



PESQUISA PERFIL E SATISFAÇÃO DE PÚBLICO

Alunos e Professores

8ª Fase

RELATÓRIO FINAL

SETEMBRO/2014

SUMÁRIO

1. METODOLOGIA	3
2. ESTRATIFICAÇÃO	4
2.1 ALUNO	4
2.2 PROFESSOR	5
2.3 POSSUI ALGUMA DEFICIÊNCIA FÍSICA?	6
2.3.1 Qual deficiência física?	6
3. RESULTADOS	7
3. RESULTADOS	7
3.1 QUANTAS VEZES VOCÊ JÁ VISITOU O MUSEU DO CAFÉ?	7
3.2 COMO VOCÊ SOUBE DA EXISTÊNCIA DO MUSEU DO CAFÉ?	7
3.3 QUAL O PRINCIPAL MOTIVO DE SUA VISITA AO MUSEU DO CAFÉ?	8
3.4 VOCÊ JÁ VISITOU OUTRO MUSEU EM SANTOS?	8
3.4.1 Se SIM, qual? (pode ser dada mais de uma opção)	8
3.5 DÊ SUA OPINIÃO SOBRE OS SEGUINTE ESPAÇOS DO MUSEU:	9
3.5.1 Atendimento na Cafeteria	9
3.5.2 Cafeteria como um todo	9
3.5.3 Sala do Pregão	10
3.5.4 Exposição do Térreo - fundo	10
3.5.5 Exposição do mezanino	11
3.5.6 Exposição sala 1º andar	11
3.5.7 CPR - Centro de Pesquisa e Referência	12
3.6 QUALIFIQUE ENTRE "ABORDADO ALÉM DAS EXPECTATIVAS", "ABORDADO SATISFATORIAMENTE", "POUCO ABORDADO", "NÃO ABORDADO" E "NÃO SEI" OS SEGUINTE ASSUNTOS NO MUSEU:	12
3.6.1 História do Café	12
3.6.2 História do Brasil	13
3.6.3 História de Santos	13
3.7 VOCÊ TEM INTENÇÃO DE VOLTAR AO MUSEU DO CAFÉ?	13
3.7.1 Se SIM, qual seria o principal motivo de voltar ao Museu? (pode ser dada mais de uma opção)	14
3.8 VOCÊ INDICARIA O MUSEU DO CAFÉ PARA OUTRAS PESSOAS O VISITAREM?	14

3.8.1 Por quê?.....	15
3.8.1.1 Aluno.....	15
3.8.1.2 Professor.....	17
3.9 CLASSIFIQUE OS SEGUINTE SERVIÇOS OU EQUIPAMENTOS DO MUSEU DO CAFÉ:	18
3.9.1 Atendimento no balcão de venda de ingressos.....	18
3.9.2 Preço do Ingresso.....	18
3.9.3 Sinalização.....	19
3.9.4 Acesso e circulação pelo Museu	19
3.9.5 Horário de Funcionamento	20
3.9.6 Limpeza.....	20
3.9.7 Conservação do Edifício.....	21
3.9.8 Segurança.....	21
3.9.9 Sanitários	22
3.9.10 Material Impresso.....	22
3.9.11 Informações e explicações nas exposições (painéis, textos, etc.).....	23
3.9.12 Exposições como um todo.....	23
3.10 NA SUA VISITA HOJE, HOUVE UM MONITOR/EDUCADOR DO MUSEU QUE ACOMPANHOU O GRUPO E DEU TODAS AS EXPLICAÇÕES?	24
3.10.1 Como você avalia esse monitor/educador nos seguintes pontos:.....	24
3.10.1.1 Simpatia.....	24
3.10.1.2 Conhecimento e domínio do assunto.....	25
3.10.1.3 Capacidade de explicar e transmitir conhecimento.....	25
3.10.1.4 Postura	26
3.10.1.5 Maneira de conduzir o grupo.....	26
3.11 COMO VOCÊ AVALIA O SEU GRUPO HOJE, DURANTE A VISITA AO MUSEU DO CAFÉ:.....	27
3.11.1 Participação dos alunos durante a visita	27
3.11.2 Comportamento dos alunos durante a visita.....	27
3.12 FINALMENTE, QUAL É A SUA OPINIÃO GERAL SOBRE O MUSEU DO CAFÉ?.....	28
3.13 E QUAL É O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À VISITA AO MUSEU DO CAFÉ? :	28

