

GOVERNANÇA - PROGRAMA DE GESTÃO EXECUTIVA, TRANSPARENCIA E

GOVERNANÇA

**RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS EXPOSIÇÕES E
PROGRAMAÇÃO CULTURAL**

anual 2019

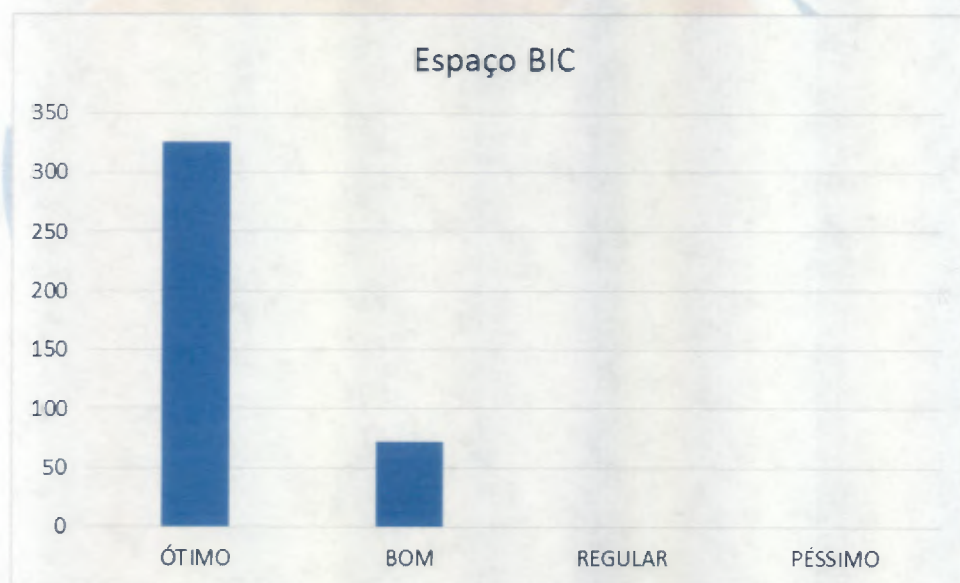
O Setor Educativo do Catavento, com auxílio dos demais setores e parceiros, desenvolve e promove eventos com intuito de contribuir ainda mais para o crescimento intelectual e social do público visitante.

Como indicativo, o Museu Catavento elaborou pesquisas de satisfação e foram demonstrados os seguintes resultados para algumas das atividades apresentadas a diferentes públicos ao longo do ano de 2019.

Oficinas: Espaço BIC

Entre os meses de janeiro e fevereiro, recebemos em nosso claustro o Espaço Bic. Com apoio da empresa multinacional BIC, em uma sala de aula cenográfica, os visitantes participaram de oficinas de "lettering", workshop de "slime", aulas de desenho e ilustração e aula de esculturas com canetas.

Durante o período de férias foram atendidas 3.355 pessoas.

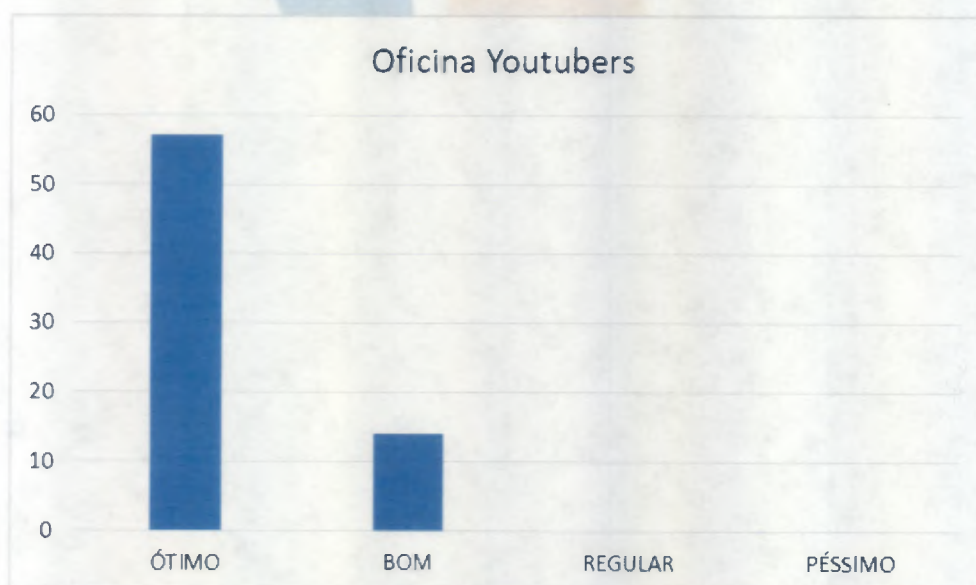


Do público atendido, 12% aceitaram responder a pesquisa de satisfação.

