



Job – 21178
11 | 2021



projeto
SATISFAÇÃO 2021

OBJETIVO E METODOLOGIA

Avaliar o nível de satisfação do público da OSESP

- § Através de entrevistas online
- § Via email-convite para todos os públicos: compradores avulsos, assinantes novos, assinantes antigos e assinantes série flexível (listagens fornecidas pela OSESP)
- § Data de coleta: entre dias 01-15/10/2021
- § O estudo teve caráter branded, ou seja, os respondentes souberam que o solicitante da pesquisa é a Fundação OSESP.
- § Os resultados de 2021 estão sendo comparados com 2016, 2017, 2018 e 2019 sempre que possível.





COM QUEM FALAMOS

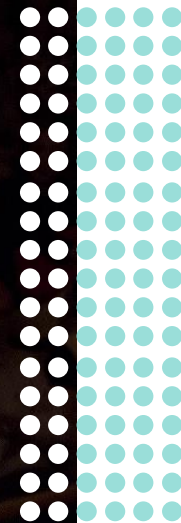
- § Homens e mulheres;
- § Acima de 16 anos;
- § Espectadores dos concertos da OSESP;
- § Frequentadores da Sala São Paulo;
- § Assinantes e Compradores de Ingressos Avulsos em 2020 e 2021

PERFIL	Universo 2021	REALIZADO 2019	MARGEM DE ERRO
TOTAL	39.930	1.053	3%

ANO	Universo	Realizado
2019	35.946	1.682
2018	18.619	1.392
2017	28.646	1.168
2016	29.524	1.313

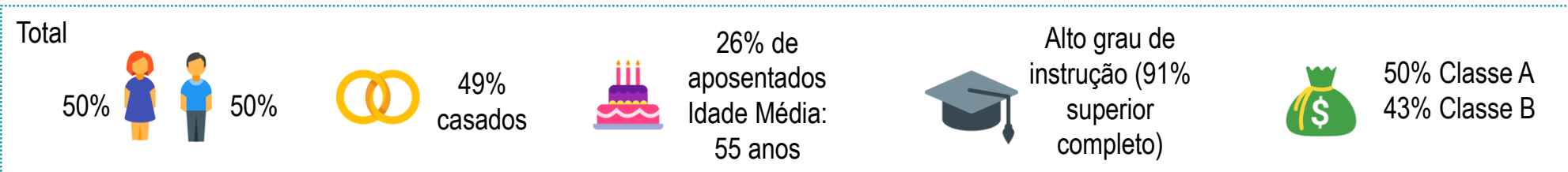


QUEM É O PÚBLICO




COM QUEM FALAMOS


*Aumento da participação do público mais velho (idade média passou de 49 para 55 anos)
Ligeiro crescimento da classe A (44% para 50%)*



Não Assinantes (529) – 50%

 50% mulheres
Mais solteiros (39%)
Idade Média – 48 anos
Classe B (62%)

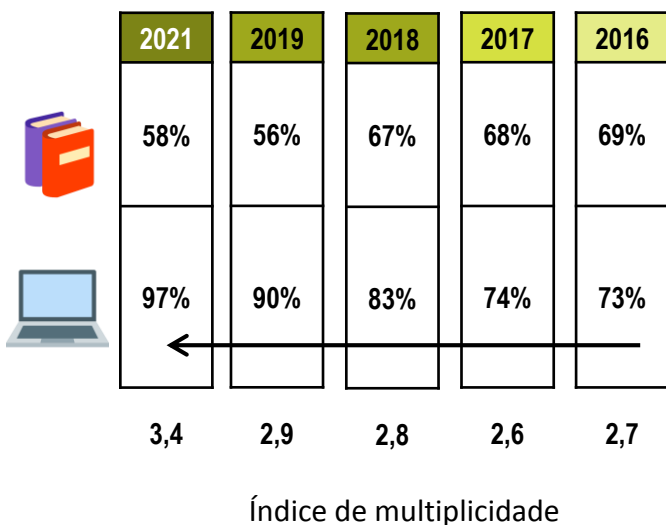
Assinantes (524) – 50%

 52% de homens
Mais casados (55%)
Mais velhos: Idade Média 63 anos
Classe A (61%)

COMO SE INFORMAM?

Número de pontos de contatos continuam crescendo (diversificação das “mídias”)

Mídias Sociais ganham ainda mais relevância, principalmente Instagram e YouTube



Digital consolidada sua posição como mídia principal entre os dois públicos: assinantes e não assinantes:

Assinante
73% convencional X 99% digital

Não Assinante
96% digital X 43% convencional

Uso do Site

Assinante
62% X 63% (2019)

Não Assinante
63% X 77% (2019)

%	2021	2019	2018	2017	2016
MÍDIA CONVENCIONAL					
Livreto de assinaturas da Temporada de concertos	25	22	33	36	39
Revista Osesp Anual	17	15	24	30	32
Folders distribuídos na Sala São Paulo	-	18	25	20	16
Jornais	25	16	18	20	22
Amigos ou parentes	12	16	12	8	8
Revistas	9	8	10	12	12
Rádio	15	9	10	12	11
MÍDIA DIGITAL					
Site da OSESP	62	72	69	66	63
Emails enviados pela OSESP	78	50	27	0	15
Aplicativo OSESP	13	12	18	///	///
MÍDIA SOCIAL					
Facebook	17	22	14	11	10
Instagram	26	14	///	///	///
YouTube	22	2	1	///	///
Twitter	2	2	1	///	///

Base: Amostra Total:
2019 – 1053
2019 – 1682
2018 – 1392
2017 – 1168
2016 – 1313

PANDEMIA AFETOU A FREQUÊNCIA DE ATIVIDADES CULTURAIS

Base: Amostra Total - 1.053

Museus/Exposições



85% (X 94% em 2019)

Uma vez a cada três meses*
(em 2019 – 1 vez a cada 2 meses*)

Cinema



76% (X 93% em 2019)

Uma vez a cada 2 meses*
(metade da frequência de 2019)

Teatro



73% (X 85% em 2019)

1 vez ao ano*
(em 2019 – 3 vezes por ano*)

*Mediana

P60. Você costuma frequentar...? Se sim, qual a frequência:

CAI AUDIÊNCIA DE OUTRAS ORQUESTRAS NO GERAL

ORQUESTRA SINFÔNICA MUNICIPAL DE SÃO PAULO RETRAI MAIS ENQUANTO QUE ORQUESTRA JAZZ SINFÔNICA CRESCE UM POUCO

45% assistem outras Orquestras além da OSESP (52% em 2019)

