

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
DOS EVENTOS VIRTUAIS E PRESENCIAIS DA  
EMESP TOM JOBIM**

**NOVEMBRO 2023**

## Objetivos

Trata-se de traçar o perfil e avaliar a satisfação do público dos eventos virtuais e presenciais da EMESP Tom Jobim. Além disso, aborda-se aspectos referentes à estrutura, acessibilidade e serviços ofertados durante as apresentações.

## Metodologia e análise dos resultados

Foi adotado 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 19 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.

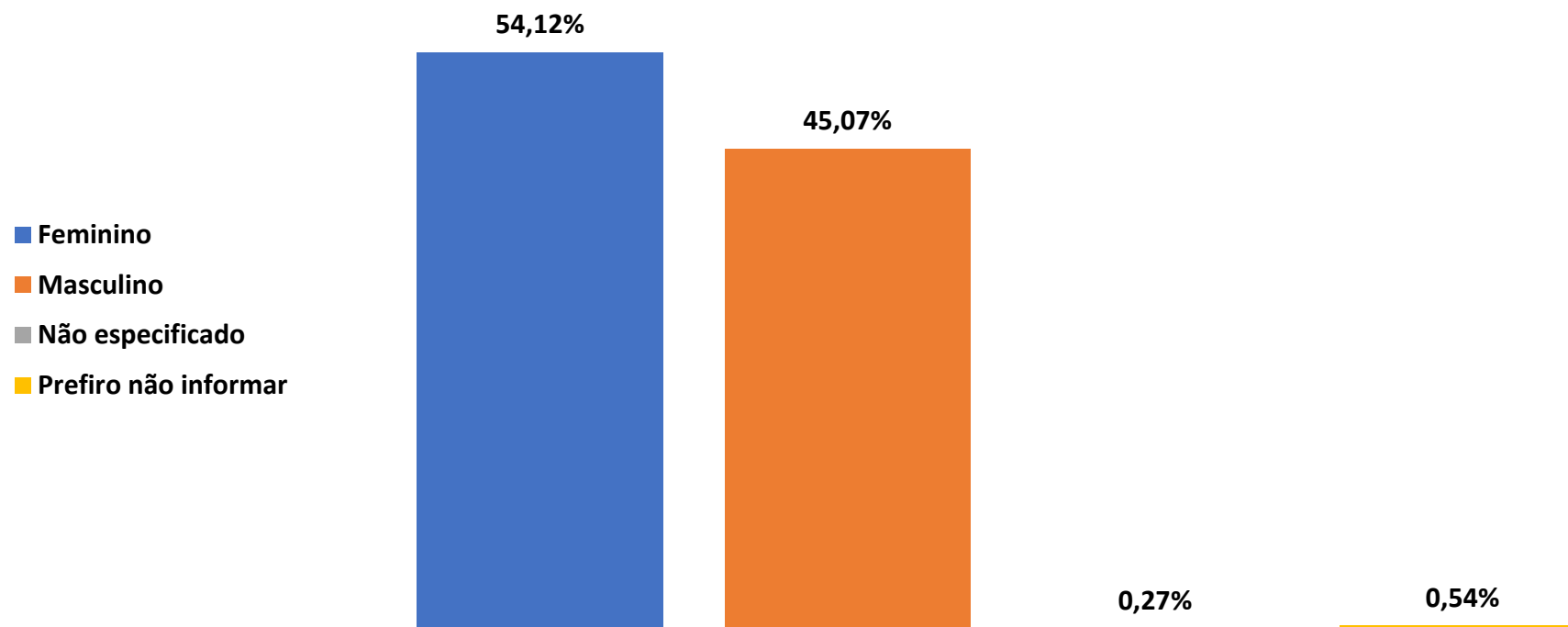
Em vista a metodologia adotada, isto é, por não se conhecer o universo, não foi estabelecida uma amostra e, conseqüentemente, não é possível determinar o nível de confiança e margem de erro. Não obstante, por se tratar de uma pesquisa de satisfação de “clientes”, toda resposta é importante para que se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

A seguir, serão apresentadas as informações sobre o perfil do público e, mais adiante, os dados acerca da satisfação com os eventos.

\*\*\*

Do ponto de vista do gênero, o público dos eventos da EMESP divide-se da seguinte maneira:

### Gráfico 1: Gênero

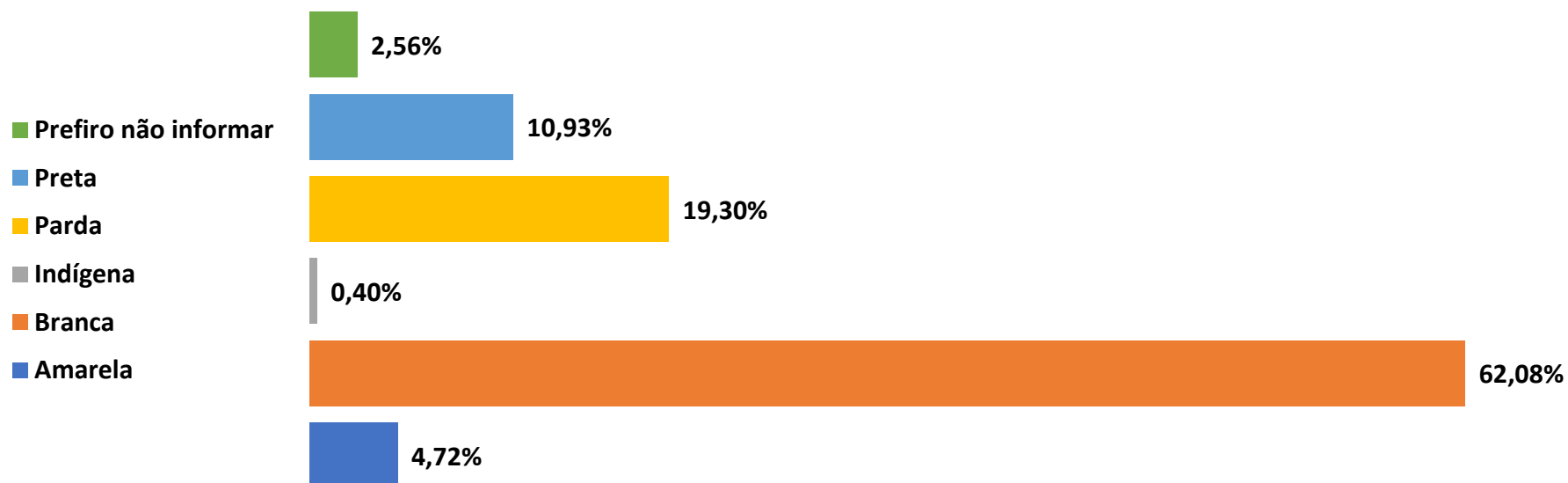


Base: 741 respostas. Como você se identifica, em relação à sua identidade de gênero?

