

PERFIL DO PÚBLICO E QUALIDADE DE SERVIÇOS PRESTADOS

Meta 108 - Aplicar pesquisa de perfil do público e qualidade dos serviços prestados em todos os programas.

Oferecer uma programação cultural dinâmica integra a essência das Bibliotecas e faz parte do conjunto de iniciativas que as tornam organismos vivos e pulsantes para a comunidade. Em geral oferecemos possibilidades de ações com foco no incentivo à leitura, ao lazer e ao entretenimento de forma transversal, buscando atender o público de todas as idades, com interesses distintos.

O método aplicado no planejamento das atividades visa utilizar as várias linguagens para aproximar as pessoas da cultura e da leitura e também atrair as que nunca vieram aos equipamentos. Para além disso, o público pode sugerir continuidade das atividades, ou propor novas temáticas.

Para monitorar e apresentar o perfil e satisfação do público que frequenta a programação cultural das Bibliotecas é utilizado o método de "Avaliação de Reação".

Como as Bibliotecas oferecem uma grande quantidade de atividades e programas, a estratégia utilizada para realizar as avaliações do perfil de público e qualidade de serviços prestados em todos os programas, vem sendo fragmentar a coleta dos chamados *Programas Permanentes*, apresentando trimestralmente dados condensados de alguns programas, tendo o compromisso de encerrar o exercício tendo analisado todas as atividades. Além dos programas selecionados por trimestre são retratadas as impressões do público que frequenta as oficinas, eventos e cursos realizados no período, lembrando que são apresentadas apenas as atividades para as quais obtivemos respostas.

Cabe mencionar que nem todos os frequentadores das atividades se mostram receptivos a responder a pesquisa pois, diferente de outros equipamentos culturais, a BSP e BVL mantêm um público frequentador assíduo que participa regularmente da programação cultural.

Neste relatório reportamos os dados referentes às seguintes atividades:

Programas Permanentes BSP e BVL

- **Jogos Sensoriais:** divertida experiência lúdica que estimula as habilidades sensoriais e a memória, com jogos e brincadeiras para pessoas com e sem deficiência.
- **Clube de Leitura:** todos os meses a BSP e a BVL selecionam um livro e propõe a discussão de detalhes da história com os leitores da obra, incentivando assim o encontro de pessoas, o debate literário e o hábito da leitura.
- **Brincando e Aprendendo:** programa oferece intervenções, jogos teatrais, atividades rítmicas e brincadeiras educativas.
- **Jogos para Todos (oficina de xadrez):** os participantes aprendem as regras, os movimentos das peças e algumas táticas do xadrez, além de disputar partidas. Pessoas com deficiência visual dispõem de tabuleiros adaptados.

Importante: os dados dos demais Programas Permanentes existentes na grade de programação cultural das bibliotecas foram apresentados ao longo do ano.

Outras Atividades:

