

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE PÚBLICO 2021

Resultados Alcançados no Período Avaliatório

Resultado Geral		
Período Avaliatório	Meta anual 2021	Resultado anual 2021
1º de julho a 31 de dezembro de 2021	NPS 75	NPS 78,5

Resultados Parciais	
3º trimestre	4º trimestre
NPS 79	NPS 78

Esse indicador busca medir a satisfação geral do público do Theatro com a programação. O objetivo é, de modo geral, conhecer a percepção do público visitante em relação às apresentações dos Corpos Artísticos por meio das avaliações dos espetáculos.

A metodologia utilizada para auferir a satisfação do público atendido é o Net Promoter Score (NPS), mesma metodologia empregada pelo Instituto Odeon durante os anos de sua gestão, o que nos permitiu agregar novos dados à série histórica já existente e apresentá-la neste relatório.

O NPS é uma ferramenta criada para permitir a mensuração da lealdade e satisfação dos clientes. Este modelo, considerado revolucionário quando comparado às alternativas anteriormente existentes, é amplamente utilizado por boa parte das maiores empresas do mundo. Seu método consiste basicamente em um questionário de apenas uma pergunta sobre a experiência do cliente com determinado produto ou serviço prestado. Os avaliadores são então divididos entre promotores (que pontuam a experiência com 9 ou 10 pontos), passivos ou neutros (que pontuam de 7 a 8, e não entram no cálculo) e detratores (que pontuam entre 0 e 6). O resultado final varia entre -100 (todo entrevistado é um detrator) e +100 (todo entrevistado é um promotor), e indica, portanto, um índice 'líquido' de detratores x promotores. A utilização do NPS

Praça Ramos de Azevedo, s/n — República | CEP: 01037-10 | São Paulo/SP

em equipamentos culturais ainda não é amplamente difundida, embora o potencial da ferramenta seja enorme - ela permite entender, de forma simplificada, porém precisa, a relação do público com o equipamento e os espetáculos apresentados, auxiliando na manutenção dos aspectos positivos e correção dos aspectos negativos.

Para mensurar a satisfação do público do Theatro Municipal de São Paulo durante o período do 3º e 4º trimestre de 2021, elaborou-se um questionário online na plataforma SurveyMonkey, contendo duas perguntas: “Qual espetáculo você assistiu?”, e “Qual a probabilidade de você recomendar esse espetáculo assistido para um amigo ou colega?”. A terceira pergunta focou em saber se a pessoa assistiu a mais de um espetáculo: “Você assistiu a mais algum espetáculo?”, e, em caso de resposta afirmativa, uma nova caixa de perguntas sobre o espetáculo assistido era aberta para que ela pudesse avaliar. É importante ressaltar que o instrumental de coleta garantiu totalmente o anonimato do respondente, e em nenhum momento dados pessoais foram solicitados, assim como o armazenamento e tratamento dos dados estão de acordo com as normas estabelecidas pela [Lei Geral de Proteção de Dados](#).

Os disparos da pesquisa foram realizados por meio da plataforma INTI, responsável também pela venda de ingressos online. Durante todo o período avaliatório, todas as pessoas que compraram ingressos e compareceram presencialmente aos espetáculos, receberam o link de acesso ao formulário: <https://pt.surveymonkey.com/r/TMSP2021>. Além dos disparos realizados para quem assistiu as apresentações presenciais, no caso das apresentações *on-line*, realizadas via Youtube, o mesmo link foi disponibilizado às pessoas que assistiam ao espetáculo por meio da descrição, logo abaixo do vídeo, e de comentário fixo durante as lives.

Para a composição deste relatório, foram agrupadas as bases de dados do 3º e 4º trimestre, a fim de entendermos os resultados alcançados durante o período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2021. Para manter a mesma linearidade de análise, ambos os trimestres tiveram seus planos amostrais calculados com margem de erro de 5% e confiabilidade de 90%. Desta forma, observou-se que uma amostra representativa para o período, seria de 2.411 respondentes.

Após o somatório das bases, o número total de respondentes no período foi de 2.838 pessoas, que compareceram aos diferentes espetáculos realizados pelos seis Corpos Artísticos.