As pessoas do gênero feminino foram maioria nos eventos pesquisados, alcançando pouco mais de 54%. Complementam a amostra aqueles que se identificam ao gênero masculino (45,07%), quem não se identifica a essas opções (0,27%) e aqueles(as) que preferiram não informar (0,54%).

Em relação à cor da pele, 62% dos(as) respondentes se consideram pessoas brancas. Não brancos são 35,36%, com destaque para a população negra – pretos (10,93%) e pardos (19,30%) –, que representa 30,23% da amostra. Amarelos(as) somam 4,72% e indígenas, 0,40%.

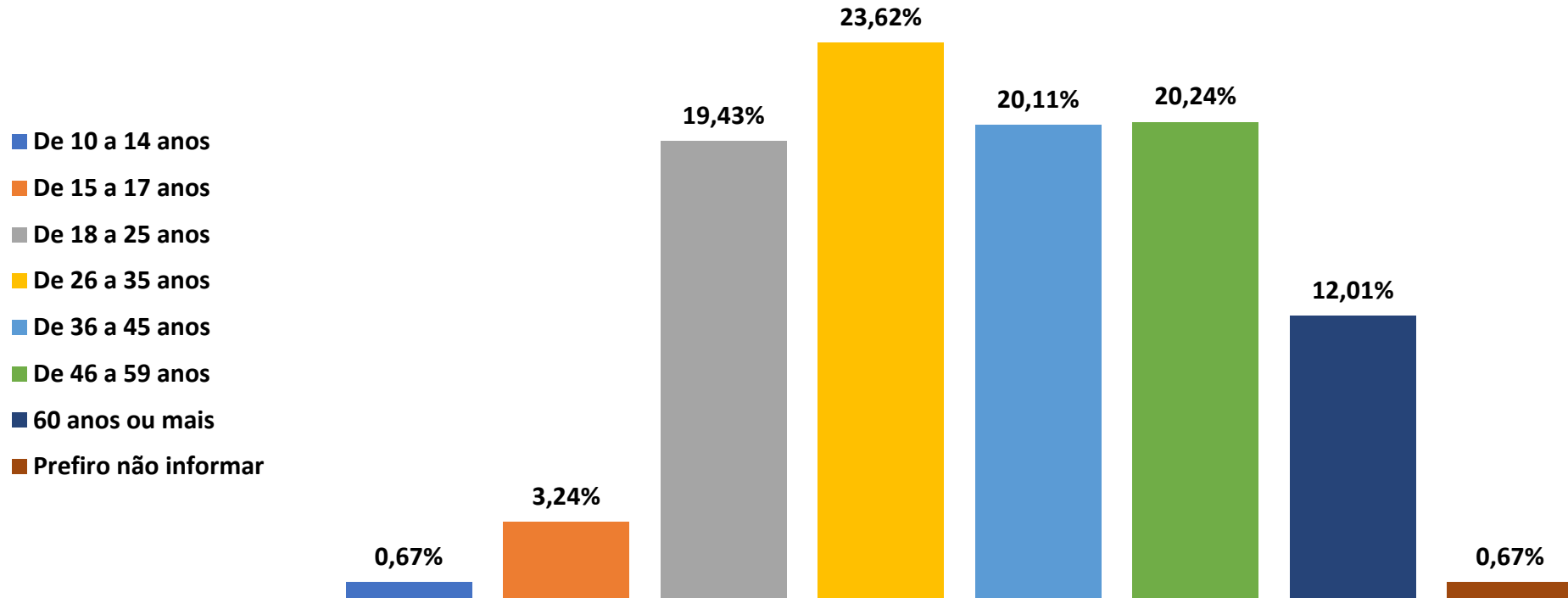
## Gráfico 2: Cor da pele



Base: 741 respostas. Como você autodeclara a cor da sua pele? (de acordo com as categorias estabelecidas pelo IBGE)

Quanto à idade, há equilíbrio percentual entre as faixas etárias que vão dos 18 a 59 anos (média de 20,85%), com pequena superioridade numérica na faixa de 26 a 35 anos de idade. O grupo que engloba pessoas de 60 anos ou mais também é numeroso, somando 12%.

