkQWmPdK10Hkjef8KhjkoHkDmYbrN">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUMEY4Uu0KtjBQ0xyU0g3UUVLNMiYQk4zWi4u&amp;AnalyzerToken=SuNkQWmPdK10Hkjef8KhjkoHkDmYbrN</a>
Orquestra Jovem do Estado de SP	CLAUDIO CRUZ	11/08/2019	16h00	Sala São Paulo	1484	1204	156	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUMEU3TYV3Qk5YRUUjVjL5zBwTE82SERJT4u&amp;AnalyzerToken=FQ8wGMvSG0lbbk7B7ETxcUUhDr3J1Q33">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUMEU3TYV3Qk5YRUUjVjL5zBwTE82SERJT4u&amp;AnalyzerToken=FQ8wGMvSG0lbbk7B7ETxcUUhDr3J1Q33</a>
TEMPORADA DE CONCERTOS SINFÔNICOS: ESSÊNCIA		31/08/2019	20h00	Theatro São Pedro	636	170	62	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUMTI0MKRYQ1YzNeEtVTkzTVtG4Sks2U1hSMC4u&amp;AnalyzerToken=Rszwqc2i8K3tCXhSA52qolhCUdVgahT">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUMTI0MKRYQ1YzNeEtVTkzTVtG4Sks2U1hSMC4u&amp;AnalyzerToken=Rszwqc2i8K3tCXhSA52qolhCUdVgahT</a>
Orquestra Jovem do Estado de SP	FABIO MECHETTI	15/09/2019	16h00	Sala São Paulo	1484	913	131	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFURUxNNVIVVvdLMTBXUVFDVku5VjRUUTIMRi4u&amp;AnalyzerToken=Hz91N6hyITXimdFF2mZxmzVGlA408BA">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFURUxNNVIVVvdLMTBXUVFDVku5VjRUUTIMRi4u&amp;AnalyzerToken=Hz91N6hyITXimdFF2mZxmzVGlA408BA</a>
TEMPORADA DE ÓPERAS: RITOS DE PERPASSAGEM	FLO MENEZES	29/09/2019	17H00	Theatro São Pedro	636	633	156	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUQjJPTzdTUEXaUEVUU0Ccx1NGN0VVM0I2Ty4u&amp;AnalyzerToken=HGHWzZsupTnSv4DTGd4dZtBpxLDizdr3">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUQjJPTzdTUEXaUEVUU0Ccx1NGN0VVM0I2Ty4u&amp;AnalyzerToken=HGHWzZsupTnSv4DTGd4dZtBpxLDizdr3</a>
Orquestra Jovem do Estado de SP	IRA LEVIN	13/10/2019	16h00	Sala São Paulo	1484	992	160	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUQkshWkpaOEHUUjFDNUdLS1paNUFLSjM1Mi4u&amp;AnalyzerToken=vUx4aEfMXmqWtvNlT52DmMCILO8obml">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUQkshWkpaOEHUUjFDNUdLS1paNUFLSjM1Mi4u&amp;AnalyzerToken=vUx4aEfMXmqWtvNlT52DmMCILO8obml</a>
TEMPORADA DE CONCERTOS SINFÔNICOS: INSPIRAÇÕES		13/10/2019	17h00	Theatro São Pedro	636	170	80	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUNIQ2SDBWU1FOUWU9LOVlaM1UzQU11VEY4Vi4u&amp;AnalyzerToken=8Y0151oiYd8o4b4q7zLx8tZiCioAaf">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUNIQ2SDBWU1FOUWU9LOVlaM1UzQU11VEY4Vi4u&amp;AnalyzerToken=8Y0151oiYd8o4b4q7zLx8tZiCioAaf</a>
TEMPORADA DE CONCERTOS SINFÔNICOS: CORES E SONS		09/11/2019	20H00	Theatro São Pedro	636	153	54	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUQ0RVMVo3NTVIR1AwVEdRS01WUU1SUENPTI4u&amp;AnalyzerToken=WmKkYx7fWUexrWqKNPzB9cGfYaawdQ">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUQ0RVMVo3NTVIR1AwVEdRS01WUU1SUENPTI4u&amp;AnalyzerToken=WmKkYx7fWUexrWqKNPzB9cGfYaawdQ</a>
Orquestra Jovem do Estado de SP	CLAUDIO CRUZ	10/11/2019	16h00	Sala São Paulo	1484	1206	135	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUN0yZQ0ZWNIRUNThDRk0zRfdQOEs1NjBDOC4u&amp;AnalyzerToken=0s9HXvQCL7etWeeL0PAFHwIK7aoZaD2Q">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUN0yZQ0ZWNIRUNThDRk0zRfdQOEs1NjBDOC4u&amp;AnalyzerToken=0s9HXvQCL7etWeeL0PAFHwIK7aoZaD2Q</a>
Coral Jovem do Estado de SP	TIAGO PINHEIRO	30/11/2019	20h00	MASP	376	288	101	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUNKFPsjNHRE1KSidVMTVaQUZRR1g2WTRVOC4u&amp;AnalyzerToken=UALERNX2Hn8KWbR814Agf63EvZ1X9Cj">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUNKFPsjNHRE1KSidVMTVaQUZRR1g2WTRVOC4u&amp;AnalyzerToken=UALERNX2Hn8KWbR814Agf63EvZ1X9Cj</a>
TEMPORADA DE CONCERTOS SINFÔNICOS: CELEBRAÇÕES		01/12/2019	17h00	Theatro São Pedro	636	239	85	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUNidYnZAxS0hUNV A0RU9PMVpFTTBPUdLWi4u&amp;AnalyzerToken=bc5kAKY7DgmKusYd4xh3j3CMdzZ5ijmGA">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUNidYnZAxS0hUNV A0RU9PMVpFTTBPUdLWi4u&amp;AnalyzerToken=bc5kAKY7DgmKusYd4xh3j3CMdzZ5ijmGA</a>
Orquestra Jovem do Estado de SP	CLAUDIO CRUZ	08/12/2019	16h00	Sala São Paulo	1484	730	133	6	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFURUkHTV4UtdaOD A3MTdENks0QzNBN0XQi4u&amp;AnalyzerToken=scTPIGuC2f99f41MrUhidCaxCoYcBLPX">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFURUkHTV4UtdaOD A3MTdENks0QzNBN0XQi4u&amp;AnalyzerToken=scTPIGuC2f99f41MrUhidCaxCoYcBLPX</a>
ACADEMIA DE ÓPERA E OJSP - ÓPERA O PERU DE NATAL		15/12/2019	17H00	Theatro São Pedro	636	626	122	10	<a href="https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUOE9UN01JTU9XQJhaVUs50DcxMDM3NzZSS4u&amp;AnalyzerToken=RHPqKQOJlghAtt2ptl3IGjvLzFgb1csU">https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=L1r9h2xeEkGhsZttll9YD6SC6o7gS9VBmQo2ulb_ThFUOE9UN01JTU9XQJhaVUs50DcxMDM3NzZSS4u&amp;AnalyzerToken=RHPqKQOJlghAtt2ptl3IGjvLzFgb1csU</a>
					<b>15380</b>	<b>9942</b>	<b>2002</b>	<b>166</b>	

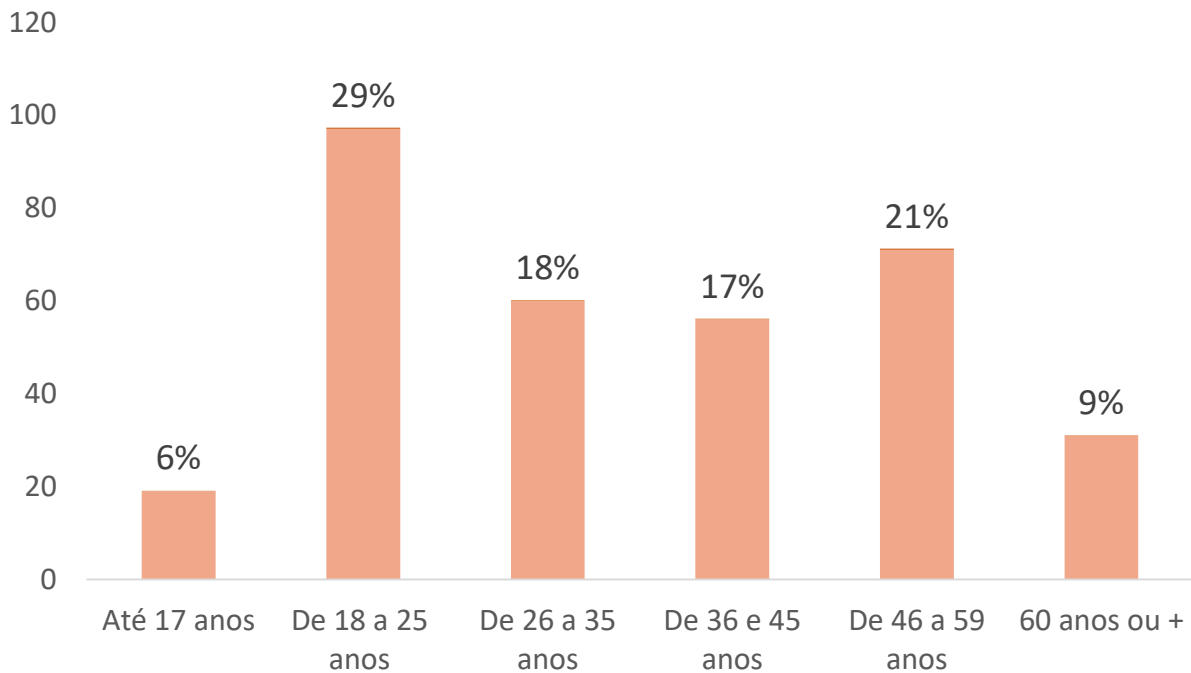
# RESULTADOS PESQUISA INTERNA PÚBLICO DE CONCERTO