Para composição do quadro de metas, por se tratar de um indicador cuja consolidação temporal da mensuração é do tipo continuada, isto é, um indicador cujo resultado anual é obtido

Praça Ramos de Azevedo, s/n — República | CEP: 01037-10 | São Paulo/SP

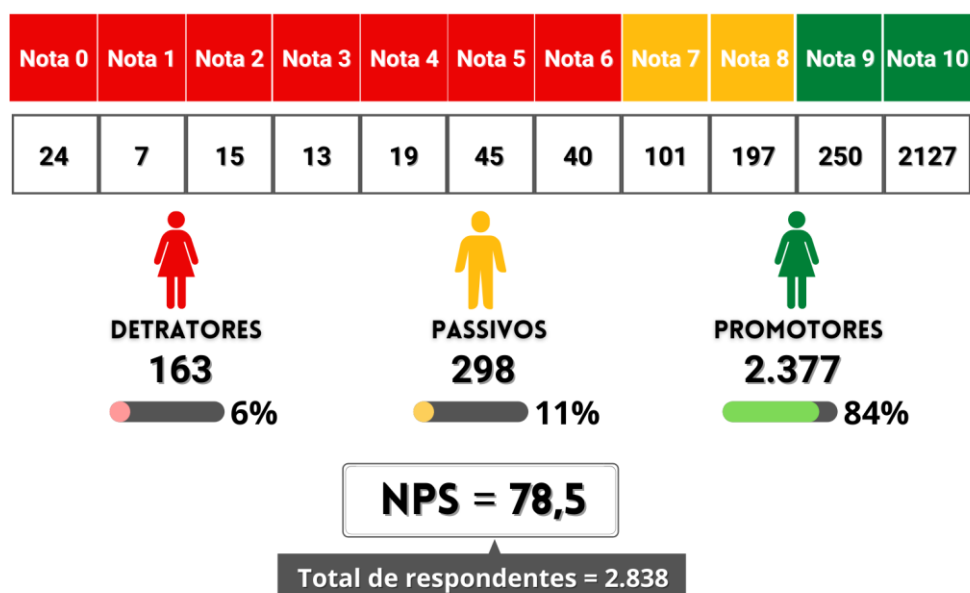
a partir da média de lançamentos relativos à ação ao longo do período avaliatório, chegou-se a um NPS anual de 78,5.

Ao todo, 84% dos respondentes foram classificados como promotores e apenas 6% como detratores, posicionando os espetáculos assistidos na zona de excelência, acima de 75 pontos.

Abaixo, o resultado detalhado do somatório das pesquisas realizadas durante o ano:

THEATRO MUNICIPAL DE SÃO PAULO - Média geral dos Corpos Artísticos

Qual a probabilidade de você recomendar o espetáculo assistido a um amigo ou colega?



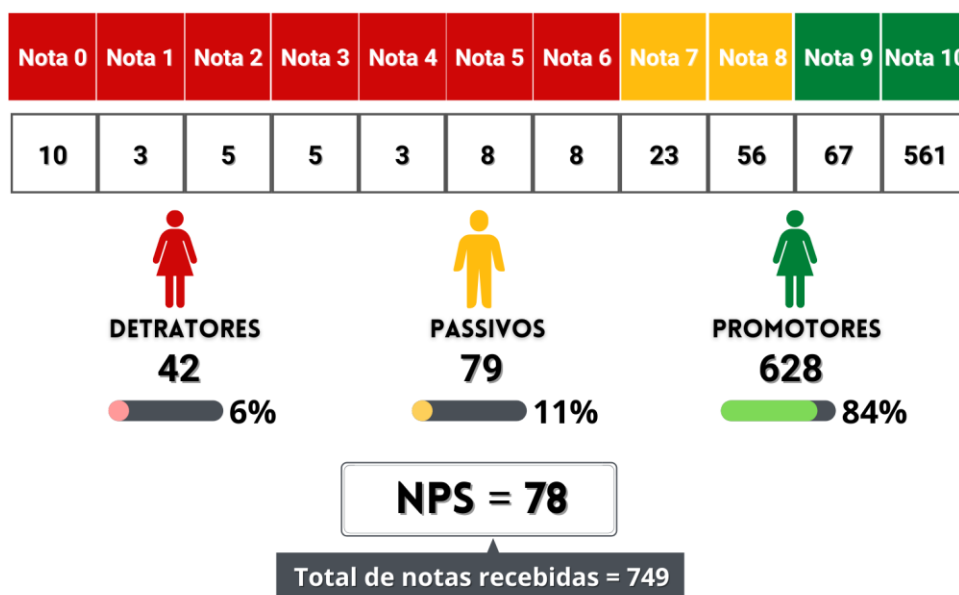
Para calcular o NPS por Corpo Artístico, agrupamos as notas recebidas em cada espetáculo para cada Corpo Artístico que participou da apresentação, por isso apresentaremos o total de notas recebidas e não o total de respondentes.