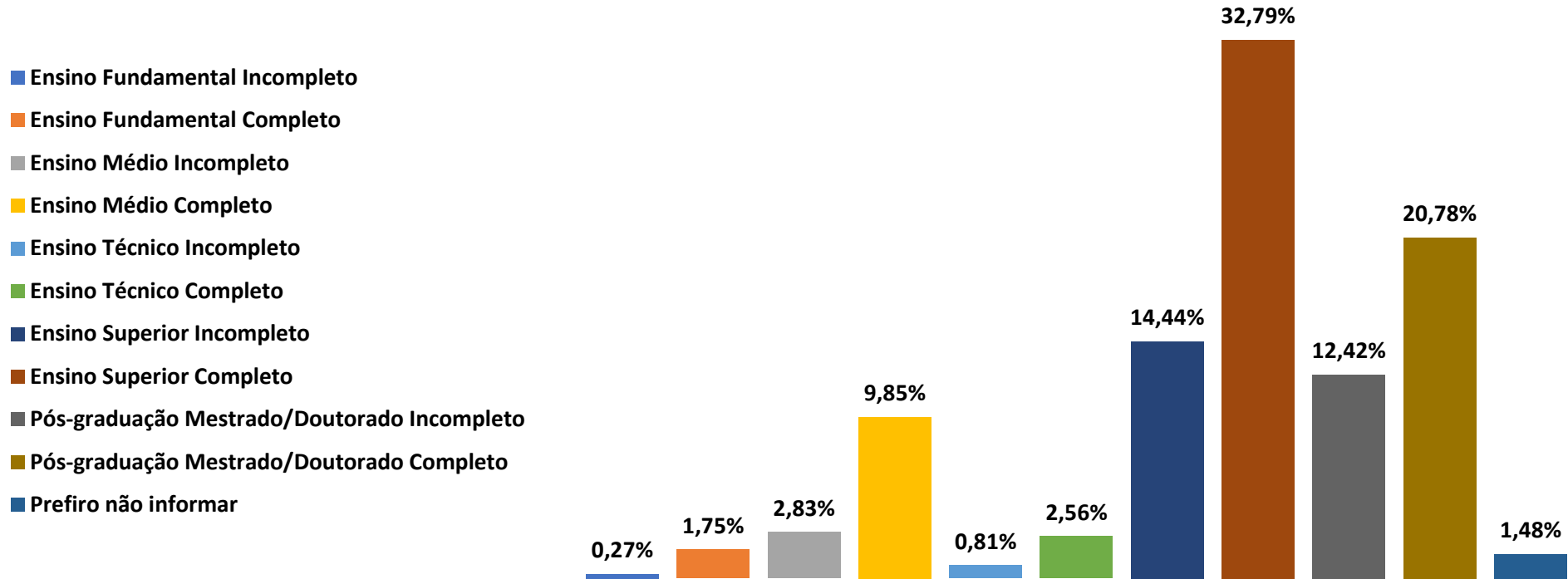
### Gráfico 3: Faixa etária



Base: 741 respostas. Qual é a sua faixa etária?

O público dos eventos da EMESP possui escolaridade elevada, pois mais de 80% acessaram o ensino superior. Dentre esses, 47,23% estão cursando ou já concluíram a graduação e 33,20% cursam ou concluíram a pós-graduação (mestrado/doutorado). O próximo gráfico apresenta em detalhes a escolaridade dos(as) participantes da pesquisa:

## Gráfico 4: Escolaridade

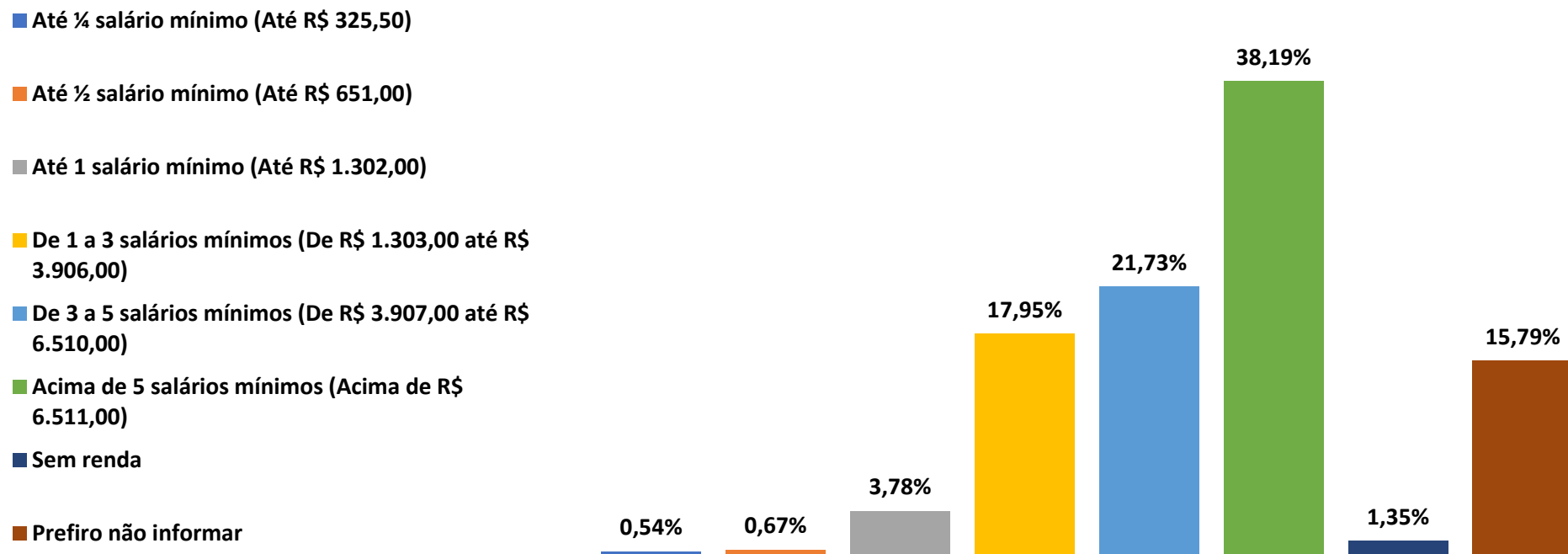


Base: 741 respostas. Qual seu nível de escolaridade?

Aproximadamente 60% da amostra localiza-se nos dois estratos superiores de renda, sendo que 38,19% têm rendimentos mensais acima de 5 salários mínimos.<sup>1</sup> 5% têm ganhos mensais de até 1 salário mínimo, e cerca de 18% figuram nos patamares médios de rendimento – de 1 a 3 salários mínimos. As pessoas sem qualquer renda somam pouco mais de 1%.

<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.

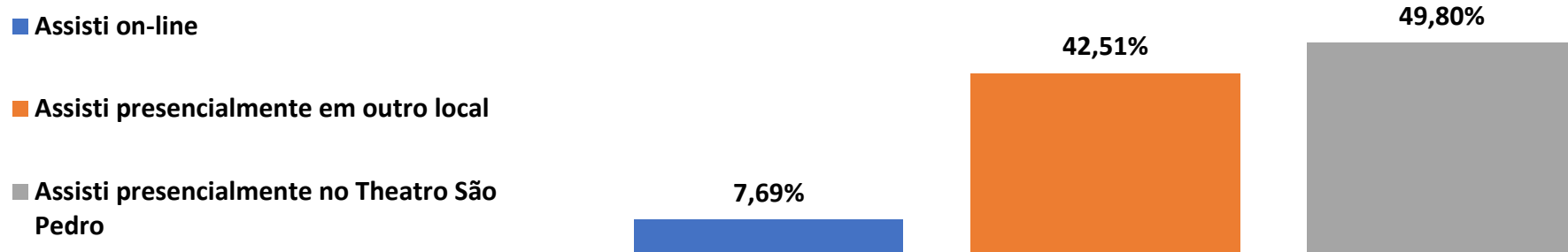
## Gráfico 5: Renda



Base: 741 respostas. Qual é a renda familiar mensal aproximada? (formal e/ou informal)

Os eventos realizados pela EMESP Tom Jobim foram assistidos, majoritariamente, de maneira presencial (92,31%). O público que respondeu ao questionário, em termos numéricos, foi praticamente o mesmo nas apresentações realizadas no Theatro São Pedro (49,80%) e nos demais locais (42,51%) que abrigaram eventos da Escola. 7,69% assistiram on-line.

