

**ANÁLISE DE QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS VISITANTES
ESPONTÂNEOS DO
MUSEU FELÍCIA LEIRNER E
AUDITÓRIO CLAUDIO SANTORO**

2023

Sumário

1. Introdução	3
2. Metodologia	3
3. Análise dos Dados.....	3
3.2 Sobre a avaliação do Museu	4
4. Considerações Finais.....	8
5. Referências.....	9

1. Introdução

A análise dos questionários aplicados aos visitantes espontâneos do Museu Felícia Leirner e Auditório Claudio Santoro é de grande importância para a avaliação dos perfis públicos que frequentam os equipamentos culturais. Entender as demandas possibilita o fortalecimento das atividades e serviços institucionais e a aproximação com o universo do visitante.

O museu entende, que a aplicação dos questionários, assim como a consequente tabulação e análise dos dados obtidos é uma das ferramentas de maior eficácia para avaliação do modo como os serviços da instituição vêm sendo oferecidos. Nesse sentido, esse documento representa o resultado do atendimento de uma necessidade básica do Museu Felícia Leirner e Auditório Claudio Santoro, qual seja o de escutar os consumidores de seus produtos culturais, bem como corresponder a uma demanda da Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico, órgão gestor responsável pelo “suporte técnico e operacional do desenvolvimento da política cultural dos museus e arquivos no âmbito do Governo do Estado” (DEPARTAMENTOS, 2015), por meio da Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas.

2. Metodologia

Para a avaliação da opinião de público espontâneo visitante de museus no ano de 2023, o questionário desenvolvido pelo Comitê de Educação da UPPM foi disponibilizado no totem personalizado da instituição, visando assim a avaliação e o processamento das informações de forma rápida e prática, além do alinhamento com as metas definidas no Plano de Trabalho do equipamento cultural para o período. O sistema escolhido para manutenção das informações envia relatórios diários, semanais e mensais com gráficos e avaliações.

Ao longo do ano de 2023, a pesquisa aplicada aos visitantes espontâneos do Museu e Auditório contabilizou o total de 5.264 respostas. A quantidade de dados coletados foi expressiva e suficiente para análise positiva dos serviços e atendimento do Museu.

3. Análise dos Dados

3.1 Introdução da pesquisa

A pesquisa se inicia com um informativo sobre o passo a passo de como o visitante pode deixar suas sugestões para a equipe do museu e auditório, seja diretamente no totem ou pela leitura do QR Code no celular.

3.2 Sobre a avaliação do Museu

As avaliações foram no geral bastante positivas. Em relação ao primeiro questionamento: “*Como foi a sua experiência neste Museu hoje?*”, 88% dos participantes relataram uma *ótima* experiência, enquanto 8% dos respondentes assinalaram a opção *boa*. Apenas 2% optaram pela alternativa *regular*, seguidos de 0% como *ruim*. Por fim, 2% relataram uma *péssima* experiência ao visitar o Museu e Auditório (gráfico 1). As informações abaixo foram calculadas a partir da análise dos dados obtidos ao longo do ano de 2023.



Gráfico 1

Quanto à avaliação do “Atendimento do educador”, da qualidade das “Exposições” e “Instalações do Museu”, em uma escala de 1 a 5, concernente ao nível de satisfação dos visitantes, para 2023 foram obtidas as médias 4,8; 4,8 e 4,8,

respectivamente (gráfico 2).

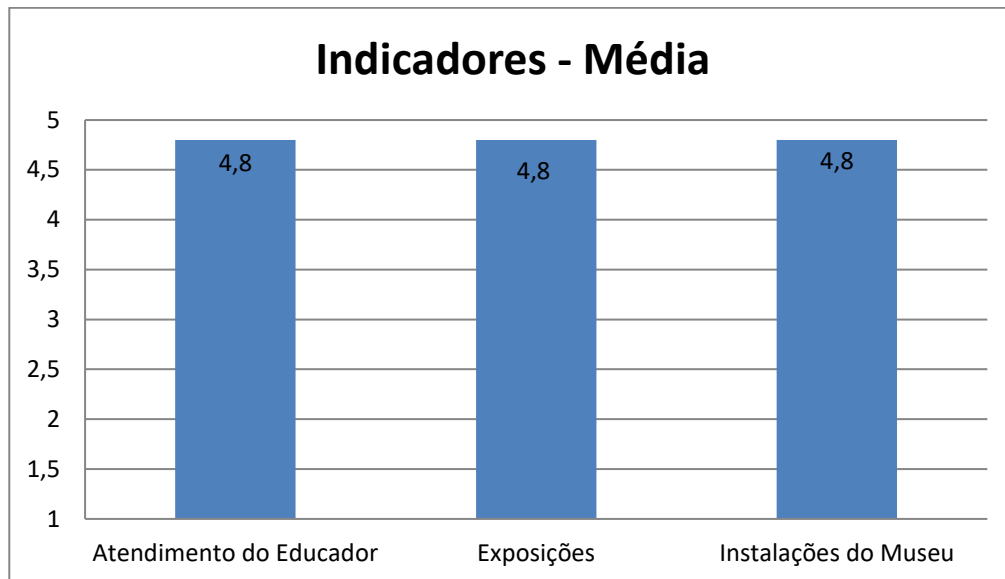


Gráfico 2

A segunda parte da pesquisa é representativa do feedback dos visitantes em relação as medidas de prevenção adotadas pelo Museu e Auditório. Para a pergunta: *“Você considera que o museu adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?”*, 97% relataram que *sim* e apenas 3% responderam *não*.

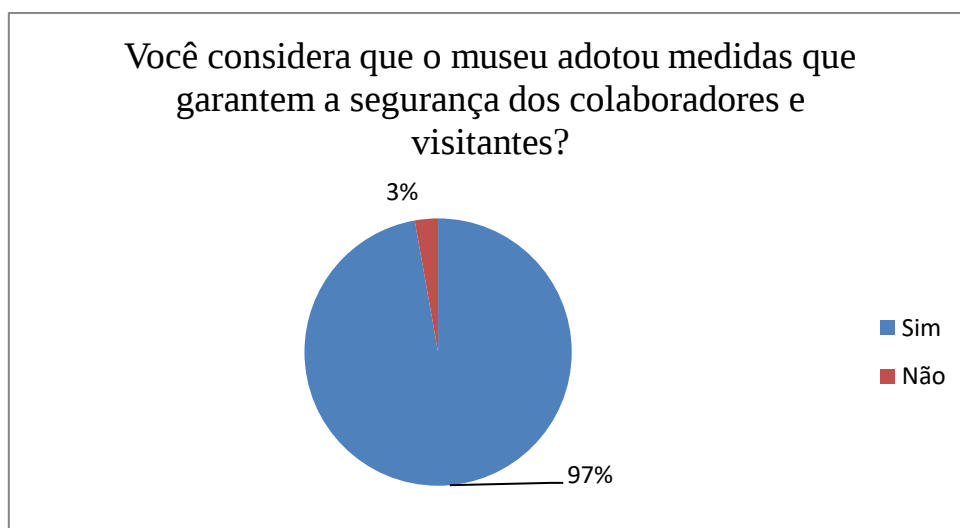


Gráfico 3

No que se refere à questão parecida, qual seja, “*Você considera que o museu conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?*”, representado pelo gráfico 4, foi obtida uma média de 97% de respostas positivas, enquanto 3% dos respondentes assinalaram a opção *não*.

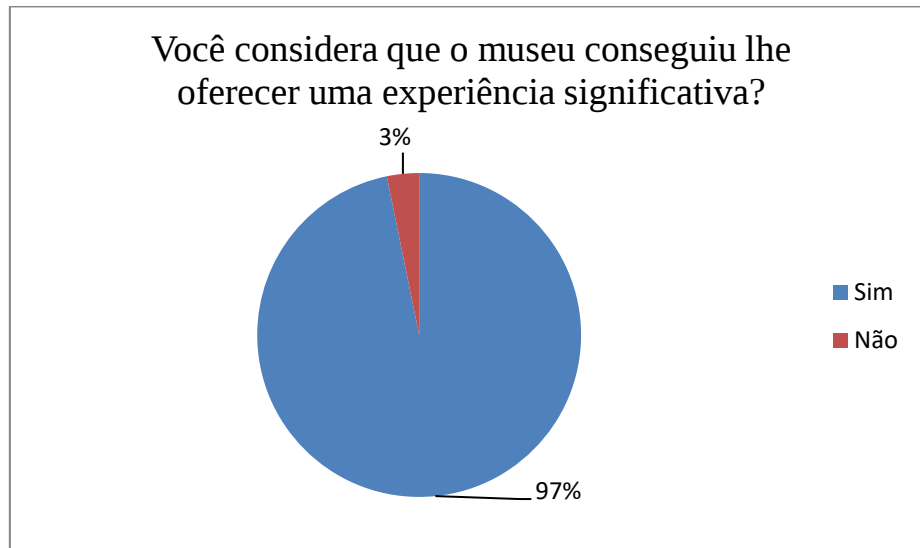


Gráfico 4

Com relação às estatísticas gerais, 76% dos respondentes informaram ser a sua primeira visita contra 24% que já haviam visitado o local anteriormente (gráfico 5).