Abaixo, o resultado do NPS calculado para cada Corpo Artístico durante o ano de 2021:

Praça Ramos de Azevedo, s/n — República | CEP: 01037-10 | São Paulo/SP

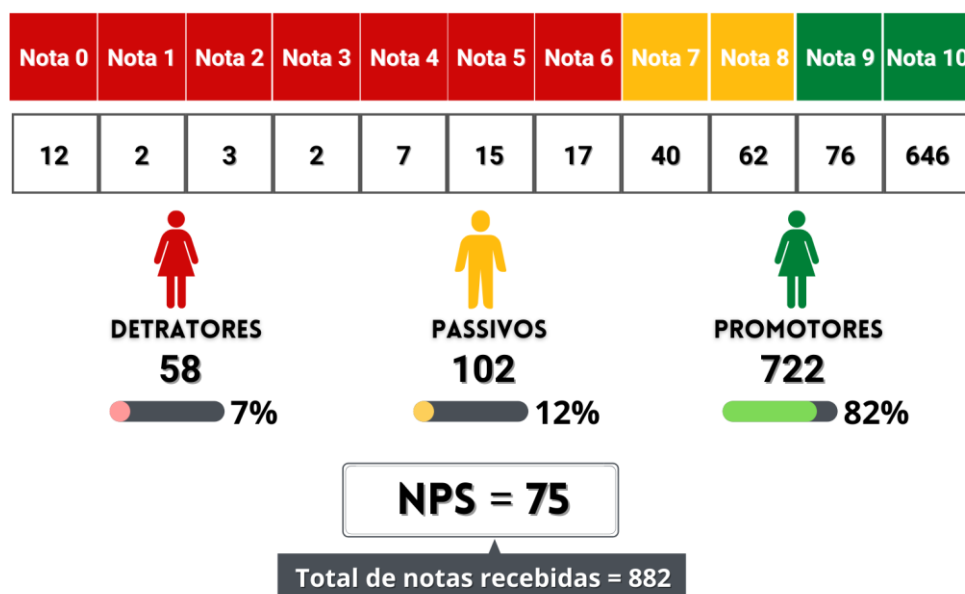
BALÉ DA CIDADE DE SÃO PAULO

Qual a probabilidade de você recomendar o espetáculo assistido a um amigo ou colega?



CORO LÍRICO

Qual a probabilidade de você recomendar o espetáculo assistido a um amigo ou colega?



Praça Ramos de Azevedo, s/n — República | CEP: 01037-10 | São Paulo/SP

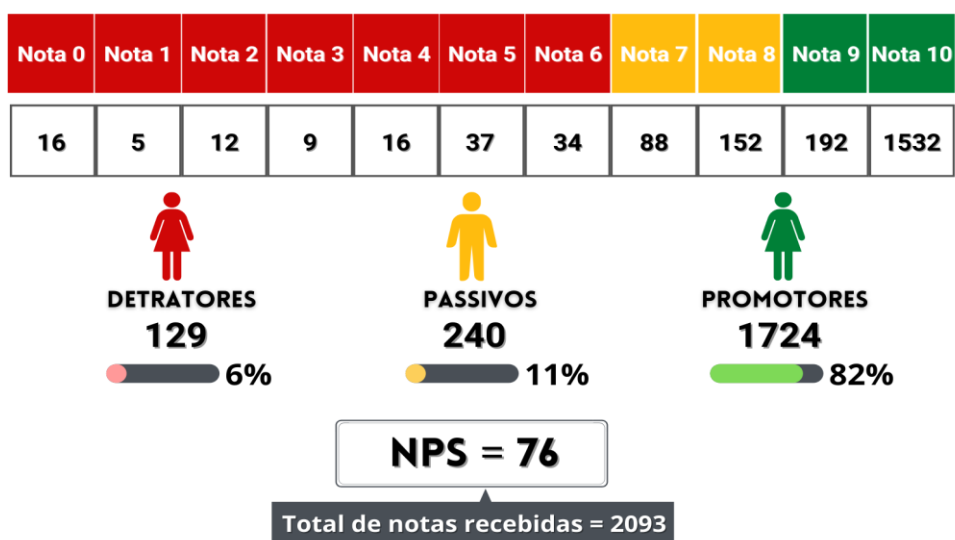
ORQUESTRA EXPERIMENTAL DE REPERTÓRIO

Qual a probabilidade de você recomendar o espetáculo assistido a um amigo ou colega?



