

Pesquisa de Satisfação

Michelangelo: o Mestre da Capela Sistina (abril a julho de 2023)



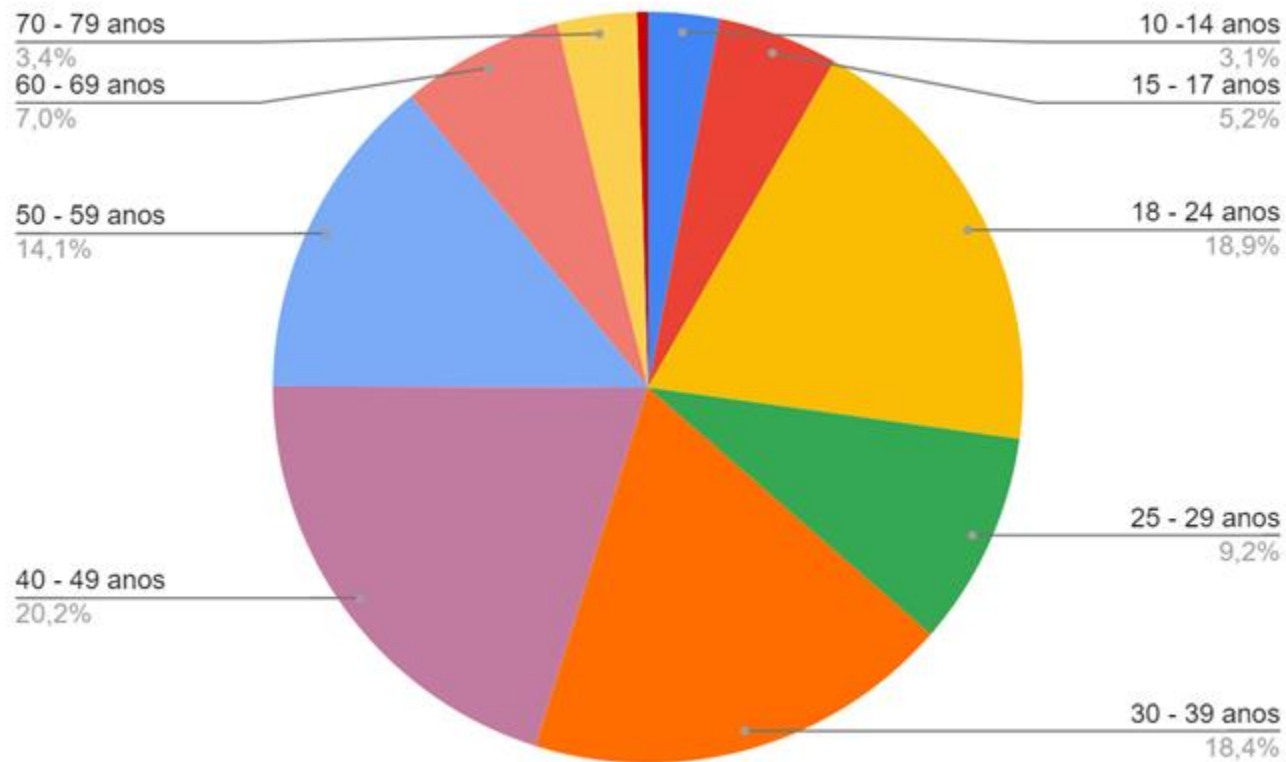
Contexto

- A pesquisa foi aplicada presencialmente com o intuito de descobrir mais sobre o público e a qualidade da experiência vivida pelos visitantes do MIS Experience
- Como incentivo de retorno foi oferecido aos respondentes um par de ingressos para outra atração disposta no museu, *Quintal das Artes* até a data de 18 de maio.
- A pesquisa ficou disponível para o público do dia 19 de abril ao dia 30 de julho, tendo obtido um total de 846 respostas
- É importante saber que essa pesquisa diz respeito à exposição *Michelangelo, o Mestre da Capela Sistina* e considerar que a experiência relatada na pesquisa reflete somente esse contexto

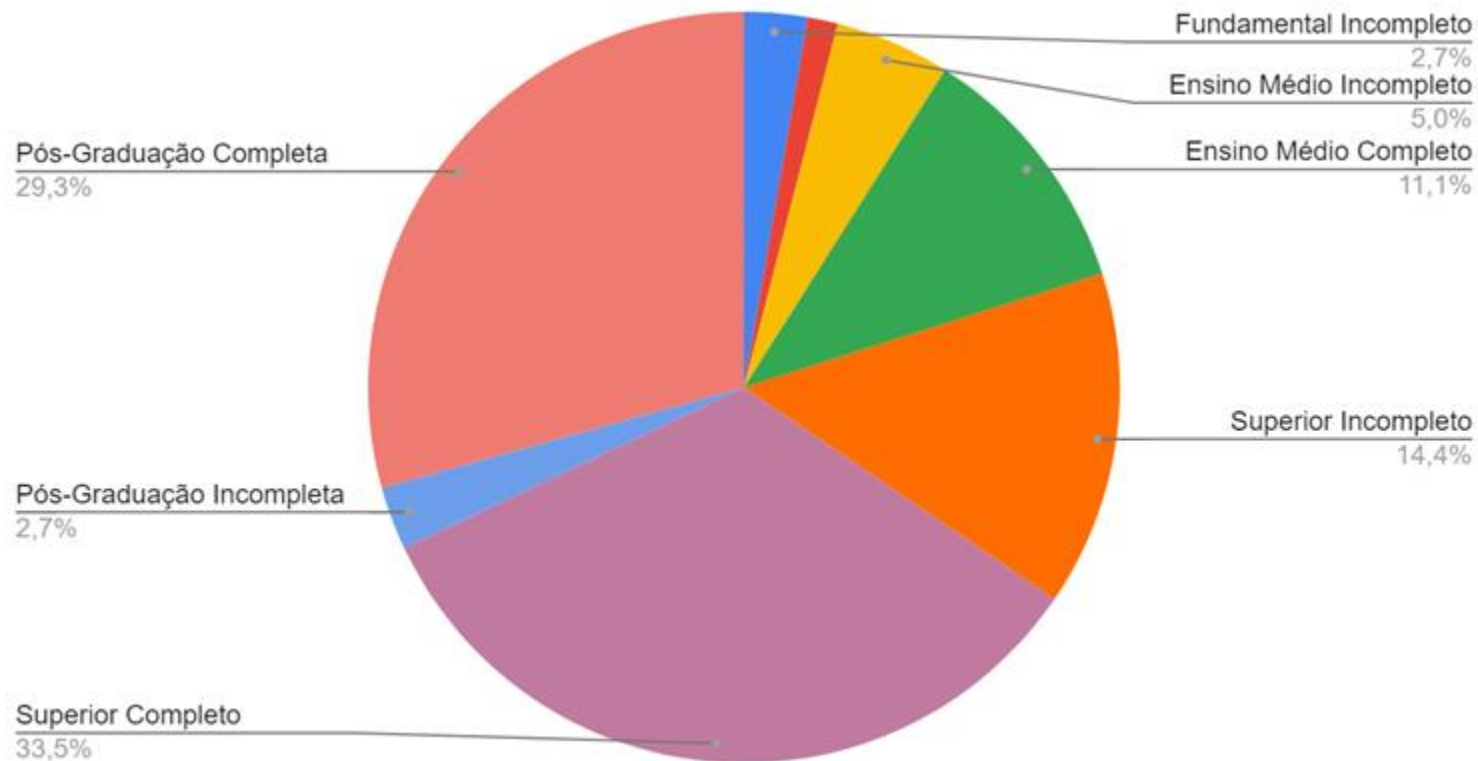
Perfil dos Respondentes



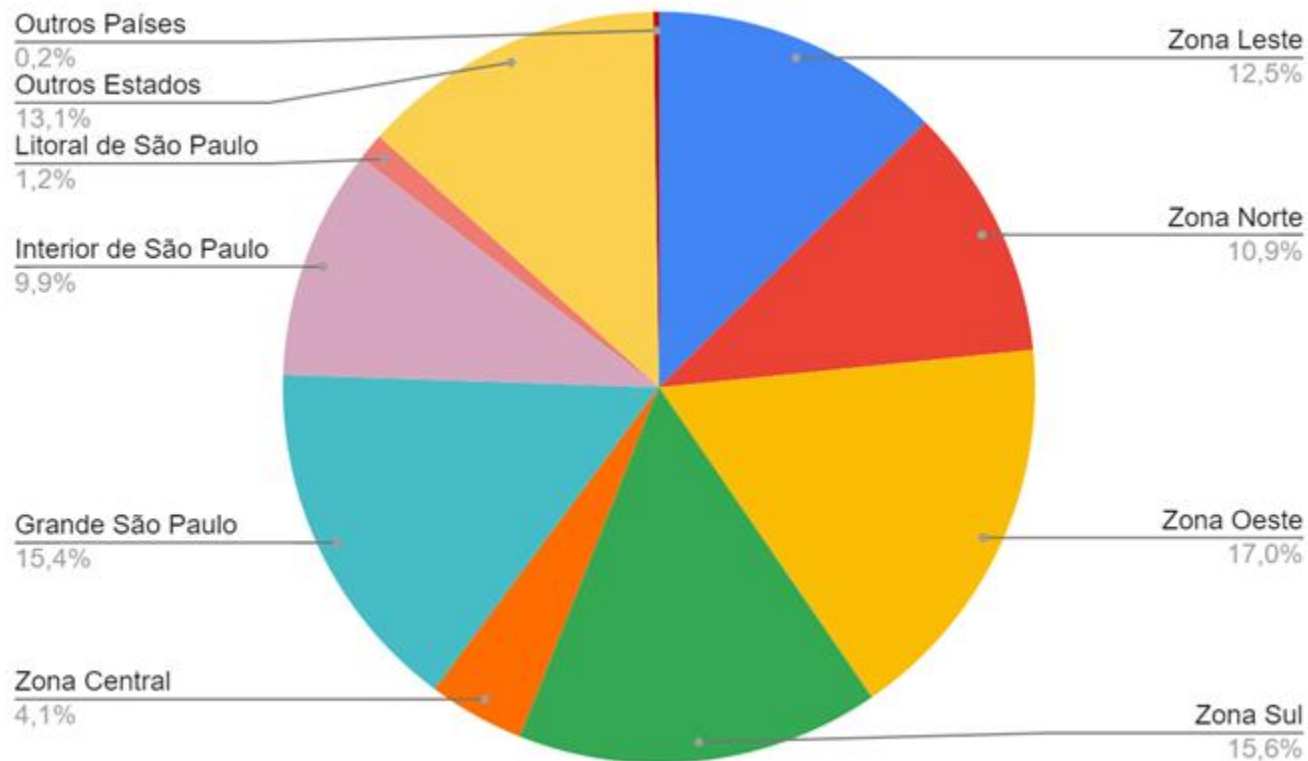
Faixa Etária



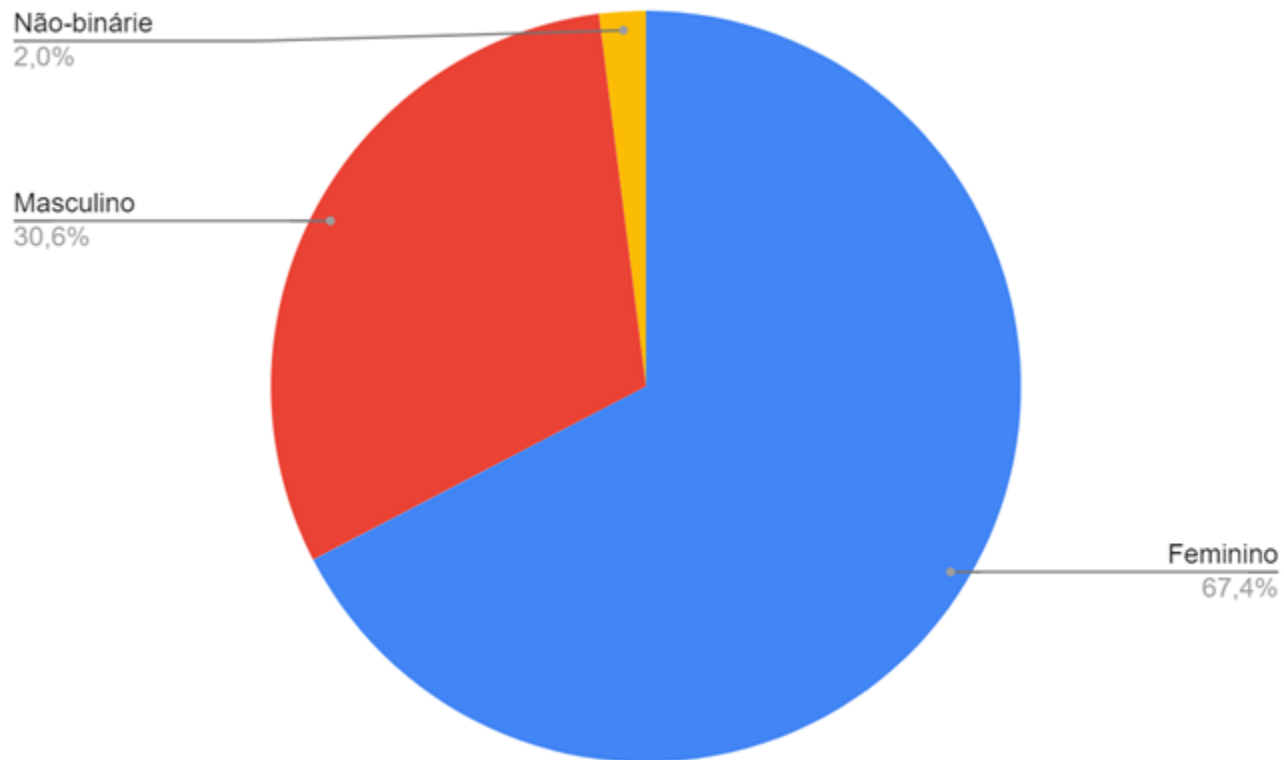
Escolaridade



Região onde Mora

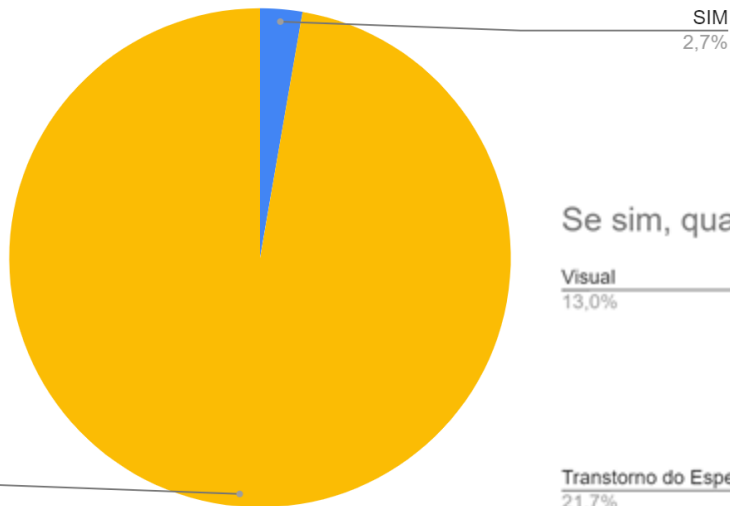


Identidade de Gênero

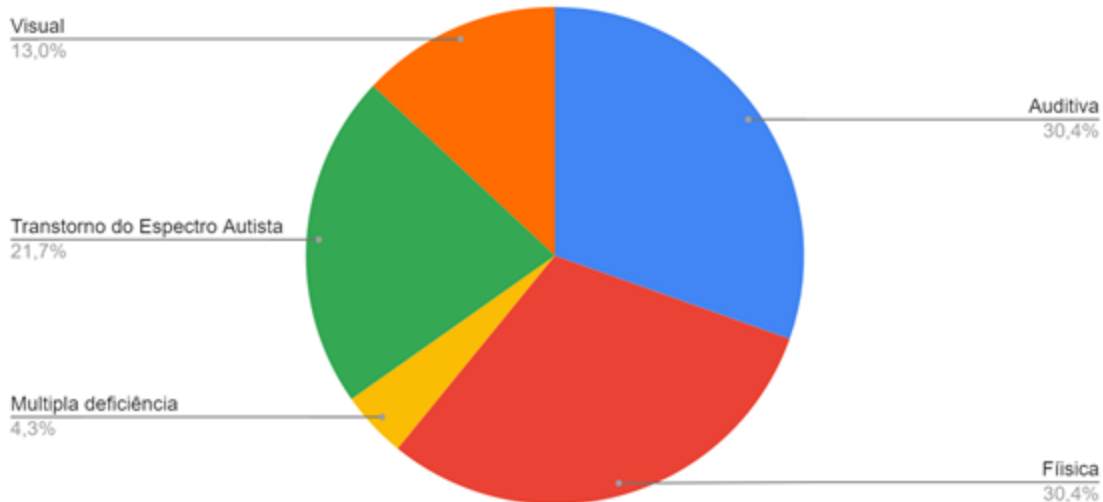


Acessibilidade e PCD

Possui algum tipo de deficiência?



