

Anexo V

Relatório Consolidado das informações coletadas no totem eletrônico de pesquisa de perfil e Satisfação de Público, contendo análise e indicação das ações de aprimoramento da gestão e do atendimento

Pesquisa de Perfil e Satisfação de Público

No exercício de 2016, foram preenchidas 1.113 (mil cento e treze) pesquisas de perfil e satisfação de público, correspondente a 2% (dois por cento) dos 57.197 (cinquenta e sete mil, cento e noventa e sete) visitantes recebidos.

Todas as pesquisas foram preenchidas entre os dias 02 de Janeiro e 29 de Dezembro de 2016, e todas foram tabuladas.

O tempo médio gasto pelo visitante preenchendo a pesquisa que é realizada no Totem instalado na entrada do Museu, através do aplicativo instalado no Tablet, é de 120 (centos e vinte) segundos, 2 (dois) minutos.

O resultado obtido e as considerações feitas nas pesquisas, continuarão sendo a base para a realização e melhoria das ações do Museu.

As constantes ações para diminuir este número são realizadas em todas as áreas do Museu, como modernização e padronização das sinalizações do espaço, reuniões periódicas com os educadores e as recepcionistas (inclusive treinamentos constantes), organização da loja e do estacionamento, além da maior divulgação da programação de nossas atividades através das redes sociais, site e flyers.

Os dados das planilhas foram preenchidos através da tabulação realizada pelo aplicativo fornecido pela GRUBES SERVIÇOS LTDA-ME no site da CouITours e os textos explicativos foram feitos pelo Setor Administrativo da SAMAS.

São Paulo, 23 de Janeiro de 2017.

Piter Torres de Souza
Supervisor Administrativo

ÍNDICE

1. Objetivo	Pág. 03
2. Metodologia	Pág. 03
3. Resultados Gerais	Pág. 04

1. OBJETIVO

O Objetivo da pesquisa é conhecer o perfil dos visitantes do Museu de Arte Sacra de São Paulo, em termos de idade, sexo, tipo de ocupação, estado civil, grau de instrução, renda, meio de transporte utilizado para chegar ao Museu, local de residência, motivo da viagem (quando se trata de turistas) e hábitos de frequência em Museu do Estado de São Paulo.

Também, identificar a forma de conhecimento do Museu, motivo da escolha para sua visita, quais exposições já visitou anteriormente em nosso espaço, impressões sobre a visita realizada, avaliação de 14 itens diferentes (os que mais agradam e mais desagradam) e uma opinião geral sobre o espaço e serviços oferecidos (educativo e recepção).

A pesquisa nos seus itens de perfil de visitantes é comum a todos os museus de responsabilidade da Secretaria de Estado da Cultura e por isso permite a Unidade Gestora, identificar subsídios para as políticas de ações de cada equipamento.

2. METODOLOGIA

A pesquisa é do tipo quantitativo, com o uso de questionário estruturado e aplicado aos visitantes, através de preenchimento individual, no aplicativo instalado no Totem na recepção do Museu, onde ao término o visitante é convidado a preencher.

A pesquisa é destinada a maiores de 18 anos;

Seu preenchimento é voluntário por parte do visitante;

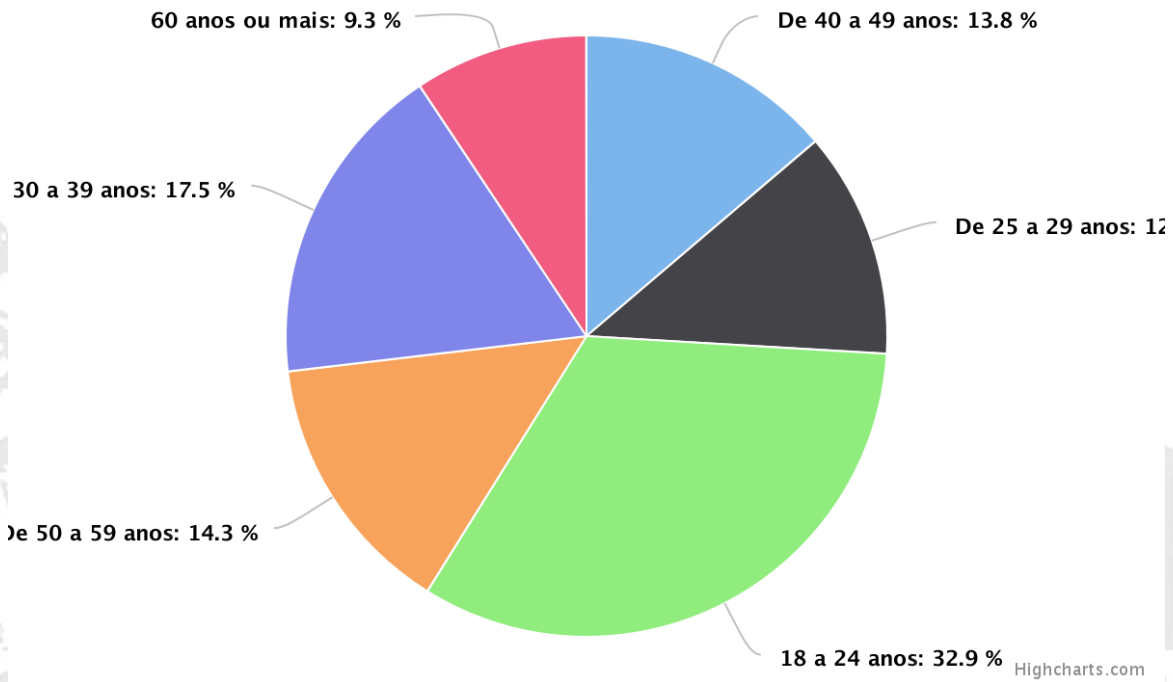
O questionário é constituído de 04 (quatro) partes:

- Perfil do visitante com questões sobre sexo, idade, local de residência, ocupação, renda, nível de escolaridade, meio de transporte para chegar ao Museu, tipo de grupos no ato da visitação.
- Forma de conhecimento do Museu e conhecimento de outros museus e espaços na cidade de São Paulo,
- Grau de satisfação com as instalações, o acervo, a interatividade, o atendimento, o serviço de guias e os preços cobrados.
- Críticas e sugestões.