ORQUESTRA SINFÔNICA MUNICIPAL

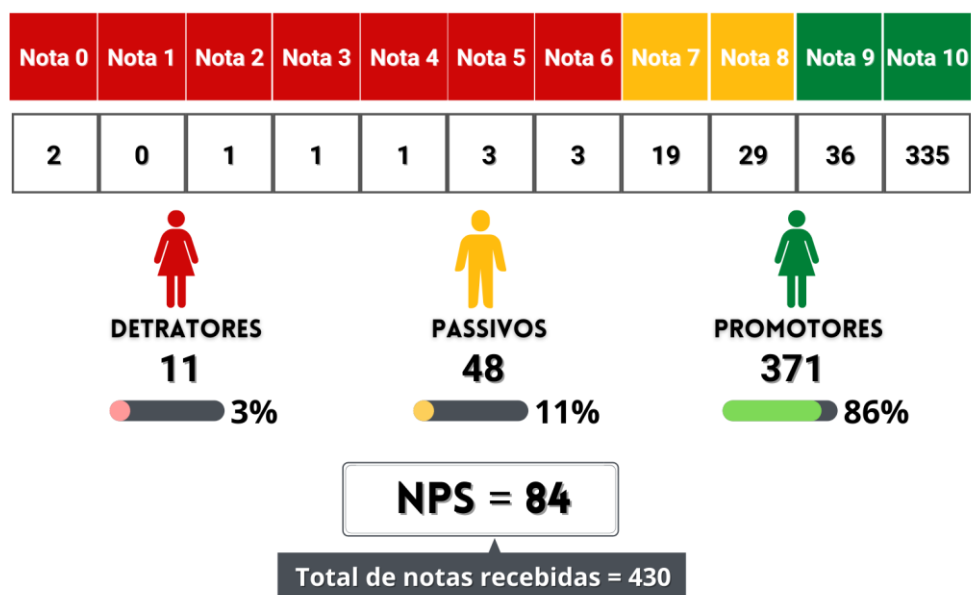
Qual a probabilidade de você recomendar o espetáculo assistido a um amigo ou colega?



Praça Ramos de Azevedo, s/n — República | CEP: 01037-10 | São Paulo/SP

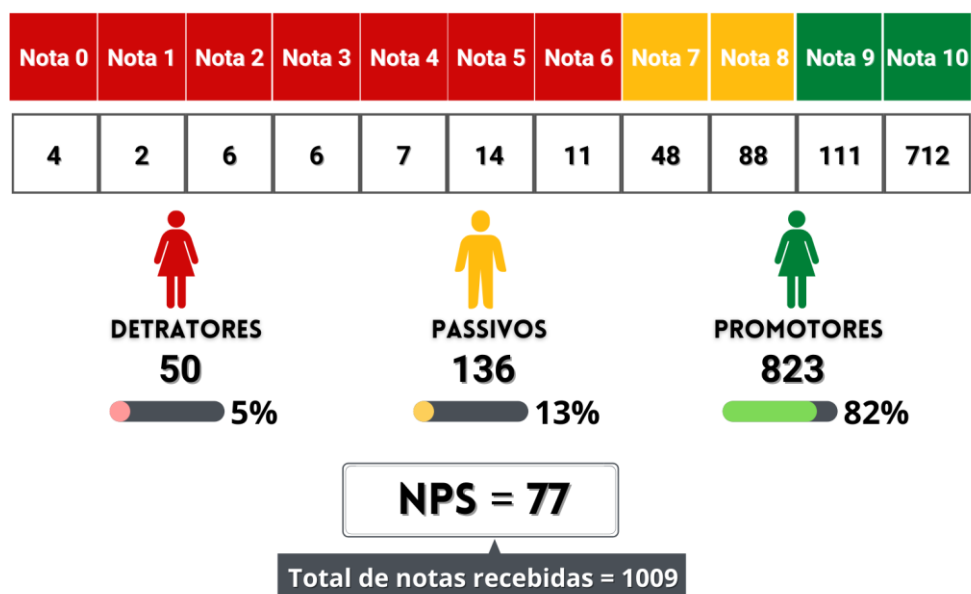
QUARTETO DE CORDAS DA CIDADE

Qual a probabilidade de você recomendar o espetáculo assistido a um amigo ou colega?