- ▶ Grupos Artísticos EMESP Tom Jobim

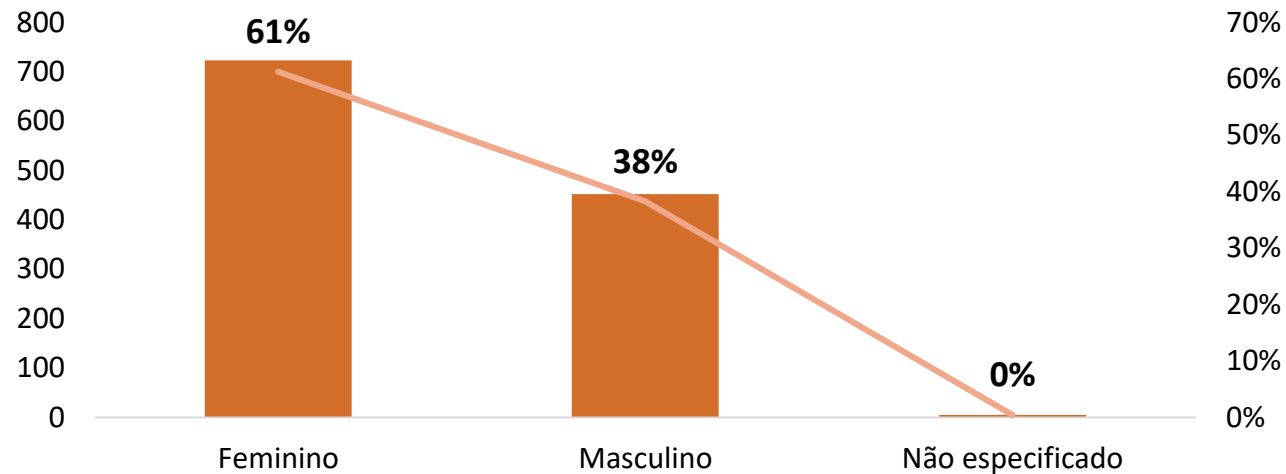
**2018**  
Gênero



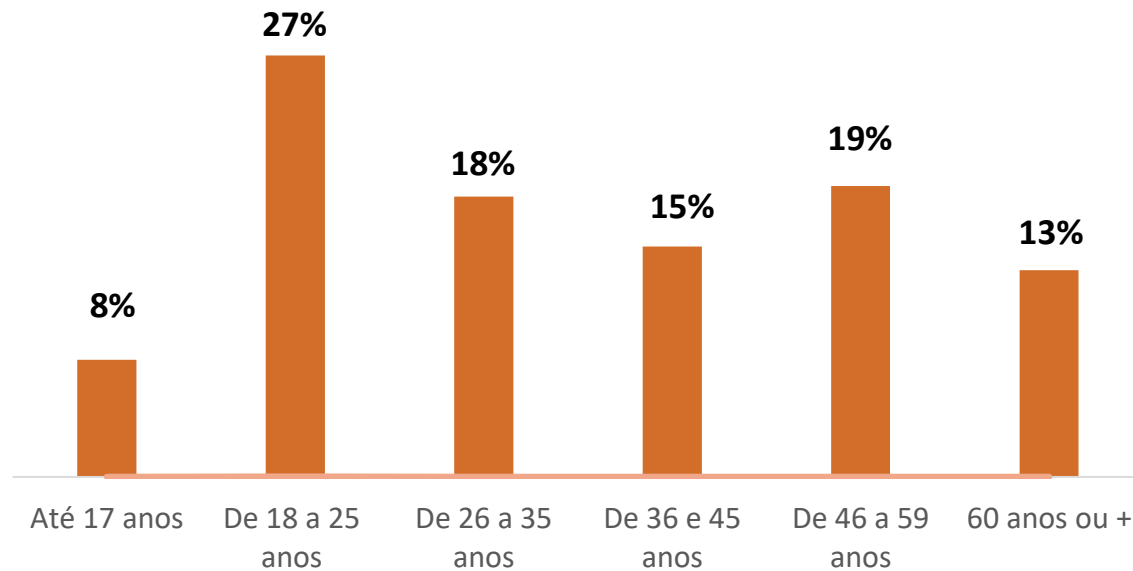
Faixa etária



**2019**  
Gênero



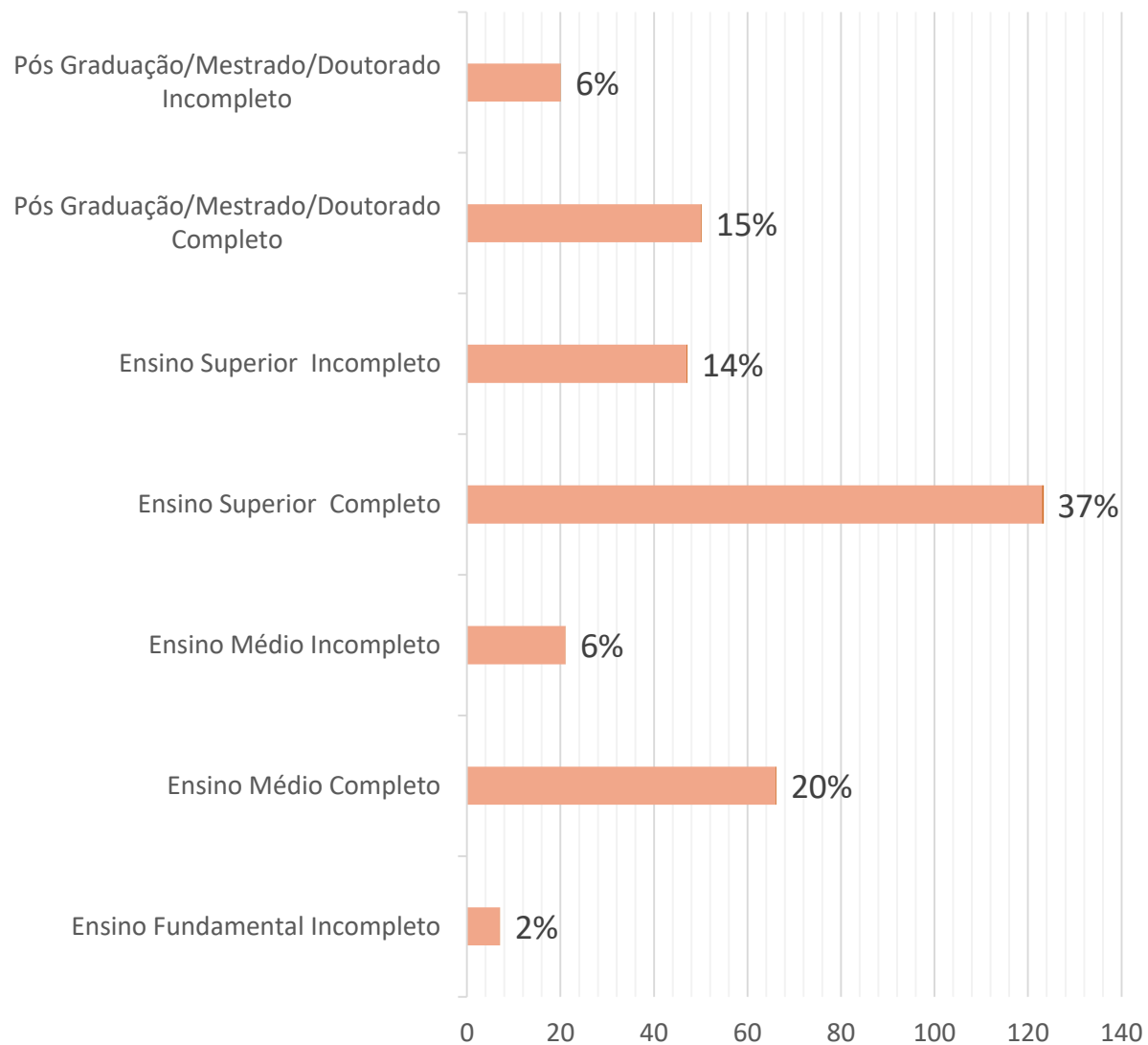
Faixa etária





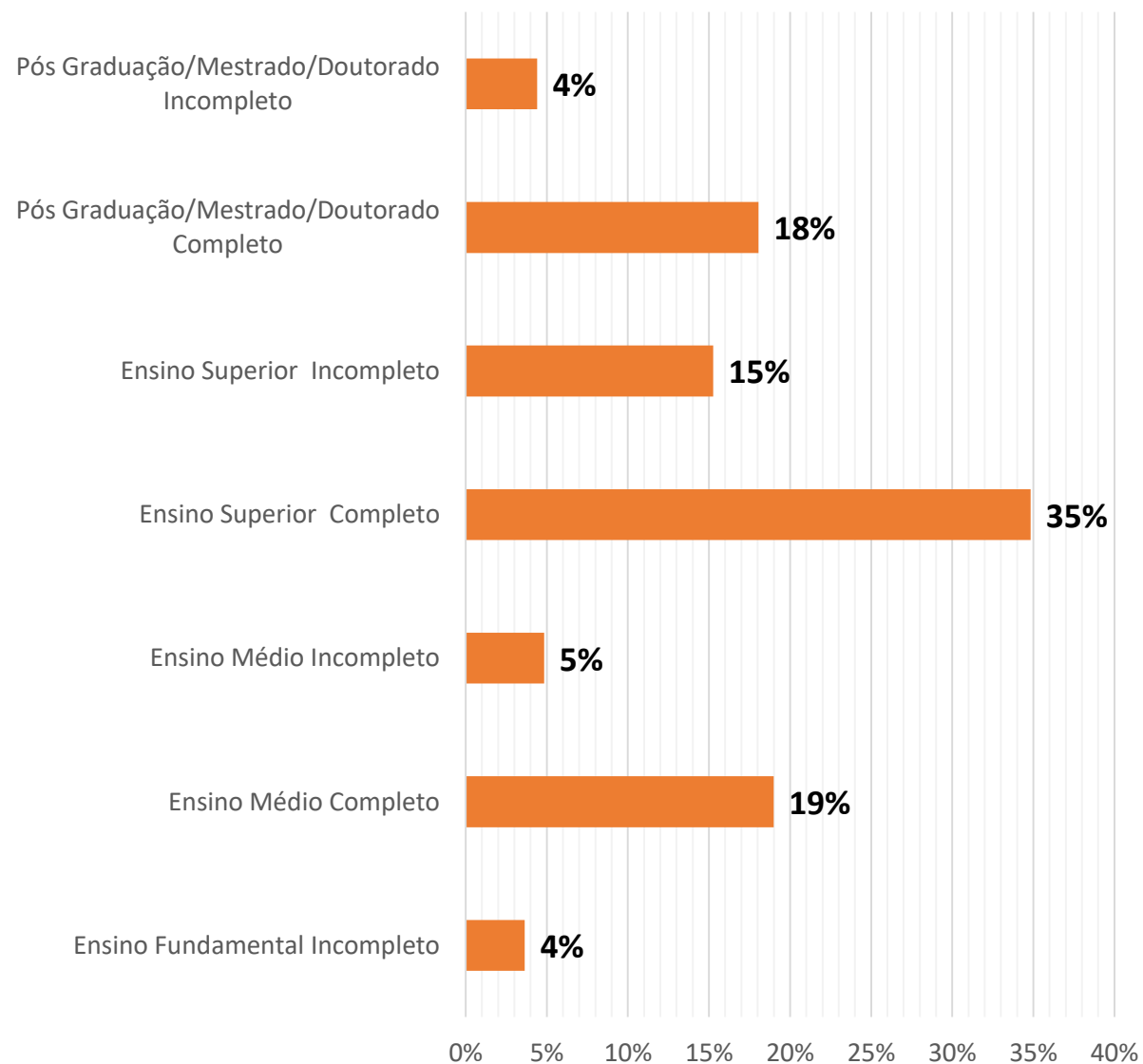
2018

ESCOLARIDADE



2019

ESCOLARIDADE

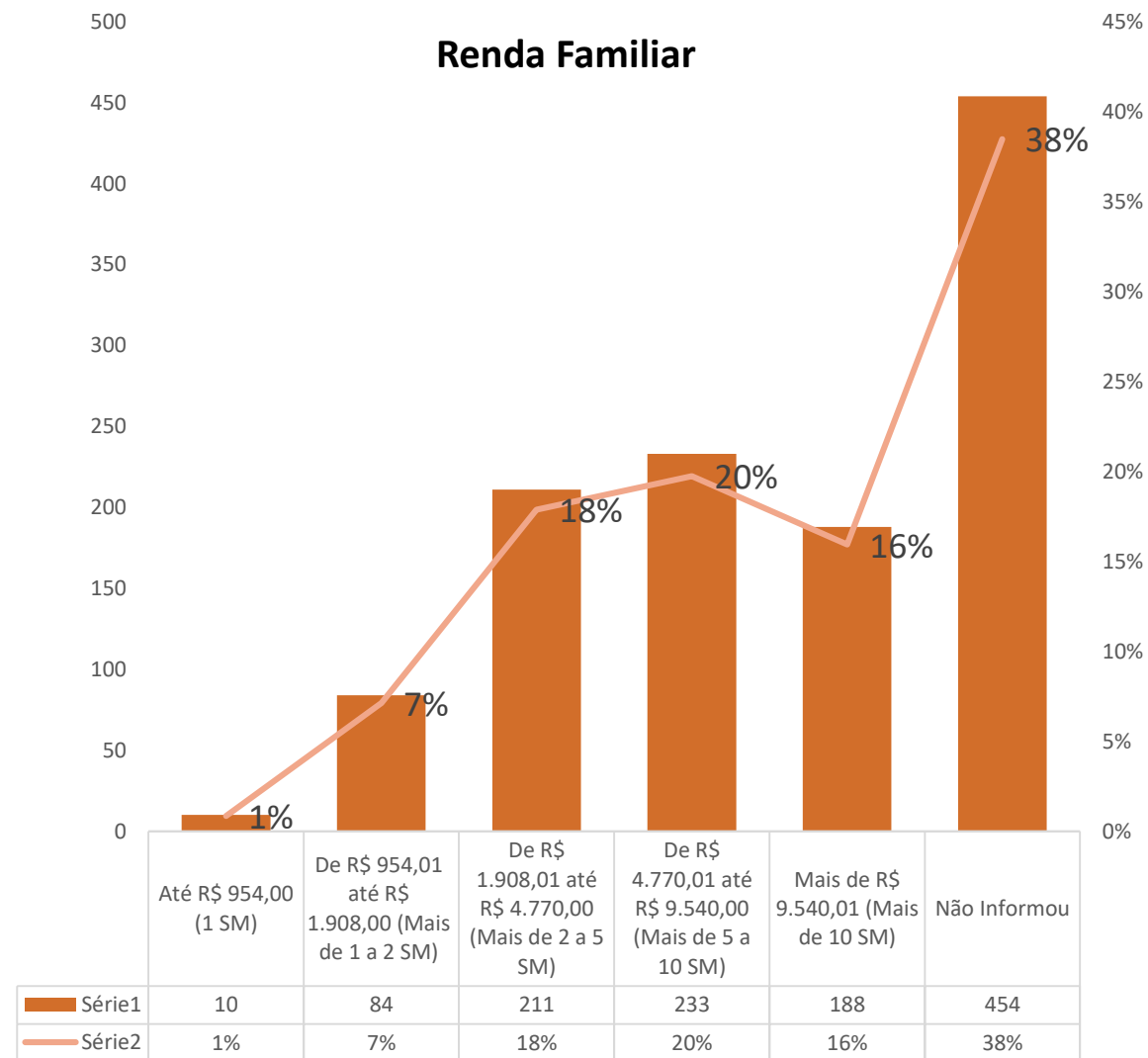
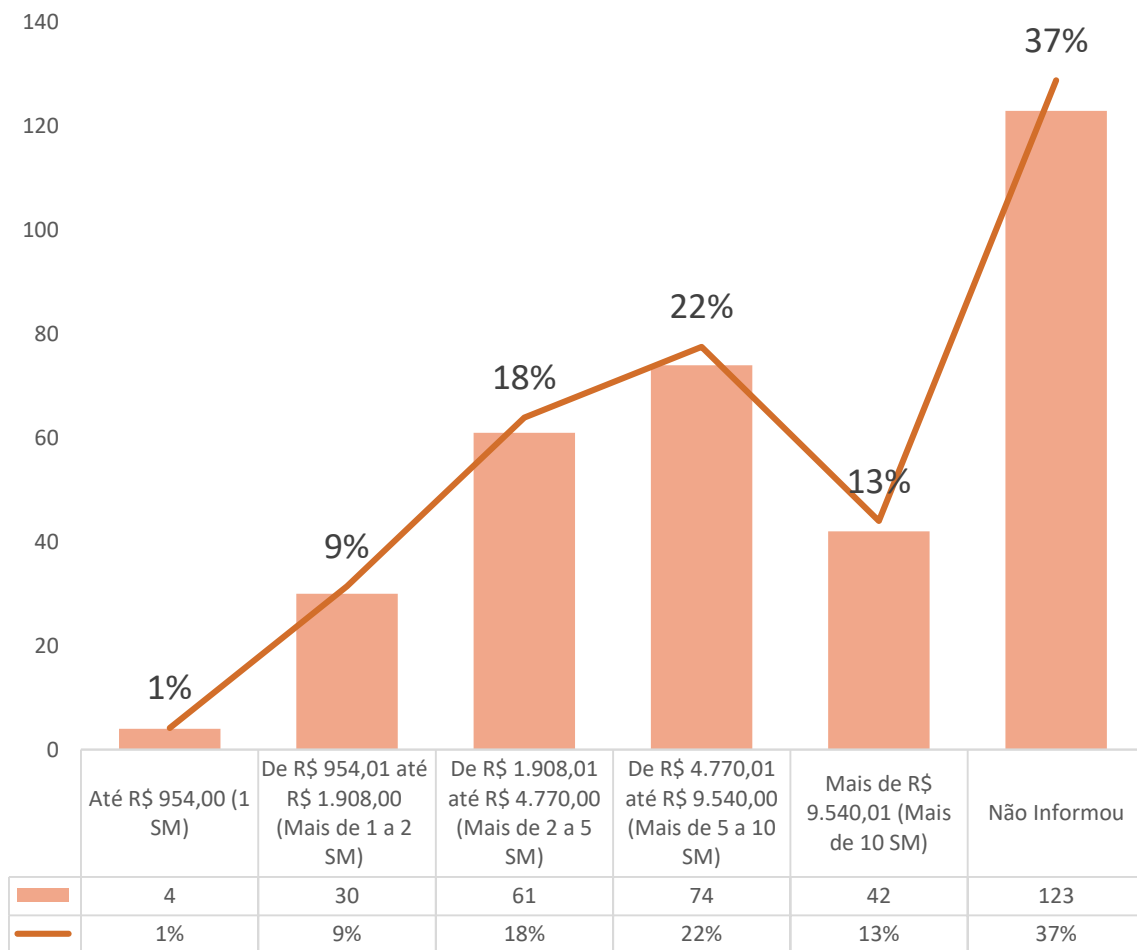


