



MÚSICA E CULTURA INSPIRANDO VIDAS.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
alunos(as) e
responsáveis do Guri

SETEMBRO 2023

Metodologia

- **Objetivo:** Avaliar a satisfação dos(as) alunos(as) e responsáveis com o Guri na Capital e Grande São Paulo. A avaliação compreende questões sobre a estrutura dos polos, atividades pedagógicas, grupos de apoio, a frequência de ida ao polo, tempo de deslocamento e expectativas quanto ao futuro.
- **Pesquisa e Método:** Quantitativa, Descritiva e Conclusiva a partir de entrevistas presenciais.
- **Período:** Entrevistas realizadas entre os dias 12 de setembro e 05 de outubro de 2023.
- **Apresentação dos Resultados:** Os resultados da pesquisa são apresentados sempre pelo total da amostra.
- **Inconsistência Estatística:** Academicamente, amostra, subamostras, ou mesmo grupos de indivíduos inferiores a 30 elementos, quando participam de pesquisas são considerados “inconsistentes estatisticamente”. Isto é, suas respostas não devem servir para inferências estatísticas em função do grande erro amostral. Devem ser consideradas apenas de forma ilustrativa.
- **Estrutura do Projeto:** Para contemplar a complexidade do Projeto, são consideradas duas pesquisas:

Pesquisa com os(as) Alunos(as)

População: Alunos(as) matriculados(as) em algum dos cursos oferecidos pelo Guri.

Amostra, Distribuição das Entrevistas e Margem de Erro: Foram realizadas 559 entrevistas, distribuídas aleatoriamente pelos diversos polos e cursos que o Guri oferece. Considerando o nível de confiança de 95% e o universo total de 7.043 alunos(as), a margem de erro desta pesquisa é de +/- 4 p.p.

- **Pesquisa com os(as) Responsáveis pelos(as) Alunos(as)**

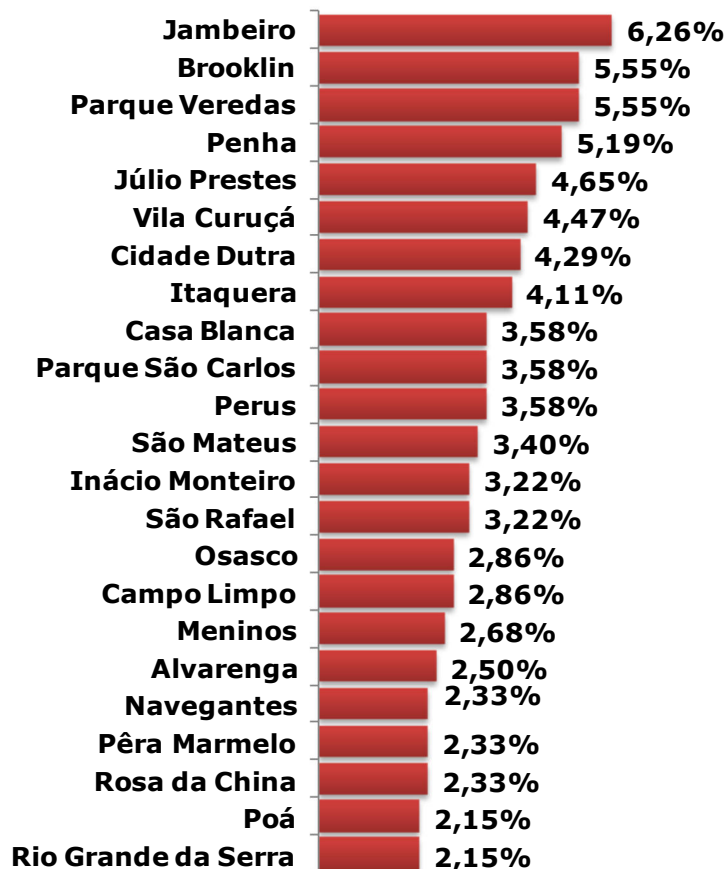
População: Responsáveis pelos(as) alunos(as) matriculados(as) em algum dos cursos oferecidos pelo Guri.

Amostra, Distribuição das Entrevistas e Margem de Erro: Foram realizadas 553 entrevistas, distribuídas aleatoriamente pelos diversos polos e cursos que o Guri oferece. Considerando o nível de confiança de 95% e o universo total de 5.989 responsáveis, a margem de erro desta pesquisa é de +/- 4 p.p.

Parte 1 – Resultados da Pesquisa com os(as) alunos(as)

Perfil da Amostra

Plano Amostral – Polo onde está matriculado(a)



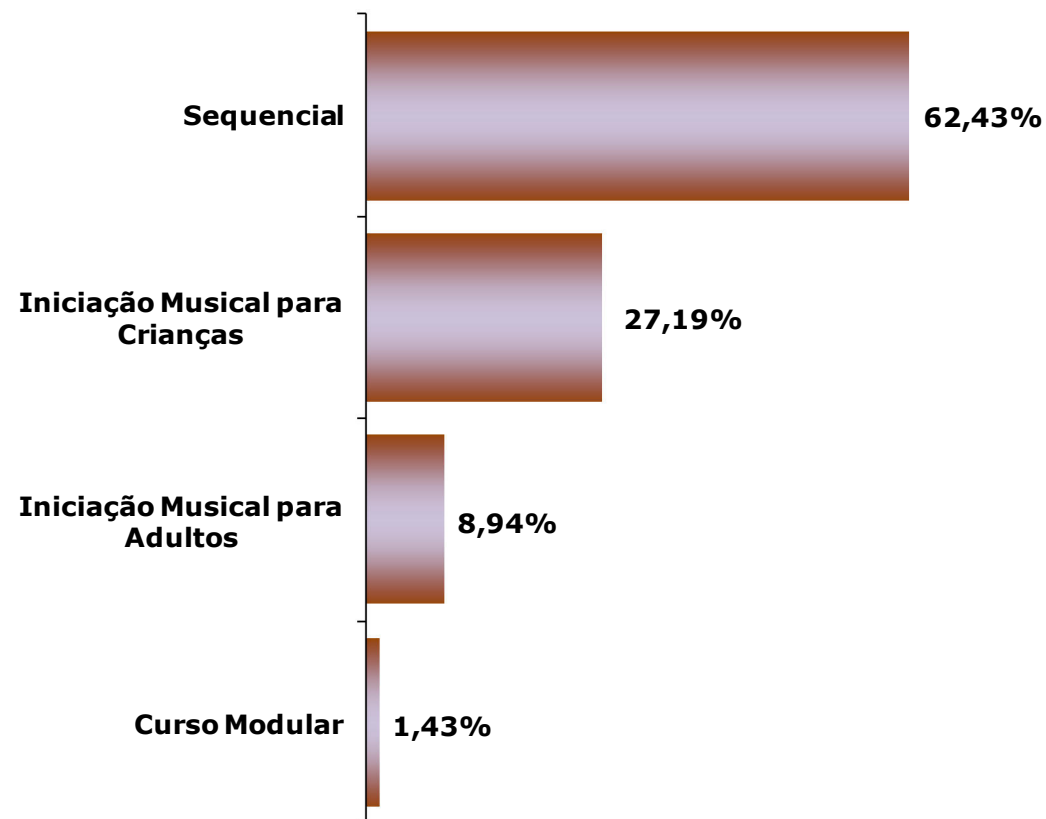
Demais polos	Total (559)
Caminho do Mar	1,43%
Biritiba Mirim	1,25%
Espaço Aberto Jardim Miriam	1,25%
Santo André (Cata Preta)	1,25%
Capão Redondo	1,25%
Vila Atlântica	1,25%
Caieiras	1,07%
Embu das Artes	1,07%
Mazzaropi	1,07%
Parelheiros	1,07%
Mairiporã	0,89%
Mogi das Cruzes	0,89%
Vila do Sol	0,89%
Arujá	0,72%
Quinta do Sol	0,72%
Jardim Paulistano	0,36%
Paraisópolis	0,36%
Vila Rubi	0,36%

Base: total da amostra (559 entrevistas)

P.1: Em quais polos você estuda

Perfil da Amostra

Plano Amostral – Curso onde está matriculado(a)

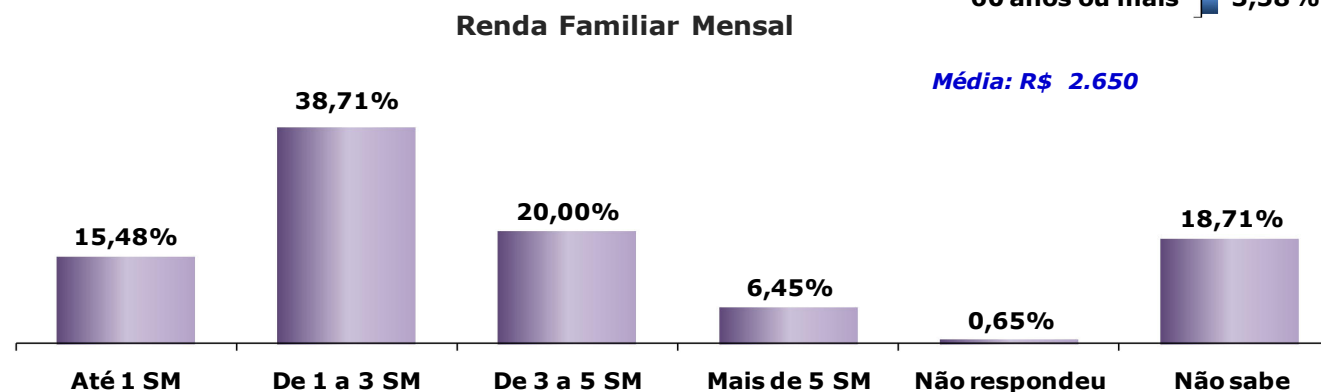
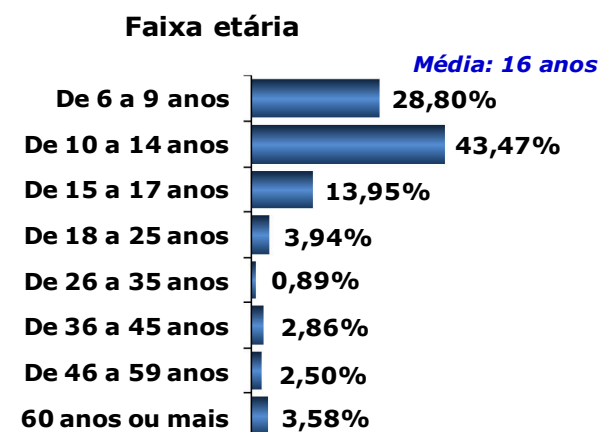
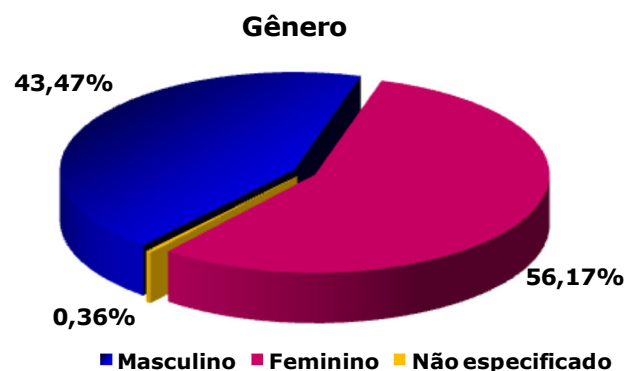


Base: total da amostra (559 entrevistas)

P.2: Qual(is) curso(s) você faz?

A maior parte (62%) dos(as) alunos(as) está matriculado(a) no Curso Sequencial. Em seguida, está o Curso Iniciação Musical para Crianças (27%).

Perfil dos(as) alunos(as)



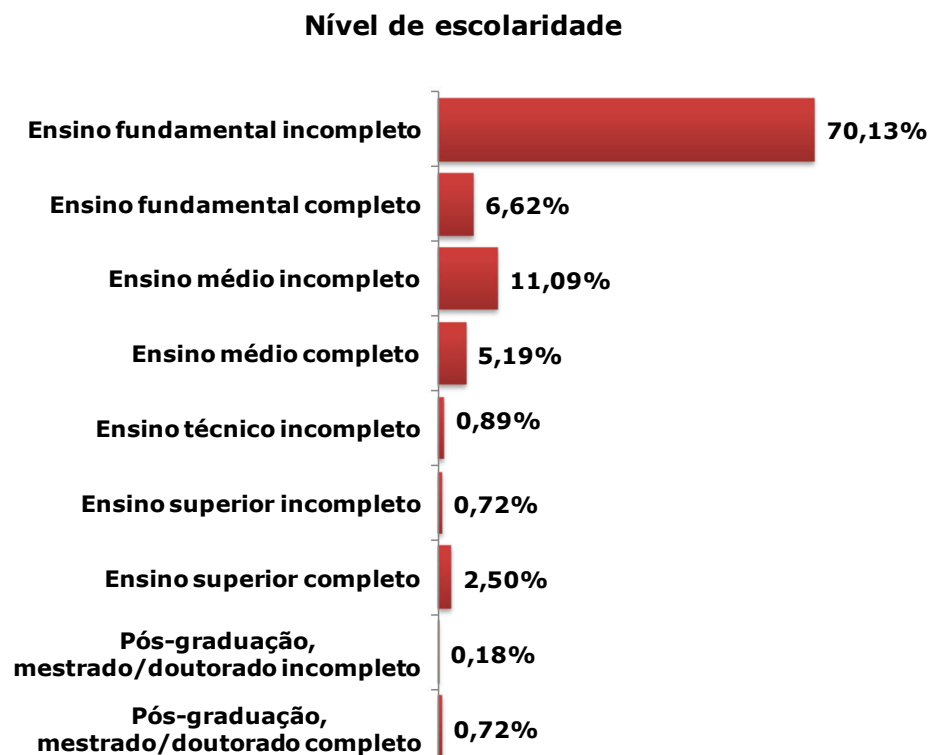
Base: total da amostra (559 entrevistas)

P.11: Como você se identifica, em relação à sua identidade de gênero?;

P.14: Qual é a sua idade?; P.16: Qual é a renda familiar mensal aproximada? (formal e/ou informal)

De modo geral, pode-se dizer que a amostra de alunos(as) é predominantemente feminina (56%), tem de 10 a 14 anos (43%) e possui renda familiar mensal entre R\$ 1.320 e R\$ 3.960 (39%).

Perfil dos(as) alunos(as)



Base: total da amostra (559 entrevistas)

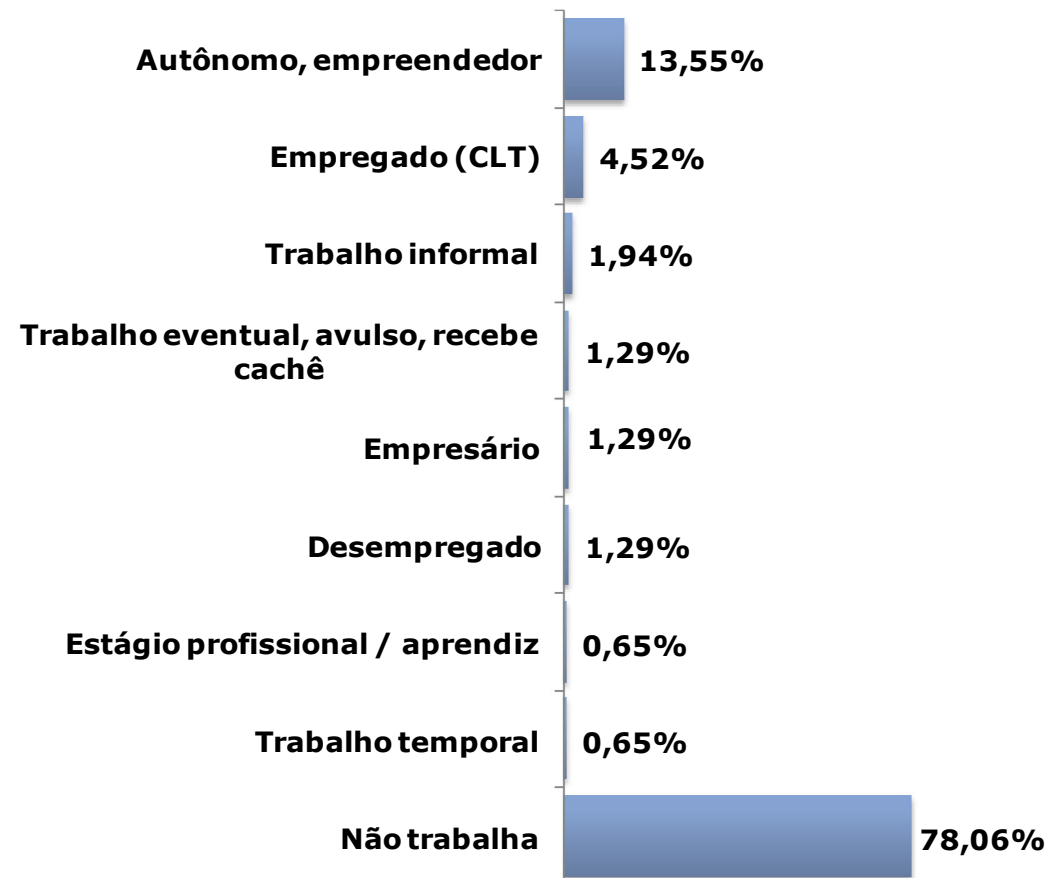
P.12: Qual é seu nível de escolaridade?;

P.13: Como você auto declara a cor da sua pele?

