

## Relatório da Pesquisa perfil e satisfação de público geral 2º semestre de 2017

### 1. Metodologia

Desde 2015 o Museu da Imigração vem desenvolvendo pesquisas de perfil e satisfação com seu público geral a fim de conhecê-lo melhor e aprimorar suas ações.

A Pesquisa do Público geral é semestral, quantitativa, auto aplicada por meio de questionário estruturado e voltada a todos os visitantes com 16 anos ou mais - exceto grupos escolares, visto que há uma pesquisa específica para este perfil.

#### 1.1. Questionário

O questionário possui ao todo 29 perguntas, sendo 20 fechadas, 6 complementares, 2 combinadas e 1 aberta. Das questões fechadas, 7 perguntas permitem ao visitante assinalar mais de 1 resposta. Ele foi dividido em 4 blocos: relação do visitante com o museu; hábitos culturais do visitante; avaliação da estrutura e dos conteúdos abordados pelo museu; e perfil socioeconômico do visitante. Esta composição permite analisar os seguintes aspectos: possibilidade de fidelização do visitante, frequência de visitas a espaços culturais, melhores dias da semana e horários para oferecer programação, qual o nível de satisfação do visitante em relação à estrutura do museu e aos conteúdos trabalhados, quem é o visitante e de onde ele vem.

Todas as perguntas foram estruturadas de acordo com as demandas apresentadas pelas equipes da área técnica. O questionário foi anexado no final deste relatório.

#### 1.2. Plataforma

Foi utilizada a plataforma do Google Forms para a tabulação e contagem das respostas.

#### 1.3. Amostragem

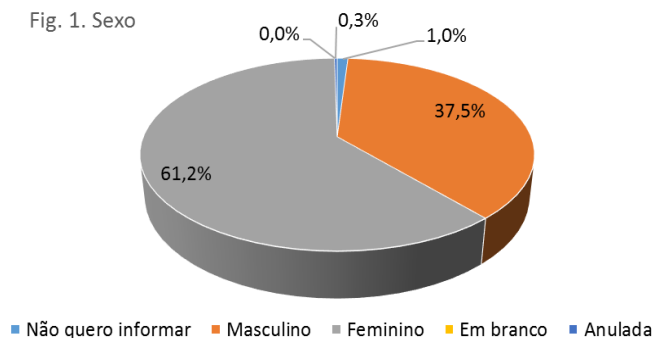
Foram coletados 381 questionários entre os dias 18 a 26 de novembro, respeitando uma aleatoriedade de 1 a cada 2 ou 3 visitantes presenciais que se dispôs a responder. Foi estabelecido um número mínimo de questionários coletados por perfil de público, de acordo com as proporções da visitação de 2016, sendo pelo menos 15 idosos, 2 pessoas em vulnerabilidade social e 2 pessoas com deficiência.

A mostra foi determinada por cálculo amostral com nível de confiabilidade de 95%. Os resultados permitem as seguintes conclusões:

### 2. Perfil do público

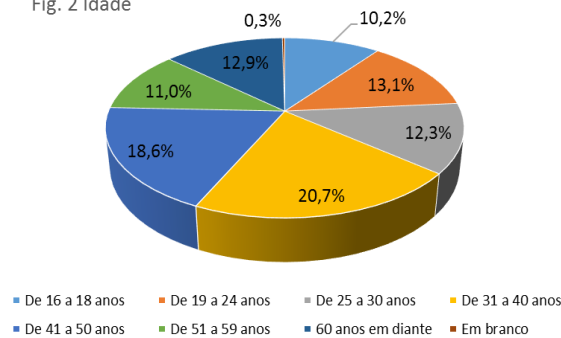
Dos visitantes participantes da pesquisa, 61,2% declararam ser do sexo feminino, 37,5% do sexo masculino, 1% não quis informar seu sexo e 0,5% das respostas foram anuladas (fig. 1). Apesar da predominância do sexo feminino, o resultado não apresenta grande disparidade entre os sexos e se aproxima dos apresentados nas pesquisas anteriores. Os resultados apresentaram um aumento de 8,7 pontos percentuais de mulheres no segundo semestre.

Fig. 1. Sexo



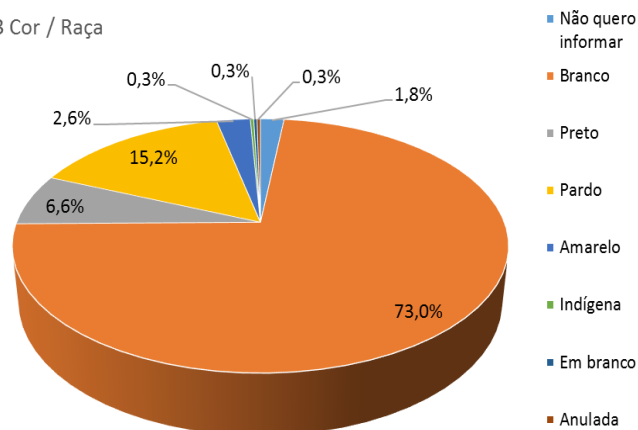
25,4% dos respondentes são jovens de 19 a 30 anos (13,1% dos 19 aos 24 anos e 12,3% dos 25 aos 30 anos), 50,3% possui de 31 a 59 anos (20,7% de 31 a 40 anos, 18,6% de 41 a 50 anos e 11% de 51 a 59 anos), 12,9 são idosos com 60 anos ou mais. 10,2% dos visitantes declararam ter de 16 a 18 anos, representando um aumento de 7,1 pontos nesta faixa etária (fig. 2). Os resultados apresentam a predominância de visitantes adultos com mais de 30 anos.

Fig. 2 Idade



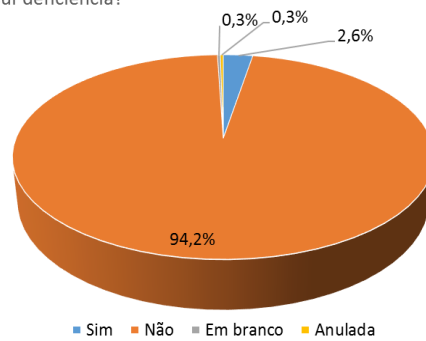
Cerca de  $\frac{3}{4}$  do público participante da pesquisa se autodeclararam brancos (73%), 15,2% pardos, 6,6% pretos, 2,6% amarelos e 0,3% indígenas. Apenas 1,8% não quiseram declarar sua cor/raça, 0,3% deixou a questão em branco e 0,3% das respostas foram anuladas (fig.3). O resultado aponta a predominância de visitantes brancos. Apesar da desproporcionalidade em relação ao último censo de 2010, na qual a população branca representa 47,73% da população brasileira, os dados se aproximam dos índices coletados no estado de São Paulo (63,9%). O resultado também pode ser justificado por questões de representatividade, atrelada principalmente à temática do museu e à relação afetiva dos visitantes com sua genealogia, composta por imigrantes majoritariamente brancos que chegaram no Brasil entre o final do século XIX e início do XX. Os resultados apresentaram aumento da população branca em 6,3 pontos percentuais em meio ao público do museu.

Fig. 3 Cor / Raça



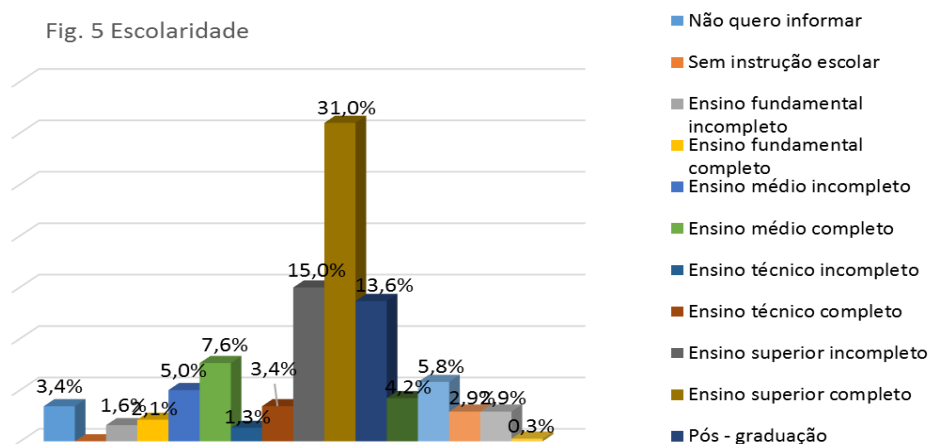
2,6% dos participantes declararam possuir alguma deficiência (fig. 4). Este número superou o esperado pela meta de coleta deste perfil. 2,6% dos participantes não quiseram informar.

Fig. 4 Possui deficiência?



Cerca de 60% dos visitantes possui em seu grau de instrução escolar ao menos o ensino superior completo (31% superior completo, 13,6% pós-graduação, 4,2% especialização / MBA, 5,8% mestrado e 2,9% doutorado). Somando aqueles que alegam estar cursando o ensino superior ou tenham trancado o curso, este número sobe para 72,5% dos entrevistados. Dos outros 27,5% respondentes, 3,7% alegam ter o ensino fundamental (1,6% incompleto e 2,1% completo), 12,6% o ensino médio (5% incompleto e 7,6% completo) e 4,7% o ensino técnico (1,3% incompleto e 3,4% completo). 3,4% dos respondentes não quiseram informar sua escolaridade e 2,9% deixou a questão em branco (fig. 5). Os resultados para esta questão não apresentaram mudanças significativas em relação à pesquisa do 1º semestre deste ano.

Fig. 5 Escolaridade



62,1% dos visitantes possuem uma ocupação remunerada (22% empregados assalariados, 15,2% funcionários públicos, 6% profissionais liberais, 9,4% autônomos, 3,7% bolsistas / estagiários e 5,8% empresário / microempresário). 9,7% alegam ser aposentados ou pensionistas e 10,2% estudantes; 5,8% dos entrevistados estão desempregados (fig. 6). 11% dos participantes não quiseram informar sua ocupação e 3,1% deixaram a questão em branco.

A questão relacionada à renda familiar mensal foi a que menos os visitantes se dispuseram a responder, com 34,9% das respostas assinaladas na alternativa "Não quero informar" e 7,1% das respostas em branco, 3,2% a mais do que na pesquisa do 1º semestre. Daqueles que informaram sua renda, 3,4% alegam ganhar até um salário mínimo no mês, 12,1% de um a três salários, 12,1% de três a cinco salários, 11% de cinco a oito salários, 6% de oito a dez salários e 13,4% ganham acima de dez salários por mês (fig.7).