Se sim, qual tipo?



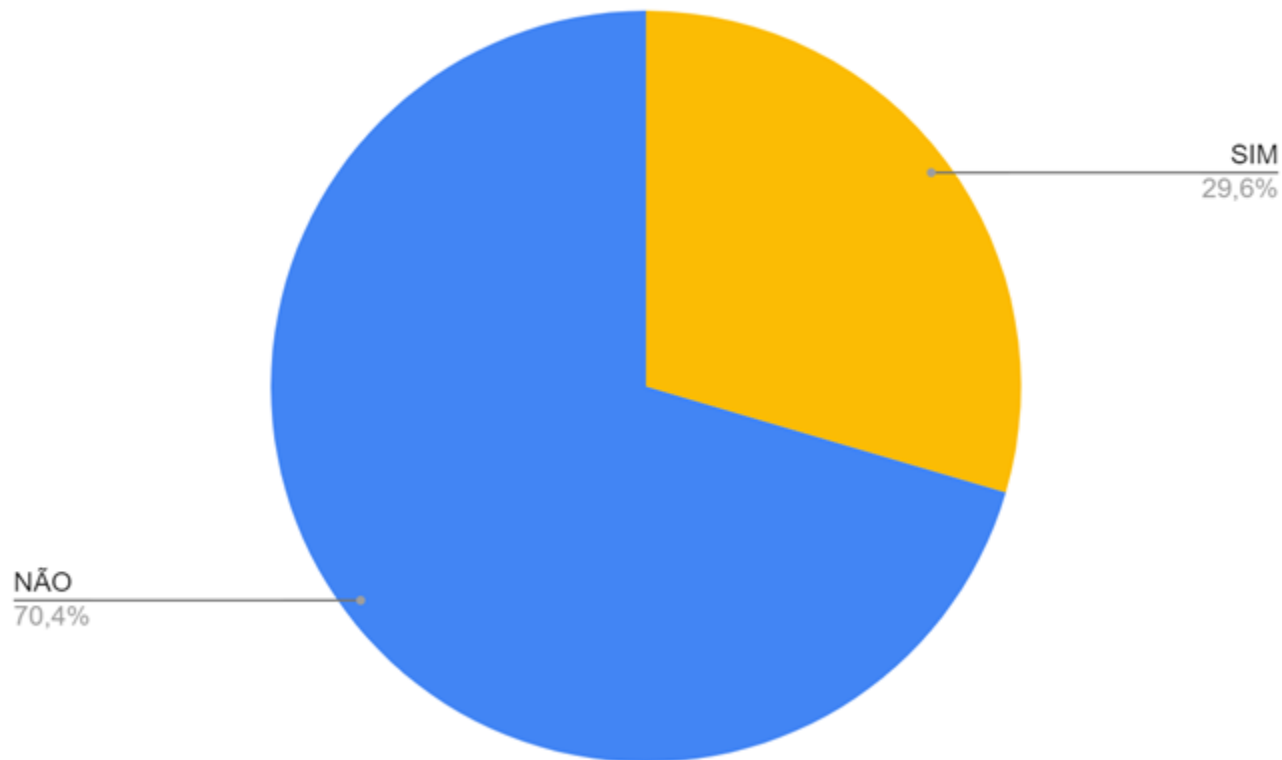
Considerações sobre o Perfil dos Respondentes

- A exposição *Michelangelo, o Mestre da Capela Sistina* atraiu, em geral, um público adulto (25 - 59 anos), com acesso ao ensino superior, correspondendo a 61,9% e 79,9% dos visitantes, respectivamente. Há também uma predominância de respondentes que se identificam com o gênero feminino (67,4%).
- É observado que mais de 86% dos respondentes vivem no estado de São Paulo, sendo 60,1% da capital paulista. Ainda assim podemos considerar que existe um número expressivo de visitantes de outros lugares do Brasil.
- Pessoas com Deficiência corresponde a 2,7% do público respondente, sendo mais comum pessoas com deficiência física e auditiva (correspondendo a 60,8% dos respondentes), seguida de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (21,7%).

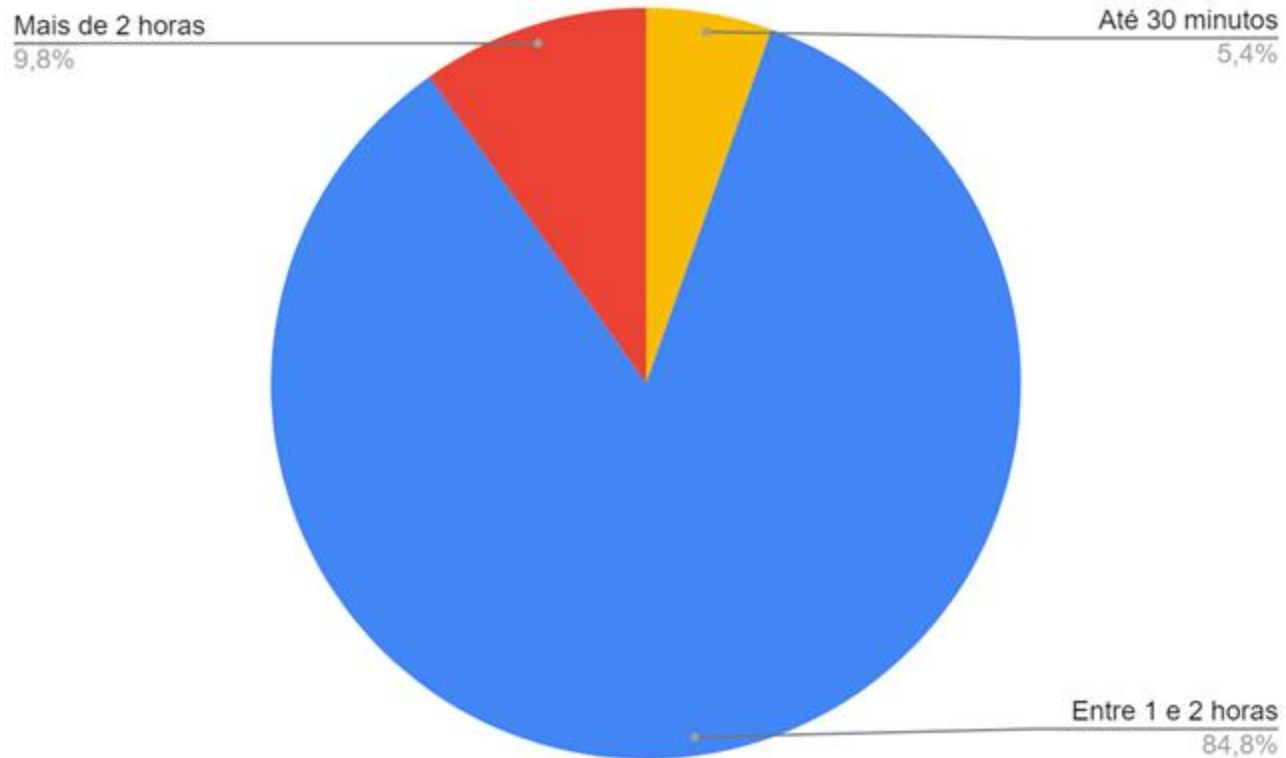
Relação dos Respondentes com o MIS Experience



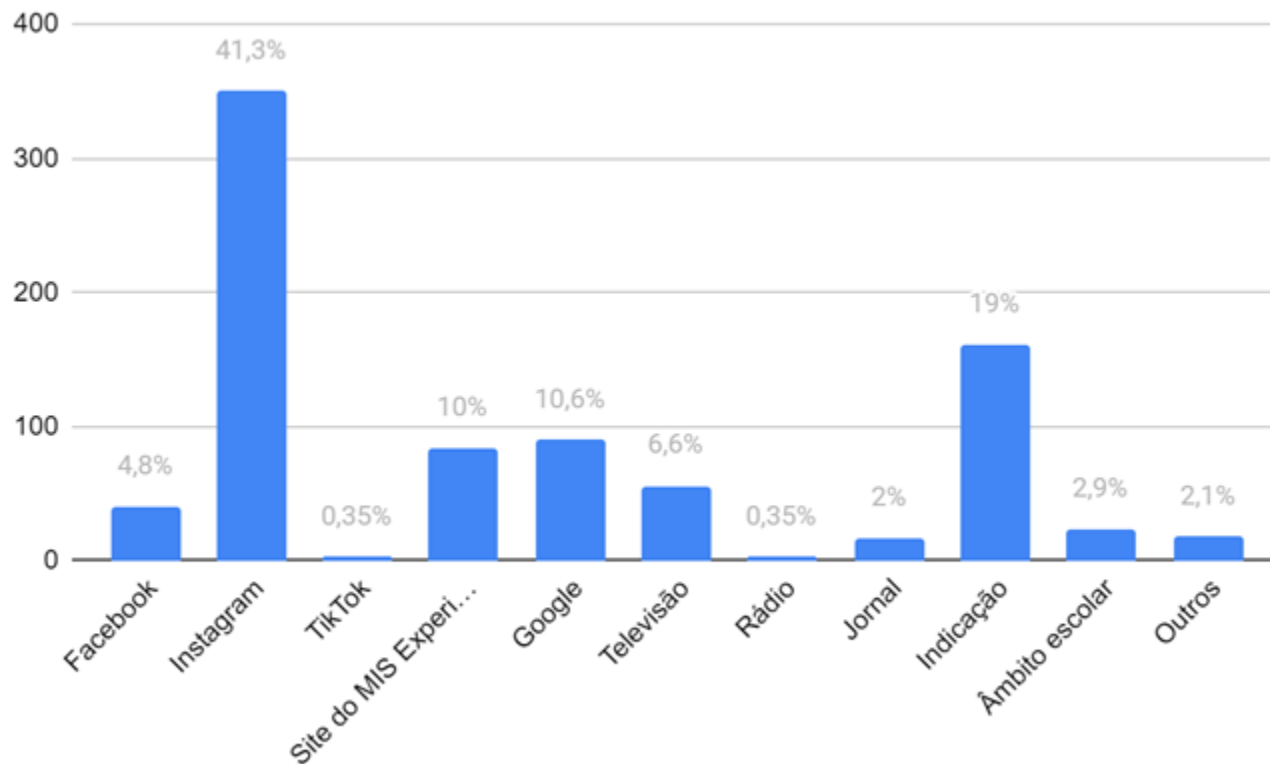
É sua Primeira Vez ao MIS Experience?



Quanto tempo durou sua visita ao MIS Experience?



Como Soube da Exposição?



Considerações sobre a Relação dos Respondentes com o museu

- A Internet é o veículo de maior alcance da instituição, representando 67% da maneira como o público descobre as atrações do MIS Experience, 46,45% dos respondentes afirma que soube da programação pelas redes sociais, principalmente o Instragram. 21,9% dos visitantes entrevistados expressaram que foi através de indicação que decidiram visitar o museu, mostrando que é a experiência e o conteúdo agradam o público, que o sugerem como dica de passeio pessoal e escolar.
- Mais de 70% do público já conhecia o MIS Experience e voltaram a visitar o museu