Oficina de Youtubers

Entre os dias 04 e 27 de janeiro, realizamos a Oficina de Youtubers. Nesta oficina os visitantes conheceram técnicas para fazer vídeos incríveis usando iPads. Ao dar oportunidade para o desenvolvimento de habilidades em diferentes mídias de criação, abriram-se caminhos para uma geração de inovadores, artistas e criadores mostrando que todos, independentemente de idade, geografia, ou classe social são capazes de criar.

As oficinas atenderam 530 visitantes. Destes, 13% participaram da pesquisa.

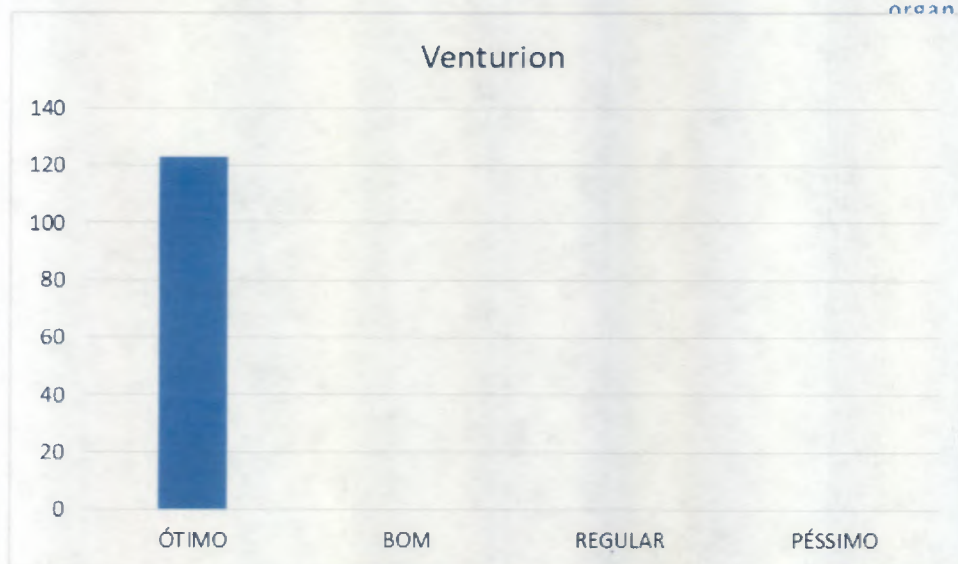


VENTURION – Realidade Virtual 4D

Na experiência de Realidade Virtual 4D desenvolvida pela Startup Tapps VR o visitante participou de uma aventura imersiva em uma combinação de Realidade Virtual, efeitos especiais e táteis do mundo real.

Nesta experiência imersiva, os participantes foram transportados a um templo antigo repleto de enigmas e mistérios. O visitante interagiu com objetos reais que tinham o mesmo formato que os presentes no mundo virtual, cujo objetivo era desvendar o segredo do templo.

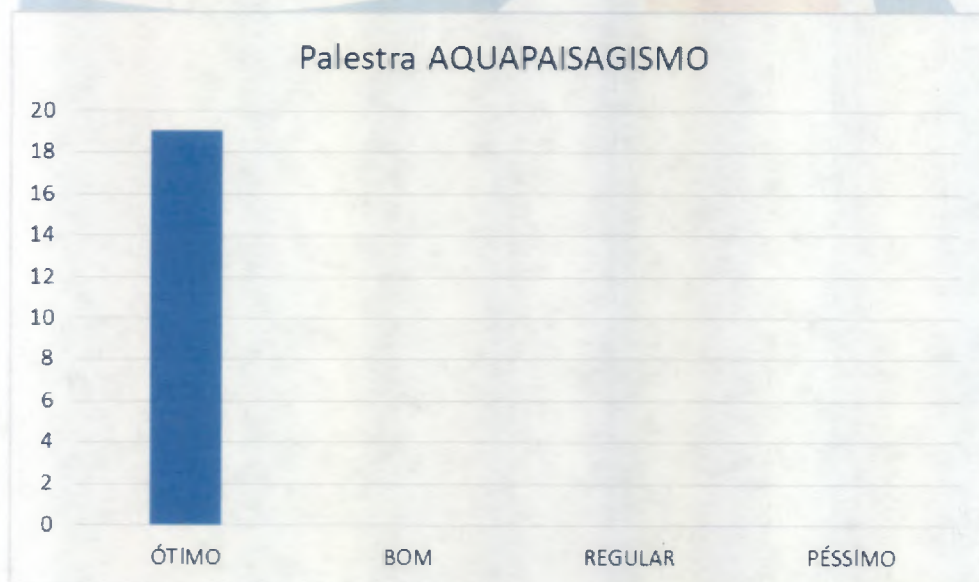
Durante o período de 15 de janeiro a 3 de fevereiro, esta atividade recebeu 924 visitantes, sendo que 13% deste público aceitou responder à pesquisa.