Fig. 6 Ocupação Remunerada

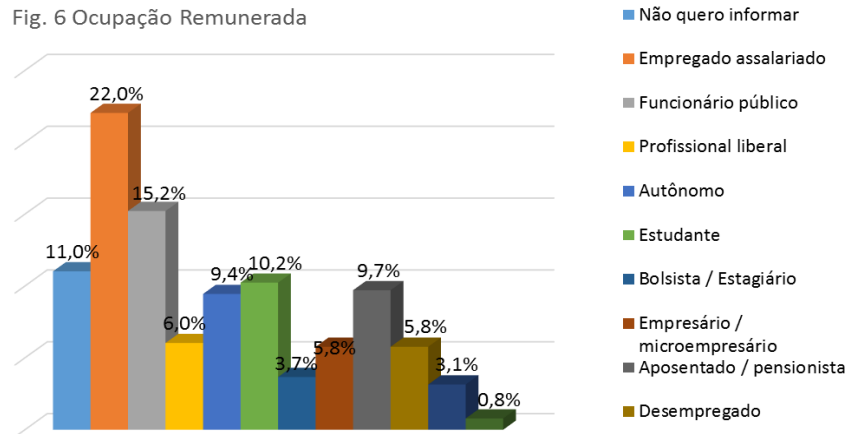
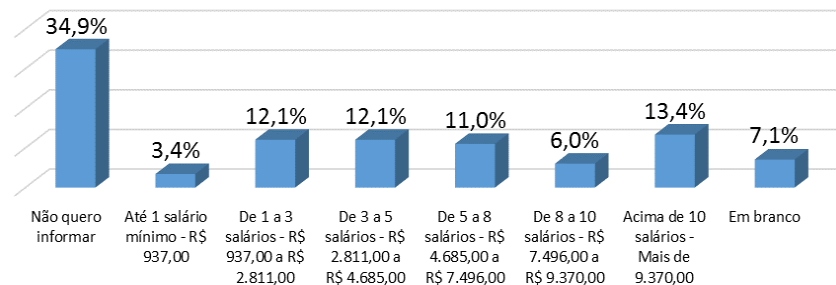


Fig. 7 Renda familiar mensal



Cerca de 50% dos visitantes residem na cidade de São Paulo (53,3%), e outros 38,1% em outras cidades tanto do estado de São Paulo (19,73%), principalmente de municípios da região metropolitana, como de municípios de outros estados (19,7%) (fig. 8 e 9).

Fig. 8 Em que cidade você mora?

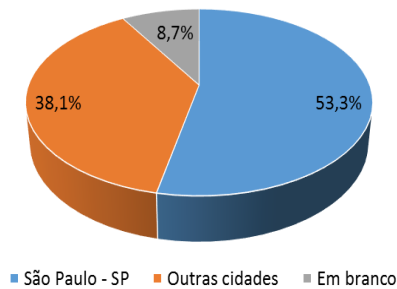
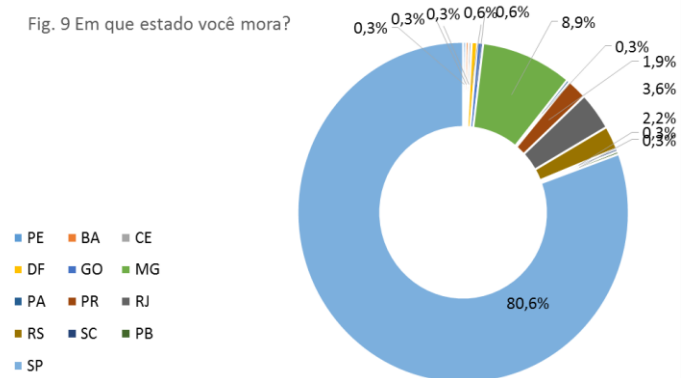


Fig. 9 Em que estado você mora?



De modo geral, o perfil dos visitantes que foi apresentado nesta pesquisa é de mulheres (61,2%) e homens (37,5%) brancos (73%), em sua maioria na fase adulta, entre os 30 e 59 anos (50,3%), residentes na cidade de São Paulo (53,3%), com ensino superior completo (57,5%), ocupação remunerada (62,1%), metade com renda declarada de até cinco salários (47,5%) e a outra metade com renda superior a 5 salários (52,5%). Os resultados não apresentaram grandes diferenças no perfil dos visitantes em relação à pesquisa do primeiro semestre de 2017.

### 3. O questionário

### 3.1 Relação do visitante com o museu

O primeiro bloco de perguntas do questionário investiga a relação do visitante com a instituição: quantas visitas ele realizou ao museu, como ele se deslocou até lá, está acompanhado por quem, como soube sobre o museu e qual a motivação da visita.

71,4% dos visitantes foram ao museu pela primeira vez na ocasião da pesquisa – 5% a mais do que no 1º semestre, 14,7% foram pela segunda vez, 5% visitaram o museu três vezes, 7,3% mais de três vezes e 0,5% não soube ou não lembrava (fig. 10). Dentre aqueles que haviam visitado o museu em outra ocasião, 26,8% alegam que foi antes do restauro, 29,9% depois da reabertura e 43,3% a menos de seis meses – porcentagem em relação a quantidade de respostas válidas para esta pergunta - (fig. 11).

Fig. 10 Quantas vezes vocês já visitou o Museu da Imigração?

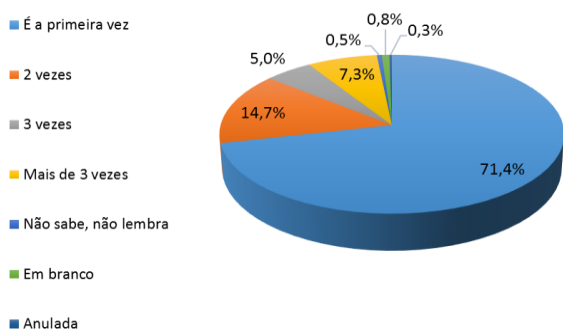
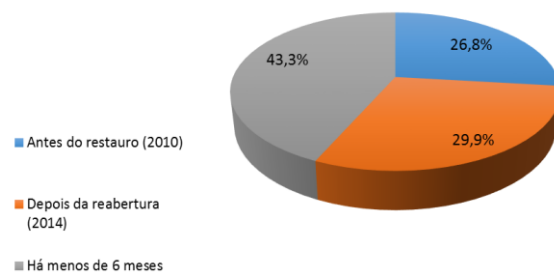
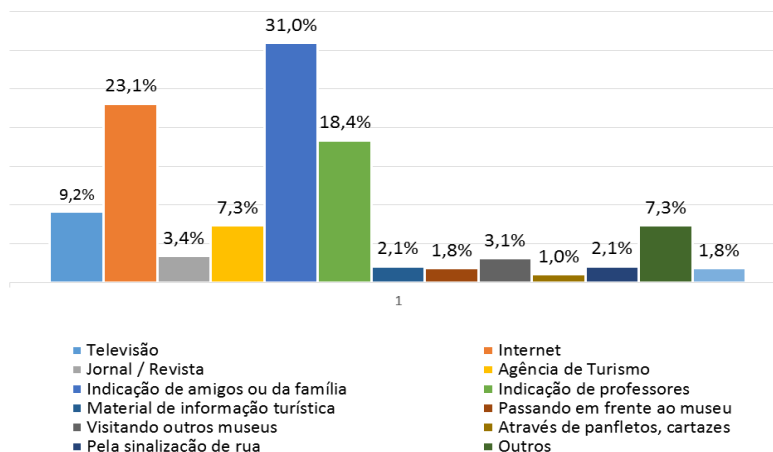


Fig. 11 Quando foi sua última visita ao museu?



Cerca de metade dos visitantes (49,4%) souberam sobre o museu por meio de indicação (31% indicação de amigos ou da família e 18,4% indicação de professores), o que nos permite concluir que o principal meio de divulgação do museu é o informal boca a boca. Os meios de comunicação online também se mostraram como importante meio de divulgação do museu com 23,1% das respostas - porcentagens por vezes que foi mencionado (fig. 12).

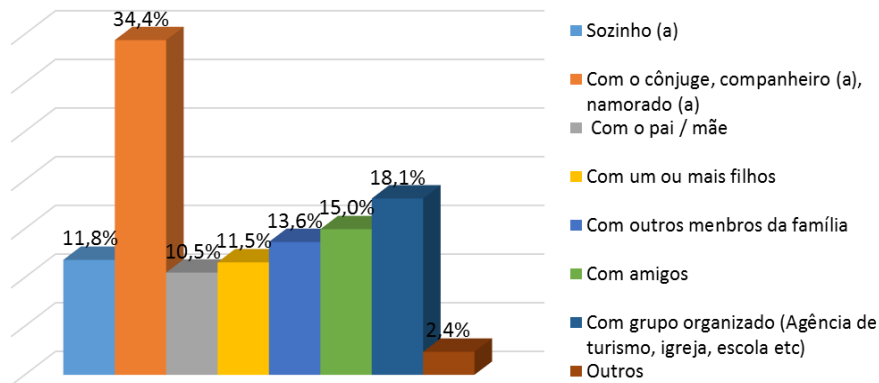
Fig.12 Como você soube da existência do Museu da Imigração?



Cerca de 11,8% dos visitantes estavam sozinhos na ocasião da visita, 9,2% a menos do que no 1º semestre. Com a porcentagem por vezes que foi mencionado, 34,4% estavam acompanhados pelo cônjuge / companheira (o) / namorada (o), 11,5% visitaram o museu com os filhos, 10,5% com os pais, 13,6% com outros membros da família, 15% estavam acompanhados por amigos e 18,1% compunham um grupo organizado, 11,5% a mais do que no primeiro semestre (fig. 13). Este aumento deve –se, principalmente, pela presença de grupos de turismo de Minas Gerais que visitaram o Museu ao longo de todo o mês de

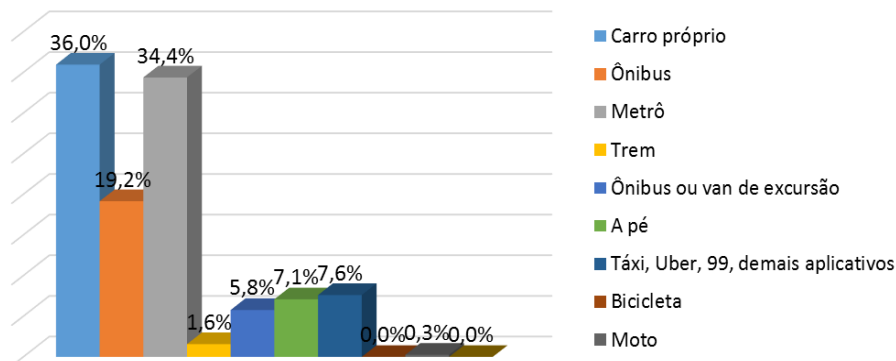
novembro, justificando também o aumento de pessoas procedentes deste estado nesta pesquisa.

Fig. 13 Com quem você veio ao Museu da Imigração hoje?