Além da OSESP assistem a:	2021	2019	2018	2017	2016
Orquestra Sinfônica Municipal de São Paulo	14%	25%	20%	20%	17%
Orquestra Jazz Sinfônica	20%	16%	10%	10%	9%
Orquestra Sinfônica Brasileira	5%	4%	4%	4%	5%
Orquestra do Theatro São Pedro	10%	12%	12%	///	///
Orquestra Sinfônica da USP	5%	14%	11%	11%	10%
Orquestra Bachiana Filarmônica	6%	7%	6%	11%	7%
Orquestras e Grupos Internacionais	14%	18%	21%	16%	16%

Cultura Artística	24%
Outros - Orquestras e Grupos Internacionais que assistiu	83%
Mozarteum Brasileiro	17%
Tucca - Orquestras e Grupos Internacionais que assistiu	8%


Base: Amostra Total - 1053

P2. De quais orquestras você assistiu a pelo menos um Concerto/Ensaio nos últimos 12 meses? Assinale quantas alternativas forem necessárias (RM)

2 capítulo

IMAGEM E SATISFAÇÃO





OSESP SEGUE SENDO RECONHECIDA PELO SEU PRESTÍGIO INTERNACIONAL E POR SER PRINCIPAL REFERÊNCIA NA MÚSICA SINFÔNICA NO BRASIL E AMÉRICA LATINA

	2021	2019	2018	2017	2016
Goza de Prestígio Internacional	92%	91%	87%	89%	87%
Contribui efetivamente para o cultivo da música brasileira	86%	88%	83%	//	//

Novas afirmações	2021	2019
Principal referência na música sinfônica no Brasil e na América Latina	89%	87%
A OSESP é uma orquestra que contribui efetivamente para a democratização da música clássica	84%	84%

Top 2 Boxes (Concordo totalmente + concordo)

Base: Amostra Total - 1053

P8. O quanto você concorda ou discorda com cada uma das afirmações a seguir?
Por favor, use uma escala de 1 a 5, onde 1 é discordo totalmente e 5 é concordo totalmente

PROJETOS OSESP MAIS CONHECIDOS

CRESCE EM 11p.p. CITAÇÃO À TRANSMISSÃO DE CONCERTOS AO VIVO PELA INTERNET AO PASSO QUE CAI A MENÇÃO À ENSAIOS GERAIS OSESP, IMPACTADO PELO ANO DE PANDEMIA

Projetos Mais Citados (pelo menos 70%)

	2021	2019	2018	2017	2016
Festival de Inverno Campos do Jordão	95%	92%	90%	92%	93%
Transmissão de concerto ao vivo pela internet	95%	74%	64%	60%	63%
Concertos Matinais	92%	92%	90%	89%	91%
Ensaio gerais da Osesp	82%	87%	85%	87%	86%
CDs gravados pela Osesp	80%	71%	78%	80%	82%
Concertos fora do estado, no Brasil e exterior	75%	74%	72%	78%	80%
Visitas monitoradas à Sala São Paulo	82%	82%	78%	80%	79%

Base: Amostra Total - 1053

Projetos Menos Citados (Inferior a 70%)

	2021	2019	2018	2017	2016
Programa Descubra a Orquestra	58%	53%	49%	53%	56%
Academia de Música da Osesp	69%	62%	56%	56%	53%
Selo Digital Osesp	59%	42%	45%	53%	47%
Passe Livre Universitário	46%	43%	46%	42%	44%
Editora da Osesp	48%	43%	43%	44%	41%
Minuto Osesp	47%	38%	41%	38%	38%
Mediateca	28%	24%	23%	24%	22%
Sou Osesp Plano Azul	56%	51%	50%	59%	59%
Sou Osesp Plano Verde	50%	49%	47%	--	--
Programa Sua Orquestra	--	--	--	59%	59%
Revista Osesp	74%	66%	76%	81%	84%
Falando de Música na Osesp	--	56%	70%	67%	67%
Semibreve	26%	--	--	--	--

P13. Quais dos seguintes projetos e serviços você conhece, mesmo que seja apenas de ter ouvido falar? Assinale quantas alternativas forem necessárias. (RM – RODIZIAR)

IMPORTÂNCIA DOS PROJETOS:

CRESCE RELEVÂNCIA DA ACADEMIA DE MÚSICA QUE ULTRAPASSA OS CONCERTOS MATINAIS, VOLTANDO AO PANORAMA DE 2018

Base: Amostra Total - 1053

Projetos Mais Citados (pelo menos 30%)

	2021	2019	2018	2017	2016
Concertos Matinais	54%	60%	54%	51%	47%
Academia de Música da Osesp	59%	56%	57%	54%	50%
Programa Descubra a Orquestra	47%	51%	48%	45%	43%
Festival de Inverno Campos do Jordão	45%	43%	37%	35%	31%
Transmissão de concertos por Internet ao Vivo	47%	38%	35%	32%	30%
Passé Livre Universitário	37%	37%	34%		

Projetos Menos Citados (Inferior a 30%)