2018

2019

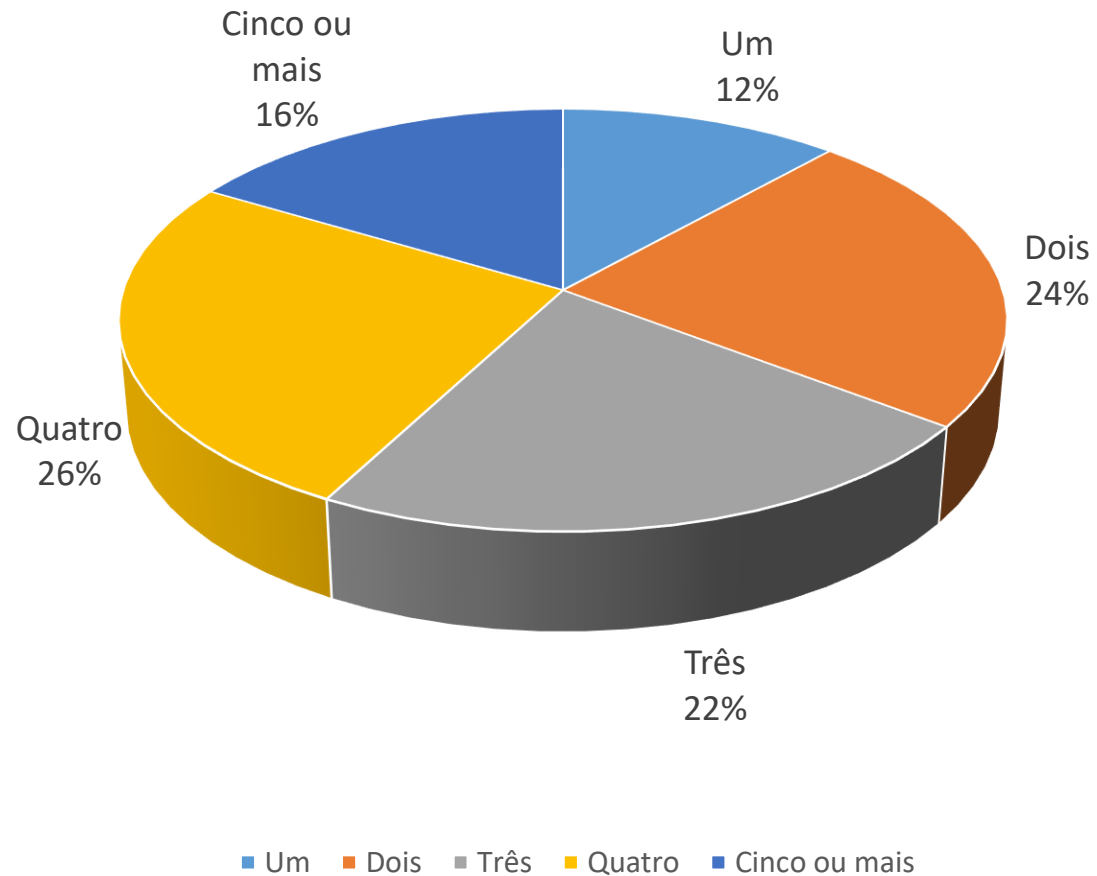
Renda Familiar

Renda Familiar



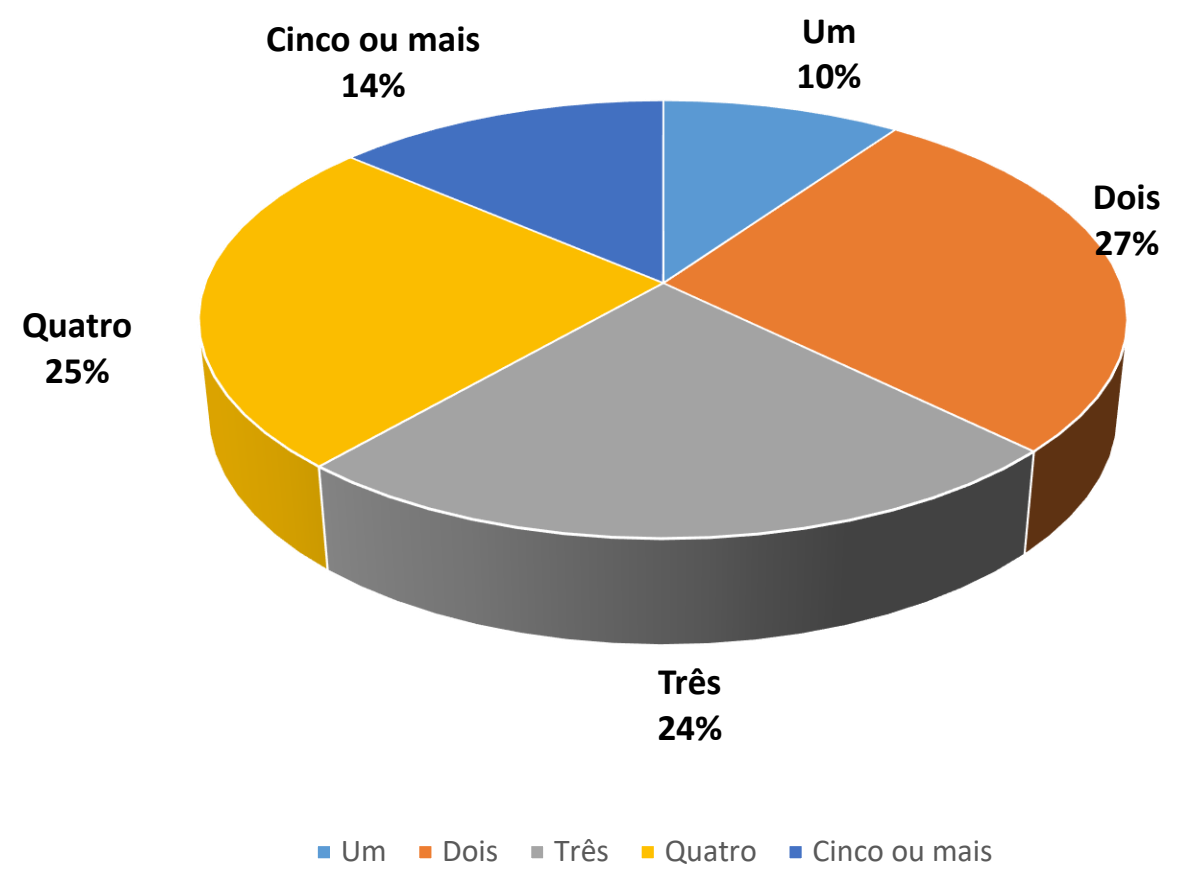
2018

Quantidade de pessoas que residem na casa?



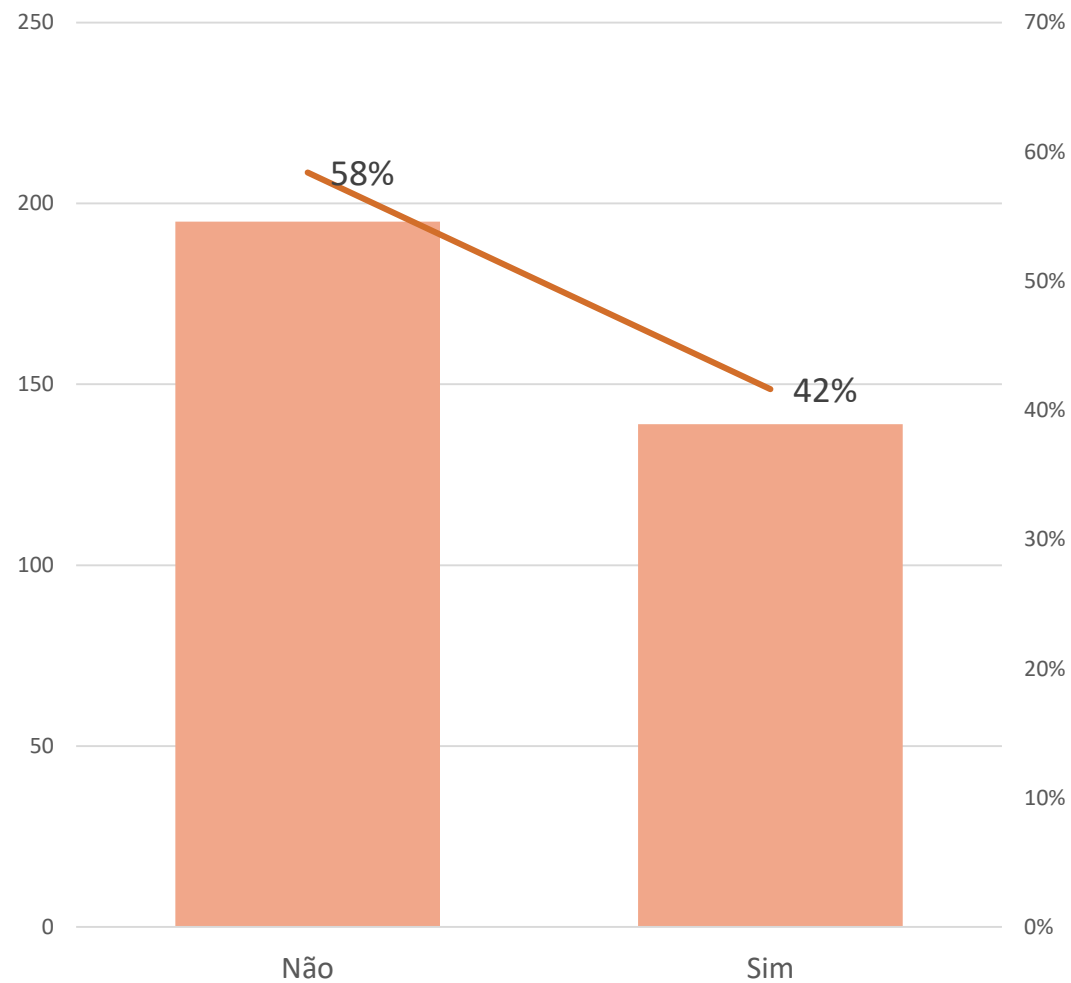
2019

Quantidade de pessoas que residem na casa?



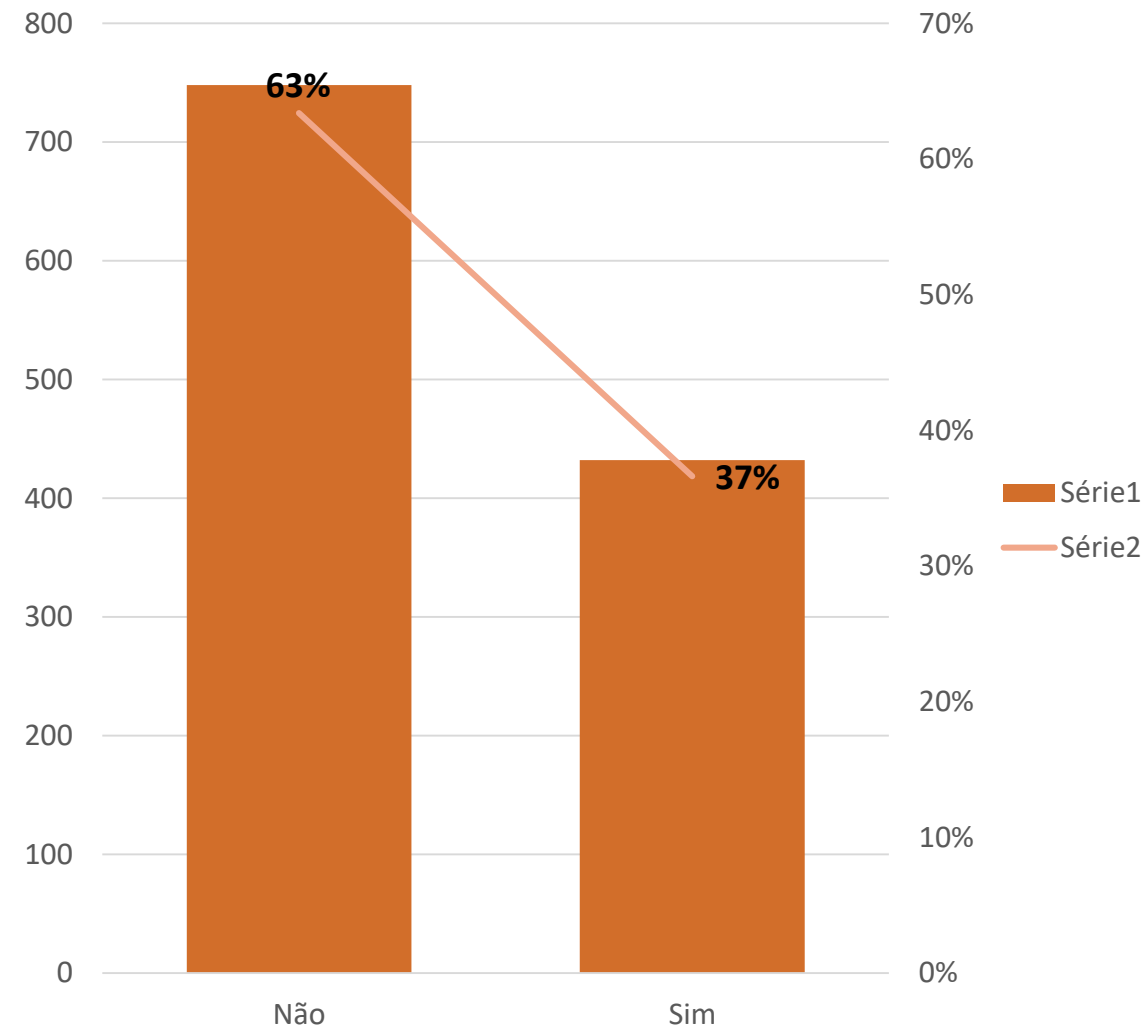
# 2018

## Atua em atividade ligada à música?



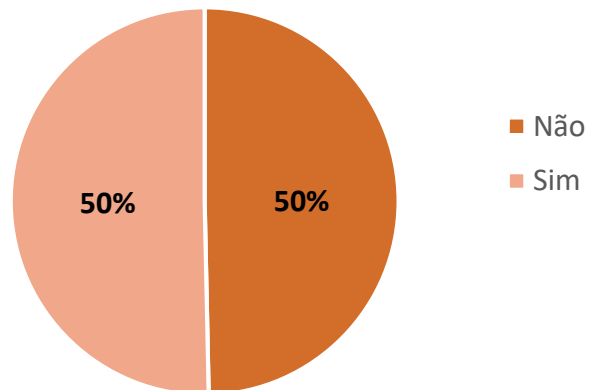
# 2019

## Atua em atividade ligada à música?

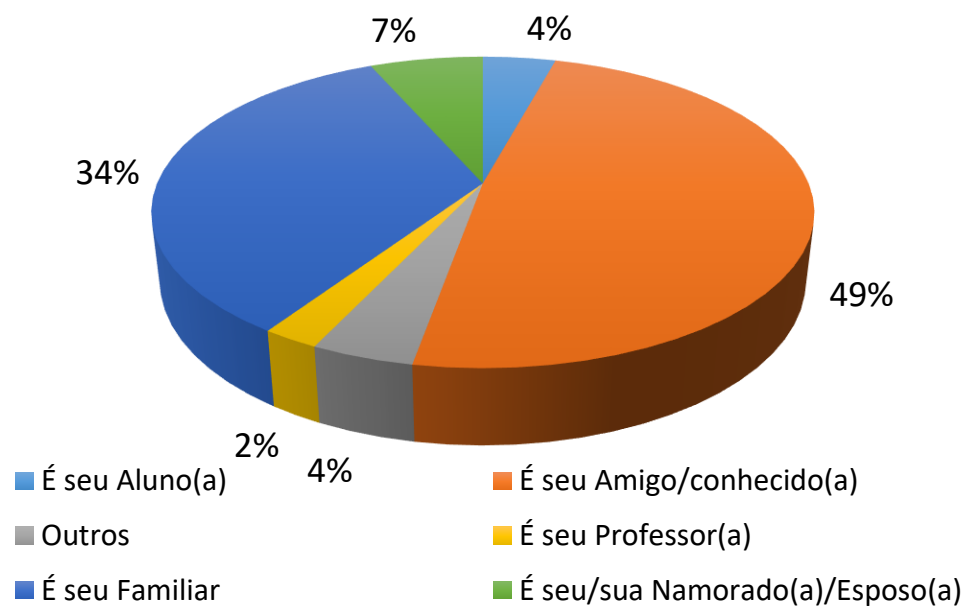


2018

Conhece alguém que faz parte da apresentação?