Palestra AQUAPAISAGISMO

O curador da exposição temporária AQUAPAISAGISMO, Renato Kuroki, preparou uma palestra apresentando as técnicas e equipamentos para a montagem de um aquário com plantas.

Na ocasião 19 pessoas participaram da palestra e a pesquisa foi realizada por 100% do público.

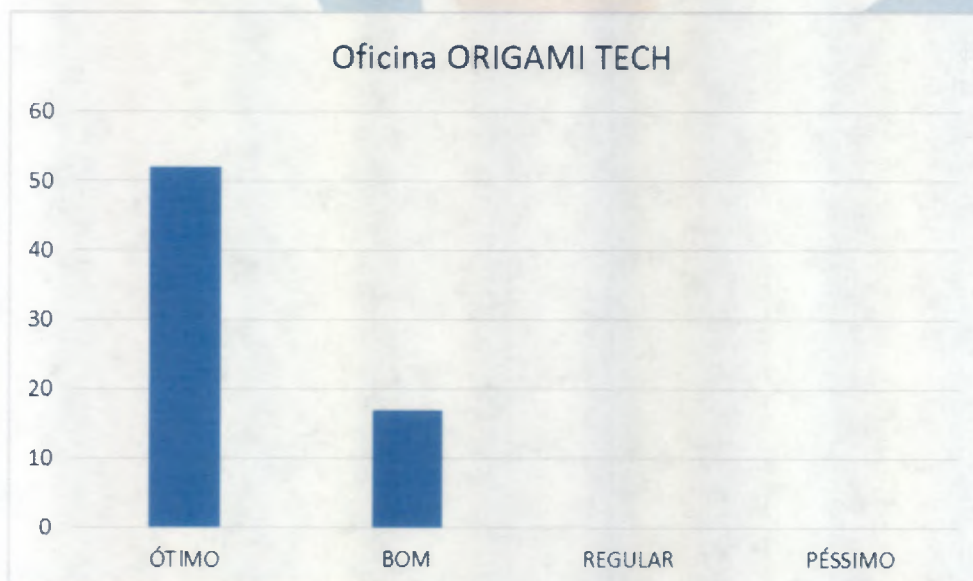


Oficina ORIGAMI TECH

O "Catavento em Família" é uma iniciativa que busca desenvolver projetos e ações que promovam a troca de experiências e a integração das famílias aos conteúdos apresentados no Museu. O Origami Tech foi a atividade selecionada para o ano de 2019.

Origami é uma arte milenar japonesa de dobrar papéis muito comum para criar animais. Porém, as técnicas de origami têm sido usadas em diversas outras áreas como medicina e engenharia aeroespacial. Além disso, o origami é uma das melhores maneiras de "aprender fazendo" e de engajar crianças/jovens no aprendizado, em especial da matemática.

Na primeira edição desta oficina, atendemos 146 pessoas e 47% deste público responderam a pesquisa.