CORAL PAULISTANO

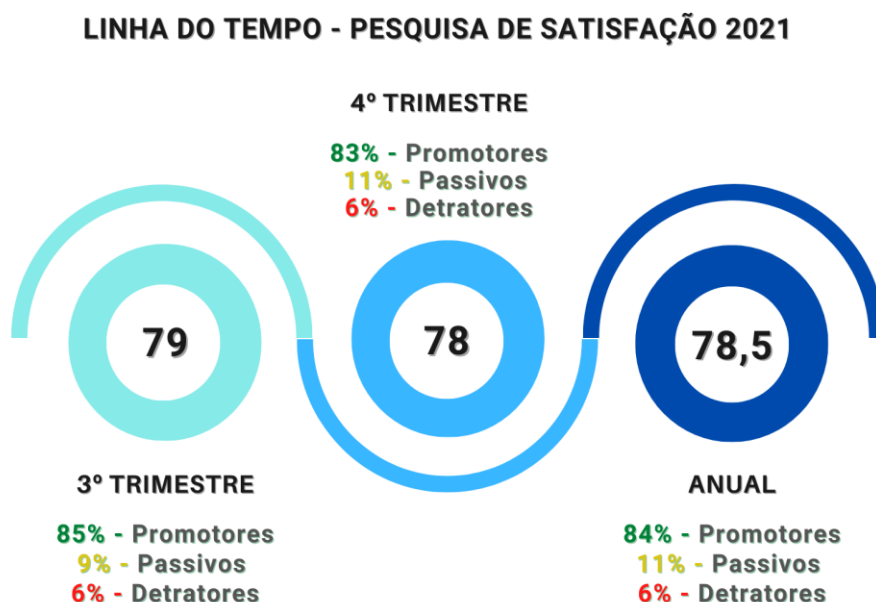
Qual a probabilidade de você recomendar o espetáculo assistido a um amigo ou colega?



Praça Ramos de Azevedo, s/n — República | CEP: 01037-10 | São Paulo/SP

ANÁLISE ANUAL DO INDICADOR

A imagem abaixo ilustra o desempenho do indicador durante o segundo semestre do ano de 2021.