Quanto à escolaridade, o destaque é o Ensino Fundamental Incompleto, que representa 70% dos(as) alunos(as). O número chega a 76% quando levado em consideração aqueles que completaram o Ensino Fundamental.

Em relação à cor da pele, pouco mais da metade (ou 53%) dos(as) alunos(as) se declara brancos(as) e 27% são pardos(as).

Perfil dos(as) alunos(as)



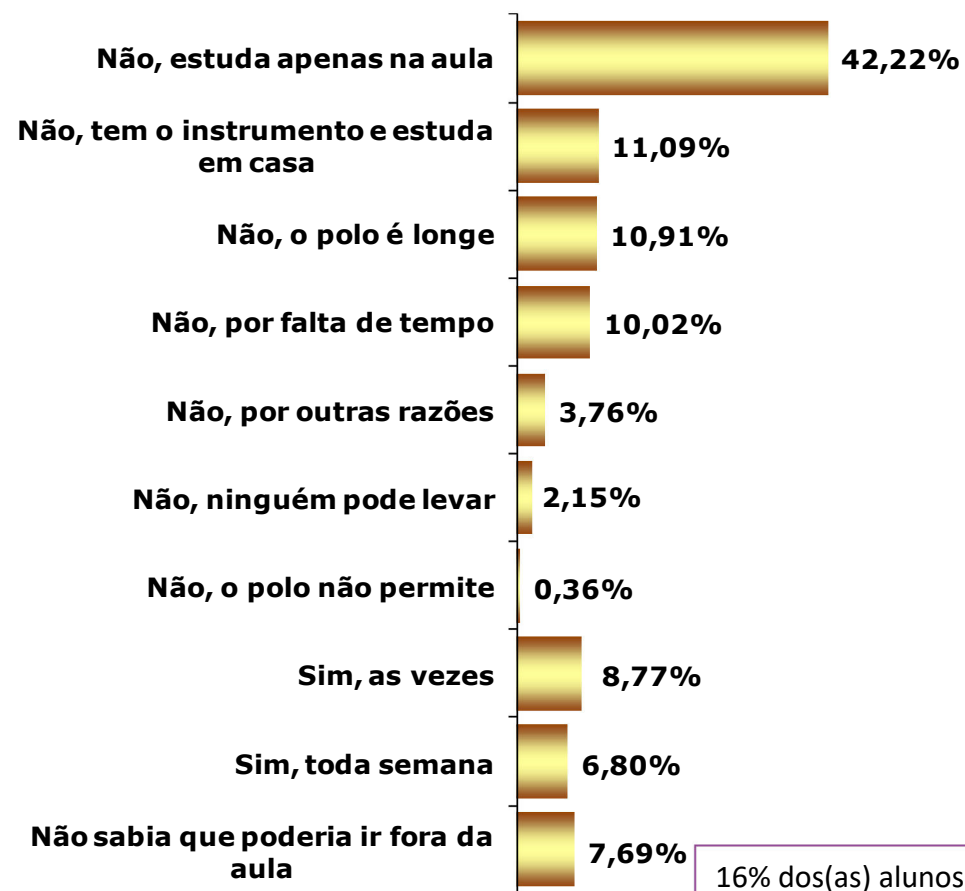
Base: total da amostra (559 entrevistas)

P.15: Você trabalha atualmente?

Visto os resultados anteriores do perfil dos(as) alunos(as), que mostram a baixa idade dos(as) mesmos(as), 78% não trabalham, 14% são autônomos(as) e 5% empregados(as) (CLT).

Resultados

Se estuda música no polo Guri fora do horário de aula

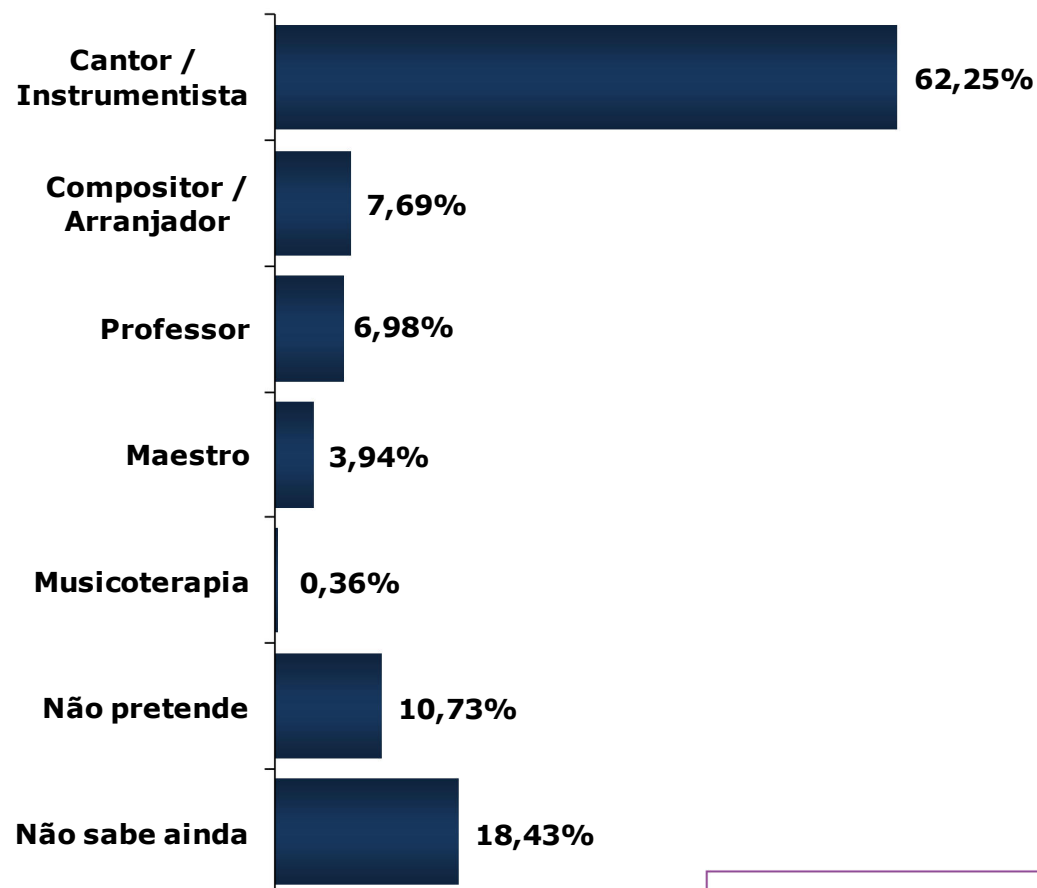


16% dos(as) alunos(as) do Guri costumam estudar música no polo fora do horário de aula e 8% não sabiam que podiam ir fora do horário de aula. Os outros 76% dos alunos não estudam música no polo fora do horário.

Base: total da amostra (559 entrevistas)

P.3: Você estuda música no polo do Guri fora do horário de aula? (SE NÃO) Por que não estuda música fora do horário de aula?

Atividades relacionadas à música que pretende exercer

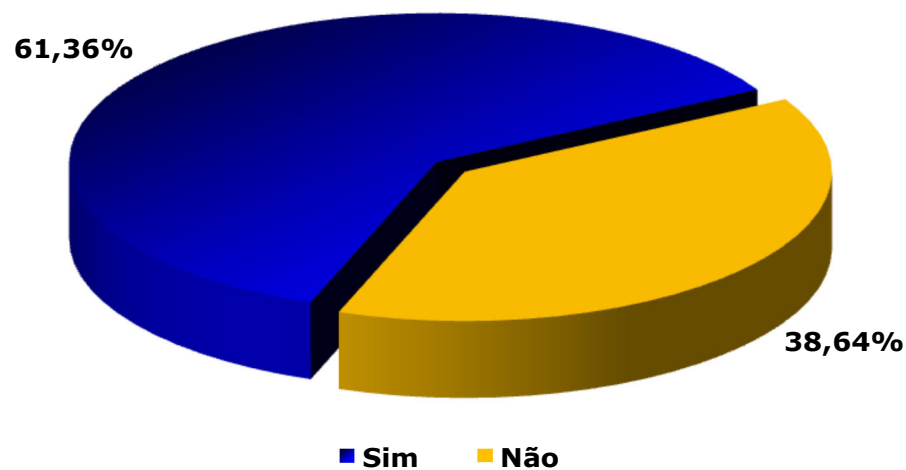


Base: total da amostra (559 entrevistas)

P.5: Você pretende exercer alguma atividade relacionada à música? (SE SIM) Quais?

6 em cada 10 (ou 62%) alunos(as) pretendem exercer a atividade de "Cantor(a) ou Instrumentista". 18% não sabem e 11% não pretendem exercer qualquer atividade relacionada à música.

Se já assistiu a alguma apresentação dos grupos infantis juvenis do Guri

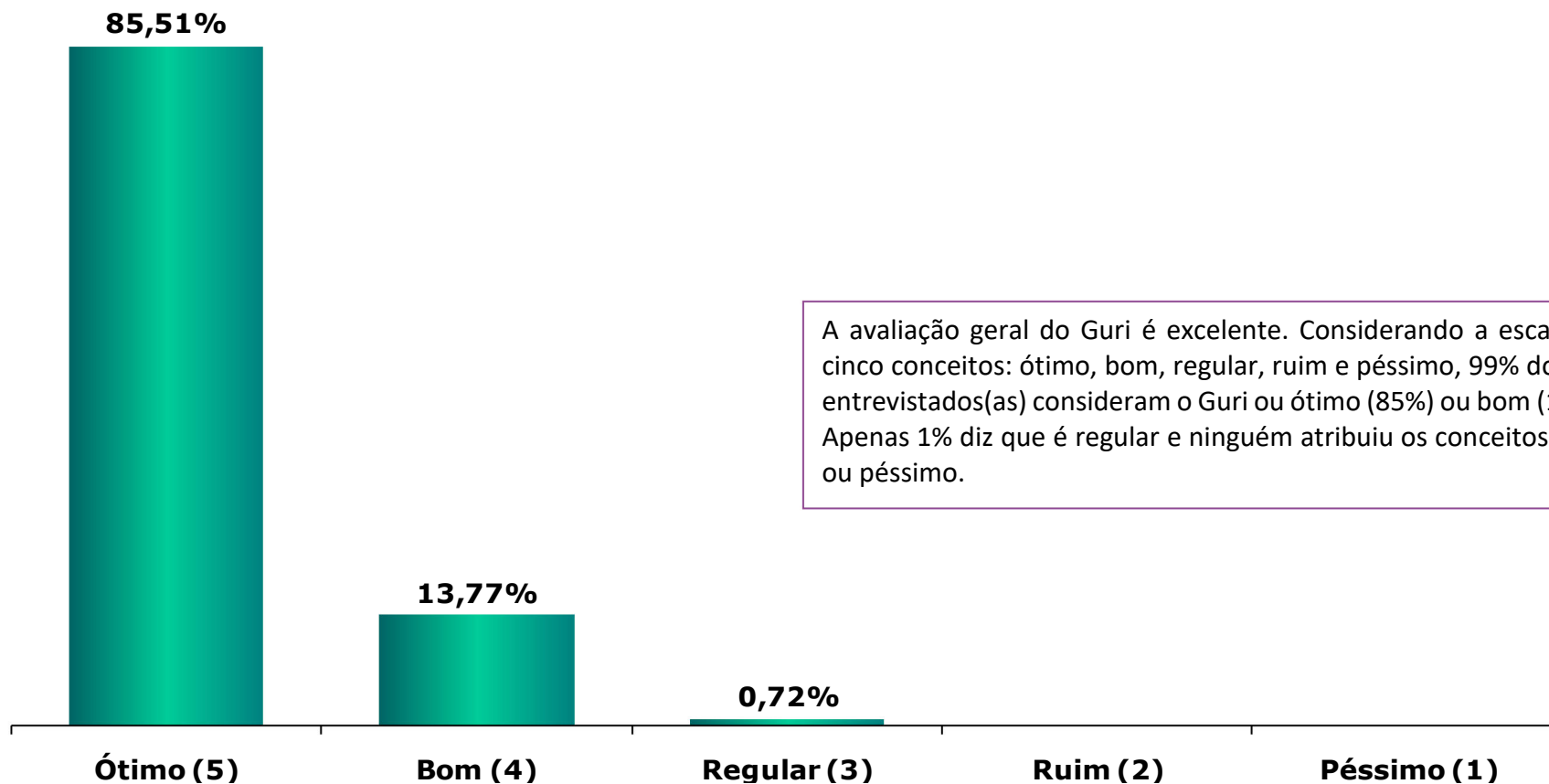


Base: total da amostra (559 entrevistas)

P.5: Você já assistiu a alguma apresentação dos Grupos Infantis Juvenis do Guri?

6 em cada 10 (ou 61%) dos(as) entrevistados(as) já assistiram a pelo menos uma apresentação dos Grupos Infantis Juvenis. Os outros 39% nunca assistiram.

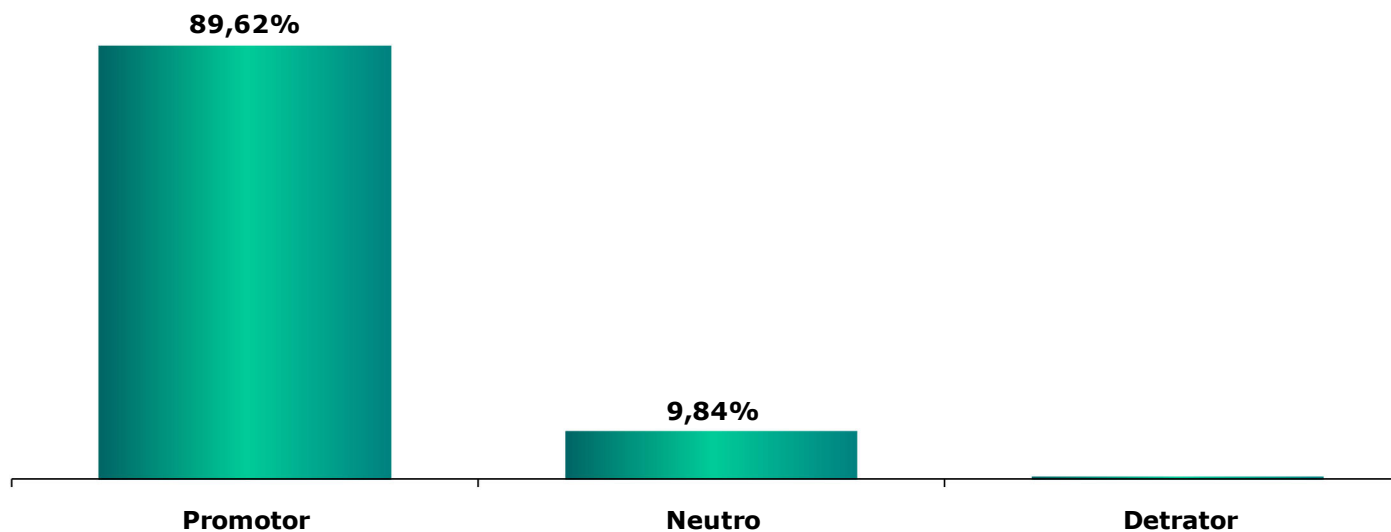
Avaliação geral do Guri



Base: total da amostra (559 entrevistas)

P.9: No geral, qual é seu grau de satisfação com o Guri?