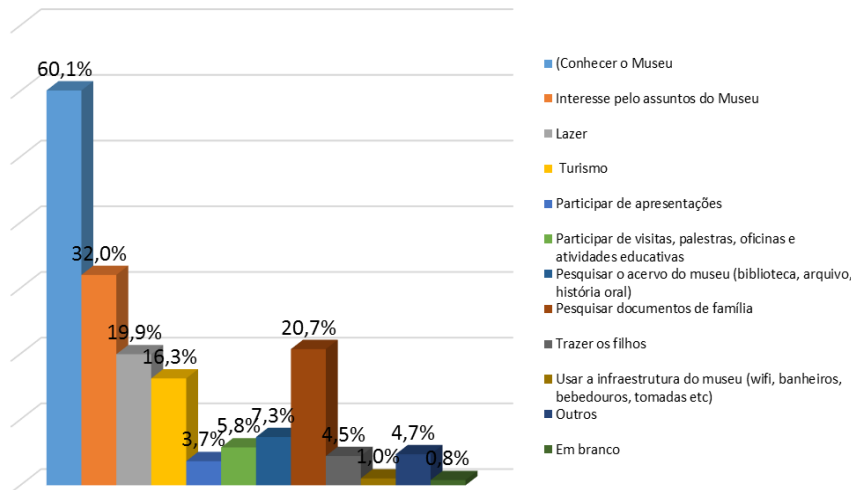
Carro próprio e metrô são os principais meios de transporte utilizados pelos visitantes para chegar até o museu, com 36% e 34,4% das respostas, respectivamente (fig. 14). 19,2% utilizaram ônibus em seu trajeto, muitas vezes combinado a outro meio como o metrô. Esta categoria obteve um aumento de 10% em relação ao 1º semestre. Pode ser justificado pelo preenchimento incorreto de pessoas que visitaram o museu com grupos organizados.

Fig. 14 Qual o meio de transporte utilizado para chegar ao Museu da Imigração?



Conhecer o museu é a principal motivação das visitas com 60,1% das respostas, número relativamente proporcional ao número de visitantes que estavam em sua primeira visita ao museu. 20,7% dos visitantes foram ao museu para pesquisar documentos de família, resultado abaixo das expectativas. 32% dos visitantes disseram ter interesse pelos assuntos do museu, 19,9% foram ao museu para lazer, 16,3% turismo, 5,8% foram participar de visitas / palestras / oficinas / atividades educativas, 4,5% foram ao museu para levar os filhos, 3,7% participar de apresentações e 1% foi ao museu para usar a infraestrutura do museu (fig.15). Porcentagem por vezes que foi mencionado.

Fig. 15 Qual o principal motivo de sua visita ao Museu da Imigração?



### 3.2. Hábitos culturais

O segundo bloco de perguntas do questionário investiga os hábitos culturais dos visitantes, frequência e preferência por dias da semana e período do dia. Este bloco permite ao museu perceber a viabilidade de fidelizar seus visitantes e pensar melhores dias da semana e horários para oferecer programação voltada a este público.

Cerca de 70% dos respondentes visitaram outros museus e instituições culturais nos últimos 12 meses (fig. 16). Destes, 16,3% visitou outra instituição uma vez, 24,1% duas ou três vezes, 47,3% visitou mais de três vezes, 7,6% a mais do que no 1º semestre (fig. 17). Esse resultado aponta que mais da metade dos visitantes do Museu da Imigração possuem o hábito de visitar instituições culturais. Dentre os dias da semana, sábado é o dia em que mais da metade dos visitantes preferem / costumam visitar instituições culturais (62,5%), seguido do domingo com 36,5% das menções. Outros dias da semana receberam 20,7% das menções e os feriados, 17,1% (fig. 18). 62,5% dos visitantes preferem / costumam realizar suas visitas no período da manhã e 48,8% no período da tarde (fig. 19). Os resultados desta questão apresentaram uma inversão, com a preferência voltada pelo período da manhã, diferente dos resultados apresentados no 1º semestre em que os visitantes declararam preferir realizar a visita no período da tarde.

Fig. 16 Você visitou outros museus ou centros culturais nos últimos 12 meses?

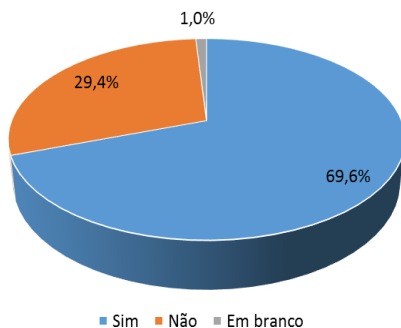


Fig. 17 Nos últimos 12 meses, com que frequência você visitou museus ou centros culturais?

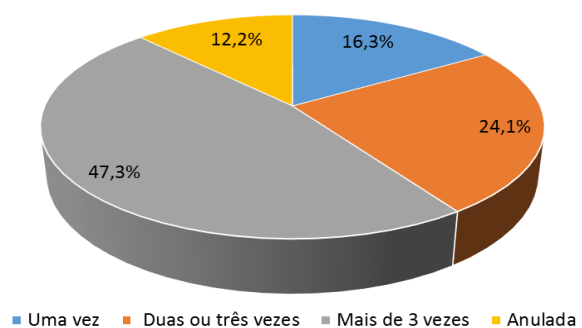


Fig. 18 Em quais dias da semana você costuma / prefere visitar museus e centros culturais?

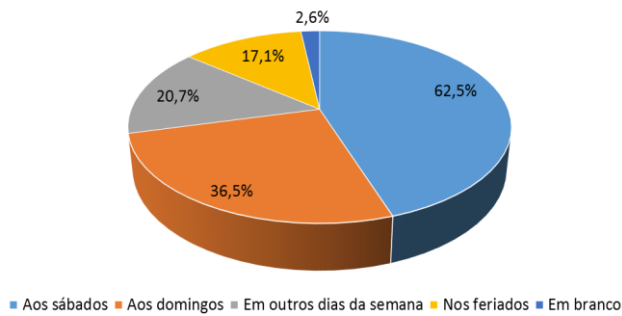
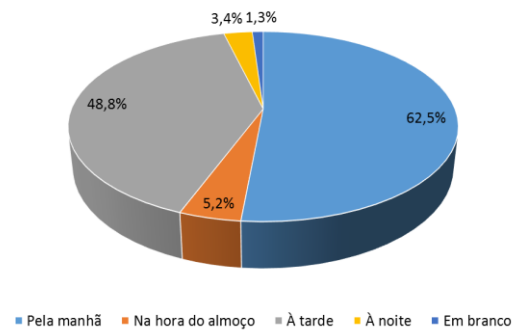
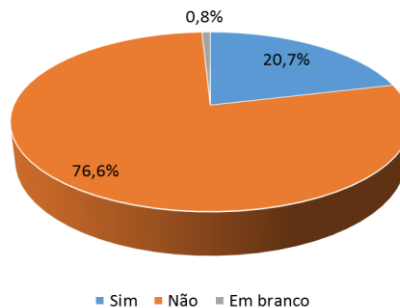


Fig. 19 Em que período do dia você costuma / prefere visitar museus ou centros culturais?



Dos participantes da pesquisa, apenas 20,7% visitou ou pretendia visitar outra instituição no mesmo dia em que realizou a visita ao Museu da Imigração (fig.20).

Fig. 20 Você visitou ou pretende visitar outra instituição cultural ainda hoje?



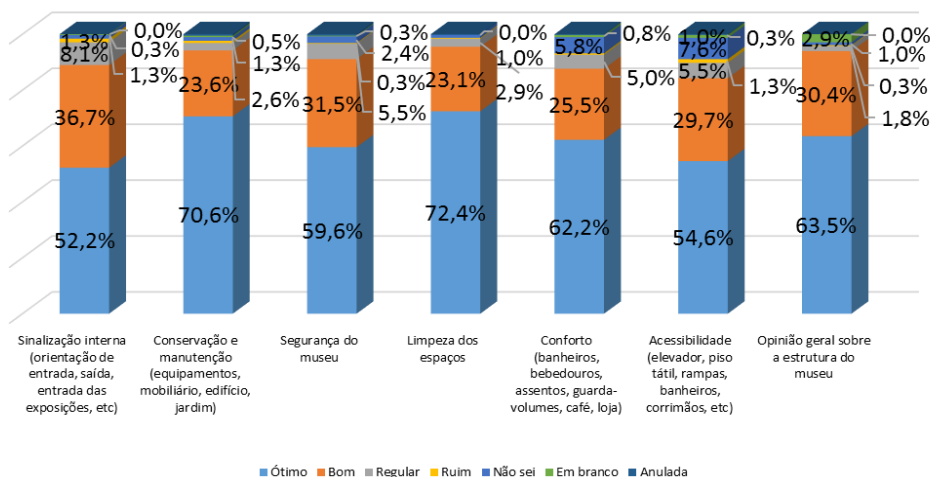
### 3.3. Como o visitante avalia o museu

Este bloco de perguntas investiga a satisfação do visitante em relação à estrutura oferecida pelo museu e os conteúdos trabalhados nas exposições.

A primeira pergunta deste bloco - nº 7 do questionário - pede ao visitante que classifique entre "Ótimo", "Bom", "Regular" e "Ruim" sete aspectos da estrutura do museu (fig. 21). A pergunta também ofereceu a opção "Não sei" para os visitantes que não usufruíram de determinados espaços / serviços. O primeiro aspecto é referente à sinalização interna do museu: 52,2% assinalaram como ótimo, 36,7% como bom, 8,1% regular, 1,3% ruim, 1,3% não sei, 0,3% deixou a questão em branco. O segundo aspecto diz respeito à conservação e manutenção dos equipamentos, do edifício e do jardim: 70,6% assinalaram como ótimo, 23,6% bom, 2,6% regular, 0,8% ruim, 1,3% não sei e 0,5% deixou a questão em branco. Em relação à segurança do museu: 59,6% assinalaram como ótimo, 31,5% como bom, 5,5% regular, 0,3% como ruim, 2,4% não sei e 0,3% dos respondentes deixaram em branco. Sobre a limpeza dos espaços: 72,4% das respostas foram assinaladas como ótimo, 23,1% bom, 2,9% regular, 0,3% ruim e 1% não sei. Em relação ao conforto (banheiros, bebedouros, assentos, guarda-volumes, café, loja): foram assinaladas como ótimo 62,2% das respostas, 25,5% como bom, 5% regular, 0,5% ruim, 5,8% não sei e 0,8% em branco. Sobre a acessibilidade (elevador, rampas, piso tátil, banheiros, corrimãos etc.): 54,6% das respostas foram assinaladas como ótimo, 29,7% como bom, 5,5% como regular, 1,3% como ruim, 7,6% não sei e 1% das respostas estavam em branco. O sétimo e último aspecto pede ao visitante que avalie a estrutura do museu de modo geral: 63,5% das respostas foram assinaladas como ótimo, 30,4% como bom, 1,8% como regular, 0,3% ruim, 1% não sei e 2,9% das respostas ficaram em branco. As respostas para esta questão apresentaram uma ligeira diminuição no número de pessoas que assinalaram ótimo em todas as categorias.