1. Metodologia

1.1. Público Alvo: O público alvo foram estudantes e professores em grupos organizados por escolas, que visitaram o Museu do Café, em Santos-SP.

1.2. Pesquisa quantitativa: A pesquisa baseou-se em levantamento estatístico por amostragem aleatória.

1.3. Amostra: Foram coletadas 300 entrevistas com alunos e 30 entrevistas com professores, distribuídas em três dias de visitação.

1.4. Técnica de Pesquisa: Entrevistas pessoais realizadas no Museu do Café em Santos-SP. O intervalo de confiança estimado é de 95%, com margem de erro estatístico de 4,0 pontos percentuais para mais ou para menos.

1.5. Sistema de Controle: Para a realização da pesquisa foram utilizados entrevistadores treinados e um controlador de campo. Os questionários obtidos são aferidos em um processo de consistência, digitados no sistema SPSS no qual foram feitas as frequências relativas (porcentagem).

1.6. Período de Execução: A pesquisa foi executada nos dias 05, 18 e 19 de setembro de 2014.

2. Estratificação

2.1 Aluno

		%
Sexo	Masculino	53,4
	Feminino	46,6
Faixa Etária	De 11 a 12 anos	4,0
	De 13 a 15 anos	50,0
	De 16 a 18 anos	46,0
	Acima de 19 anos	0,0
Escola	Municipal	17,3
	Estadual	62,7
	Particular	15,0
	Outra	5,0
Local de Residência	Santos	1,7
	Outra cidade da Baixada Santista	68,8
	São Paulo (capital)	0,7
	Outra cidade do Estado de São Paulo	28,9
	Outro Estado	0,0

2.2 Professor

		%
Sexo	Masculino	30,0
	Feminino	70,0
Faixa Etária	Menos de 18 anos	0,0
	De 18 a 24 anos	0,0
	De 25 a 29 anos	3,3
	De 30 a 39 anos	16,7
	De 40 a 49 anos	30,0
	De 50 a 59 anos	46,7
	Mais de 60 anos	3,3
Escolaridade	Superior Incompleto	0,0
	Superior Completo	93,3
	Pós-Graduação MBA/Especialização	3,3
	Pós-Graduação Mestrado	3,3
	Pós-Graduação Doutorado	0,0
Renda Familiar Mensal	Não quis informar	10,0
	Até R\$ 622,00	0,0
	De R\$ 623,00 a R\$ 1.866,00	3,3
	De R\$ 1.867,00 a R\$ 3.110,00	10,0
	De R\$ 3.111,00 a R\$ 6.220,00	50,0
	De R\$ 6.221,00 a R\$ 9.330,00	26,7
	Acima de R\$9.330,00	0,0
Docente	Rede Pública	55,2
	Rede Privada	13,8
	Rede Pública e Privada	31,0
Local de Residência	Santos	0,0
	Outra cidade da Baixada Santista	79,3
	São Paulo (capital)	0,0
	Outra cidade do Estado de São Paulo	20,7
	Outro Estado	0,0

2.3 Possui alguma deficiência física?

	ALUNO	PROFESSOR
Não	99,7	100,0
Sim	0,3	0,0
TOTAL	100,0	100,0

2.3.1 Qual deficiência física?

	ALUNO	PROFESSOR
Cadeirante	100,0	0,0
TOTAL	100,0	0,0

3. Resultados

3. Resultados

3.1 Quantas vezes você já visitou o Museu do Café?

	ALUNO	PROFESSOR
É a primeira vez	78,9	46,7
Duas vezes	18,1	13,3
Três vezes	2,3	16,7
Mais de três vezes	0,3	20,0
Não sabe/Não lembra	0,3	3,3
TOTAL	100,0%	100,0%