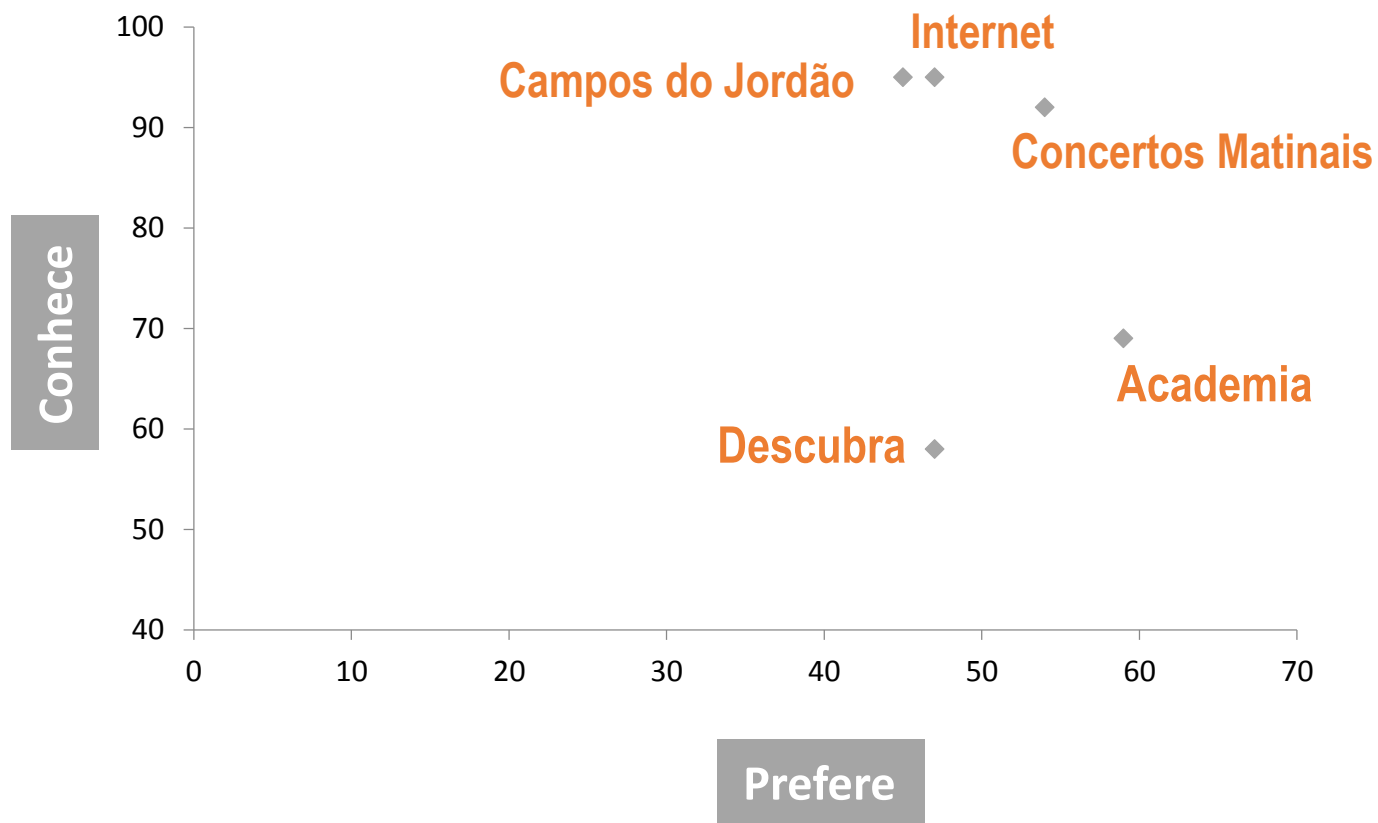
Visitas monitoradas à Sala São Paulo
Concertos fora do Estado, no Brasil e exterior
Ensaio gerais
Falando de Música na Osesp
Editora da Osesp
CDs gravados pela Osesp
Mediateca
Selo Digital Osesp
Revista Osesp
Sou Osesp Plano Azul
Minuto Osesp
Sou Osesp Plano Verde

Transmissão de Concerto Online ganha relevância

ACADEMIA DE MÚSICA E TRANSMISSÃO PELA INTERNET GANHAM MAIS RELEVÂNCIA



Academia de Música da Osesp
 Concertos Matinais
 Programa Descubra a Orquestra
 Transmissão por internet
 Festival de Inverno Campos do Jordão



P13. Quais dos seguintes projetos e serviços você conhece, mesmo que seja apenas de ter ouvido falar? Assinale quantas alternativas forem necessárias. (RM – RODIZIAR)

P13a. Dos 5 (cinco) projetos/serviços assinalados, por favor, indique o 1º mais importante, o 2º mais importante, sucessivamente até o 5º.

SATISFAÇÃO GERAL:

MÉDIAS APRESENTAM CRESCIMENTO, IMPACTADAS PELA AVALIAÇÃO MAIS POSITIVA ENTRE OS ASSINANTES

Assinantes apresentam crescimento em relação à última onda

Assinante – 9,4

2019 → 9,2
2018 → 9,2
2017 → 9,0
2016 → 8,9

Notas 9 e 10
2021 – 88%
2019 – 89%
2018 – 79%
2017 – 74%
2016 – 68%

Comprador Avulso – 9,6

2019 → 9,7
2018 → 9,4
2017 → 9,4
2016 → 9,3

Notas:
2021 – 9,5
2019 – 9,2
2018 – 9,3
2017 – 9,2
2016 – 9,1

	2021	2019	2018	2017	2016
Notas 6 ou -	0%	0%	1%	2%	2%
Notas 7 e 8	12%	11%	16%	19%	23%
Notas 9 e 10	88%	89%	83%	79%	75%

←

Base: Amostra Total - 1053

P4. Considerando a execução dos concertos da OSESP, qual a sua avaliação deles de uma forma geral? Por favor, dê uma nota de 1 (péssimo) a 10 (excelente). Assinale somente uma alternativa (RU)

AVALIAÇÃO SE MANTÉM POSITIVA, COM CRESCIMENTO PARA SOLISTAS E REGENTE TITULAR

Média

	2021	2019	2018	2017	2016
Instrumentistas da OSESP	9,7	9,6	9,5	9,5	9,4
Regentes convidados pela OSESP	9,5	9,4	9,4	9,4	9,3
Solistas	9,5	9,1	9,4	///	///
Coralistas do Coro Sinfônico da OSESP	9,5	9,4	9,3	9,4	9,2
Regente titular - Thierry Fischer	9,5	9,3	9,2	9,2	9,1
Programação Coral	9,1	9,1	8,9	8,9	8,8
Programação Sinfônica	9,1	9,8	8,8	8,6	8,6
Programação de Câmara (recitais, grupos, Quarteto Osesp)	9,2	9,2	///	///	///
<i>BASE</i>	1.053	1.682	1.392	1.168	1.313

Mas no geral notas mantiveram-se estáveis, com tendência mais positiva entre os assinantes

	Não Assinantes					Assinantes				
	2021	2019	2018	2017	2016	2021	2019	2018	2017	2016
Instrumentistas da OSESP	9,7	9,7	9,6	9,6	9,5	9,7	9,5	9,5	9,5	9,4
Regente titular - Thierry Fischer	9,5	9,5	9,2	9,3	9,2	9,6	9,1	9,1	9,1	9,1
Coralistas do Coro Sinfônico	9,6	9,5	9,3	9,5	9,2	9,5	9,4	9,3	9,3	9,2
Regentes convidados	9,5	9,5	9,4	9,5	9,5	9,5	9,3	9,4	9,3	9,2
Programação Coral	9,1	9,2	8,9	9,0	8,9	9,0	8,9	8,9	8,9	8,8
Programação Sinfônica	9,2	9,2	8,9	8,9	8,8	9,0	8,7	8,8	8,4	8,4

RECOMENDAÇÃO

NPS (NET PROMOTER SCORE)



Promotores: 95%

(soma das notas 10 + 9)



Neutros: 4%

(soma das notas 8 + 7)



Detratores: 1%

(soma das notas 6 a 1)

NPS

94

NPS (2019)

93

RECOMENDAÇÃO:

Mulheres seguem como maiores promotoras da OSESP

Crescimento entre as assinantes

NPS (NET PROMOTER SCORE)



Promotores: 95%
(soma das notas 10 + 9)



