



Projeto: Satisfação e o Futuro da Osesp

PJ21163

Setembro 2022



OBJETIVOS E METODOLOGIA

Avaliar o nível de Satisfação do público da Osesp (assinantes e não assinantes), assim como identificar quais são as suas expectativas em relação ao futuro da Fundação.

- Padrão de Ação: Traçar planos viáveis para o futuro da Osesp (principalmente no que se refere à programação).

Pesquisa quantitativa através de entrevistas online.

- Envio de e-mail convite para todos os públicos: compradores avulsos e assinantes (listagens fornecidas pela Osesp).
- Data de coleta: entre os dias 17 e 30 de agosto de 2022.
- O estudo teve caráter branded, ou seja, os respondentes souberam que o solicitante da pesquisa é a Fundação Osesp.
- Os resultados de 2022 estão sendo comparados com 2017, 2018, 2019 e 2021 sempre que possível.



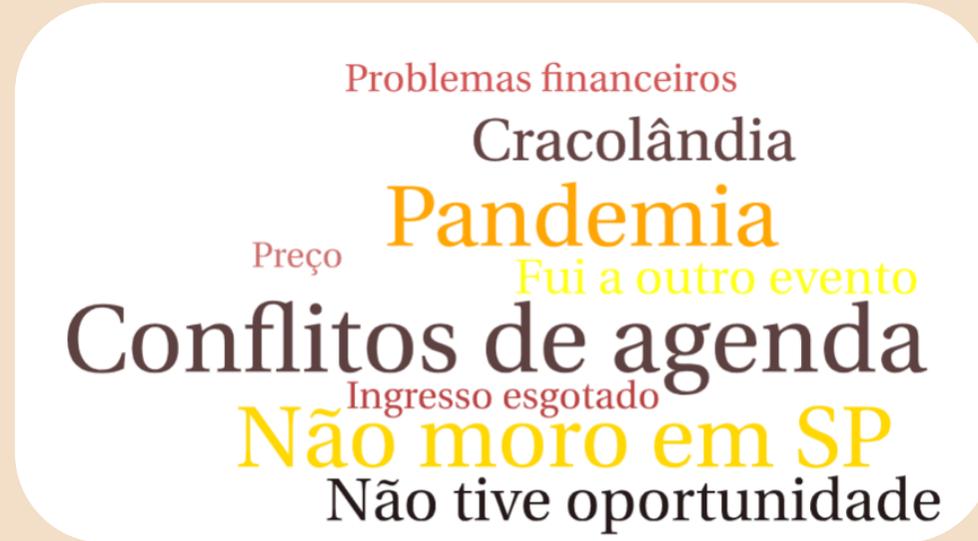
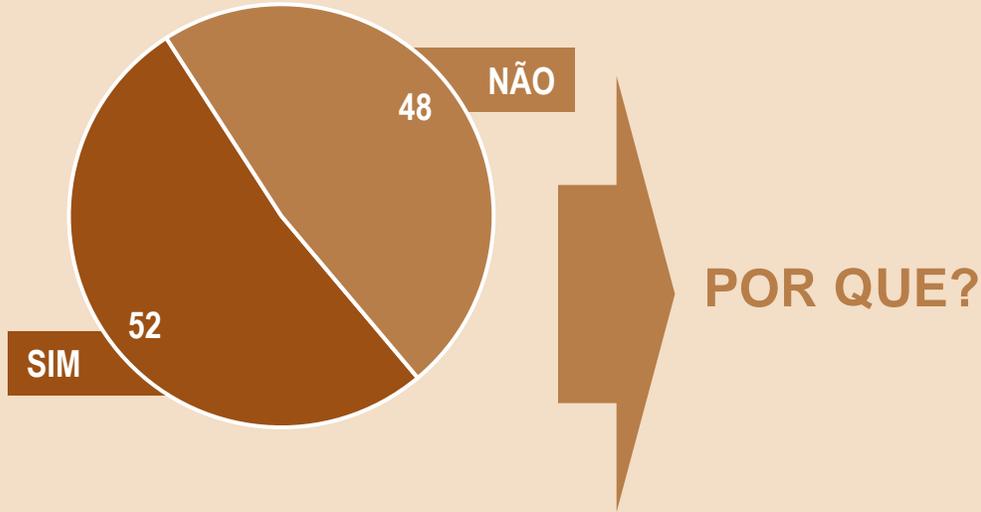
COM QUEM FALAMOS

- **1425 contatos** (746 assistiram concertos na Osesp nos últimos 6 meses e 679 não assistiram);
- Homens e mulheres;
- Acima de 16 anos;
- Frequentadores da Sala São Paulo;
- Assinantes e Compradores de Ingressos Avulsos.

PERFIL	UNIVERSO 2022	REALIZADO 2022	MARGEM DE ERRO
TOTAL	60.000	746	3,6%

ANO	UNIVERSO	REALIZADO
2021	39.930	1.053
2019	35.946	1.682
2018	18.619	1.392
2017	28.646	1.168
2016	29.524	1.313

Assistiu à pelo menos um concerto ou ensaio de música clássica ao vivo executado pela Osesp após a pandemia, ou seja, nos últimos 6 meses



Metade dos espectadores que acessaram a pesquisa não viram nenhum concerto recentemente (em anos anteriores falávamos com pessoas que tinham frequentado a Osesp no último ano)

% Quando esteve na Osesp pela última vez





Capítulo 1. Detalhamento do Público Frequentador



Perfil da amostra

Público da Osesp com perfil semelhante a 2021, mas com um pouco menos de mulheres e classe A, em função da maior presença de não assinantes.



Não Assinantes ou Compradores Avulsos (412) – 55%



55% homens
Mais solteiros (46%)

Idade Média - 46 anos
16% aposentados



Classe A (32%)
Classe B (54%)

Assinantes (334) – 45%



54% de homens
Mais casados (59%)

Idade Média 64 anos
35% aposentados



Classe A (60%)
Classe B (37%)

Base: Amostra Total - 746

52%

sabem que podem destinar até 6% do valor devido do imposto de renda para a Osesp (75% dos assinantes)

15%

já fez doações para Osesp (25% dos assinantes)

POR QUE NÃO?