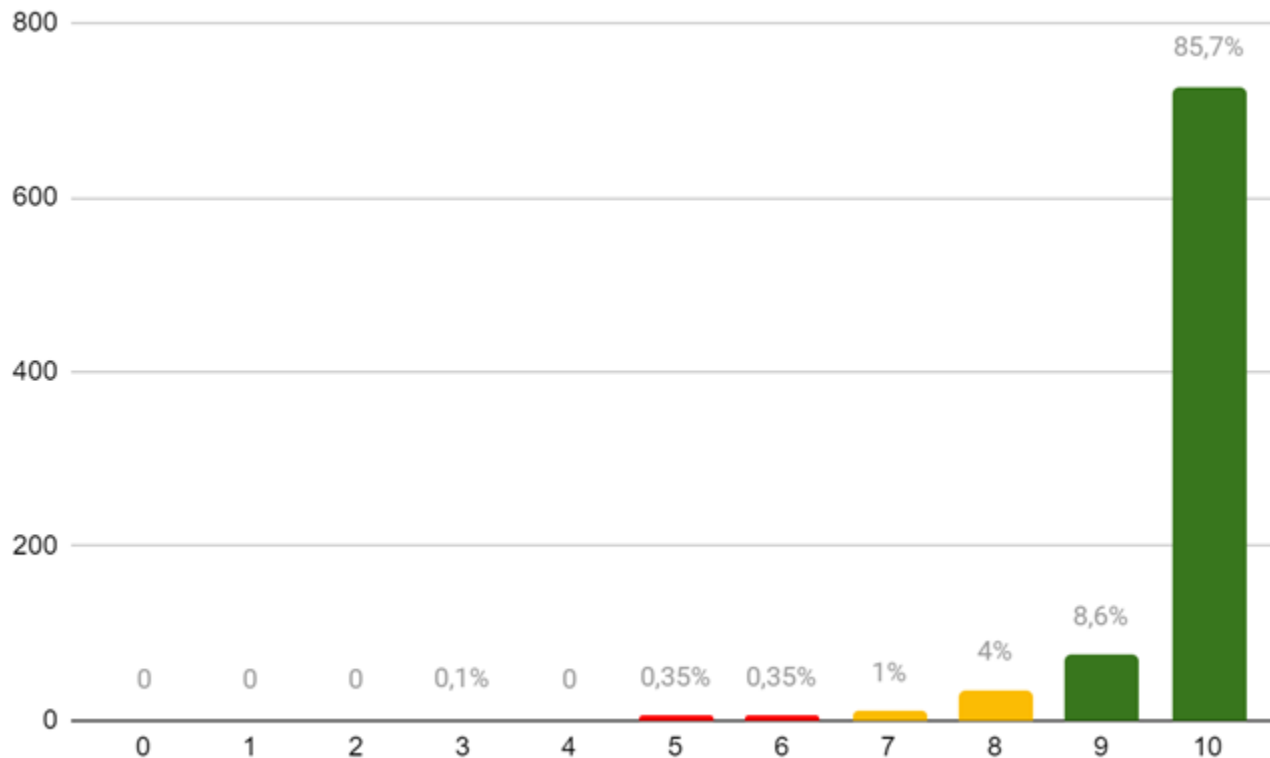
Satisfação com o MIS Experience



Acolhimento da Equipe de Orientação de Público

NPS
93,5

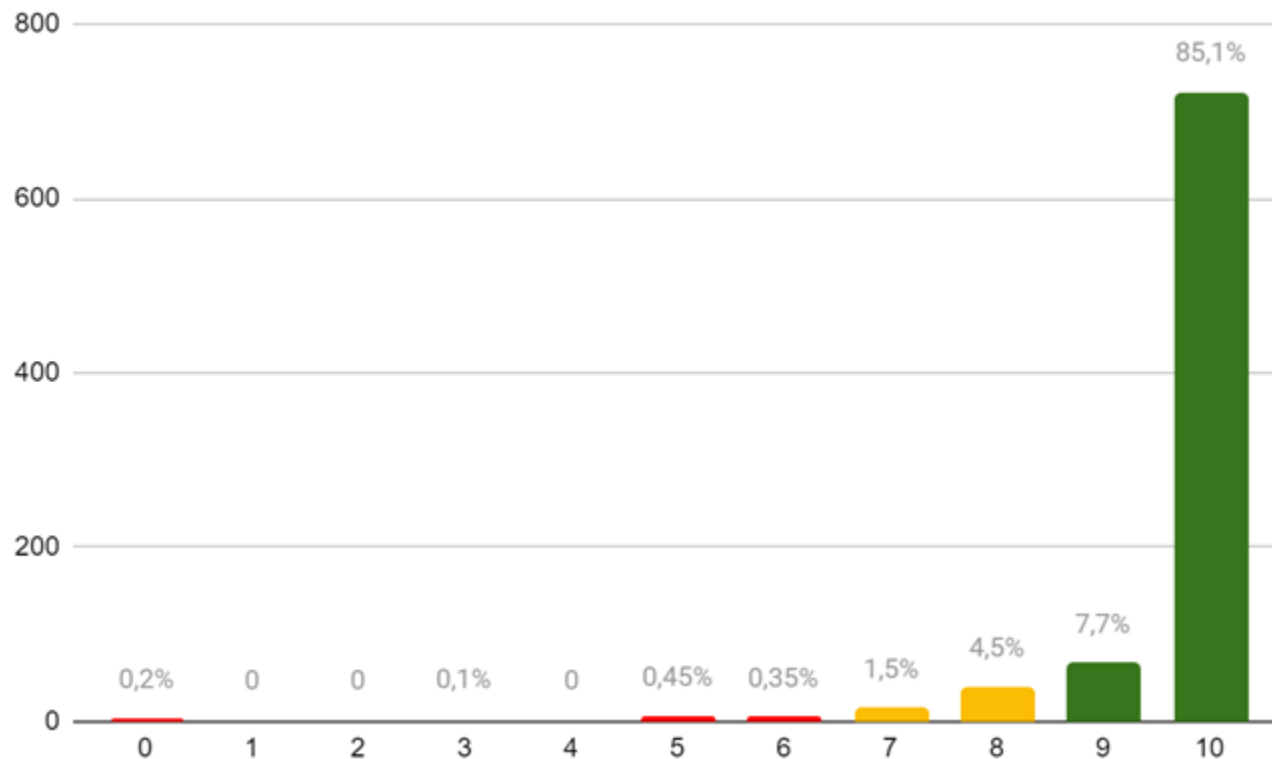
Média
9,76



Acesso à Compra de Ingresso (Presencial ou Online)

NPS
91,7

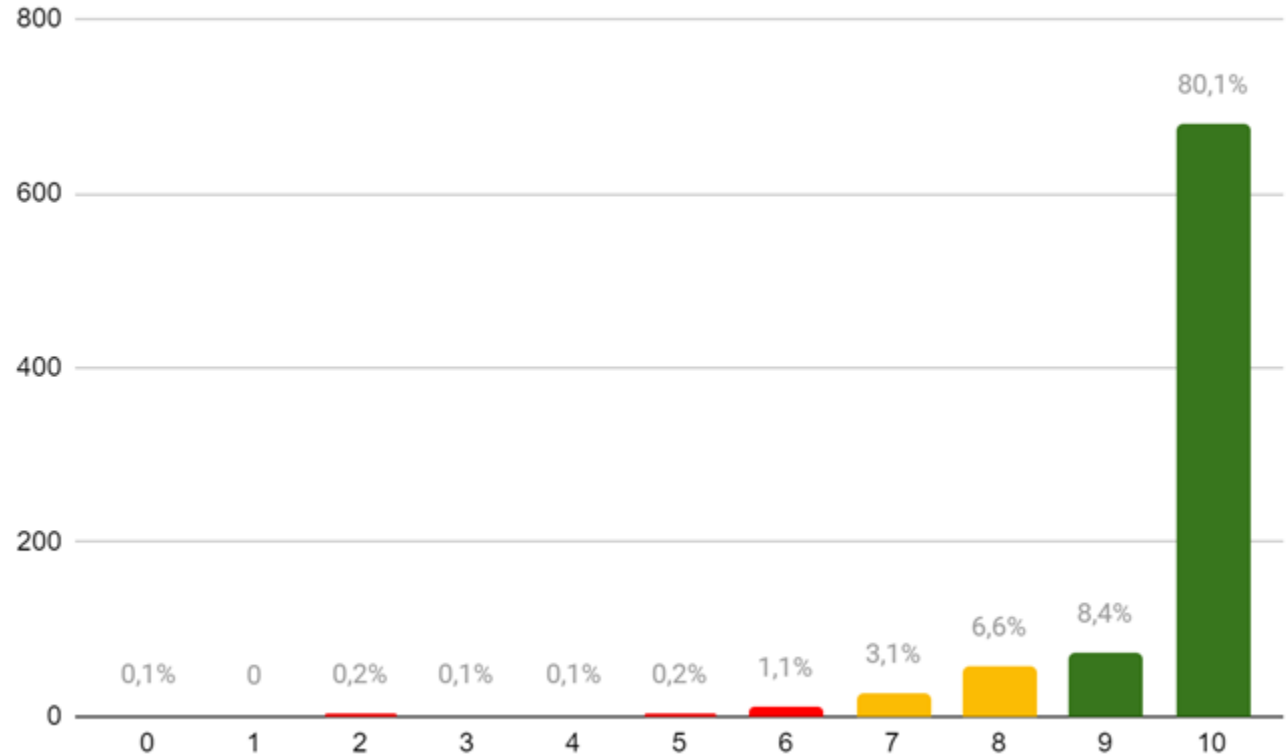
Média
9,71



Conteúdo da Exposição

NPS
88

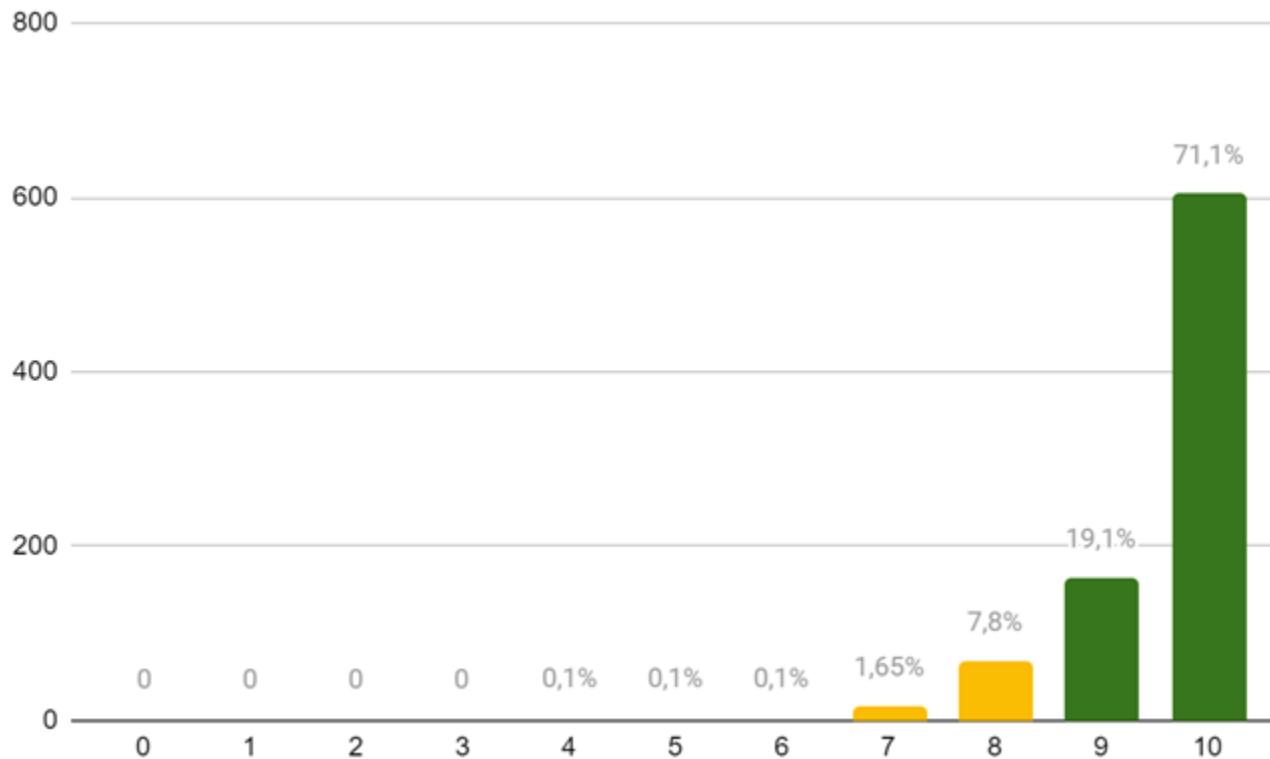
Média
9,59



Nota Geral para o MIS Experience

NPS
88,7

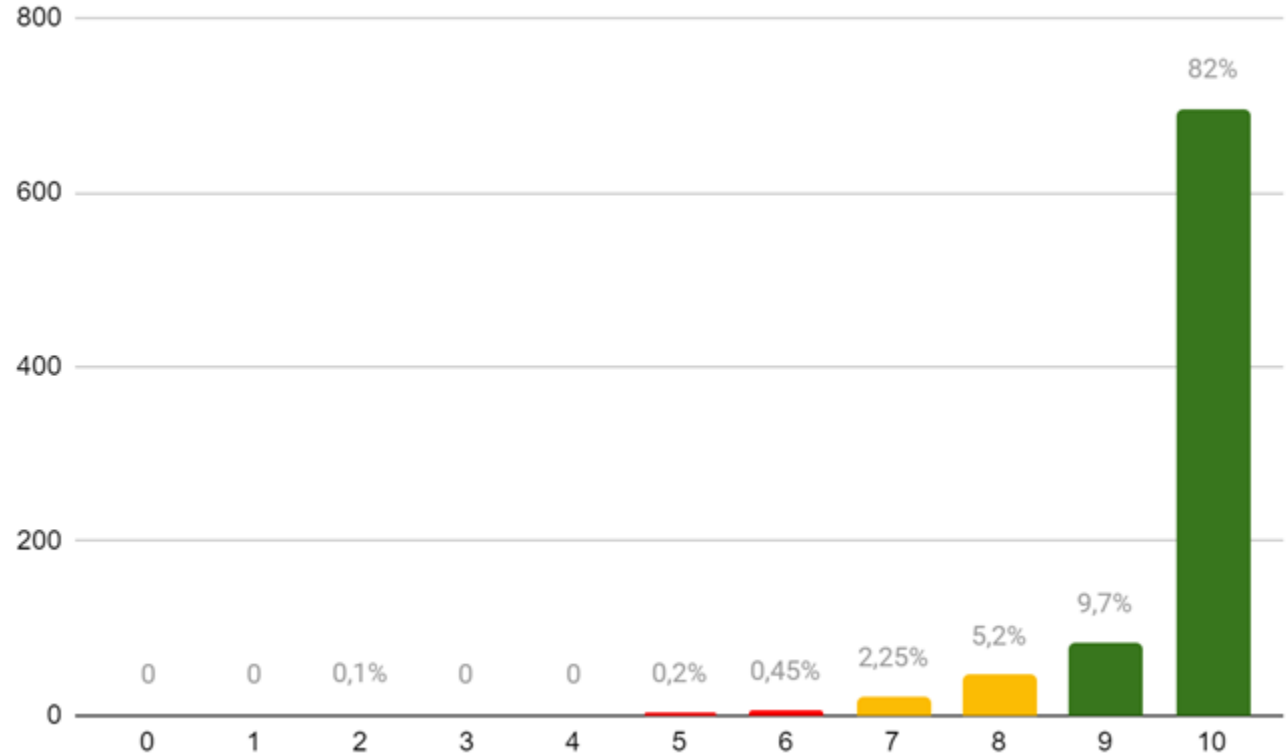
Média
9,54



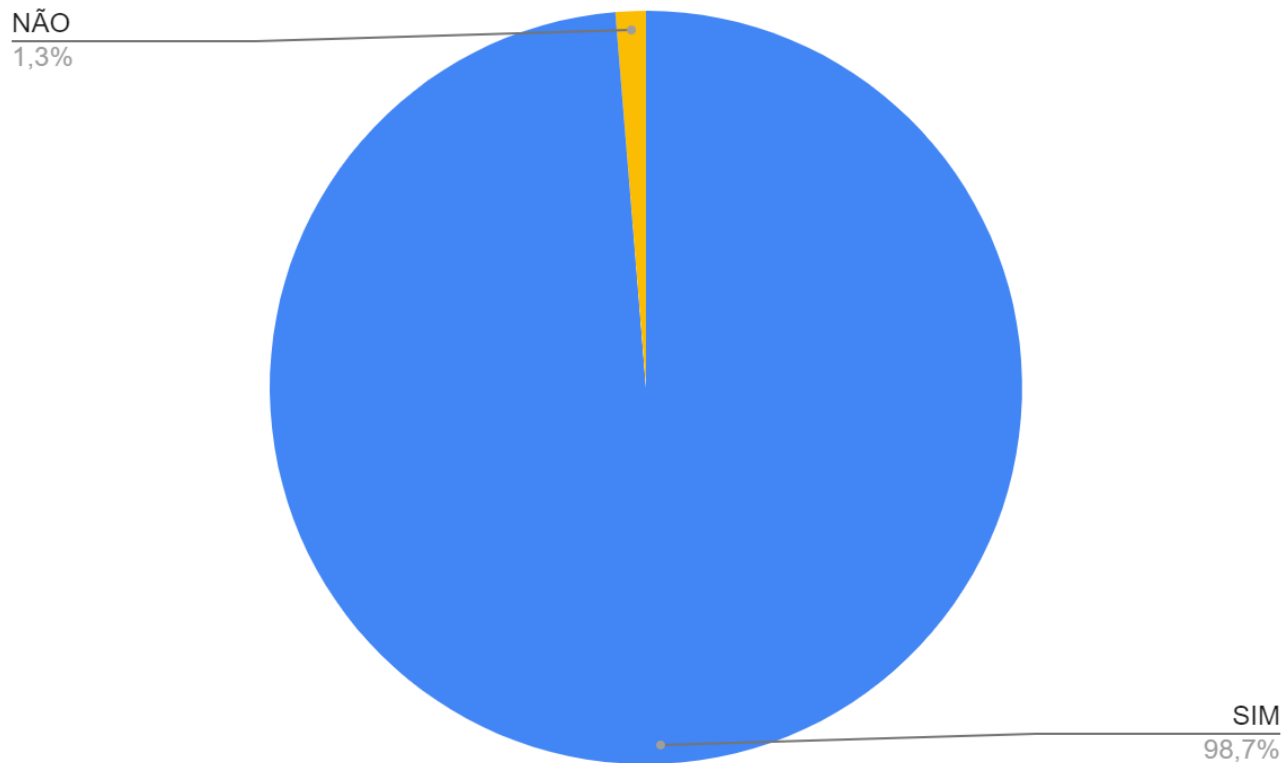
Infraestrutura e Dependências do MIS Experience

NPS
91

Média
9,69



Realizaria uma nova visita ao MIS Experience?



Visão Geral de Aprovação MIS Experience

- Podemos concluir que o museu goza de uma alta satisfação, alcançando um fator NPS excelente em todas as categorias, correspondendo a altas médias em todas as categorias, sempre acima de 80.
- A Média Ponderada de todas as categorias atribuídas ao museu é de **9,37**, mais uma vez endossando a alta satisfação com a instituição.
- **O valor total de satisfação do público é de 97,16%**
- Link para o banco de dados e gráficos da pesquisa: [PsP -Michelangelo.xlsx](#)

Comentários do público

"Encantada e emocionada com tudo"

"Agradeço pelos orientadores, muito simpáticos e receptivos."

"Adorei a experiência que tive no local :)"

"Mais presença nas redes sociais"

"Equipe muito educada"

"Fomos muito bem atendidos por toda a equipe e saímos muito satisfeitos"

"Levar a exposição para outras regiões do Brasil."