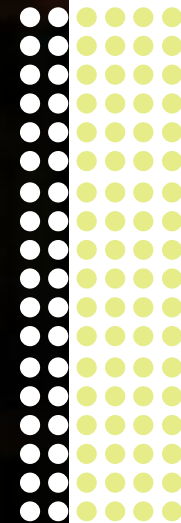
Detratores: 1%
(soma das notas 6 a 1)

	Promotores		
	2021	2019	2018
Homens	93%	92%	90%
Mulheres	96%	96%	94%
18-39 anos	94%	95%	94%
+ 39 anos	95%	93%	91%
Assinante	95%	90%	91%
Não Assinante	95%	96%	93%

	Detratores		
	2021	2018	2019
Homens	1%	2%	1%
Mulheres	1%	0	0
18-39 anos	2%	0	1%
+ 39 anos	1%	3%	1%
Assinante	1%	2%	1%
Não Assinante	1%	0	2%

3 capítulo

SALA SÃO PAULO



SALA SÃO PAULO:

AVALIAÇÃO SE MANTÉM ESTÁVEL, COM CRESCIMENTO ENTRE OS ASSINANTES

Notas:
 2019 – 9,5
 2019 – 9,4
 2018 – 9,3
 2017 – 9,2
 2016 – 9,3

Base: Amostra Total - 1053

	2021	2019	2018	2017	2016
Assinante	9,5	9,3	9,2	9,2	8,2
Não Assinante	9,6	9,5	9,3	9,3	9,4

	2021	2019	2018	2017	2016
Notas 6 ou -	1%	1%	1%	2%	1%
Notas 7 e 8	12%	12%	17%	19%	17%
Notas 9 e 10	87%	86%	82%	79%	82%

P9. Considerando a Sala São Paulo, qual a sua **avaliação** de uma forma geral? Por favor, dê uma nota de 1 (péssimo) a 10 (excelente). Assinale somente uma alternativa (RU)

Sala São Paulo:

AVALIAÇÃO SE MANTÉM POSITIVA, COM DESTAQUE PARA ATENDIMENTO, ILUMINAÇÃO NAS ÁREAS DE CIRCULAÇÃO, BANHEIROS E AR CONDICIONADO

Base: Amostra Total - 1053

Aspectos de Alta Satisfação (pelo menos 50% de nota 10)

	2021	2019	2018	2017	2016
Acústica	84%	83%	76%	71%	72%
(Não) Interferência de ruídos	77%	79%	71%	69%	69%
Iluminação da sala de concertos	79%	79%	71%	69%	69%
Atendimento dos funcionários	73%	67%	62%	58%	
Iluminação nas áreas de circulação	68%	64%	59%	58%	57%
Banheiros	78%	55%	51%	52%	52%
Ar condicionado	65%	61%	55%		

Aspectos de Satisfação Média (pelo menos 1/3 de nota 10)

	2021	2019	2018	2017	2016
Conforto das poltronas	46%	44%	33%	///	///

Aspectos de Satisfação Menor (menos de 1/3 de notas 10)

	2021	2019	2018	2017	2016
Facilidade de acesso para deficientes físicos	30%	27%	22%	23%	22%

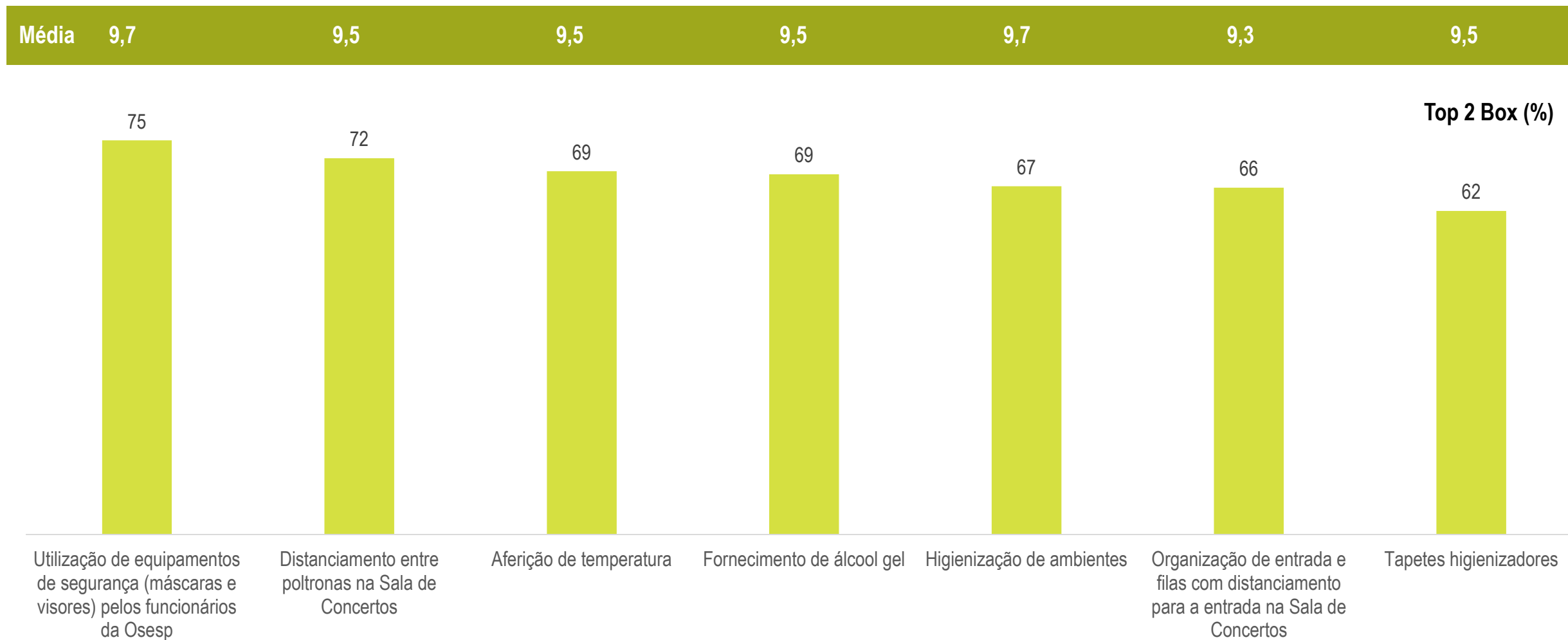
Mais do que mal avaliado há um grande desconhecimento sobre o fato. Maioria não sabe avaliar:

- 2021 – 53%
- 2019 – 54%
- 2018 – 58%
- 2017 - 53%
- 2016 - 55%

P10. Agora, vamos considerar alguns aspectos específicos da Sala São Paulo. Por favor, atribua uma nota de 1 a 10 para cada um dos seguintes aspectos. Lembrando que a nota 1 é totalmente insatisfeito e a nota 10 é totalmente satisfeito (**RU em cada atributo**)

AVALIAÇÃO POSITIVA DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA ADOTADOS DEVIDO À PANDEMIA

Base: Amostra Total - 1053



P11. Sobre o cumprimento dos Protocolos de Segurança seguidos pela Sala São Paulo devido à pandemia de Covid-19, por favor, atribua uma nota de 1 a 10 para cada um dos seguintes aspectos. Lembrando que a nota 1 é totalmente insatisfeito e a nota 10 é totalmente satisfeito.