- **Curso de Libras módulo intermediário:** conteúdos aprofundados da linguística de Libras, aprendizados da cultura e convivência com a comunidade surda. Aulas ministradas com professor ouvinte e surdo, metodologia bilíngue Libras-português. Ministrado por Thalita Passos e Samuel Ferreira.
- **Oficina de Empreendedorismo – Panetones e Chocotones artesanais:** foram apresentadas diversas receitas e dicas de finalização, com o intuito de o participante gerar renda extra no final do ano. Ministrada por Danielle Trolezi.
- **Oficina de Empreendedorismo – Panetones e Chocotones artesanais / aula de Ganhe mercado:** a aula trouxe questões sobre como conhecer o público alvo do seu produto para melhor atendê-los e ampliar o seu negócio, ministrada pelo Sebrae-SP.
- **Oficina de Empreendedorismo – Panetones e Chocotones artesanais / aula Marketing Digital:** com objetivo de alavancar a venda, foi realizada uma apresentação das redes sociais que podem ser utilizadas por empreendedores como plataformas de marketing digital, com o consultor e também residente do Coworking BVL, Marcos Mendonça.
- **Oficina Autoficção e o lugar de fala na literatura:** com base em livros e teorias apresentadas pelo professor e escritor Jacques Fux, a oficina apresentou o tema, com o objetivo de ampliar as ferramentas e o conhecimento técnico dos participantes para compor seus próprios textos.
- **Contrapartida PROAC/ICMS / Palestra:** História do poder legislativo do Brasil através do tempo – 1826 -2009. Com o Dr. Josué dos Santos Ferreira, do Instituto de Estudos Legislativos Brasileiro – IDELB.
- **Contrapartida PROAC / Minioficina de dramaturgia:** cada participante foi incentivado a desenvolver seu estilo próprio de narrativa de forma sucinta sem perder a essência da inspiração que o move. Com Tony Giusti.
- **Oficina Maker - Produção de livros:** a atividade teve o objetivo de apresentar o universo da produção editorial, como do escritor, ilustrador, produtor gráfico, além de estimular o processo de escrever e produzir um livro até a sua encadernação. Indicado para crianças a partir de 10 anos. Ministrado por Amália Camargo e Vanessa Meriqui.
- **Evento Dia da Leitura:** a programação em comemoração a esta efeméride foi composta pela oficina Este é o meu livro ministrada pela artista plástica e designer gráfico Carolina Drummond e o Espetáculo Zoo-ilógico, com a Cia.Truks, peça que transforma objetos simples e do cotidiano em inusitadas criaturas animadas.
- **Evento Aniversário 4 anos da BVL:** a programação foi repleta de atividades, entre elas: o espetáculo Reprise, com a Cia. La Mínima, a oficina Minichef com o Chef Andy Gioacometti e a intervenção Árvore de Livros com a artista plástica Renata Moura.

- **Evento Dia da Consciência Negra:** a Biblioteca de São Paulo integrou a Programação cultural da Virada da Consciência, com um bate-papo com os escritores Ronald Acioli, Robson Lousa, ambos vencedores do Prêmio Jovem Negro de Literatura de 2016. A atividade foi realizada em conjunto com a Faculdade Zumbi dos Palmares.
- **Atividades Artísticas - Livros e cores:** com inspiração nos mestres Matisse, Braque e Picasso as crianças experimentaram o uso de técnica mista, valendo-se de desenho, pintura e bricolagem (recorte e colagem) para criar suas obras. Com a artista plástica Renata Moura.
- **Atividades Artísticas - Desenhe e pinte:** gravura e impressão em linóleo, com inspiração na literatura de Cordel e suas variantes. Com a artista plástica Renata Moura.
- **Atividades Artísticas - Dobradura: tsuru pela paz:** oficina de dobradura com a apresentação sobre a história e a simbologia do tsuru, pássaro que é considerado sagrado em alguns países da Ásia. Com a artista plástica Renata Moura.
- **Atividades Artísticas - slime:** nesta atividade a criança pode preparar o seu próprio slime, criando cores e texturas. Com o Ateliê Maria Flor.
- **Compartilhando saberes:** aulas de Yoga, prática milenar que promove o bem-estar e a melhora da qualidade de vida.
- **Oficina minichef – a cozinha encantada dos contos de fada:** a atividade, dedicada às crianças, teve como ponto de partida a leitura de *João & Maria*. Os participantes tiveram a oportunidade de colocar a mão na massa e ajudar na preparação da receita, inspirada na história. Ministrado pelo chef Andy Giocometi.
- **Viagem Gastronômica:** o tema do encontro foi o clássico *Madame Bovary*, obra de Gustave Flaubert, um dos grandes prosadores da França no século XIX. Durante a atividade foram preparadas as receitas *Sopa de cebola com croutons* e *Verrine de abacaxi*, que os participantes tiveram a oportunidade de degustar. Ministrado por Dolores Freixa e a professora de técnica de cozinha Solange Botura.
- **Contrapartida PROAC / Leitura pública do livro Yaser:** baseado em suas vivências como voluntária na Palestina, com Eda Nagayama.
- **Sarau na BVL - Dia da Consciência Negra:** em novembro, a BVL recebeu o *Sarau das Pretas* - Sarau artístico-literário protagonizado por jovens mulheres negras atuantes no cenário cultural periférico da cidade de São Paulo.
- **Oficina: criação e produção de histórias em quadrinhos:** a oficina teve o objetivo de apresentar conceitos sobre processo de produção, criação de universos e séries, formas de viabilização e noções do atual mercado, através da experiência dos artistas Daniel Esteves e Samuel Bono.