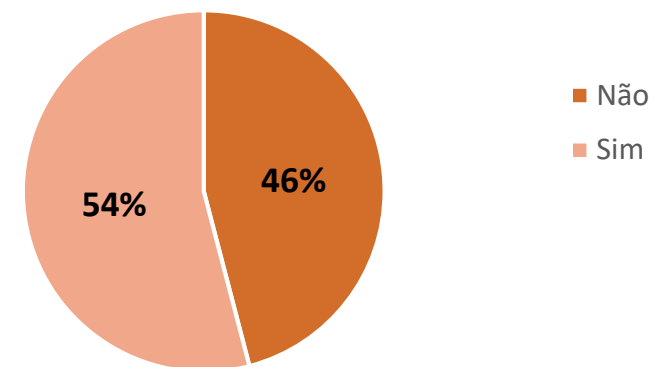


Qual vínculo com a pessoa?

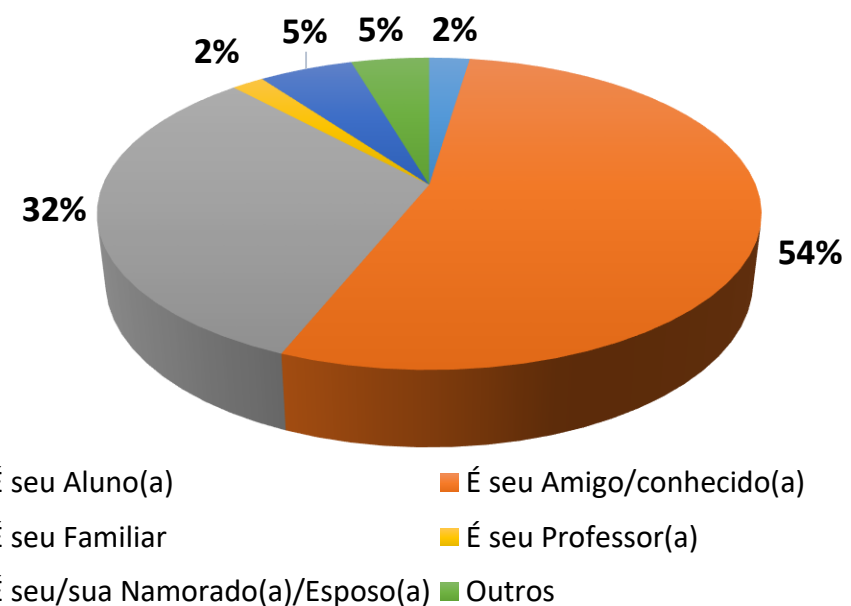


2019

Conhece alguém que faz parte da apresentação?

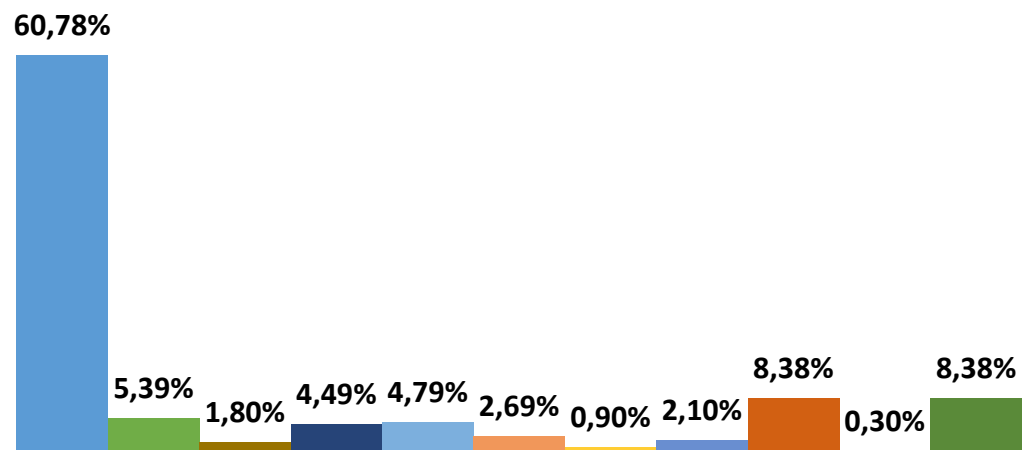


Qual vínculo com a pessoa?



2018

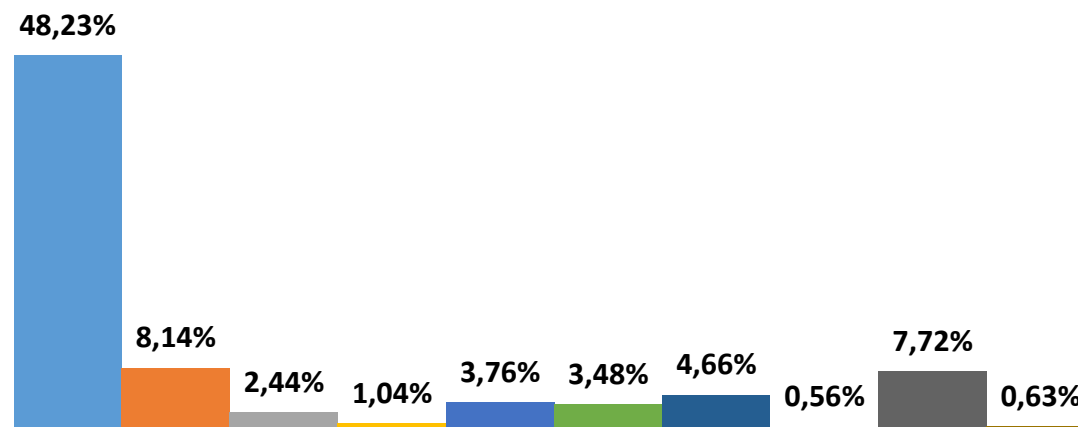
DE QUE MANEIRA O(A) SR(A) FICOU SABENDO DESTA APRESENTAÇÃO?



- Amigos/Conhecidos/Familiares e Outros;
- Informações de Alunos e Outros;
- Informações de Músicos e Outros;
- Informações de Professores 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;

2019

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

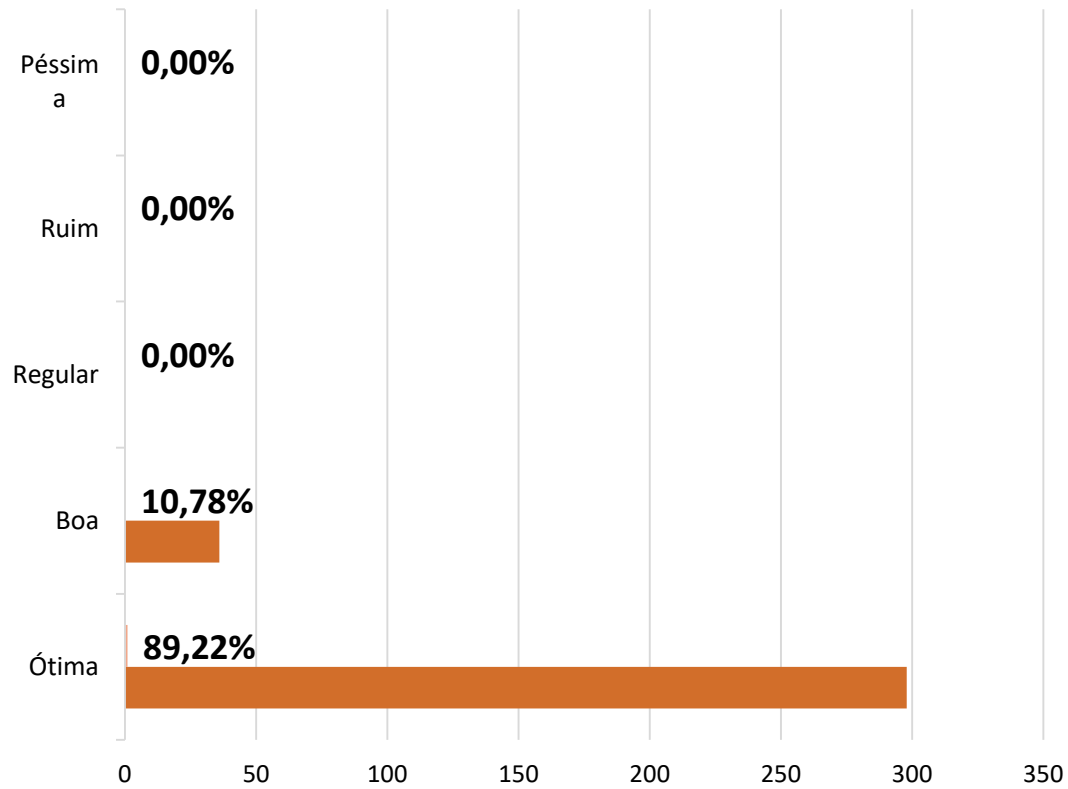


- Amigos/Conhecidos/Familiares e Outros;
- Informações de Alunos e Outros;
- Internet e Outros;
- Jornais e Outros;
- Mural e Outros;
- Por E-mail e Outros;
- Redes Sociais e Outros;
- Revistas e Outros;
- Sites e Outros;
- TV/Rádio e Outros;

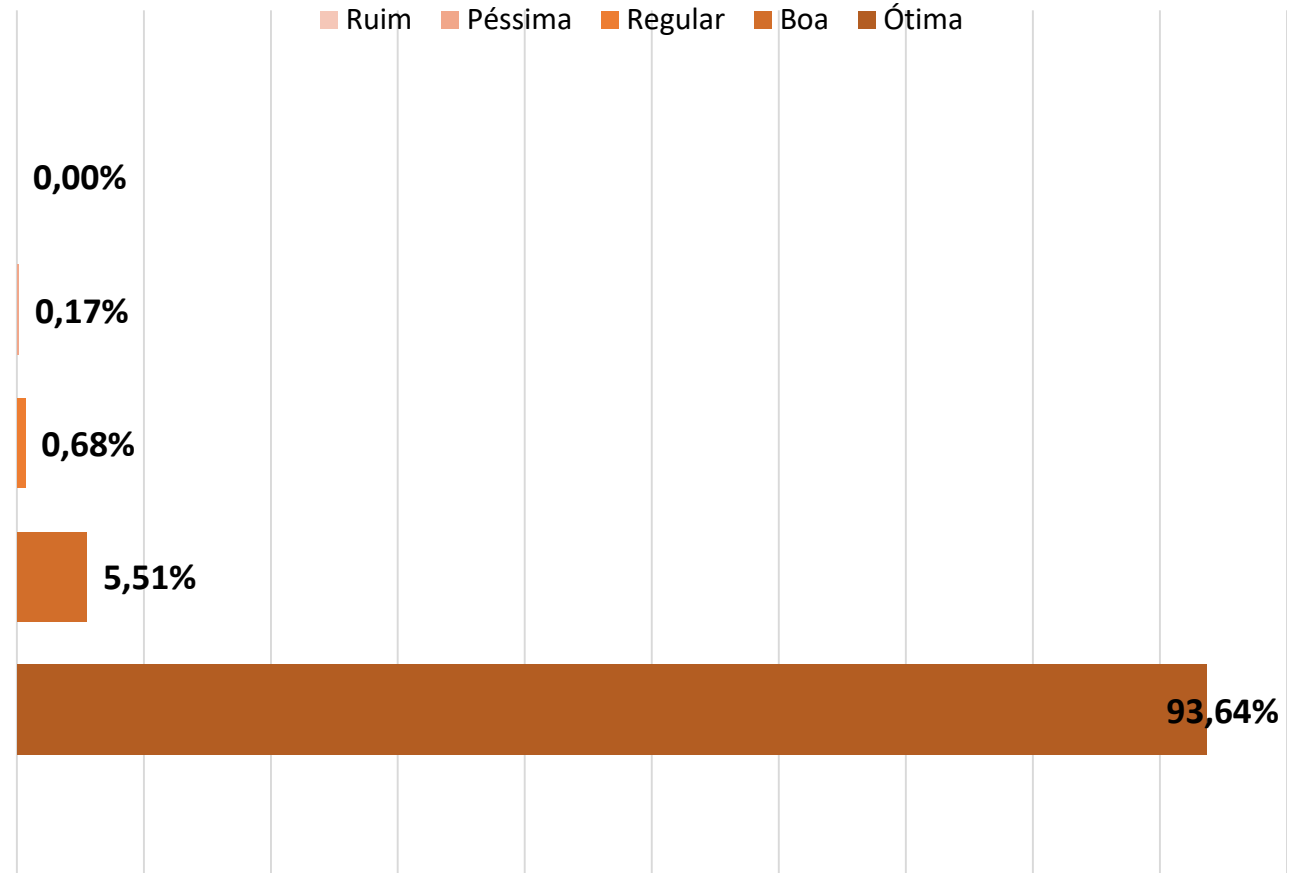
2018

2019

% DE SATISFAÇÃO COM O EVENTO



% DE SATISFAÇÃO COM O EVENTO



### 2019

- **63%** do público não exerce nenhuma atividade musical.
- **54%** conhecem alguém que faz parte da apresentação.
- **57%** souberam do evento por amigos e/ou conhecidos, **8%** por sites e **5%** por Redes Sociais.
- **O Grau de Satisfação do público com as apresentações dos Grupos Artísticos de Bolsistas da EMESP Tom Jobim é de 99,15%, somando-se os que consideraram ótimo (93,64%) e bom (5,51%).**

### 2018

- **56%** do público não exerce nenhuma atividade musical.
- **63%** conhecem alguém que faz parte da apresentação.
- **60,78%** souberam do evento por amigos e/ou conhecidos, **8,38 %** por sites e **8,38%** por Redes Sociais.
- **O Grau de Satisfação do público com as apresentações dos Grupos Artísticos de Bolsistas da EMESP Tom Jobim é de 100%, somando-se os que consideraram ótimo (89,22%) e bom (10,78%).**