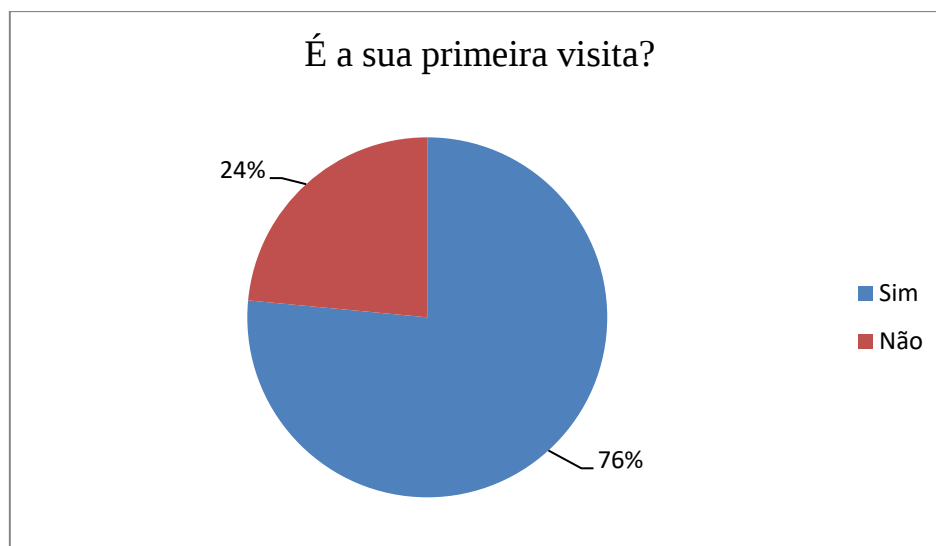


Gráfico 5

Quando perguntados se retornariam ao Museu e Auditório a média foi de 95% para a alternativa *sim*, contra 5% dos respondentes que escolheram a alternativa *não* (gráfico 6).

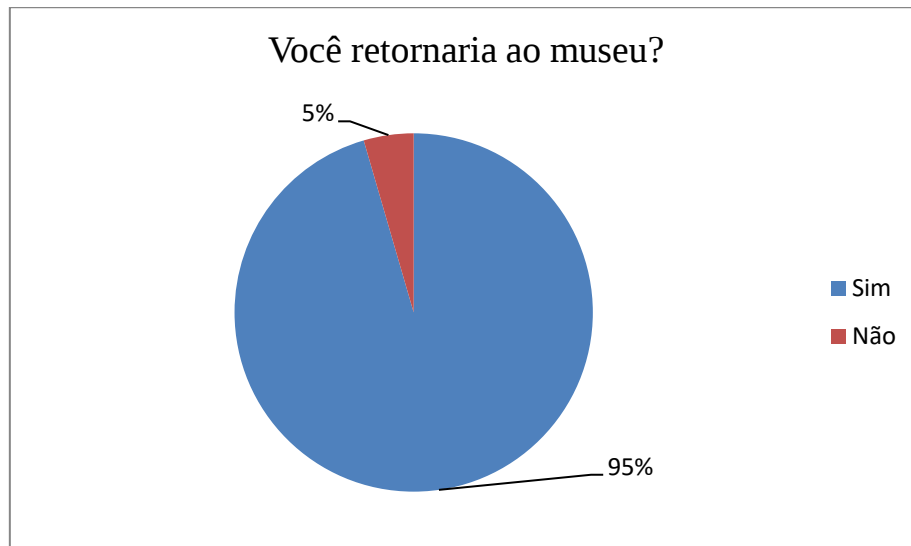


Gráfico 6

Quando questionados sobre como ficaram sabendo do Museu e Auditório, 34,7% das respostas correspondem ao item “Internet”, 16,2% a “Outros”, 11,6% optaram pela alternativa “Mídias Sociais”, seguidos de 12 % para “Material de informação turística” e 15,5% para “Indicação de amigos e parentes”. A compilação dos dados da pesquisa do ano de 2023 apontou ainda, 2,9% para “passou na frente” e 2,2% para “jornais e revistas”. Por fim, 1,1% dos respondentes optaram pela alternativa “televisão” e 3,5% “escola”. O item rádio contabilizou 0,4% como evidencia o gráfico abaixo (gráfico 7).

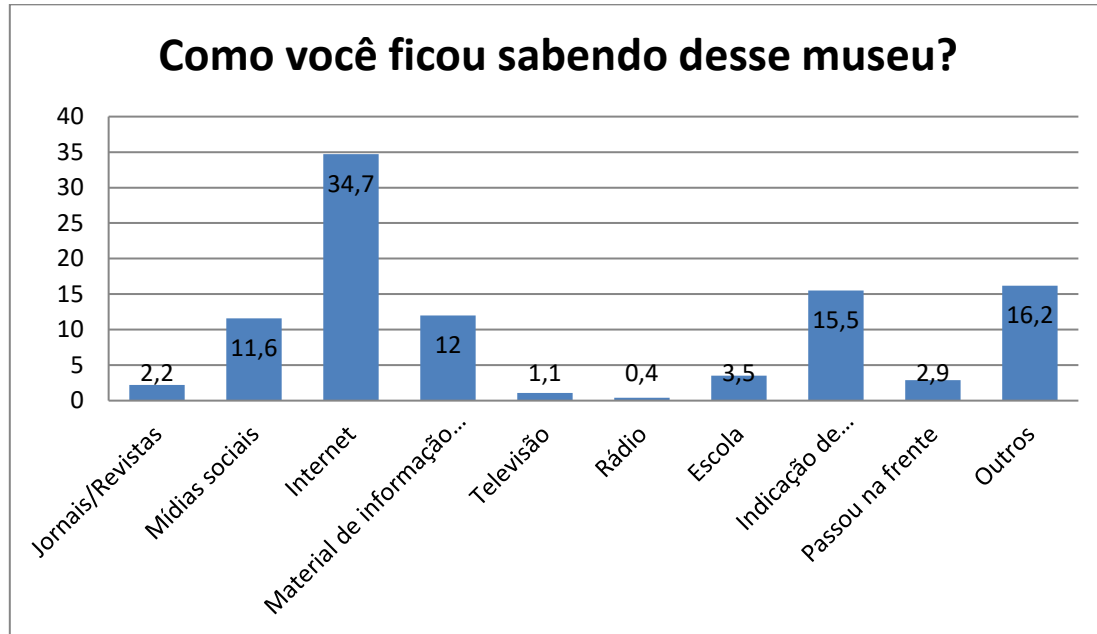


Gráfico 7

A parte final da pesquisa conta com espaço para sugestão, elogios ou críticas. Também é possível informar o e-mail para receber a programação cultural. Alguns destaques do ano foram: “*Eu adorei as esculturas e o ambiente do museu*”, “*O lugar é lindo e maravilhoso. Foi ótimo!*”, “*Um museu excelente. Educativo.*”, “*Parabéns pelos detalhes*”.

Encerrando a pesquisa, são disponibilizadas as informações das redes sociais do Museu e Auditório para que o respondente possa encontrar as plataformas digitais das instituições. Como sugestão, os visitantes apontaram: mais divulgação nacional e uma melhor limpeza nos banheiros.

4. Considerações Finais

Os resultados da pesquisa de perfil e satisfação de público referente aos visitantes espontâneos do Museu e Auditório apresentaram um índice de satisfação muito positivo, alcançando as maiores notas em praticamente quase todos os questionamentos. Os dados e as médias obtidas após a compilação das pesquisas referente ao ano de 2023 ressaltaram principalmente a excelência do espaço, evidenciado por depoimentos como “*tudo é maravilhoso*”. Ainda, os resultados mostram que os respondentes tiveram, em sua maior parte,

uma boa experiência dentro dos espaços do Museu e Auditório. A ferramenta de avaliação tem sido ao longo da gestão, um instrumento valioso para o planejamento de ações desenvolvidas dentro das instituições.

A Organização aponta que o documento será fonte de constantes avaliações e melhorias, sendo observado nas tomadas de decisão da instituição. Ressalta-se, portanto, a seriedade e o compromisso das equipes do Museu e Auditório em seu planejamento, elaboração, aplicação e processamento, com vistas à efetiva utilização nas rotinas dos equipamentos.

5. Referências

DEPARTAMENTOS. 2015. GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em: <http://www.cultura.sp.gov.br/portal/site/SEC>.

RELATÓRIO ANALÍTICO DA PESQUISA DE PERFIL E SATISFAÇÃO APLICADA NO ANO DE 2023 PARA PÚBLICO ESPONTÂNEO

ANÁLISE DE PESQUISA APLICADA AOS VISITANTES ESPONTÂNEOS DO MUSEU HISTÓRICO E PEDAGÓGICO ÍNDIA VANUÍRE

Setor de Programa de Exposições e Programação Cultural

2023

Introdução

A avaliação museológica desempenha um papel fundamental nos processos de comunicação dos museus, especialmente nas exposições e ações educativas. Reconhecemos a importância da pesquisa para a compreensão dos diversos perfis de visitantes. Considerando que os visitantes são a razão de ser dos museus, o público espontâneo participa de pesquisas, compartilhando suas expectativas e avaliações sobre os serviços e atendimento da instituição.

A análise dessas pesquisas proporciona dados valiosos utilizados na gestão e comunicação museológica, destacando a relação do público com o patrimônio musealizado. As respostas, compiladas e analisadas, têm como objetivo compreender os interesses e necessidades desse público que dedica seu tempo para apreciar um produto cultural. Isso visa aprimorar e fortalecer a eficácia do programa de exposições, educação, programação cultural e atendimento, proporcionando uma experiência de visita de alta qualidade.

Dessa forma, o Museu busca aprimorar e expandir seus processos comunicacionais, considerando a pesquisa como uma ferramenta eficaz para diagnosticar, monitorar e avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição. A pesquisa é, portanto, um instrumento crucial de aproximação entre o museu e seu público, contribuindo para fortalecer a relação e garantir a efetividade contínua da instituição.

Metodologia

Para avaliar a opinião do público espontâneo que visitou o Museu durante o ano de 2023, foi implementada uma pesquisa no Totem personalizado da instituição, seguindo instruções recomendadas pela UPPM. Essa pesquisa abordou as medidas de higiene, segurança e o atendimento do Museu durante esse período.

Devido às precauções relacionadas à pandemia de Covid-19, o Totem exibe uma tela fixa informando sobre a pesquisa, e o acesso é facilitado por meio de QRCode. A pesquisa consiste em 15 perguntas. O objetivo dessa abordagem foi realizar uma avaliação ágil e processar as informações de maneira eficiente, alinhando os resultados com as metas estabelecidas no Plano de Trabalho da instituição. Para facilitar essa análise, o sistema escolhido para a manutenção das informações envia relatórios diários, semanais, mensais e trimestrais, apresentando as informações compiladas. Isso proporciona uma visão clara das expectativas e satisfação do público. O relatório consolidado, apresentando informações em gráficos e tabulações das questões abertas, serve como documento central para orientar a análise das informações obtidas.