- **Curso Clube de escrita literária:** laboratório para desenvolvimento de recursos e técnicas literárias. Por meio de discussões conjuntas da produção de cada um dos participantes, o curso teve o objetivo de alcançar a voz autoral, ou seja, aquilo que caracteriza a expressão singular do autor. Ministrado pelo escritor Luiz Ruffato.
- **Oficina de caligrafia:** atividade ministrada por Carlos Gustavo Araújo do Carmo, residente do Coworking BVL.
- **Oficina dramaturgia de invenção:** espaço dedicado à análise das obras de grandes dramaturgos clássicos e contemporâneos e à criação de textos originais por parte de cada um dos dramaturgos-participantes. Ministrado por Roberto Alvim.
- **Produção audiovisual para internet:** a oficina apresentou os processos de criação de um vídeo: roteiro, planejamento, direção de arte, trilha sonora, captação de imagens, captação do som e edição. Com Felipe Parra.

Biblioteca de São Paulo - BSP

Quantidade de respondentes no trimestre: 187 questionários.

Perfil do Público

Em nosso questionário de avaliação, na parte de análise de “Perfil de público”, coletamos informações sobre a região onde mora nosso visitante, dados de gênero e faixa etária.

Moradores de que região da cidade?	
Grande São Paulo	9%
SP/Região Norte	73%
SP/Região Sul	6%
SP/Região Leste	3%
SP/Região Oeste	5%
SP/Região Central	3%
Outras	1%

Respostas válidas 144

Distribuição por gênero	
Feminino	73%
Masculino	27%

Respostas válidas 152

Distribuição por faixa etária	
Até 15 anos	18%
16 a 20 anos	8%
21 a 25 anos	7%
26 a 30 anos	9%
31 a 35 anos	11%
36 a 40 anos	11%
41 a 45 anos	16%
46 a 50 anos	7%
51 a 55 anos	4%
60 ou mais	10%

Respostas válidas 154

Assim como nos trimestres anteriores, a maioria dos participantes das atividades avaliadas no 4º trimestre é residente da região norte, do sexo feminino. Em relação à faixa etária, não há predominância de um perfil específico de público, pois foram avaliados programas que abrangem diversas idades e interesses.

Qualidade dos Serviços Prestados

Para medir a satisfação do público que respondeu a pesquisa, solicitamos que fossem avaliados os seguintes aspectos das atividades: mediador, interação com o público, carga horária, tema e organização do espaço.

A taxa de satisfação é a soma de menções de Excelente e Bom sobre o total de repostas.

Abaixo, apresentamos a média da taxa de satisfação geral por atividade com seus respectivos detalhamentos:

Nível de satisfação	Mediador	Interação com o Público	Carga Horária	Tema	Organização do local	Média da Taxa de Satisfação
	A+B	A+B	A+B	A+B	A+B	
Jogos Sensoriais	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Brincando e Aprendendo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Clube de Leitura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jogos para Todos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Curso de Libras - Módulo intermediário	100%	100%	79%	100%	100%	96%
Oficina: Autoficção e o lugar de fala na Literatura, com Jacques Fux	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Empreendedorismo - Panelones e Chocotones Artesanais, com Daniele Trolezi	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Empreendedorismo - Panelones e Chocotones Artesanais / Aula Ganhe Mercado, com SEBRAE SP	100%	96%	96%	100%	100%	98%
Oficina de Empreendedorismo - Panelones e Chocotones Artesanais / Aula de Marketing digital, com Gustavo Mendonça	88%	100%	93%	93%	100%	95%
Oficina Maker: Produção de livros com Vanessa Meriqui	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Maker: Produção de Livro com Maria Amália Cmarco	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Livros e cores, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Maker: Personagens Eletrizantes	100%	88%	100%	100%	100%	98%
Atividades Artísticas - Slime	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Desenhe e pinte, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Dobradura: tsuru pela paz, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Dia da Criança - Oficina: Este é meu livro e Espetáculo: Zoo-ilógico	100%	100%	92%	100%	100%	98%
Evento Virada da Consciência - bate-papo com os escritores	100%	83%	100%	100%	100%	97%
Evento Aproximação - Espetáculo: Pacífico, com Cia. Truks	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contrapartida Proac: Minioficina de dramaturgia, com Tony Giusti	100%	100%	33%	100%	100%	87%
Contrapartida Proac: Palestra história do poder legislativo do Brasil	83%	83%	100%	100%	83%	90%
Compartilhando saberes: Yoga	100%	100%	100%	100%	100%	100%