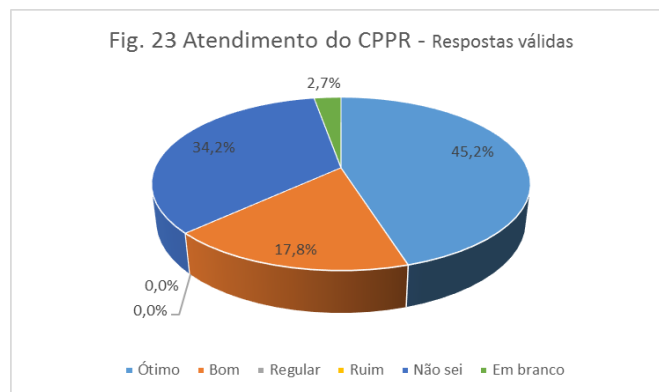
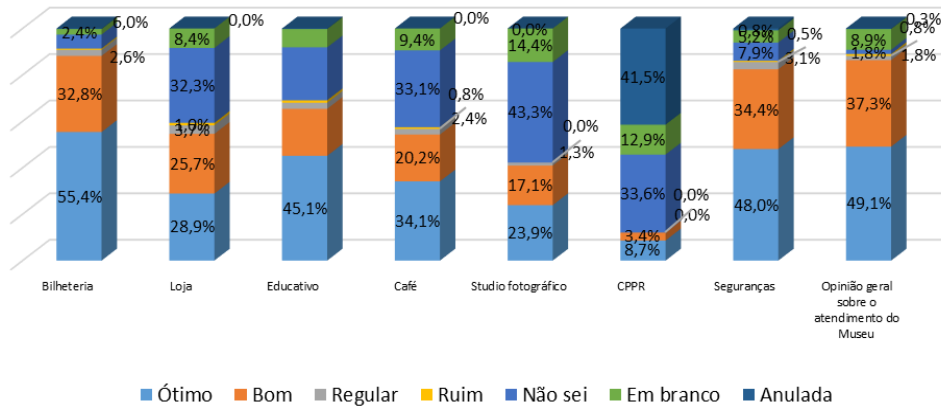


Fig. 21 Classifique a estrutura do museu:



A questão 8 do questionário pede ao visitante que classifique entre "Ótimo", "Bom", "Regular" e "Ruim" o atendimento e a cordialidade das equipes do museu (fig. 22). Nesta questão apresentou-se uma média de 8,3% de respostas em branco para todas as equipes e uma média de 27,1% de respostas assinaladas como "Não sei" para todas as equipes, com exceção da bilheteria e da segurança, cuja interação com os visitantes é necessária para quase todos os tipos de visita ao museu. Em relação à bilheteria: 55,4% das respostas foram assinaladas como ótimo, 32,8% como bom, 2,6% regular, 0,5% ruim, 6% "não sei", 2,4% em branco e 0,3% das respostas foram anuladas. Em relação ao atendimento na loja: 28,9% foram assinaladas como ótimo, 25,7% como bom, 3,7% regular, 1% como ruim, 32,3% assinalou a opção "não sei" e 8,4% deixou a questão em branco. Em relação ao educativo: 45,1% das respostas assinaladas como ótimo, 20,2% como bom, 2,6% como regular, 1% ruim, 22,8% assinalaram a opção "não sei", 7,9% das respostas foram deixadas em branco e 0,3% das respostas foram anuladas. Sobre o atendimento no café: 34,1% das respostas foram assinaladas como ótimo, 20,2% bom, 2,4% regular, 0,8% ruim, 33,1% "não sei" e 9,4% das respostas foram deixadas em branco. Em relação ao atendimento no estúdio fotográfico: 23,9% avaliaram como ótimo, 17,1% como bom, 1,3% regular, 43,3% "não sei" e 14,4% foram deixadas em branco. Sobre o atendimento no CPPR: 8,7% dos visitantes avaliaram como ótimo, 3,7% como bom, 33,6% "não sei", 12,9% das respostas ficaram em branco e 41,5% das respostas foram anuladas. Em relação à equipe de segurança: 48% dos participantes avaliaram como ótimo, 34,4% como bom, 3,1% regular, 0,5% ruim, 7,9% "não sei", 5,2% das respostas ficaram em branco e 0,8% das respostas foram anuladas. Sobre o atendimento do museu de modo geral: 49,1% avaliaram como ótimo, 37,3% como bom, 1,8% regular, 0,8% ruim, 1,8% "não sei", 8,9% das respostas ficaram em branco e 0,3% das respostas foram anuladas. As porcentagens correspondem ao total de questionários coletados e não à quantidade de respostas coletadas para cada questão. As respostas anuladas correspondem a questionários que possuíam mais de uma resposta para a mesma categoria. O número de respostas anuladas do CPPR é decorrente ao número de visitantes que avaliaram o atendimento sem tê-lo utilizado, visto que o espaço não abre aos finais de semana. Sendo assim, em relação as respostas válidas para o atendimento do CPPR, 45,2% dos visitantes assinalaram como ótimo, 17,8% bom, 34,2% assinalou a alternativa "não sei" e 2,7% das respostas foram deixadas em branco (fig.23). De modo geral, as respostas para esta questão apresentaram uma ligeira diminuição no número de pessoas que assinalaram ótimo em todas as categorias com exceção do Educativo e do CPPR que receberam um aumento de 3,9% e 4%, respectivamente, em suas respostas assinaladas como ótimo em relação à pesquisa do 1º semestre.

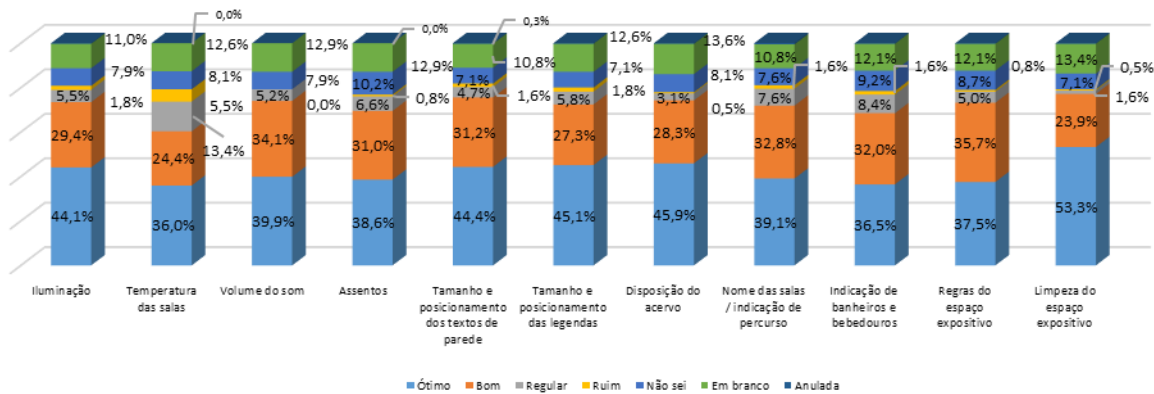
Fig. 22 Classifique o atendimento e a cordialidade do museu:



Na questão 9 o visitante foi convidado a classificar entre “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim” diversos aspectos da exposição de longa duração (fig.24). A pergunta também ofereceu a opção “Não sei” para os respondentes que não visitaram a exposição na ocasião da entrevista. Sobre a iluminação na exposição de longa duração: 44,1% avaliaram como ótimo, 29,4% como bom, 5,5% regular, 1,8% ruim, 7,9% não souberam avaliar, 11% dos respondentes deixaram a questão em branco e 0,3% das respostas foram anuladas. Sobre a temperatura das salas: 36% avaliaram como ótimo, 24,4% como bom, 13,4% regular, 5,5% ruim, 8,1% não souberam avaliar e 12,6% deixaram a questão em branco. Em relação ao volume do som: 39,9% avaliaram como ótimo, 34,1% como bom, 5,2% regular, 7,9% não souberam avaliar e 12,9% deixaram a questão em branco. Sobre os assentos da exposição: 38,6% das respostas foram assinaladas como ótimo, 31% como bom, 6,6% regular, 0,8% ruim, 10,2% não souberam avaliar e 12,9% dos participantes deixaram esta questão em branco. Em relação ao tamanho e posicionamento dos textos de parede: 44,4% dos visitantes avaliaram como ótimo, 31,2% como bom, 4,7% regular, 1,6% ruim, 7,1% dos participantes não souberam avaliar, 10,8% em branco e 0,3% das respostas foram anuladas. Em relação ao tamanho e posicionamento das legendas: 45,1% avaliaram como ótimo, 27,3% como bom, 5,8% regular, 1,8% ruim, 7,1% não souberam avaliar, 12,6% em branco e 0,3% das respostas foram anuladas. Sobre a disposição do acervo: 45,9% dos visitantes avaliaram como ótimo, 28,3% bom, 3,1% regular, 0,5% ruim, 8,1% não souberam avaliar, 13,6% em branco e 0,3% das respostas foram anuladas. Em relação aos nomes das salas / indicação de percurso pela exposição de longa: 39,1% dos visitantes avaliaram como ótimo, 32,8% como bom, 7,6% regular, 1,6% ruim, 7,6% não souberam avaliar, 10,8% dos participantes deixaram esta questão em branco e 0,5% das respostas foram anuladas. Sobre a indicação de bebedouros e banheiros: 36,5% avaliaram como ótimo, 32% como bom, 8,4% regular, 1,6% ruim, 9,2% não souberam avaliar e 12,1% em branco. Sobre as regras do espaço expositivo: 37,5% avaliaram como ótimo, 35,7% como bom, 5% regular, 0,8% ruim, 8,7% não souberam opinar, 12,1% em branco e 0,3% das

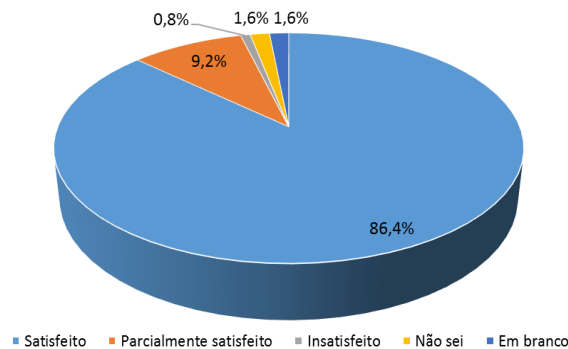
respostas foram anuladas. Em relação à limpeza do espaço e do mobiliário expositivo: 53,3% avaliaram como ótimo, 23,9% como bom, 1,6% regular, 0,5% ruim, 7,1% não souberam opinar, 13,4% em branco e 0,3% das respostas foram anuladas. De modo geral, as respostas para esta questão apresentaram uma diminuição média de 8,1% no número de pessoas que assinalaram ótimo em todas as categorias em relação à pesquisa do 1º semestre. A categoria com mudança mais drástica foi a “Temperatura das salas” com 17,8% à menos. Este resultado pode ser explicado considerando que a coleta dos questionários aconteceu em um período em que o Museu enfrentou problemas com o ar-condicionado. O texto desta questão também foi modificado em relação ao 1º semestre, de modo a incentivar o não preenchimento por pessoas que não tenham realizado a visita na exposição de longa duração. Sendo assim, obtivemos um aumento médio de 3,8% de respostas em branco em todas as categorias.

Fig. 24 Sobre a exposição de longa duração:



Cerca de 86,4% dos visitantes sentiram-se satisfeitos em relação à abordagem do tema “Imigração” feita pelo museu; 9,2% dos participantes ficaram parcialmente satisfeitos, 0,8% ficaram insatisfeitos e 1,6% não souberam avaliar seu grau de satisfação (fig. 25).