No total, foram registrados 768 questionários respondidos. Ao longo do questionário, o número de respostas pode diminuir a cada pergunta, pois alguns entrevistados desistem ou pulam determinadas questões. Mesmo assim, os percentuais obtidos são considerados bastante satisfatórios e suficientes para a análise dos serviços oferecidos pelo Museu Histórico e Pedagógico Índia Vanuïre.

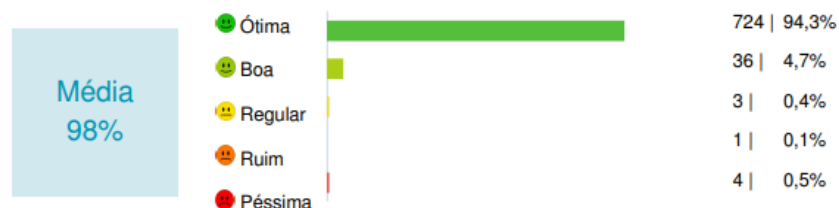
Esse documento representa o atendimento a uma necessidade fundamental do Museu Histórico e Pedagógico Índia Vanuïre - ouvir os consumidores de seus produtos culturais - e também atende a uma demanda da Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico.

A Experiência no Museu

Ao questionar sobre a experiência no Museu, notamos que expressivos 94,3% das respostas foram classificadas como "Ótima", enquanto 4,7% indicaram uma avaliação "Boa". Uma parcela mínima de 0,4% considerou a experiência como "Regular", apenas 0,1% a categorizou como "Ruim" e 0,5% a classificou como "Péssima". Esses resultados destacam a predominância de avaliações extremamente positivas, refletindo uma experiência altamente satisfatória para a grande maioria dos visitantes.

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?

768 respostas



Atendimento do Educador

Ao avaliar o desempenho do educador, especialmente quanto à percepção do visitante sobre o atendimento profissional, utilizamos uma escala de estrelas (de 1 a 5), onde 5 estrelas representam o mais alto índice de satisfação. A análise desses dados revela que 90,2% dos participantes atribuíram a classificação máxima de "5 estrelas". Outros 2,1% optaram por 4 estrelas, enquanto 4% não expressaram uma avaliação específica. Além disso, 0,7% indicaram 3 estrelas, 0,3% assinalaram "2 estrelas", 0,7% escolheram "1 estrela", e 5,9% preferiram não avaliar o atendimento. Esses resultados refletem uma predominância significativa de avaliações altamente positivas para o atendimento prestado pelos educadores do Museu.

2. Como você avalia o(a): - Atendimento do educador

675 respostas



Exposições

Observando as exposições visitadas, identificou-se que expressivos 92,3% dos participantes atribuíram a classificação máxima de "5 estrelas", enquanto 3,9% optaram por 4 estrelas. Uma parcela mínima de 0,6% indicou 3 estrelas, 0,6% atribuiu 1 estrela e 2,7% preferiram não fornecer uma avaliação específica. Esses resultados destacam a notável satisfação do público em relação às exposições, evidenciando uma predominância de avaliações extremamente positivas.

3. Exposições

675 respostas



Instalações do Museu

Quando avaliadas as instalações do Museu, constatou-se que expressivos 92,0% dos participantes concederam a pontuação máxima de "5 estrelas", enquanto 3,1% optaram por atribuir "4 estrelas". Uma pequena parcela de 1,5% indicou 3 estrelas, 0,4% apontou "2 estrelas", 0,7% assinalou "1 estrela", e 2,2% optaram por não expressar uma opinião. Esses resultados refletem uma alta satisfação em relação às instalações da instituição, evidenciando a predominância de avaliações muito positivas por parte do público.

4. Instalações do Museu

675 respostas



Qual o nome do educador que atendeu

O Museu Índia Vanuíre conta com uma equipe de 6 educadores, cuja função é comunicar o acervo institucional e fortalecer a interação entre o museu e seus visitantes. Durante as experiências dos visitantes na visita à exposição de longa duração do museu, os seguintes educadores foram mencionados:

Fernando: 124 vezes

Lilian: 99 vezes

Uiara: 66 vezes

Valquiria: 49 vezes

Tina: 141 vezes

Gabriela: 46 vezes

Tamimi: 2 vezes

É relevante observar que 31 pessoas não especificaram nomes durante suas interações. Essas informações destacam a presença e influência significativas dos educadores mencionados nas experiências dos visitantes, evidenciando a importância do papel de cada um na comunicação e interação museológica.

Medidas de Prevenção

Na análise deste tópico, examinamos as medidas de prevenção implementadas pela instituição para garantir a segurança tanto dos colaboradores quanto dos visitantes. Notamos que expressivos 99,8% das respostas foram positivas em relação a essa questão, indicando a aprovação da comunidade em relação às medidas adotadas. Apenas 0,2% das respostas apontaram negativamente para a eficácia dessas medidas. Esses resultados refletem uma ampla aceitação e reconhecimento das precauções tomadas pela instituição para promover um ambiente seguro e saudável.

6. Você considera que o museu... - Adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?

663 respostas



Experiência Significativa

Ao abordar esta questão, 99,1% das respostas foram positivas, revelando que a grande maioria dos visitantes pesquisados desfrutou de uma experiência significativa ao explorar a instituição. Apenas 0,9% indicaram que não tiveram uma experiência positiva. Esses resultados enfatizam a marcante impressão positiva deixada nos visitantes, demonstrando que a maioria teve uma experiência valiosa durante sua visita à instituição.

7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?

663 respostas

**Sugestões para Melhoria do Atendimento ao Público**

Na pesquisa, os participantes foram convidados a fornecer sugestões para aprimorar o atendimento ao público. Algumas das sugestões destacadas incluem:

- Implementar uma loja de vendas de arte indígena, com recursos direcionados para aldeias.
- Disponibilizar produtos à venda.
- Manter monitores sempre disponíveis para oferecer uma imersão guiada.
- Garantir a presença de álcool próximo aos banheiros.
- Incorporar atrações interativas.
- Oferecer regularmente imersões guiadas.
- Continuar com o atendimento de qualidade e as equipes bem preparadas para receber o público.

Essas sugestões refletem as percepções dos participantes e fornecem insights valiosos para possíveis melhorias no serviço prestado pela instituição.

Intenção de Retorno ao Museu

É notável que, entre os participantes da pesquisa, expressivos 98,9% afirmaram sua intenção de retornar ao Museu, enquanto 1,1% indicaram que não planejam fazê-lo. Essa alta porcentagem de intenção de retorno evidencia a positividade da experiência dos visitantes, sugerindo um interesse contínuo em explorar e participar das atividades oferecidas pela instituição.

9. Você retornaria a este Museu?

661 respostas

**Frequência de Visitas ao Museu**

Dos participantes, 66,4% relataram que esta foi sua primeira visita ao Museu, enquanto 33,6% afirmaram já terem visitado a instituição em ocasiões anteriores. Esses dados proporcionam uma visão da composição entre visitantes pela primeira vez e aqueles que já

tiveram experiências prévias, enriquecendo a compreensão do perfil do público que frequenta o Museu.

10. É sua primeira visita?

661 respostas



Como soube do Museu

Ao questionar os participantes sobre como tomaram conhecimento do Museu, observamos as seguintes respostas:

Indicação de amigos e parentes: 27,7%

Escola: 19,8%

Passando em frente: 13,7%

Internet: 9,9%

Mídias sociais: 5,0%

Material de informação turística: 2,1%

Jornais e revistas: 1,2%

TV: 1,1%

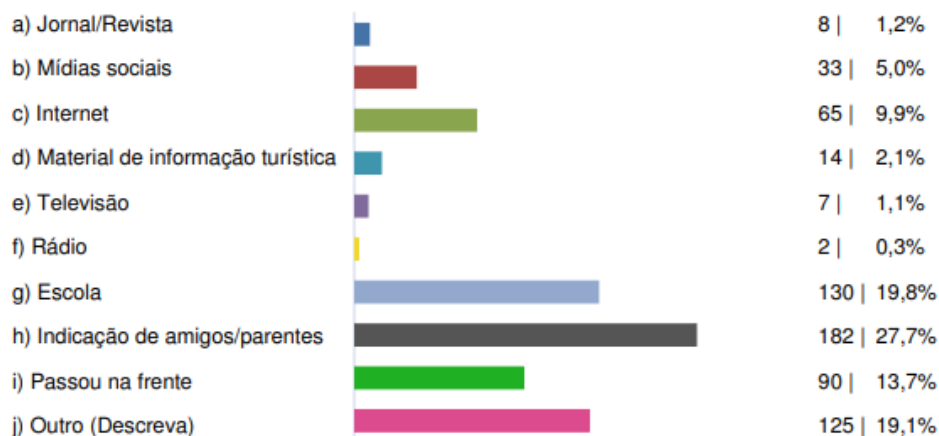
Rádio: 0,3%

Outros meios: 19,1%

Essas respostas fornecem insights valiosos sobre as principais fontes que atraem visitantes ao Museu, destacando a eficácia de diferentes canais de divulgação.

11. Como você ficou sabendo deste museu?

656 respostas



Sugestões, elogios ou críticas

Na seção de comentários abertos, os participantes foram convidados a compartilhar suas sugestões, elogios e críticas para aprimorar o atendimento do Museu. Notou-se que os respondentes expressaram elogios, destacando aspectos tanto do atendimento quanto do Museu em si.

As experiências de elogios foram: "maravilhoso", "legal", "ótimo", "incrível", "top", "espetacular" e "lindo". Através desses elogios, ressalta-se a apreciação pela história, cultura indígena e pelos artefatos apresentados no museu.

Observa-se a sugestão de maior divulgação do museu, implantação de uma loja, e a presença de objetos para compra.

Alguns visitantes mencionaram a falta da exposição da cabeça indígena.