Grau de recomendação do Guri

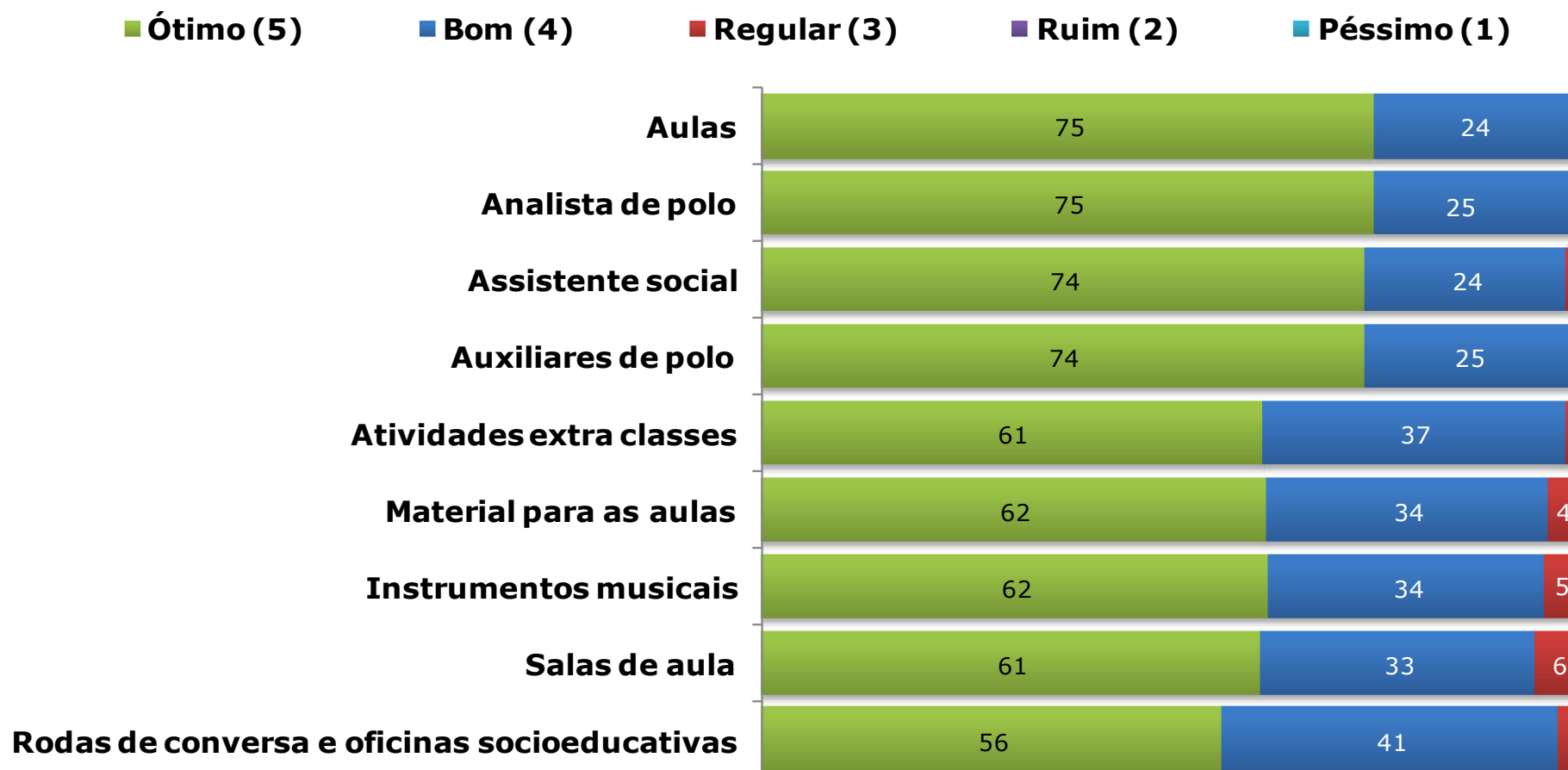


Resultado semelhante ocorre no índice de recomendação do Guri. A grande maioria (ou 90%) dos(as) alunos(as) recomenda e 10% se abstiveram, isto é, não recomendam, nem reprovam.

Base: total da amostra (559 entrevistas)

P.10: Qual é a probabilidade de você recomendar o Guri a um(a) amigo(a) ou colega?

Avaliação de alguns aspectos do Guri



Base filtro: avaliou o aspecto

P.6: O que você acha das:

Seguindo essa mesma linha de aprovação, os aspectos avaliados do Guri também são muito bem avaliados. Oito aspectos apresentam índices superiores a 95% quando somados os conceitos “ótimo” e “bom”. Apenas as “salas de aula” têm índice menor que 95%. Mais precisamente, 94%.

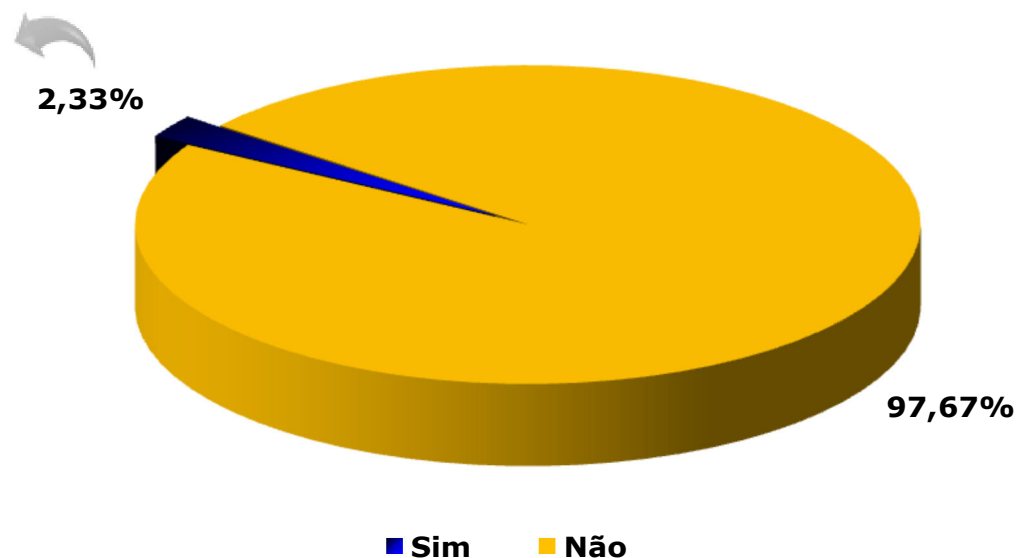
Se possui algum tipo de deficiência

Se o polo está pronto para receber pessoas com algum tipo de deficiência:

- Sim, totalmente – 61,54%
- Sim, parcialmente – 38,46%

Base: 13 entrevistas *

(*) base estatisticamente inconsistente



2% dos(as) alunos(as) do Guri têm algum tipo de deficiência. Destes(as), todos(as) entendem que o Programa está total (62%) ou parcialmente (38%) adaptado para acolher pessoas com deficiência.

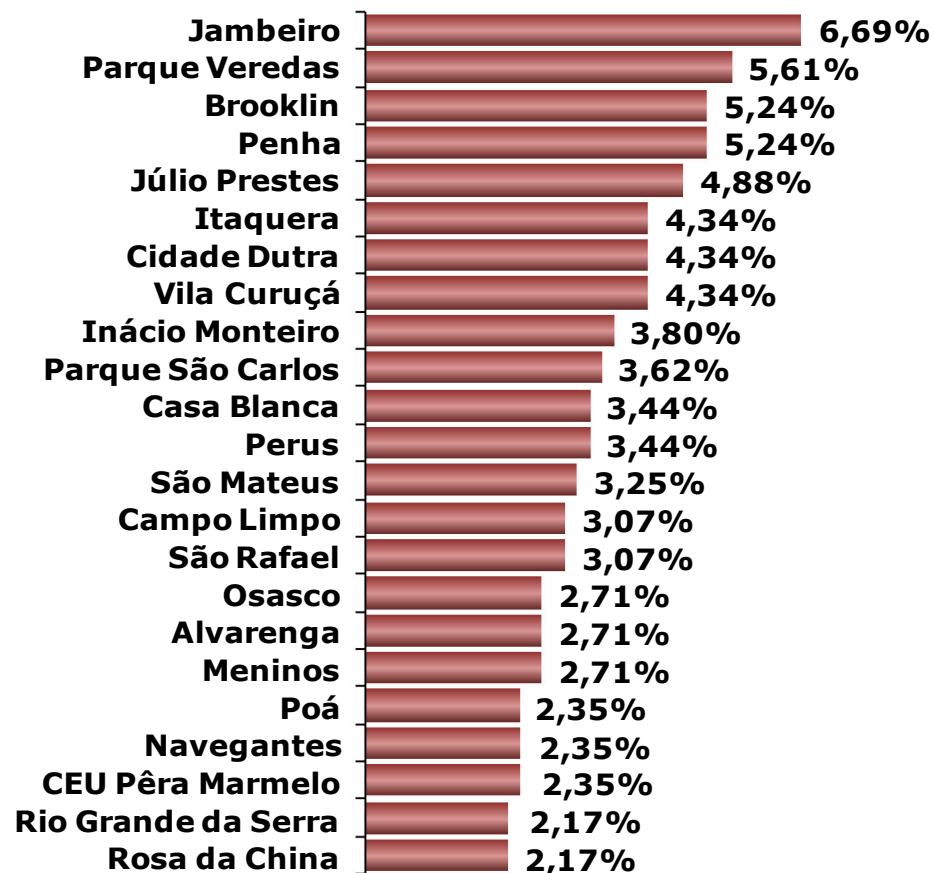
Base: total da amostra (559 entrevistas)

P.7: Você possuiu algum tipo de deficiência?; P.8: Para você o polo está adaptado para receber pessoas com algum tipo de deficiência?

Parte 2 – Pesquisa com os(as) Responsáveis pelos(as) Alunos(as)

Perfil da Amostra

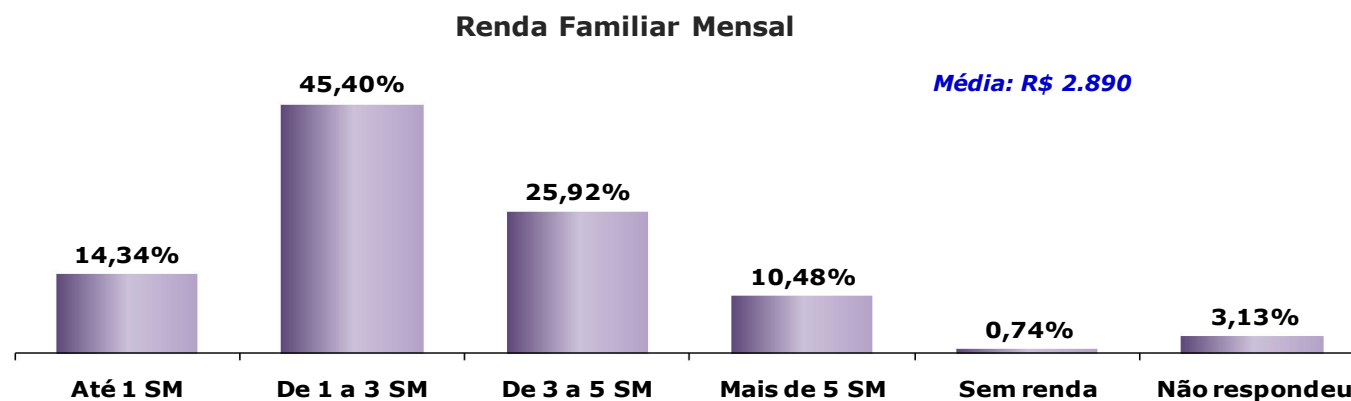
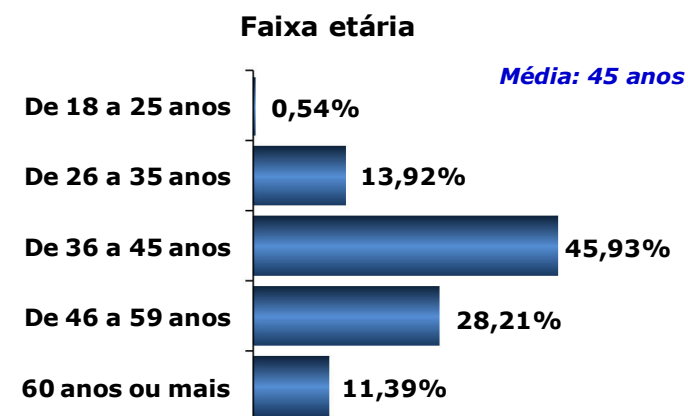
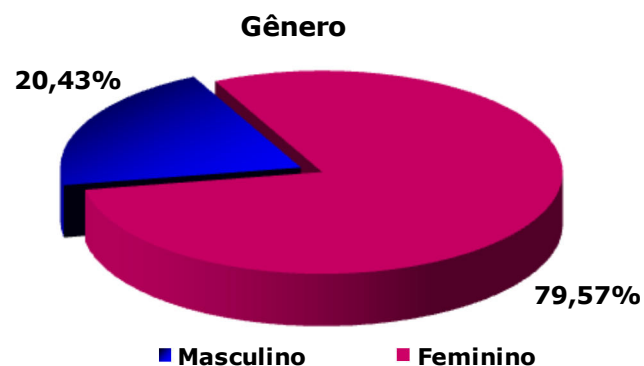
Plano Amostral – Polo do Guri onde tem aluno(a) sob sua responsabilidade matriculado(a)



Demais polos	Total (553)
Caminho do Mar	1,45%
Biritiba Mirim	1,27%
Caieiras	1,27%
Vila Atlântica	1,27%
Santo André (Ceta Preta)	1,08%
Espaço Aberto Jardim Miriam	0,90%
Mairiporã	0,90%
Mazzaropi	0,90%
Mogi das Cruzes	0,90%
Capão Redondo	0,90%
Parelheiros	0,90%
Quinta do Sol	0,90%
Arujá	0,72%
Embu das Artes	0,72%
Vila do Sol	0,72%
Vila Rubi	0,54%
Jardim Paulistano	0,36%
Paraisópolis	0,36%

Base: total da amostra (553 entrevistas)

Perfil do(a) Responsável



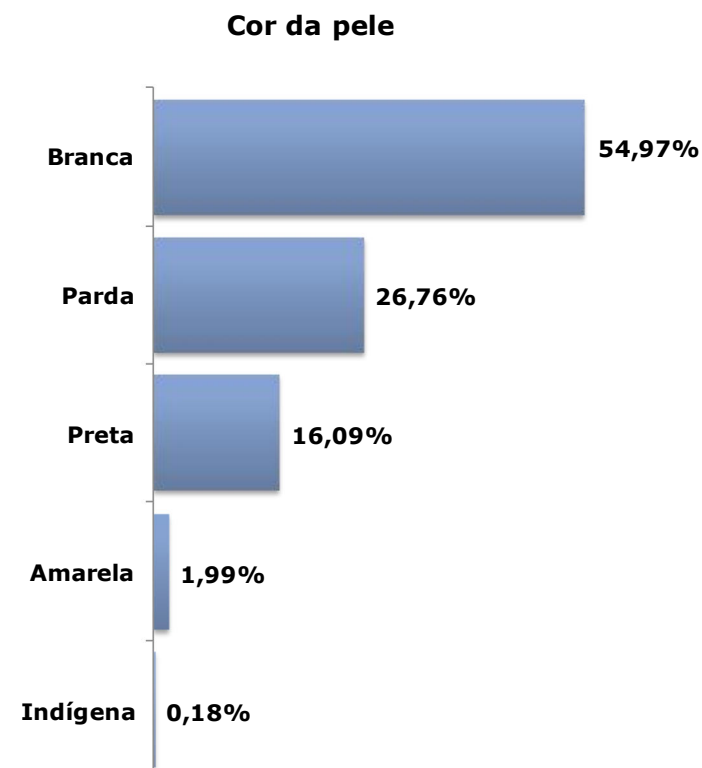
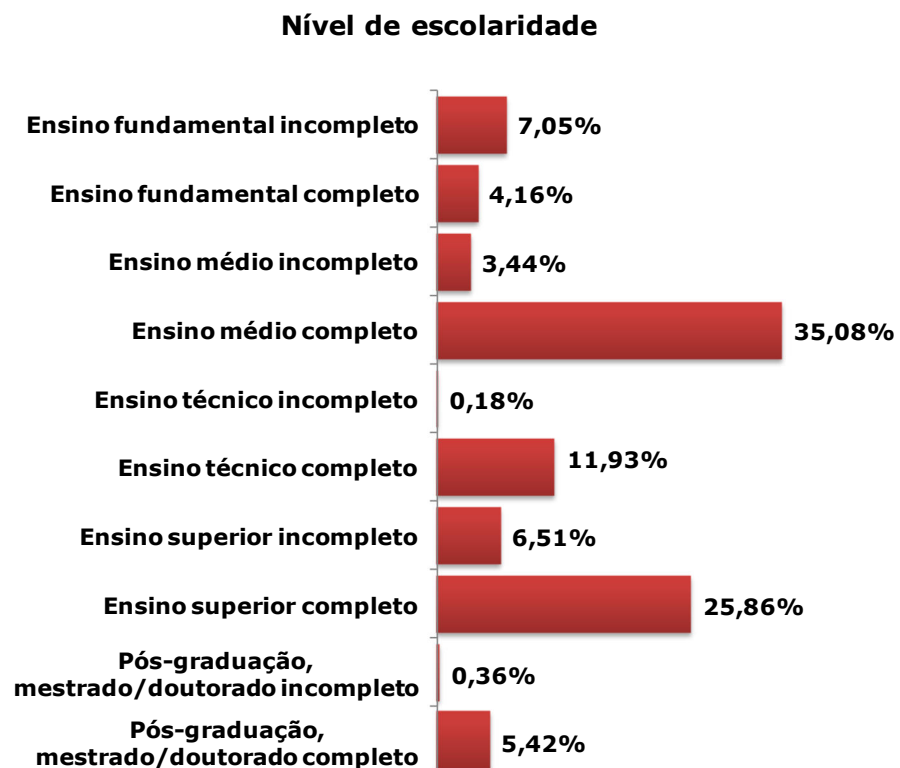
Base: total da amostra (553 entrevistas)

P.13: Como você se identifica, em relação à sua identidade de gênero?;

P.15: Qual é a sua idade?; P.18: Qual é a renda familiar mensal aproximada? (formal e/ou informal)

De modo geral, os(as) responsáveis pelos(as) alunos(as) do Guri se identificam ao gênero feminino (80%), têm de 36 a 45 anos (46%) e possuem renda familiar mensal entre R\$ 1.320 e R\$ 3.960 (45%).