Fig. 25 Você ficou satisfeito com a abordagem do tema imigração feita pelo Museu?

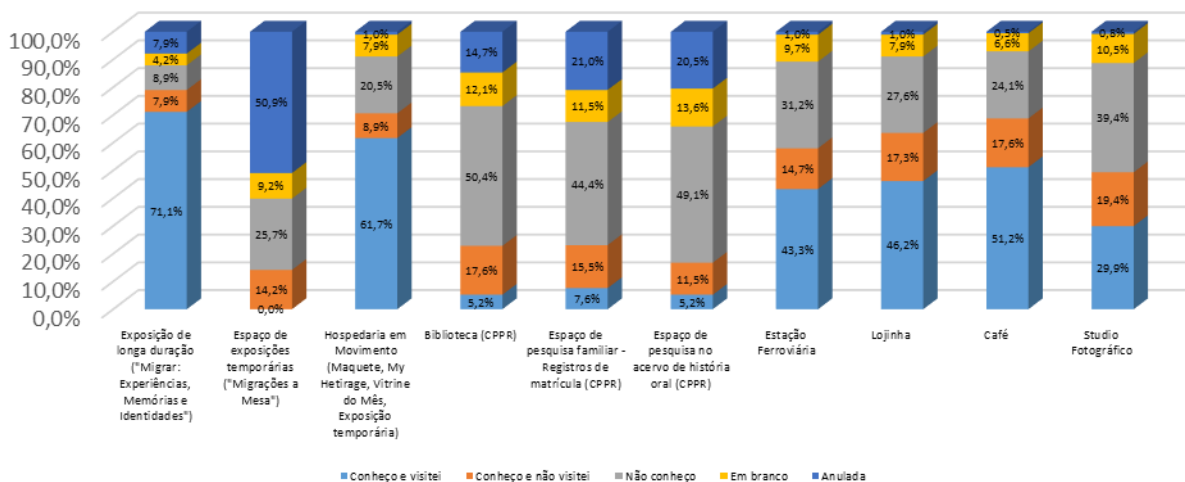


A pergunta número 11 do questionário procura mapear se os visitantes do museu possuem ciência dos espaços de acesso ao público e se visitaram os espaços na ocasião da entrevista. Alguns dos espaços de acesso ao público, como o CPPR, ficam abertos apenas de terça-feira à sexta-feira, sendo assim, é natural que os números de visitação nestes espaços sejam menores em relação aos outros. O visitante pode escolher entre três opções de resposta: “Conheço e visitei hoje”, “Conheço e não visitei hoje” e “Não conheço”. Em relação à exposição de longa duração, 71,1% dos visitantes alegam ter visitado na ocasião da entrevista, 7,9% dizem conhecer o espaço, mas não realizaram a visitação na ocasião da entrevista e 8,9% dos visitantes não conhecem ou não sabem da existência da exposição de longa duração; 4,2% dos respondentes deixaram esta questão em branco e 7,9% das respostas foram anuladas. Em relação ao espaço de exposições temporárias, espaço que esteve fechado para montagem de exposição no período de aplicação do questionário, 14,2% alegam ter ciência do espaço, mas

não terem visitado, 25,7% dos visitantes não conhecem o espaço, 9,2% das respostas estavam em branco e 50,9% das respostas foram anuladas. O espaço "Hospedaria em Movimento" recebeu a visitação de 61,7% dos respondentes, 8,9% alegaram conhecer o espaço, mas não terem realizado a visitação na ocasião da entrevista, 20,5% dos visitantes não conhecia o espaço, 7,9% dos questionários não continham resposta para esta pergunta e 1% das respostas foram anuladas. Em relação à biblioteca (CPPR): 5,2% dos visitantes alegaram ter visitado este espaço, 17,6% conheciam, mas não visitaram, 50,4% dos visitantes não conheciam a biblioteca, 12,1% dos questionários estavam em branco e 14,7% das respostas foram anuladas. Sobre o espaço de pesquisa familiar (CPPR): 7,6% dos respondentes visitaram este espaço na ocasião da entrevista, 15,5% alegaram ter ciência do espaço, mas não terem visitado na ocasião da entrevista, 44,4% dos visitantes não conheciam este espaço, 11,5% dos questionários não continham respostas para esta questão e 21% das respostas foram anuladas. Em relação ao espaço de pesquisa no arquivo de história oral (CPPR): 5,2% dos visitantes alegaram ter visitado este espaço na ocasião da entrevista, 11,5% dos visitantes conheciam este espaço, porém não o visitaram na ocasião da entrevista, 49,1% dos visitantes não conheciam esse espaço, 13,6% dos questionários não continham respostas para esta questão e 20,5% das respostas foram anuladas. Sobre a estação ferroviária: 43,3% dos respondentes visitaram a estação na ocasião da entrevista, 14,7% alegaram ter ciência deste espaço, mas não o terem visitado na ocasião da entrevista, 31,2% dos visitantes não conheciam a estação, 9,7% deixaram a questão em branco e 1% das respostas foram anuladas. 46,2% dos visitantes afirmaram ter visitado a loja na ocasião da entrevista, 17,3% disseram conhecer a loja, porém não terem realizado a visita na ocasião da entrevista, 27,6% dos respondentes não conheciam a loja, 7,9% deixaram a questão em branco e 1% das respostas foram anuladas. Em relação ao café: 51,2% dos respondentes visitou o espaço, 17,6% sabia da existência do café, mas não visitou na ocasião da entrevista, 24,1% dos visitantes não conheciam ou não sabiam da existência do café, 6,6% dos visitantes deixaram a questão em branco e 0,5% das respostas foram anuladas. Sobre o estúdio fotográfico: 29,9% dos respondentes visitaram este espaço na ocasião da entrevista, 19,4% alegaram conhecer o espaço, mas não terem realizado a visita na ocasião da entrevista, 39,4% dos respondentes não conheciam o estúdio, 10,5% deixaram a questão em branco e 0,8% das respostas foram anuladas. (fig. 26).

Os espaços menos conhecidos pelos visitantes são: a biblioteca, o espaço de pesquisa familiar, o espaço de pesquisa no acervo de história oral, o estúdio fotográfico e neste semestre, a estação ferroviária também se apresentou como um espaço pouco conhecido pelos visitantes.

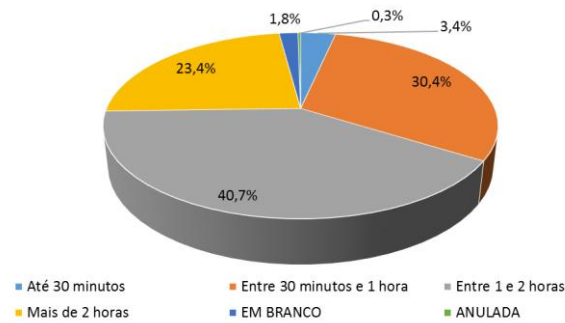
Fig. 26 Queremos saber se você conhece os espaços de acesso ao público do museu e quais deles você visitou hoje:



Em relação ao tempo de duração da visita ao museu, 6,3% dos visitantes alegaram ter permanecido cerca de 30 minutos, 31% entre 30 minutos e 1 hora, 44,1% entre 1 e 2 horas,

18,1% alegaram ter permanecido no museu por mais de 2 horas (fig. 27). 0,3% dos visitantes não responderam esta questão e 0,3% das respostas foram anuladas.

Fig. 27 Quanto tempo aproximadamente durou sua visita?



Cerca de 50% dos visitantes alegaram ter ficado muito satisfeitos com a visita ao museu de modo geral, 46,2% dos participantes ficaram satisfeitos, 2,4% pouco satisfeitos e 0,5% insatisfeitos (fig. 28). O nível de satisfação em relação à visita reflete-se no interesse dos visitantes em retornar ao museu (86,4%) (fig.29).). Trazer amigos e familiares (41,7% das menções), aprofundar a visita (39,4% das menções) e conhecer novas exposições (31,5% das menções) são as principais motivações para o retorno ao museu (fig. 30). 91,3% dos visitantes indicariam o museu para outras pessoas (fig. 31). As três últimas questões não apresentaram resultados muito diferentes dos que foram apresentados na pesquisa do 1º semestre.

Fig. 28 Qual o seu grau de satisfação em relação à visita ao Museu da Imigração?

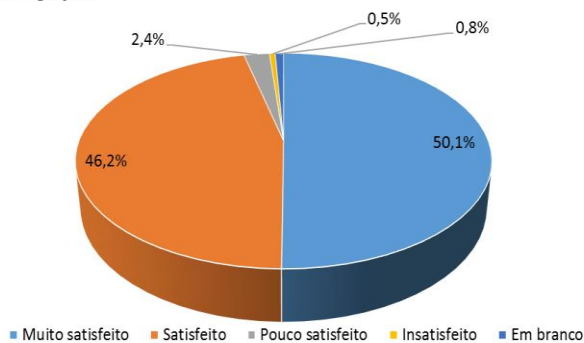


Fig. 29 Você tem intenção de voltar ao Museu?

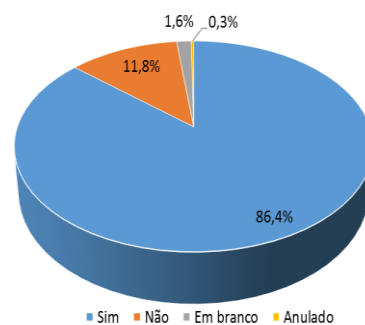


Fig. 30 Se sim, qual seria o principal motivo de voltar ao Museu?

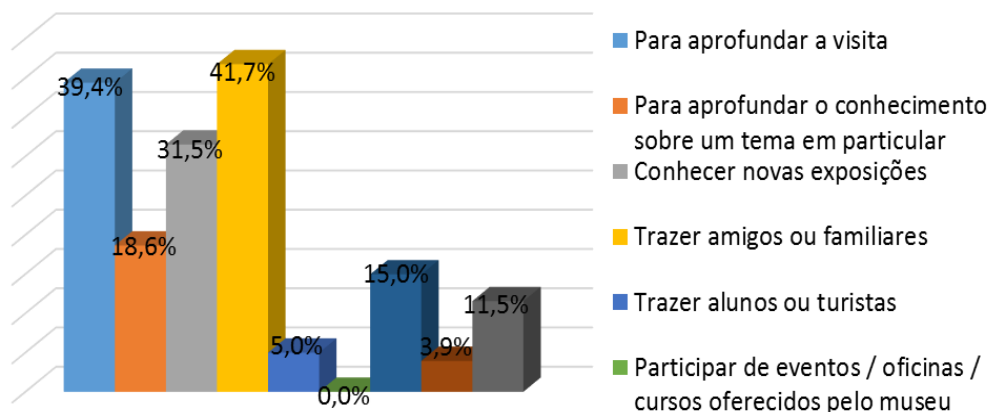
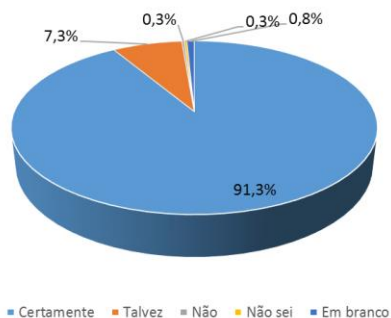


Fig. 31 Você indicaria o Museu da Imigração para outras pessoas o visitarem?