A média geral das opiniões reflete uma experiência altamente positiva, indicando um impacto significativo nos visitantes e um reconhecimento pelo trabalho e dedicação da equipe do museu.

Sobre seguir o Museu nas redes sociais

Encerrando a pesquisa, todos os participantes afirmaram estar dispostos a seguir a instituição nas redes sociais.

17. Siga-nos nas redes sociais: - Facebook.com/museuindianuivre - TWITTER: @mhindianuivre - INSTAGRAM:

@museuindianuivre

636 respostas

a) Ok! 

636 | 100,0%

Considerações Finais

O resultado da análise do perfil e da satisfação do público revela-se como um instrumento valioso para compreender e refletir sobre o grau de dedicação do museu aos visitantes, levando em consideração seus interesses, necessidades e expectativas.

Este documento desempenhará um papel crucial nas decisões futuras da instituição, evidenciando a seriedade e o compromisso da equipe do Museu em todas as etapas, desde o planejamento até a execução, processamento e criação de novas iniciativas.

Importante ressaltar que os resultados obtidos indicam um elevado índice de satisfação dos visitantes em relação às medidas de prevenção implementadas pela instituição.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA CULTURA
UNIDADE DE PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO MUSEOLÓGICO

RELATÓRIO COM OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES APLICADAS AO PÚBLICO EDUCATIVO EM QUE SE UTILIZARAM O MODELO SOLVIS NO MUSEU DAS CULTURAS INDÍGENAS: ANO 2023

1. QUESTIONÁRIO SOLVIS

O Museu das Culturas Indígenas dispõe de um tablet e um totem, localizado na recepção, para preenchimento do questionário padrão Solvis. Todos os visitantes são convidados a realizar a avaliação após a visita e os resultados são extraídos do sistema e computados nos arquivos digitais da instituição. Consideramos que as perguntas apresentadas nesse questionário são insuficientes e não coletam alguns dados importantes para a compreensão do perfil do público (idade, atividade que realiza, local de moradia, escolaridade, etnia, etc.) que frequenta o museu.

Tivemos dificuldades de adaptação ao tablet, em razão da navegabilidade e da curta vida da bateria quando desconectada da fonte de alimentação. Assim, incorporamos as perguntas desse questionário para professores e estudantes ao nosso modelo de avaliação próprio, com algumas alterações e adição de outras perguntas.

2. ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

A análise dos dados e resultados será apresentada na próxima página.

Relatório Consolidado

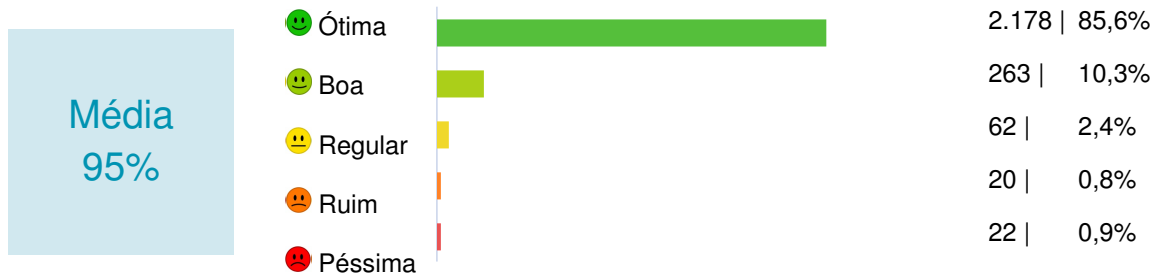
Pesquisa: Totens

Filtros:

- avaliações da unidade de pesquisa: Museu das Culturas Indígenas
- avaliações entre 01/01/23 e 31/12/23

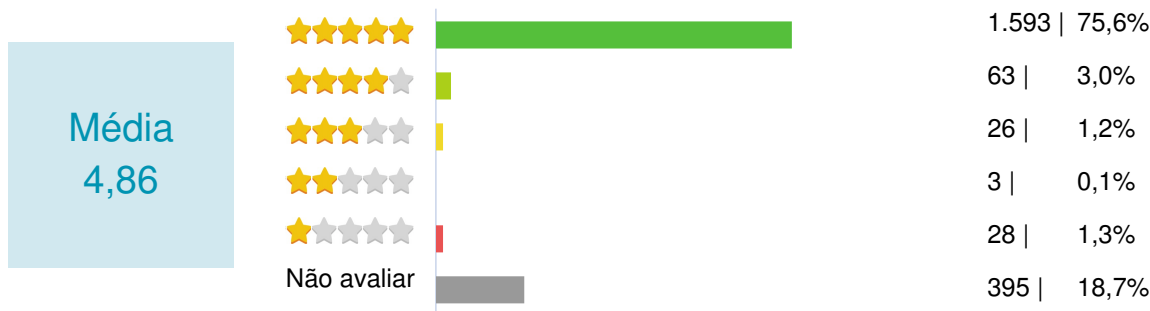
1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?

2.545 respostas



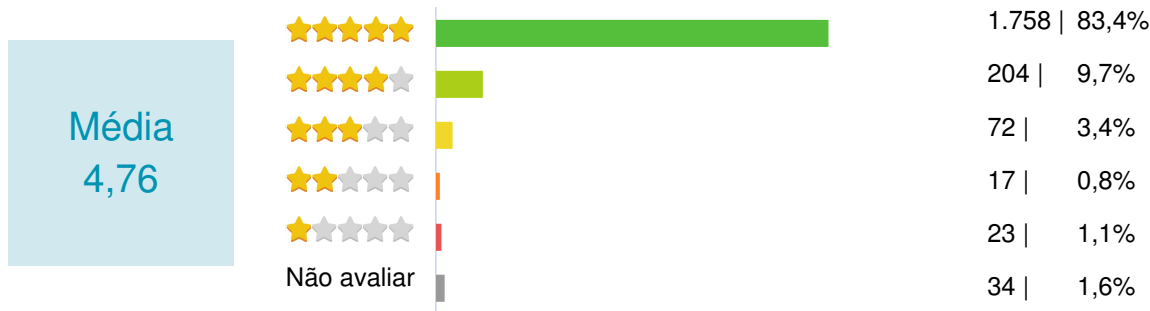
2. Como você avalia o(a): - Atendimento do educador

2.108 respostas



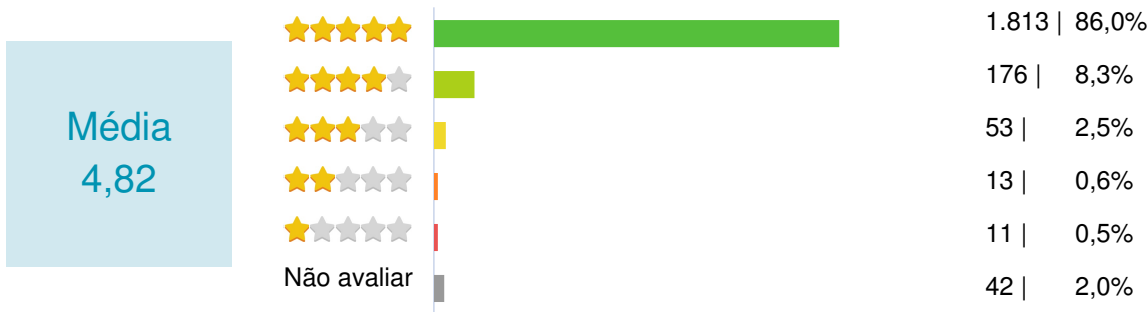
3. Exposições

2.108 respostas



4. Instalações do Museu

2.108 respostas



5. Qual o nome do educador que o atendeu?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

6. Você considera que o museu... - Adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?

2.035 respostas



7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?

2.035 respostas



9. Você retornaria a este Museu?

2.022 respostas



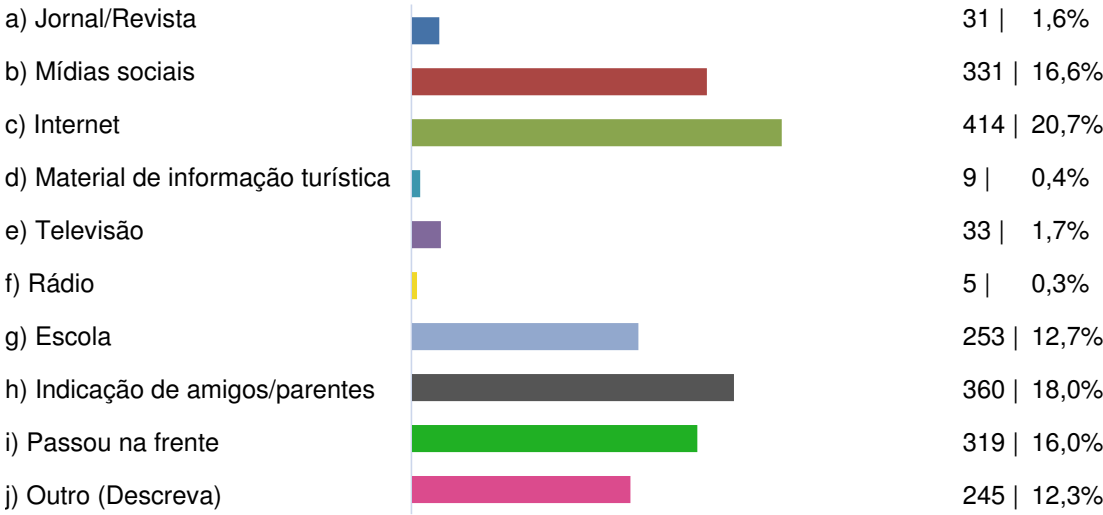
10. É sua primeira visita?