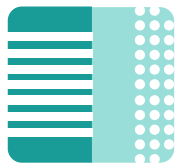
CRESCER A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS E AVALIAÇÃO DO LOJA D E DO CAFÉ DA SALA

Base: Amostra Total - 1053

UTILIZA	2021	2019	2018	2017	2016
Café da Sala	85	77	81	84	82
Estacionamento	83	74	81	86	87
Cafeteria Lilás Pastia	63	77	79	79	77
Loja Clássicos	78	68	73	75	76
Loja Zona D	64	58	59	45	46
Restaurante da Sala	///	74	55	51	51
Táxi	36	36	36	///	///

MÉDIA GERAL	2021	2019	2018	2017	2016
Loja Clássicos	9,1	9,7	8,6	8,6	9,2
Táxi	8,7	8,6	8,6	///	///
Loja Zona D	9,0	8,5	8,5	8,5	9,9
Estacionamento	8,9	8,6	8,4	8,3	8,6
Cafeteria Dulca	8,5	8,2	8,3	8,2	8,8
Restaurante da Sala	///	8,4	8,2	8,3	9,6
Café da Sala	8,5	8,1	8,0	7,9	8,4

4 capítulo



INGRESSOS

Aquisição/ no show





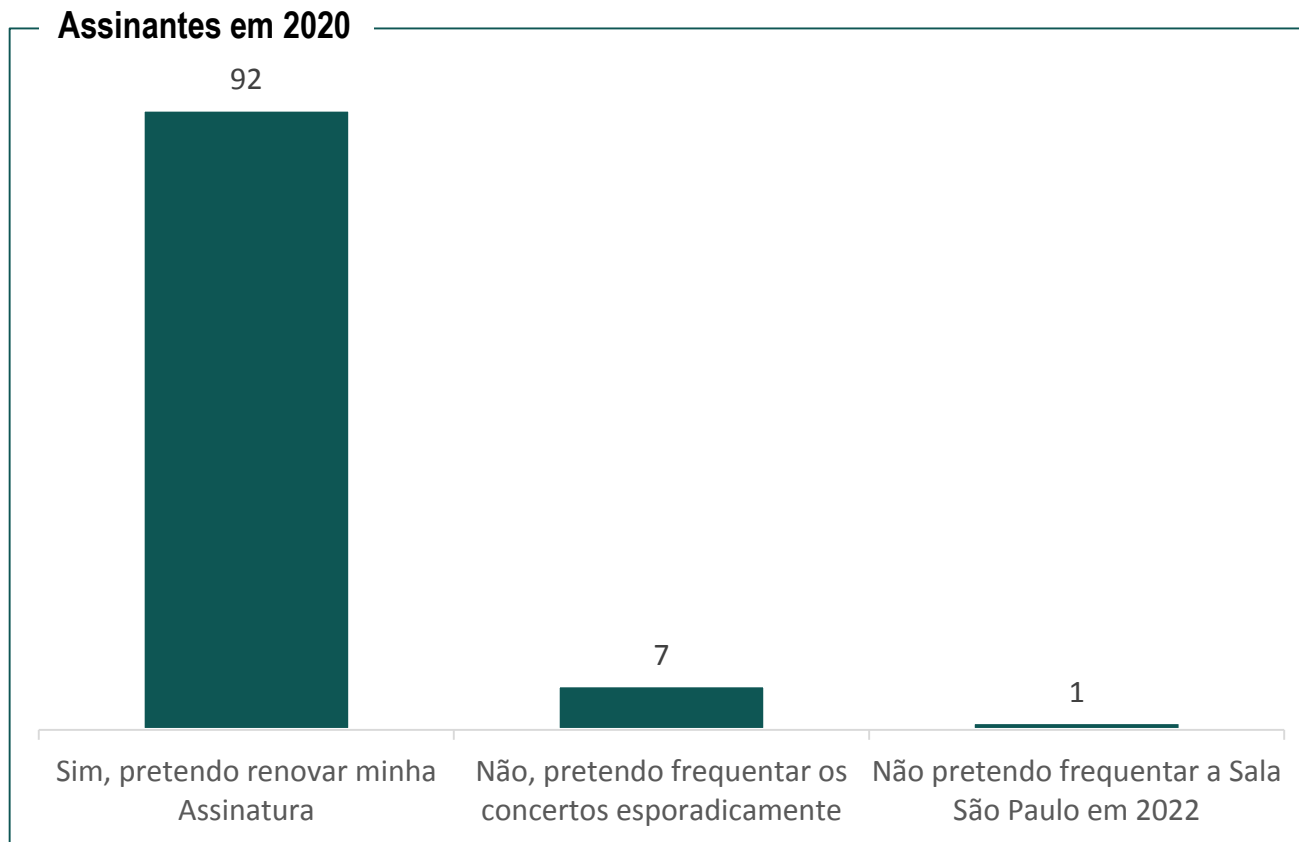
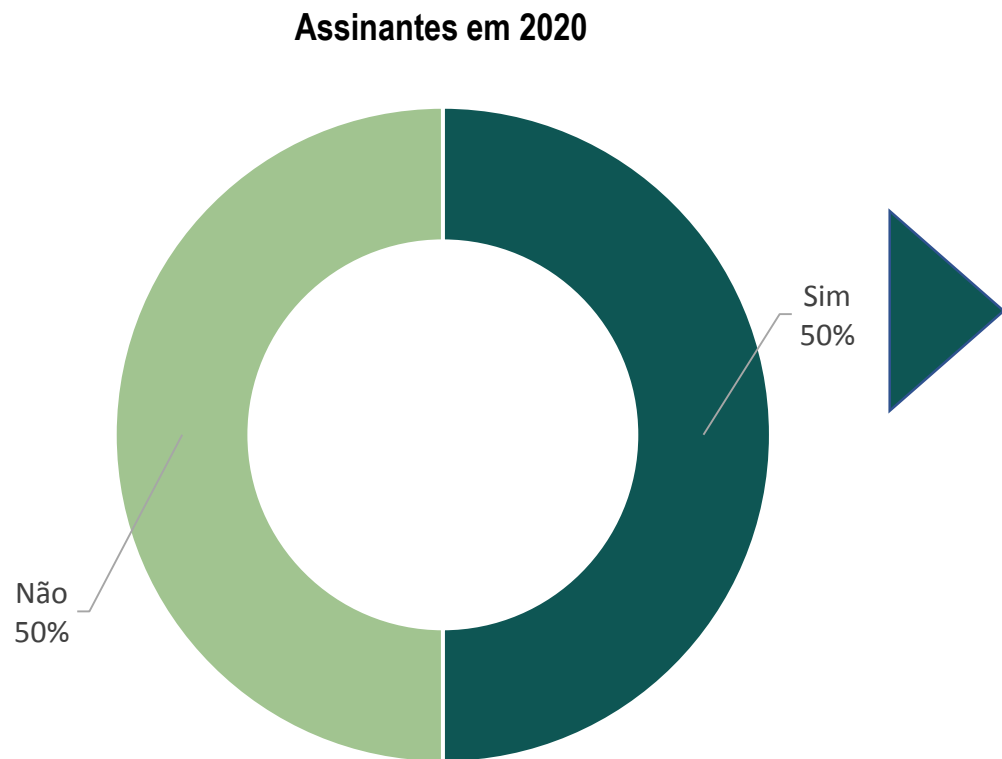
ASSINANTES ANTIGOS