#### 4. Índice de satisfação

7. Classifique a estrutura do museu:						
Subitem	Tipo de resposta	Valor da resposta (%)	Número de respostas	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de visitantes que responderam	Média ponderada por subitem <small>(soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários válidos aplicados) (%)</small>	Média ponderada   Nível de Satisfação da questão 7 <small>(soma da média ponderada dos subitens, dividido pelo número de subitens) (%)</small>
Sinalização interna (orientação de entrada, saída, entrada das exposições, etc)	Ótimo	100	199	19900	81,68%	84,65%
	Bom	70	140	9800		
	Regular	30	31	930		
	Ruim	0	5	0		
Conservação e manutenção (equipamentos, mobiliário, edifício, jardim)	Ótimo	100	269	26900	73,36%	
	Bom	70	90	90		
	Regular	30	10	300		
	Ruim	0	3	0		
Segurança do museu	Ótimo	100	227	22700	85,98%	
	Bom	70	120	8400		
	Regular	30	21	630		
	Ruim	0	1	0		
Limpeza dos espaços	Ótimo	100	276	27600	90,66%	
	Bom	70	88	6160		
	Regular	30	11	330		
	Ruim	0	1	0		
Conforto (banheiros, bebedouros, assentos, guarda-volumes, café, loja)	Ótimo	100	237	23700	87,49%	
	Bom	70	97	6790		
	Regular	30	19	570		
	Ruim	0	2	0		
Acessibilidade (elevador, piso tátil, rampas, banheiros, corrimãos, etc)	Ótimo	100	208	20800	84,55%	
	Bom	70	113	7910		
	Regular	30	21	630		
	Ruim	0	5	0		
Opinião geral sobre a estrutura do museu	Ótimo	100	242	24200	88,87%	
	Bom	70	116	8120		
	Regular	30	7	210		
	Ruim	0	1	0		

**8. Classifique o atendimento das equipes do museu:**

Subitem	Tipo de resposta	Valor da resposta (%)	Número de respostas	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de visitantes que responderam	Média ponderada por subitem <small>(soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários aplicados) (%)</small>	Média ponderada   Nível de Satisfação da questão 8 <small>(soma da média ponderada dos subitens, dividido pelo número de subitens) (%)</small>
<b>Bilheteria</b>	Ótimo	100	211	21100	86,63%	85,86%
	Bom	70	125	8750		
	Regular	30	10	300		
	Ruim	0	2	0		
<b>Loja</b>	Ótimo	100	110	11000	80,88%	
	Bom	70	98	6860		
	Regular	30	14	420		
	Ruim	0	4	0		
<b>Educativo</b>	Ótimo	100	172	17200	87,03%	
	Bom	70	77	5390		
	Regular	30	10	300		
	Ruim	0	4	0		
<b>Café</b>	Ótimo	100	130	13000	85,20%	
	Bom	70	77	5390		
	Regular	30	9	270		
	Ruim	0	3	0		
<b>Studio fotográfico</b>	Ótimo	100	91	9100	85,71%	
	Bom	70	65	4550		
	Regular	30	5	150		
	Ruim	0	0	0		
<b>CPPR</b>	Ótimo	100	33	3300	91,52%	
	Bom	70	13	910		
	Regular	30	0	0		
	Ruim	0	0	0		
<b>Seguranças</b>	Ótimo	100	183	18300	84,84%	
	Bom	70	131	9170		
	Regular	30	12	360		
	Ruim	0	2	0		
<b>Opinião geral sobre o atendimento do Museu</b>	Ótimo	100	187	18700	85,10%	
	Bom	70	142	9940		
	Regular	30	7	210		
	Ruim	0	3	0		

**9. Classifique os aspectos abaixo em relação a exposição de longa duração:**

Subitem	Tipo de resposta	Valor da resposta (%)	Número de respostas	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de visitantes que responderam	Média ponderada por subitem <small>(soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários aplicados) (%)</small>	Média ponderada   Nível de Satisfação da questão 9 <small>(soma da média ponderada dos subitens, dividido pelo número de subitens) (%)</small>
<b>Iluminação</b>	Ótimo	100	168	16800	82,04%	81,41%
	Bom	70	112	7840		
	Regular	30	21	630		
	Ruim	0	7	0		
<b>Temperatura das salas</b>	Ótimo	100	137	13700	71,98%	
	Bom	70	93	6510		
	Regular	30	51	1530		
	Ruim	0	21	0		
<b>Volume do som</b>	Ótimo	100	152	15200	82,45%	
	Bom	70	130	9100		
	Regular	30	20	600		
	Ruim	0	0	0		
<b>Assentos</b>	Ótimo	100	147	14700	80,92%	
	Bom	70	118	8260		
	Regular	30	25	750		
	Ruim	0	3	0		
<b>Tamanho e posicionamento dos textos de parede</b>	Ótimo	100	169	16900	82,59%	
	Bom	70	119	8330		
	Regular	30	18	540		
	Ruim	0	6	0		
<b>Tamanho e posicionamento das legendas</b>	Ótimo	100	172	17200	82,42%	
	Bom	70	104	7280		
	Regular	30	22	660		
	Ruim	0	7	0		
<b>Disposição do acervo</b>	Ótimo	100	175	17500	85,58%	
	Bom	70	108	7560		
	Regular	30	12	360		
	Ruim	0	2	0		
<b>Nome das salas / indicação de percurso</b>	Ótimo	100	149	14900	79,35%	
	Bom	70	125	8750		
	Regular	30	29	870		
	Ruim	0	6	0		
<b>Indicação de banheiros e bebedouros</b>	Ótimo	100	139	13900	78,26%	
	Bom	70	122	8540		
	Regular	30	32	960		
	Ruim	0	6	0		
<b>Regras do espaço expositivo</b>	Ótimo	100	143	14300	81,02%	
	Bom	70	136	9520		
	Regular	30	19	570		
	Ruim	0	3	0		
<b>Limpeza do espaço expositivo</b>	Ótimo	100	203	20300	88,90%	
	Bom	70	91	6370		
	Regular	30	6	180		
	Ruim	0	2	0		



### 10. Você ficou satisfeito com a abordagem do tema imigração feita pelo Museu?

Respostas possíveis	Valor das respostas (%)	Quantidade de visitantes que responderam	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de visitantes que responderam	Média ponderada   Nível de Satisfação da questão 10  (soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários aplicados) (%)
Satisfeito	100	329	32900	94,41%
Parcialmente satisfeito	50	35	1750	
Insatisfeito	0	3	0	

### 13. Qual o seu grau de satisfação em relação à visita ao Museu da Imigração?

Respostas possíveis	Valor das respostas (%)	Quantidade de visitantes que responderam	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de visitantes que responderam	Média ponderada   Nível de Satisfação da questão 13  (soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários aplicados) (%)
Satisfeito	100	191	19100	83,83%
Parcialmente satisfeito	70	176	12320	
Pouco satisfeito	30	9	270	
Insatisfeito	0	2	0	

### Média ponderada das questões 7, 8, 9, 10 e 13

Questão	Nível de Satisfação (%)	Média ponderada   Nível de Satisfação total  (soma do nível de satisfação das questões 7, 8, 9, 10 e 13 dividido pelo número de questões) (%)
7	84,65%	86,03%
8	85,86%	
9	81,41%	
10	94,41%	
13	83,83%	

As respostas assinaladas na alternativa "Não sei", as em branco e anuladas foram subtraídas do cálculo de satisfação, visto que não possuem caráter avaliativo.

## 5. Considerações finais

O conjunto das respostas apresenta um elevado índice de satisfação (86%) em relação aos aspectos investigados, que se referem a infraestrutura (84,65%), atendimento das equipes (85,86%), aspectos da exposição de longa duração (81,41%), abordagem dos conteúdos (94,41%) e a visita de modo geral (83,83%).

A pesquisa apresenta resultados bastantes positivos e um grande arcabouço de informações referentes aos visitantes da instituição. Frente a isso, o museu possui ferramentas

para avaliar suas ações mediante as expectativas expressas pelo público na ocasião desta pesquisa.

Faz-se necessário um maior investimento em divulgação das ações do museu e dos espaços de acesso ao público, visto que 49,3% dos participantes souberam sobre o museu por meio de indicação e não por divulgação institucional e cerca de 32,1% dos visitantes não conhecem os espaços disponíveis a visitação para além das exposições (média ponderada entre os espaços).

## 6. Relatório anual

1. Quantas vezes vocês já visitou o Museu da Imigração?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
É a primeira vez	66,4%	71,4%	68,9%
2 vezes	16,0%	14,7%	15,4%
3 vezes	5,0%	5,0%	5,0%
Mais de 3 vezes	7,6%	7,3%	7,5%
Não sabe, não lembra	0,5%	0,5%	0,5%
Em branco	4,2%	0,8%	2,5%
Anulada	0,3%	0,3%	0,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

1.1 Quando foi sua última visita ao museu?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Antes do restauro (2010)	36,7%	22,0%	29,7%
Depois da reabertura (2014)	23,4%	24,6%	24,0%
Há menos de 6 meses	25,0%	35,6%	30,1%
Anuladas	14,8%	17,8%	16,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

2. Como você soube da existência do Museu da Imigração?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Televisão	7,3%	9,2%	8,3%
Internet	29,1%	23,1%	26,1%
Jornal / Revista	2,6%	3,4%	3,0%
Agência de Turismo	0,3%	7,3%	3,8%
Indicação de amigos ou da família	36,2%	31,0%	33,6%
Indicação de professores	18,4%	18,4%	18,4%
Material de informação turística	3,9%	2,1%	3,0%
Passando em frente ao museu	3,9%	1,8%	2,9%
Visitando outros museus	2,9%	3,1%	3,0%
Através de panfletos, cartazes	0,5%	1,0%	0,8%
Pela sinalização de rua	1,6%	2,1%	1,8%
Outros	5,8%	7,3%	6,6%
Em branco	1,0%	1,8%	1,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

3. Com quem você veio ao Museu da Imigração Hoje?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Sozinho (a)	21,3%	11,8%	16,5%
Com o cônjuge, companheiro (a), namorado (a)	34,9%	34,4%	34,6%
Com o pai / mãe	5,5%	10,5%	8,0%
Com um ou mais filhos	11,5%	11,5%	11,5%

Com outros membros da família	16,8%	13,6%	15,2%
Com amigos	19,7%	15,0%	17,3%
Com grupo organizado (Agência de turismo, igreja, escola etc)	6,6%	18,1%	12,3%
Outros	1,0%	2,4%	1,7%
Em branco	0,3%	0,0%	0,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