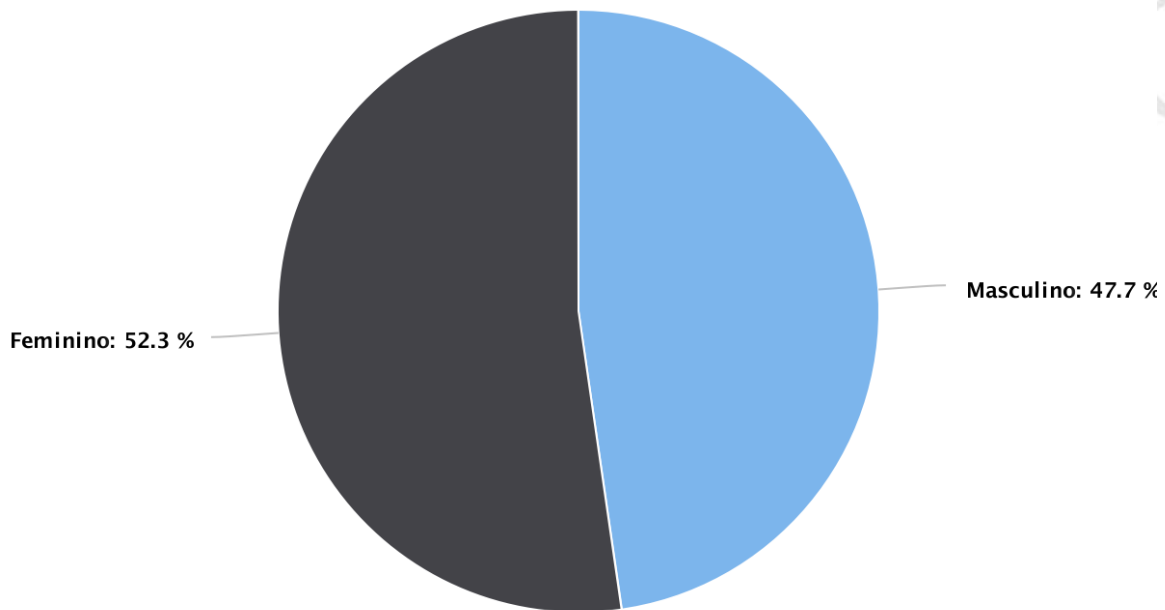
O resultado apresentado reflete a opinião dos visitantes entre os dias 02 de Janeiro e 29 de Dezembro de 2016, onde foram preenchidas 1.113 (mil cento e treze) pesquisas.