Perfil do(a) Responsável



Base: total da amostra (553 entrevistas)

P.16: Qual é seu nível de escolaridade?;

P.14: Como você autodeclara a cor da sua pele?

Quanto à escolaridade, 26% dos(as) responsáveis têm ensino superior completo e 35%, ensino médio completo. Em relação à cor da pele, 55% dos(as) responsáveis se declaram brancos(as) e 27% são pardos(as).

Perfil do(a) Responsável



Base: total da amostra (553 entrevistas)

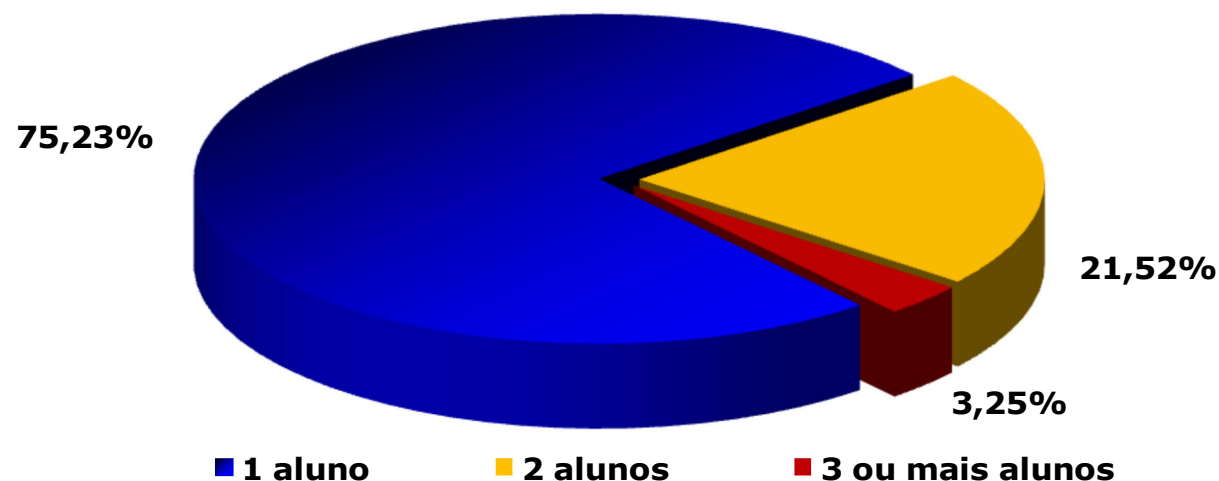
P.17: Qual é sua situação ocupacional?

3 em cada 10 responsáveis (ou 30%) são autônomos(as) e 23% são empregados(as) com CLT.
No entanto, é significativo o índice de pessoas que não trabalham, 39%.

Resultados

Quantidade de alunos(as) sob sua responsabilidade que estudam no *Guri*

Média: 1 aluno(a)

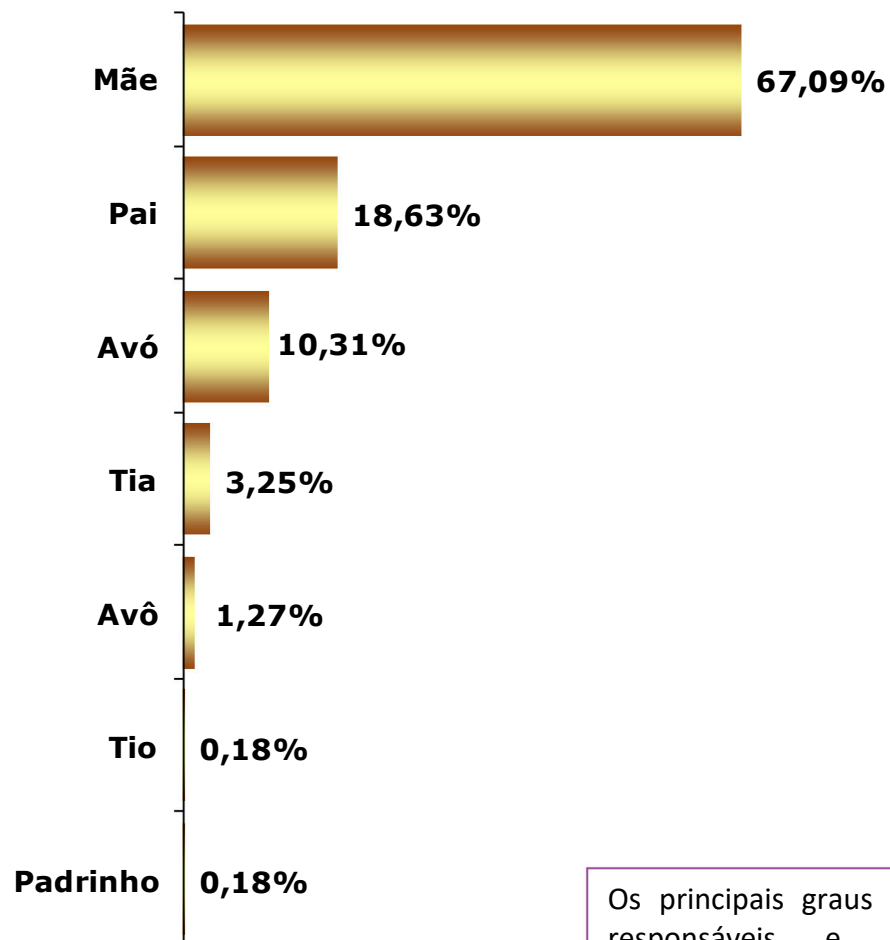


A grande maioria (ou 75%) é responsável por apenas um(a) aluno(a). Completando a amostra, 22% têm dois(duas) alunos(as) sob suas responsabilidades e 3% têm três alunos(as) ou mais.

Base: total da amostra (553 entrevistas)

P.1: Quanto(a)s aluno(a)s sob sua responsabilidade estudam no *Guri*?

Grau de parentesco com o(a) aluno(a) sob sua responsabilidade



Os principais graus de parentesco entre os(as) responsáveis e seus(suas) respectivos(as) alunos(as) são “Mãe” e “Pai”: 67% e 18%. Avó também aparece de forma significativa (10%).

Base: total da amostra (553 entrevistas)

P.2: Qual é seu grau de parentesco com o(a)s aluno(a)s sob sua responsabilidade?

Oportunidades que o(a) aluno(a) terá com o curso que faz no *Guri*

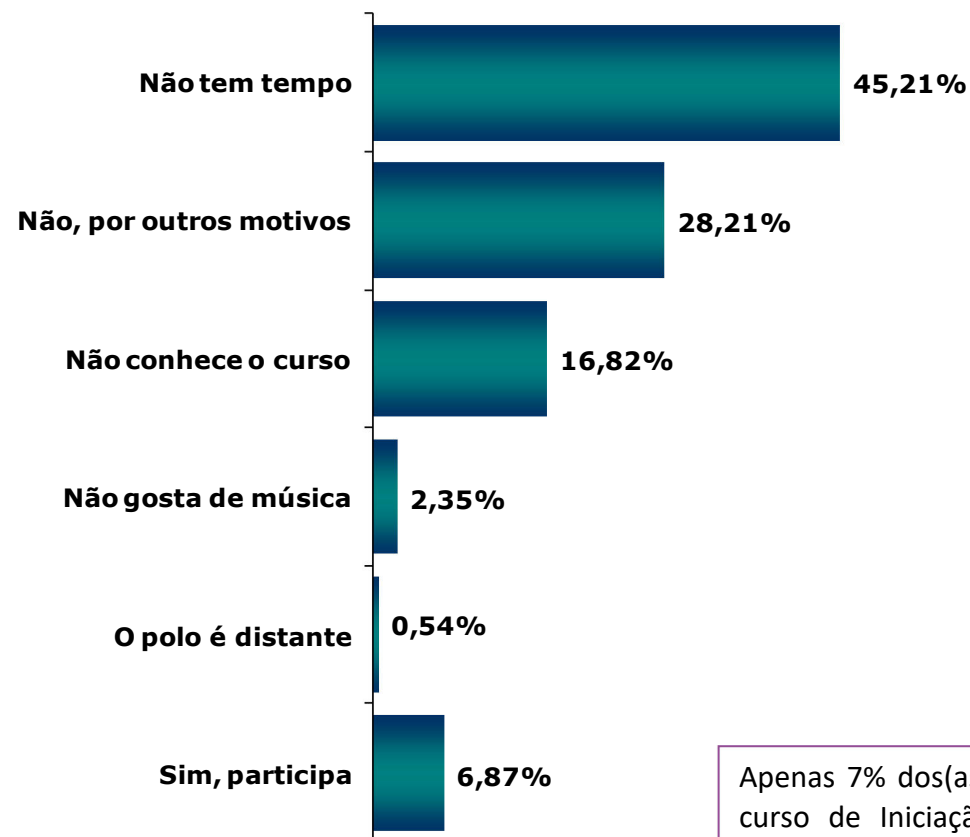


A maioria (ou 96%) dos(as) responsáveis acredita que os(as) alunos(as) terão melhores oportunidades que eles(as) tiveram.

Base: total da amostra (553 entrevistas)

P.3: Com o curso que o(a)s aluno(a)s sob sua responsabilidade faz(em) no Guri, você avalia que ele(a)s terão?

Se participa do curso de iniciação musical para adultos no Guri e as razões para não participar

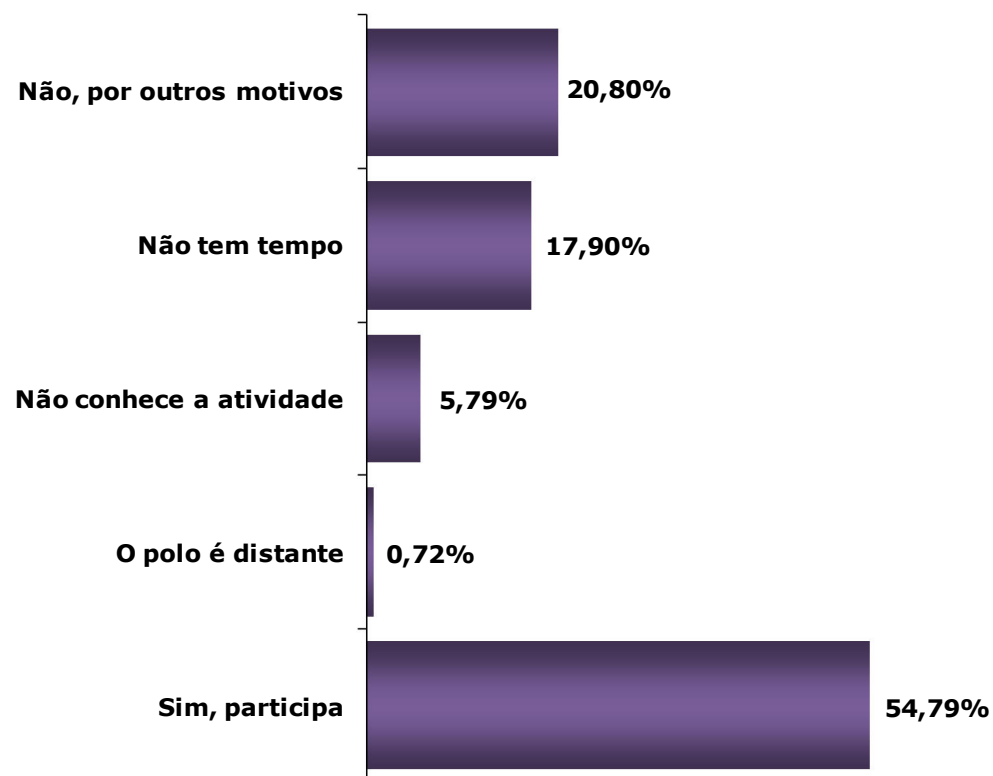


Apenas 7% dos(as) responsáveis participam do curso de Iniciação Musical para Adultos. Os outros 93% não participam, e o motivo mais apontado é a falta de tempo, pelo menos é o que dizem 45% dos(as) responsáveis.

Base: total da amostra (553 entrevistas)

P.4: Você participa do curso de Iniciação Musical para Adultos no Guri? (SE NÃO) Por que não participa?

Se participa das oficinas socioeducativas e as razões para não participar

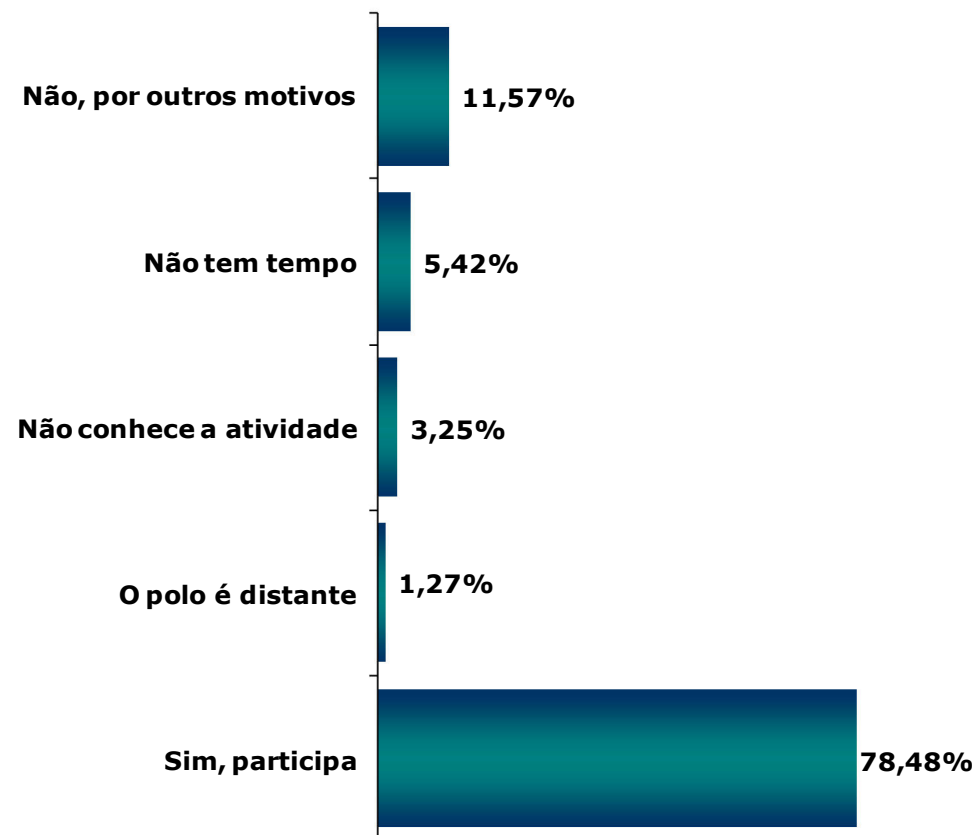


Pouco mais da metade, ou 55% dos(as) responsáveis participa das Oficinas Socioeducativas. 18% apontam a falta de tempo para não participar e outros 21% falam que não participam por outros motivos.

Base: total da amostra (553 entrevistas)

P.5: Você participa das oficinas socioeducativas com as famílias realizadas pelos assistentes sociais no Guri (exemplo: reuniões de pais e familiares, discussões temáticas, rodas de conversa, grupos de artesanato, aulas abertas, participação em concertos, etc.)? (SE NÃO) Por que não participa?

Se já assistiu alguma apresentação dos grupos infantis juvenis do *Guri* e as razões para nunca ter assistido

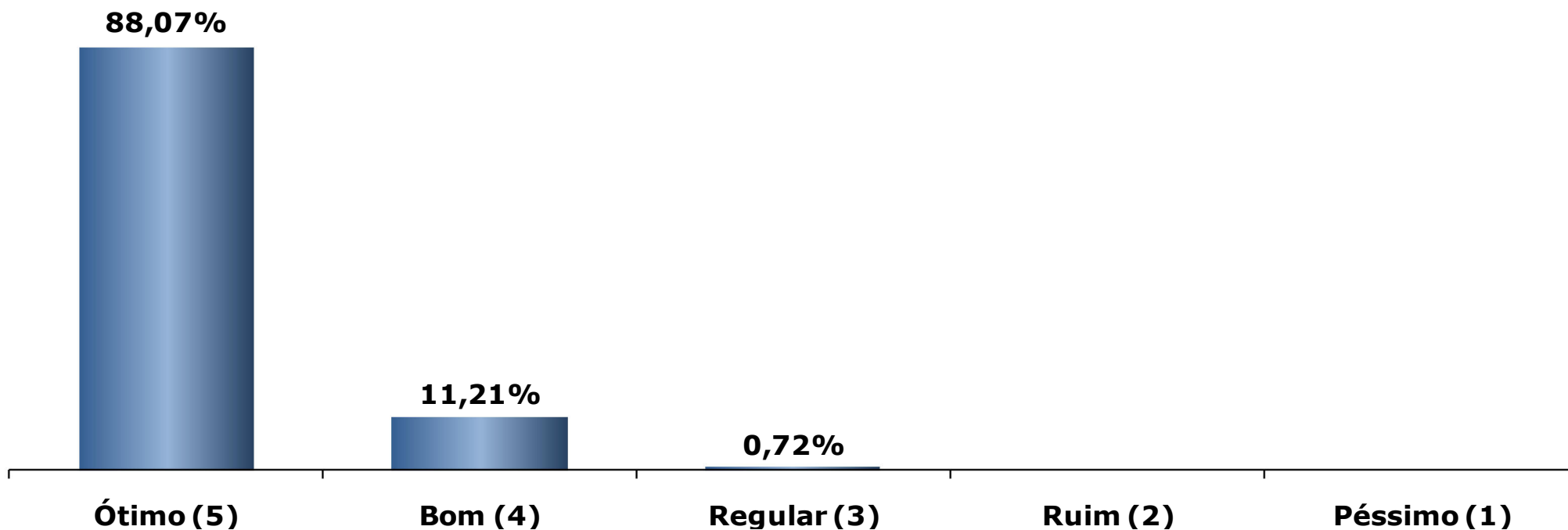


8 em cada 10 responsáveis (ou 79%) já assistiram a alguma apresentação dos grupos infantis juvenis do Guri.