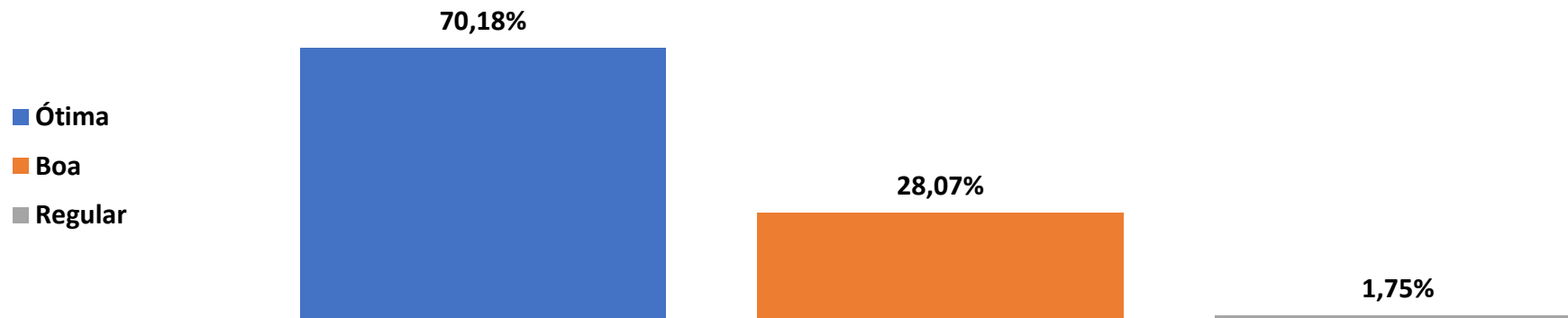
### Gráfico 6: Como assistiu ao evento



Base: 741 respostas. Como você assistiu à(ao) apresentação/espetáculo?

Dentre aqueles(as) que assistiram ao evento pela internet, mais de 98% aprovaram a transmissão – ótima (70,18%) e bom (28,07%).

### Gráfico 7: Qualidade da transmissão

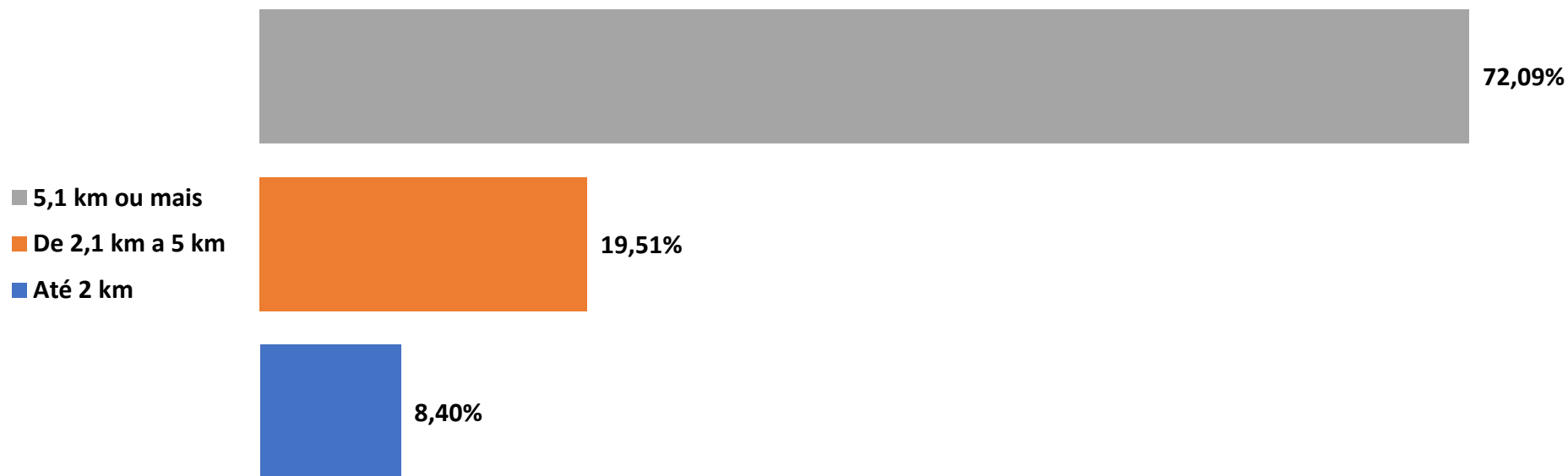


Base: 57 respostas. Como você avalia a transmissão da(o) apresentação/espetáculo?



Em relação às pessoas que assistiram aos eventos no Theatro São Pedro, 72% residem a mais de 5 km de distância, 19,51% de 2,1 km a 5 km e 8,40% a até 2 km do Theatro.