A média da taxa de satisfação das atividades avaliadas acima apresenta índice superior a 87%. A nota mais baixa se refere à carga horária da atividade, o que nos sinaliza a vontade do público em participar de oficinas e cursos com maior duração.

Biblioteca Parque Villa-Lobos - BVL

Quantidade de respondentes no trimestre: 230 questionários.

Perfil do Público

Em nosso questionário de avaliação, parte da análise de “Perfil de público”, coletamos informações sobre a região onde mora nosso visitante, dados de gênero e faixa etária.

Moradores de que região da cidade?	
Grande São Paulo	24%
SP/Região Norte	9%
SP/Região Sul	8%
SP/Região Leste	8%
SP/Região Oeste	46%
SP/Região Central	3%
Outras	1%

Respostas válidas 149

Distribuição por gênero	
Feminino	58%
Masculino	42%

Respostas válidas 171

Distribuição por faixa etária	
Até 15 anos	27%
16 a 20 anos	9%
21 a 25 anos	11%
26 a 30 anos	6%
31 a 35 anos	8%
36 a 40 anos	11%
41 a 45 anos	13%
46 a 50 anos	4%
51 a 55 anos	2%
60 ou mais	8%

Respostas válidas 172

A maioria dos participantes das atividades avaliadas no 4º trimestre na BVL é residente da região oeste e do sexo feminino, como em outros trimestres, e estão distribuídos pela faixa etária apresentada acima.

Qualidade dos Serviços Prestados

Para medir a satisfação do público que respondeu a pesquisa, solicitamos que fossem avaliados os seguintes aspectos das atividades: mediador, interação com o público, carga horária, tema e organização do espaço.

Abaixo, apresentamos a média da taxa de satisfação geral por atividade com seus respectivos detalhamentos:

Nível de satisfação	Mediador A+B	Interação com o Público A+B	Carga Horária A+B	Tema A+B	Organização do local A+B	Média da Taxa da Satisfação
Brincando e Aprendendo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Clube de Leitura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Curso Clube de Escrita Literária, com Luiz Ruffato	100%	100%	100%	100%	80%	96%
Compartilhando saberes: Curso de inglês básico	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Compartilhando saberes: Yoga	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Dia da Leitura	100%	100%	95%	100%	100%	99%
Oficina Maker: Produção de Livros, com Célia Andrade	100%	100%	95%	100%	97%	98%
Oficina Maker: Produção de Livros, com Vanessa Meriqui	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de criação e produção de histórias em quadrinhos, com Daniel Esteves	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Viagem Gastronômica - Madame Bovary	100%	88%	100%	100%	100%	98%
Contrapartida Co-working / Oficina de Caligrafia	100%	100%	75%	100%	100%	95%
Atividades Artísticas - Livros e cores, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Desenhe e pinte, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Dobradura: tsuru pela paz, com Renata Moura	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atividades Artísticas - Slime	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Dia da Leitura	100%	100%	95%	100%	100%	99%
Sarau das Pretas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Contrapartida Proac /Leitura de Yaser	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Evento Aniversário 4 anos da BVL	100%	100%	95%	100%	100%	99%
Oficina de Dramaturgia de invenção, com Roberto Alvim	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Produção Audiovisual para Internet, com Felipe Parra	100%	100%	100%	100%	100%	100%

A média da taxa de satisfação das atividades avaliadas na BVL apresenta índice superior a 95%. A nota mais baixa se refere à carga horária da atividade, o que nos sinaliza a vontade do público em participar de oficinas e cursos com maior duração.