47% Não declarar IR
23% Acha complicado
13% Preferi ajudar outras áreas

Relação com a Cultura

Público ainda não voltou a frequentar eventos culturais: o percentual de frequentadores está um pouco menor do que no ano passado.



**Mediana*

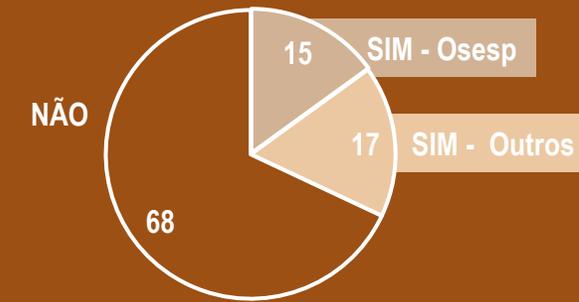
Frequência em Orquestras (Geral)

No entanto, a frequência em outras orquestras apresenta crescimento expressivo: aumenta o número de pessoas que assistem a Orquestra Sinfônica Municipal em detrimento da Orquestra Jazz Sinfônica (destaque de 2021) e Orquestras e Grupos Internacionais.

81% assistem outras Orquestras além da OSESP (52% em 2019)

Além da OSESP assistem a:	2022	2021	2019	2018	2017
Orquestra Sinfônica Municipal de São Paulo	19%	14%	25%	20%	20%
Orquestra Jazz Sinfônica	12%	20%	16%	10%	10%
Orquestra Sinfônica Brasileira	3%	5%	4%	4%	4%
Orquestra do Theatro São Pedro	13%	10%	12%	12%	///
Orquestra Sinfônica da USP	6%	5%	14%	11%	11%
Orquestra Bachiana Filarmônica	4%	6%	7%	6%	11%
Orquestras e Grupos Internacionais	7%	14%	18%	21%	16%

Assistiu a algum concerto online ao vivo?



Esses concertos foram assistidos principalmente no Youtube

Se informam sobre a Osesp? Em quais canais?

99% afirmam que costumam se informar.

Os meios digitais são os mais acessados por ambos os públicos. Redes Sociais continuam crescendo (+ Insta).



	2022	2021	2019	2018	2017
Assinante	63%	58%	56%	67%	68%
Não Assinante	96%	97%	90%	83%	74%
Índice de multiplicidade	3,9	3,4	2,9	2,8	2,6



Índice de multiplicidade

Digital consolida sua posição como mídia principal entre os dois públicos

Assinante
95% digital X 73% convencional

Não Assinante
96% digital X 55% convencional

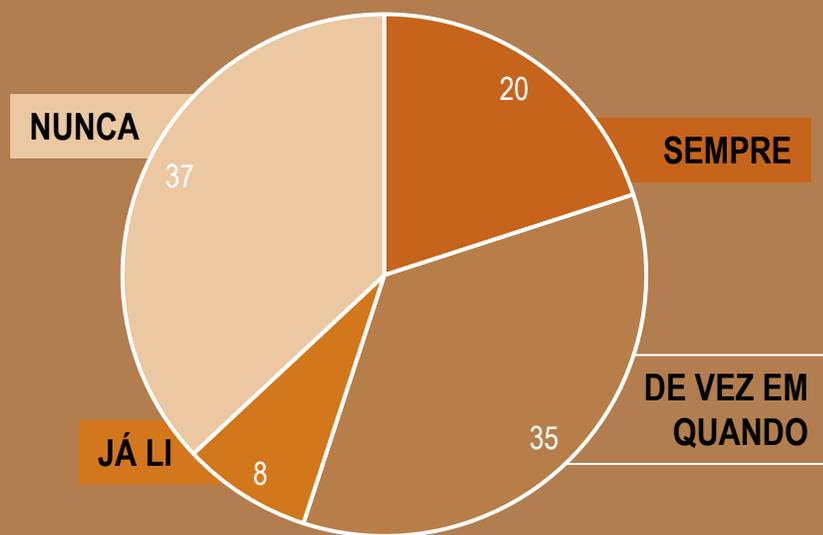
	2022	2021	2019	2018	2017
MÍDIA CONVENCIONAL					
Livreto de assinaturas da Temporada	27	25	22	33	36
Jornais	22	25	16	18	20
Revista Osesp Anual	17	17	15	24	30
Amigos ou parentes	17	12	16	12	8
Revistas	9	9	8	10	12
Rádio	13	15	9	10	12
MÍDIA DIGITAL					
E-mails enviados pela OSESP	69	78	50	27	0
Site da OSESP	67	62	72	69	66
Aplicativo OSESP	11	13	12	18	///
MÍDIA SOCIAL					
Facebook	13	17	22	14	11
Instagram	31	26	14	///	///
YouTube	23	22	2	1	///
Twitter	3	2	2	1	///
NÃO COSTUMA SE INFORMAR	1	///	///	///	///