3.2 Como você soube da existência do Museu do Café?

	ALUNO	PROFESSOR
Televisão	8,7	3,4
Internet	8,3	0,0
Jornal/Revista	2,3	6,9
Através da escola	79,7	79,3
Indicação de amigos ou da família	0,7	0,0
Material de Informação Turística	0,3	6,9
Passagem na frente	0,0	0,0
Outro	0,0	3,4
TOTAL	100,0%	100,0%

3.3 Qual o principal motivo de sua visita ao Museu do Café?

	ALUNO	PROFESSOR
Atividade da escola	79,3	80,0
Turismo	17,0	13,3
Passeio, Lazer	3,3	6,7
Pesquisa	0,3	0,0
Utilizar o Centro de Pesquisa e Referência	0,0	0,0
Outro	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.4 Você já visitou outro Museu em Santos?

	ALUNO	PROFESSOR
Não	68,8	26,7
Sim	31,2	73,3
TOTAL	100,0%	100,0%

3.4.1 Se SIM, qual? (pode ser dada mais de uma opção)

	ALUNO	PROFESSOR
Memorial das Conquistas – Santos F.C.	8,0	36,7
Museu de Pesca	7,0	46,7
Pinacoteca Benedito Calixto	19,7	56,7
Museu do Mar	4,7	16,7
Museu de Arte Sacra	2,7	33,3
Outro	2,7	6,7

* ALUNO Calculados sobre os 31,2%

*PROFESSOR Calculados sobre os 73,3%

3.5 Dê sua opinião sobre os seguintes espaços do Museu:

3.5.1 Atendimento na Cafeteria

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	12,0	56,7
Bom	26,4	20,0
Regular	5,0	6,7
Ruim	0,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sabe/ Não Visitou	56,2	16,7
TOTAL	100,0%	100,0%

3.5.2 Cafeteria como um todo

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	12,7	56,7
Bom	10,0	16,7
Regular	21,0	10,0
Ruim	0,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sabe/ Não Visitou	56,0	16,7
TOTAL	100,0%	100,0%

3.5.3 Sala do Pregão

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	54,0	66,7
Bom	34,3	26,7
Regular	9,0	3,3
Ruim	2,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sabe/ Não Visitou	0,3	3,3
TOTAL	100,0%	100,0%

3.5.4 Exposição do Térreo - fundo

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	54,3	73,3
Bom	24,3	16,7
Regular	19,7	10,0
Ruim	1,7	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sabe/ Não Visitou	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.5.5 Exposição do mezanino

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	48,3	66,7
Bom	33,7	30,0
Regular	16,0	3,3
Ruim	2,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sabe/ Não Visitou	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.5.6 Exposição sala 1º andar

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	47,3	69,0
Bom	32,0	24,1
Regular	20,0	6,9
Ruim	0,7	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sabe/ Não Visitou	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.5.7 CPR - Centro de Pesquisa e Referência

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	27,3	53,3
Bom	28,0	33,3
Regular	18,0	3,3
Ruim	1,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sabe/ Não Visitou	25,3	10,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.6 Qualifique entre "Abordado além das expectativas", "Abordado satisfatoriamente", "Pouco abordado", "Não abordado" e "Não sei" os seguintes assuntos no Museu:

3.6.1 História do Café

	ALUNO	PROFESSOR
Abordado além das expectativas	54,7	75,9
Satisfatório	44,0	24,1
Pouco abordado	0,7	0,0
Não abordado	0,0	0,0
Não sei	0,7	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.6.2 História do Brasil

	ALUNO	PROFESSOR
Abordado além das expectativas	54,3	75,9
Satisfatório	44,0	24,1
Pouco abordado	1,0	0,0
Não abordado	0,0	0,0
Não sei	0,7	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.6.3 História de Santos

	ALUNO	PROFESSOR
Abordado além das expectativas	54,3	75,9
Satisfatório	44,0	24,1
Pouco abordado	1,3	0,0
Não abordado	0,0	0,0
Não sei	0,3	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.7 Você tem intenção de voltar ao Museu do Café?