# Resultado

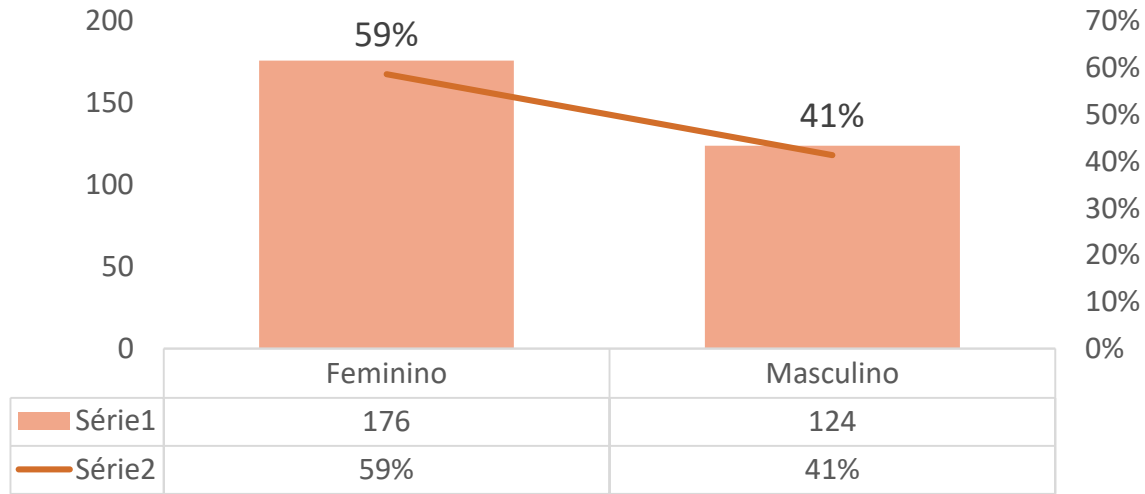
## PESQUISA INTERNA

## PÚBLICO DE CONCERTO

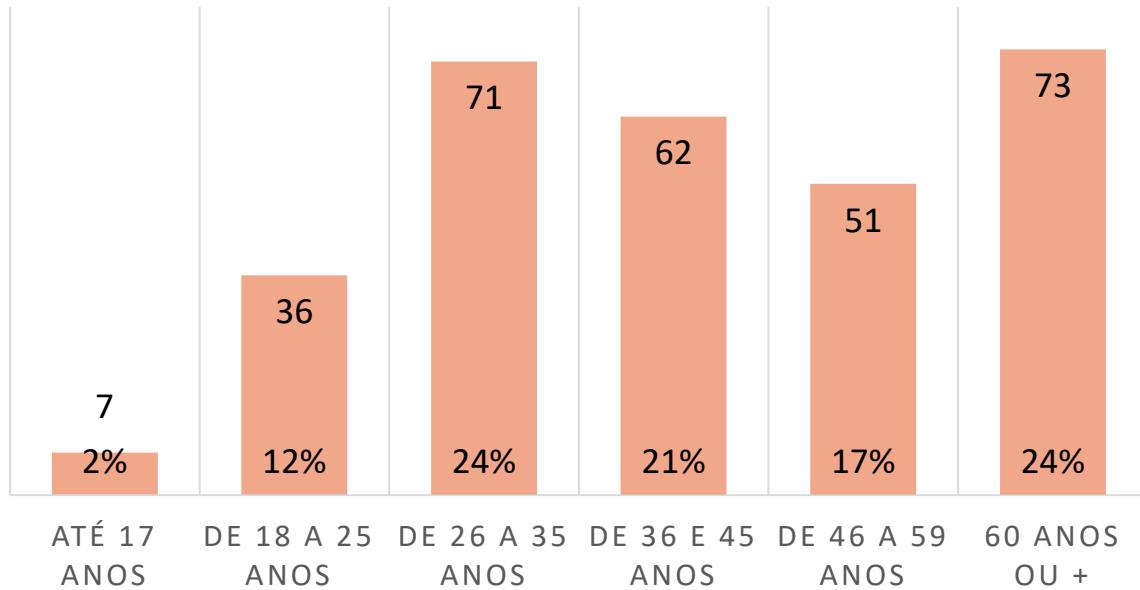
▶ Theatro São Pedro

2018

Gênero

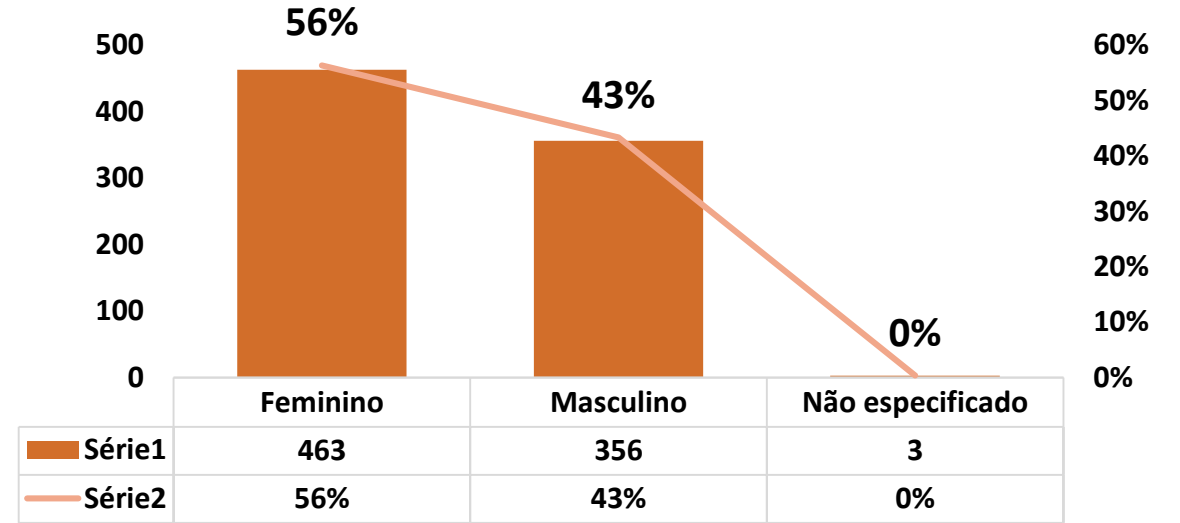


FAIXA ETÁRIA

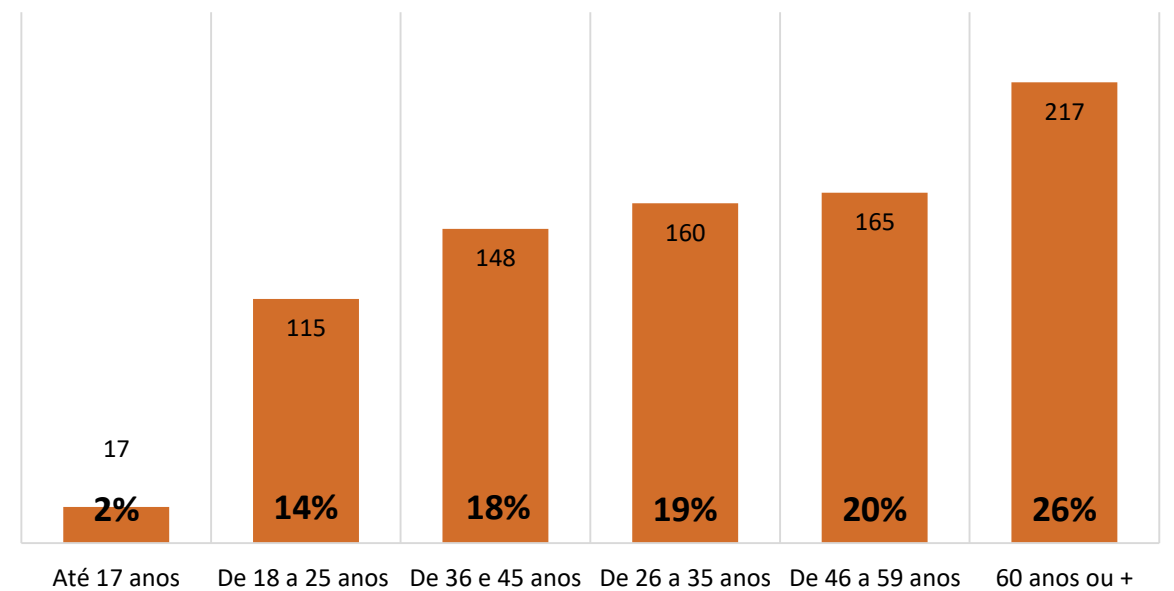


2019

Gênero

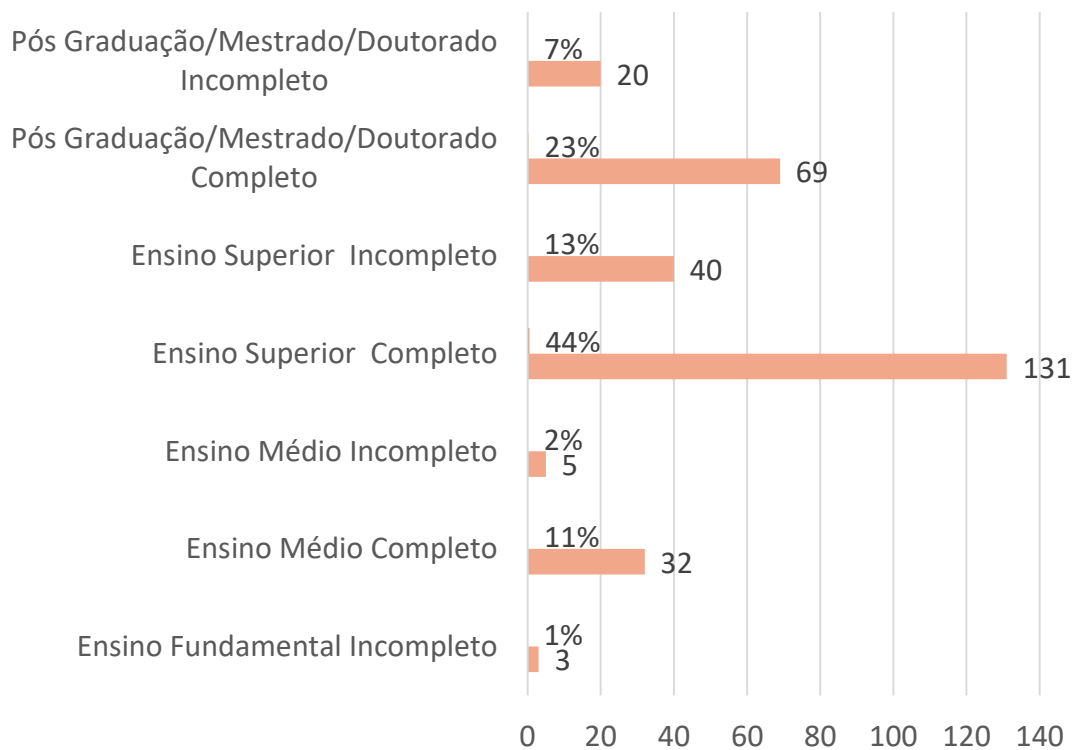


FAIXA ETÁRIA



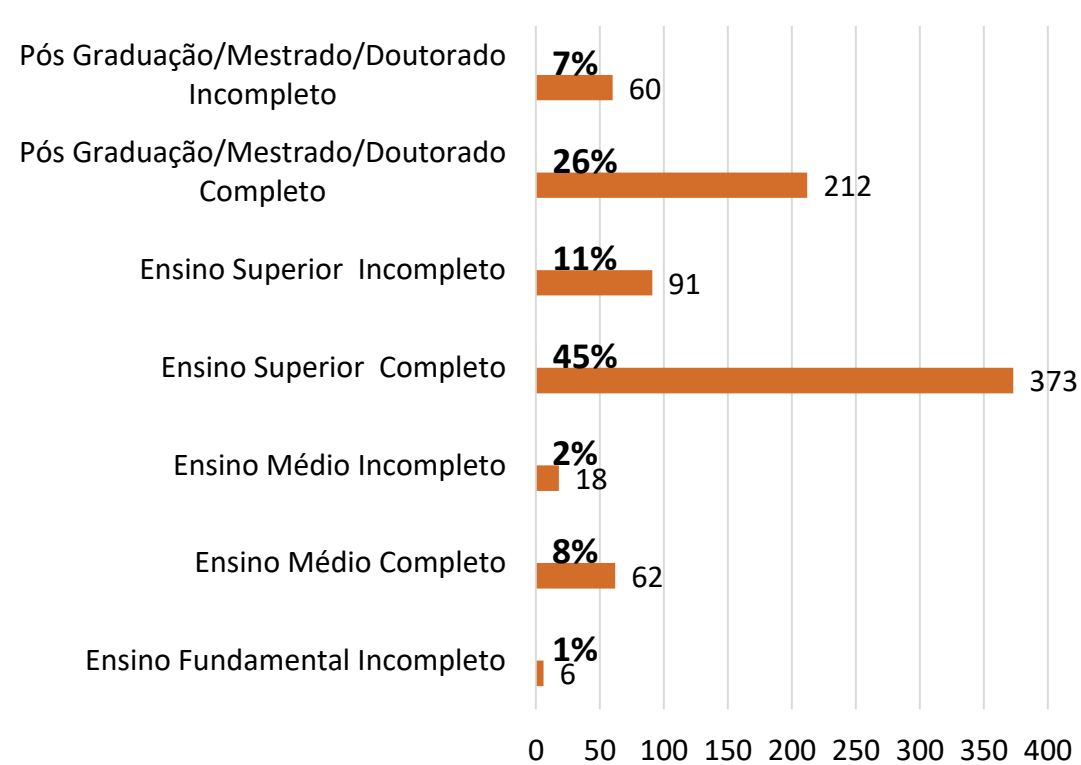
2018