Base: total da amostra (553 entrevistas)

P.6: Você já assistiu a alguma apresentação dos Grupos Infantis Juvenis do Guri? (SE NÃO) Por que nunca assistiu?

Avaliação geral do Guri

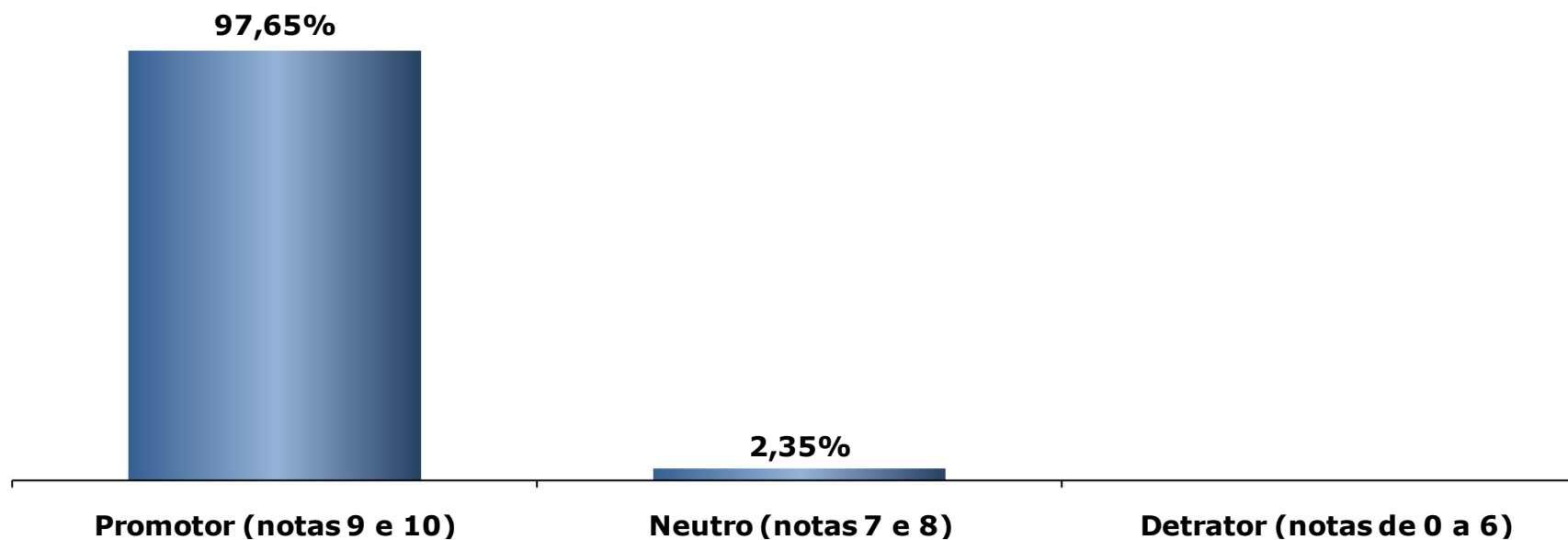


Base: total da amostra (553 entrevistas)

P.11: No geral, qual o seu grau de satisfação com o Guri?

A exemplo do que ocorre junto aos(as) alunos(as), a avaliação geral do Guri é excelente. Considerando a escala de cinco conceitos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo, 99% dos(as) entrevistados(as) consideram o Guri ou ótimo (88%) ou bom (11%). Apenas 1% diz que é regular, e ninguém atribuiu os conceitos ruim ou péssimo.

Grau de recomendação do Guri

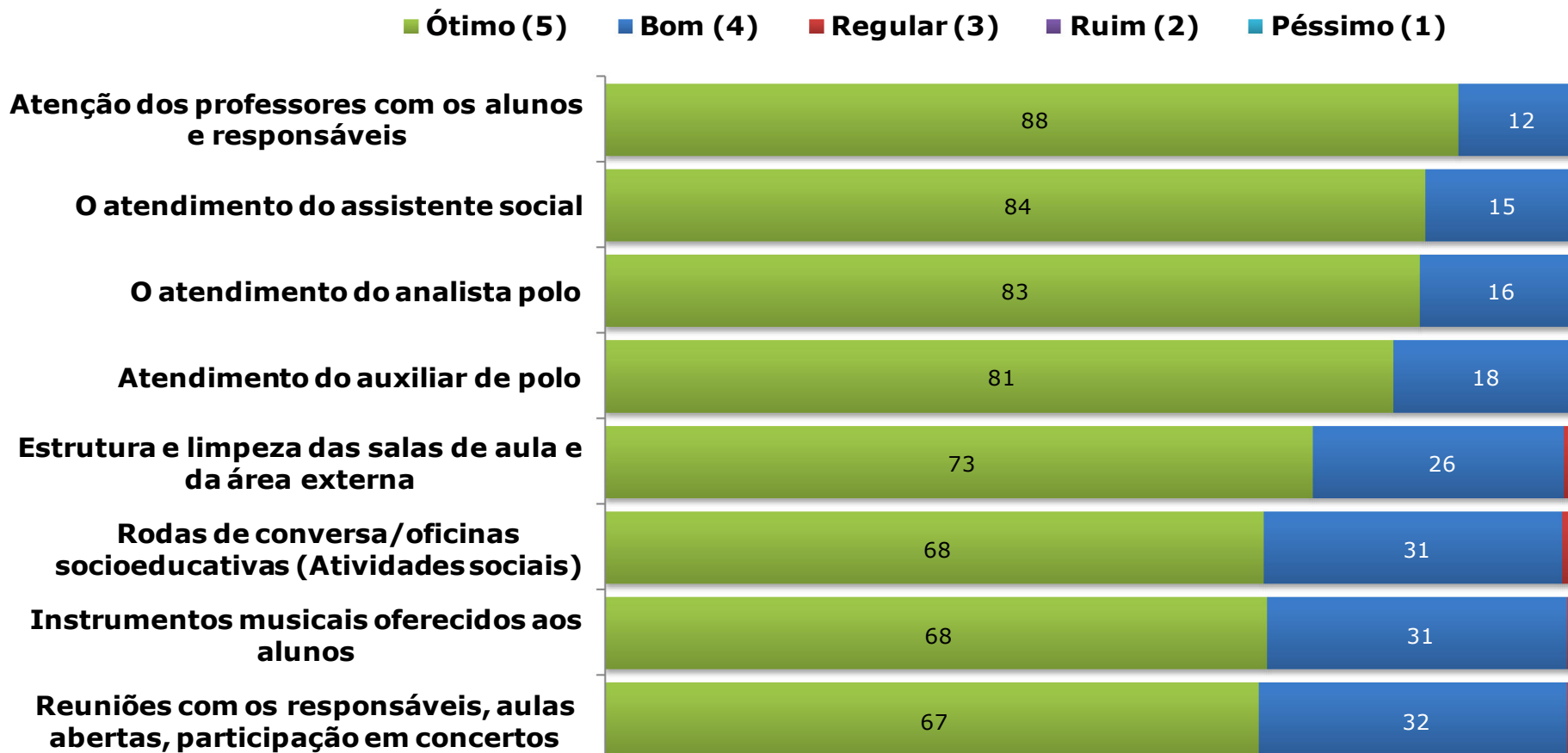


Seguindo a tendência de excelente satisfação, o índice de recomendação do Guri também é bastante elevado: 98% dos(as) entrevistados(as) recomendam-no para outras pessoas. Apenas 2% se abstiveram, isto é, não recomendam, nem reprovam. Não há ninguém que não o recomende.

Base: total da amostra (213 entrevistas)

P.12: Qual é a probabilidade de você recomendar o Guri a um(a) amigo(a) ou colega?

Avaliação do Guri

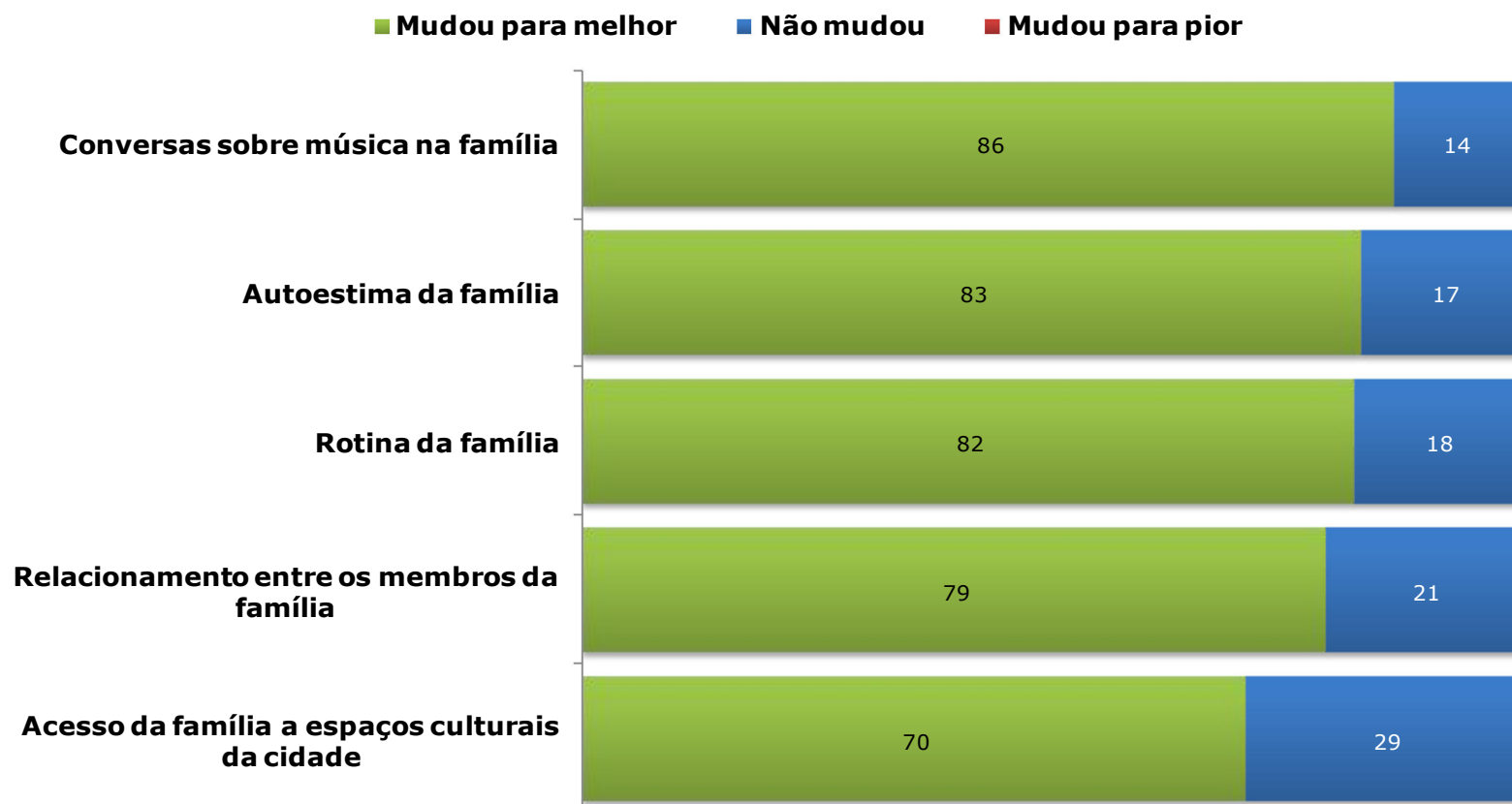


Base filtro: avaliou o aspecto

P.7: Como você avalia o Guri nos seguintes aspectos:

A avaliação do Guri atribuída pelos responsáveis é excelente, todos os atributos apresentaram índices superiores a 98%. "Atenção dos professores com os(as) alunos(as) e responsáveis foi o mais bem avaliado.

Avaliação das mudanças promovidas pelo Guri



Em relação a mudanças promovidas pelo Guri, todas foram aprovadas, ou seja, mudaram para melhor. “Conversas sobre música na família” foi o melhor avaliado, 86% apontam que mudou para melhor e 14% dizem que não houve mudanças. “Acesso da família a espaços culturais da cidade” foi o menos bem avaliado, ainda assim, dizem que mudou para melhor (70%), ou não mudou (29%).

Base filtro: avaliou o aspecto

P.8: Na sua opinião, o Guri promoveu mudanças em relação aos aspectos listados abaixo?

Se possui algum tipo de deficiência

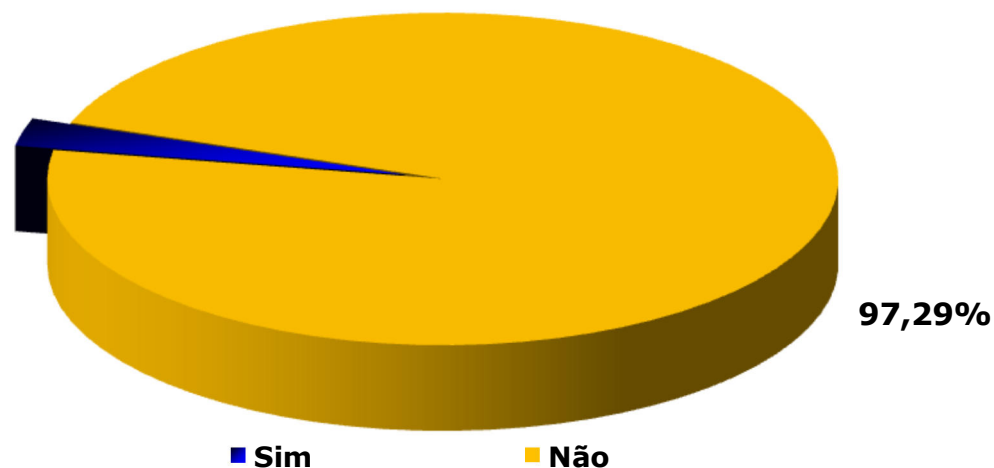
Se o polo está pronto para receber pessoas com algum tipo de deficiência:

- Sim, totalmente. – 75,33%
- Não está. – 26,67%

Base: 15* entrevistas

(*) base estatisticamente inconsistente

2,71%



3% dos(as) alunos(as) do Guri têm algum tipo de deficiência. Destes(as), a maior parte entende que o polo está totalmente adaptado para acolher pessoas com deficiência. Os(As) demais dizem que o polo que frequentam não está adaptado para acolher pessoas com deficiência.

Base: total da amostra (553 entrevistas)

P.9: Você possuiu algum tipo de deficiência?; P.10: Para você, o polo está adaptado para receber pessoas com algum tipo de deficiência?

REALIZAÇÃO





MÚSICA E CULTURA INSPIRANDO VIDAS.

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DOS EVENTOS VIRTUAIS E PRESENCIAIS DO
GURI NA CAPITAL E GRANDE SÃO PAULO**

DEZEMBRO 2023

Objetivos

Trata-se de traçar o perfil e avaliar a satisfação do público dos eventos virtuais e presenciais do Guri na Capital e Grande São Paulo. Aborda-se, também, aspectos concernentes à estrutura, acessibilidade e serviços ofertados durante as apresentações.