	ALUNO	PROFESSOR
Sim	88,5	100,0
Não	11,5	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.7.1 Se SIM, qual seria o principal motivo de voltar ao Museu? (pode ser dada mais de uma opção)

	ALUNO	PROFESSOR
Para aprofundar a visita	16,0	20,0
Conhecer novas exposições	22,3	33,3
Trazer amigos ou familiares	47,7	36,7
Participar de eventos/oficinas/cursos	2,3	10,0
Outro	1,3	6,7

* **ALUNO** Calculados sobre os **88,5%**

* **PROFESSOR** Calculados sobre os **100,0%**

3.8 Você indicaria o Museu do Café para outras pessoas o visitarem?

	ALUNO	PROFESSOR
Sim, com certeza	83,8	100,0
Talvez	14,2	0,0
Não	1,7	0,0
Não sabe	0,3	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.8.1 Por quê?

3.8.1.1 Aluno

	ALUNO
Bonito	17,9
Legal	16,6
Cultura	8,5
História	7,2
Interessante	5,1
Histórico	4,3
Bom	3,8
Não sei	2,6
Conhecimento	2,1
Longe	2,1
Sim	1,8
Bacana	1,7
Chato	1,7
Informativo	1,7
Lindo	1,7
Conhecer a história	1,3
Gostou	1,3
Talvez	1,3
Aprendizagem	0,9
Arte do prédio	0,9
Beleza	0,9
Beleza e história	0,9
Bem explicado	0,9
Educativo	0,9
Fraco	0,9
História do café	0,9
Histórico e cultural	0,9
Agradável lugar	0,4
Beleza e preservação histórico e cultural	0,4

Bem explicado e bom conhecimento	0,4
Bom conhecer nossa história	0,4
Bonito e legal	0,4
Bonito, interessante a história de santos	0,4
Conhecimento e legal	0,4
Cultura é bom conhecer a nossa história	0,4
Culturalmente importante para nós	0,4
É uma parte da economia do Brasil, como o brasil se desenvolveu com o café	0,4
Exposições bonitas e aprendemos muito	0,4
Gosta do jacinto (boneco)	0,4
História de Santos	0,4
História e estrutura	0,4
História e exposição	0,4
Importante conhecer mais sobre o café	0,4
Legal e interessante	0,4
Muita coisa para aprender a nossa história principalmente	0,4
Muito bom e cultural	0,4
Não gostou	0,4
Novidades no museu	0,4
Por causa da raridade do lugar	0,4
Pra tirar fotos	0,4

3.8.1.2 Professor

	Professor
Conhecer a história	17,9
Aprendizado	10,7
Cultura	10,7
História e cultura	7,1
Interessante o conhecimento cultural que esse lugar representa	7,1
Valor histórico	7,1
Aprendizagem e histórico	3,6
Documental	3,6
Faz parte da nossa história	3,6
História do Brasil	3,6
Importância do café para a nossa economia desde o século XIX	3,6
Interessante e histórico	3,6
Mais passeios	3,6
Muito instrutivo	3,6
Passeio cultural	3,6
Porque sim	3,6
Reflexão da história	3,6

3.9 Classifique os seguintes serviços ou equipamentos do Museu do Café:

3.9.1 Atendimento no balcão de venda de ingressos

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	8,7	46,7
Bom	25,8	36,7
Regular	3,3	3,3
Ruim	0,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	61,9	13,3
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.2 Preço do Ingresso