2.022 respostas



11. Como você ficou sabendo deste museu?

2.000 respostas



12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica

Pergunta de texto - gráfico não disponível

13. Receba a nossa programação cultural! E-mail:

Pergunta de email - gráfico não disponível

14. Celular:

Pergunta de telefone - gráfico não disponível

18. Siga-nos nas redes sociais: - Facebook.com/museudasculturasindigenas - TWITTER: @mcindigenas - INSTAGRAM: @culturasp

1.869 respostas



Relatório Consolidado

Pesquisa: Tablets

Filtros:

- avaliações entre 01/01/23 e 31/12/23
- avaliações da unidade de pesquisa: Museu das Culturas Indígenas Tablet

1. Você é:

1 respostas

a) Estudante	0 0,0%
b) Professor	1 100,0%

2. Qual o nome da sua escola?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

3. Qual é sua rede de ensino?

0 respostas

a) Estadual	0 0,0%
b) Municipal	0 0,0%
c) Federal	0 0,0%
d) Particular	0 0,0%

4. Ano Escolar/Série:

0 respostas

a) Educação Infantil	0 0,0%
b) Ensino Fundamental Ciclo I - (1º ano, 2º ano, 3º ano, 4º ano e 5º ano)	0 0,0%
c) Ensino Fundamental Ciclo II - (6º ano, 7º ano, 8º ano e 9º ano)	0 0,0%
d) Ensino Médio - (1º ano, 2ºano e 3º ano)	0 0,0%
e) EJA	0 0,0%
f) Ensino Técnico	0 0,0%
g) Ensino Superior	0 0,0%

5. Ano Escolar/Série - Ensino Fundamental Ciclo I :

0 respostas

a) 1º ano (Ens. Fund.)	0 0,0%
b) 2º ano (Ens. Fund.)	0 0,0%
c) 3º ano (Ens. Fund.)	0 0,0%
d) 4º ano (Ens. Fund.)	0 0,0%
e) 5º ano (Ens. Fund.)	0 0,0%

6. Ano Escolar/Série - Ensino Fundamental Ciclo II :

0 respostas

a) 6º ano (Ens. Fund.)	0 0,0%
b) 7º ano (Ens. Fund.)	0 0,0%
c) 8º ano (Ens. Fund.)	0 0,0%
d) 9º ano (Ens. Fund.)	0 0,0%

7. Ano Escolar/Série - Ensino Médio:

0 respostas

a) 1º ano (Ens. Médio)	0 0,0%
b) 2º ano (Ens. Médio)	0 0,0%
c) 3º ano (Ens. Médio)	0 0,0%

8. A visita foi interessante?

0 respostas

a) Sim	0 0,0%
b) Mais ou menos	0 0,0%
c) Não	0 0,0%

9. Por quê?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

10. O que mais chamou a sua atenção no educador do museu que fez a visita com seu grupo? (marque no máximo 2 alternativas)

0 respondentes
Seleção múltipla permitida

a) Deu informações, tornando a visita interessante.	0 0,0%
b) Deu bastante informações, o que gerou cansaço no grupo.	0 0,0%
c) Não deu oportunidade para o grupo participar da visita.	0 0,0%
d) Estimulou a participação do grupo.	0 0,0%
e) Outros	0 0,0%

11. O que mais chamou a sua atenção no educador do museu que fez a visita com seu grupo?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

12. O assunto do museu (Arte, Ciências, História, Literatura, Indígena, etc.) chamou a sua atenção durante a visita?

0 respostas

a) Sim	0 0,0%
b) Não	0 0,0%

13. As obras observadas chamaram a sua atenção durante a visita?

0 respostas

a) Sim	0 0,0%
b) Não	0 0,0%

14. O espaço/prédio do museu chamou a sua atenção durante a visita?

0 respostas

a) Sim	0 0,0%
b) Não	0 0,0%

15. O que você aprendeu ou descobriu nesta visita?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

16. De que maneira poderíamos melhorar sua visita ao Museu? Dê a sua sugestão.

Pergunta de texto - gráfico não disponível

17. Educador do Museu:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

18. Qual sua rede de ensino?

1 respostas



19. Com que antecedência você, professor(a), programou a visita?

1 respostas



20. Por quais meios informou-se sobre o museu visitado?

1 respondentes

Seleção múltipla permitida



21. Por quais meios informou-se sobre o museu visitado?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

22. Quais foram as principais dificuldades enfrentadas para realizar a visita?

1 respondentes
Seleção múltipla permitida

a) Transporte	0 0,0%
b) Tempo de locomoção	1 100,0%
c) Infraestrutura do Museu	0 0,0%
d) Infraestrutura da escola	0 0,0%
e) Nenhuma	0 0,0%
f) Outras	0 0,0%

23. Quais foram as principais dificuldades enfrentadas para realizar a visita?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

24. Algum comentário sobre dificuldades enfrentadas para realizar a visita?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

25. Como você avalia a atuação do(a) educador(a) do museu em relação à: - Linguagem adequada a faixa etária:

0 respostas

Média -	a) Ótimo	0 0,0%
	b) Bom	0 0,0%
	c) Regular	0 0,0%
	d) Ruim	0 0,0%

26. Como você avalia a atuação do(a) educador(a) do museu em relação à: - Abordagem do conteúdo:

0 respostas

Média -	a) Ótimo	0 0,0%
	b) Bom	0 0,0%
	c) Regular	0 0,0%
	d) Ruim	0 0,0%

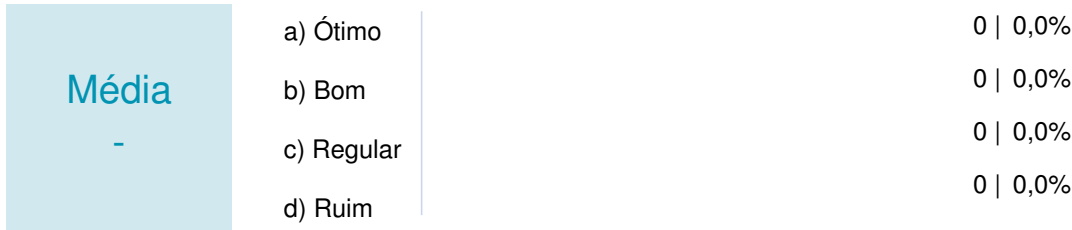
27. Como você avalia a atuação do(a) educador(a) do museu em relação à: - Abertura ao diálogo e participação:

0 respostas

Média -	a) Ótimo	0 0,0%
	b) Bom	0 0,0%
	c) Regular	0 0,0%
	d) Ruim	0 0,0%

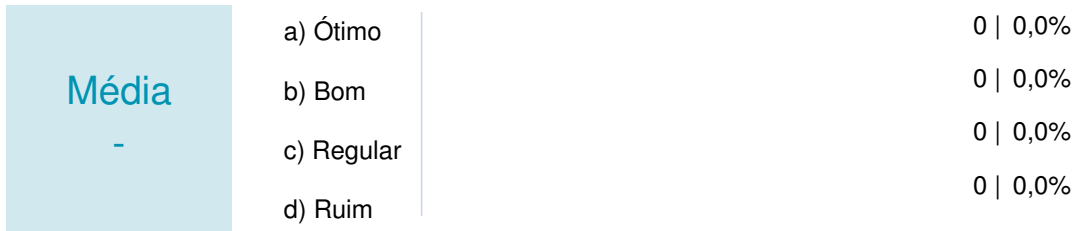
28. Como você avalia o interesse dos alunos em relação à: - Participação na visita:

0 respostas



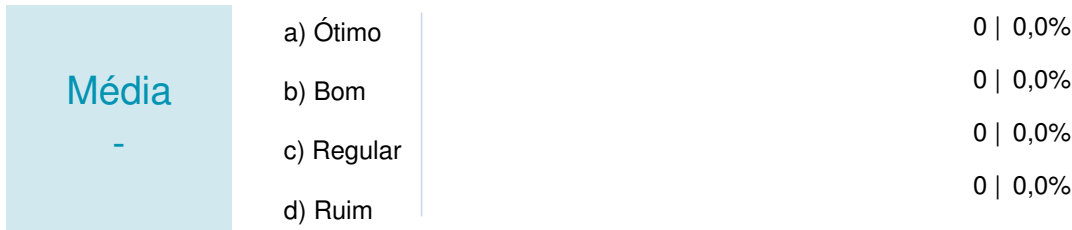
29. Como você avalia o interesse dos alunos em relação à: - Exposição visitada:

0 respostas



30. Como você avalia o interesse dos alunos em relação à: - Temática do museu (ex:Arte, Ciências, História, Literatura, Indígena, etc.):

0 respostas



31. Você acredita que esta visita contribuirá com o trabalho desenvolvido em sala de aula?

0 respostas



32. Por quê?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

33. Assinale até 3 contribuições da visita ao museu para seus alunos:

0 respondentes

Seleção múltipla permitida

a) Contato com objetos museológicos	0 0,0%
b) Aprender sobre o tema específico do museu	0 0,0%
c) Passear	0 0,0%
d) Propiciar a sociabilização	0 0,0%
e) Complementar conteúdos curriculares	0 0,0%
f) Conhecer o museu	0 0,0%
g) Outros	0 0,0%

34. Quais outras contribuições?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

35. Você, professor(a), pretende realizar alguma atividade com seus alunos a partir da visita ao museu?

0 respostas

a) Sim	0 0,0%
b) Não	0 0,0%

36. Qual atividade pretende realizar?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

37. Por qual razão não pretende realizar nenhuma atividade?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

38. De que maneira poderíamos melhorar nosso trabalho? Dê sua sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

39. Nome da escola:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

40. Município:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

41. Estado:

0 respostas

a) Acre	0 0,0%
b) Alagoas	0 0,0%
c) Amapá	0 0,0%
d) Amazonas	0 0,0%
e) Bahia	0 0,0%
f) Ceará	0 0,0%
g) Distrito Federal	0 0,0%
h) Espírito Santo	0 0,0%
i) Goiás	0 0,0%
j) Maranhão	0 0,0%
k) Mato Grosso	0 0,0%
l) Mato Grosso do Sul	0 0,0%
m) Minas Gerais	0 0,0%
n) Pará	0 0,0%
o) Paraíba	0 0,0%
p) Paraná	0 0,0%
q) Pernambuco	0 0,0%
r) Piauí	0 0,0%
s) Rio de Janeiro	0 0,0%
t) Rio Grande do Nor...	0 0,0%
u) Rio Grande do Sul	0 0,0%
v) Rondônia	0 0,0%
w) Roraima	0 0,0%
x) Santa Catarina	0 0,0%
y) São Paulo	0 0,0%
z) Sergipe	0 0,0%
A) Tocantins	0 0,0%