4. Qual o meio de transporte utilizado para chegar ao Museu da Imigração?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Carro próprio	37,3%	36,0%	36,6%
Ônibus	9,2%	19,2%	14,2%
Metrô	37,0%	34,4%	35,7%
Trem	3,4%	1,6%	2,5%
Ônibus ou van de excursão	2,4%	5,8%	4,1%
A pé	7,1%	7,1%	7,1%
Táxi, Uber, 99, demais aplicativos	8,4%	7,6%	8,0%
Bicicleta	0,3%	0,0%	0,1%
Moto	1,0%	0,3%	0,7%
Em branco	1,0%	0,0%	0,5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

5. Qual o principal motivo de sua visita ao Museu da Imigração?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Conhecer o Museu	56,4%	60,1%	58,3%
Interesse pelo assuntos do Museu	29,9%	32,0%	31,0%
Lazer	27,0%	19,9%	23,5%
Turismo	17,1%	16,3%	16,7%
Participar de apresentações	3,7%	3,7%	3,7%
Participar de visitas, palestras, oficinas e atividades educativas	8,7%	5,8%	7,2%
Pesquisar o acervo do museu (biblioteca, arquivo, história oral)	13,4%	7,3%	10,4%
Pesquisar documentos de família	18,4%	20,7%	19,6%
Trazer os filhos	7,6%	4,5%	6,0%
Usar a infraestrutura do museu (wifi, banheiros, bebedouros, tomadas etc)	1,0%	1,0%	1,0%
Outros	6,6%	4,7%	5,6%
Em branco	0,3%	0,8%	0,5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

6. Você visitou outros museus ou centros culturais nos últimos 12 meses?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Sim	69,0%	69,6%	69,3%
Não	28,9%	29,4%	29,1%
Em branco	2,1%	1,0%	1,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

6.1. Nos últimos 12 meses, com que frequência você visitou museus ou centros culturais?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Uma vez	17,5%	16,3%	16,9%

Duas ou três vezes	31,2%	24,1%	27,6%
Mais de 3 vezes	39,7%	47,3%	43,5%
Anulada	11,6%	12,2%	11,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

6.2. Em quais dias da semana você costuma / prefere visitar museus e centros culturais?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Aos sábados	59,6%	62,5%	61,0%
Aos domingos	40,9%	36,5%	38,7%
Em outros dias da semana	29,7%	20,7%	25,2%
Nos feriados	12,6%	17,1%	14,8%
Em branco	3,7%	2,6%	3,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

6.3. Em que período do dia você costuma / prefere visitar museus ou centros culturais?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Pela manhã	45,7%	62,5%	54,1%
Na hora do almoço	4,7%	5,2%	5,0%
À tarde	47,0%	48,8%	47,9%
À noite	2,1%	3,4%	2,8%
Em branco	2,6%	1,3%	2,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

6.4. Você visitou ou pretende visitar outra instituição cultural ainda hoje?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Sim	16,3%	20,7%	18,5%
Não	80,6%	76,6%	78,6%
Em branco	3,1%	0,8%	2,0%
Anulada	0,0%	1,8%	0,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

7. Classifique a estrutura do museu:	Sinalização interna (orientação de entrada, saída, entrada das exposições, etc)			Conservação e manutenção (equipamentos, mobiliário, edifício, jardim)		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	57,2%	52,2%	54,7%	76,1%	70,6%	73,4%
Bom	28,9%	36,7%	32,8%	20,5%	23,6%	22,0%
Regular	9,2%	8,1%	8,7%	0,8%	2,6%	1,7%
Ruim	2,4%	1,3%	1,8%	0,0%	0,8%	0,4%
Não sei	0,5%	1,3%	0,9%	0,5%	1,3%	0,9%
Em branco	1,6%	0,3%	0,9%	2,1%	0,5%	1,3%
Anulada	0,3%	0,0%	0,1%	0,0%	0,5%	0,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

7. Classifique a estrutura do museu:	Segurança do museu	Limpeza dos espaços
---	--------------------	---------------------

	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	68,8%	59,6%	64,2%	80,1%	72,4%	76,2%
Bom	26,0%	31,5%	28,7%	16,5%	23,1%	19,8%
Regular	1,8%	5,5%	3,7%	0,3%	2,9%	1,6%
Ruim	0,3%	0,3%	0,3%	0,0%	0,3%	0,1%
Não sei	1,0%	2,4%	1,7%	0,3%	1,0%	0,7%
Em branco	2,1%	0,3%	1,2%	2,9%	0,0%	1,4%
Anulada	0,0%	0,5%	0,3%	0,0%	0,3%	0,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

7. Classifique a estrutura do museu:	Conforto (banheiros, bebedouros, assentos, guarda-volumes, café, loja)			Acessibilidade (elevador, piso tátil, rampas, banheiros, corrimãos, etc)		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	69,0%	62,2%	65,6%	61,2%	54,6%	57,9%
Bom	21,8%	25,5%	23,6%	24,7%	29,7%	27,2%
Regular	1,0%	5,0%	3,0%	3,4%	5,5%	4,5%
Ruim	0,0%	0,5%	0,3%	0,8%	1,3%	1,0%
Não sei	6,0%	5,8%	5,9%	7,3%	7,6%	7,5%
Em branco	2,1%	0,8%	1,4%	2,1%	1,0%	1,6%
Anulada	0,0%	0,3%	0,1%	0,5%	0,3%	0,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

7. Classifique a estrutura do museu:	Opinião geral sobre a estrutura do museu		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	69,3%	63,5%	66,4%
Bom	20,7%	30,4%	25,6%
Regular	1,3%	1,8%	1,6%
Ruim	0,3%	0,3%	0,3%
Não sei	0,8%	1,0%	0,9%
Em branco	7,3%	2,9%	5,1%
Anulada	0,3%	0,0%	0,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

8. Classifique o atendimento e a cordialidade do museu:	Bilheteria			Loja		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	69,3%	55,4%	62,3%	32,8%	28,9%	30,8%
Bom	22,6%	32,8%	27,7%	19,7%	25,7%	22,7%
Regular	1,3%	2,6%	2,0%	5,5%	3,7%	4,6%
Ruim	0,0%	0,5%	0,3%	1,8%	1,0%	1,4%
Não sei	2,9%	6,0%	4,5%	31,8%	32,3%	32,0%
Em branco	3,9%	2,4%	3,1%	7,1%	8,4%	7,7%
Anulada	0,0%	0,3%	0,1%	1,3%	0,0%	0,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

8. Classifique o atendimento e a cordialidade do museu:	Educativo			Café		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	41,2%	45,1%	43,2%	34,1%	34,1%	34,1%
Bom	14,7%	20,2%	17,5%	12,6%	20,2%	16,4%
Regular	1,6%	2,6%	2,1%	1,3%	2,4%	1,8%
Ruim	0,3%	1,0%	0,7%	0,3%	0,8%	0,5%
Não sei	32,8%	22,8%	27,8%	40,2%	33,1%	36,6%
Em branco	8,4%	7,9%	8,1%	9,4%	9,4%	9,4%
Anulada	1,0%	0,3%	0,7%	2,1%	0,0%	1,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

8. Classifique o atendimento e a cordialidade do museu:	Studio fotográfico			CPPR		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	29,7%	23,9%	26,8%	41,2%	8,7%	24,9%
Bom	15,5%	17,1%	16,3%	15,0%	3,4%	9,2%
Regular	1,0%	1,3%	1,2%	0,8%	0,0%	0,4%
Ruim	0,3%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Não sei	40,9%	43,3%	42,1%	33,9%	33,6%	33,7%
Em branco	10,2%	14,4%	12,3%	7,9%	12,9%	10,4%
Anulada	2,4%	0,0%	1,2%	1,3%	41,5%	21,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

8. Classifique o atendimento e a cordialidade do museu:	Seguranças			Opinião geral sobre o atendimento do Museu		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	52,5%	48,0%	50,3%	59,6%	49,1%	54,3%
Bom	29,4%	34,4%	31,9%	25,7%	37,3%	31,5%
Regular	1,0%	3,1%	2,1%	2,4%	1,8%	2,1%
Ruim	0,8%	0,5%	0,7%	0,5%	0,8%	0,7%
Não sei	7,3%	7,9%	7,6%	1,3%	1,8%	1,6%
Em branco	8,1%	5,2%	6,7%	10,5%	8,9%	9,7%
Anulada	0,8%	0,8%	0,8%	0,0%	0,3%	0,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

9. Sobre a exposição de longa duração:	Iluminação			Temperatura das salas		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	52,0%	44,1%	48,0%	53,8%	36,0%	44,9%
Bom	29,7%	29,4%	29,5%	31,2%	24,4%	27,8%
Regular	5,8%	5,5%	5,6%	2,6%	13,4%	8,0%
Ruim	1,6%	1,8%	1,7%	1,0%	5,5%	3,3%
Não sei	7,1%	7,9%	7,5%	6,6%	8,1%	7,3%
Em branco	3,9%	11,0%	7,5%	4,2%	12,6%	8,4%
Anulada	0,0%	0,3%	0,1%	0,5%	0,0%	0,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

9. Sobre a exposição de longa duração:	Volume do som			Assentos		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	53,5%	39,9%	46,7%	46,2%	38,6%	42,4%
Bom	30,2%	34,1%	32,2%	31,5%	31,0%	31,2%
Regular	4,2%	5,2%	4,7%	5,5%	6,6%	6,0%
Ruim	0,5%	0,0%	0,3%	0,8%	0,8%	0,8%
Não sei	7,1%	7,9%	7,5%	10,5%	10,2%	10,4%
Em branco	4,5%	12,9%	8,7%	5,2%	12,9%	9,1%
Anulada	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

9. Sobre a exposição de longa duração:	Tamanho e posicionamento dos textos de parede			Tamanho e posicionamento das legendas		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	50,1%	44,4%	47,2%	48,3%	45,1%	46,7%
Bom	30,2%	31,2%	30,7%	33,3%	27,3%	30,3%
Regular	5,0%	4,7%	4,9%	4,7%	5,8%	5,2%
Ruim	1,8%	1,6%	1,7%	1,6%	1,8%	1,7%
Não sei	7,3%	7,1%	7,2%	6,6%	7,1%	6,8%
Em branco	5,2%	10,8%	8,0%	5,5%	12,6%	9,1%
Anulada	0,3%	0,3%	0,3%	0,0%	0,3%	0,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

9. Sobre a exposição de longa duração:	Disposição do acervo			Nome das salas / indicação de percurso		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	56,2%	45,9%	51,0%	38,1%	39,1%	38,6%
Bom	27,8%	28,3%	28,1%	30,2%	32,8%	31,5%
Regular	3,4%	3,1%	3,3%	10,2%	7,6%	8,9%
Ruim	0,5%	0,5%	0,5%	2,4%	1,6%	2,0%
Não sei	6,8%	8,1%	7,5%	8,1%	7,6%	7,9%
Em branco	5,2%	13,6%	9,4%	11,0%	10,8%	10,9%
Anulada	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,5%	0,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