Metodologia e análise dos resultados

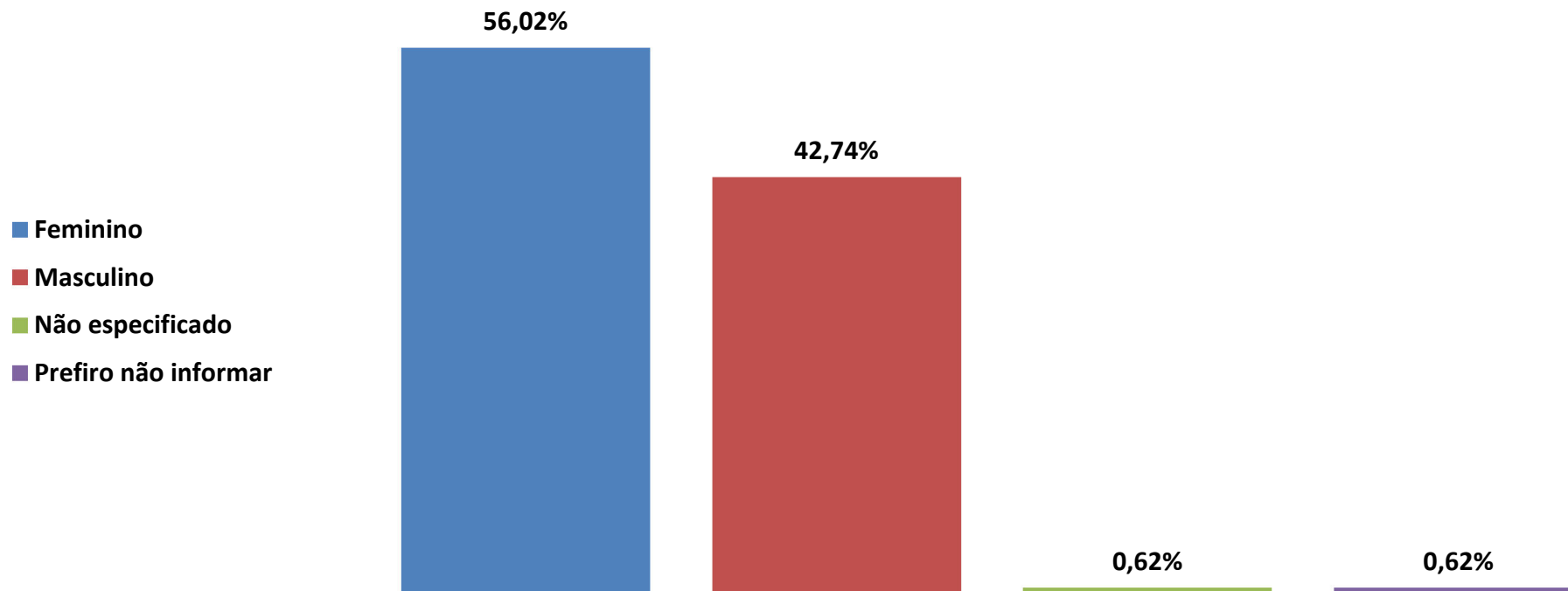
Foi adotado o método quantitativo, e os dados foram coletados de maneira voluntária por meio de questionários on-line entre os meses de abril e outubro. Os formulários foram disponibilizados na ocasião de cada um dos 41 eventos selecionados, ficando abertos por 5 dias. Esta pesquisa tem caráter descritivo e conclusivo, e os resultados têm como referencial o total de respostas coletadas ou uma segmentação dele, determinada por filtros em algumas questões.

Em decorrência da 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. Contudo, por se tratar de uma pesquisa de satisfação de “clientes”, toda resposta é importante para que se possa melhorar a experiência deles.

De início, serão apresentadas as informações sobre o perfil do público e, em seguida, os dados acerca da satisfação com os eventos.

Quanto ao gênero, o público dos eventos do Guri apresenta a seguinte configuração:

Gráfico 1: Gênero

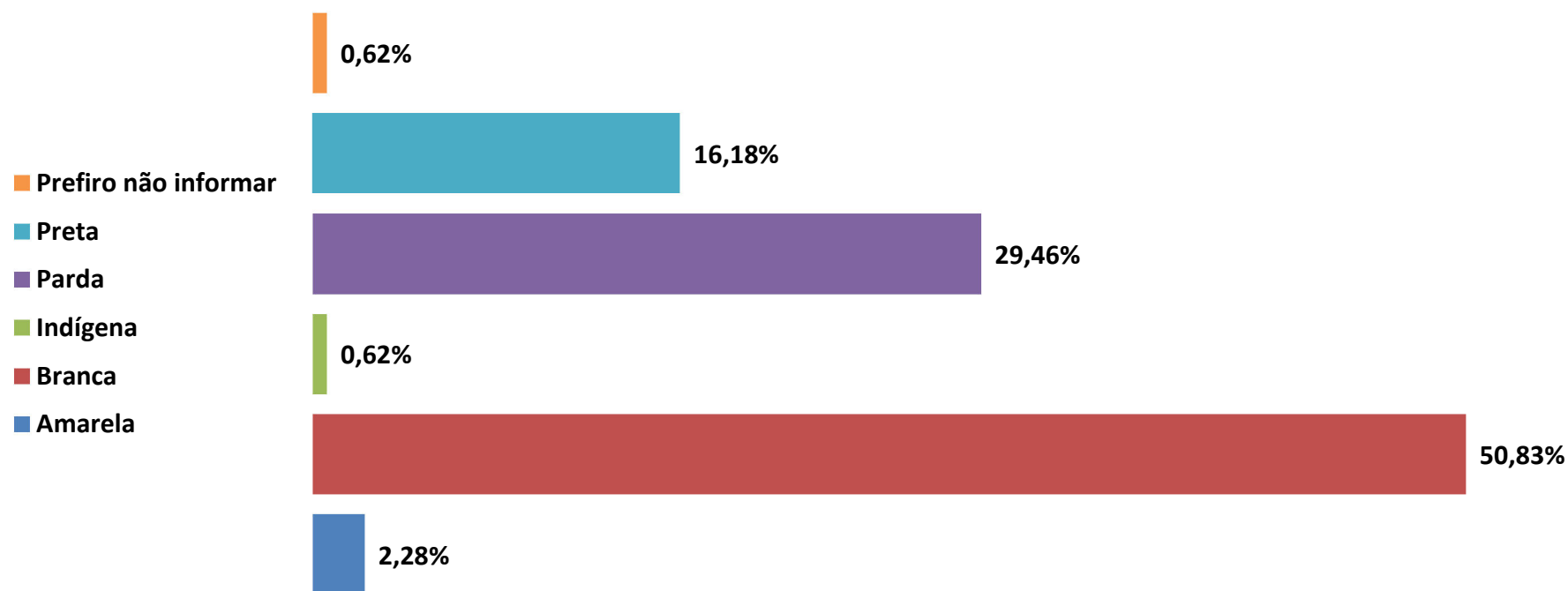


Base: 482 respostas. Como você se identifica, em relação à sua identidade de gênero?

Observa-se dois grandes grupos: as pessoas do gênero feminino foram maioria nos eventos, somando 56,02%. Aqueles que se identificam ao gênero masculino representam 42,74% da amostra. Em complemento, 0,62% não se identificam a essas opções e 0,62% preferiram não informar.

Em relação à cor da pele, há certo equilíbrio numérico entre os dois maiores contingentes: 50,83% dos(as) respondentes se consideram pessoas brancas e 45,64% veem-se como negros – pretos (16,18%) e pardos (29,46%). Amarelos(as) somam 2,28% e indígenas, apenas 0,62%.

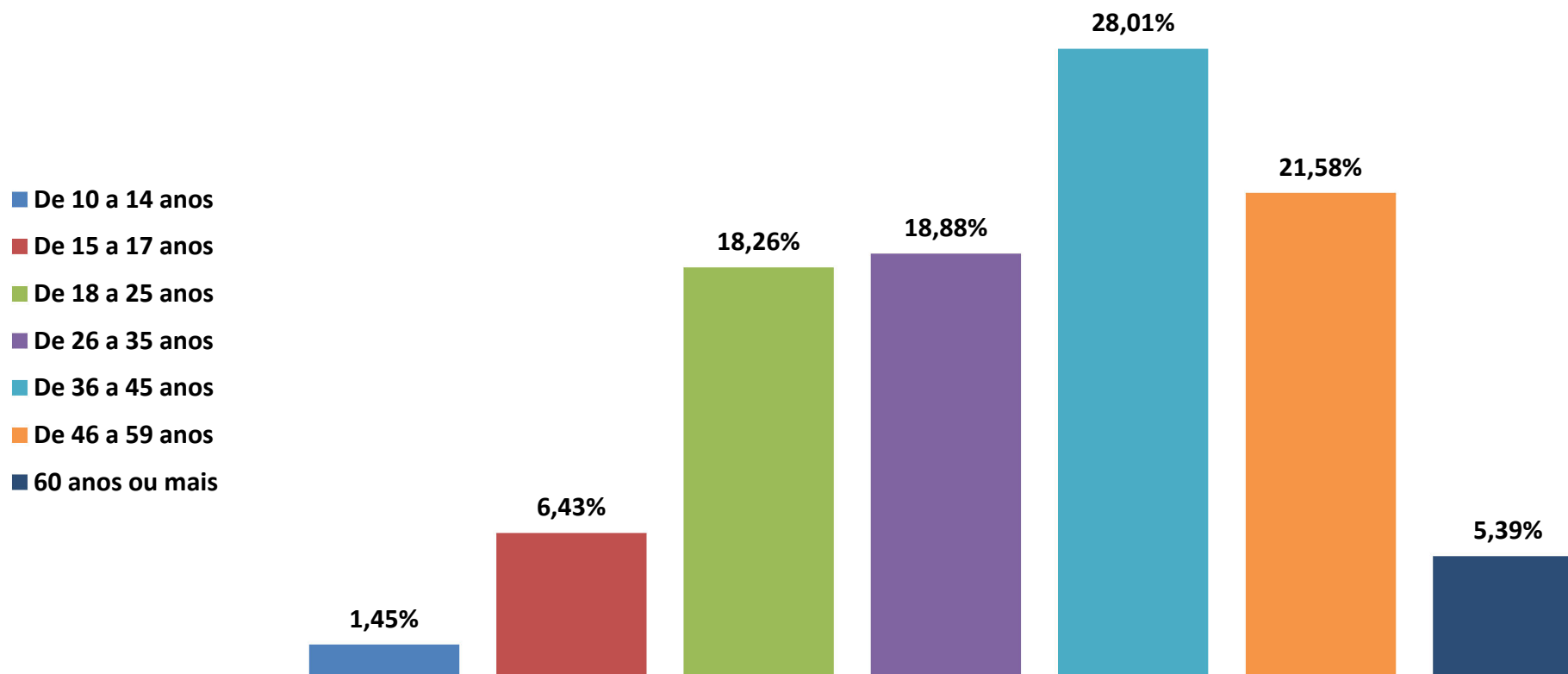
Gráfico 2: Cor da pele



Base: 482 respostas. Como você autodeclara a cor da sua pele? (de acordo com as categorias estabelecidas pelo IBGE)

Percentualmente, prevaleceu a faixa etária que vai dos 36 a 45 anos (28,01%). Outros três grupos de idade se destacaram: 26 a 35 anos (18,88%), 18 a 25 anos (18,26%) e, com pequena superioridade numérica, a faixa que vai de 46 a 59 anos de idade (21,58%).

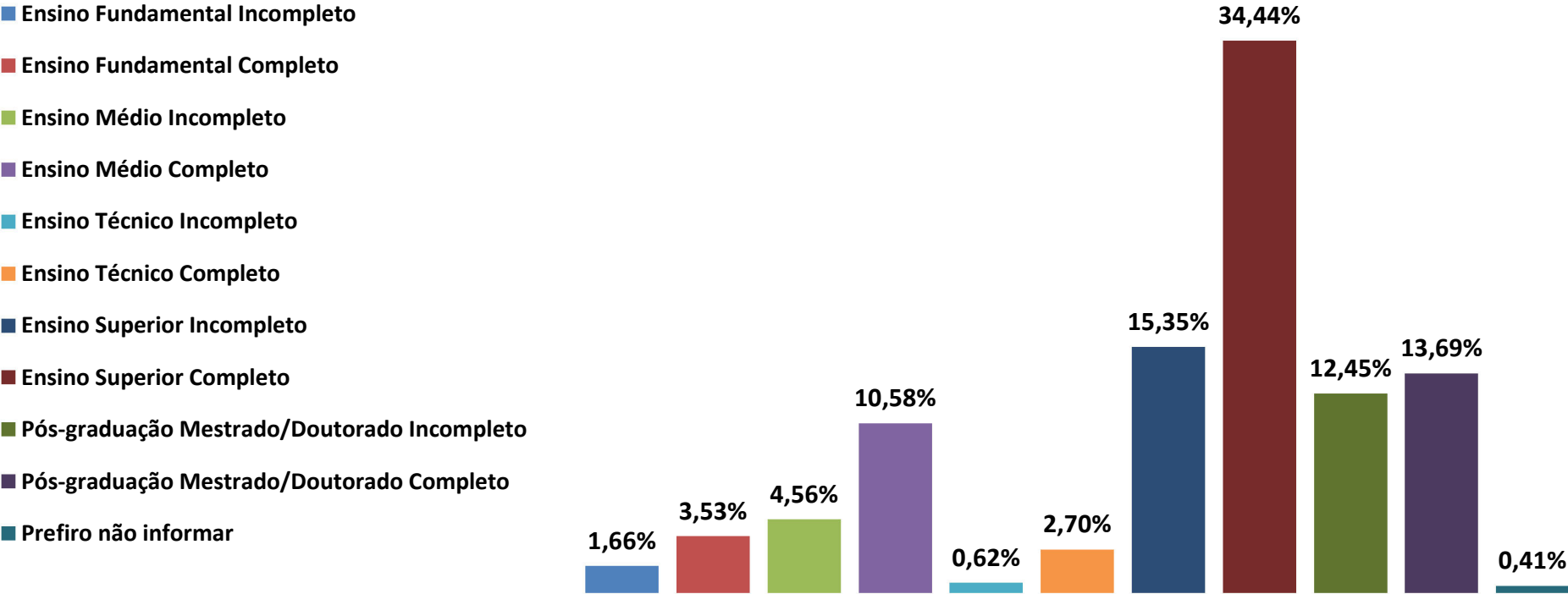
Gráfico 3: Faixa etária



Base: 482 respostas. Qual é a sua faixa etária?

Quanto à escolaridade, a maior parte do público acessou o ensino superior (75,93%). Estão cursando ou já concluíram a graduação 49,79% e 26,14% cursam ou concluíram a pós-graduação (mestrado/doutorado). O próximo gráfico apresenta em detalhes o perfil escolar dos(as) participantes da pesquisa:

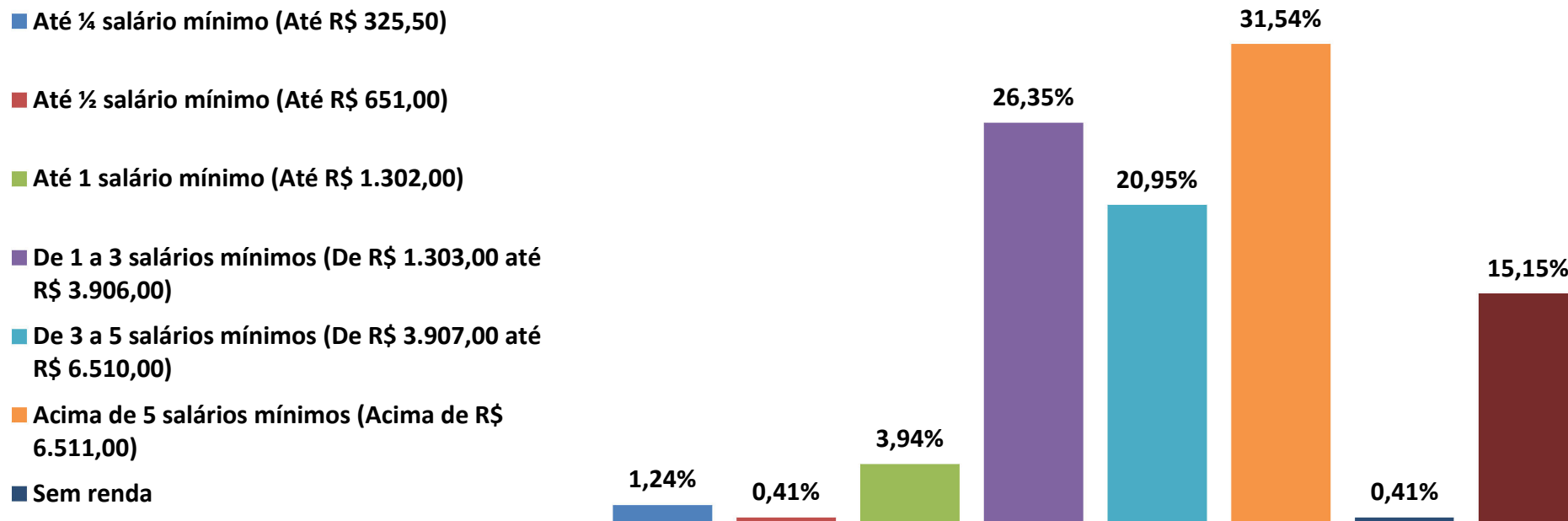
Gráfico 4: Escolaridade



Base: 482 respostas. Qual seu nível de escolaridade?

Do ponto de vista da renda, 31,54% têm renda superior a 5 salários mínimos.¹ Quase 21% compõem o estrato que ganha mensalmente de 3 a 5 salários e 26,35% possui renda de 1 a 3 salários mínimos. Pouco mais de 5% têm ganhos mensais de até 1 salário mínimo, e as pessoas sem qualquer renda representam menos de 0,50% da amostra.