- ✓ Processo de Compra
- ✓ Renovação



GRANDE PARTE DOS ASSINANTES EM 2020 PRETENDE RENOVAR A SUA ASSINATURA NO PRÓXIMO ANO

Base: Amostra Total - 1053



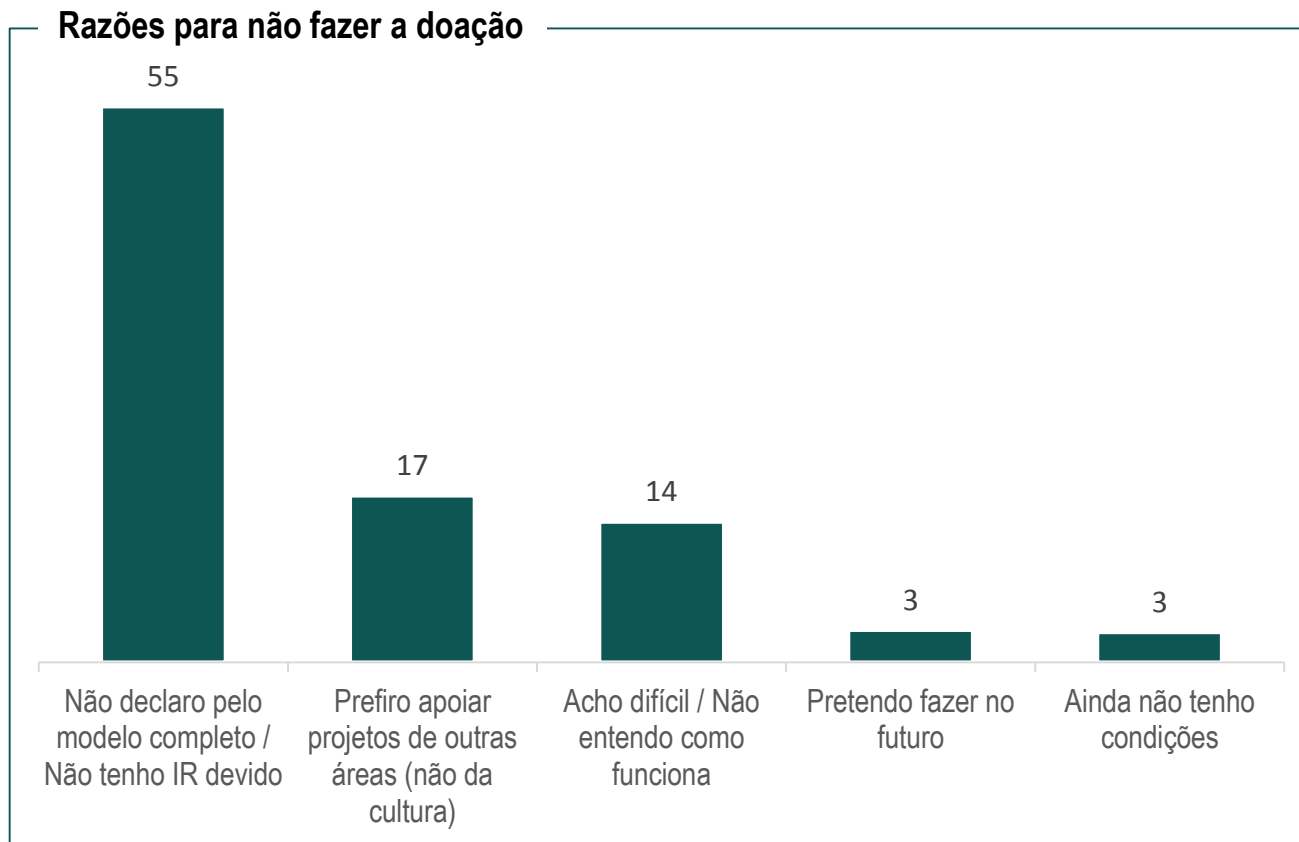
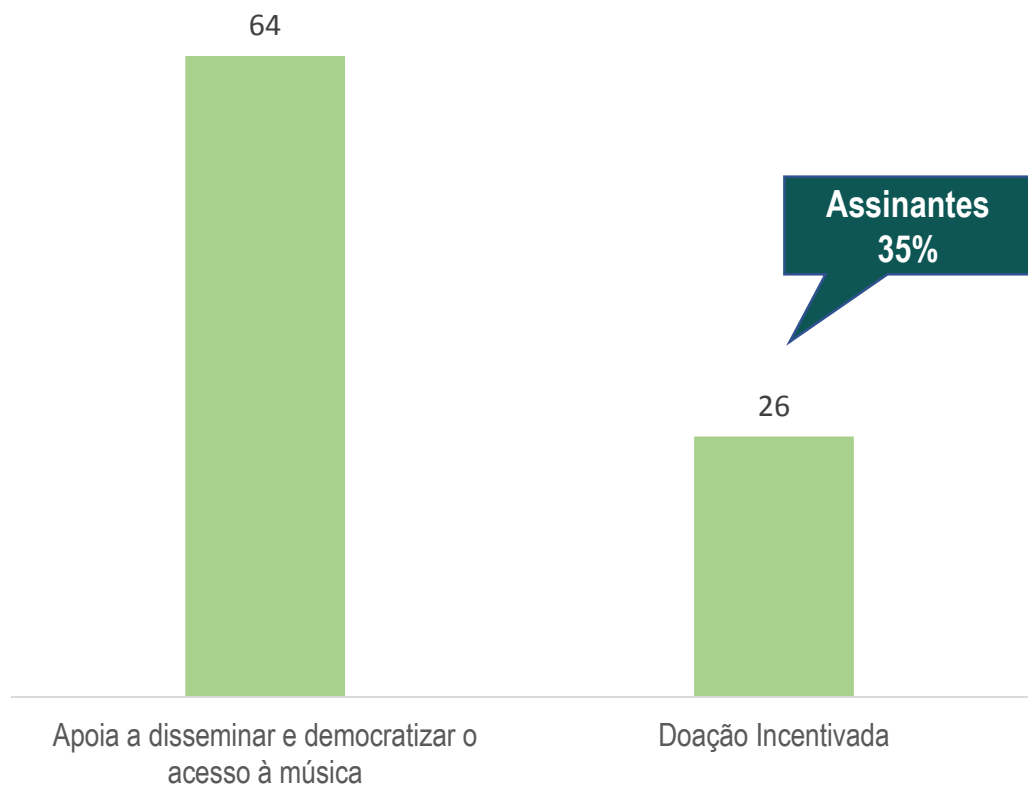
Base: Assinantes- 529

