



PESQUISA PERFIL E SATISFAÇÃO DE PÚBLICO
MUSEU DO CAFÉ
SANTOS - SP

ANÁLISE DO RELATÓRIO
FINAL

JULHO/2015

A pesquisa realizada nos dias 9, 10 e 11 de julho de 2015 com o público visitante geral do Museu do Café, de Santos – SP, foi desenvolvida durante o Festival do Café 2015, e é a sexta semestral consecutiva, e seus resultados permitem as seguintes análises e conclusões principais:

- a) Da mesma forma que nas pesquisas anteriores, observa-se que o público visitante do Museu do Café é formado por adultos mais velhos. Nesta pesquisa, 67,2% dos entrevistados tinham mais de 40 anos (na anterior eram 62,9%), sendo 25,0% entre 40 e 49 anos (na anterior eram 27,9%); 32,2% entre 50 e 59 anos (na anterior eram 28,5%) e 10,0% acima de 60 anos (na anterior eram 6,5%). O público jovem é menor: apenas 16,9% até 29 anos (na anterior eram 18,6%), acompanhando o número registrado na pesquisa de janeiro de 2014, quando foram 18,2%. Confirmou-se também a predominância na faixa entre 40 e 59 anos: agora, 57,2%, contra 56,4% em janeiro de 2015, e 57,6% em julho de 2014;**
- b) A escolaridade continuou bastante alta, embora tenha diminuído um pouco o número de pessoas com curso superior completo (agora 40,6%, contra 51,9% na pesquisa anterior) e com pós-graduação (7,5% agora, contra 14,8% com pós-graduação na pesquisa anterior). Nesta pesquisa houve 30,9% de visitantes com curso médio completo. A renda familiar, embora mais elevada do que a média da população geral, mostrou-se menor do que na pesquisa anterior (23,4%**

- declararam ter renda familiar mensal superior a R\$ 6.221,00, contra 34,6% na pesquisa anterior);
- c) Manteve-se a presença de visitantes estrangeiros (6,0%), número semelhante ao da pesquisa anterior, de janeiro de 2015 (7,4%), sendo que em janeiro de 2014 haviam sido 5,3%, mas ainda inferior ao número de janeiro/fevereiro de 2013 (14,7%);
- d) 87,8% dos entrevistados responderam que visitaram o museu pela primeira vez, número que acompanha a média das pesquisas anteriores. É uma quantidade bastante alta, o que revela que, no Festival do Café 2015, novos visitantes, em esmagadora maioria, estiveram no Museu. Nesta pesquisa, acompanhando a anterior, houve um número considerável de respostas de pessoas que disseram que a razão da visita foi lazer (38,1%), embora predomine ainda o turismo (61,3%). A resposta "lazer" deve ter sido dada por moradores da cidade e da região, e por pessoas que residem na capital e cidades próximas que vêm à cidade habitualmente;
- e) A avaliação do público sobre os espaços do museu continuou muito positiva. Não houve nenhuma resposta às várias questões (respostas "ruim" ou "péssimo"), predominando, em larga escala, as avaliações "ótimo". Os destaques foi a Exposição do 1º andar História do Café (85,3% de ótimo), seguida pela Exposição Mezanino – Artes e Ofícios (84,4% de ótimo) , Exposição 1º andar Praça do Café (83,8% de ótimo) e Sala do Pregão (80,9% de ótimo). Vale destacar que as Exposições, de modo geral, tiveram avaliações superior à da Sala do Pregão, que recebia maiores indicações positivas nas pesquisas anteriores;

- f) O público entrevistado considerou “abordados além das expectativas” os assuntos relativos à História do Café, História de Santos e História do Brasil. Nesta pesquisa essas respostas ficaram entre 66,3% e 70,0%, repetindo números anteriores. O melhor resultado, tendo em vista a exposição do 1º andar, foi novamente quanto à História do Café (70,0%);**
- g) A intenção de voltar ao Museu do Café foi bastante alta: 93,7%, superior à pesquisa anterior (85,3%). A razão principal agora foi agora “conhecer novas exposições” (38,9%), seguida por “trazer amigos e parentes” (34,6%) e “para aprofundar a visita” (23,9%). Na mesma linha, todos (100%) responderam que indicariam o museu para que outras pessoas o visitassem, e as razões principais foram “muito bonito” (11,4%), “vale a pena conhecer” (6,7%), e por seu “valor histórico” (6,3%);**
- h) O atendimento e serviços seguem também muito bem avaliados – balcão de venda de ingressos; preço do ingresso; sinalização; recepcionistas, atendentes e educadores; acesso e circulação pelo museu; horário de funcionamento; limpeza; conservação do edifício; segurança; sanitários; material impresso; informações e explicações nos painéis. Predominaram novamente as respostas “ótimo”, variando de um mínimo de 69,4% (sanitários, embora neste caso 11,9% não souberam responder por não tê-los usado) a 81,2% (limpeza). Vale ainda destacar a ótima avaliação da conservação do edifício (79,4% de respostas “ótimo”), da limpeza (79,9% de respostas “ótimo”) e da segurança e do horário de funcionamento (ambos com 78,4% de respostas “ótimo”);**

- i) Como resultado final, a opinião geral sobre o Museu do Café foi novamente excelente, com 98,8% de respostas positivas: soma de ótimo e bom. E o grau de satisfação da visita mostrou o mesmo resultado: 99,1% ficaram plenamente satisfeitos.**