ESCOLARIDADE



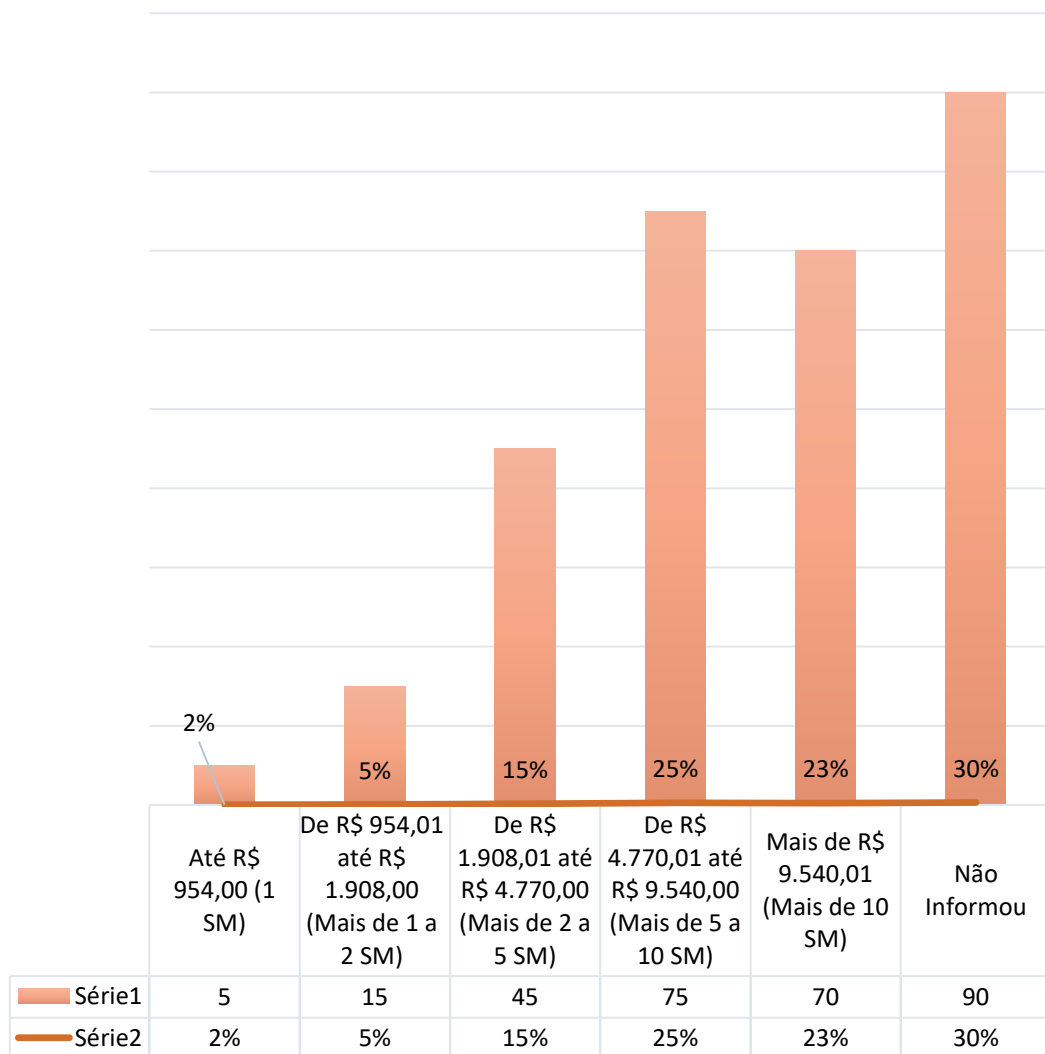
2019

ESCOLARIDADE



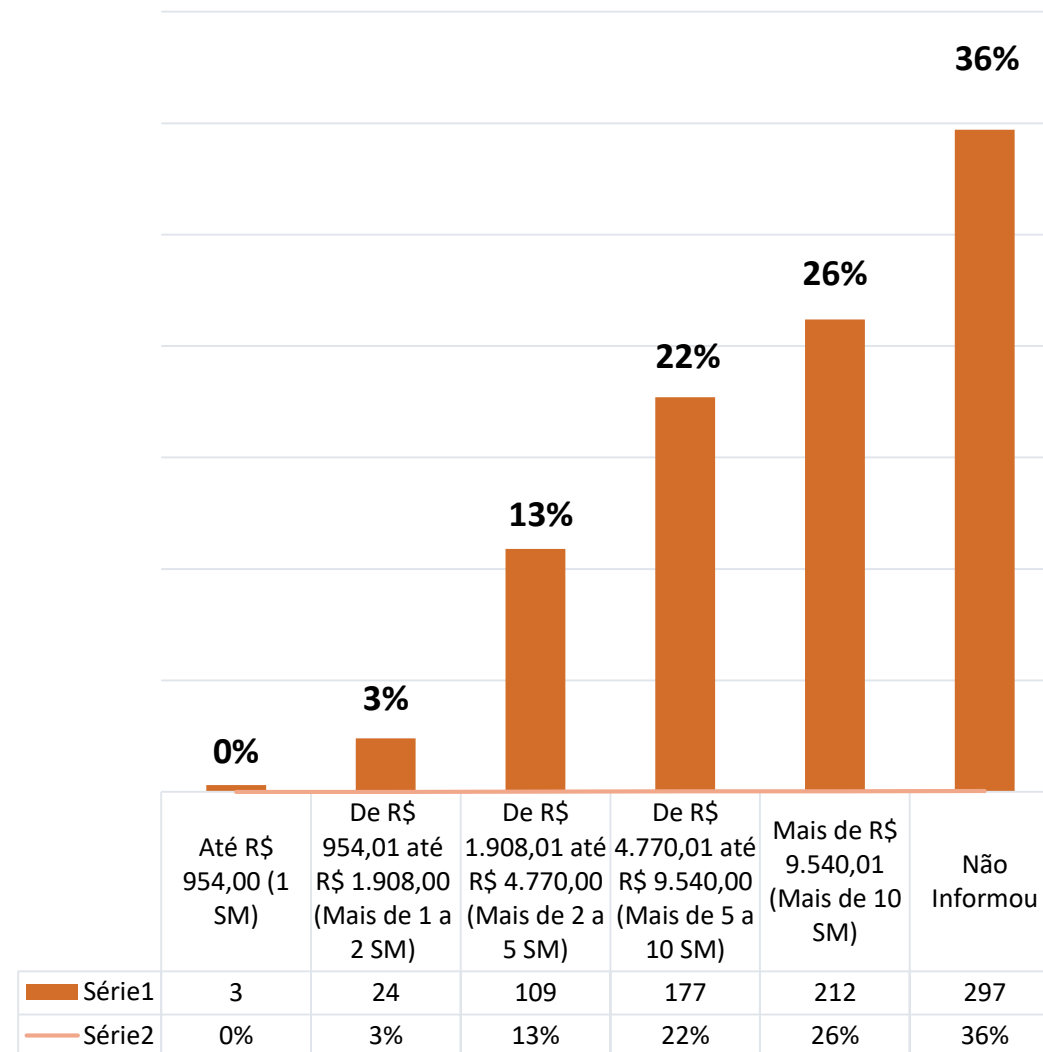
2018

RENDA FAMILIAR



2019

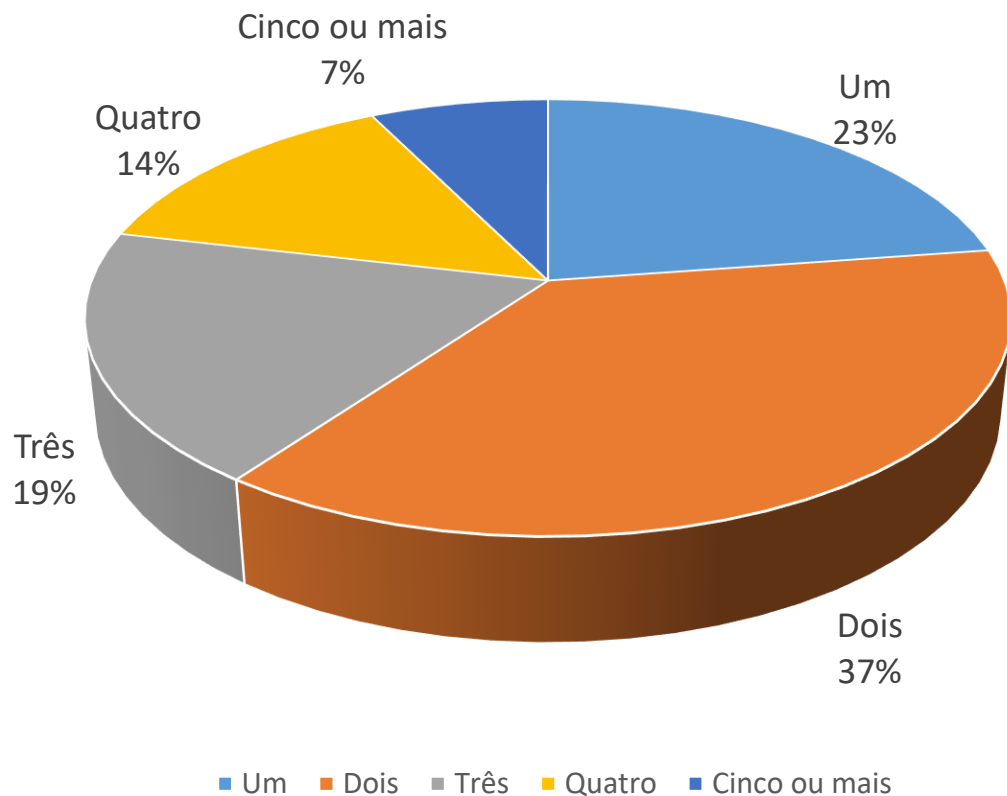
RENDA FAMILIAR



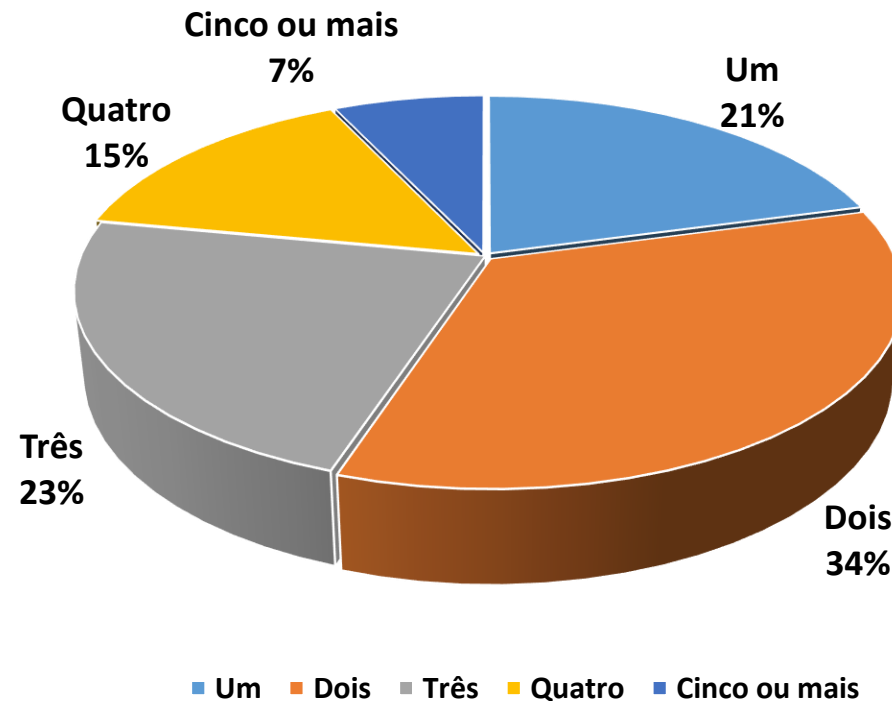
2018

2019

Quantidade de pessoas que residem na casa?

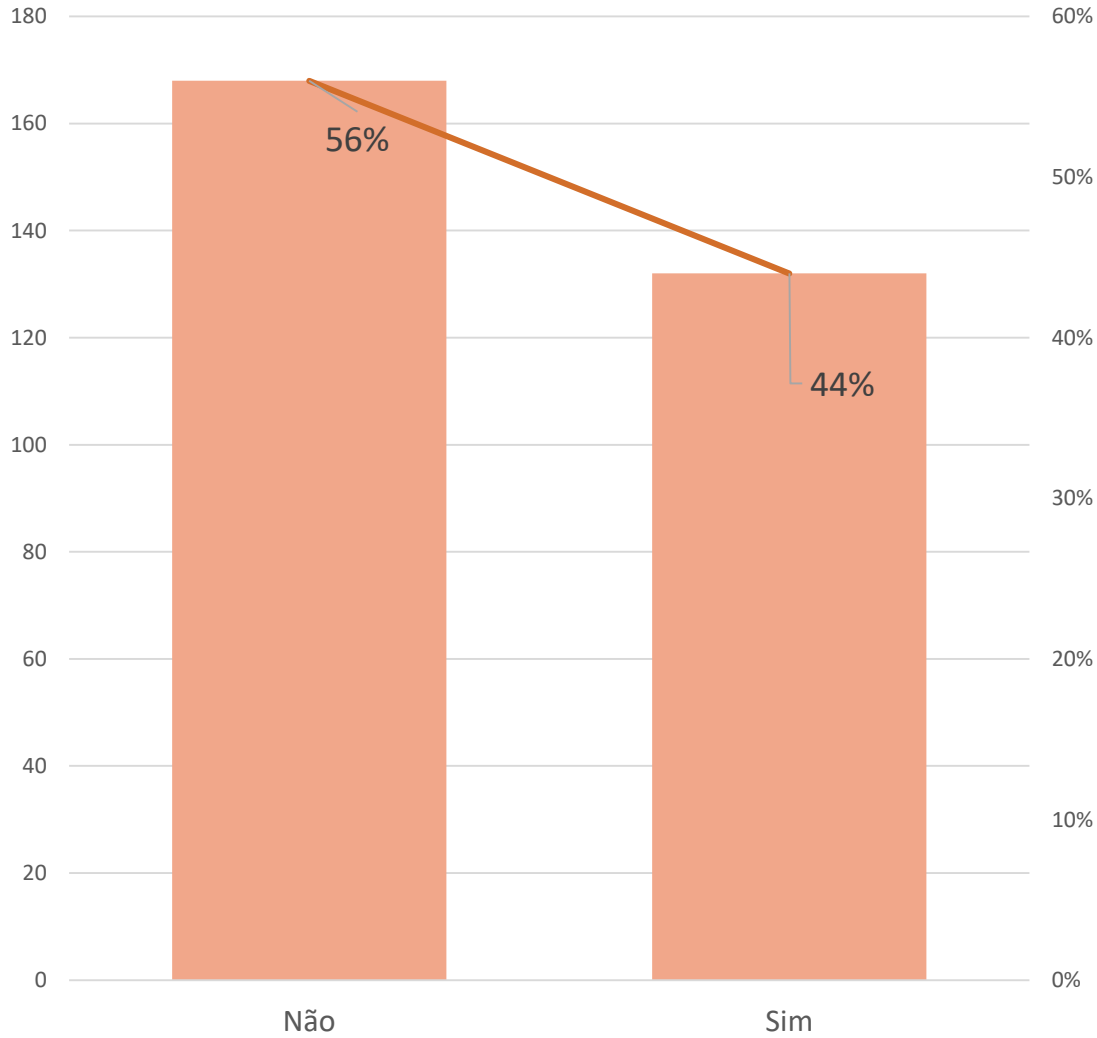


Quantas pessoas moram na sua residência?