Principais Jornais
Estadão e Folha
Rádio – Cultura FM
Revista – Concerto

Relação com a revista Osesp

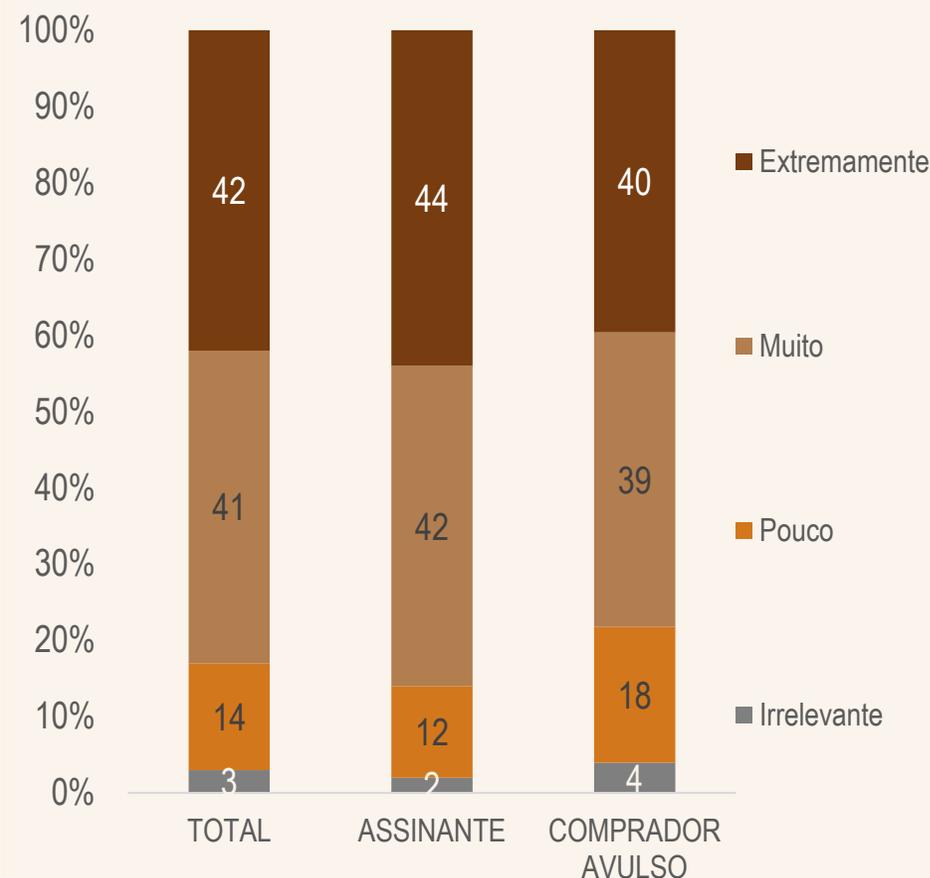
65% declaram ler a revista sempre ou de vez em quando (este índice é de 83% entre os assinantes).
 Conteúdo é avaliado como bastante relevante, especialmente entre os assinantes.

Lê a revista Osesp



%	ASSINANTE	COMPRADOR AVULSO
Sempre	38	5
De vez em quando	45	26
Já li	6	10
Nunca	11	59