Metas nº 110 e 111 – Medir a satisfação do público com os serviços prestados na BSP e BVL.

Indicadores: Percentual de público satisfeito igual ou superior a 70%.

Para monitorar a qualidade dos serviços prestados e traçar o perfil e expectativas do público atendido é aplicado um questionário que fica disponível ao longo de todo o ano nos sites das Bibliotecas e no totem da BSP, além da realização de uma pesquisa de abordagem direta por ano.

No plano de trabalho desse ano, assim como os anteriores, vamos discorrer trimestralmente sobre informações fornecidas por esse recorte de opiniões, ou seja, considerações de nossos frequentadores que se propuseram a responder espontaneamente, por meios virtuais, aos nossos questionamentos, não representando, portanto, uma amostragem estatisticamente representativa do nosso universo de público e com o viés de serem pessoas que têm mais familiaridade com computadores e totens de pesquisa. Os resultados da pesquisa de abordagem direta, esta sim com representatividade estatística, serão apresentados no Relatório Anual de Avaliação elaborado pelo Instituto Fonte.

Para fazer essa avaliação apoiamo-nos em diferentes aspectos dos serviços oferecidos pelas Bibliotecas. Entende-se:

Atendimento dos funcionários - toda e qualquer abordagem do sócio aos nossos funcionários para solicitação de serviços.

Comunicação/Divulgação - trata principalmente das questões de divulgação dos equipamentos e serviços.

Atividades culturais/educativas - traz um apanhado geral de atividades da Programação Cultural e Atendimento Proativo, onde são oferecidas ações de mediação de leitura e entretenimento.

Acervo - a pergunta que busca representar a satisfação do público é: Se encontra o título que procura sempre ou muitas vezes.

Internet, conexão e computadores - avaliação dos serviços oferecidos.

Limpeza e Segurança - compõem o atendimento que os sócios recebem da equipe e o asseio das dependências nos equipamentos.

A taxa de satisfação é obtida a partir da soma de atribuições de “Excelente” e “Bom” em relação ao total de repostas, que incluem ainda respostas “Regular” e “Ruim”.

Após análise da coleta do trimestre, cabe concluir que, a nota média dada ao conjunto de serviços oferecidos ao público apurou números superiores ao índice de satisfação

estipulado no Plano de Trabalho (igual ou superior a 70%). A BSP apresentou 84% de nível de satisfação e a BVL 94%.

Apresentamos, portanto, as informações coletadas, separadas por unidade. Uma consideração importante é que nesse trimestre tivemos mais número de respondentes nas duas unidades, o que aprimora a amostragem. Algumas medidas para alavancar a amostragem foram tomadas: o uso do link da pesquisa em nossas comunicações com os sócios, incremento na abordagem direta, ampliação da divulgação da pesquisa com novas artes nos sites, displays e monitores das bibliotecas.

Satisfação com os serviços oferecidos pela BSP

Biblioteca de São Paulo – BSP

	Serviços	Taxa de Satisfação
Avaliação serviços Biblioteca	Atendimento	89%
	Comunicação	86%
	Atividades Culturais	87%
	Acervo (Livros revistas, filmes e jornais)	87%
	Internet	86%
	Limpeza	87%
	Segurança	87%

Resposta: 286

Satisfação com os serviços oferecidos pela BVL

Biblioteca Parque Villa-Lobos – BVL

	Serviços	Taxa de Satisfação
Avaliação serviços Biblioteca	Atendimento	94%
	Comunicação	94%
	Atividades	94%
	Acervo (Livros revistas, filmes e jornais)	94%
	Internet	94%
	Limpeza	94%
	Segurança	97%

Resposta: 107

Podemos destacar que em ambas as unidades as notas atribuídas aos serviços oferecidos, estão acima de 83% de satisfação. Esse índice positivo nos anima a considerar que a proposta de oferta de serviços tem recebido boa aceitação do público. O trabalho das equipes tem sido realizado de forma comprometida com o cidadão que busca o serviço público.