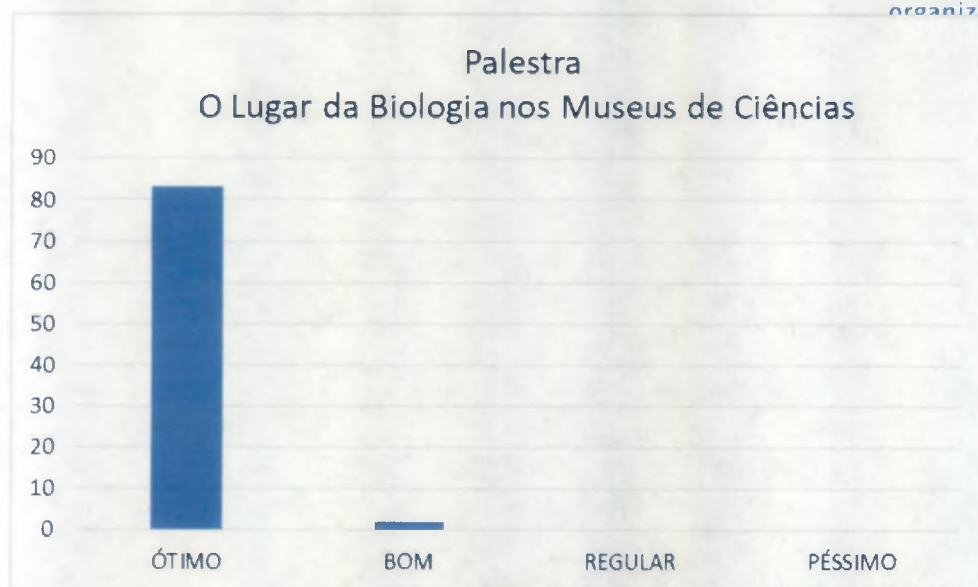


Palestra O LUGAR DA BIOLOGIA NOS MUSEUS DE CIÊNCIAS

No dia 18 de maio foi realizada uma palestra que apresentou como a biologia está inserida nos museus de ciência - com o tema "O lugar da Biologia nos Museus de Ciências".

Buscando discutir de que forma as ciências biológicas tem sido apresentadas, discutidas e repensadas a partir dos centros e museus de ciência, quais práticas dos Museus de Ciências têm sido historicamente usadas e transformadas pela educação formal, não formal e pela própria sociedade e como essa colaboração pode ser ampliada e para onde se ampliará.

Essas e outras questões foram abordadas pelo palestrante Prof. Dr. Mario Donizeti, para 85 participantes e todos participaram da pesquisa.

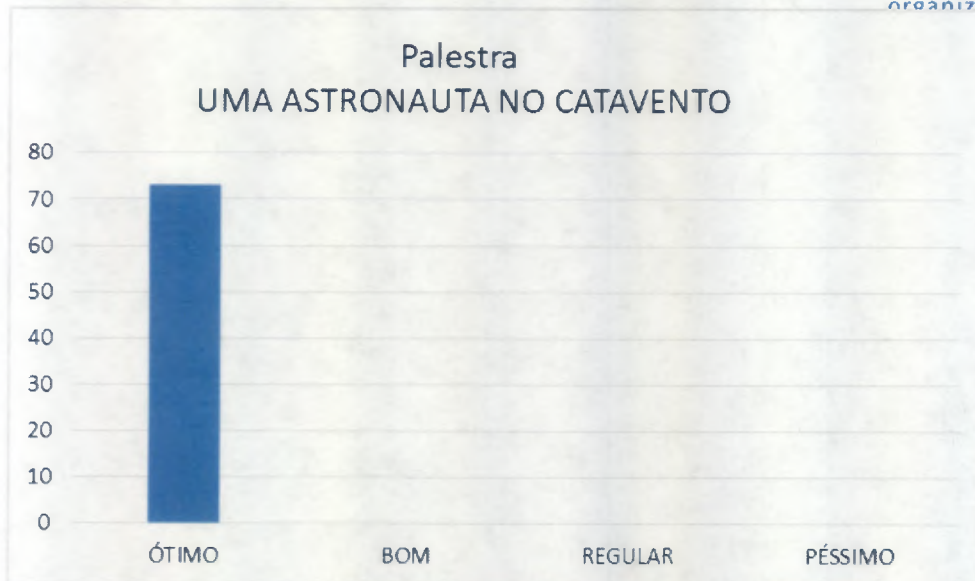


Palestra UMA ASTRONAUTA NO CATAVENTO

O Museu Catavento, recebeu no dia 28 de julho a astronauta da NASA, Dra. Anna Lee Fisher - uma parceria com o Consulado dos Estados Unidos em São Paulo - para uma palestra no auditório. No mês de comemoração dos **50 anos da chegada do homem à lua**, como parte de sua agenda no Brasil, a Dra. Fisher veio ao Museu Catavento para contar sua trajetória, além de incentivar jovens a seguirem carreiras em ciências, principalmente as meninas, mostrando que é possível conciliar trabalho e família.