42. Cargo ocupado na escola

Pergunta de texto - gráfico não disponível

43. Caso seja professor, qual disciplina leciona:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

44. E-mail do professor (opcional):

Pergunta de email - gráfico não disponível

45. Educador do Museu:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

46. Ciclo:

0 respostas

a) Ed. infantil	0 0,0%
b) Ens. fundamental ciclo I	0 0,0%
c) Ens. fundamental ciclo II	0 0,0%
d) Ens. médio	0 0,0%
e) EJA	0 0,0%
f) Ens. Técnico	0 0,0%
g) Ens. Superior	0 0,0%



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA CULTURA
UNIDADE DE PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO MUSEOLÓGICO

3. ANEXOS: FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO/TABULAÇÃO

Totem:

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?
Ótima
Boa
Regular
Ruim
Péssima
2. Como você avalia o(a):
 - Atendimento do educador – NOTA 1 a 5
 - Exposições – NOTA 1 a 5
 - Instalações do Museu – NOTA 1 a 5
3. Qual o nome do educador que o atendeu?
4. Você considera que o museu... - Adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes? () sim () não
5. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa? () sim () não
6. Você retornaria a este Museu? () sim () não
7. É sua primeira visita? () sim () não
8. Como você ficou sabendo deste museu?
 - a) Jornal/Revista
 - b) Mídias sociais
 - c) Internet
 - d) Material de informação turística
 - e) Televisão
 - f) Rádio
 - g) Escola
 - h) Indicação de amigos/parentes
 - i) Passou na frente
 - j) Outro (Descreva)
9. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica
10. Receba a nossa programação cultural! E-mail:
11. Celular:
12. Siga-nos nas redes sociais: - Facebook.com/museudasculturasindigenas - TWITTER: @mcindigenas - INSTAGRAM: @culturasp

Tablet:

1. Você é: () Estudante () Professor
2. Qual o nome da sua escola?



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA CULTURA
UNIDADE DE PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO MUSEOLÓGICO

3. Qual é sua rede de ensino? a) Estadual; b) Municipal; c) Federal; d) Particular
4. Ano Escolar/Série
 - a) Educação Infantil
 - b) Ensino Fundamental Ciclo I - (1º ano, 2º ano, 3º ano, 4º ano e 5º ano)
 - c) Ensino Fundamental Ciclo II - (6º ano, 7º ano, 8º ano e 9º ano)
 - d) Ensino Médio - (1º ano, 2º ano e 3º ano) e) EJA
 - f) Ensino Técnico
 - g) Ensino Superior
5. Ano Escolar/Série - Ensino Fundamental Ciclo I:
 - a) 1º ano (Ens. Fund.)
 - b) 2º ano (Ens. Fund.)
 - c) 3º ano (Ens. Fund.)
 - d) 4º ano (Ens. Fund.)
 - e) 5º ano (Ens. Fund.)
6. Ano Escolar/Série - Ensino Fundamental Ciclo II:
 - a) 6º ano (Ens. Fund.)
 - b) 7º ano (Ens. Fund.)
 - c) 8º ano (Ens. Fund.)
 - d) 9º ano (Ens. Fund.)
7. Ano Escolar/Série - Ensino Médio:
 - a) 1º ano (Ens. Médio)
 - b) 2º ano (Ens. Médio)
 - c) 3º ano (Ens. Médio)
8. A visita foi interessante? a) Sim; b) Mais ou menos; c) Não
9. Por quê?
10. O que mais chamou a sua atenção no educador do museu que fez a visita com seu grupo? (marque no máximo 2 alternativas)
 - a) Deu informações, tornando a visita interessante.
 - b) Deu bastante informações, o que gerou cansaço no grupo.
 - c) Não deu oportunidade para o grupo participar da visita.
 - d) Estimulou a participação do grupo.
 - e) Outros
11. O que mais chamou a sua atenção no educador do museu que fez a visita com seu grupo?
12. O assunto do museu (Arte, Ciências, História, Literatura, Indígena, etc.) chamou a sua atenção durante a visita? () sim () não
13. As obras observadas chamaram a sua atenção durante a visita? () sim () não
14. O espaço/prédio do museu chamou a sua atenção durante a visita? () sim () não
15. O que você aprendeu ou descobriu nesta visita?
16. De que maneira poderíamos melhorar sua visita ao Museu? Dê a sua sugestão.
17. Educador do Museu:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA CULTURA
UNIDADE DE PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO MUSEOLÓGICO

18. Qual sua rede de ensino?
- a) Estadual
 - b) Municipal
 - c) Federal
 - d) Particular
19. Com que antecedência você, professor(a), programou a visita?
- a) 2 meses ou mais
 - b) 1 mês
 - c) 2 semanas
 - d) 1 semana
 - e) Não programei
 - f) Outro (Com que antecedência?)
20. Por quais meios informou-se sobre o museu visitado?
- a) Site/Blog do museu
 - b) Redes Sociais
 - c) Folder
 - d) Internet
 - e) Escola
 - f) Não me informei
 - g) Outros
21. Por quais meios informou-se sobre o museu visitado?
22. Quais foram as principais dificuldades enfrentadas para realizar a visita?
- a) Transporte
 - b) Tempo de locomoção
 - c) Infraestrutura do Museu
 - d) Infraestrutura da escola
 - e) Nenhuma
 - f) Outras
23. Quais foram as principais dificuldades enfrentadas para realizar a visita?
24. Algum comentário sobre dificuldades enfrentadas para realizar a visita?
25. Como você avalia a atuação do(a) educador(a) do museu em relação à:
- Linguagem adequada a faixa etária:
 - a) Ótimo b) Bom c) Regular d) Ruim
26. Como você avalia a atuação do(a) educador(a) do museu em relação à:
- Abordagem do conteúdo:
 - a) Ótimo b) Bom c) Regular d) Ruim
27. Como você avalia a atuação do(a) educador(a) do museu em relação à:
- Abertura ao diálogo e participação:
 - a) Ótimo b) Bom c) Regular d) Ruim
28. Como você avalia o interesse dos alunos em relação à:
- Participação na visita:



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA CULTURA
UNIDADE DE PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO MUSEOLÓGICO

- a) Ótimo b) Bom c) Regular d) Ruim
29. Como você avalia o interesse dos alunos em relação à:
- Exposição visitada:
- a) Ótimo b) Bom c) Regular d) Ruim
30. Como você avalia o interesse dos alunos em relação à:
- Temática do museu (ex: Arte, Ciências, História, Literatura, Indígena, etc.):
- a) Ótimo b) Bom c) Regular d) Ruim
31. Você acredita que esta visita contribuirá com o trabalho desenvolvido em sala de aula? () sim () não
32. Por quê?
33. Assinale até 3 contribuições da visita ao museu para seus alunos:
- a) Contato com objetos museológicos
- b) Aprender sobre o tema específico do museu
- c) Passear
- d) Propiciar a sociabilização
- e) Complementar conteúdos curriculares
- f) Conhecer o museu
- g) Outros
34. Quais outras contribuições?
35. Você, professor(a), pretende realizar alguma atividade com seus alunos a partir da visita ao museu? () sim () não
36. Qual atividade pretende realizar?
37. Por qual razão não pretende realizar nenhuma atividade?
38. De que maneira poderíamos melhorar nosso trabalho? Dê sua sugestão:
39. Nome da escola:
40. Município:
41. Estado:
- a) Acre
- b) Alagoas
- c) Amapá
- d) Amazonas
- e) Bahia
- f) Ceará
- g) Distrito Federal
- h) Espírito Santo
- i) Goiás
- j) Maranhão
- k) Mato Grosso
- l) Mato Grosso do Sul
- m) Minas Gerais
- n) Pará



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DA CULTURA
UNIDADE DE PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO MUSEOLÓGICO

- o) Paraíba
 - p) Paraná
 - q) Pernambuco
 - r) Piauí
 - s) Rio de Janeiro
 - t) Rio Grande do Norte
 - u) Rio Grande do Sul
 - v) Rondônia
 - w) Roraima
 - x) Santa Catarina
 - y) São Paulo
 - z) Sergipe
 - A) Tocantins
42. Cargo ocupado na escola
43. Caso seja professor, qual disciplina leciona:
44. E-mail do professor (opcional):
45. Educador do Museu:
46. Ciclo:
- a) Ed. infantil
 - b) Ens. fundamental ciclo I
 - c) Ens. fundamental ciclo II
 - d) Ens. médio
 - e) EJA
 - f) Ens. Técnico
 - g) Ens. Superior

Janeiro de 2024

Comitê Educativo - UPPM.

**RELATÓRIO COM OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES APLICADAS
AO PÚBLICO EDUCATIVO EM QUE SE UTILIZARAM MODELOS PRÓPRIOS
DA INSTITUIÇÃO**

Núcleo Educativo

3º quadrimestre
2023

Sumário

1. Introdução	3
2. Metodologia	3
3. Análise dos Dados	3
Considerações Finais	7
Referências	8
Anexos	9
Anexo I: Questionário para Visitantes	9
Anexo II: Índice de Satisfação de Público	10
Apêndices	11
Apêndice A: Relatório Consolidado da Pesquisa para Visitantes	11
Apêndice B: Wordcloud consolidado da Pesquisa para Visitantes	14

1. Introdução

A análise dos questionários aplicados aos visitantes espontâneos do Museu Casa de Portinari é de grande importância para compreender o perfil de público que visita o museu, isto é, diferentemente de grupos escolares e de instituições públicas e privadas, o público espontâneo é aquele que realmente abre mão de sua rotina para consumir um produto cultural. Ser capaz de entender as demandas desse público possibilita um fortalecimento das atividades e serviços institucionais.