P21. Você foi Assinante da Osesp em 2020?

P22 Você pretende renovar sua(s) Assinatura(s) quando a Osesp retomar a venda desta modalidade?

APROXIMADAMENTE 1/4 DA AMOSTRA JÁ FEZ DOAÇÕES À OSESP. ENTRE OS ASSINANTES, MAIS DE 1/3 JÁ FEZ ALGUMA DOAÇÃO

Base: Amostra Total - 1053



Base: Assinantes- 529

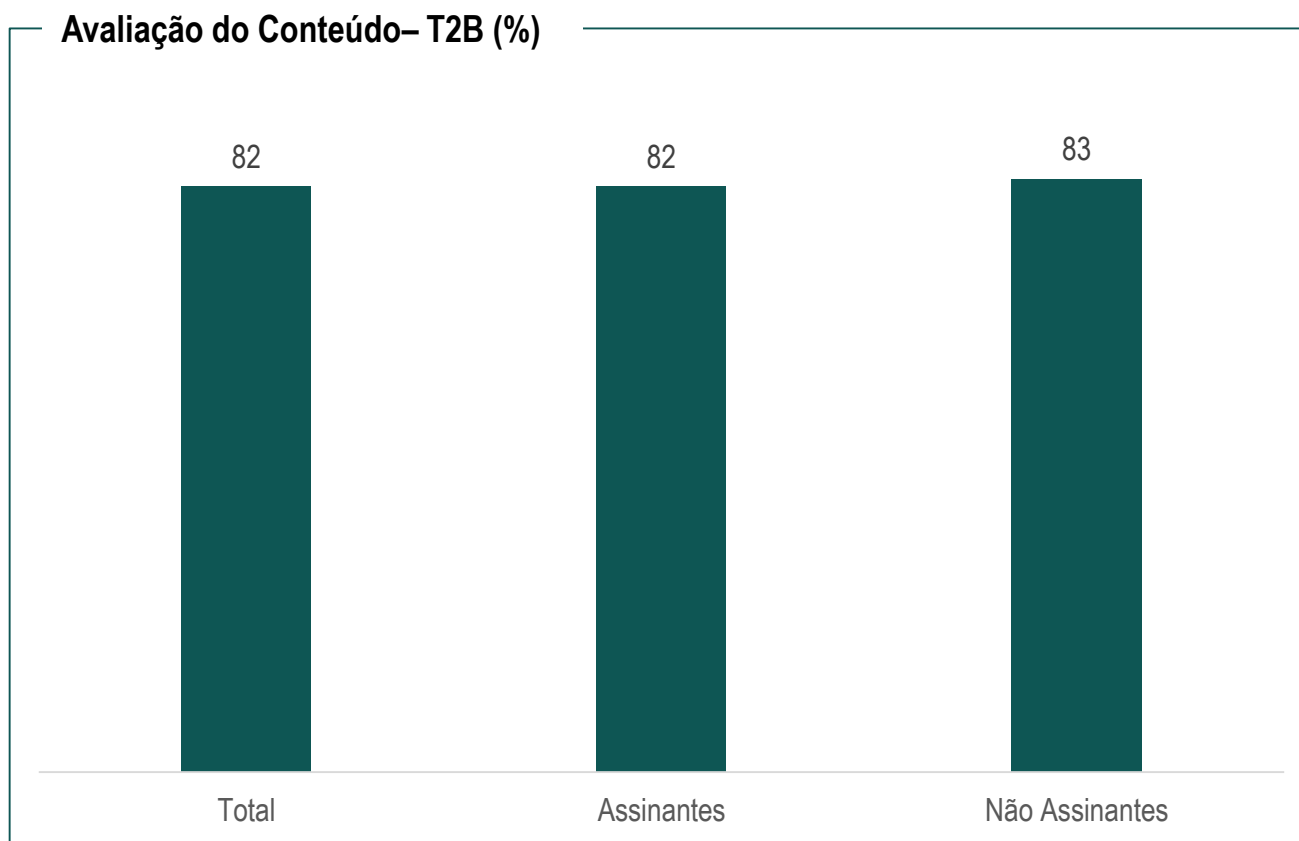
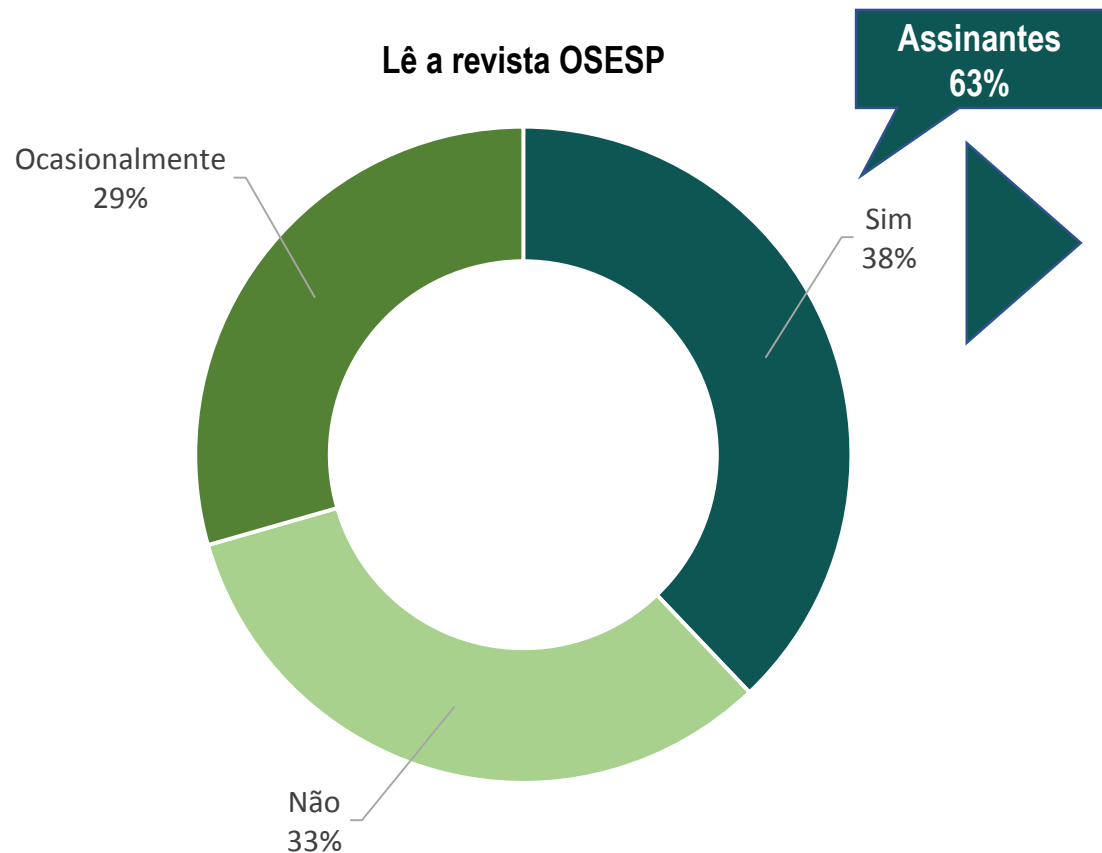
P14. Na prática, você apoia a Osesp e ajuda a disseminar e democratizar o acesso à música a custo zero?