Relevância da revista entre aqueles que costumam lê-la



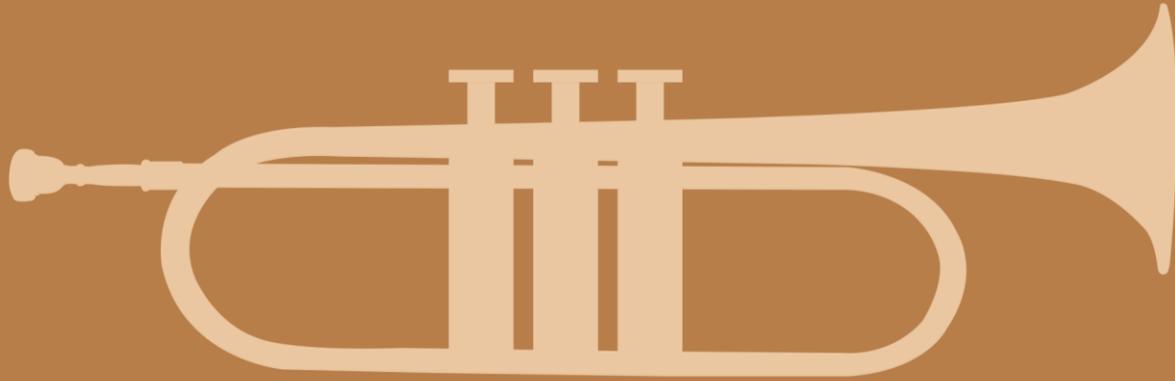


Capítulo 2. Satisfação e Avaliação da Osesp



Satisfação Geral

A Osesp mantém seus altíssimos índices de satisfação nos dois públicos

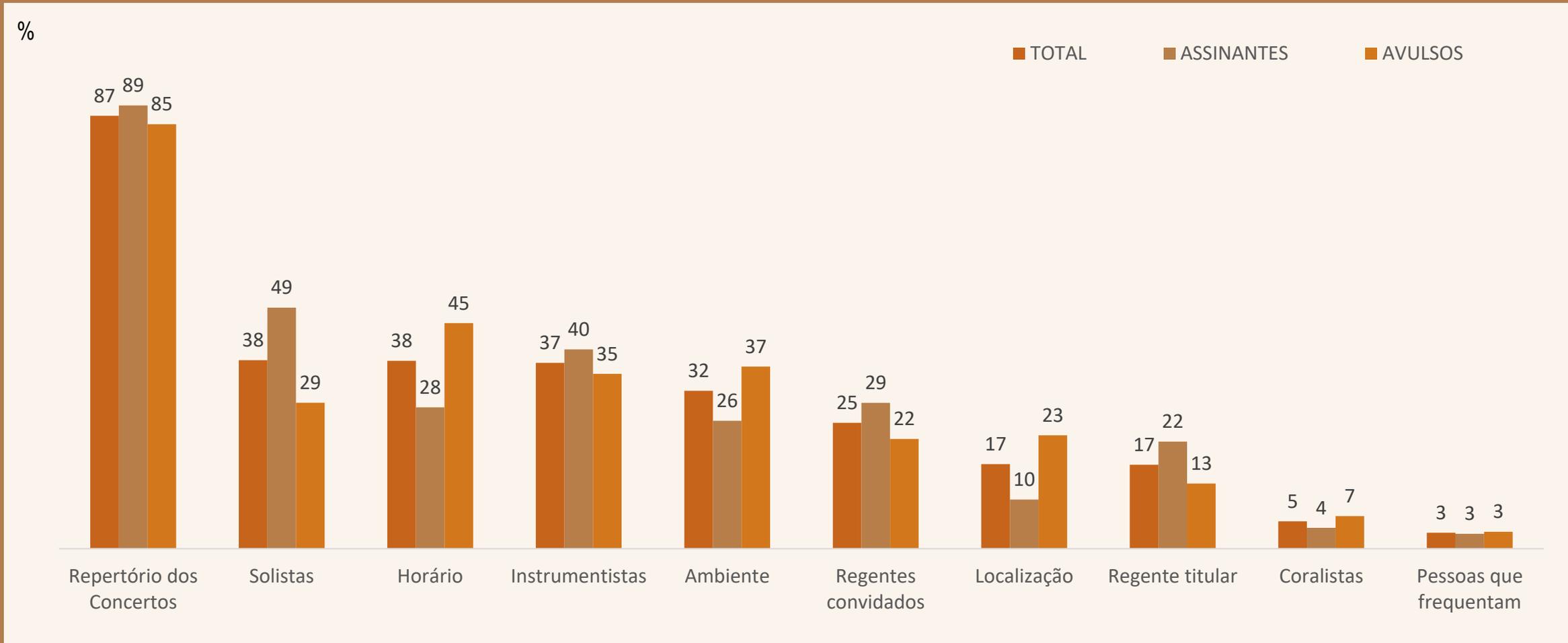


	2022	2021	2019	2018	2017
Notas 6 ou -	1%	0%	0%	1%	2%
Notas 7 e 8	10%	12%	11%	16%	19%
Notas 9 e 10	89%	88%	89%	83%	79%
Média	9,5	9,5	9,2	9,3	9,2

Média	ASSINANTE	AVULSO
2022	9,5	9,6
2021	9,4	9,6
2019	9,2	9,7
2018	9,2	9,4
2017	9,0	9,4

Critérios para escolha de um concerto (Estimulado – RM)

O repertório é o principal drive de escolha para os dois públicos. Num segundo patamar, assinantes valorizam os solistas e instrumentistas enquanto compradores avulsos destacam os horários e o ambiente.



Repertórios que motivam mais e menos a assistir um concerto ao vivo (Espontâneo)

Clássicos são os que mais motivam e contemporâneos os que menos empolgam, principalmente entre os assinantes.

O QUE MAIS MOTIVA

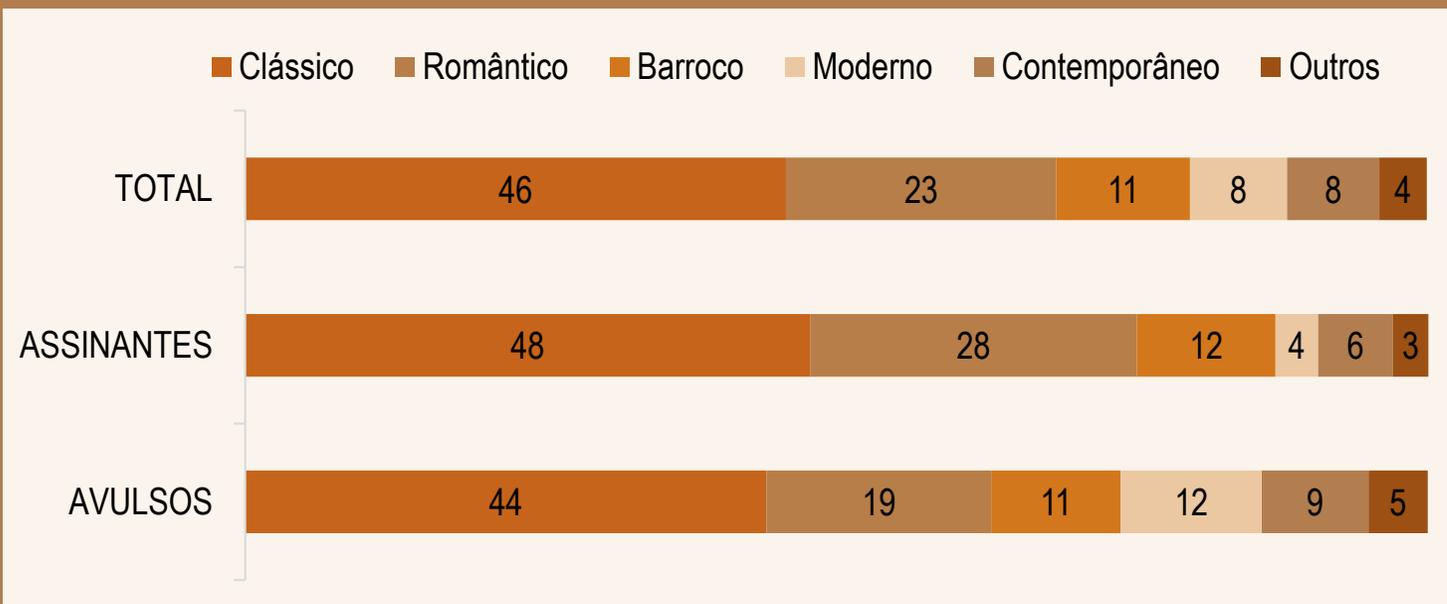
%	TOTAL	ASSINANTES	AVULSOS
Clássico	27	26	27
Concertos de: Beethoven, Chopin, Liszt, Bach, Chopin, Prokofiev, Schumann, Mozart, Rachmaninov, Stravinsky, Debussy	24	26	22
Romântico	9	12	6
Concertos	8	8	8
Tudo/Vários	7	9	5
Música popular s/e / Obras conhecidas	5	3	7
Compositor Villa Lobos	5	5	5
Contemporâneo	5	4	6
Barroco	5	5	5
Melhores regentes / Grandes maestros	5	5	4
Moderno	5	4	5