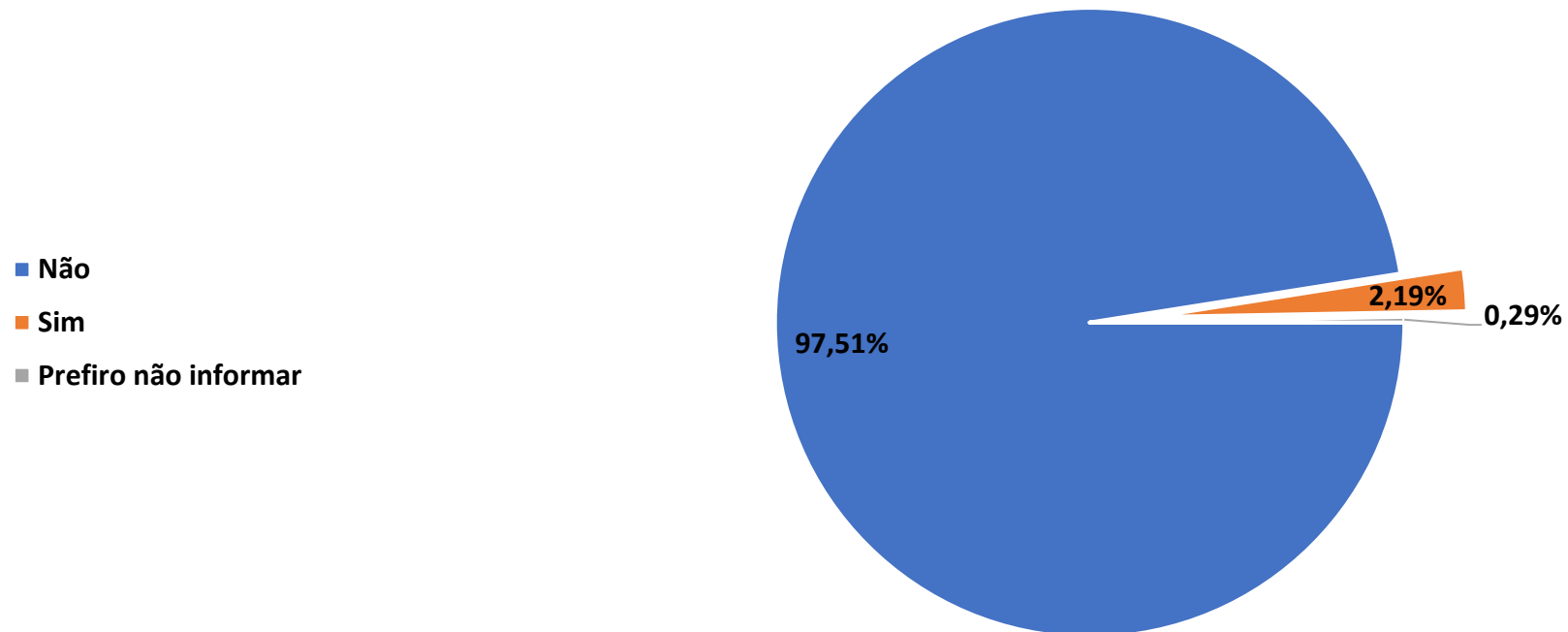
### Gráfico 8: Distância em relação ao Theatro São Pedro



Base: 369 respostas. O lugar onde você mora está, aproximadamente, a que distância do Theatro São Pedro?

As pessoas com deficiência representam 2,19% da amostra.

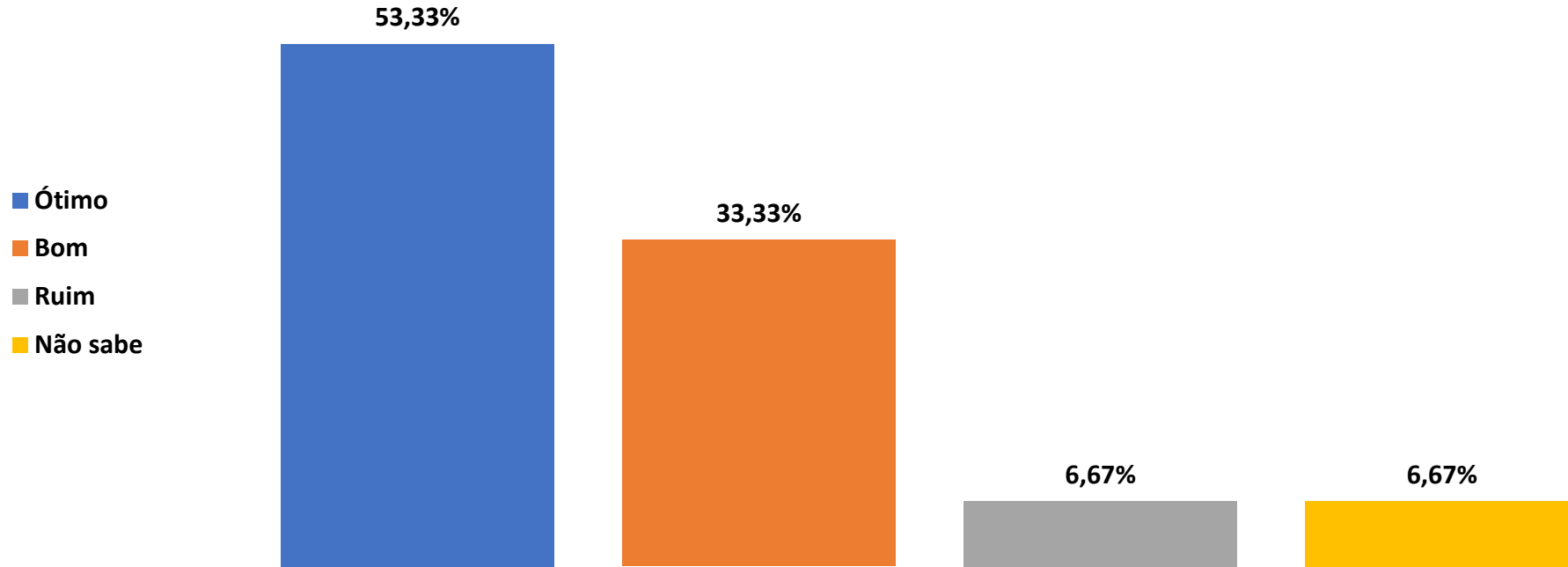
### Gráfico 9: PCD



Base: 684 respostas. Você possui algum tipo de deficiência?

Para a maioria das pessoas com deficiência (86,67%), a estrutura (poltronas, sinalização de piso, rampas de acesso, etc.) do local dos eventos é adequada - ótimo (53,33%) e bom (33,33%). Agora, para 6,67%, ela é deficitária (ruim).

**Gráfico 10: Acessibilidade (poltronas, sinalização de piso, rampas de acesso, etc.)**



Base: 15 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.)