"Divulgação em locais de mais baixa renda"

"Precisa ser melhor sinalizado, nada grave"

"Trazer mais exposições como esta, preços acessíveis e a gratuidade é um ponto positivo"

Questionário Aplicado

Pesquisa de Satisfação - MIS Experience

Michelangelo: O Mestre da Capela Sistina

Nome: *

Texto de resposta curta

E-mail: *

Texto de resposta curta

Questionário Aplicado

Faixa etária: *

- ☐ 10 - 14 anos
- ☐ 15 - 17 anos
- ☐ 18 - 24 anos
- ☐ 25 - 29 anos
- ☐ 30 - 39 anos
- ☐ 40 - 49 anos
- ☐ 50 - 59 anos
- ☐ 60 - 69 anos
- ☐ 70 - 79 anos
- ☐ 80 +

Questionário Aplicado

Escolaridade: *

- ☐ Ensino Fundamental incompleto
- ☐ Ensino Fundamental completo
- ☐ Ensino Médio incompleto
- ☐ Ensino Médio completo
- ☐ Ensino Superior incompleto
- ☐ Ensino Superior completo
- ☐ Pós-graduação incompleta
- ☐ Pós-graduação completa

Questionário Aplicado

Em qual região você mora: *

- ☐ Zona Leste
- ☐ Zona Norte
- ☐ Zona Oeste
- ☐ Zona Sul
- ☐ Zona Central
- ☐ Grande São Paulo
- ☐ Interior de São Paulo
- ☐ Outros...

Questionário Aplicado

Gênero: *

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Não-binário
- ☐ Outros...

Você possui algum tipo de deficiência? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

Questionário Aplicado

Se sim, qual tipo?

- ☐ Auditiva
- ☐ Visual
- ☐ Física
- ☐ Múltipla deficiência
- ☐ Transtorno do Espectro Autista
- ☐ Outros...

É sua primeira visita ao MIS Experience?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Questionário Aplicado

Quanto tempo durou sua visita?

- ☐ Até 30 minutos
- ☐ Entre 1 e 2 horas
- ☐ Mais de 2 horas

Questionário Aplicado

Como ficou sabendo da exposição? *

- ☐ Facebook
- ☐ Instagram
- ☐ Site do MIS-SP/ MIS Experience
- ☐ Google
- ☐ Televisão
- ☐ Rádio
- ☐ Jornal
- ☐ Indicação de amigos/parentes
- ☐ Outros...

Questionário Aplicado

Como você avalia: O acolhimento das equipes de Recepção e Orientação *
de Público?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Como você avalia: O acesso à compra de ingressos (Bilheteria virtual e/ou presencial)? *

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Questionário Aplicado

Como você avalia: O conteúdo da exposição que visitou? *

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

○

○

○

○

○

○

○

○

○

○

C

Como você avalia: As dependências & infraestrutura (sinalização, sanitários, guarda-volumes, ambulatório...)?

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

○

○

○

○

○

O

○

○

○

○

C

Questionário Aplicado

Qual nota geral você daria ao MIS Experience? *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Você realizaria uma nova visita a este museu? *

☐ Sim

☐ Não

Você gostaria de deixar alguma sugestão ou comentário?

Texto de resposta longa

Pesquisa de Satisfação | Paço das Artes

Pesquisa de público espontâneo 2023 - Temporada de Projetos
31/08 a 08/10/2023

Resumo dos Resultados

 Ver resultados

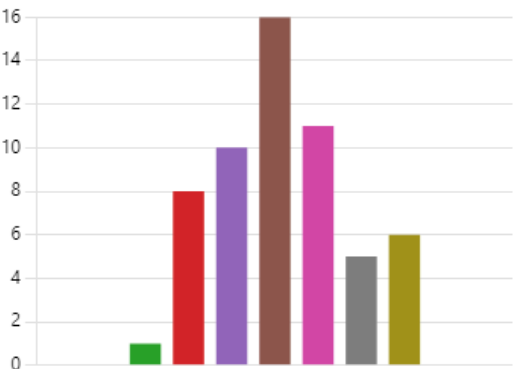
...

1. Faixa Etária

[Mais Detalhes](#)

 Informações

0 - 9 anos	0
10 - 14 anos	0
15 - 17 anos	1
18 - 24 anos	8
25 - 29 anos	10
30 - 39 anos	16
40 - 49 anos	11
50 - 59 anos	5
60 - 69 anos	6
70 - 79 anos	0
80 +	0



2. Gênero

[Mais Detalhes](#)

 Informações

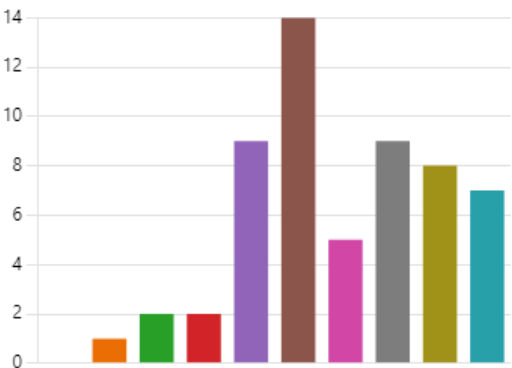
Não-binário	1
Feminino	29
Masculino	27
Outro	0



3. Escolaridade

[Mais Detalhes](#)

Ensino Fundamental incompleto	0
Ensino Fundamental completo	1
Ensino Médio incompleto	2
Ensino Médio completo	2
Ensino Superior incompleto	9
Ensino Superior completo	14
Pós Graduação incompleta	5
Pós-graduação completa	9
Mestrado	8
Doutorado	7

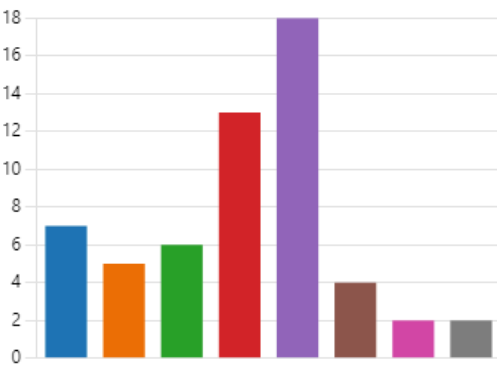


4. Em qual região de São Paulo você mora?

[Mais Detalhes](#)

[Informações](#)

Zona Norte	7
Zona Sul	5
Zona Leste	6
Zona Oeste	13
Centro	18
Outra cidade	4
Outros estados	2
Outro	2



5. Você possui algum tipo de deficiência?

[Mais Detalhes](#)

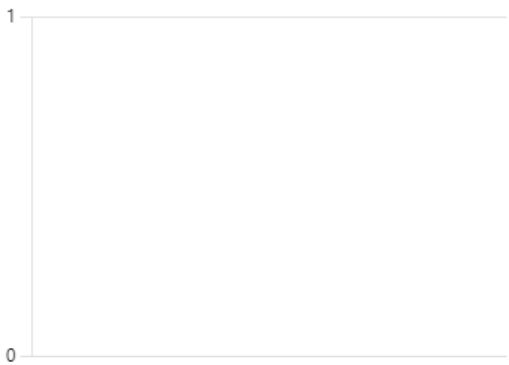
[Informações](#)

Sim	0
Não	57



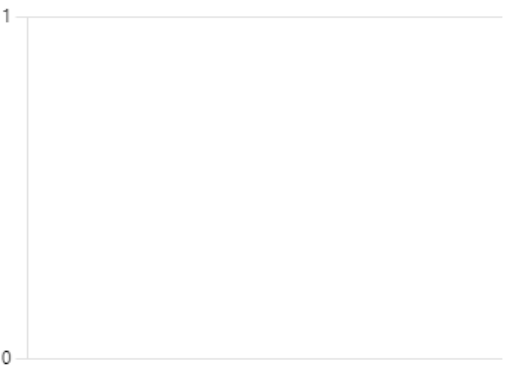
6. Qual tipo?

● Física	0
● Visual	0
● Auditiva	0
● Intelectual	0
● Transtorno do espectro autista	0
● Múltipla deficiência	0
● Outro	0



7. Qual recurso de acessibilidade você utiliza?

● Língua brasileira de sinais (Libras)	0
● Braille	0
● Audiodescrição	0
● Abafador de ruídos	0
● Tecnologia de comunicação alte...	0
● Outro	0



8. Você achou o Paço das Artes acessível?

Muito Satisfeito	0
Satisfeito	0
Regular	0
Insatisfeito	0
Muito Insatisfeito	0

9. Quais são suas sugestões para tornar o Paço das Artes um espaço mais inclusivo e acessível?

0
Respostas

Respostas Mais Recentes

10. Com que frequência você visita o Paço das Artes?

[Mais Detalhes](#)

 Informações

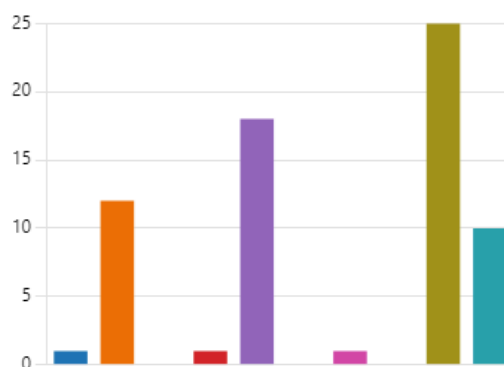
	Essa foi a primeira vez	23
	Uma vez por ano	7
	Duas vezes por ano	12
	A cada três meses	12
	Uma vez por mês ou mais	3



11. Como você soube sobre o Paço das Artes?

[Mais Detalhes](#)

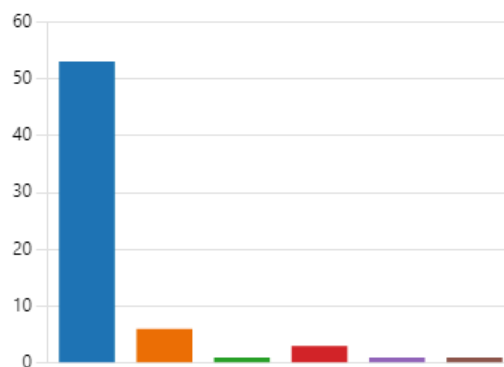
	Facebook	1
	Instagram	12
	Twitter	0
	E-mail	1
	Shopping Pátio Higienópolis	18
	Televisão	0
	Rádio	1
	Jornais	0
	Indicação de amigos/parentes	25
	Outro	10



12. O que você conhece da programação do Paço das Artes?

[Mais Detalhes](#)

	Exposições	53
	Cursos on-line	6
	Formação para professores	1
	Visitas mediadas	3
	Eventos	1
	Outro	1



14. Você teve dificuldade para chegar ao Paço das Artes?

[Mais Detalhes](#)

[Informações](#)

● Sim	1
● Não	56



15. Qual foi sua dificuldade?

[Mais Detalhes](#)

● Não conhecia a região de Higie...	0
● Tive dificuldade em usar o trans...	1
● Tive dificuldade para estacionar	0
● Outro	0

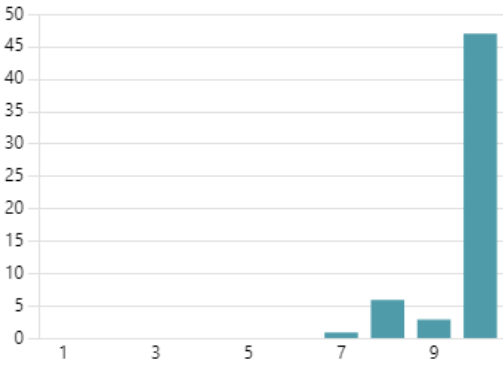


16. Como você avalia:
- O acolhimento da equipe de Recepção e Orientação de Público?

[Mais Detalhes](#)

[Informações](#)

9.68
Classificação Média

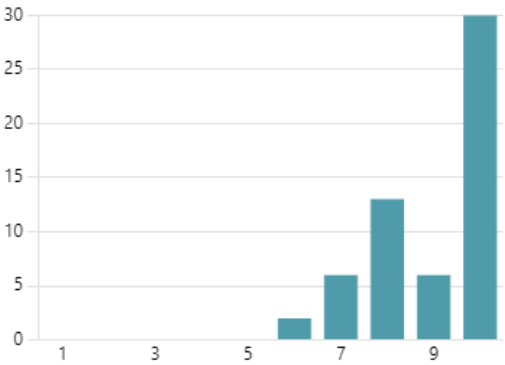


17. Como você avalia:
- O conteúdo da exposição que visitou?

[Mais Detalhes](#)

 Informações

8.98
Classificação Média

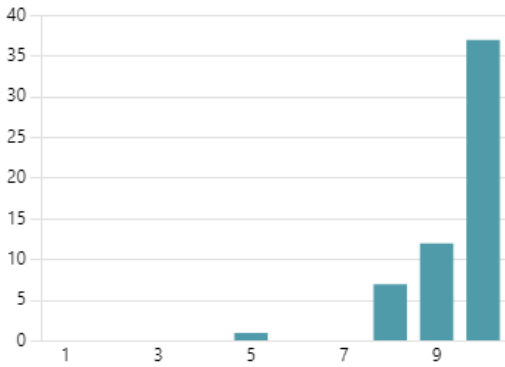


18. Como você avalia:
- O horário de funcionamento?

[Mais Detalhes](#)

 Informações

9.46
Classificação Média

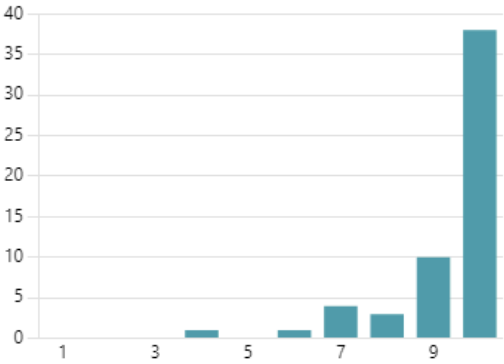


19. Como você avalia:
- As dependências e a infraestrutura (sinalização, sanitários, guarda-volumes etc.)?

[Mais Detalhes](#)

 Informações

9.33
Classificação Média

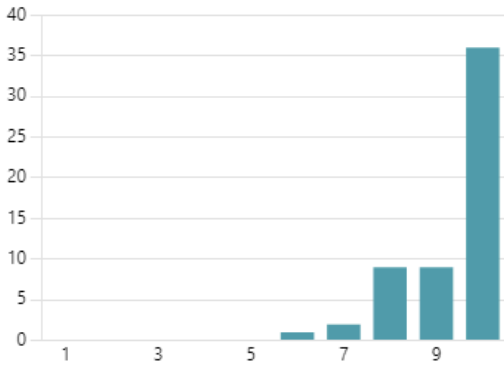


20. Qual nota geral você daria ao Paço das Artes?

[Mais Detalhes](#)

 Informações

9.35
Classificação Média



21. Você gostaria de deixar alguma sugestão ou comentário?

[Mais Detalhes](#)

 [Informações](#)

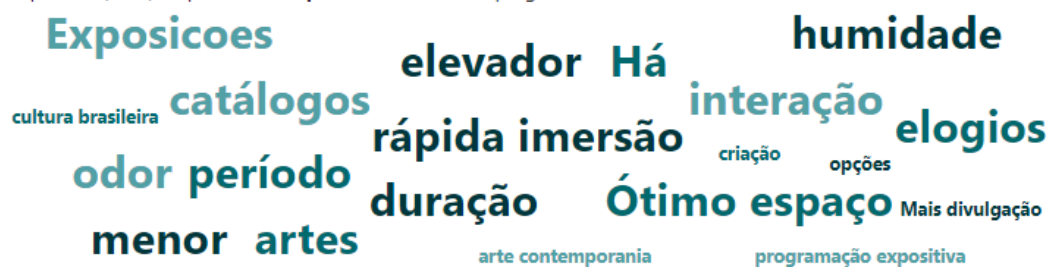
10

Respostas

Respostas Mais Recentes

1 inquiridos (10%) responderam **rápida imersão** a esta pergunta.