9. Sobre a exposição de longa duração:	Indicação de banheiros e bebedouros			Regras do espaço expositivo		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	43,3%	36,5%	39,9%	43,6%	37,5%	40,6%
Bom	32,3%	32,0%	32,2%	28,1%	35,7%	31,9%
Regular	4,5%	8,4%	6,4%	5,5%	5,0%	5,2%
Ruim	0,8%	1,6%	1,2%	2,1%	0,8%	1,4%
Não sei	8,4%	9,2%	8,8%	9,7%	8,7%	9,2%
Em branco	10,8%	12,1%	11,4%	11,0%	12,1%	11,5%
Anulada	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%	0,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

9. Sobre a exposição de longa duração:	Limpeza do espaço expositivo		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Ótimo	55,4%	53,3%	54,3%
Bom	18,1%	23,9%	21,0%
Regular	0,8%	1,6%	1,2%
Ruim	0,3%	0,5%	0,4%
Não sei	6,0%	7,1%	6,6%
Em branco	19,4%	13,4%	16,4%
Anulada	0,0%	0,3%	0,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

10. Você ficou satisfeito com a abordagem do tema imigração feita pelo Museu?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
	Satisfeito	84,8%	86,4%
Parcialmente satisfeito	7,6%	9,2%	8,4%
Insatisfeito	0,8%	0,8%	0,8%
Não sei	4,5%	1,6%	3,0%
Em branco	2,4%	1,6%	2,0%
Anulada	0,0%	0,5%	0,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

11. Queremos saber se você conhece os espaços de acesso ao público do museu e quais deles você visitou hoje:	Exposição de longa duração ("Migrar: Experiências, Memórias e Identidades")			Espaço de exposições temporárias ("Migrações a Mesa")		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Conheço e visitei	69,3%	71,1%	70,2%	61,7%	0,0%	30,8%
Conheço e não visitei	8,9%	7,9%	8,4%	11,0%	14,2%	12,6%
Não conheço	6,6%	8,9%	7,7%	10,5%	25,7%	18,1%
Em branco	6,3%	4,2%	5,2%	6,8%	9,2%	8,0%
Anulada	8,9%	7,9%	8,4%	10,0%	50,9%	30,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

11. Queremos saber se você conhece os espaços de acesso ao público do museu e quais deles você visitou hoje:	Hospedaria em Movimento (Maquete, My Hetirage, Vitrine do Mês, Exposição temporária)			Biblioteca (CPPR)		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Conheço e visitei	54,1%	61,7%	57,9%	16,3%	5,2%	10,8%
Conheço e não visitei	10,0%	8,9%	9,4%	19,7%	17,6%	18,6%
Não conheço	16,5%	20,5%	18,5%	48,0%	50,4%	49,2%
Em branco	8,9%	7,9%	8,4%	8,7%	12,1%	10,4%
Anulada	10,5%	1,0%	5,8%	7,3%	14,7%	11,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

11. Queremos saber se você conhece os espaços de acesso ao público do museu e quais deles você visitou hoje:	Espaço de pesquisa familiar - Registros de matrícula (CPPR)			Espaço pesquisa no acervo de história oral (CPPR)		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL



Conheço e visitei	32,5%	7,6%	20,1%	23,1%	5,2%	14,2%
Conheço e não visitei	18,1%	15,5%	16,8%	19,9%	11,5%	15,7%
Não conheço	34,4%	44,4%	39,4%	40,7%	49,1%	44,9%
Em branco	7,3%	11,5%	9,4%	9,7%	13,6%	11,7%
Anulada	7,6%	21,0%	14,3%	6,6%	20,5%	13,5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

11. Queremos saber se você conhece os espaços de acesso ao público do museu e quais deles você visitou hoje:	Estação Ferroviária			Lojinha		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Conheço e visitei	37,3%	43,3%	40,3%	41,7%	46,2%	44,0%
Conheço e não visitei	21,3%	14,7%	18,0%	21,3%	17,3%	19,3%
Não conheço	26,2%	31,2%	28,7%	21,5%	27,6%	24,5%
Em branco	8,1%	9,7%	8,9%	8,1%	7,9%	8,0%
Anulada	7,1%	1,0%	4,1%	7,3%	1,0%	4,2%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

11. Queremos saber se você conhece os espaços de acesso ao público do museu e quais deles você visitou hoje:	Café			Studio Fotográfico		
	1º SEM	2º SEM	ANUAL	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Conheço e visitei	34,4%	51,2%	42,8%	27,6%	29,9%	28,7%
Conheço e não visitei	24,1%	17,6%	20,9%	21,5%	19,4%	20,5%
Não conheço	26,0%	24,1%	25,1%	34,9%	39,4%	37,1%
Em branco	8,1%	6,6%	7,3%	8,9%	10,5%	9,7%
Anulada	7,3%	0,5%	3,9%	7,1%	0,8%	3,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

12. Quanto tempo aproximadamente durou sua visita?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Até 30 minutos	3,4%	6,3%	4,9%
Entre 30 minutos e 1 hora	30,4%	31,0%	30,7%
Entre 1 e 2 horas	40,7%	44,1%	42,4%
Mais de 2 horas	23,4%	18,1%	20,7%
EM BRANCO	1,8%	0,3%	1,0%
ANULADA	0,3%	0,3%	0,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

13. Qual o seu grau de satisfação em relação à visita ao Museu da Imigração?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Muito satisfeito	55,9%	50,1%	53,0%
Satisfeito	40,9%	46,2%	43,6%
Pouco satisfeito	2,1%	2,4%	2,2%
Insatisfeito	0,0%	0,5%	0,3%
Em branco	1,0%	0,8%	0,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

14. Você tem intenção de voltar ao Museu?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Sim	89,5%	86,4%	87,9%
Não	7,6%	11,8%	9,7%
Em branco	2,4%	1,6%	2,0%
Anulado	0,5%	0,3%	0,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

14.1. Se sim, qual seria o principal motivo de voltar ao Museu?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Para aprofundar a visita	44,6%	39,4%	42,0%
Para aprofundar o conhecimento sobre um tema em particular	17,1%	18,6%	17,8%
Conhecer novas exposições	36,0%	31,5%	33,7%
Trazer amigos ou familiares	41,7%	41,7%	41,7%
Trazer alunos ou turistas	8,7%	5,0%	6,8%
Participar de eventos / oficinas / cursos oferecidos pelo museu	10,2%	0,0%	10,2%
Assistir a apresentações de música, dança, teatro, etc	8,9%	15,0%	11,9%
Outro	1,8%	3,9%	2,9%
Em branco	4,2%	11,5%	7,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

15. Você indicaria o Museu da Imigração para outras pessoas o visitarem?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Certamente	94,2%	91,3%	92,8%
Talvez	2,4%	7,3%	4,9%
Não	0,3%	0,3%	0,3%
Não sei	0,5%	0,3%	0,4%
Em branco	2,6%	0,8%	1,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

16. Sexo:	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Não quero informar	1,0%	1,0%	1,0%
Masculino	43,8%	37,5%	40,7%
Feminino	52,5%	61,2%	56,8%
Em branco	2,1%	0,0%	1,0%
Anulada	0,5%	0,3%	0,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

17. Idade	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Não quero informar	0,0%	0,8%	0,4%
De 16 a 18 anos	3,1%	10,2%	6,7%
De 19 a 24 anos	14,2%	13,1%	13,6%
De 25 a 30 anos	19,4%	12,3%	15,9%
De 31 a 40 anos	20,2%	20,7%	20,5%
De 41 a 50 anos	16,0%	18,6%	17,3%
De 51 a 59 anos	12,3%	11,0%	11,7%

60 anos em diante	13,1%	12,9%	13,0%
Em branco	1,6%	0,3%	0,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

18. Cor / Raça	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Não quero informar	2,6%	1,8%	2,2%
Branco	66,7%	73,0%	69,8%
Preto	8,7%	6,6%	7,6%
Pardo	16,0%	15,2%	15,6%
Amarelo	3,4%	2,6%	3,0%
Indígena	0,5%	0,3%	0,4%
Em branco	1,8%	0,3%	1,0%
Anulada	0,3%	0,3%	0,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

19. Você possui alguma deficiência?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Não quero informar	0,0%	2,6%	1,3%
Sim	2,6%	2,6%	2,6%
Não	94,5%	94,2%	94,4%
Em branco	2,1%	0,3%	1,2%
Anulada	0,8%	0,3%	0,5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

20. Escolaridade	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Não quero informar	1,3%	3,4%	2,4%
Sem instrução escolar	0,0%	0,0%	0,0%
Ensino fundamental incompleto	2,9%	1,6%	2,2%
Ensino fundamental completo	2,1%	2,1%	2,1%
Ensino médio incompleto	2,9%	5,0%	3,9%
Ensino médio completo	10,5%	7,6%	9,1%
Ensino técnico incompleto	0,3%	1,3%	0,8%
Ensino técnico completo	0,5%	3,4%	2,0%
Ensino superior incompleto	19,2%	15,0%	17,1%
Ensino superior completo	31,2%	31,0%	31,1%
Pós - graduação	13,6%	13,6%	13,6%
Especialização / MBA	5,8%	4,2%	5,0%
Mestrado	4,5%	5,8%	5,1%
Doutorado	3,1%	2,9%	3,0%
Em branco	1,8%	2,9%	2,4%
Annulada	0,3%	0,3%	0,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

21. Ocupação remunerada	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Não quero informar	8,4%	11,0%	9,7%
Empregado assalariado	22,8%	22,0%	22,4%
Funcionário público	11,5%	15,2%	13,4%
Profissional liberal	6,0%	6,0%	6,0%
Autônomo	10,0%	9,4%	9,7%
Estudante	8,9%	10,2%	9,6%
Bolsista / Estagiário	5,5%	3,7%	4,6%

Empresário / microempresário	5,5%	5,8%	5,6%
Aposentado / pensionista	10,5%	9,7%	10,1%
Desempregado	7,6%	5,8%	6,7%
Em branco	1,8%	3,1%	2,5%
Anulada	0,8%	0,8%	0,8%
Outro	0,5%	0,5%	0,5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

22. Renda familiar mensal	1º SEM	2º SEM	ANUAL
Não quero informar	33,9%	34,9%	34,4%
Até 1 salário mínimo - R\$ 937,00	2,1%	3,4%	2,8%
De 1 a 3 salários - R\$ 937,00 a R\$ 2.811,00	13,1%	12,1%	12,6%
De 3 a 5 salários - R\$ 2.811,00 a R\$ 4.685,00	16,3%	12,1%	14,2%
De 5 a 8 salários - R\$ 4.685,00 a R\$ 7.496,00	12,9%	11,0%	11,9%
De 8 a 10 salários - R\$ 7.496,00 a R\$ 9.370,00	6,3%	6,0%	6,2%
Acima de 10 salários - Mais de 9.370,00	11,5%	13,4%	12,5%
Em branco	3,9%	7,1%	5,5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

23. Em que cidade e estado você mora?	1º SEM	2º SEM	ANUAL
São Paulo - SP	57,2%	53,3%	55,2%
Outras cidades	32,3%	38,1%	35,2%
Em branco	10,5%	8,7%	9,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

*Mariana Esteves Martins*

Equipe Técnica

Mariana Esteves Martins - Coordenadora