



PESQUISA PERFIL E SATISFAÇÃO DE PÚBLICO
MUSEU DA IMIGRAÇÃO
SÃO PAULO

ANÁLISE DO RELATÓRIO
FINAL

OUTUBRO/2016

A pesquisa realizada nos dias 22, 23 e 27 de outubro de 2016 com o público visitante do Museu da Imigração, de São Paulo – SP, foi a quarta realizada na série histórica, e seus resultados permitem as seguintes análises e conclusões principais:

a) Nesta pesquisa, notou-se, em relação à anterior, a redução da presença maior de público mais velho (acima dos 50 anos). Esse contingente representou 19,0% da amostra agora, contra representando 26% na anterior. Notou-se, em contrapartida, a presença maior do público jovem até 24 (14,3%, contra 9,7% na anterior). O público feminino voltou a predominar (52,3%), invertendo a situação da pesquisa anterior, quando, pela primeira vez na série, houvera predominância masculina (52,0.%). Manteve-se a grande quantidade de pessoas com alta escolaridade (somando aqueles que têm curso superior completo e pós-graduação de diferentes tipos, chega-se agora a 49,3% dos entrevistados, contra 50,2%, 49% e 60,1% nas três pesquisas anteriores), com número maior daqueles que têm o nível médio completo (29,3%, contra 26,0%, 24,3% e 12,7% nas três pesquisas anteriores). A renda familiar é mais alta do que a média da população, com 54,6% declarando receber mais de R\$ 3.941,00 mensalmente, acima das pesquisas anteriores (47,3%, 43,2% e 44,8%, respectivamente). O maior contingente de visitantes continua formado por empregados assalariados (31,4%, contra 32,7%, 39,5% e 23,0%

nas pesquisas anteriores). Houve agora presença maior de estudantes (13,1%, contra 6,0%, 8,0% e 15,7% nas três pesquisas anteriores), com grande redução do número de aposentados/pensionistas (4,7%, contra 15,3%, 9,0% e 13,3%). Caiu também o número de empresários/microempresários (5,1%, contra 9,3%, 8,4% e 3,3%) e cresceu a quantidade de funcionários públicos (19,7%, contra 8,7%, 15,7% e 15,3%);

b) A maioria dos visitantes mora na cidade de São Paulo (74,6%), pouco abaixo das pesquisas anteriores (80,6%, 76,7% e 74,3%), mas continua expressiva a presença de pessoas de outras cidades do Estado de São Paulo (um quarto do total);

c) Aumentou, em relação à pesquisa anterior, a quantidade de entrevistados que responderam que visitaram o museu pela primeira vez, voltando ao patamar das duas primeiras pesquisas realizadas. 75,7% visitaram-no pela primeira vez, sendo 62,3% no primeiro semestre de 2016 (nas pesquisas anteriores eram 72,0% e 73,3%). Mantém-se, portanto, bastante alto testes número ao longo do período em que as pesquisas vêm sendo realizadas. Entre aqueles que já visitaram o Museu da Imigração duas ou mais vezes (24,3%), 33,3% disseram que a última vez foi antes do restauro, número maior do que havia sido registrado na última pesquisa (20,7%), mas inferior ao das duas anteriores (54,2% e 42,9%). O conhecimento sobre o museu veio principalmente da indicação de amigos ou da família (43,8%), número um pouco abaixo da pesquisa anterior (52,5%), crescendo novamente a quantidade de pessoas que souberam de sua existência pela Internet (de 18,1% para 20,7%), mas crescendo bem as indicações de

professores (de 9% para 17,1%), o que pode ser explicado pelo número maior de estudantes na atual amostra em relação à pesquisa anterior. As visitas são feitas principalmente com o cônjuge/companheiro/namorado (28,0%) e amigos (21,3%), através de grupos organizados (19,0%, número maior do que na última pesquisa, que registrara apenas 5,7%), envolvendo escolas, igrejas, agências de turismo etc. ;

d) A principal razão da visita foi "conhecer o Museu", com 59,7% (um pouco acima das duas pesquisas anteriores, que registraram 53,0%), o que confirma o interesse amplo e difuso sobre ele, englobando vários aspectos: instalações, restauro, acervo etc. Manteve-se o número de pessoas que responderam que o principal motivo da visita foi lazer (25,3%, contra 26,7% na anterior);

e) O interesse por museus é significativo. 43,0% disseram ter visitado outros museus ou centros culturais nos últimos doze meses (maior do que nas duas últimas pesquisas: 30,7% e 33,7%, respectivamente), mas destes, 38,0% responderam que isso aconteceu uma vez. Há clara preferência e concentração das visitas nos finais de semana (sábados ou domingos, principalmente pela manhã), confirmando resultados anteriores;

f) A avaliação do público sobre os serviços do museu foi muito positiva. Praticamente não houve respostas negativas (respostas "ruim" ou "péssimo"), como aconteceu na pesquisa anterior. Os pontos mais destacados, levando em consideração a classificação "ótimo", foram

conservação/manutenção (66,6%), limpeza (64,5%) e atendimento em geral (62,9%) e segurança do museu e preço do ingresso (62,2% ambos). Embora os percentuais “ótimo” tenham recuado um pouco, novamente, em relação à última pesquisa, a avaliação geral continua muito boa;

g) Quanto aos espaços existentes no museu, a avaliação também foi muito positiva, com nenhuma resposta negativa, embora também tenham diminuído um pouco as respostas “ótimo”. O destaque continuou a exposição de longa duração (1º andar), que recebeu 59,9% de respostas “ótimo” (na anterior foram 64,0%). Da mesma forma, manteve-se alta (acima de 90% de respostas “ótimo” e “bom”) a avaliação sobre iluminação, temperatura das salas, acessibilidade e informações disponíveis existentes nos espaços expositivos;

h) O público entrevistado considerou “abordados além das expectativas” os assuntos relativos à História da Imigração, Imigração histórica, Imigração Contemporânea, História de São Paulo e História do Brasil. Nesta pesquisa essas respostas ficaram um pouco abaixo da anterior, situando-se entre 46,8% e 51,2% (na anterior elas variaram entre 57,7% e 59,0%);

- i) De maneira geral, as pessoas fazem visitas longas ao museu, embora tenha diminuído o tempo de permanência mais longa. Nesta pesquisa, 44% responderam ter permanecido no museu mais de 2 horas, enquanto na anterior haviam sido 65,0%;**

- j) A intenção de voltar ao Museu da Imigração permaneceu bastante alta: 98,0% e as razões principais foram: “conhecer novas exposições” (25,7%) e “aprofundar a visita” (22,7%). Na mesma linha, 99,0% responderam que indicariam o museu para que outras pessoas o visitassem;**

- k) Como resultado final, a opinião geral sobre o Museu da Imigração foi excelente, com 99,6% de respostas positivas: soma de “ótimo” (71,2%) e “bom” (28,4%). Mas o grau de satisfação da visita oscilou, com aumento das respostas “satisfeitos” e redução dos “muito satisfeitos”: 75,0% responderam ter ficado “muito satisfeitos” e 24,7% “satisfeitos”, totalizando 100,0% das respostas (na anterior, os resultados foram 81,0% e 19,0%, respectivamente).**