3. RESULTADOS GERAIS

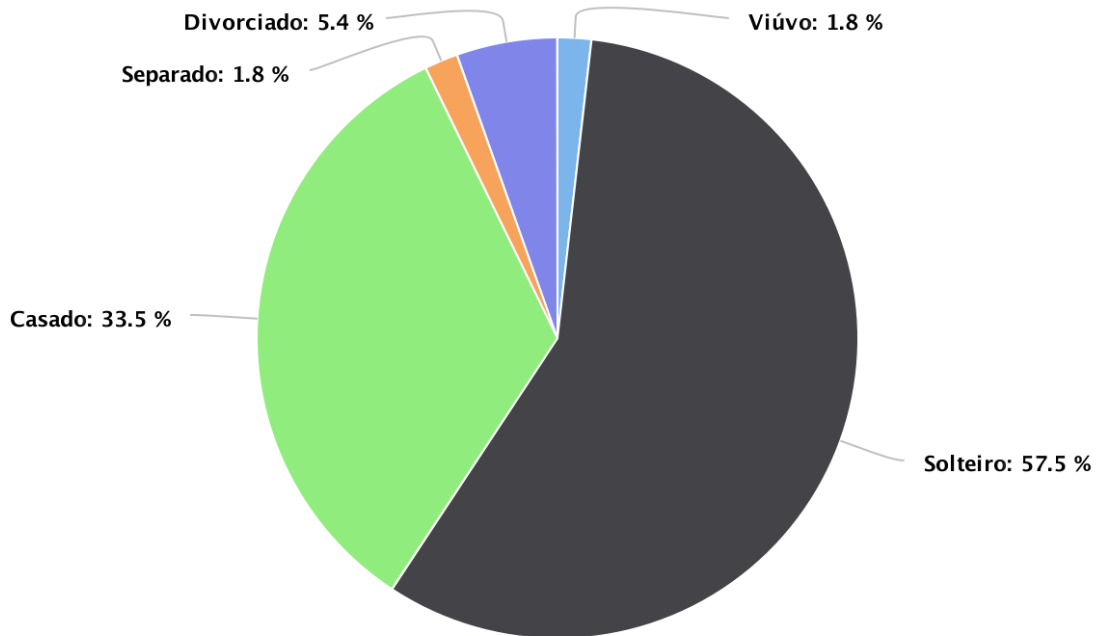
Idade – Resultados Consolidados



Gênero – Resultados Consolidados

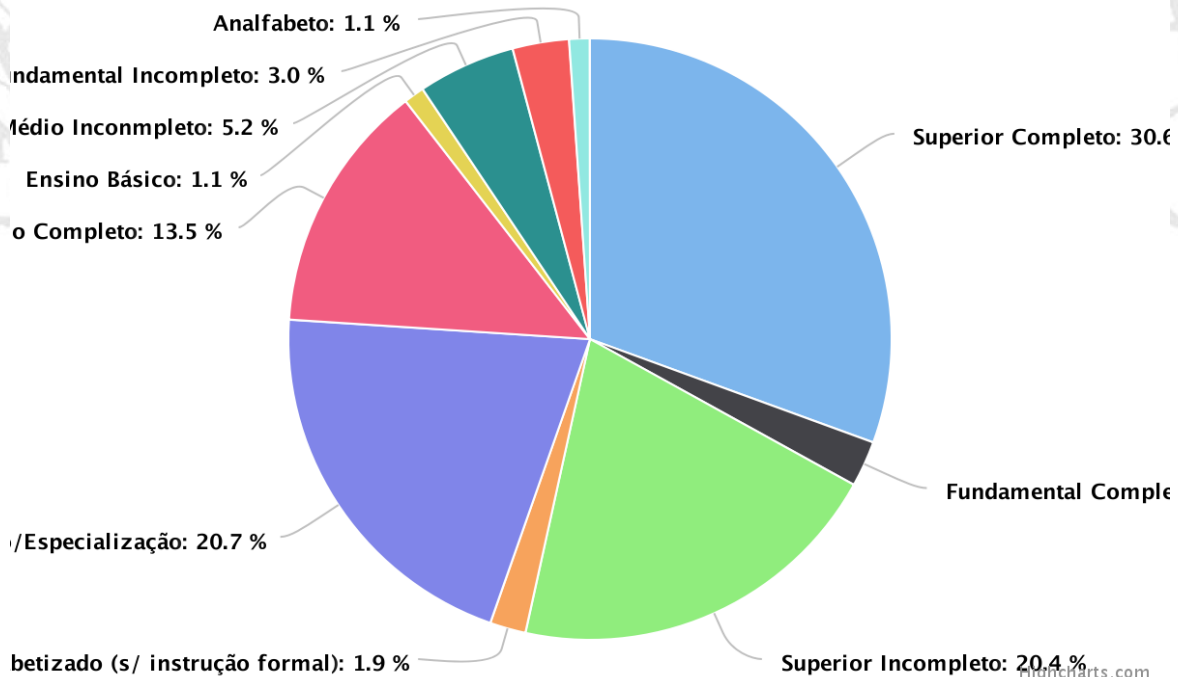


Estado Civil – Resultados Consolidados