Ainda sobre a questão da acessibilidade, os recursos para assistir às apresentações são adequados segundo a opinião de 86,67% das pessoas que responderam a essa questão – ótimo (66,67%) e bom (20%). Mais uma vez, 6,67% demonstraram descontentamento com os recursos, avaliando-os como ruins.

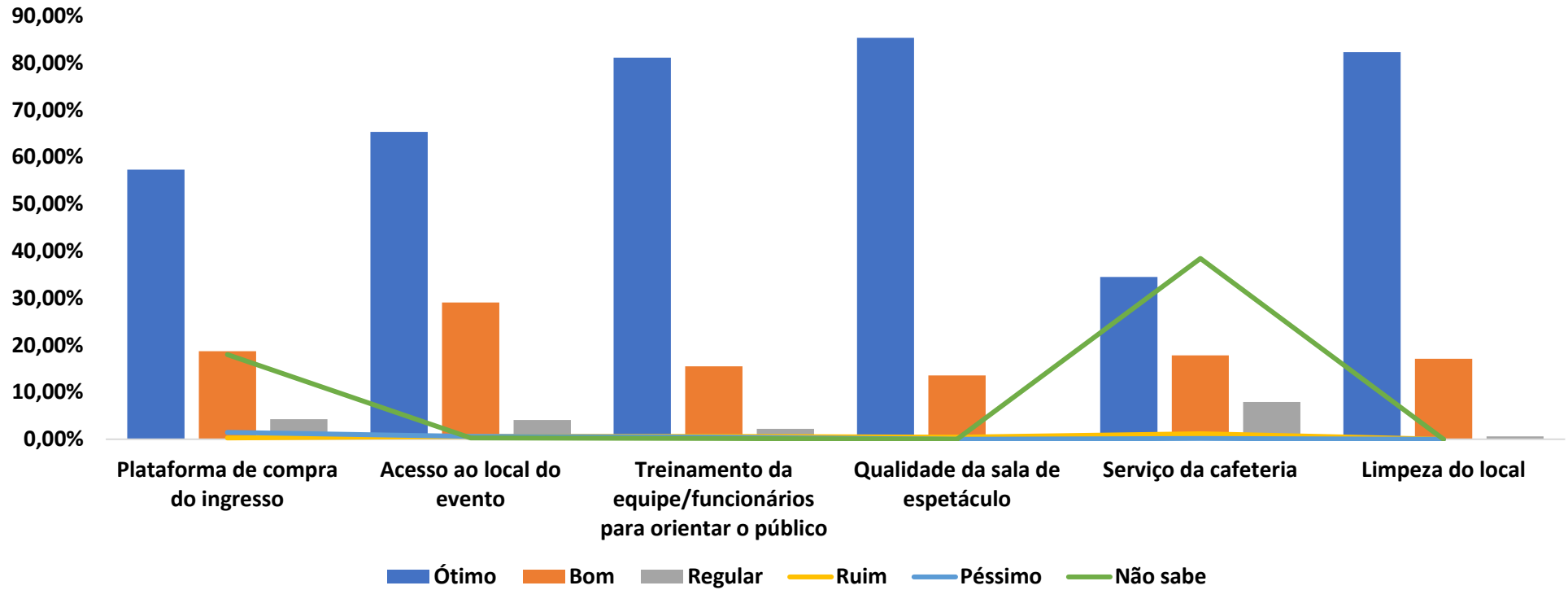
### Gráfico 11: Recursos de acessibilidade para assistir à(ao) apresentação/espetáculo



Base: 15 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, serviços que complementam a 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 83% de ótimo e 15% de bom. A plataforma de compra do ingresso e acesso ao local do evento (que variou ao longo do ano), receberam boa avaliação, com percentuais de ótimo na casa dos 57% e 65%, e bom 18% e 29%, respectivamente. O serviço de cafeteria obteve avaliações modestas, com 34,50% de ótimo e 17,84% de bom. Esse foi o item com menos avaliações, já que 38,45% não souberam avaliá-lo.