O QUE MENOS MOTIVA

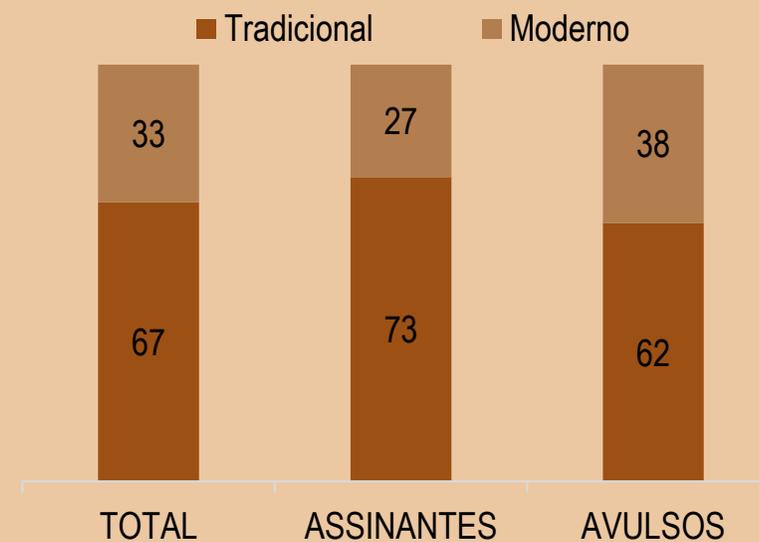
%	TOTAL	ASSINANTES	AVULSOS
Contemporâneo	23	32	16
Moderno	16	23	10
Barroco	7	4	8
Concertos de: Beethoven, Chopin, Liszt, Bach, Prokofiev, Schumann, Mozart, Rachmaninov, Stravinsky, Debussy	3	4	3
Clássico / Obras do período clássico	3	2	3
Nada a declarar / Não se aplica	17	10	24
Não sei	6	2	9

Períodos que mais gostariam de ver na Osesp (Estimulado)

O Clássico é o período preferido por quase metade dos espectadores, seguido pelo Romântico (de forma mais enfática entre assinantes) e depois Barroco.



Na comparação entre os repertórios, o tradicional supera o moderno numa proporção de 2:1



71% (75% assinantes e 67% avulsos) sentem falta de repertório inédito

Conhecimento da Missão (Estimulado)

Compreendem que a Osesp cumpre com excelência a sua missão relacionada a apresentação do melhor da música, mas não totalmente seu papel formativo. Atributos como reconhecimento internacional e contribuição para o cultivo da música brasileira melhoraram a sua percepção em relação a 2021.

Assinantes tendem a concordar de forma mais enfática com as afirmações

%	2022	2021	2019	2018
	TOTAL			
Goza de Prestígio Internacional	97	92	91	87
Contribui efetivamente para o cultivo da música brasileira	93	86	88	83
Principal referência na música sinfônica no Brasil e na América Latina	88	89	87	///
A OSESP é uma orquestra que contribui efetivamente para a democratização da música clássica	82	84	84	///

2022	
Assinante	Avulso
99	96
95	91
92	86
84	80

Top 2 Boxes (Concordo totalmente + concordo)

Avaliação de aspectos específicos da Osesp (Estimulado)

Avaliações bastante positivas e em linha com 2021.

Médias das notas	2022	2021	2019	2018	2017
Instrumentistas da OSESP	9,7	9,7	9,6	9,5	9,5
Regentes convidados pela OSESP	9,5	9,5	9,4	9,4	9,4
Solistas	9,5	9,5	9,1	9,4	///
Coralistas do Coro Sinfônico da OSESP	9,5	9,5	9,4	9,3	9,4
Regente titular	9,4	9,5	9,3	9,2	9,2
Programação Coral	9,1	9,1	9,1	8,9	8,9
Programação Sinfônica	9,1	9,1	9,8	8,8	8,6
Programação de Câmara (recitais, grupos, Quarteto Osesp)	9,2	9,2	9,2	///	///

Médias tendem a ser um pouco maiores entre não assinantes

2022		
	ASSINANTES	AVULSOS
Instrumentistas	9,63	9,71
Regentes convidados	9,37	9,54
Solistas	9,48	9,51
Coralistas	9,51	9,53
Regente titular	9,42	9,38
Programação Coral	9,08	9,11
Programação Sinfônica	8,83	9,25
Programação de Câmara	9,17	9,25

Mudanças são sugeridas

Enquanto uma parte dos espectadores quer ver inovações no repertório, uma outra parcela (na mesma proporção) quer manter a programação atual.

MUDAR/INOVAR

%	TOTAL	ASSINANTES	AVULSOS
PROGRAMAÇÃO/ REPERTÓRIO	39	35	42
Falta inovação / Projetos mais inovadores	6	5	6
Programação mais clássica	4	3	4
Repertório pouco variado / Falta diversidades	4	3	4
Alguns grupos se apresentar em locais mais "públicos", museus, escolas, etc.	3	2	5
NOMES/ COMPOSITORES (brasileiros, que inspiram, internacionais)	8	8	8
PÚBLICO (Aumentar conexão com o público/público diversificado)	7	7	8
PROJETOS que atendem populações menos favorecidas/ações educativas	7	6	7
MEIO DIGITAL (usar redes sociais para informações e educação musical, utilizar mais Insta e Youtube)	4	4	4
PREÇOS (ingressos / comidas)	3	1	6
NET REGENTE TITULAR/ CONVIDADOS	3	3	4

PRESERVAR

%	TOTAL	ASSINANTES	AVULSOS
PROGRAMAÇÃO/ REPERTÓRIO	36	33	38
Boa programação/Alto nível de Excelência	9	10	9
Música clássica	8	7	9
ALTA CATEGORIA / ALTA QUALIDADE	22	23	21
MÚSICOS	16	22	11
ORQUESTRA	13	16	10
SALA SÃO PAULO	10	10	10
REGENTE TITULAR/CONVIDADOS	8	10	6
QUALIDADE DOS MÚSICOS	11	16	7
MANTER O FORMATO ATUAL	6	4	7

Conhecimento dos Projetos

No geral os projetos mais conhecidos se mantêm, mas Transmissão ao vivo, CDs, Academia de Música, Descubra a Orquestra e Semibreve têm índices de conhecimento significativamente menores do que em 2021. Enquanto Sou Osesp cresce de forma significativa.