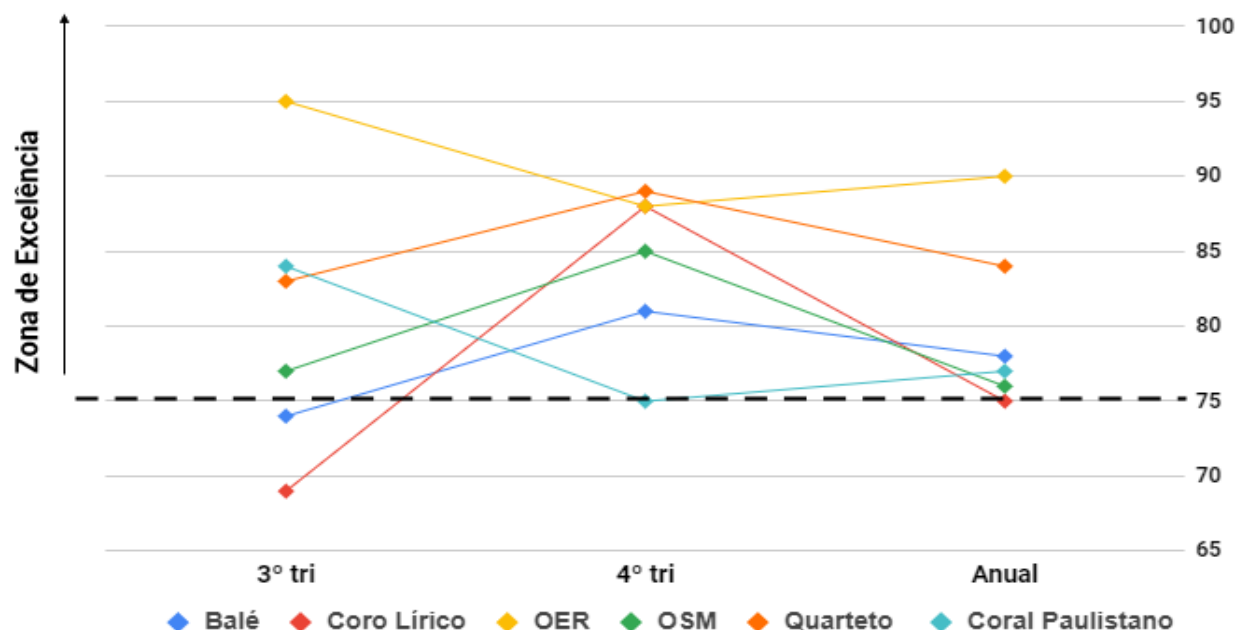


Ao analisarmos detalhadamente o resultado dos trimestres, percebemos que, no que tange ao 3º trimestre, a pesquisa realizada apresentou um grande número de promotores, sendo eles 85% dos respondentes, o que nos posicionou com um NPS de 79, acima da zona de excelência. Da mesma forma, o 4º trimestre também manteve um alto número de promotores, o que possibilitou certa linearidade no desempenho geral do NPS anual.

Com base nestes resultados, é válido ressaltar que a nova programação do Theatro Municipal de São Paulo passou a atrair cada vez mais espectadores interessados nas apresentações, o que se comprovou pela alta procura de ingressos. Outro ponto a ser observado em ambos os trimestres é a boa receptividade em relação à Pesquisa de Satisfação uma vez que a amostra de respondentes foi atingida com sucesso, evidenciando que o público do Theatro possui grande interesse em contribuir com possíveis melhorias.

Praça Ramos de Azevedo, s/n — República | CEP: 01037-10 | São Paulo/SP

No tocante aos Corpos Artísticos, o gráfico abaixo condensa o NPS de cada um deles no decorrer do segundo semestre.



De modo geral, no 3º trimestre os Corpos Artísticos ficaram na zona de excelência, demonstrando que os espetáculos assistidos foram capazes de gerar uma experiência agradável e positiva ao público presente, especialmente, levando-se em consideração o estado mais restritivo em que o país se encontrava por ocorrência da pandemia do Covid-19. Com relação ao Coro Lírico e ao Balé, que ficaram na zona de qualidade, esse resultado significou que a porcentagem de promotores ainda foi maior que a de detratores e que alguns poucos ajustes poderiam ser realizados para melhorar ainda mais a experiência do público presente, ajustes estes, que no 4º trimestre já elevaram ambos Corpos à zona de excelência.

Com relação à satisfação do público no 4º trimestre, todos os Corpos Artísticos ficaram na zona de excelência.

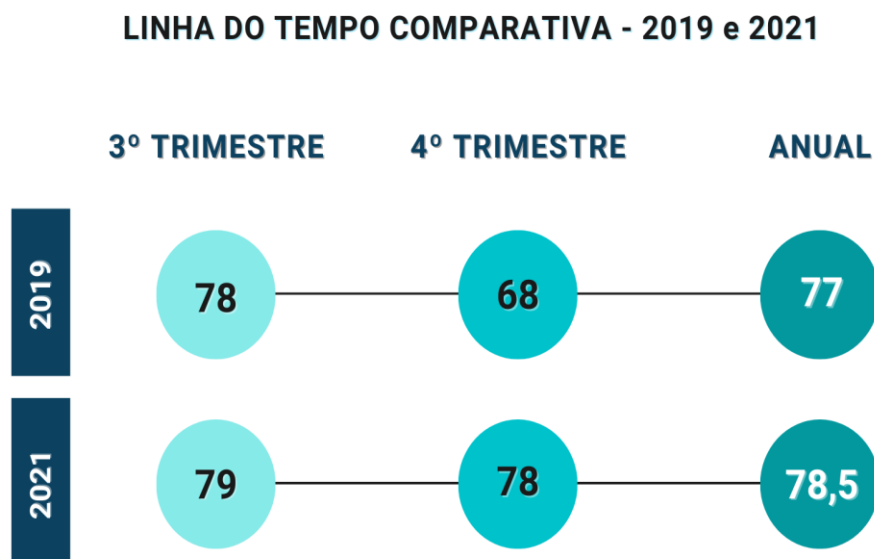
COMPARAÇÃO COM DADOS DE ANOS ANTERIORES

Ao revisitarmos os dados anteriores da Pesquisa de Satisfação, levamos em consideração apenas o ano de 2019, uma vez que em 2020, devido à pandemia, não foi possível realizar a pesquisa. Para mantermos a coerência na comparação, foram analisados somente os

Praça Ramos de Azevedo, s/n — República | CEP: 01037-10 | São Paulo/SP

dados do 3º e 4º trimestres, uma vez que nos primeiros trimestres de 2021 também não houve a realização da pesquisa.