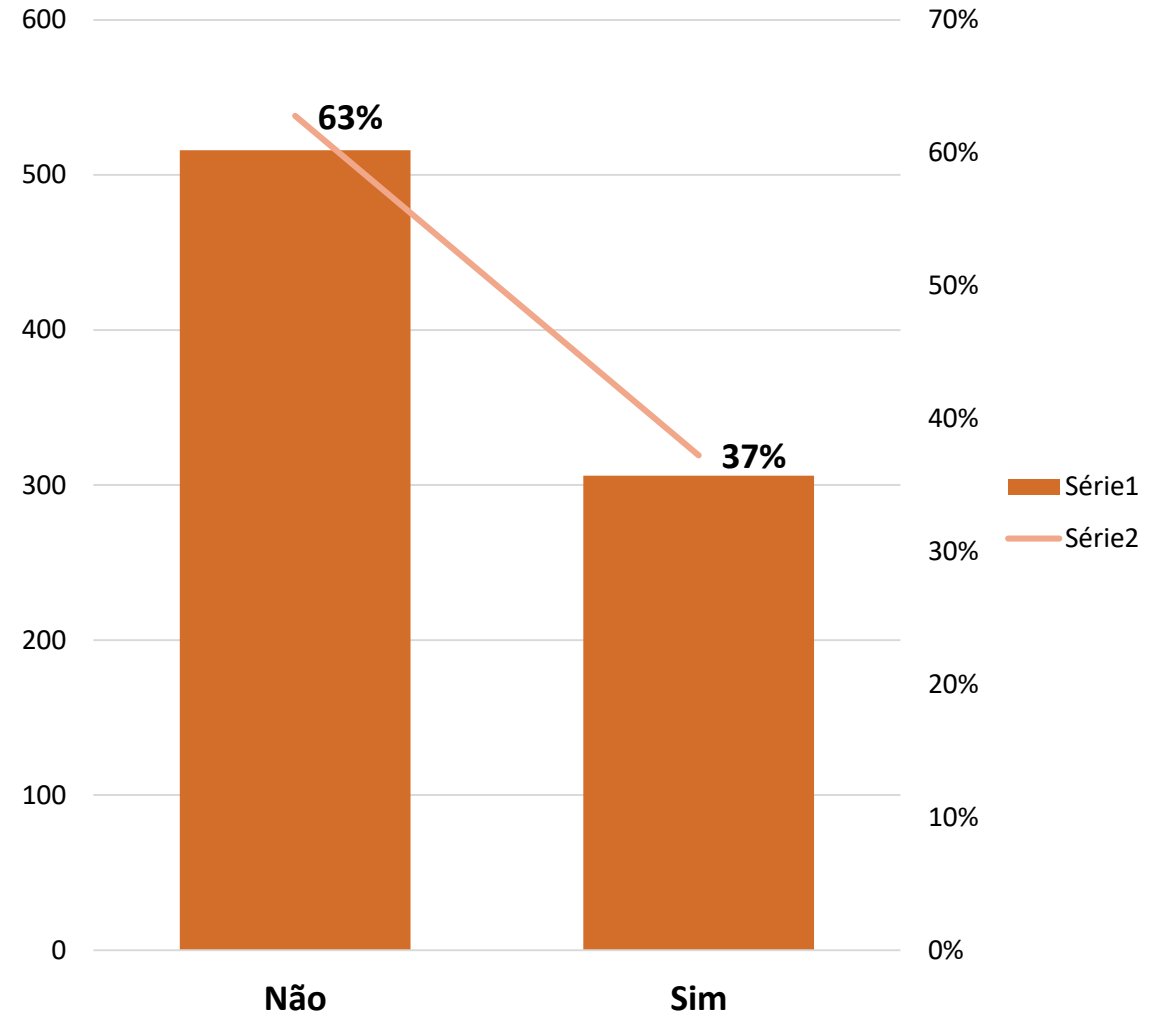
2018

Atua em atividade ligada à música?

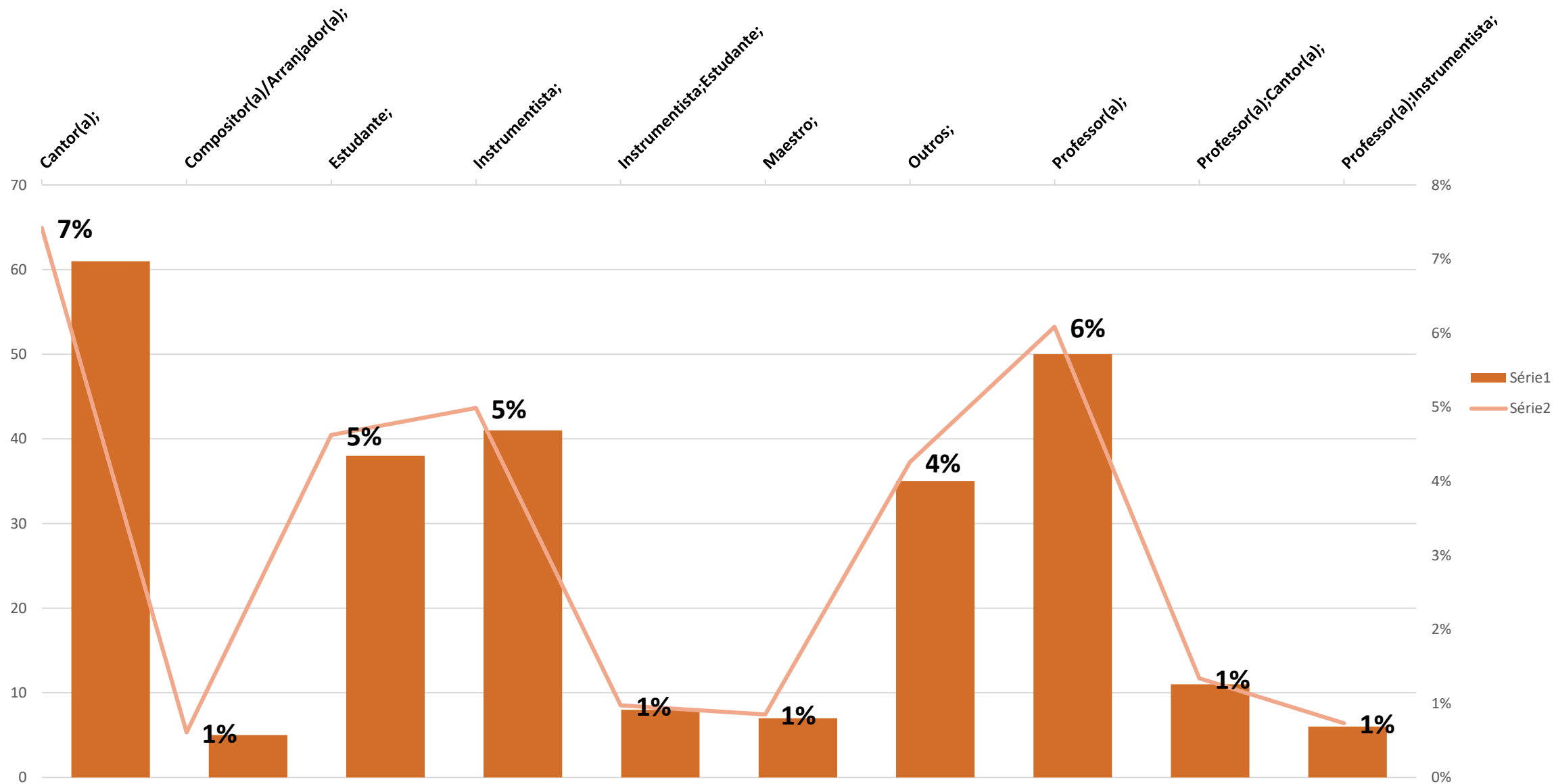


2019

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

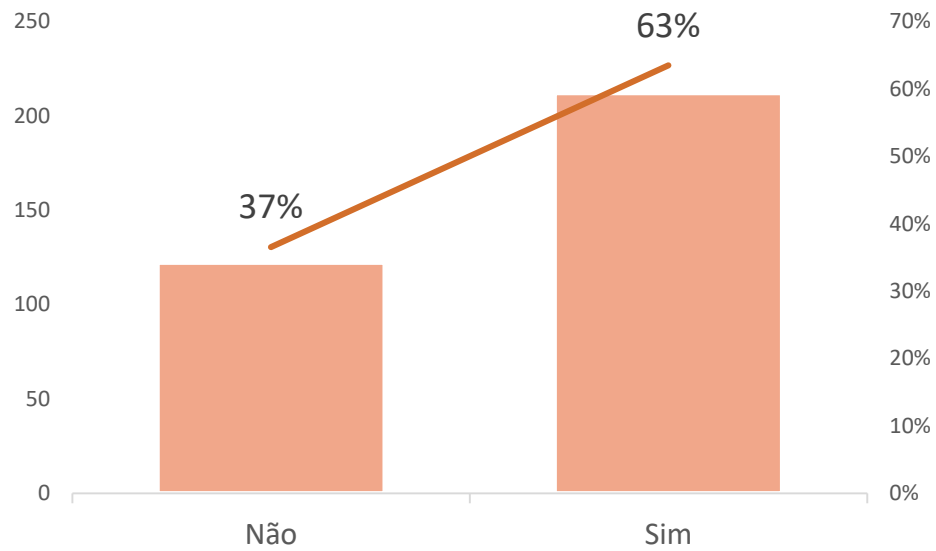


**Caso sim. Qual atividade?**



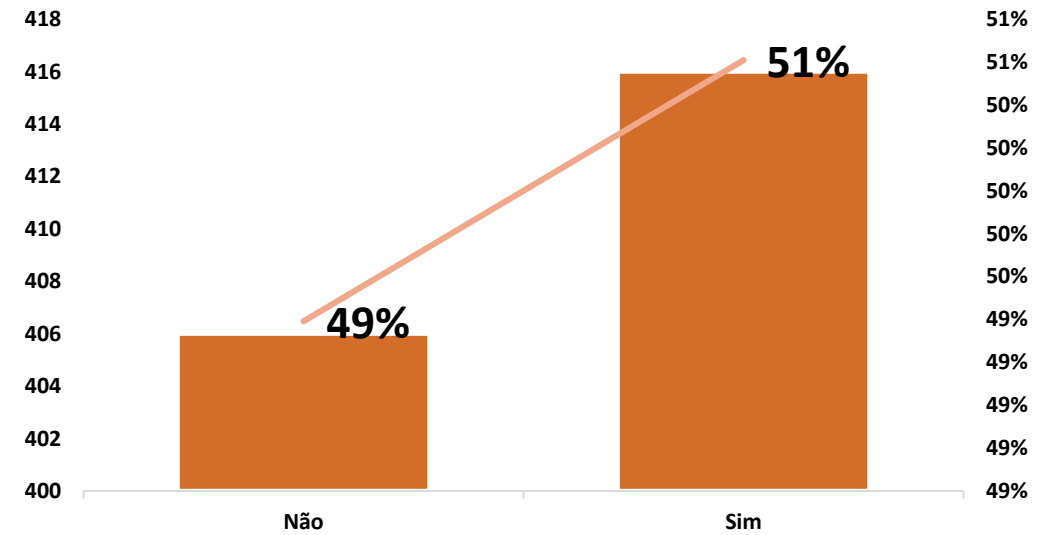
2018

Conhece alguém que faz parte da apresentação?



2019

Conhece alguém que faz parte da apresentação?



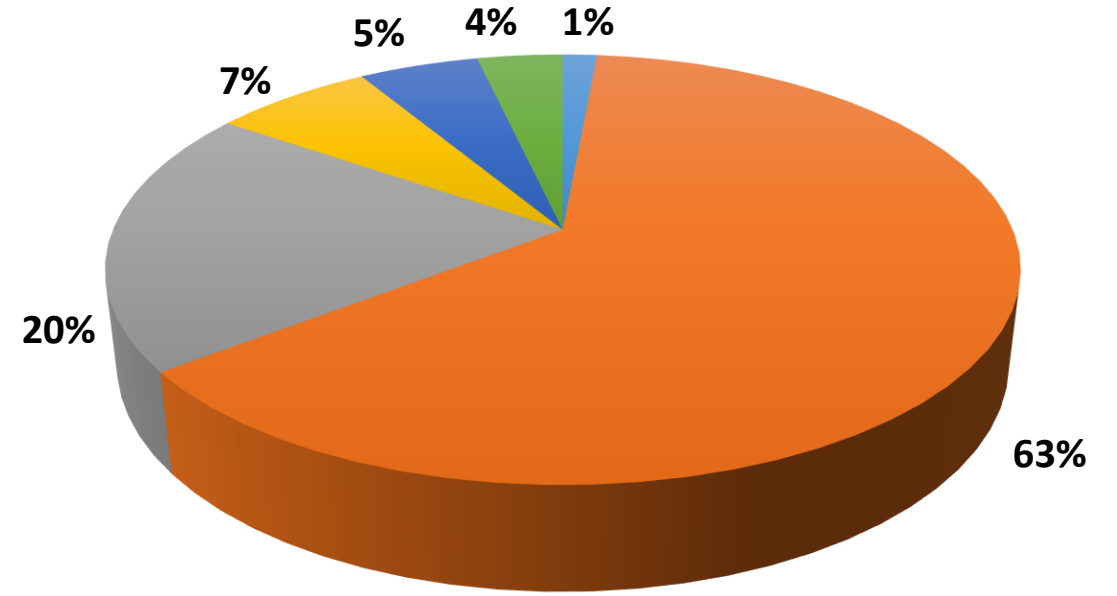
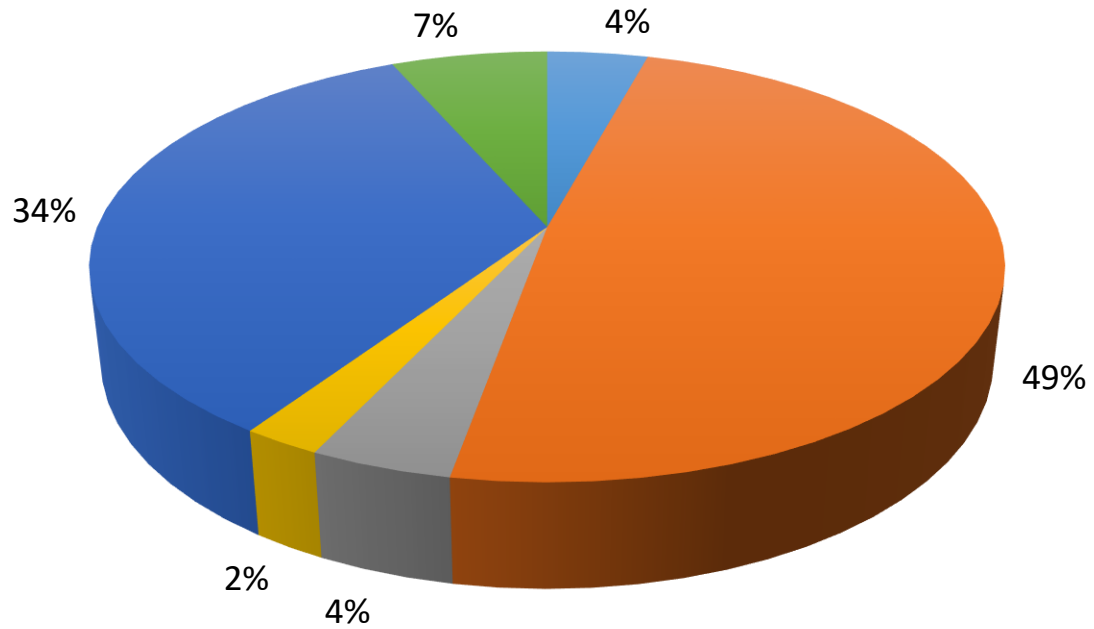


2018

2019

Qual vínculo com a pessoa?

Qual vínculo com a pessoa?