Médica especializada em emergência e também formada em Química, Fisher participou do primeiro grupo de seis mulheres selecionadas para se tornarem astronautas da agência espacial norte-americana. Ao longo de sua carreira, ela participou do programa do ônibus espacial, da Estação Espacial Internacional e da cápsula Orion que está sendo desenvolvida pela NASA para lançamento espacial futuro. Dra. Fisher foi casada com o também astronauta Bill Fisher e é mãe de duas filhas. Em 1984, ela se tornou a primeira mãe a ir ao espaço.

A palestra aconteceu no auditório para 250 pessoas e 29% deste público aceitou participar da pesquisa de satisfação.



Minicurso com a Dra. Beatriz Bandeira

No dia 24 de agosto recebemos a Dra. Beatriz Bandeira para ministrar um minicurso para os participantes inscritos no 3º Encontro de Professores.

O tema abordado foi *ciência, tecnologia e educação interdisciplinar*, apresentando assim, novas maneiras de comunicar ciência e tecnologia a partir da utilização do mecanismo de Anticítera como recurso didático interdisciplinar. O dispositivo é um instrumento astronômico que, estudado desde sua descoberta (1901) até os dias atuais é considerado um computador mecânico.

O minicurso teve como objetivo potencializar o processo de ensino e aprendizagem, em específico, nas disciplinas de História, Matemática, Física e Geografia, promovendo trocas de experiências e o envolvimento ativo entre os educadores com o ato de planejar, executar e avaliar as atividades propostas, bem como, motivar os alunos para o exercício do desenvolvimento da ciência.



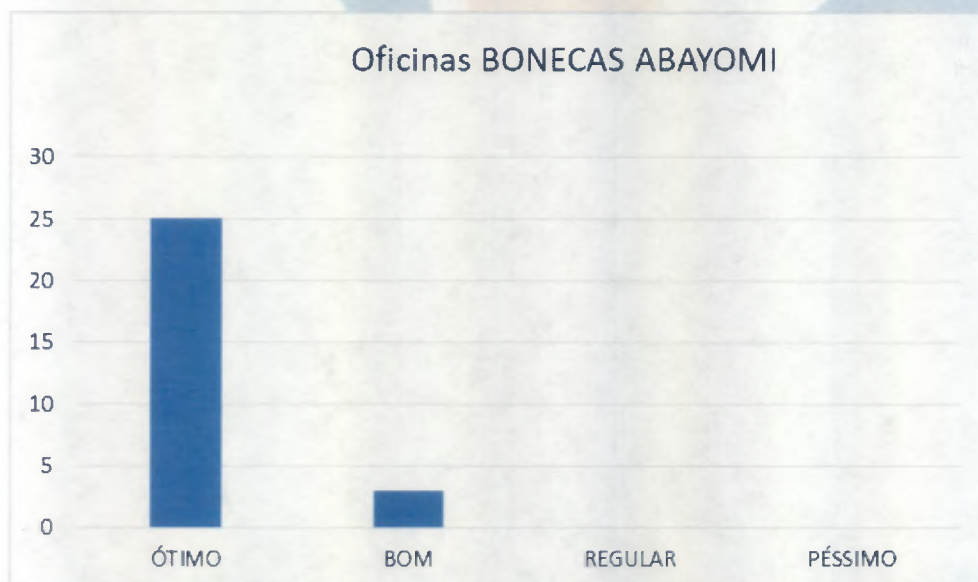
O minicurso teve 61 participantes, sendo que 100% deste público aceitou responder a pesquisa.

Oficina Bonecas ABAYOMI

No mês de julho, atendemos 400 visitantes com a oficina Bonecas.

Bonecas Abayomi são pequenas bonecas negras, feitas de pano e sem costura alguma, apenas com nós ou tranças. A boneca foi criada para as crianças, jovens, adultos na época da escravidão, onde eram confeccionadas com pedaços de saias, único pano encontrado nos navios negreiros, para acalmar e trazer alegria para todos.

Legados da cultura africana, essas bonecas são consideradas como amuletos até hoje.