Portanto, compreende-se que a aplicação dos questionários e sua consequente tabulação é uma das ferramentas de maior eficácia para avaliação dos serviços oferecidos pela instituição.

Nesse sentido, este documento representa o resultado do atendimento de uma necessidade básica do Museu Casa de Portinari (ouvir os consumidores de seus produtos culturais), bem como de uma demanda da Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico, unidade gestora que é responsável pela “elaboração, desenvolvimento e avaliação de diretrizes e políticas públicas relacionadas ao patrimônio museológico do Estado de São Paulo” (SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, 2024).

O horário de visitação do museu se dá de terça a domingo, das 09h às 18h, e às quartas, o expediente é estendido até às 20h.

Serão consideradas as avaliações aplicadas aos visitantes espontâneos do Museu Casa de Portinari entre 01/09/2023 a 31/12/2023.

2. Metodologia

As pesquisas atualmente são aplicadas via totem, por ser este um mecanismo eficaz, impessoal e que permite um rápido processamento das informações. Relatórios pré-programados diários, semanais, mensais e trimestrais são obtidos através do modelo, facilitando assim, uma melhor gestão das informações concedidas pelos entrevistados.

3. Análise dos Dados

Apesar da leitura dos relatórios localizados na área de apêndices (A e B) ser bastante conclusiva, serão apresentadas algumas análises dos resultados obtidos a partir da análise dos relatórios. 2.000 entrevistados começaram a responder a pesquisa. Esse número

decrece, tendo sido finalizados 699, uma vez que os visitantes eventualmente abandonam o preenchimento da pesquisa antes do término da mesma.

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?

A princípio, solicita-se ao entrevistado avaliar a sua experiência no Museu Casa de Portinari. Para a questão 93,7% das avaliações apontaram a experiência de visita ao museu como ótimo, 4,7% avaliaram como boa, 0,7% avaliaram como regular, 0,1% avaliaram como ruim e 0,8% avaliaram como péssima. Uma das principais preocupações do Museu Casa de Portinari é atender o seu público com qualidade e de acordo com as melhores práticas museológicas. Este é um índice importante para analisar o comprometimento institucional no exercício de suas atividades, baseando-se nos critérios de qualidade técnica, economicidade, transparência, responsabilidade socioambiental e desenvolvimento humano.

2. Como você avalia o (a) atendimento do educador.

Para a questão, 82,5% das avaliações apontaram o atendimento do educador do Museu Casa de Portinari como "ótimo", 3,1% avaliaram como "bom". Respostas "regular" perfizeram um total de 1,2%, as respostas "ruim" e "péssimo" geraram um total de 0,3%, 0,9% e 11,2% optaram por "não avaliar".

A mediação nos equipamentos culturais consiste em uma das atividades educativas e essa aliada às exposições, são meios indispensáveis para o alcance de uma das finalidades centrais de museu, a comunicação de acervo museológico, e, assim, o cumprimento da missão institucional.

3. Exposições.

Para a questão, 92,5% das avaliações apontaram as exposições do Museu Casa de Portinari como "ótimo", 3,7% como "bom", 0,7% como "regular", 0,2% como "ruim" e 0,4% como "péssimo", e 2,6% optaram por "não avaliar". Os índices apontam um resultado cada vez maior de satisfação e qualidade em relação às exposições, e demonstram ser um dos mais efetivos meios de comunicação do museu com o público para a divulgação do acervo museológico do museu.

4. Instalações do Museu.

Para a questão, 91,0% das avaliações apontaram as instalações do Museu Casa de Portinari como "ótimo", 4,4% como "bom", 0,8% como "regular", 0,4% como "ruim" e 0,5% como "péssimo" e 2,7% optaram por "não avaliar". Esse é um índice importante para avaliar as condições de segurança oferecidas pela instituição aos usuários, ao acervo e também para efetivas ações de manutenção de edificações com critérios técnicos, incluindo acessibilidade física e sustentabilidade ambiental, para que tenham bom desempenho.

5. Qual o nome do educador que o atendeu?

Esta é uma pergunta em aberto, que permite ao visitante citar qual educador do museu o atendeu. Através da Wordcloud (Apêndice B), podem ser verificados os nomes dos educadores que mais foram destacados pelos entrevistados. Conforme consta no Apêndice B, para a pergunta "Qual o nome do educador que o atendeu?" Em primeiro lugar vem o nome "Ronilson" com 11,9%, seguido por "Henrique" com 11,6%, "Fernanda" com 8,4%, em terceiro lugar, "Araújo" com 7,1% em quarto lugar, "Carol" com 3,1% e "Aline" com 2,2%.

6. Você considera que o museu adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes??

Em atenção às medidas de segurança, o Museu Casa de Portinari adotou protocolos de segurança para 98,5% dos entrevistados enquanto 1,5% respondeu que "não". O índice de respostas negativas é frequentemente avaliado, todavia ele permanece estável.

7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?

98,2% dos visitantes afirmaram que o museu conseguiu oferecer uma experiência significativa, e 1,8% respondeu "não", o que reafirma o papel do Museu como espaço de valorização da formação cultural para o desenvolvimento emocional, cognitivo e cultural das pessoas.

8. Você retornaria a este Museu?

98,3% dos visitantes afirmaram que retornariam ao Museu Casa de Portinari, e 1,7% responderam “não”. O museu visa, cada vez mais, ser uma referência na salvaguarda e comunicação de patrimônio histórico, além de representarem um dos principais atrativos culturais e de entretenimento de uma localidade.

9. É a sua primeira visita?

73,6% dos visitantes afirmaram ser essa a primeira visita à Casa de Portinari, contra 26,4% que disseram já conhecer o museu.

Este é um índice importante, acompanhado com atenção pela instituição. Os dados da pesquisa apontam que de cada 10 visitantes, cerca de 3 são pessoas que voltam à instituição, estatística essa que têm se mantido constante ao longo dos semestres.

10. Como você ficou sabendo deste museu?

Uma vez mais, o meio de comunicação das atividades do museu mais apontado pelos entrevistados foi a “Indicação de amigos/parentes”, com índice de 27,9% das respostas. “Outro” ocupa a segunda posição, com 20,5%. A “Escola” ocupa a quarta posição com 15%, a “Internet” ocupa a terceira posição com 12,1%. “Passou na frente” ocupa a quinta posição com 8,2%, seguido de “Mídias Sociais”, com 6,2%, “Televisão” com 4,3%, “Jornal/Revista” com 3,3%, “Material de informação turística” 2,3% e “Rádio” com 0,1%. Os resultados têm se alterado pouco ao longo das aplicações, todavia a “Indicação de amigos/parentes” é frequentemente a forma de divulgação do museu mais bem votada, sofrendo apenas pequenas variações nos percentuais.

11. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica

Através da Wordcloud (Apêndice B), podem ser verificados os termos que mais foram destacados pelos entrevistados. São eles por ordem de tamanho e cor (quanto maiores e mais intensa as cores, mais utilizados foram os termos pelos entrevistados): “parabéns” (11,3%), “bom” (11,1%) “museu” (10,0%), “tudo” (7,6%), “ótimo” (7,4%), “bem” (6,7%), “maravilhoso” (6,3 %), “lindo” (6,2%), “excelente” (5,6%), “experiência” (5,5%). O “Top 10 co-ocorrência de palavras” elucidam bem como essas palavras se relacionam nas respostas dos entrevistados.

É necessário ressaltar que a equipe técnica do museu dispõe dos comentários na íntegra, avaliando um a um, para que o trabalho seja refletido e aperfeiçoado. Os resultados são avaliados e utilizados para o processo de qualificação de excelência institucional e a opinião do público visitante é fundamentalmente relevante para o processo.

12. Receba a nossa programação cultural! E-mail:

Aproximando-se ao final da pesquisa, solicita-se ao entrevistado que deixe seu e-mail caso deseje receber mais informações sobre o Museu Casa de Portinari. Os contatos são passados mensalmente ao setor de comunicação institucional que inclui os mesmos na listagem de e-mails do setor.

13. Celular:

Solicita-se ao entrevistado, também, que deixe seu número de celular caso queira mais informações sobre o Museu Casa de Portinari.

Considerações Finais

Os resultados da atividade de pesquisa de perfil e satisfação de público dos visitantes espontâneos do Museu Casa de Portinari têm sido, ao longo dos anos, um instrumento valioso para leitura das ações desenvolvidas dentro da instituição.

O presente relatório é visto como um instrumento de grande relevância para as tomadas de decisão da instituição, daí a seriedade e compromisso da equipe do museu em seu planejamento, preparação, aplicação, processamento e produção de novas ações.

Referências

SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS. 2024. **Unidades Gestoras da SCEIC-SP.** Disponível em: <<https://www.transparenciacultura.sp.gov.br/unidades-gestoras-da-sec-sp/>> Acesso em: 23 fev. 2024.