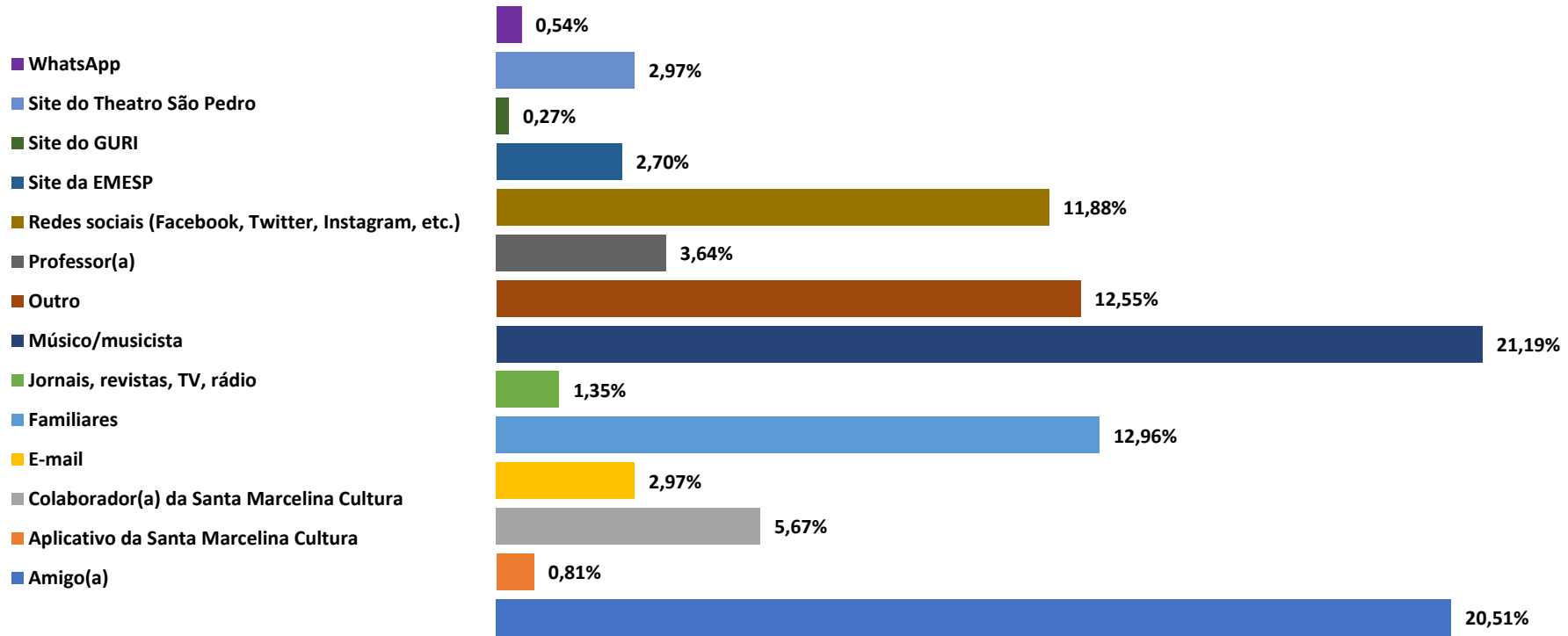
**Gráfico 12: Serviços**



Base: 684 respostas. Como você avalia os itens abaixo com base na experiência que teve no evento?

Músicos/musicistas (21,19%) e amigos(as) (20,51%) são apontados pelo público como as principais fontes de informação sobre os eventos. Familiares e redes sociais também se destacaram entre as maneiras de se informar sobre a programação, sendo citadas por cerca de 12% dos(as) participantes.

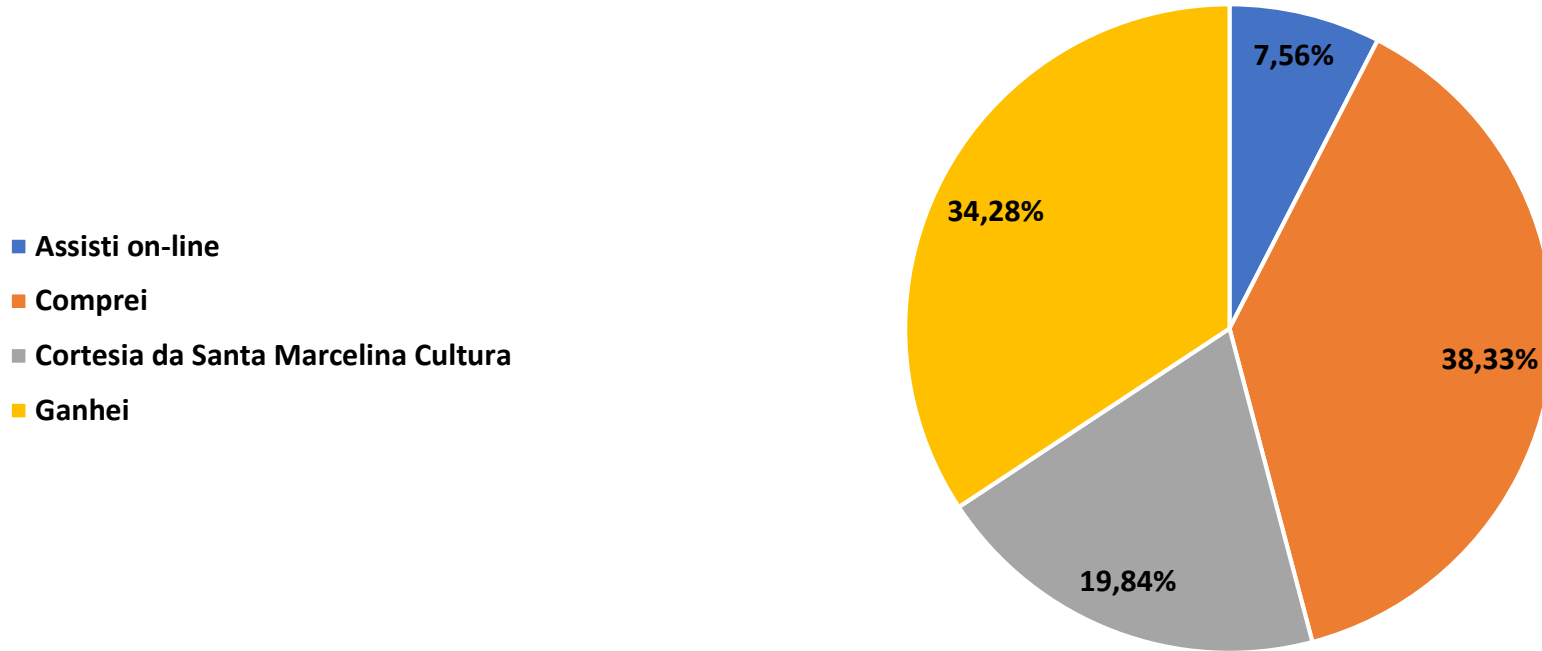
### Gráfico 13: Divulgação do evento



Base: 741 respostas. Como você ficou sabendo desta(e) apresentação/espetáculo?

O público adquiriu o ingresso, principalmente, por meio da compra (38,33%) ou foi presenteado (34,28%). Cerca de 20% recebeu o ingresso como cortesia da Santa Marcelina Cultura e 7,56% assistiu ao evento pela internet.