...



relatório

pesquisa de público

setembro a dezembro
2023

MIS

MUSEU
DA IMAGEM
E DO SOM

pesquisa de satisfação

- **frequência:** disponíveis diariamente ao final das visitas
- **meio:** formulário digital
- **período:** aplicada entre 01 de setembro a 29 de dezembro de 2023
- **incentivo:** os visitantes que participam podem levar um brinde relacionado a exposições anteriores
- **total realizado:** 918 pesquisas aplicadas

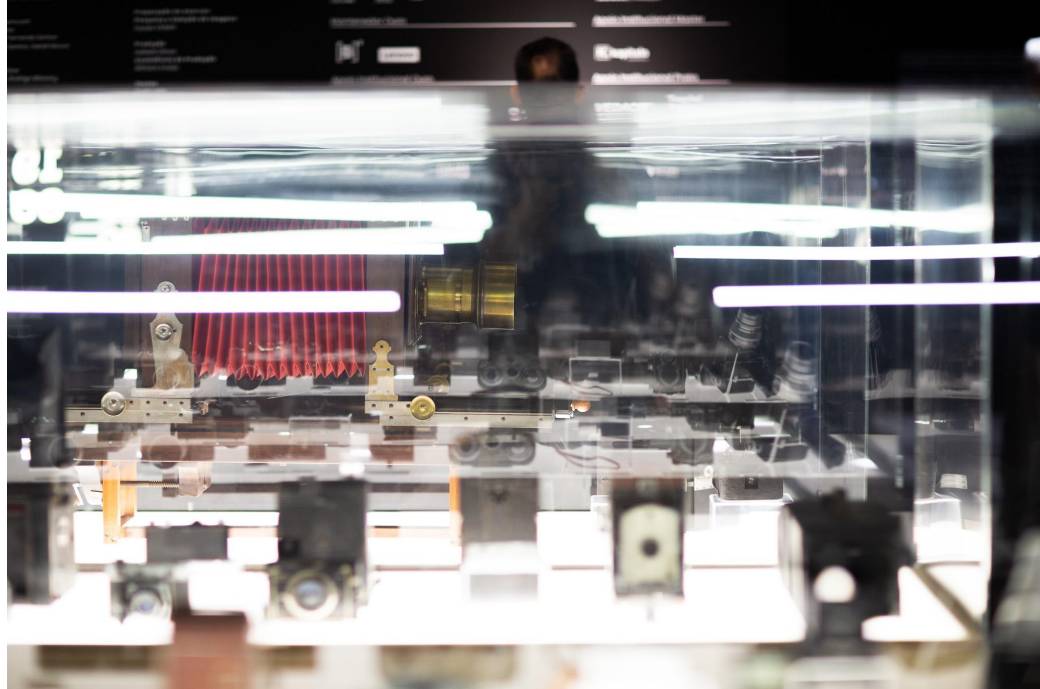
exposições

Linha do tempo da fotografia | Acervo MIS

16 de fevereiro de 2023 | atualmente

público total* _
15.167 visitantes

*01 de setembro a 29 de dezembro



B.B. King: um mundo melhor em algum lugar

26 de julho de 2023 | 08 de outubro de 2023

público total* _
10.836 visitantes

*01 de setembro a 08 de outubro



Nova Fotografia

parte I

01 de agosto de 2023 | 17 de setembro de 2023

público total* _
8.553 visitantes

*01 de setembro a 17 de setembro



Nova Fotografia

parte II

26 de setembro de 2023 | 12 de novembro de 2023

público total_
7.190 visitantes



Caos on Canvas

06 de setembro de 2023 | 24 de setembro de 2023

público total_
3.298 visitantes



Mirella Ricciardi: Homenagem aos Povos da Amazônia

01 de setembro de 2023 | 30 de setembro de 2023

público total_
5.507 visitantes



Terror no Cinema

31 de outubro de 2023 | atualmente

público total* _
27.523 visitantes

*contagem até 29 de dezembro



Horror na Boca

25 de novembro de 2023 | atualmente

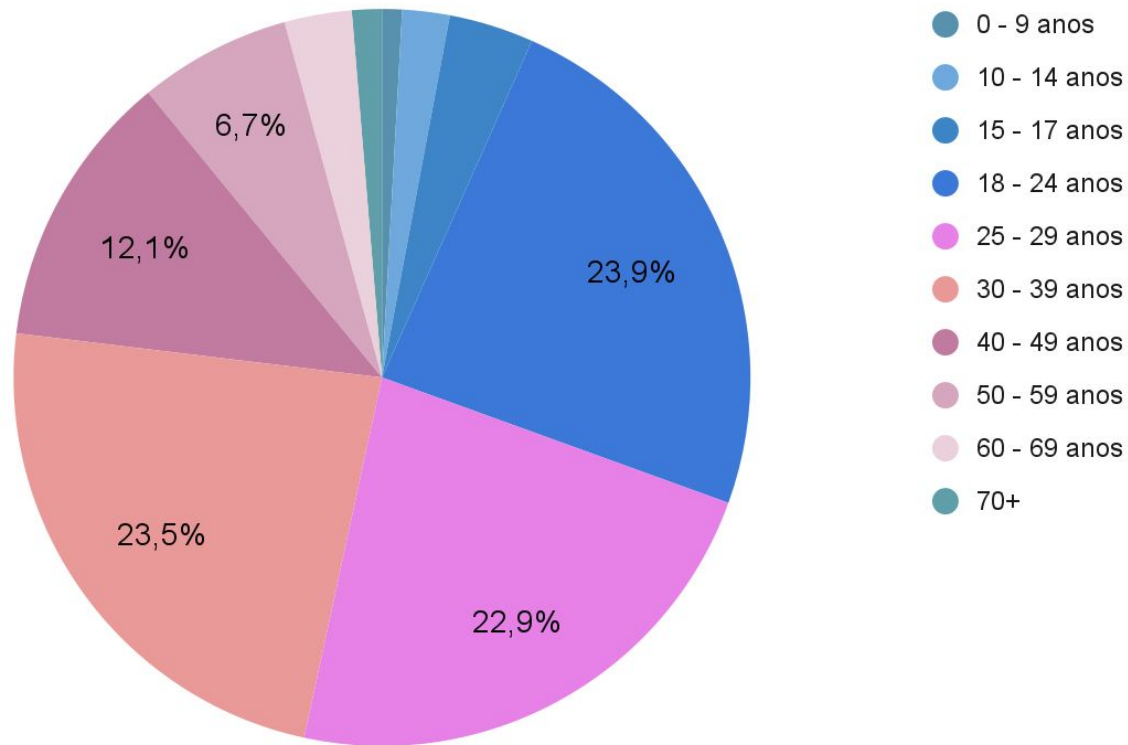
público total* _
4.598 visitantes

*contagem até 29 de dezembro

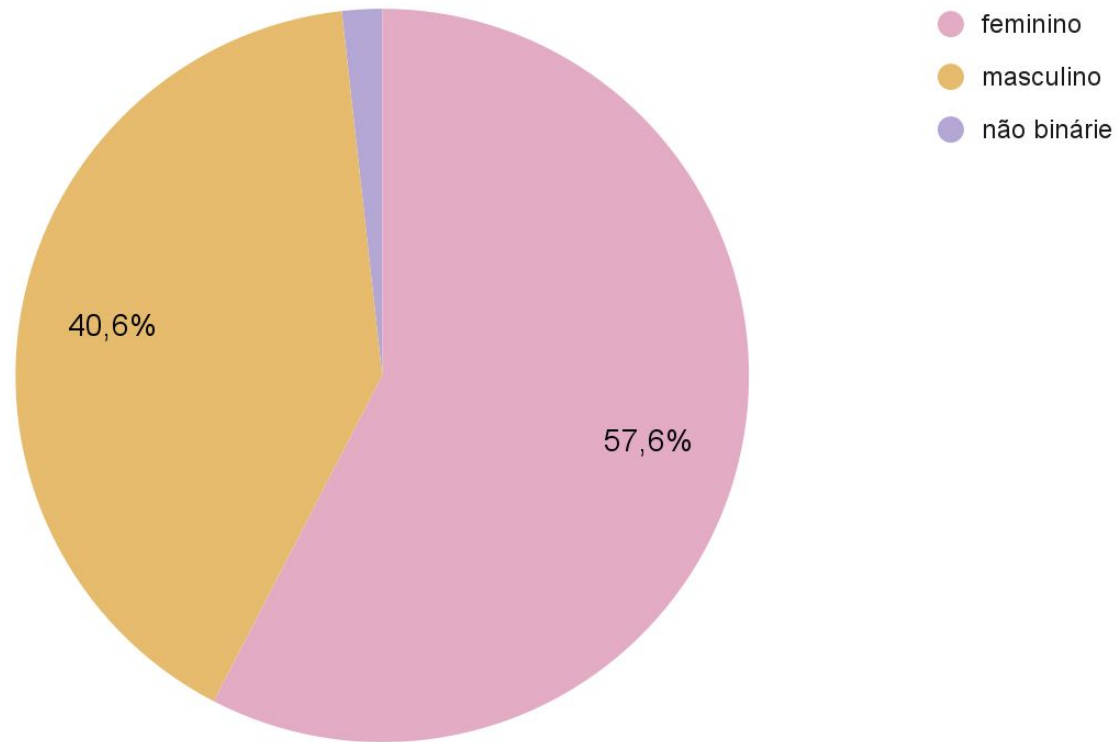


perfil dos visitantes

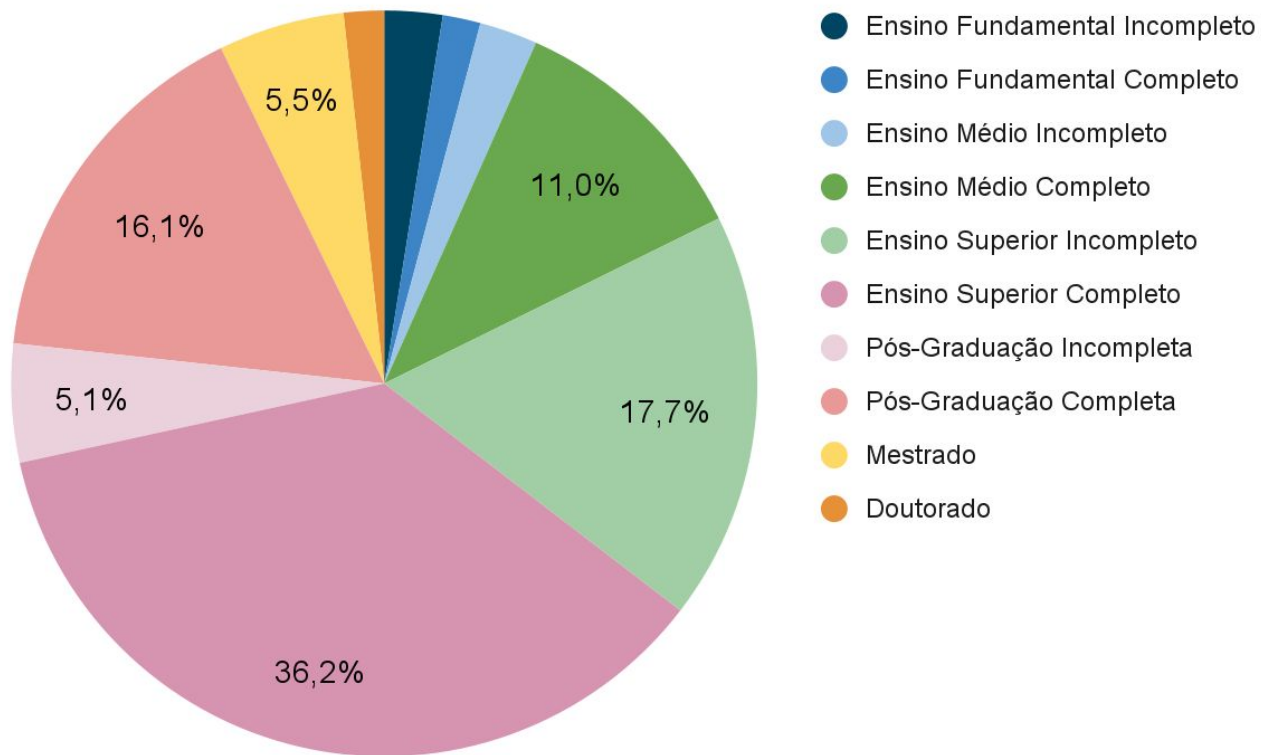
faixa etária



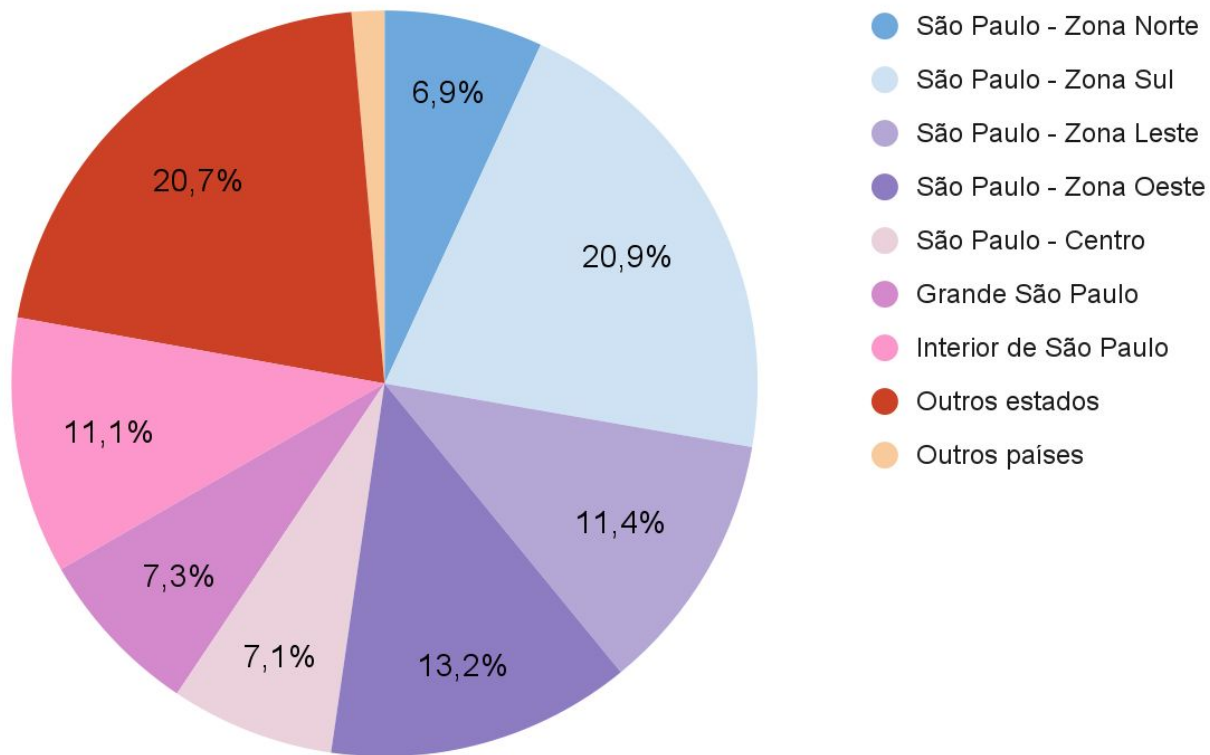
identidade de gênero



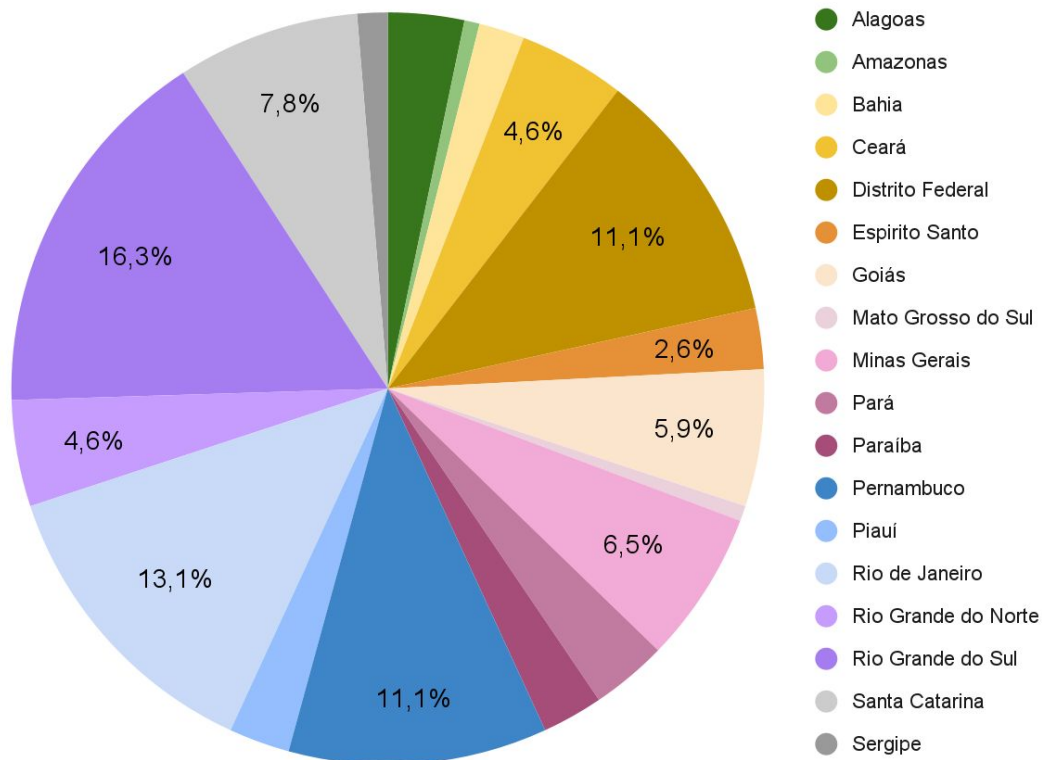
escolaridade



região de residência



estado de residência



perfil do visitante

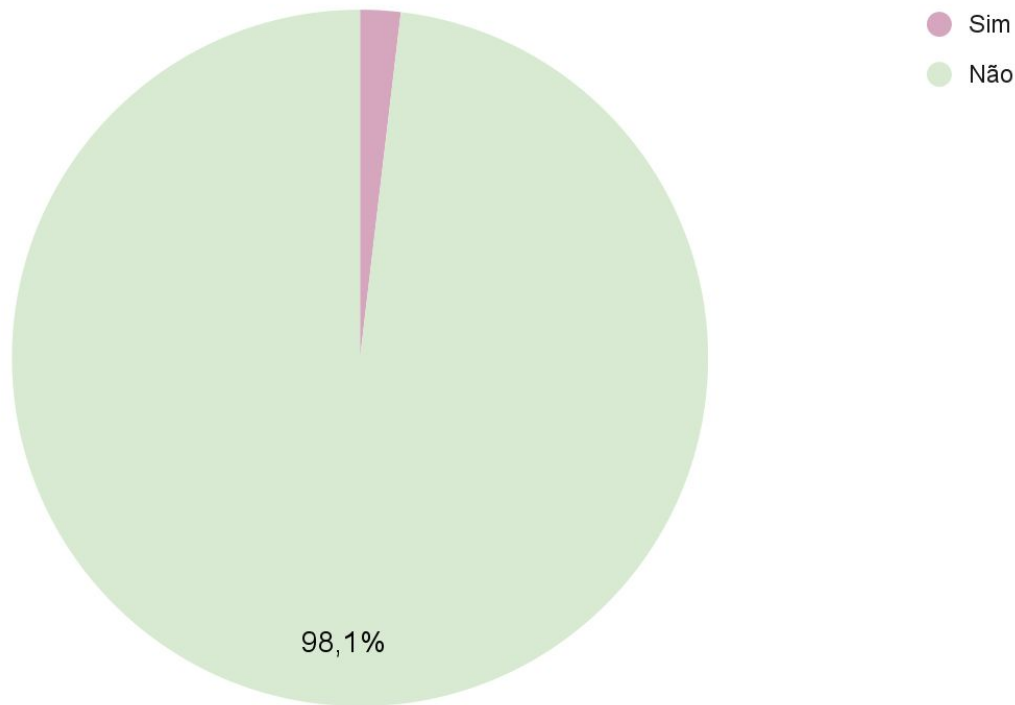
Ao olharmos para o perfil do respondente conseguimos identificar uma maior frequência do público feminino, sendo 57,6% das respostas, e de respondentes com idade entre 18 e 39 anos, que somam 70,3%.

Concluimos também que o público visitante é formado em sua maioria por pessoas formadas ou em processo de formação da graduação, somando 53,9% das respostas.

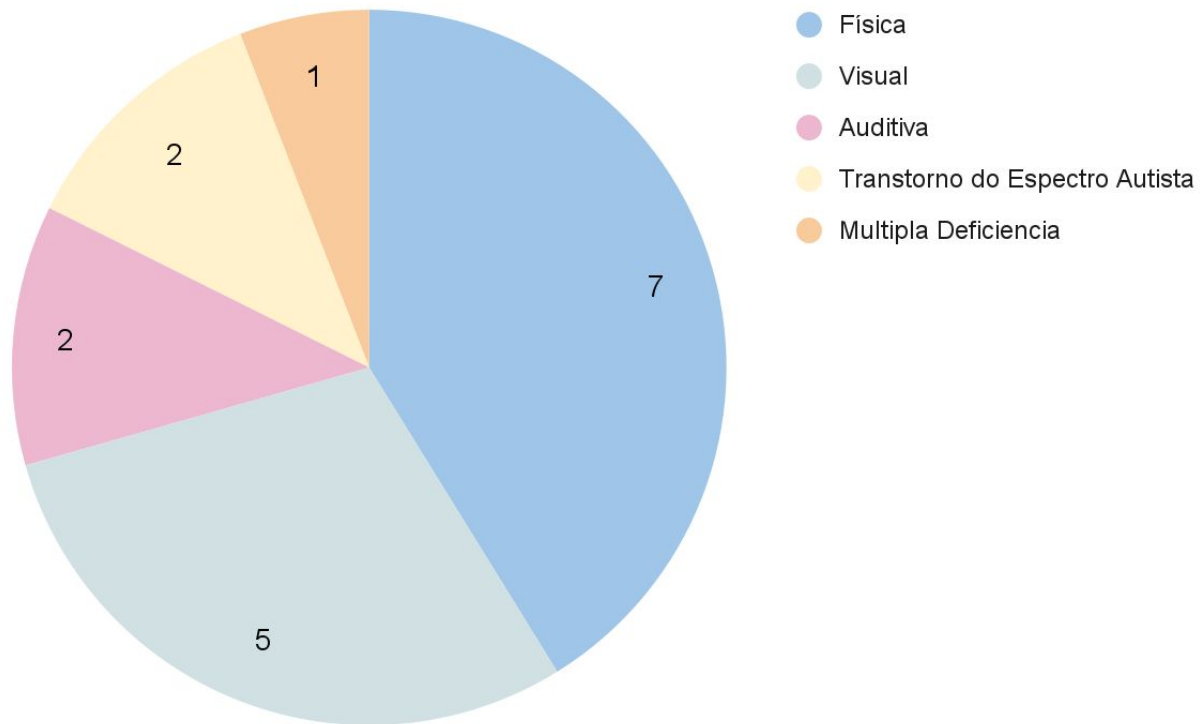
Observamos que 77,9% dos respondentes vivem no estado de São Paulo, sendo 59,5% da capital paulista.