Projetos Mais Citados (pelo menos 70%)

%	2022	2021	2019	2018	2017
Festival de Inverno Campos do Jordão	95	95	92	90	92
Concertos Matinais	93	92	92	90	89
Transmissão de concerto ao vivo pela internet	90	95	74	64	60
Ensaio gerais da Osesp	82	82	87	85	87
Visitas monitoradas à Sala São Paulo	80	82	82	78	80
Revista Osesp	75	74	66	76	81
CDs gravados pela Osesp	74	80	71	78	80
Concertos fora do estado, no Brasil e exterior	73	75	74	72	78

Projetos Menos Citados (Inferior a 70%)

%	2022	2021	2019	2018	2017
Sou Osesp	66	56	51	50	59
Academia de Música da Osesp	60	69	62	56	56
Falando de Música na Osesp	60	--	56	70	67
Selo Digital Osesp	53	59	42	45	53
Programa Descubra a Orquestra	51	58	53	49	53
Passe Livre Universitário	45	46	43	46	42
Editora da Osesp	45	48	43	43	44
Mediateca	22	28	24	23	24
Semibreve	19	26	--	--	--

O conhecimento dos Assinantes é maior do que o dos Compradores Avulsos em quase todos os projetos

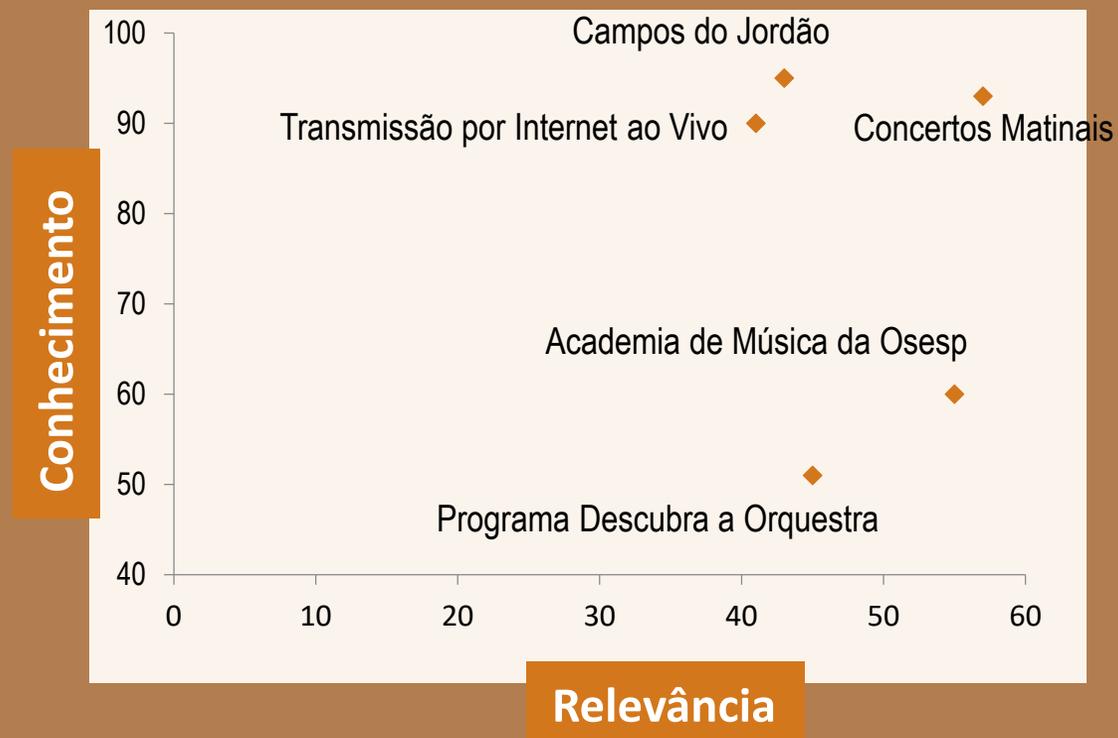
Importância dos Projetos

Os 5 projetos mais relevantes para a missão da Osesp seguem em destaque. Enquanto Campos de Jordão, Concertos Matinais e Transmissão ao vivo são bastante difundidos, Academia de Música e Descubra a Orquestra ainda precisam ganhar mais visibilidade dada a importância.

Projetos Mais Citados (pelo menos 40%)

%	2022	2021	2019	2018	2017
Concertos Matinais	57	54	60	54	51
Academia de Música da Osesp	55	59	56	57	54
Programa Descubra a Orquestra	45	47	51	48	45
Festival de Inverno Campos do Jordão	43	45	43	37	35
Transmissão de concertos por Internet ao Vivo	41	47	38	35	32

Conhecimento X Importância



Recomendação NPS (NET PROMOTER SCORE)

A Osesp mantém seu alto índice de NPS.



Promotores: 95%

(soma das notas 10 + 9)



Neutros: 4%

(soma das notas 8 + 7)



Detratores: 1%

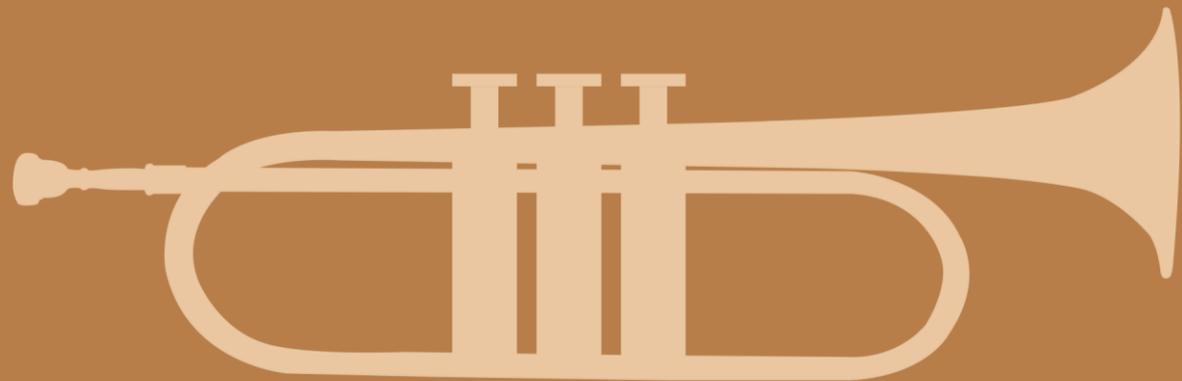
(soma das notas 6 a 1)

NPS (2022)

94

NPS (2021)

94



Capítulo 3. Avaliação da Sala São Paulo



Avaliação Geral da Sala São Paulo

A avaliação da sala segue bastante positiva e em linha com os indicadores observados em anos anteriores.