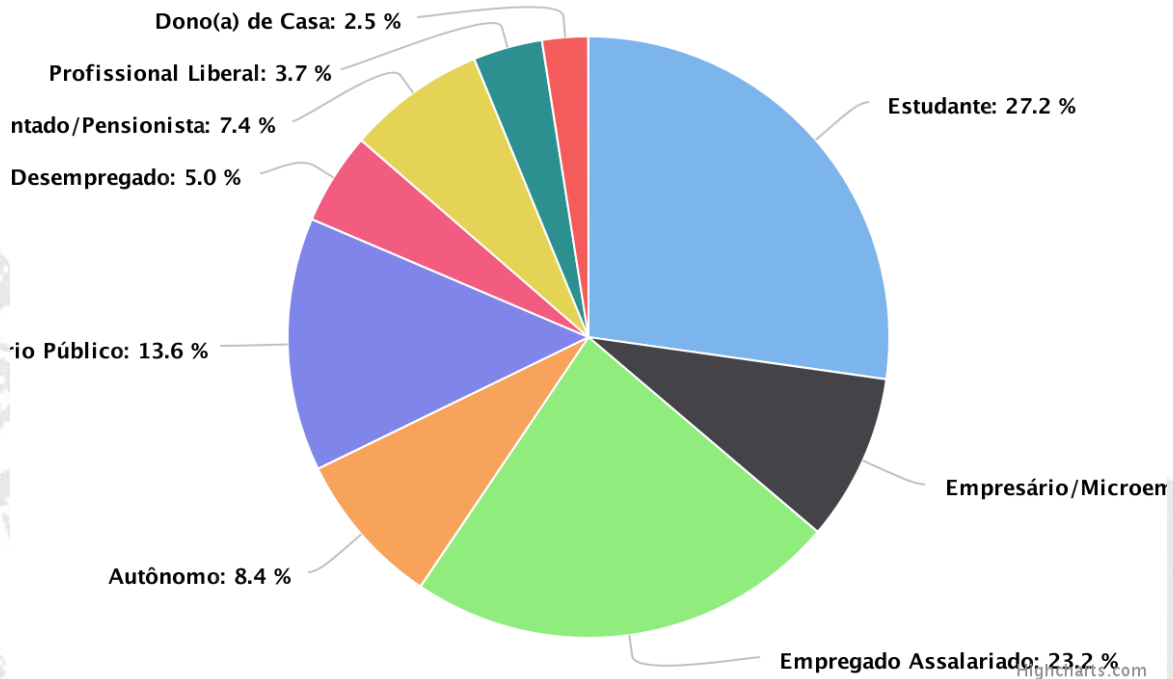
Highcharts.com

Grau de Instrução – Resultados Consolidados

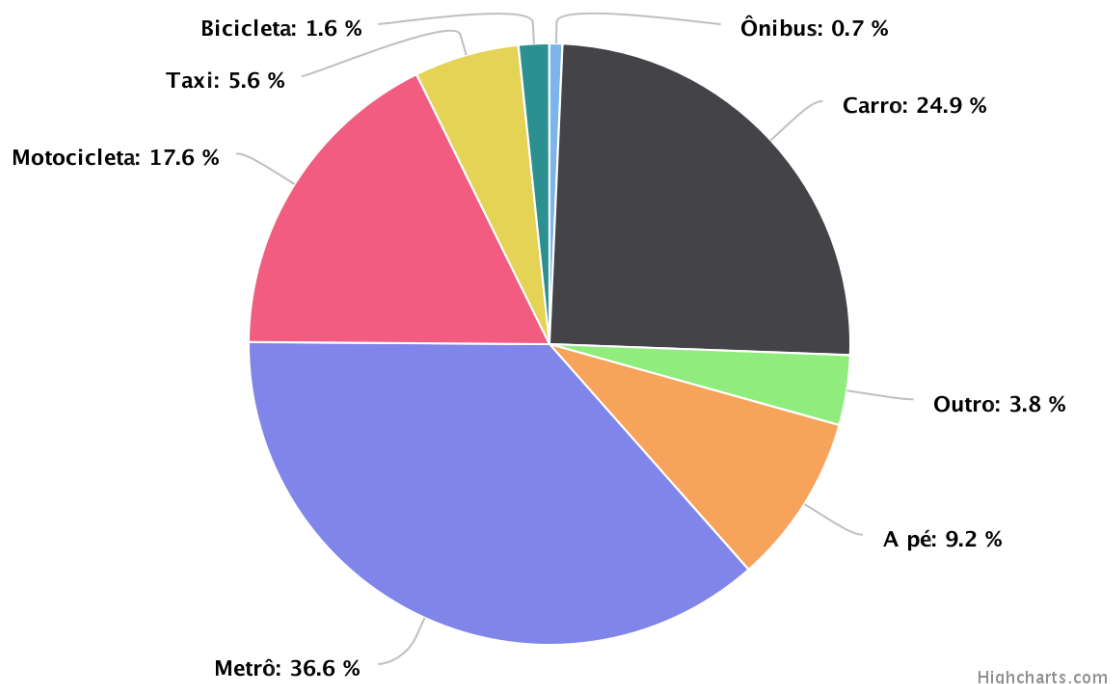


Highcharts.com

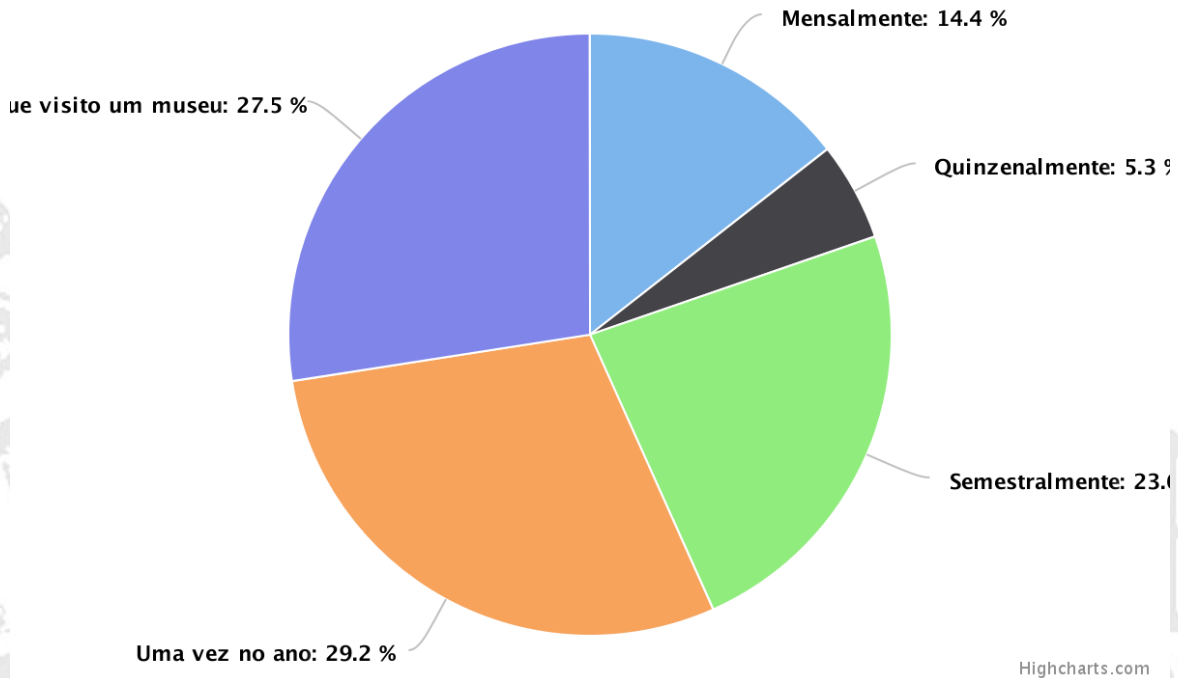