- É seu Aluno(a)
- É seu Amigo/conhecido(a)
- Outros
- É seu Professor(a)
- É seu Familiar
- É seu/sua Namorado(a)/Espos(a)

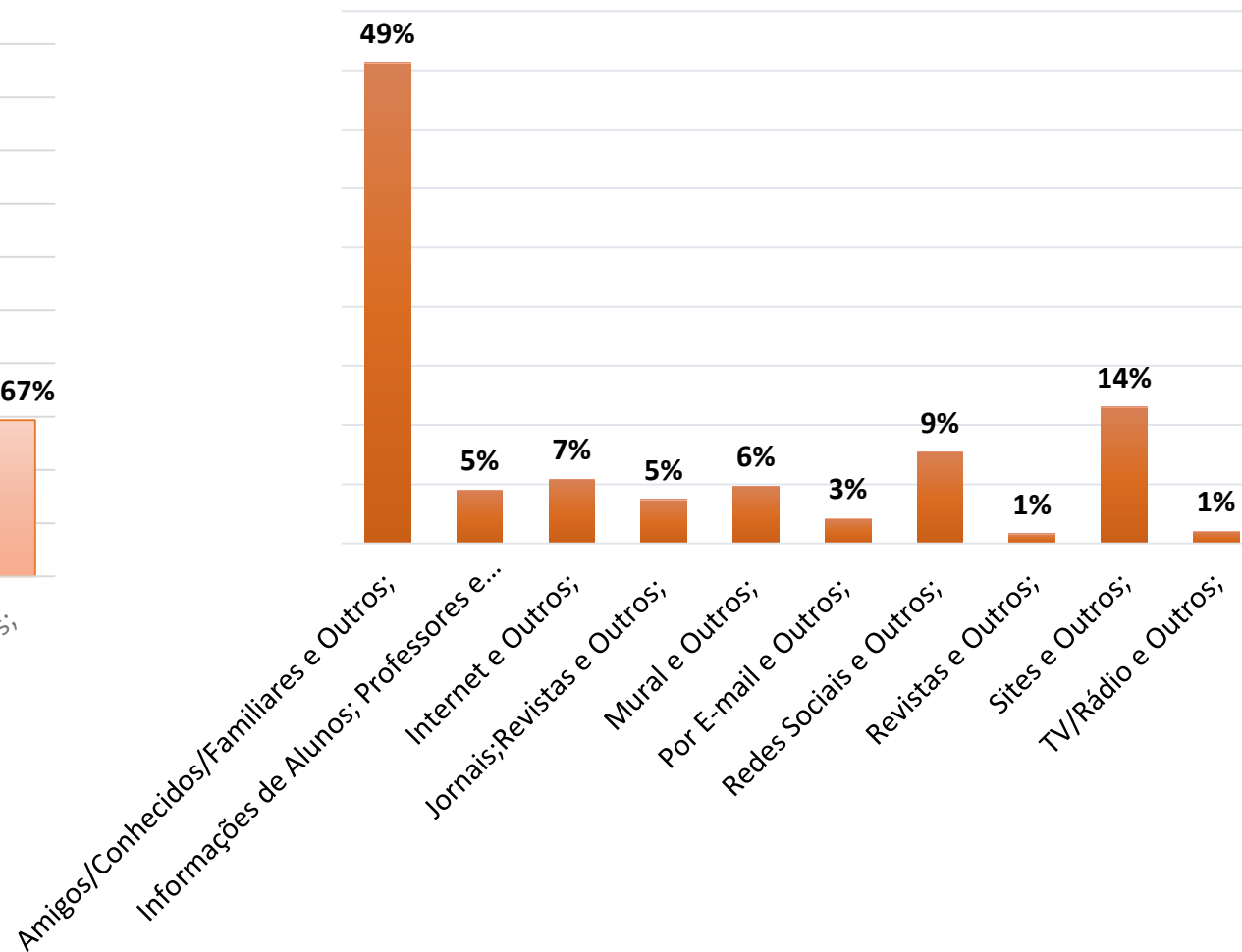
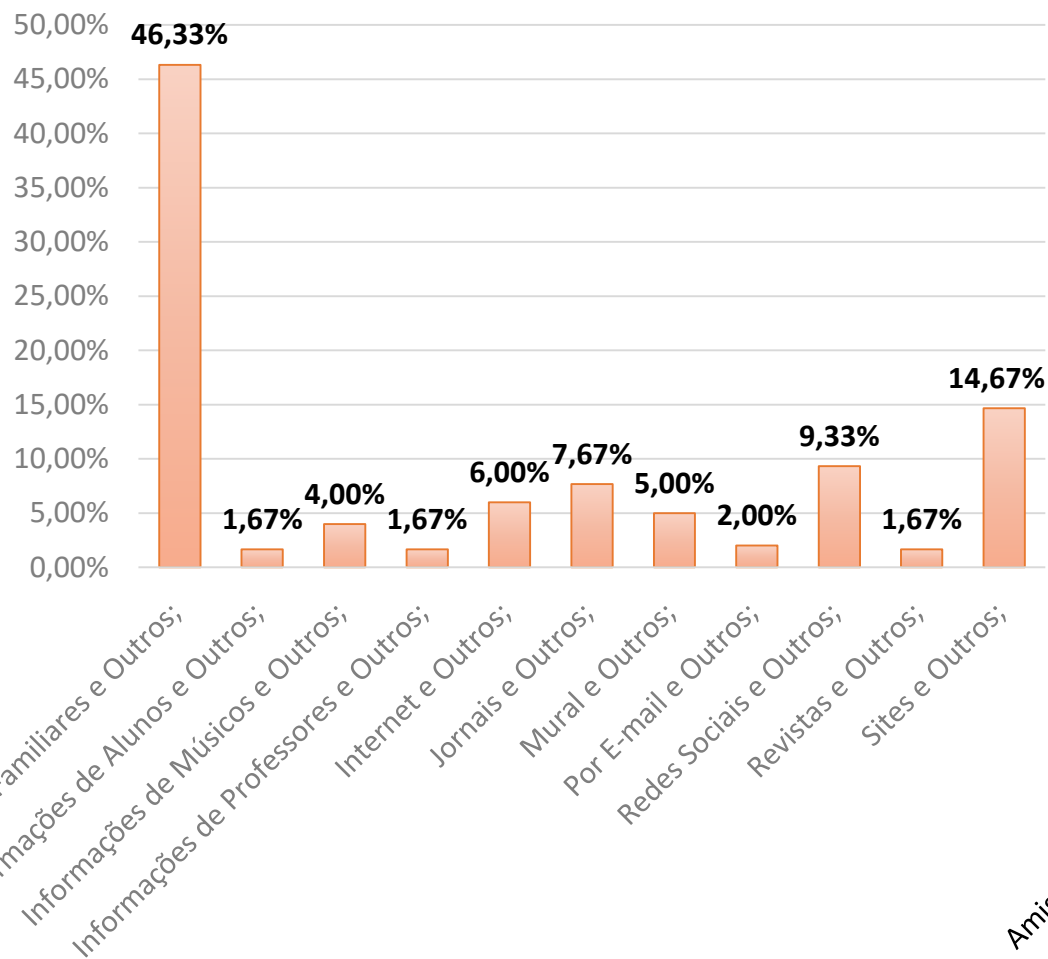
- É seu Aluno(a)
- É seu Amigo/conhecido(a)
- É seu Familiar
- É seu Professor(a)
- É seu/sua Namorado(a)/Espos(a)
- Outros

2018

2019

De que maneira o(a) Sr(a) ficou sabendo desta apresentação?

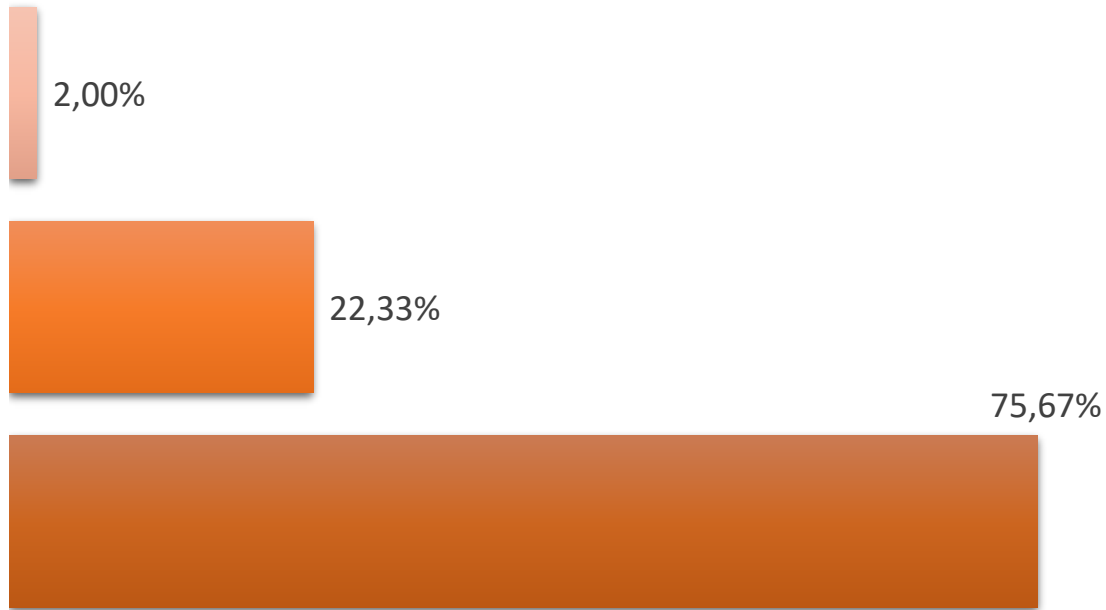
De que maneira o(a) Sr(a) ficou sabendo desta apresentação?



2018

THEATRO SÃO PEDRO  
% DE SATISFAÇÃO COM O EVENTO?

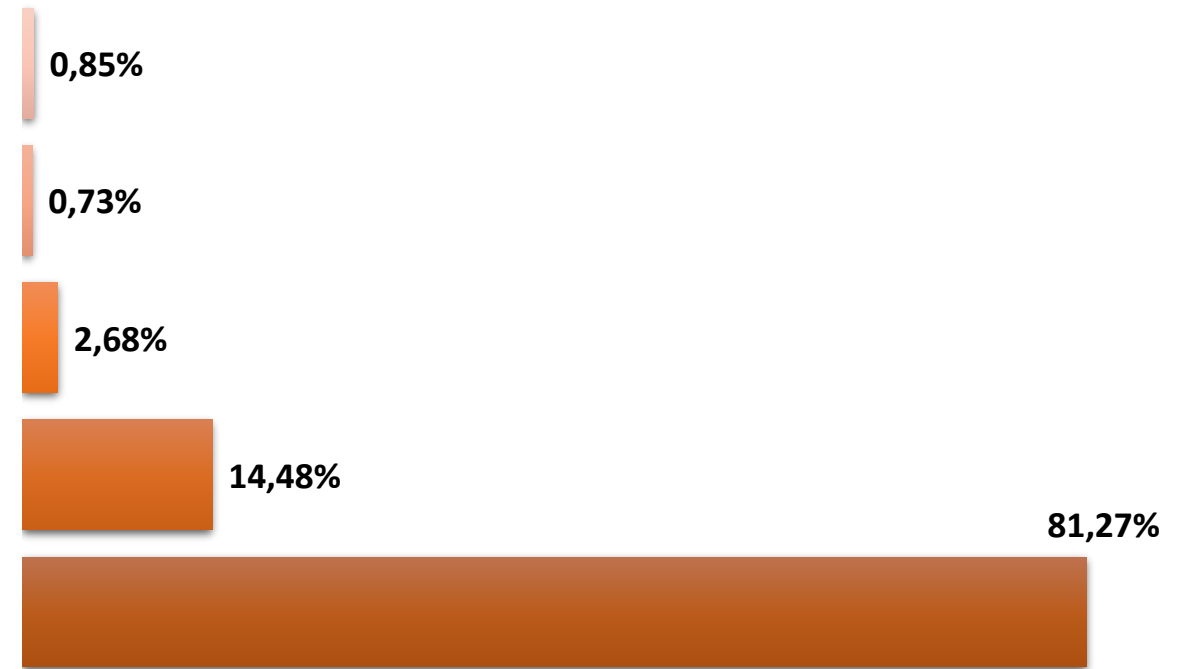
Regular Boa Ótima



2019

THEATRO SÃO PEDRO  
% DE SATISFAÇÃO COM O EVENTO?

Ruim Péssima Regular Boa Ótima



# Resumo

### 2019

- **63%** do público não exerce nenhuma atividade musical.
- **51%** conhecem alguém que faz parte da apresentação.
- **48%** souberam do evento por amigos e/ou conhecidos, **10%** por sites e **7%** por Redes Sociais.
- **O Grau de Satisfação do público com as apresentações do Theatro São Pedro é de 95,75%, somando-se os que consideraram ótimo (81,27%) e bom (14,48%).**

### 2018

- **58%** do público não exerce nenhuma atividade musical.
- **50%** conhecem alguém que faz parte da apresentação.
- **43,33%** souberam do evento por amigos e/ou conhecidos e **14,67%** por sites.
- **O Grau de Satisfação do público com as apresentações do Theatro São Pedro é de 98%, somando-se os que consideraram ótimo (75,67%) e bom (22,33%).**

# ANEXOS

**Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações da Pesquisa de Satisfação sobre a Qualidade dos Serviços Prestados pela Santa Marcelina Cultura na gestão da Escola de Música do Estado de São Paulo (EMESP Tom Jobim), Theatro São Pedro, Orquestra do Theatro São Pedro (ORTHESP) e Teatro Caetano de Campos em 2019.**

Aos Conselheiros e Administradores da  
Associação de Cultura, Educação e Assistência Social Santa Marcelina  
Escola de Música do Estado de São Paulo - EMESP Tom Jobim, Theatro São Pedro,  
Orquestra do Theatro São Pedro e Teatro Caetano de Campos"  
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 a pesquisa para mensurar o índice de satisfação dos alunos e familiares em relação ao ensino da Escola EMESP Tom Jobim e do público dos concertos e réclitas dos Grupos Artísticos de Bolsistas da EMESP Tom Jobim e do Theatro São Pedro, sobre a qualidade dos serviços prestados em eventos promovidos pela **Escola de Música do Estado de São Paulo - EMESP Tom Jobim, Theatro São Pedro, Orquestra do Theatro São Pedro e Teatro Caetano de Campos**, em atendimento a meta do Programa de Desenvolvimento Institucional do Contrato de Gestão nº 005/2017 celebrado entre a Secretaria de Estado da Cultura e Economia Criativa de São Paulo e Associação de Cultura, Educação e Assistência Social Santa Marcelina, 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 de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo 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 junho 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 TO 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.

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 da escola em 2019 pela **Associação Santa Marcelina**;

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

(c) testes de perguntas diretamente aos alunos, pais, responsáveis na EMESP Tom Jobim, assim como ao público dos eventos dos Grupos Artísticos de Bolsistas da EMESP Tom Jobim, da Orquestra do Theatro São Pedro e do Theatro São Pedro, 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), contidos 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. Conseqüentemente, não nos foi possível obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os

assuntos que seriam identificadas 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 sujeitos 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 005/2017, 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, 17 de dezembro de 2019

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

  
DEMÉTRIO COKINOS  
Contador  
CRC-1SP120.410/O-2  
CNAI nº 0385





TRIO EVENTOS E ASSESSORIA LTDA-ME  
CNPJ: 26.735.098/0001-19  
ALVARÁ: 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

<b>Cliente</b>	Santa Marcelina Cultura		
<b>CNPJ</b>	10.462.524/0002-39		
<b>Endereço</b>	Largo General Osório, 147		
<b>Cep</b>	01213-010	<b>Bairro</b>	Santa Efigênia
<b>Descrição do Serviço Solicitado:</b> 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



TRIO EVENTOS E ASSESSORIA LTDA-ME  
CNPJ: 26.735.098/0001-19  
ALVARÁ: 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 Pedrosa 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