%	2022	2021	2019	2018	2017
Notas 6 ou -	1	1	1	1	2
Notas 7 e 8	14	12	12	17	19
Notas 9 e 10	85	87	86	82	79
Média	9,5	9,5	9,4	9,3	9,2

Média	2022	2021	2019	2018	2017
Assinante	9,4	9,5	9,3	9,2	9,2
Avulso	9,5	9,6	9,5	9,3	9,3

Avaliação da infraestrutura da Sala São Paulo

A avaliação se mantém positiva e muito semelhante a 2021, embora alguns aspectos apresentem queda no % de nota 10. São eles: não interferência de ruídos, iluminação da sala, banheiros e ar condicionado.

Aspectos de Alta Satisfação (pelo menos 50% de nota 10)						Aspectos de Satisfação Média (pelo menos 1/3 de nota 10)						Aspectos de Satisfação Menor (menos de 1/3 de notas 10)					
%	2022	2021	2019	2018	2017	%	2022	2021	2019	2018	2017	%	2022	2021	2019	2018	2017
Acústica	83	84	83	76	71	Conforto das poltronas	44	46	44	33	///	Facilidade de acesso para deficientes físicos	30	30	27	22	23
(Não) Interferência de ruídos	74	77	79	71	69												
Iluminação da sala de concertos	72	79	79	71	69												
Atendimento dos funcionários	72	73	67	62	58												
Iluminação nas áreas de circulação	66	68	64	59	58												
Banheiros	74	78	55	51	52												
Ar condicionado	56	65	61	55													

Apesar da avaliação crítica, há um grande desconhecimento sobre o fato. Maioria não sabe avaliar:

- 2022 – 56%
- 2021 – 53%
- 2019 – 54%
- 2018 – 58%
- 2017 - 53%

Avaliação dos serviços da Sala São Paulo

O uso de vários serviços da sala apresenta queda considerável em relação a 2021, à exceção do café e do estacionamento que estão em linha com o observado em anos anteriores.

É possível que a Pandemia ainda exerça influência na utilização destes serviços (evitam locais cheios).

UTILIZA (%)	2022	2021	2019	2018	2017
Café da Sala	81	85	77	81	84
Estacionamento	84	83	74	81	86
Cafeteria Lilás Pastia	39	63	77	79	79
Loja Clássicos	56	78	68	73	75
Loja Zona D	27	64	58	59	45
Táxi	18	36	36	36	///

MÉDIA AVALIAÇÃO GERAL	2022	2021	2019	2018	2017
Café da Sala	8,3	8,5	8,1	8,0	7,9
Estacionamento	8,7	8,9	8,6	8,4	8,3
Cafeteria Dulca	8,4	8,5	8,2	8,3	8,2
Loja Clássicos	9,1	9,1	9,7	8,6	8,6
Loja Zona D	8,8	9,0	8,5	8,5	8,5
Táxi	8,7	8,7	8,6	8,6	///



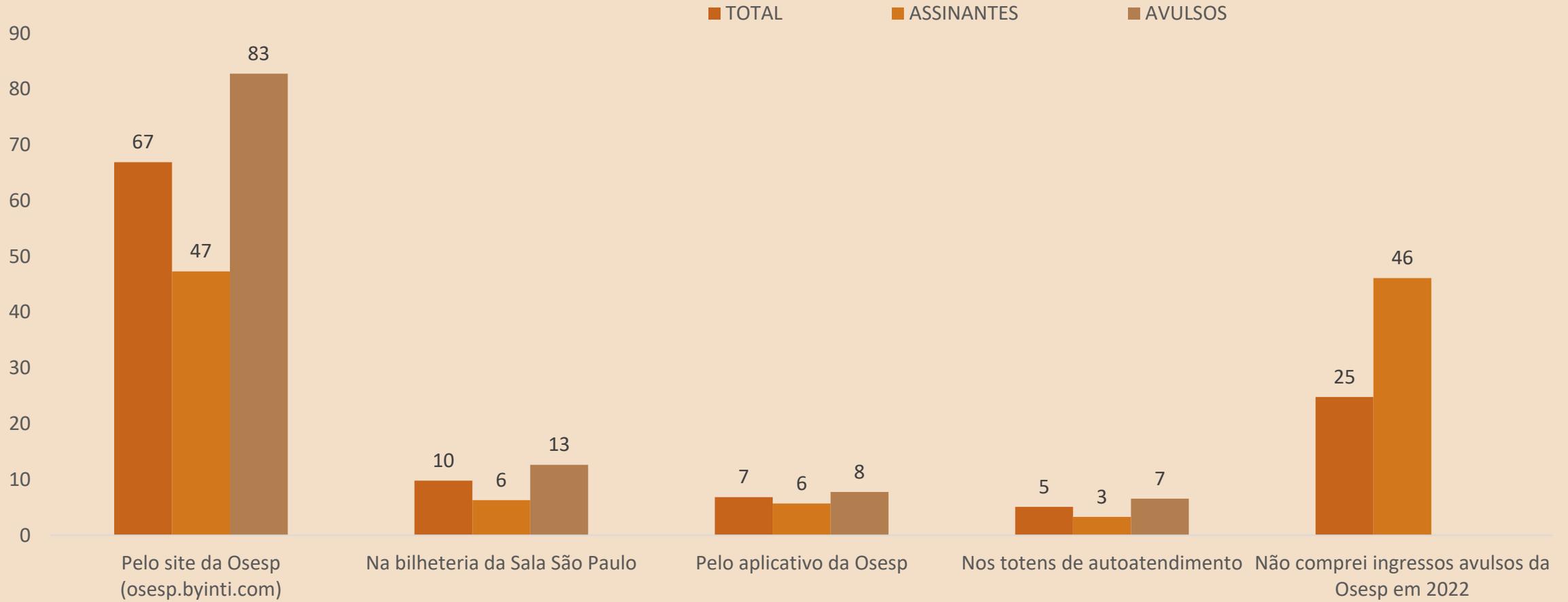
Capítulo 4. Aquisição de Ingressos



Como comprou os ingressos avulsos

A maior parte dos ingressos avulsos foram adquiridos pelo site da Osesp.