acessibilidade

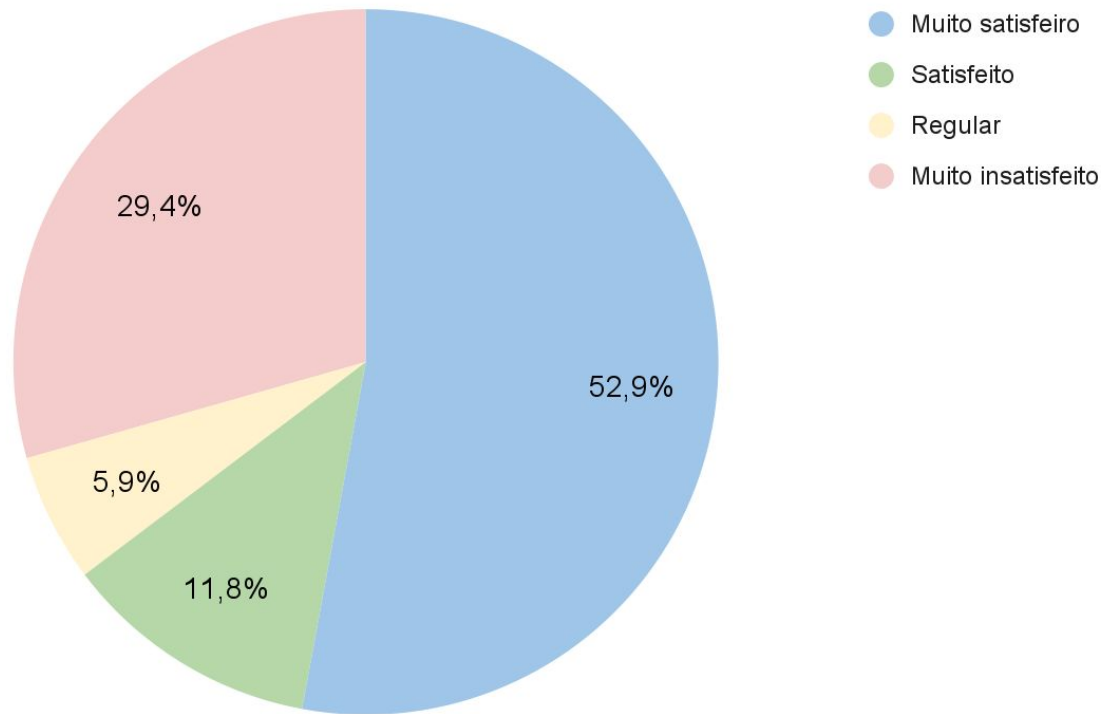
peessoas com algum tipo de deficiência



tipo de deficiência

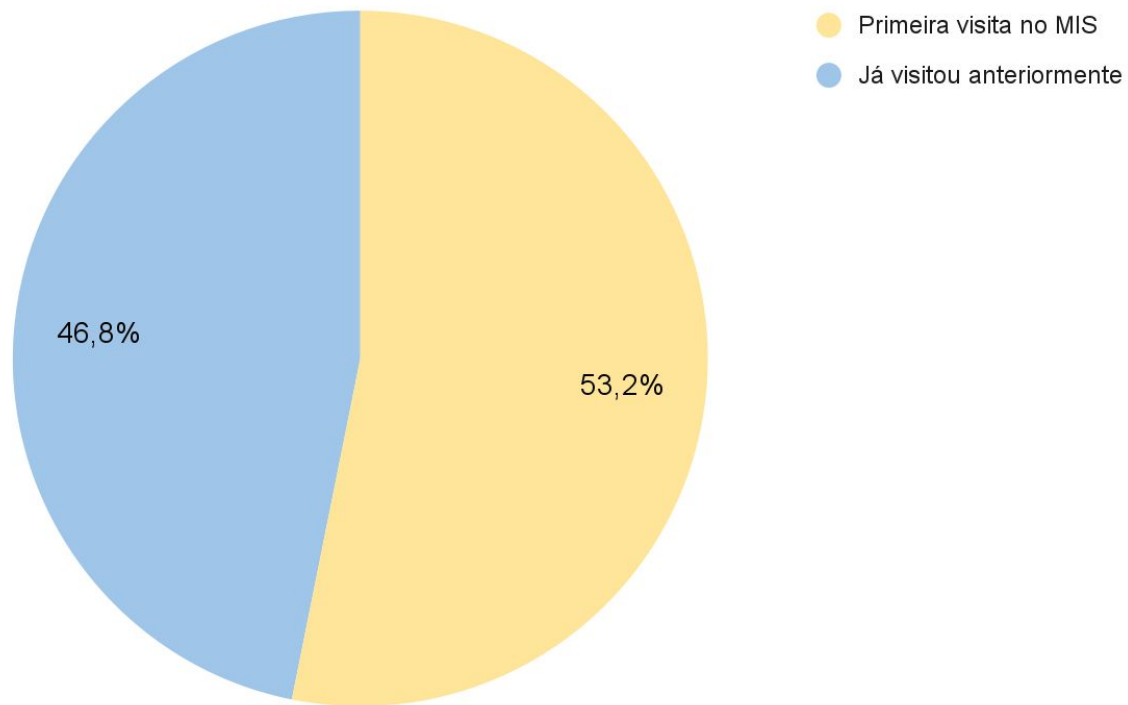


nível de satisfação com relação à acessibilidade



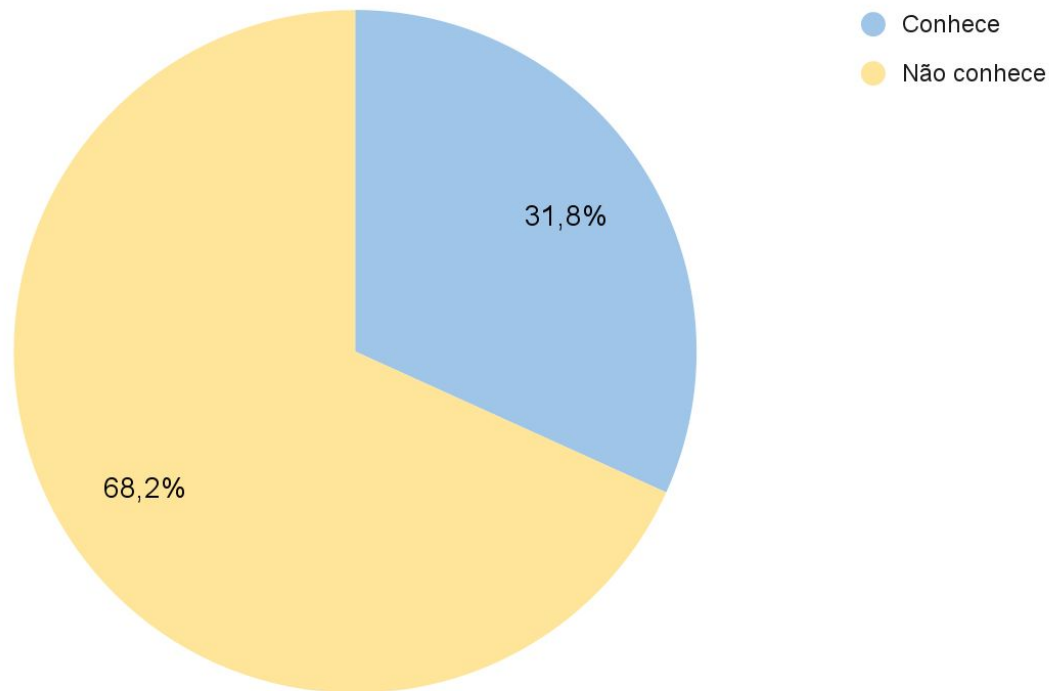
perfil das visitas

visitas no MIS

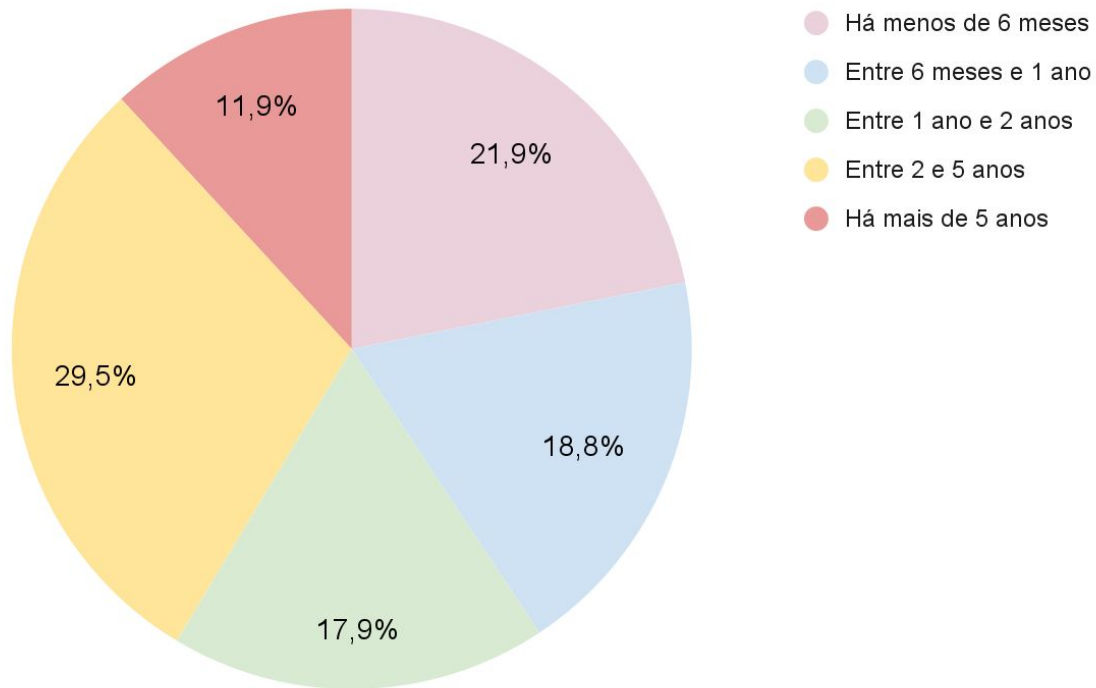


conhecimento da programação

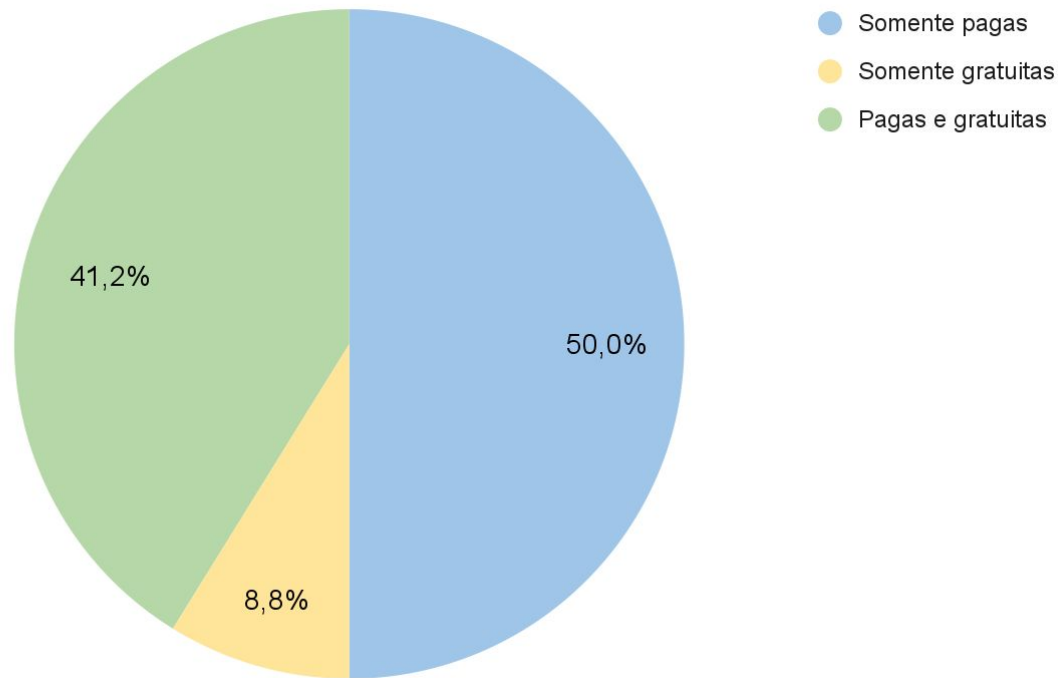
cursos, mostras de cinema e shows



frequência de visitas



tipos de exposições visitadas



tipos de exposições visitadas

Observando os dados sobre as exposições visitadas, podemos notar que metade das pessoas visitaram somente as exposições pagas do museu no dia da visita.

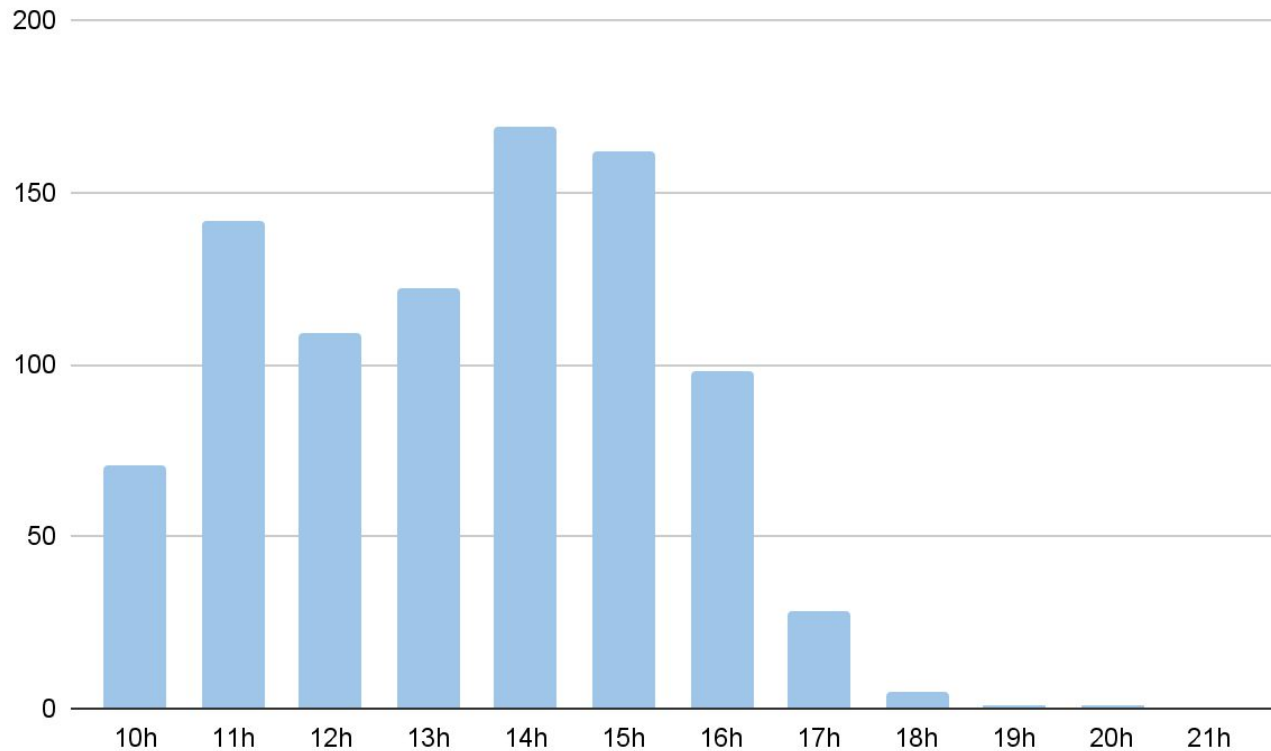
Entre as 410 pessoas que responderam a pesquisa até 08/10 (último dia do B.B. King no MIS), 112 pessoas visitaram somente o “B.B. King - um mundo melhor em algum lugar”. Entre as 504 pessoas que responderam a pesquisa a partir de 31/10 (abertura de Terror no Cinema), 347 pessoas visitaram somente o “Terror no Cinema”. Sendo assim, dos 918 visitantes que responderam a pesquisa, somente 455 visitaram as exposições gratuitas.

tipos de exposições visitadas

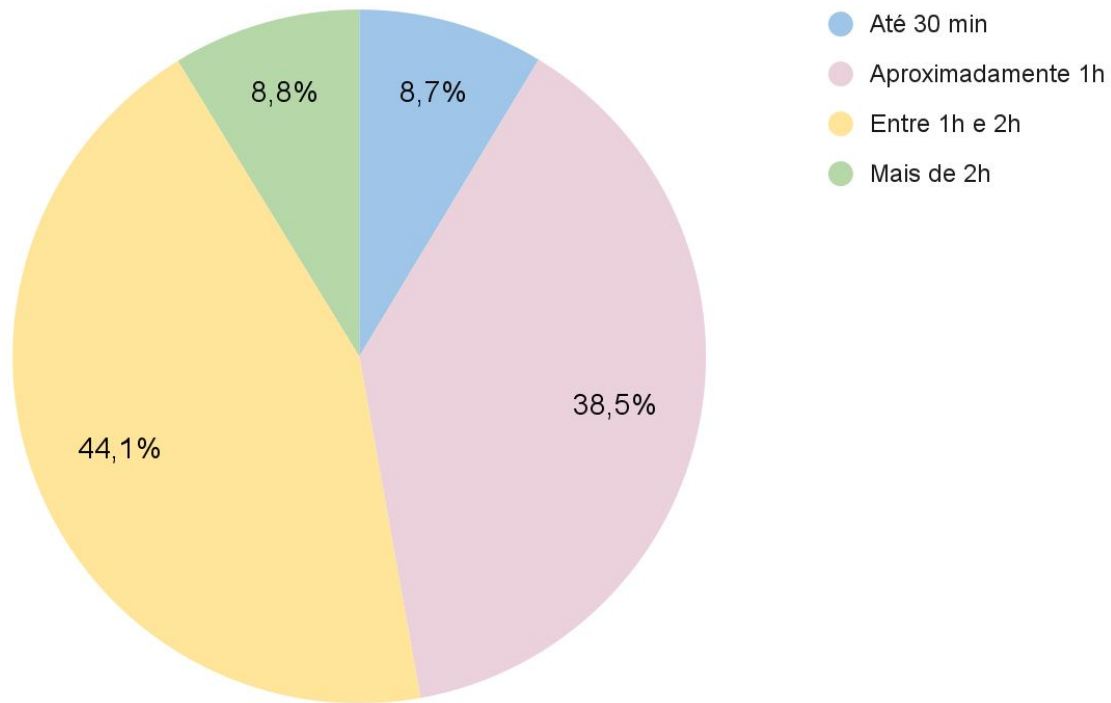