Anexos

Anexo I: Questionário para Visitantes

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?
2. Como você avalia o (a) atendimento do educador.
3. Exposições.
4. Instalações do Museu.
5. Qual o nome do educador que o atendeu?
6. Você considera que o museu adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?
7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?
8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento ao público, neste momento de pandemia?
9. Você retornaria a este Museu?
10. É a sua primeira visita?
11. Como você ficou sabendo deste museu?
12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica
13. Receba a nossa programação cultural! E-mail:
14. Celular:
15. Siga-nos nas redes sociais:
FACEBOOK: facebook.com/museucasadeportinari
TWITTER: twitter.com/casadeportinari
INSTAGRAM: [@museucasadeportinari](https://instagram.com/museucasadeportinari)

Anexo II: Índice de Satisfação de Público

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - PÚBLICO ESPONTÂNEO					
Subitem	Tipo de resposta	Valor da resposta (%)	Número de respostas (as respostas anuladas ou não respondidas não deverão ser consideradas)	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de pessoas que responderam	Média ponderada por subitem (soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários aplicados) (%)
1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?	Ótima	100	1863	186300	97,3875
	Boa	75	103	7725	
	Regular	50	15	750	
	Ruim	25	0	0	
	Péssima	0	19	0	
2. Como você avalia o atendimento do educador?	Ótimo	100	1187	118700	96,53369481
	Bom	75	64	4800	
	Regular	50	20	1000	
	Ruim	25	5	125	
	Péssimo	0	15	0	
3. Como você avalia as exposições?	Ótimas	100	1348	134800	97,83519553
	Boas	75	62	4650	
	Regulares	50	12	600	
	Ruins	25	2	50	
	Péssimas	0	8	0	
4. Como você avalia as instalações do museu?	Ótimas	100	1336	133600	97,39692523
	Boas	75	66	4950	
	Regulares	50	13	650	
	Ruins	25	7	175	
	Péssimas	0	9	0	
6. Você considera que o museu adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?					
Respostas possíveis	Valor das respostas (%)	Quantidade de visitantes que responderam (as respostas anuladas ou não respondidas não deverão ser consideradas)	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de professores que responderam	Média ponderada Nível de Satisfação da questão 1 (soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários aplicados) (%)	
SIM	100	1400	140000	99,12	
NÃO	50	25	1250		
7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?					
Respostas possíveis	Valor das respostas (%)	Quantidade de visitantes que responderam (as respostas anuladas ou não respondidas não deverão ser consideradas)	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de professores que responderam	Média ponderada Nível de Satisfação da questão 1 (soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários aplicados) (%)	
SIM	100	1395	139500	98,95	
NÃO	50	30	1500		
9. Retornaria ao Museu Casa de Portinari?					
Respostas possíveis	Valor das respostas (%)	Quantidade de visitantes que responderam (as respostas anuladas ou não respondidas não deverão ser consideradas)	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de professores que responderam	Média ponderada Nível de Satisfação da questão 1 (soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários aplicados) (%)	
SIM	100	1381	138100	98,94	
NÃO	50	30	1500		
Média ponderada das questões 1, 2, 3, 4 e					
Questão	Nível de Satisfação (%)	Média ponderada Nível de Satisfação total (soma do nível de satisfação das questões 1 e 3, dividido pelo número de questões) (%)			
1, 2, 3 e 4	97,29	98,57			
6	99,12				
7	98,95				
9	98,94				

Apêndices

Apêndice A: Relatório Consolidado da Pesquisa para Visitantes



© Solvis

A Solução Definitiva em Pesquisa de Satisfação
Relatório gerado em 03/01/24, às 13:20 UTC

Relatório Consolidado

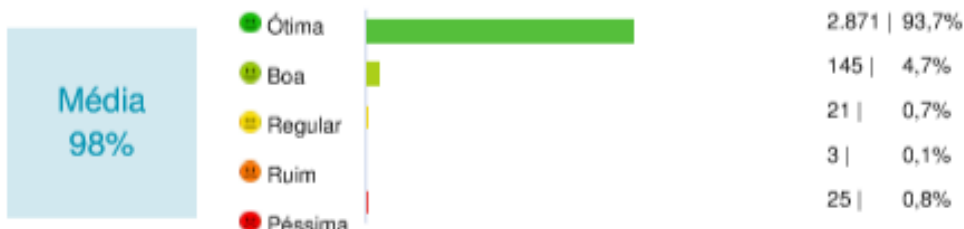
Pesquisa: Totens

Filtros:

- avaliações da unidade de pesquisa: Museu Casa de Portinari
- avaliações entre 01/01/23 e 31/12/23

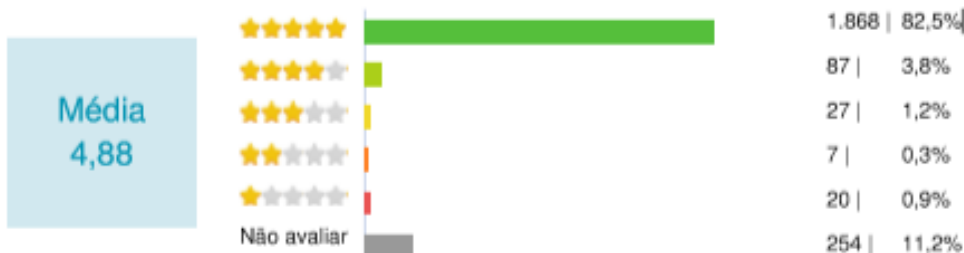
1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?

3.065 respostas



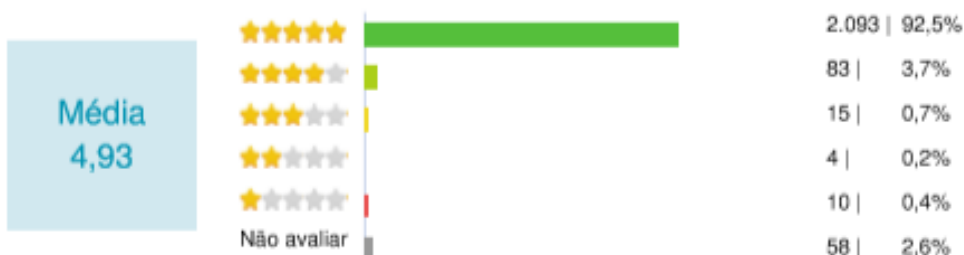
2. Como você avalia o(a): - Atendimento do educador

2.263 respostas



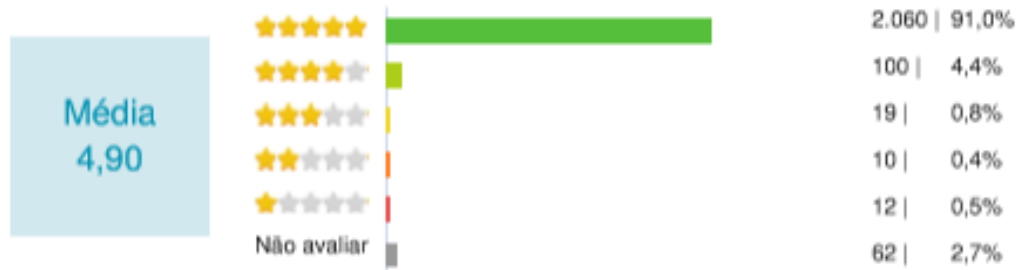
3. Exposições

2.263 respostas



4. Instalações do Museu

2.263 respostas



5. Qual o nome do educador que o atendeu?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

6. Você considera que o museu... - Adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?

2.204 respostas



7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?

2.204 respostas



9. Você retornaria a este Museu?

2.183 respostas



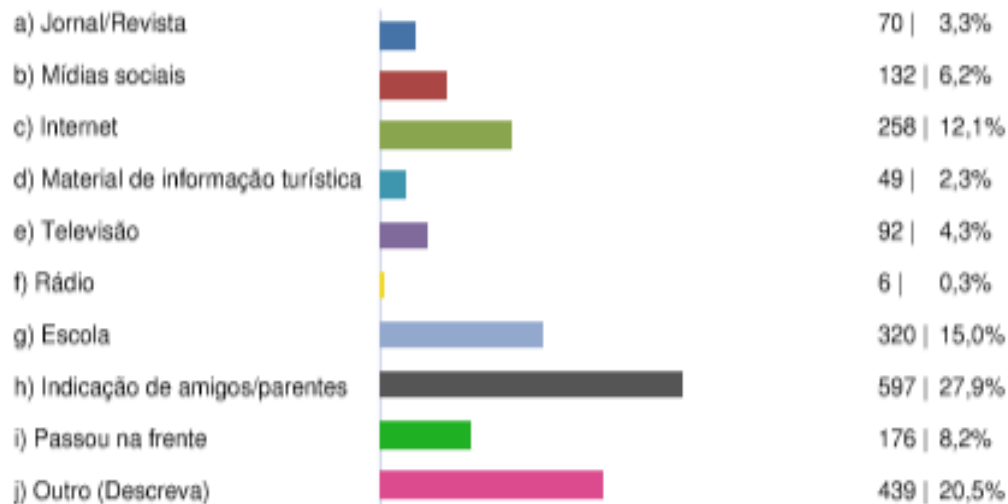
10. É sua primeira visita?

2.183 respostas



11. Como você ficou sabendo deste museu?

2.139 respostas



12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica

Pergunta de texto - gráfico não disponível

13. Receba a nossa programação cultural! E-mail:

Pergunta de email - gráfico não disponível

14. Celular:

Pergunta de telefone - gráfico não disponível

15. Siga-nos nas redes sociais: - FACEBOOK: Facebook.com/museucasadeportinari - TWITTER: @casadeportinari -
INSTAGRAM: @museucasadeportinari

1.958 respostas



Apêndice B: Wordcloud consolidado da Pesquisa para Visitantes

Relatório Wordcloud

Pesquisa: Totens

Filtros:

- avaliações da unidade de pesquisa: Museu Casa de Portinari
- avaliações entre 01/01/23 e 31/12/23

5. Qual o nome do educador que o atendeu?



Top 10 palavras	Frequência
1. henrique	105 (11,6%)
2. fernanda	76 (8,4%)
3. ronilson	68 (7,5%)
4. araujo	64 (7,1%)
5. roni	40 (4,4%)
6. betania	37 (4,1%)
7. bethania	34 (3,8%)
8. carol	28 (3,1%)
9. aline	20 (2,2%)
10. lembro	15 (1,7%)

Top 10 co-ocorrências de palavras	Frequência
1. maria, rita	8 (0,9%)
2. luis, eduardo	4 (0,4%)
3. henrique, araujo	4 (0,4%)
4. ronilson, betania	3 (0,3%)
5. alexandre, araujo	3 (0,3%)
6. bruna, rafaela	3 (0,3%)

8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento ao público, neste momento de pandemia?



Top 10 palavras	Frequência
1. tudo	12 (18,8%)
2. perfeito	5 (7,8%)
3. ótimo	4 (6,3%)
4. colocar	3 (4,7%)
5. lindo	3 (4,7%)
6. bom	3 (4,7%)
7. maravilhoso	3 (4,7%)
8. sempre	3 (4,7%)

Top 10 co-ocorrências de palavras	Frequência
1. tudo, perfeito	5 (7,8%)