Ocupação – Resultados Consolidados



Meios de Transporte – Resultados Consolidados

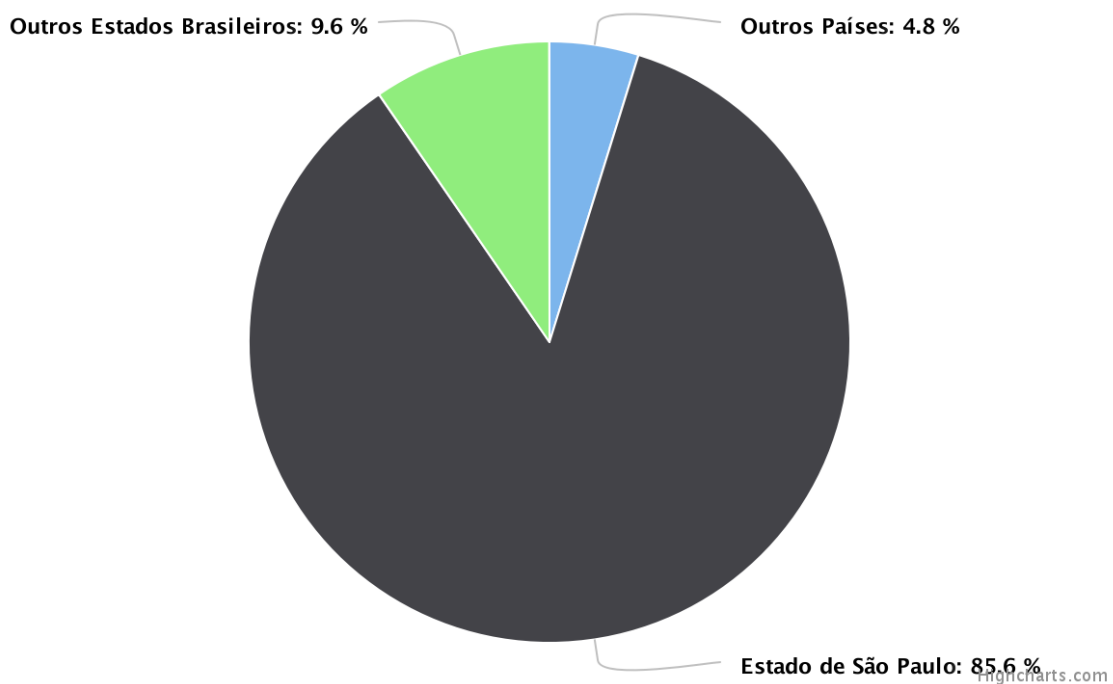


Frequência - Resultados Consolidados

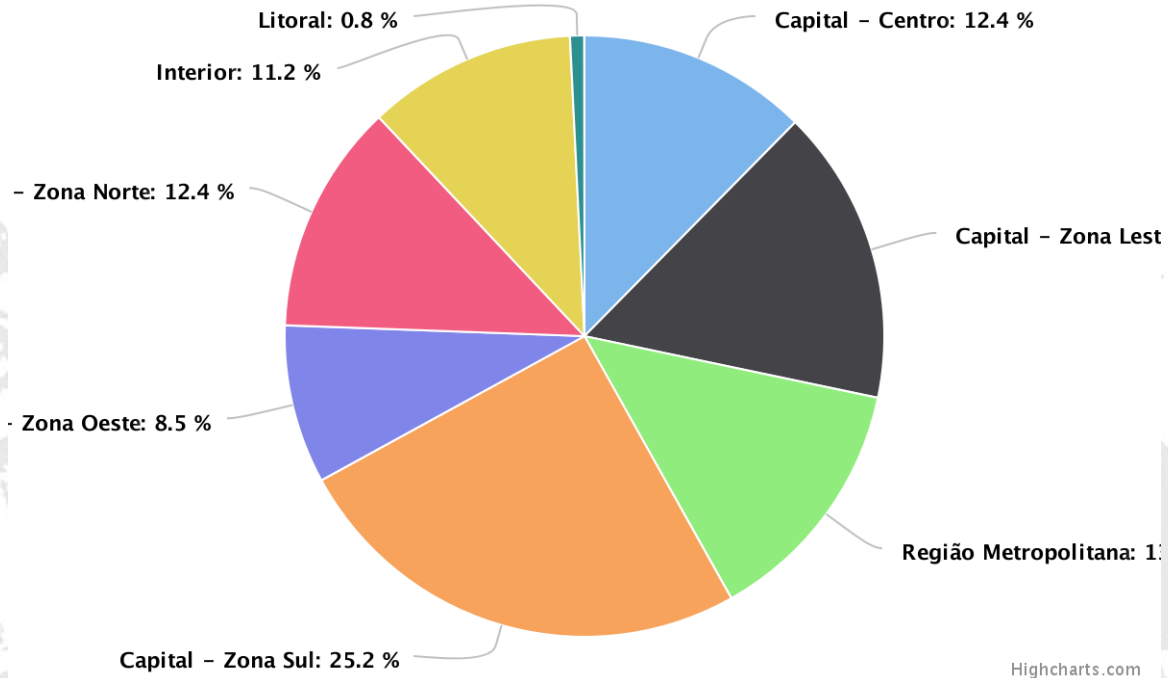


DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE VISITANTE

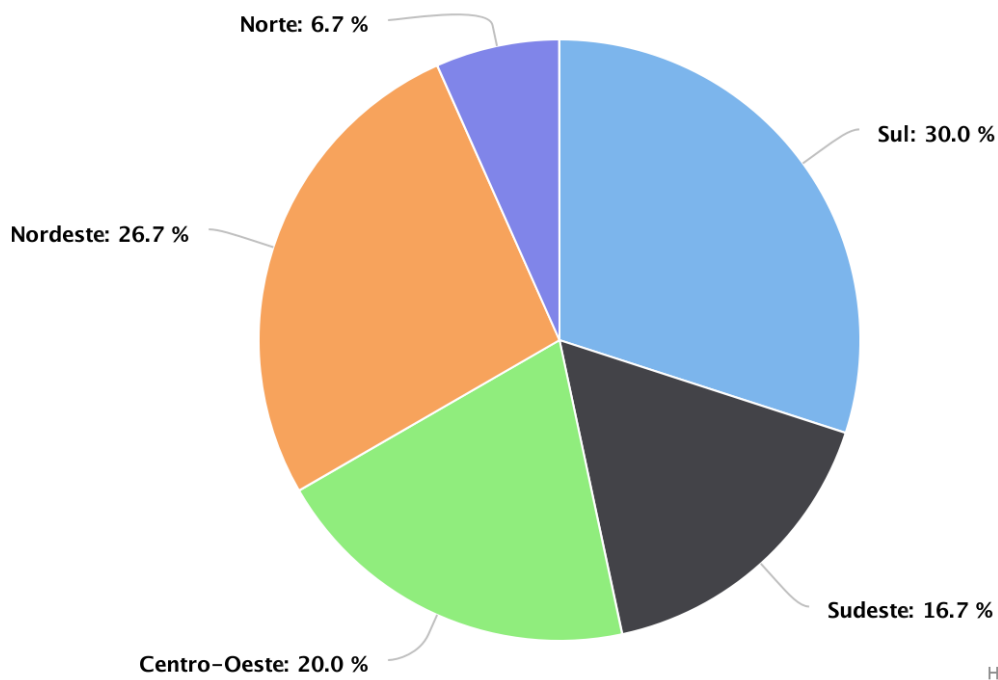
Residência - Resultados Consolidados



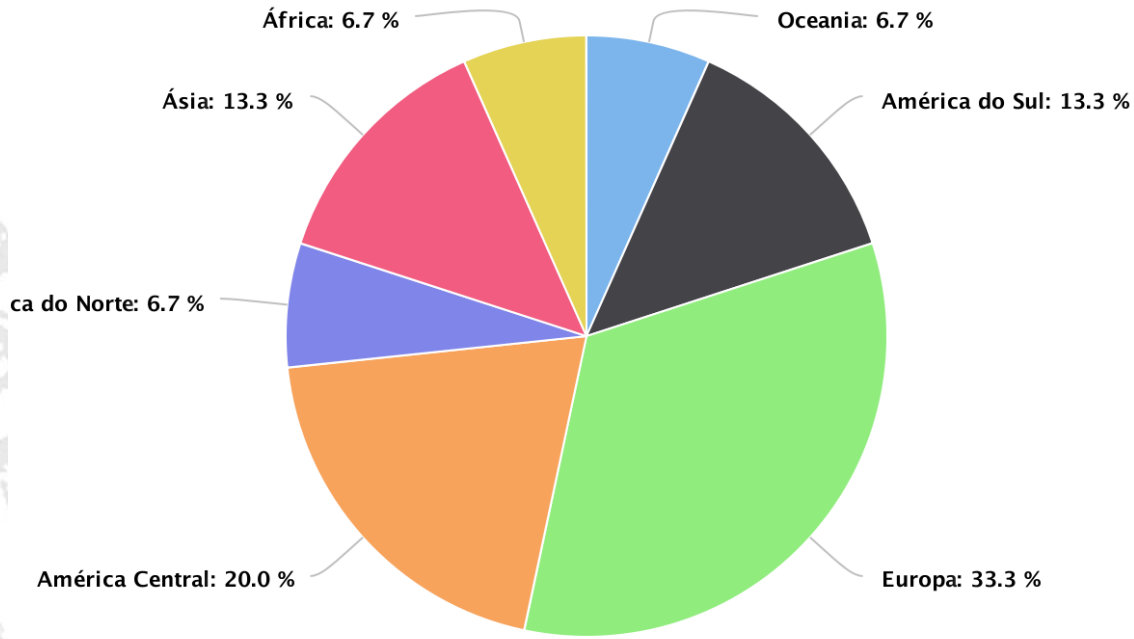
Região São Paulo – Resultados Consolidados