Gráfico 5: Renda

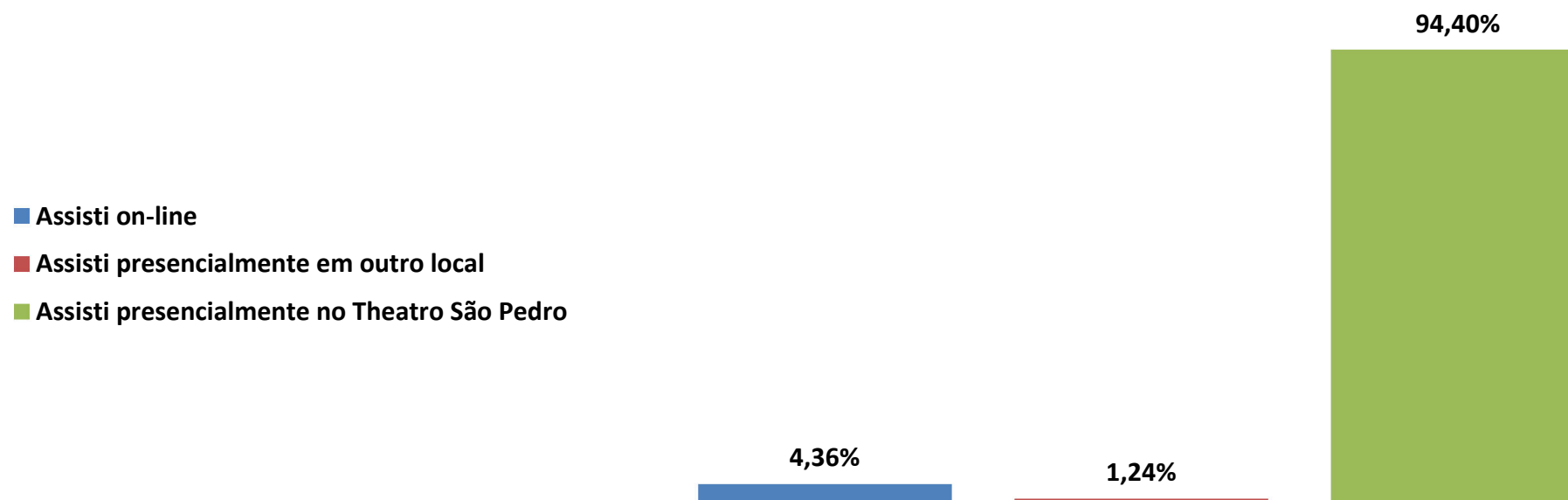


Base: 482 respostas. Qual é a renda familiar mensal aproximada? (formal e/ou informal)

¹ 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.

Mais de 95% do público assistiu aos eventos de maneira presencial (94,40% no Theatro São Pedro e 1,24%, na Sala São Paulo. Vale dizer que dos 41 eventos, apenas 1 foi realizado na última). O público on-line somou 4,36%.

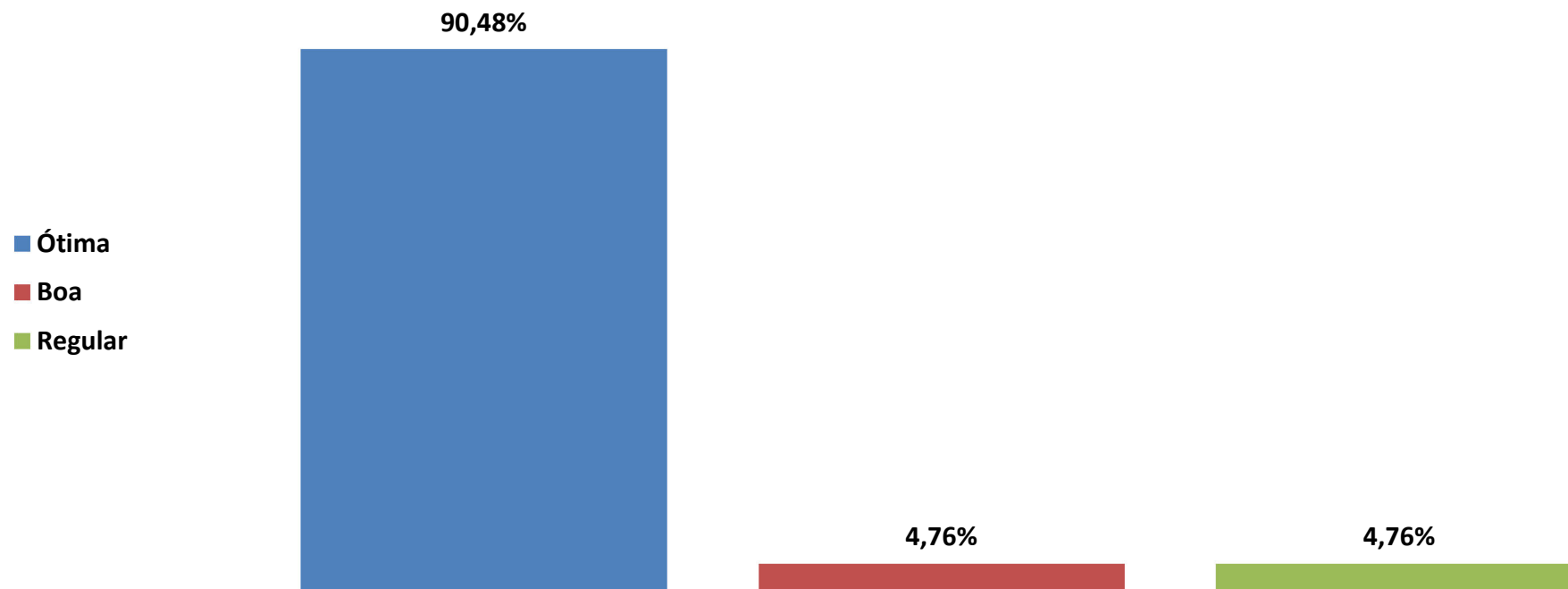
Gráfico 6: Como assistiu ao evento



Base: 482 respostas. Como você assistiu à(ao) apresentação/espetáculo?

Dentre aqueles(as) que assistiram aos eventos pela internet, 95,24% aprovaram a transmissão – ótima (90,48%) e bom (4,76%). Quase 5% a considerou regular.

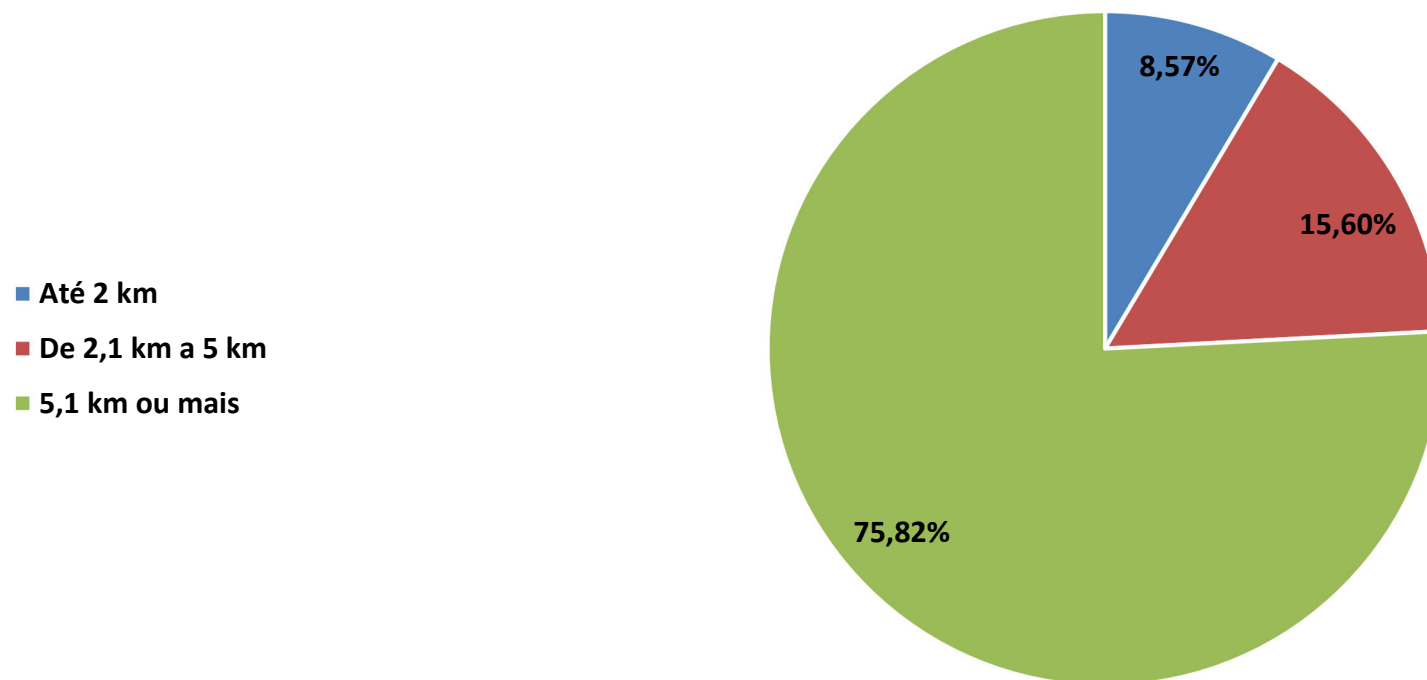
Gráfico 7: Qualidade da transmissão



Base: 21 respostas. Como você avalia a transmissão da(o) apresentação/espetáculo?

Dentre as pessoas que assistiram aos eventos no Theatro São Pedro, 75,82% residem a mais de 5 km de distância, 15,60% de 2,1 km a 5 km e 8,57% a até 2 km do Theatro.

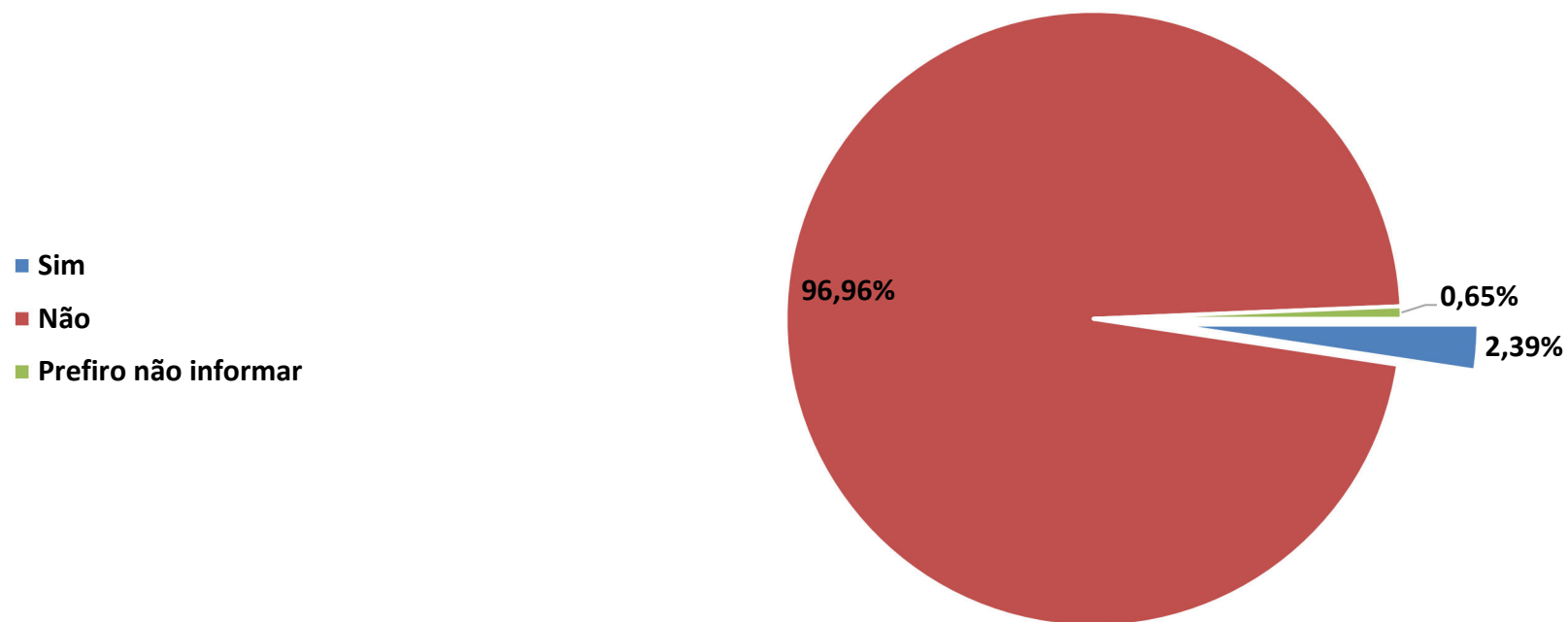
Gráfico 8: Distância em relação ao Theatro São Pedro



Base: 455 respostas. O lugar onde você mora está, aproximadamente, a que distância do Theatro São Pedro?

As pessoas com deficiência somam 2,39% da amostra.

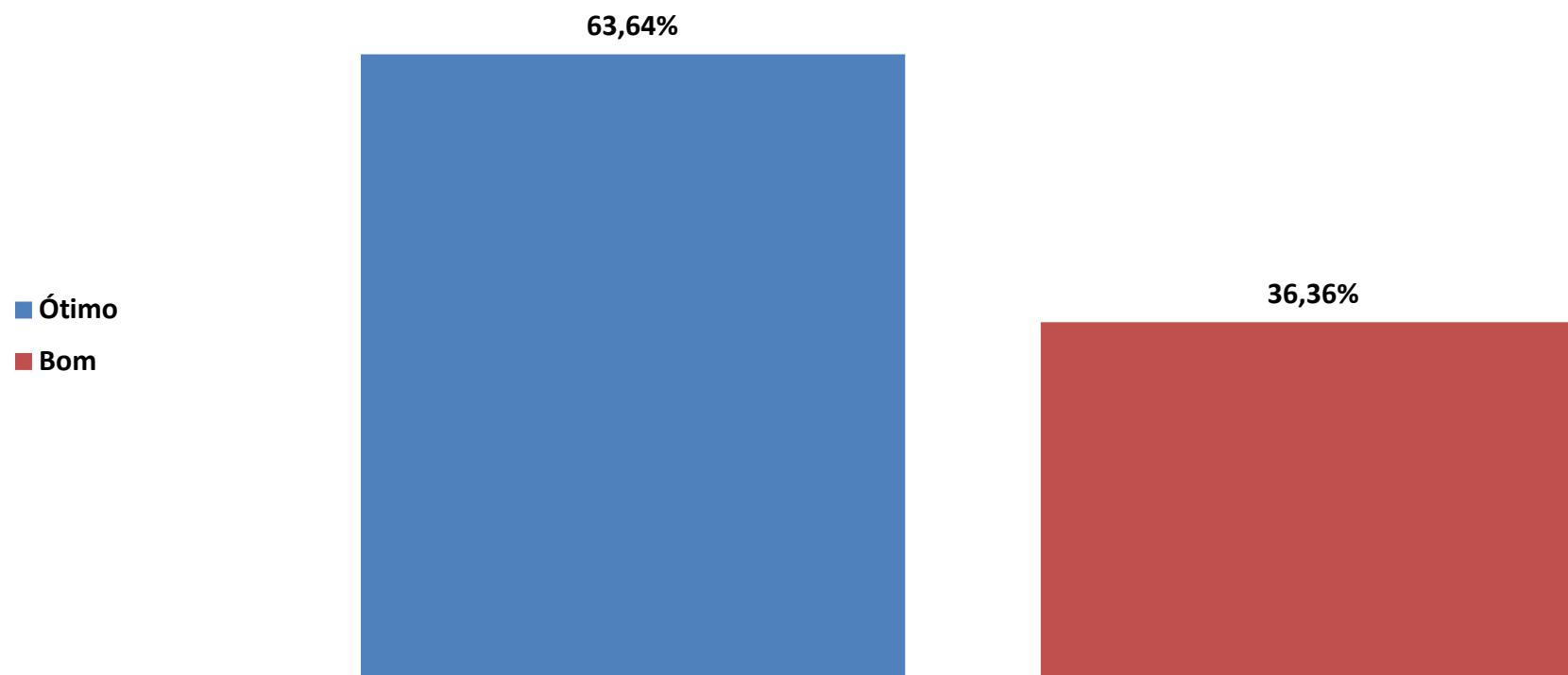
Gráfico 9: PCD



Base: 461 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 na opinião de 63,64% e boa para 36,36%.

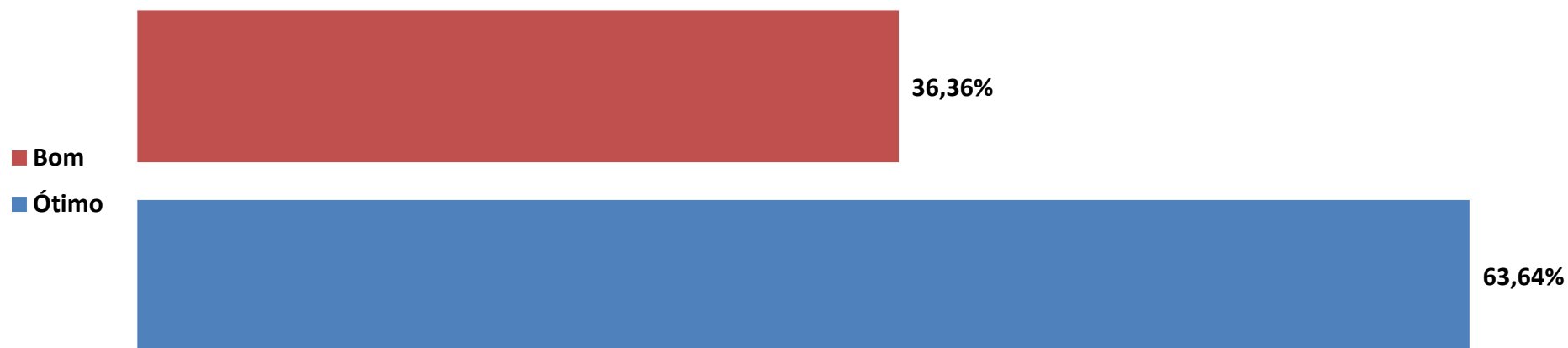
Gráfico 10: Acessibilidade (poltronas, sinalização de piso, rampas de acesso, etc.)