- Metade dos assinantes também compraram ingressos avulsos.



Avaliação dos principais pontos de venda (ingressos avulsos)

Site e Bilheteria são os principais pontos de venda e ambos são bem avaliados. As principais críticas são o preço e horário de funcionamento da bilheteria.

E-mails e site da Osesp foram os principais pontos de divulgação da Temporada 2022. Entre os compradores avulsos, o site da sala São Paulo contribuiu para a visibilidade da Temporada.

Avaliação dos pontos de venda

Média	Bilheteria	Site
Facilidade de efetivar a compra/ de navegar no site	8,34	8,39
Preço dos ingressos	7,86	7,82
Horário de funcionamento da bilheteria da Sala São Paulo	7,75	///
Treinamento dos atendentes da bilheteria da Sala São Paulo	8,66	////
Cordialidade dos atendentes da bilheteria da Sala São Paulo	8,90	///
Facilidade de concluir o processo de compra / pagamento	///	8,65
AVALIAÇÃO GERAL	8,53	8,51
<i>Base de compradores de ingressos avulsos</i>	73	499



Como soube sobre a venda da Temporada de 2022

%	TOTAL	ASSINANTES	AVULSOS
E-mails enviados pela Osesp	50	62	41
Site da Osesp	40	36	44
Site da Sala São Paulo	34	24	42
Livro da Temporada da Osesp	16	24	11
Amigos/Parentes	15	9	20
Instagram da Osesp	14	5	21
Instagram da Sala São Paulo	13	3	21
Jornal	8	10	7
Revista Osesp	7	10	4
Facebook da Osesp	5	2	8
Sou assinante / Sou assinante há anos	5	11	0
Facebook da Sala São Paulo	4	1	7
YouTube da Osesp	4	1	6
YouTube da Sala São Paulo	4	2	5

Assinantes

Maior parte é assinante há mais de 3 anos e as assinaturas fixas são as preferidas. No geral, o processo de renovação é bem avaliado e com alto índice de recomendação.

%	DESDE QUANDO É ASSINANTE
2021	36
2020	7
2019	3
2018	3
2017 ou antes	51

%	COMO PREFERE ADQUIRIR AS ASSINATURAS
Assinaturas Fixas	68
Assinaturas Flexíveis	19
As Duas	13

%	AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE RENOVAÇÃO
Obtenção de informações pelo site da Osesp	8,54
Obtenção de informações pelo telefone	8,48
Cordialidade do atendente pelo telefone	9,05
Obtenção de informações pelo livreto de Assinaturas	8,69
Facilidade de efetivar a compra pelo telefone	8,54
Facilidade de navegação para comprar pelo site	8,29
Processo de pagamento	9,16
Prazo disponível para renovar a assinatura	8,84
Preço	8,33
AVALIAÇÃO GERAL	8,81
RECOMENDAÇÃO DA ASSINATURA	9,63
INTENÇÃO DE RENOVAÇÃO EM 2023	78% CERTAMENTE RENOVARÁ

A maioria dos assinantes deixou de comparecer a algum concerto, mas entre aqueles que faltaram, o Banco de Ingressos foi bastante utilizado (mesmo cenário de 2019).

O QUE FEZ COM OS INGRESSOS DOS SHOWS QUE NÃO COMPARECEU

%	ASSINANTES	
	2022	2019
NÃO USEI TODOS OS INGRESSOS	87	87
Disponibilizei o ingresso para o Banco de Ingressos	58	55
Presenteei o ingresso para amigos ou familiares	44	40
O ingresso não foi aproveitado	16	16
Transferi o ingresso via site para amigos ou familiares	9	5
UTILIZEI TODOS OS INGRESSOS	13	13

Razões de não ter comparecido: imprevistos são os mais citados

%	ASSINANTES
Imprevistos pessoais	66
Imprevistos profissionais	18
O programa daquele concerto era menos atraente que os demais da minha série	15
Não se aplica	11
Estava viajando (férias/trabalho)	10
Condições do tempo (frio, chuva)	4
Expectativa de trânsito ruim	3
Surgiu a oportunidade de assistir a um outro espetáculo cultural ou de entretenimento	3



APRENDIZADOS





De modo geral, as avaliações de satisfação são positivas e em linha com o observado em anos anteriores, assim como os processos de aquisição de ingressos e assinaturas.

Apesar de serem grandes promotores da Osesp (a Fundação tem um elevado índice de NPS), parte dos seus espectadores gostaria de ver mais inovação e mais diversificação na programação.

Visto que repertório é o atributo que mais impacta na decisão de assistir a um concerto ao vivo, algumas adaptações se fazem necessárias.

Apesar de serem muito apegados aos clássicos (o perfil dos frequentadores não se alterou nos últimos anos), acham que uma boa combinação de repertório seria 2/3 tradicional e 1/3 moderno.

Pontos importantes:

Mesmo sendo muito leais a Osesp, poucos espectadores (somente ¼ dos assinantes) são associados da Fundação.

- A maioria conhece os benefícios, mas não fazem doações, por não declararem IR (na versão completa) ou por acharem o processo complicado.
- O papel formativo da Osesp não está amplamente difundido entre seus espectadores (projetos relevantes como Descubra a Orquestra ou Academia de Música são desconhecidos por grande parte do público).
 - Ampliar a divulgação desses e outros projetos beneficiados por patrocínios, também pode ajudar a aumentar o número de associados à Osesp.

A mídia digital continua crescendo e já é o principal ponto de contato dos dois públicos (destaque para o site, Instagram e Youtube). Investimentos de comunicação tanto dos concertos quanto dos projetos da Fundação, precisam considerar esses canais.

- Apesar da baixa penetração da revista da Osesp (pouco mais de 1/3 dos assinantes leem frequentemente), o seu conteúdo é avaliado como extremamente ou muito relevante.