Outros Estados Brasileiros – Resultados Consolidados

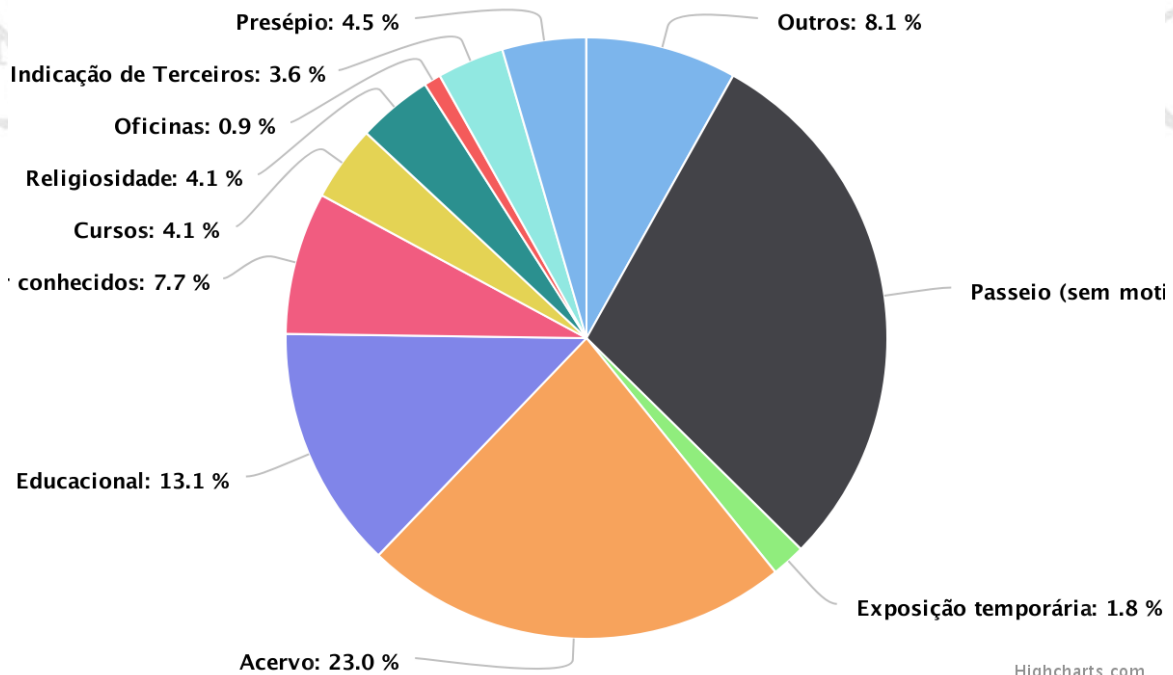


Outros Países – Resultados Consolidados



Highcharts.com

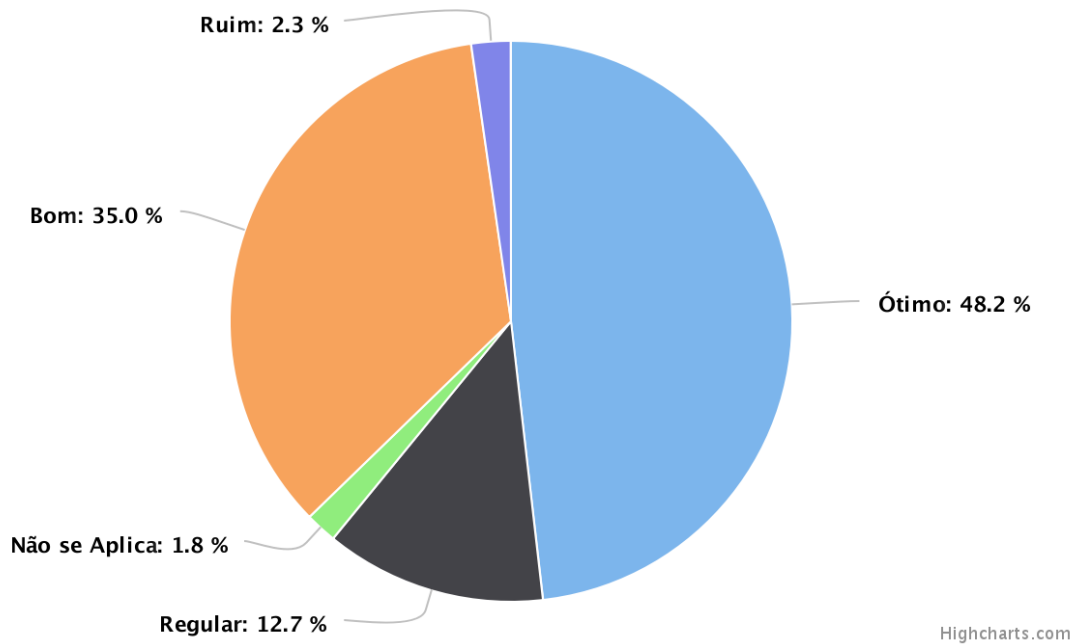
Motivo da Visita ao Museu – Resultados Consolidados



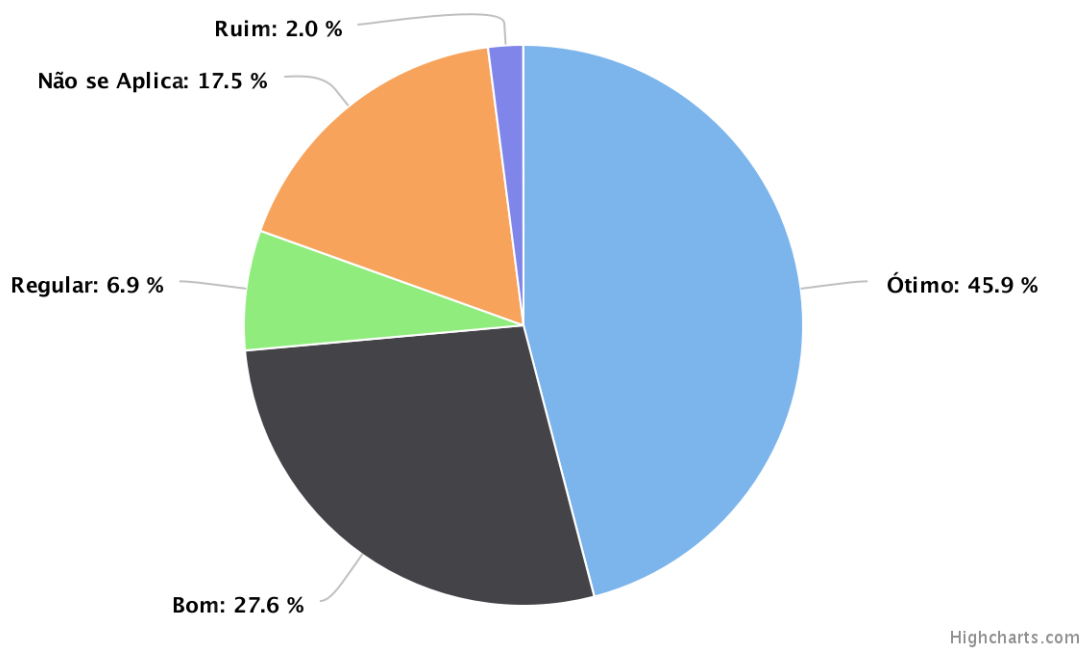
Highcharts.com

INDICE DE APROVAÇÃO

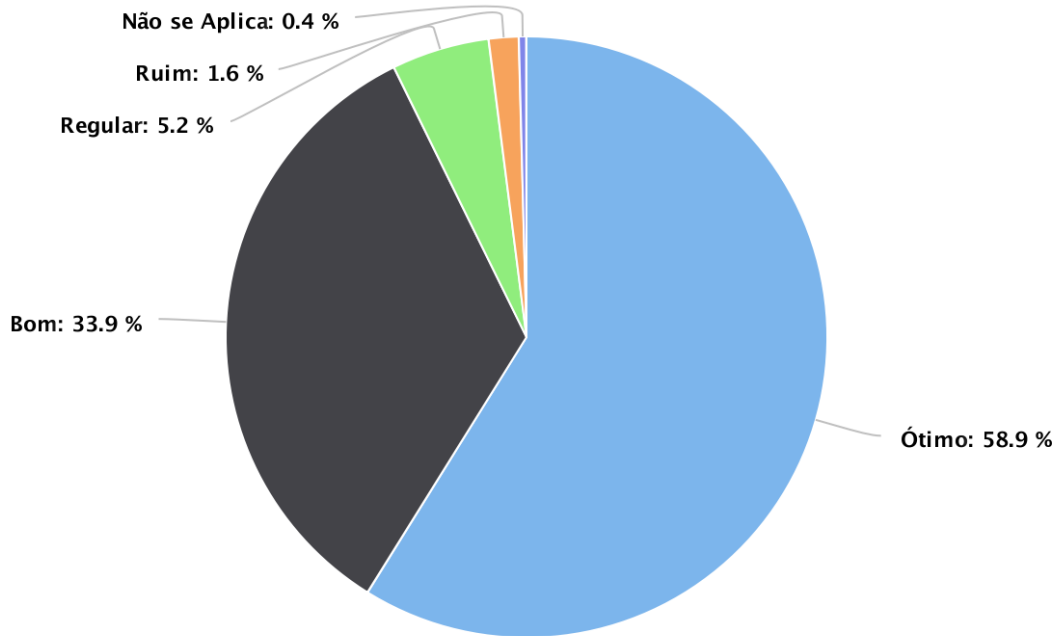
Informações nas Exposições (painéis, textos, etc...) – Resultados Consolidados