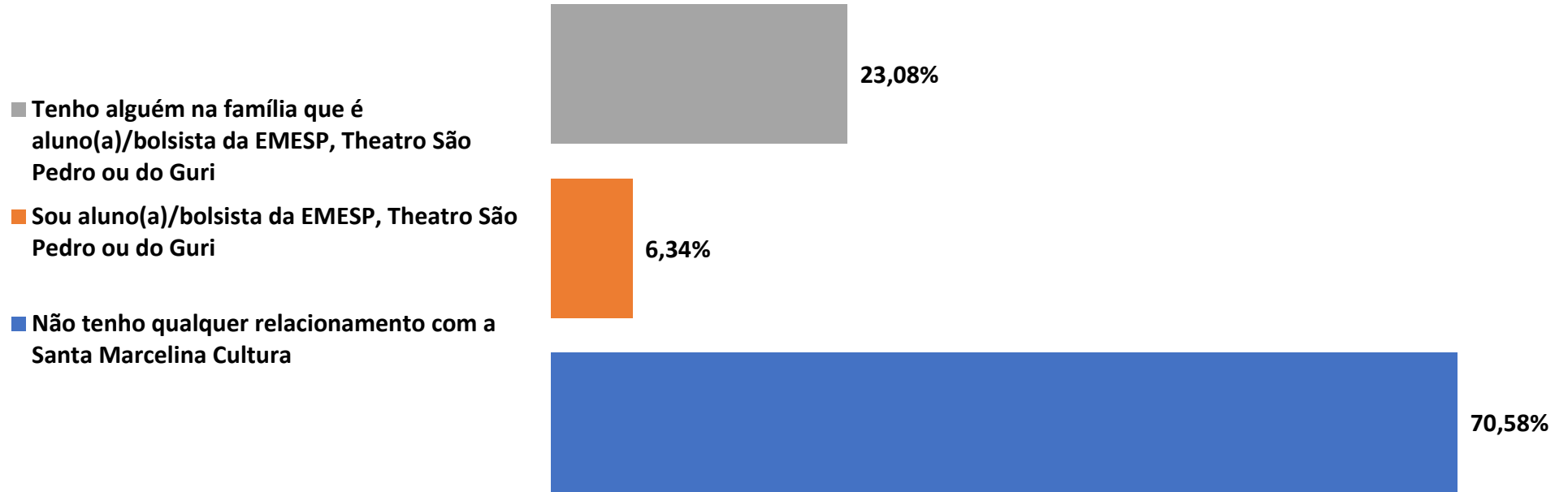
## Gráfico 14: Aquisição do ingresso



Base: 741 respostas. Como você adquiriu o ingresso para a(o) apresentação/espétaculo?

Pouco mais de 70% dos(as) respondentes não têm qualquer relacionamento com a Santa Marcelina Cultura, um montante considerável possui alguém na família que é aluno(a)/bolsista da EMESP, Teatro São Pedro ou do Guri (23,08%) e 6,34% é aluno(a) dos programas mencionados.

### Gráfico 15: Relacionamento com a SMC

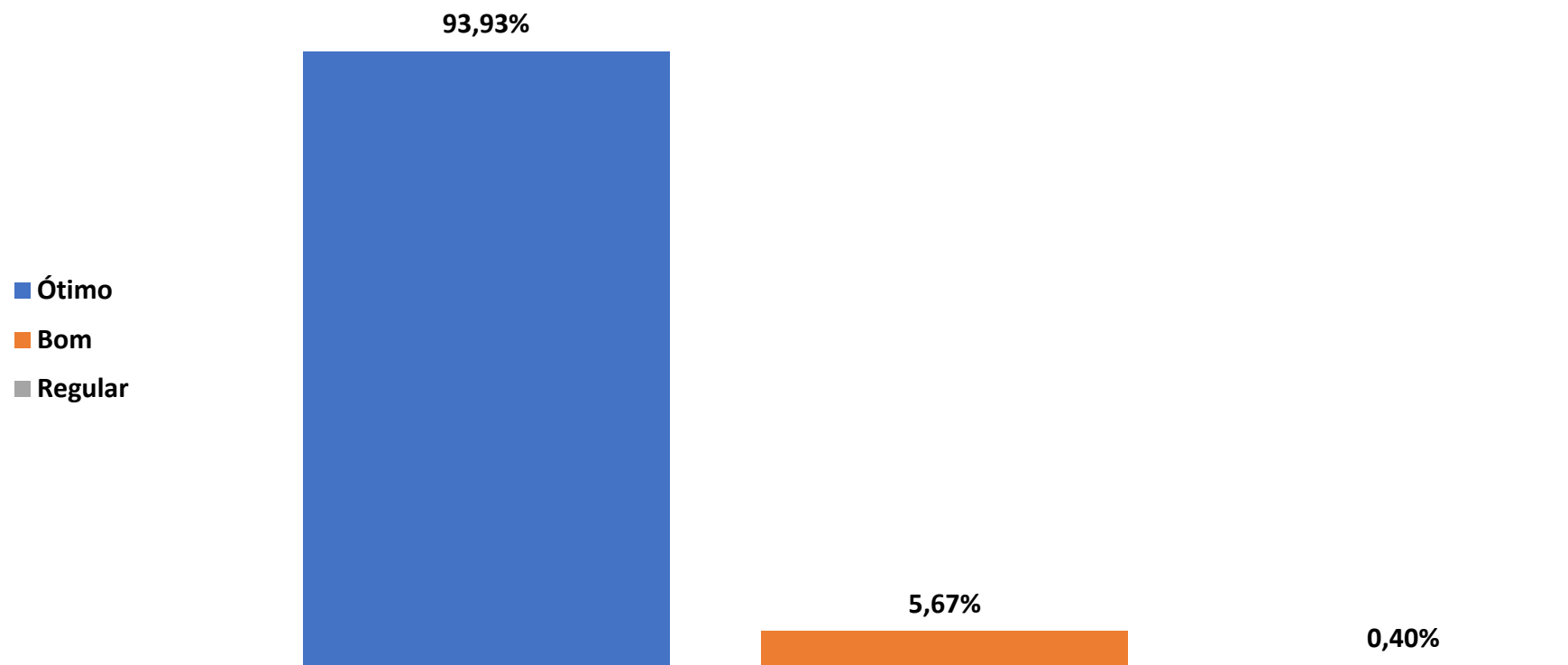


Base: 741 respostas. Das frases abaixo, qual descreve melhor seu relacionamento com a Santa Marcelina Cultura?

A satisfação do público com os eventos da EMESP Tom Jobim é positiva. Para 93,93% os eventos foram ótimos e 5,67% os consideraram bons. Portanto, estão satisfeitos 99,60% do público.



## Gráfico 16: Avaliação



Base: 741 respostas. Na sua opinião, a(o) apresentação/espetáculo foi:

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

### Gráfico 17: Net Promoter Score



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?

Aproximadamente 95% do público são promotores, portanto, recomendariam os eventos para outras pessoas, 4,86% são passivos e apenas 0,67% não os recomendariam. O NPS da EMESP Tom Jobim alcançou 94%, 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/>.

EMESP.ORG.BR



@emesptomjobim



@emesptomjobim



@tjemesp



@emesp

REALIZAÇÃO



Secretaria da **SP** Cultura, Economia e Indústria Criativas