P14A. Você já faz uma doação incentivada para a Osesp?

P14B. Razão de não doar?

GRANDE PARTE DA AMOSTRA LÊ A REVISTA OSESP, AINDA QUE OCASIONALMENTE. O CONTEÚDO É CONSIDERADO RELEVANTE ENTRE OS LEITORES

Base: Amostra Total - 1053



Base: Assinantes- 709

P15. Você lê a Revista Oseps?

P15A. Você considera o conteúdo da Revista Oseps relevante?

Compradores Avulsos:

SITE DA OSESP CONTINUA SENDO O PRINCIPAL CANAL DE COMPRA DE INGRESSOS AVULSOS



Base: Comprador Avulso: 775

Onde adquiriram os ingressos:

	2021	2019		2018	2017	2016
Pelo site da Osesp	87%	86%	Site Ingresso Rápido	72%	75%	79%
Na bilheteria da Sala São Paulo	11%	20%	Bilheteria da Sala SP	25%	28%	28%
Pelo aplicativo da Osesp	9%	8%	Pelo aplicativo da Ingresso Rápido	31%	18%	12%
Nos totens de autoatendimento	4%	7%	Pontos de Venda Ingresso Rápido	2%	4%	4%

PROCESSO DE COMPRA:

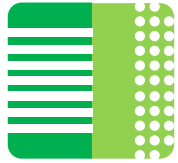
AVALIAÇÃO DE COMPRA E NAVEGAÇÃO DO SITE DA OSESP É POSITIVA

	Bilheteria Sala São Paulo				Site da Osesp		Site da Ingresso Rápido		Totens de Autoatendimento		Ponto de Venda da Ingresso Rápido	
	2021 (82 casos)	2019 (234 casos)	2018 (197 casos)	2017 (169 casos)	2021 (677 casos)	2019 (1000 casos)	2018 (567 casos)	2017 (449 casos)	2021 (33 casos)	2019 (79 casos)	2018 (13 casos)	2017 (27 casos)
NOTA GERAL	8,8	8,7	8,7	8,4	8,6	8,7	7,9	8,0	8,2	7,92	7,1	7,8
Facilidade de efetivar a compra	8,9	8,8	8,8	8,6	8,7	8,9	8,2	8,3	8,2	8,0	7,5	7,7
Preço dos ingresso	7,8	7,7	7,6	7,5	8,2	7,9	7,0	7,1	8,3	7,7	7,2	7,3
Horário de funcionamento	8,0	8,4	8,3	7,9	///	///	///	///	///	///	7,5	8,0
Treinamento dos atendentes	9,2	8,8	8,9	8,7	///	///	///	///	///	///	7,4	7,6
Cordialidade dos atendentes	9,4	9,1	9,1	8,7	///	///	///	///	///	///	7,7	7,7
Facilidade de navegação pelo site	///	///	///	///	8,4	8,6	///	///	///	///	///	///

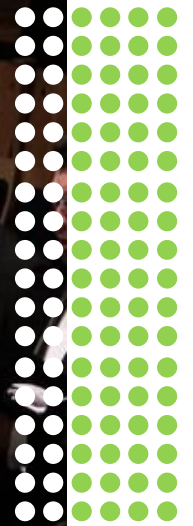
P17/18/19. Considerando a compra avulsa na **BILHETERIA DA SALA SÃO PAULO/ TOTEL/ SITE INGRESSO RÁPIDO**, qual a sua **avaliação** de uma forma geral? Por favor, dê uma nota de 1 (péssimo) a 10 (excelente).

P17A/18^a/19A. Qual o seu grau de **satisfação** com os seguintes aspectos relacionados à aquisição de ingressos avulsos para os concertos da OSESP na **BILHETERIA DA SALA SÃO PAULO/ TOTEM/ RÁPIDO/ SITE INGRESSO RÁPIDO**

5 capítulo



APRENDIZADOS



2021: O ANO DA RETOMADA

Num cenário de Pandemia, onde os eventos culturais sofreram bastante (queda de frequência em teatros, cinemas, outras orquestras), a OSESP mantém sua boa performance.

De modo geral, as avaliações de satisfação são positivas com destaque para o crescimento das avaliações entre os assinantes que revelaram uma alta intenção de renovação de assinatura para o próximo ano.

E dentro deste contexto, destacamos:

- A consolidação do Digital, inclusive entre os assinantes, tanto quanto um canal de informação sobre a OSESP e concertos como um local para aquisição de ingressos.
- A transmissão de concertos ao vivo pela Internet apresenta crescimento de relevância assumindo o 2º, lugar entre os projetos mais citados pelos entrevistados.
- A boa avaliação dos protocolos de segurança adotados durante a pandemia