Ação Educativa (educador/monitor) – Resultados Consolidados

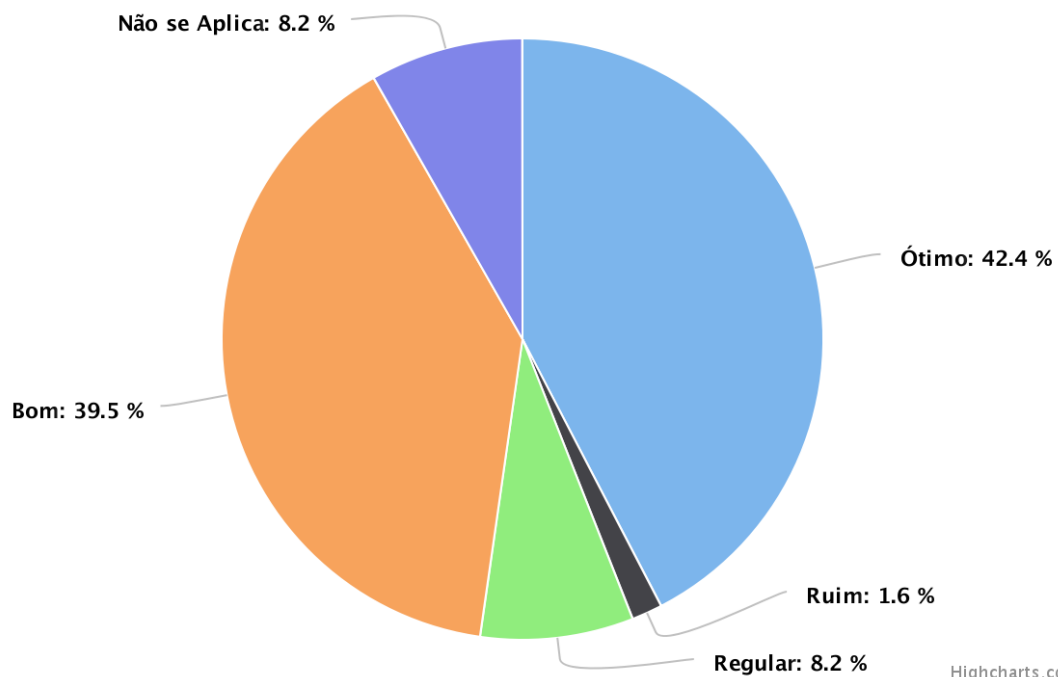


Atendimento (recepção) – Resultados Consolidados



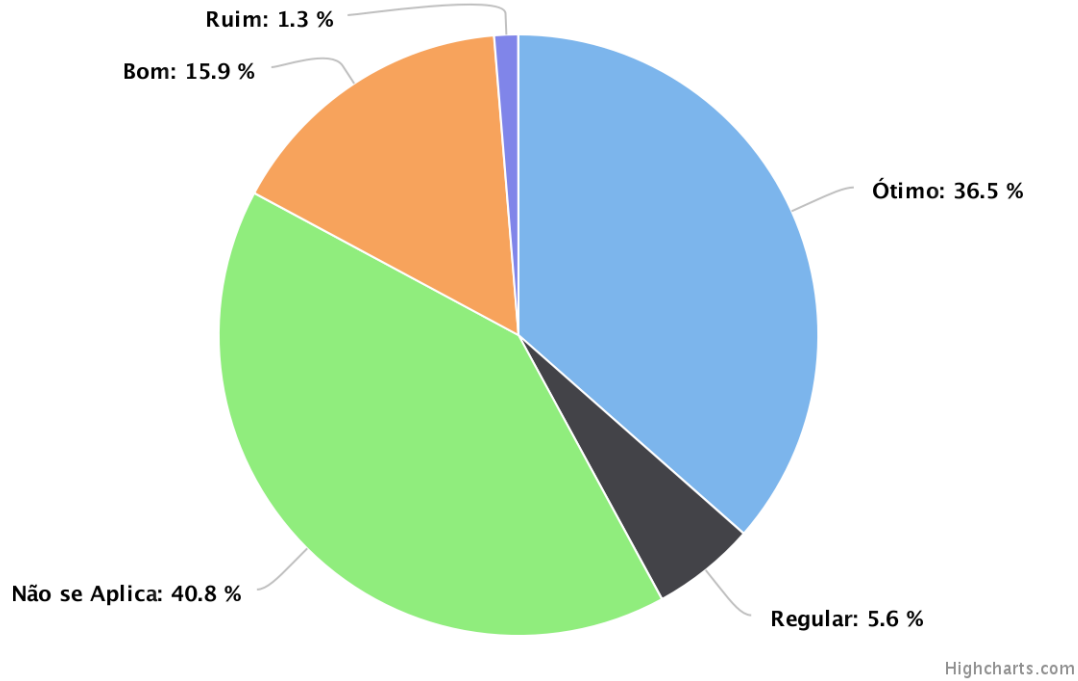
Highcharts.com

Loja – Resultados Consolidados



Highcharts.com

Estacionamento – Resultados Consolidados



Infraestrutura (banheiros, guarda-volumes, etc) – Resultados Consolidados