O número de pessoas visitando somente a exposição paga fica mais evidente com a exposição do Terror no Cinema, o que nos faz crer que essas pessoas vieram determinadas em viver a experiência imersiva do Terror no Cinema por conta da indicação de amigos e divulgação nas redes sociais.

Muitas dessas pessoas chegam com o ingresso comprado antecipadamente e vão direto para a fila da exposição em questão e, por conta disso, podem não encontrar as outras exposições do espaço.

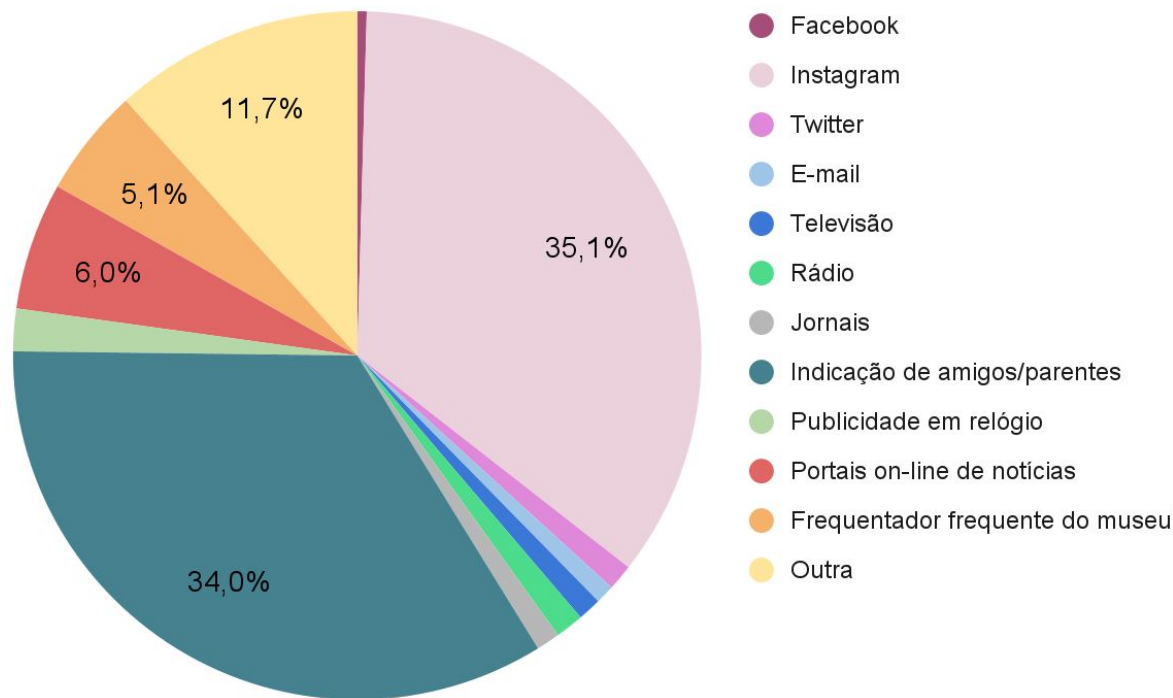
horários das visitas



duração das visitas



canais de conhecimento das exposições



perfil das visitas

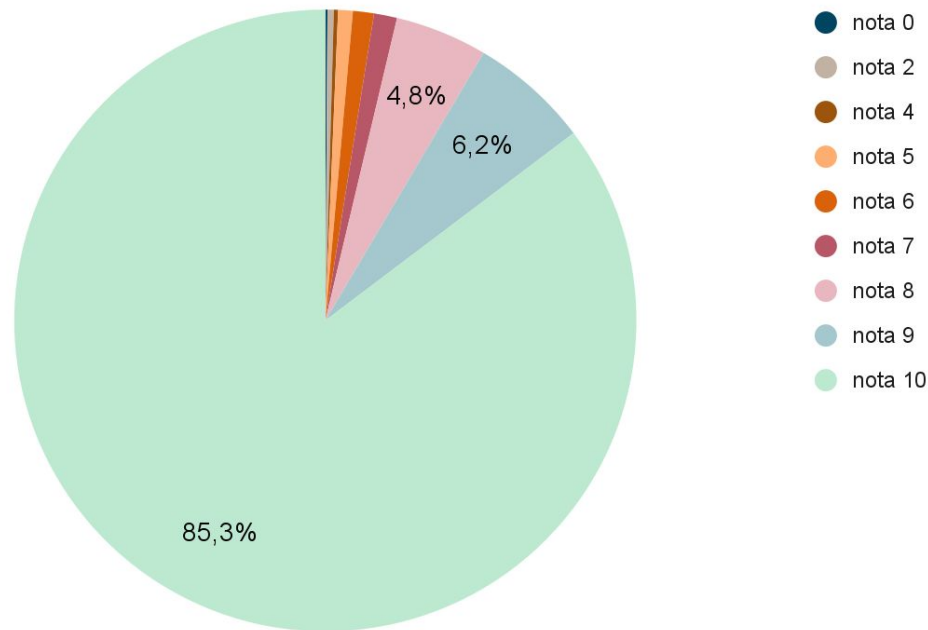
Com a pesquisa, podemos concluir que a maioria dos visitantes apresenta um tempo de permanência no museu de aproximadamente uma hora até duas horas, e temos um aumento no número de visitantes entre 14h e 15h, sendo esses os horários de maior movimento das exposições.

A Internet é o veículo de maior alcance da instituição, representando 35,1% dos respondentes que souberam da programação pelo Instagram.

Dos visitantes entrevistados, 34% expressaram que foi através de indicação que decidiram visitar o museu, mostrando que a experiência e o conteúdo agradam o público, que o sugerem como dica de passeio pessoal e escolar.