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	6,7	36,7
Bom	21,4	36,7
Regular	9,7	3,3
Ruim	0,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	61,9	23,3
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.3 Sinalização

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	40,5	50,0
Bom	38,5	36,7
Regular	8,4	6,7
Ruim	0,7	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	12,0	6,7
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.4 Acesso e circulação pelo Museu

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	39,5	60,0
Bom	41,5	33,3
Regular	7,7	6,7
Ruim	0,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	11,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.5 Horário de Funcionamento

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	43,6	63,3
Bom	38,3	33,3
Regular	3,4	0,0
Ruim	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	14,8	3,3
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.6 Limpeza

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	46,0	63,3
Bom	25,8	36,7
Regular	21,5	0,0
Ruim	0,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	6,4	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.7 Conservação do Edifício

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	50,0	63,3
Bom	35,2	30,0
Regular	9,7	6,7
Ruim	1,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	3,7	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.8 Segurança

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	52,3	63,3
Bom	22,1	36,7
Regular	19,5	0,0
Ruim	1,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	5,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.9 Sanitários

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	46,6	60,0
Bom	24,2	33,3
Regular	17,1	6,7
Ruim	1,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	11,1	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.10 Material Impresso

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	51,9	66,7
Bom	24,2	33,3
Regular	16,8	0,0
Ruim	2,7	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	4,4	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.11 Informações e explicações nas exposições (painéis, textos, etc.)

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	54,0	53,3
Bom	26,2	46,7
Regular	17,8	0,0
Ruim	0,7	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	1,3	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.9.12 Exposições como um todo

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	60,7	63,3
Bom	19,1	36,7
Regular	19,8	0,0
Ruim	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	0,3	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.10 Na sua visita hoje, houve um monitor/educador do MUSEU que acompanhou o grupo e deu todas as explicações?

	ALUNO	PROFESSOR
Sim	98,6	96,7
Não	1,4	3,3
TOTAL	100,0%	100,0%

Para quem respondeu SIM na pergunta 3.10

3.10.1 Como você avalia esse monitor/educador nos seguintes pontos:

3.10.1.1 Simpatia

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	58,2	73,3
Bom	39,1	23,3
Regular	2,7	3,3
Ruim	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.10.1.2 Conhecimento e domínio do assunto

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	59,9	70,0
Bom	23,4	23,3
Regular	16,7	6,7
Ruim	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.10.1.3 Capacidade de explicar e transmitir conhecimento

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	56,5	70,0
Bom	37,1	30,0
Regular	6,4	0,0
Ruim	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.10.1.4 Postura

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	59,9	76,7
Bom	24,7	13,3
Regular	15,4	10,0
Ruim	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.10.1.5 Maneira de conduzir o grupo

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	58,5	73,3
Bom	33,8	26,7
Regular	7,4	0,0
Ruim	0,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.11 Como você avalia o seu grupo hoje, durante a visita ao Museu do Café:

3.11.1 Participação dos alunos durante a visita

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	49,3	70,0
Bom	43,0	30,0
Regular	5,3	0,0
Ruim	2,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.11.2 Comportamento dos alunos durante a visita

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	45,3	60,0
Bom	45,0	40,0
Regular	7,3	0,0
Ruim	1,0	0,0
Péssimo	1,3	0,0
Não sei	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.12 Finalmente, qual é a sua opinião geral sobre o Museu do Café?

	ALUNO	PROFESSOR
Ótimo	65,1	63,3
Bom	27,9	26,7
Regular	7,0	10,0
Ruim	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
Não sei	0,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%

3.13 E qual é o seu grau de satisfação em relação à visita ao Museu do Café? :

	ALUNO	PROFESSOR
Fiquei plenamente satisfeito	95,6	100,0
Não fiquei satisfeito	2,3	0,0
Não sei	2,0	0,0
TOTAL	100,0%	100,0%