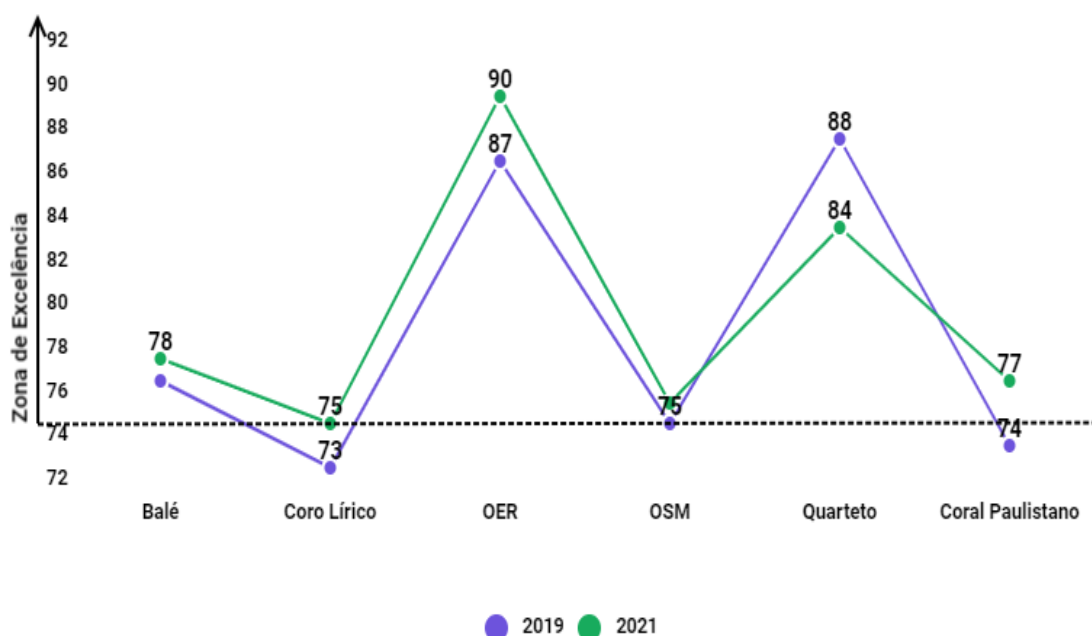
Abaixo, apresentamos a linha do tempo com os dados de 2019 e 2021 em perspectiva comparada.



Podemos observar que, mesmo com os grandes obstáculos que a reabertura das atividades culturais teve neste contexto pandêmico, ainda assim a satisfação geral do público manteve-se constante, se comparado ao ano de 2019, anterior à pandemia, com a capacidade de ocupação máxima e todas as atividades acontecendo sem grandes limitações.

No que tange os Corpos Artísticos, o gráfico abaixo ilustra os dados comparativos do NPS anual de 2019 e 2021, usando como referência a zona de excelência.

Praça Ramos de Azevedo, s/n — República | CEP: 01037-10 | São Paulo/SP



Na comparação anual dos Corpos Artísticos, é possível afirmar que o ano de 2021 apresentou melhor desenvoltura, mesmo com todas as dificuldades que o contexto nos impôs. É importante ressaltar que a satisfação do público durante o período manteve-se o tempo todo na zona de excelência, o que confirma a qualidade da programação executada e o desempenho dos Corpos Artísticos na retomada das atividades do Theatro Municipal de São Paulo.

Praça Ramos de Azevedo, s/n — República | CEP: 01037-10 | São Paulo/SP

COMPLEXO



**THEATRO
MUNICIPAL**



**PRAÇA
DAS ARTES**



**THEATRO
MUNICIPAL**



**CENTRAL
TÉCNICA**

REALIZAÇÃO



#SUSTENIDOS
ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE CULTURA