Base: 11 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 também foram aprovados por todos(as). O próximo gráfico detalha a avaliação:

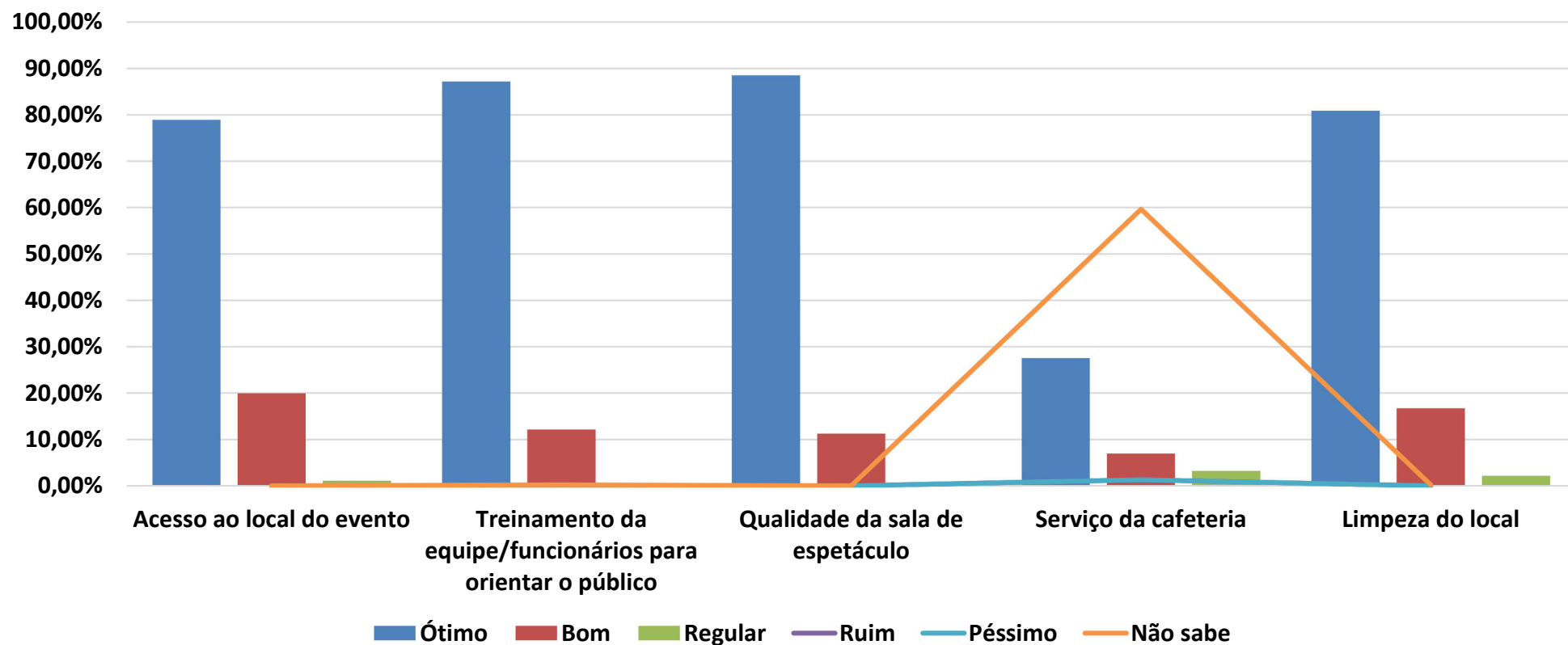
Gráfico 11: Recursos de acessibilidade para assistir à(ao) apresentação/espetáculo



Base: 11 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 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 27%, os demais variaram de 79% a 88% de avaliações no mesmo sentido. Uma peculiaridade do serviço de cafeteria é que a maior parte do público (aproximadamente 60%) não soube avaliar, por isso de sua aprovação ser “baixa” percentualmente. Esse foi o único item que recebeu menções ruim e péssimo (2,60%). O gráfico apresenta detalhadamente cada item:

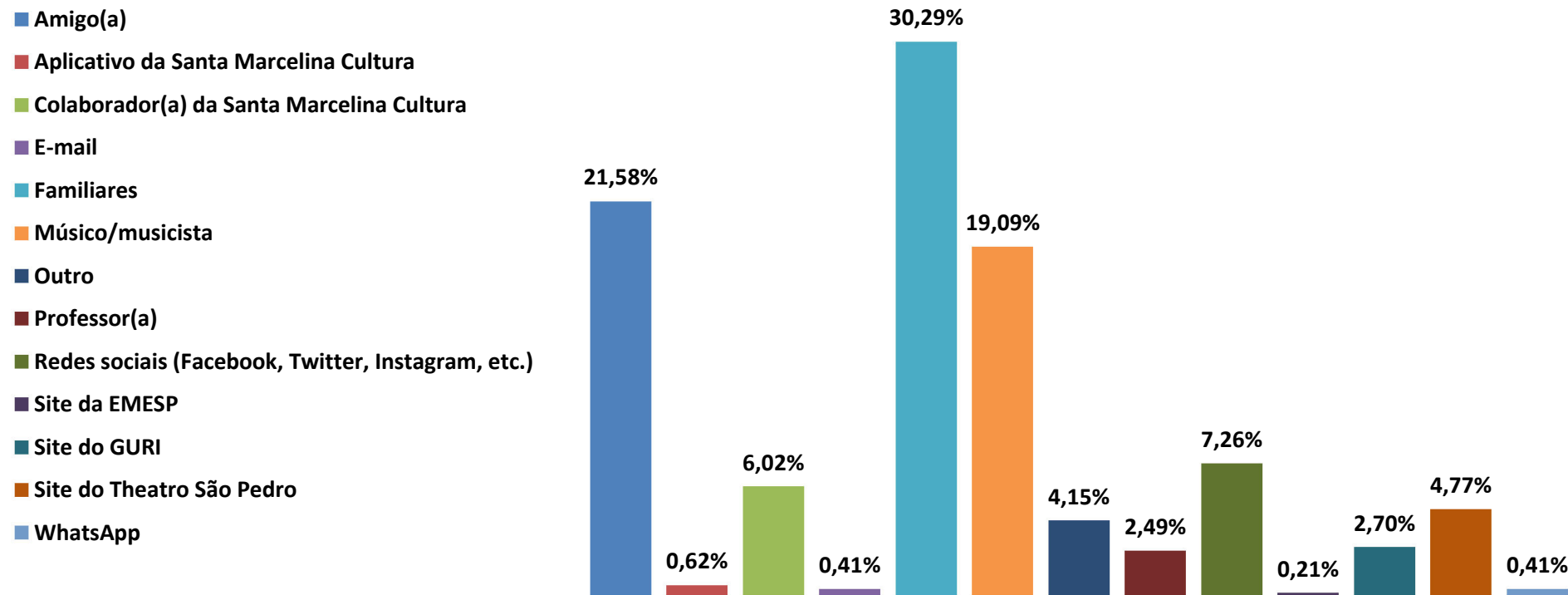
Gráfico 12: Serviços



Base: 461 respostas. Como você avalia os itens abaixo com base na experiência que teve no evento?

O público se informa sobre os eventos, principalmente, por meio de familiares (30,29%), amigos(as) (21,58%) e por músicos e musicistas (19,09%). Juntos, esses meios de divulgação correspondem a 71% da amostra. As redes sociais são meios utilizados por pouco mais de 7% dos(as) respondentes.

Gráfico 13: Divulgação do evento

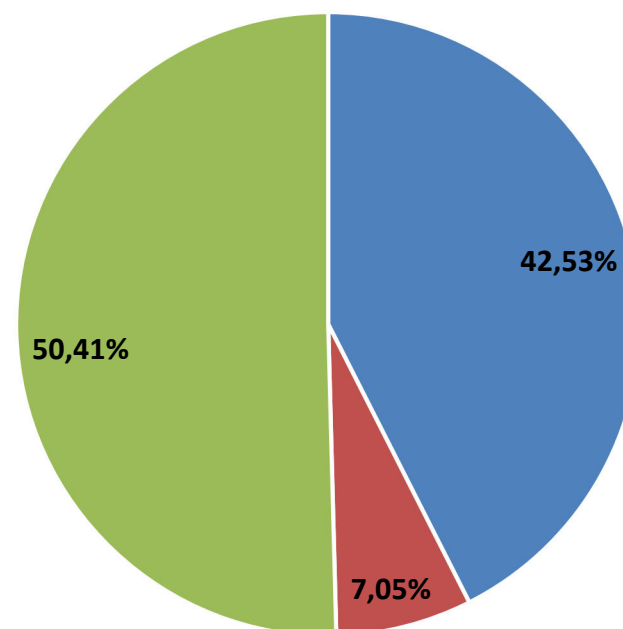


Base: 482 respostas. Como você ficou sabendo desta(e) apresentação/espetáculo?

Montante considerável do público possui alguém na família que é aluno(a)/bolsista da EMESP, Theatro São Pedro ou do Guri (50,41%) e 7,05% é aluno(a) dos programas mencionados. Os demais, cerca de 42,50% da amostra, não têm qualquer relacionamento com a Santa Marcelina Cultura.

Gráfico 14: Relacionamento com a SMC

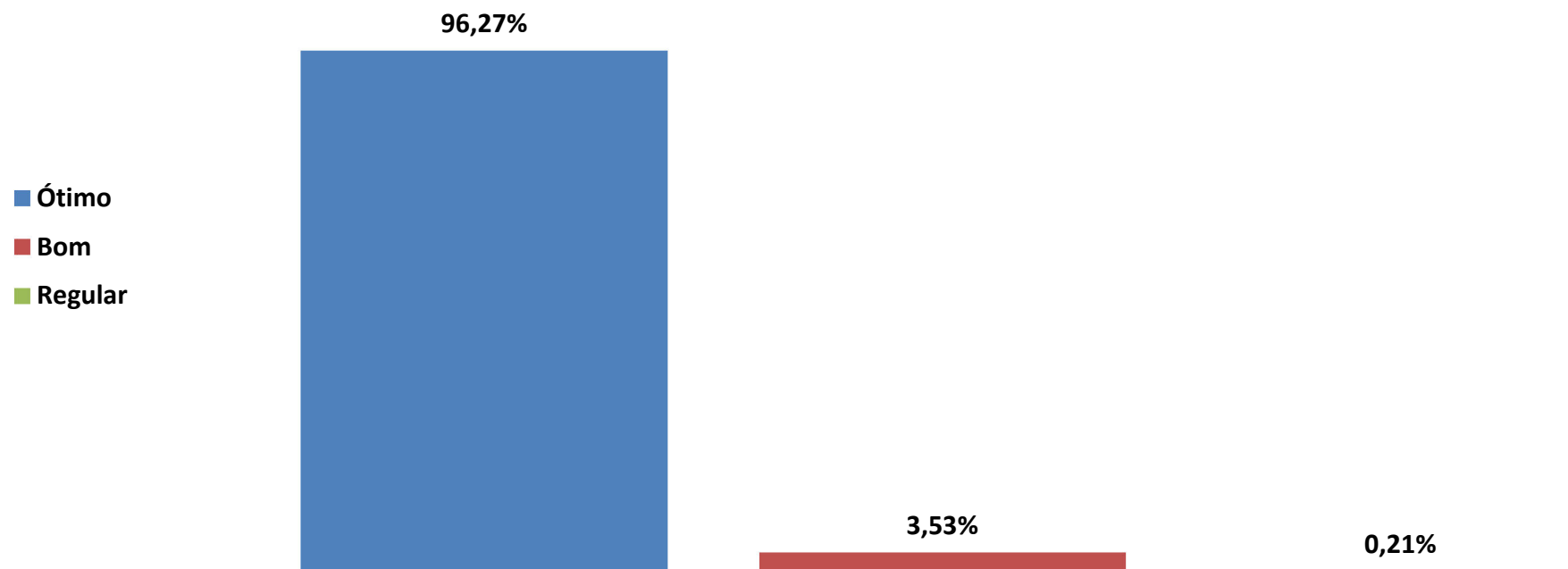
- Não tenho qualquer relacionamento com a Santa Marcelina Cultura
- Sou aluno(a)/bolsista da EMESP, Theatro São Pedro ou do Guri
- Tenho alguém na família que é aluno(a)/bolsista da EMESP, Theatro São Pedro ou do Guri



Base: 482 respostas. Das frases abaixo, qual descreve melhor seu relacionamento com a Santa Marcelina Cultura?

A satisfação do público com os eventos do Guri na Capital e Grande São Paulo é praticamente integral, 99,79% - ótimo (96,27%) e bom (3,53%).

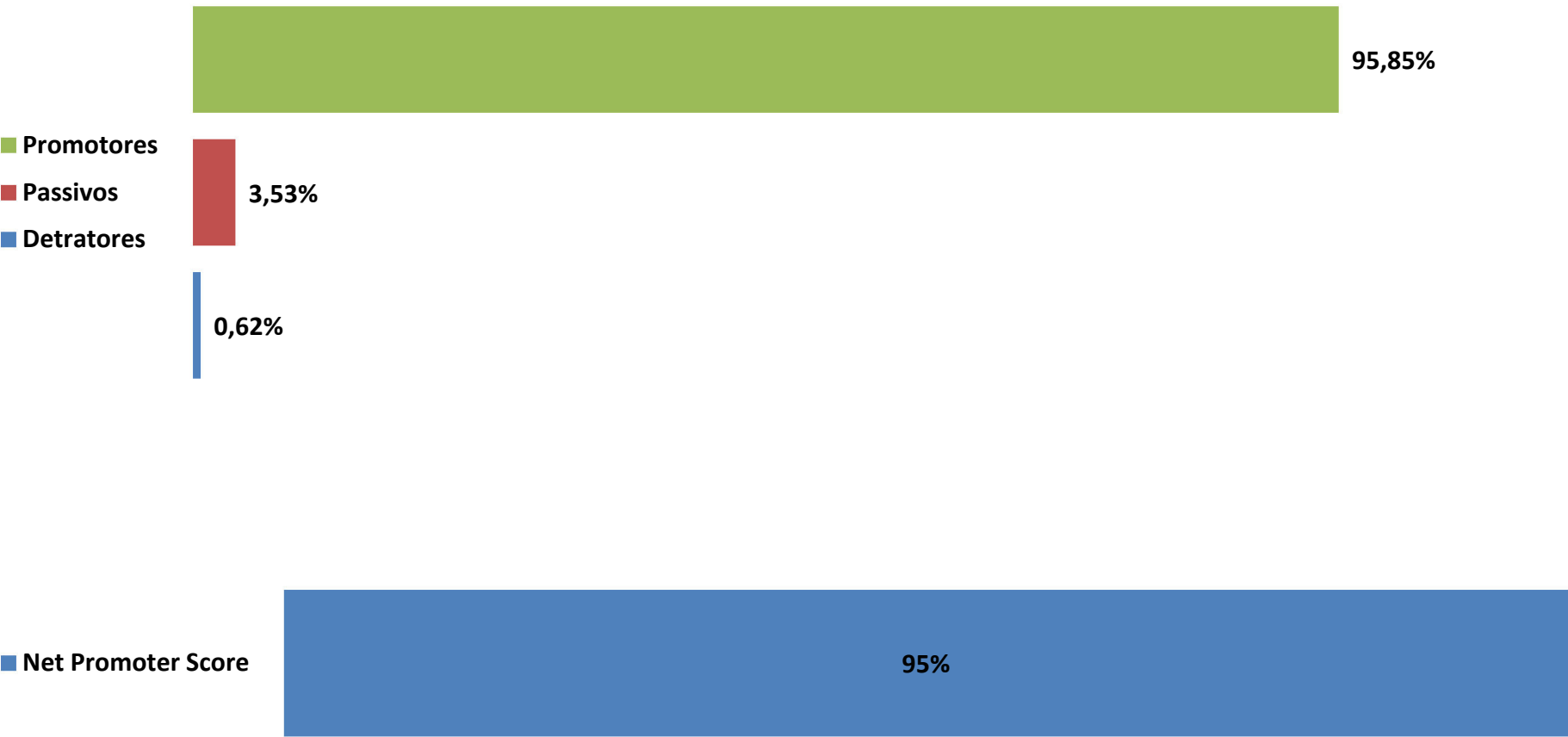
Gráfico 15: Avaliação



Base: 482 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 16: Net Promoter Score



Base: 482 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 95% do público são promotores, recomendariam os eventos para outras pessoas, 3,53% são passivos e apenas 0,62% não os recomendariam. O NPS do Guri na Capital e Grande São Paulo atingiu 95%, índice considerado de excelência.²

² 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