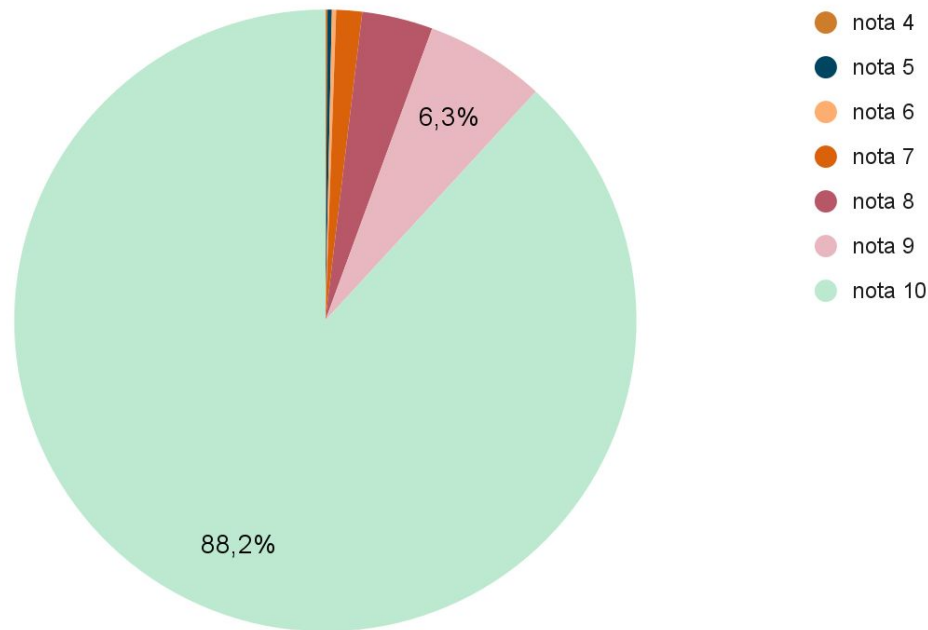
avaliações

como você avalia:



o acesso à compra de ingressos [bilheteria virtual e/ou presencial]

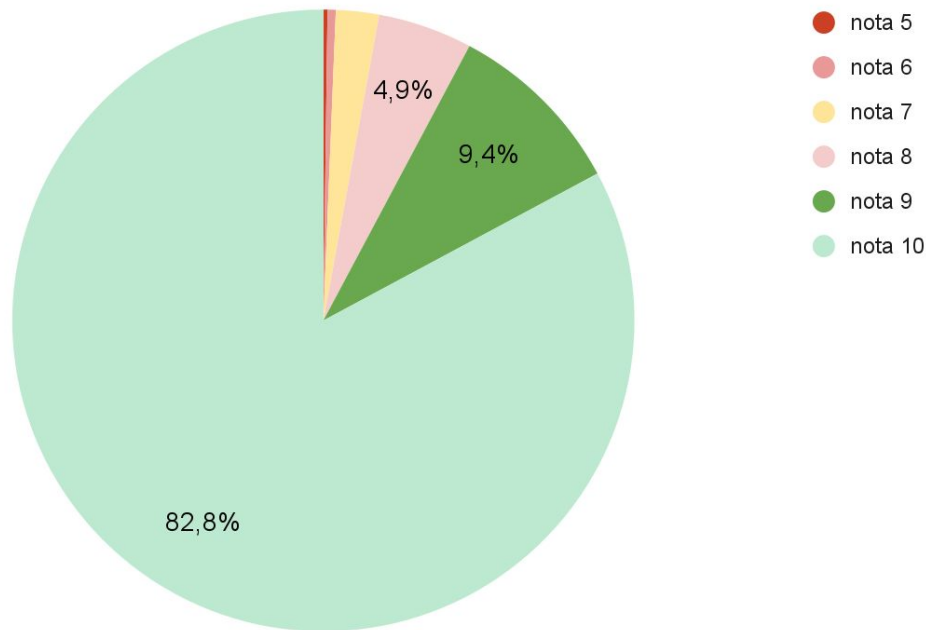
como você avalia:



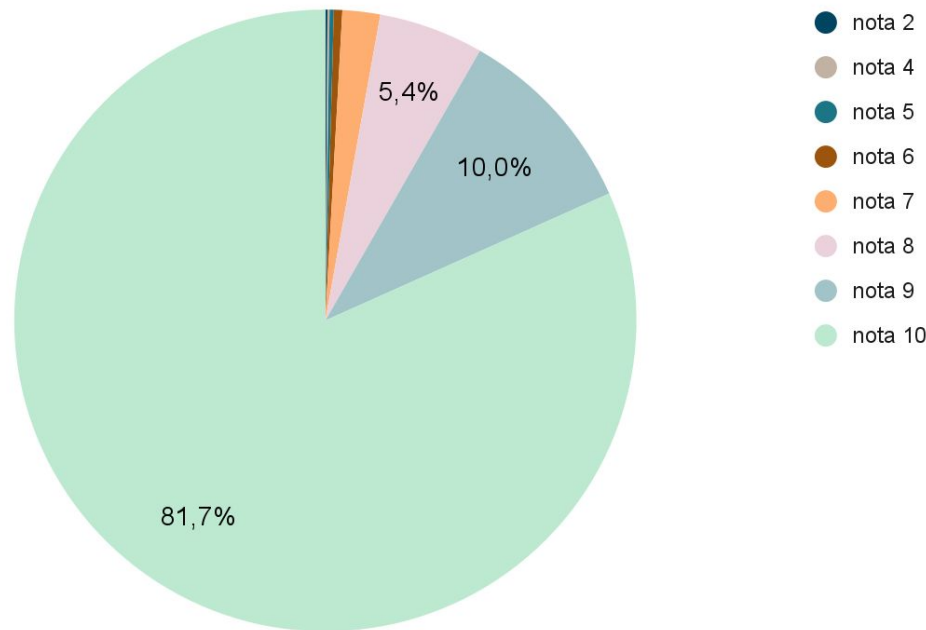
**o acolhimento das equipes de
recepção e orientação de público?**

como você avalia:

**o conteúdo
das exposições?**



como você avalia:

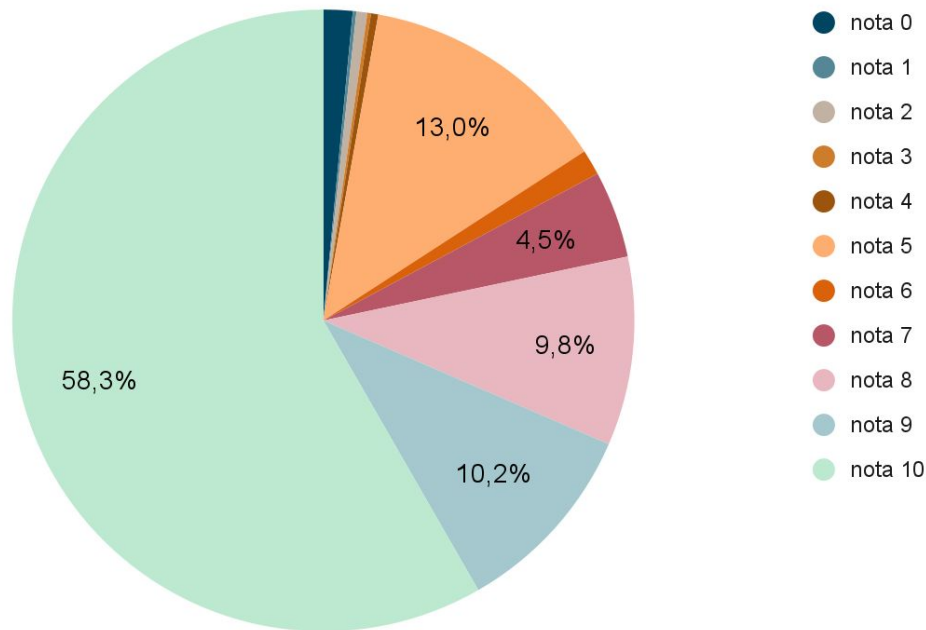


a infraestrutura e as dependências

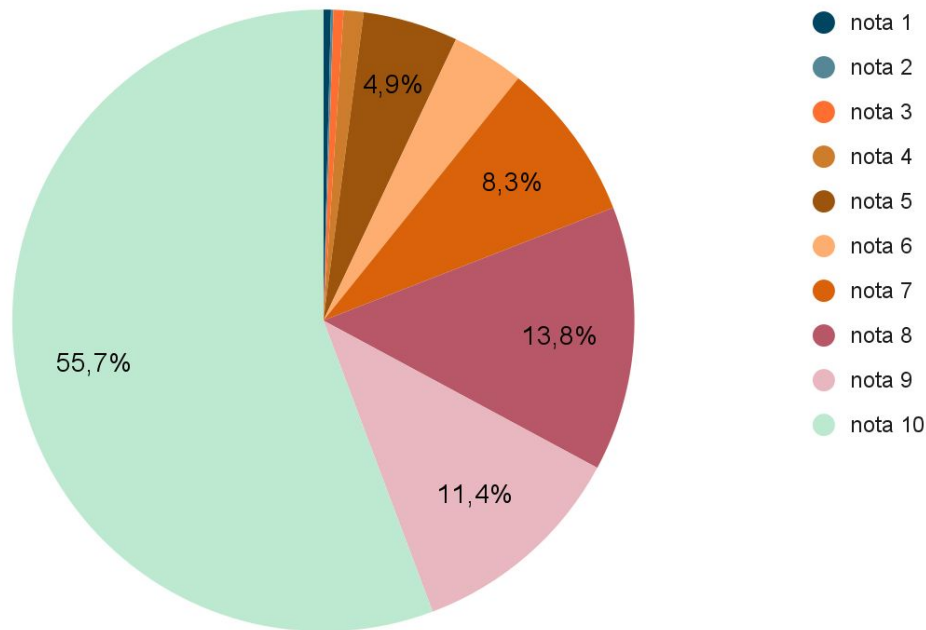
[sinalização, sanitários, guarda-volumes, ambulatório...]

como você avalia:

a cafeteria do MIS

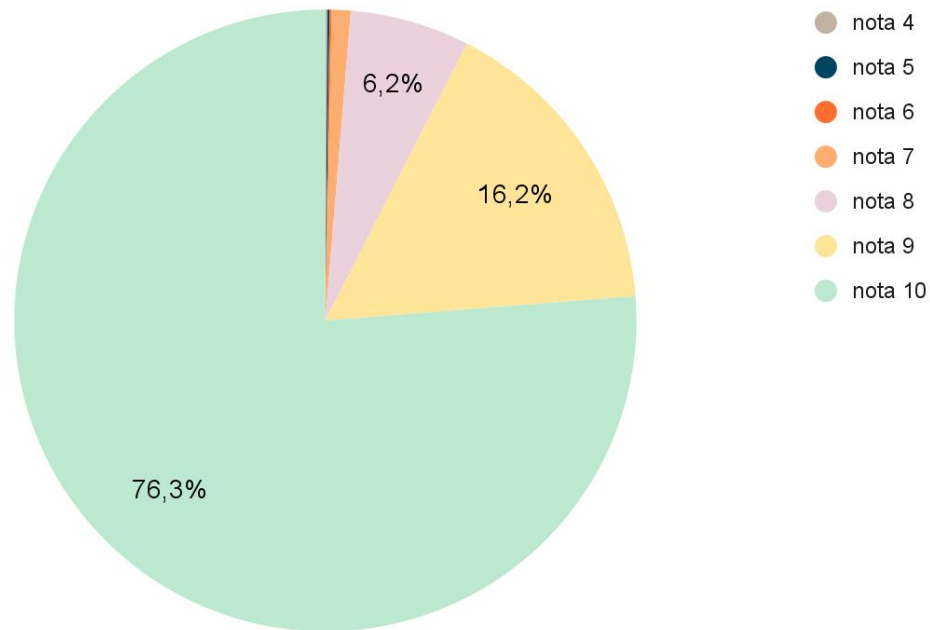


como você avalia:



a lojinha do MIS

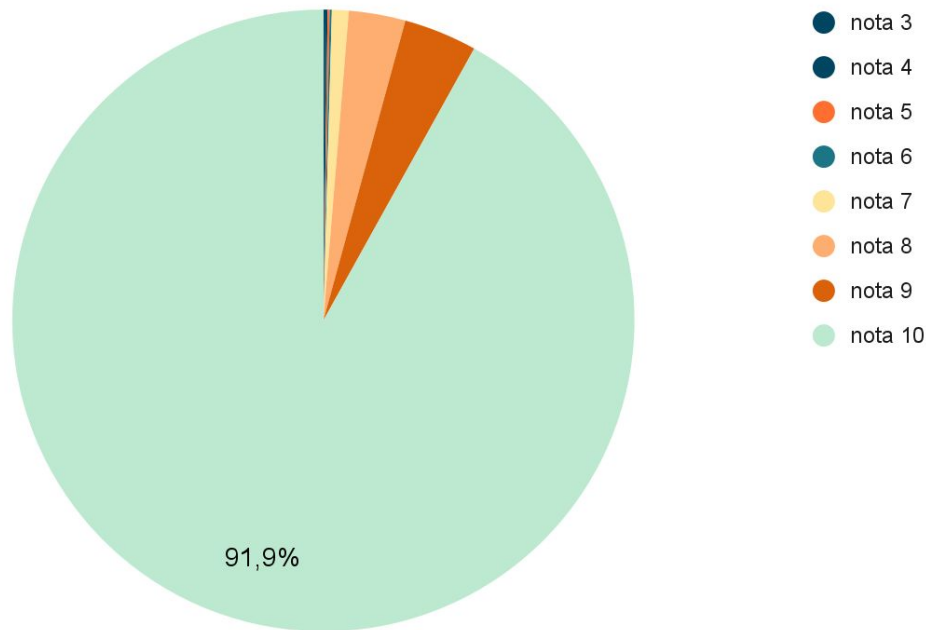
como você avalia:



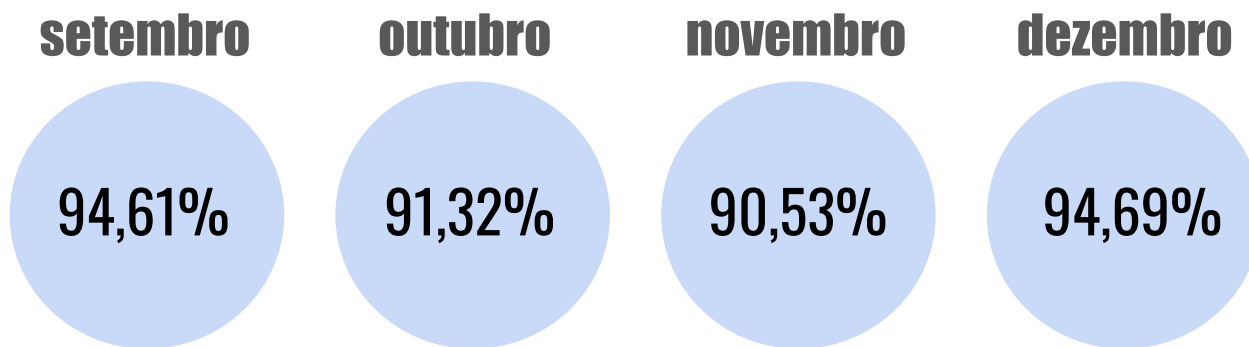
para o MIS

como você avalia:

a possibilidade de retornar ao MIS



média de avaliação:



total de pesquisas realizadas:

242 pesquisas em setembro
172 pesquisas em outubro
293 pesquisas em novembro
211 pesquisas em dezembro

comentários e sugestões

“Ambiente super organizado e com pessoas capacitadas para informar o necessário.”

“Gosto muito das exposições e gostaria que houvesse uma divulgação maior das outras mini exposições.”

“Excelentes exposições.”

“A curadoria do MIS é maravilhosa, me sinto encantada toda vez que visito.”

“Preço mais acessível para a lojinha e o café.”

“Mais opções de banheiro.”

“Adoro esse museu, venho sempre que posso, funcionários sempre muito educados e solícitos e as exposições sempre lindas.”

“A experiência foi ótima.”

“Mais acessibilidade em libras.”

“Fico feliz por retornar a maratona Kids e o cine kids.”

MIS 

MUSEU
DA IMAGEM
E DO SOM