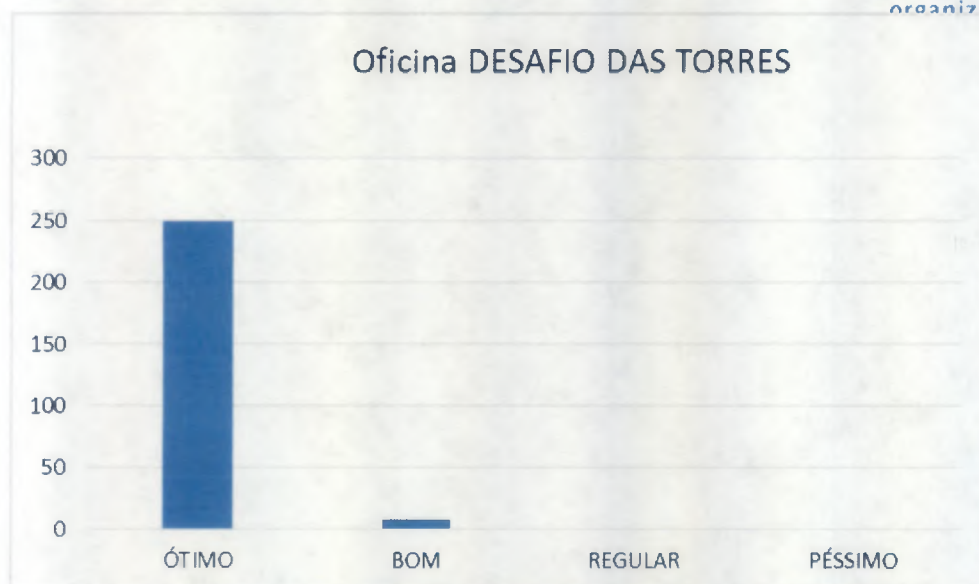


Dos participantes, 7% aceitaram participar da pesquisa de satisfação.

Oficinas Lego Education – DESAFIO DAS TORRES

De 9 a 28 de julho como parte da programação de férias foram realizadas oficinas de LEGO com o tema "Desafio das Torres" onde os visitantes, divididos em grupos, colocaram a mão na massa para enfrentar diversos desafios para construir a torre de LEGO mais criativa e resistente possível.

Essa atividade recebeu 1.840 participantes, sendo que 14% aceitaram participar desta pesquisa.

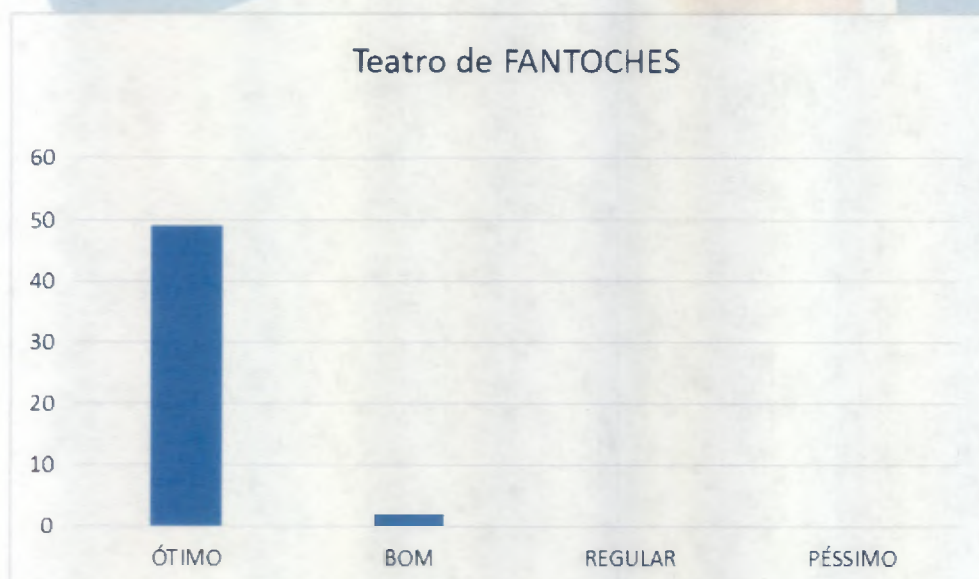


Teatro de FANTOCHES

Durante os dias 3 e 4 de julho recebemos na área externa do museu - na tenda - projeto coordenado pelo Comando de Policiamento de Trânsito da PM, um teatro de fantoches direcionado a crianças de 4 a 10 anos.

Com uma apresentação ao dia, o principal objetivo foi transmitir de forma lúdica - por meio de personagens como "Taxista", "MotoBoy", "Zé Bebinho", "Cadeirante" entre outros - noções de como se comportar de maneira segura no trânsito sendo utilizada como uma importante ferramenta de exercício de cidadania, conscientização e inclusão social.

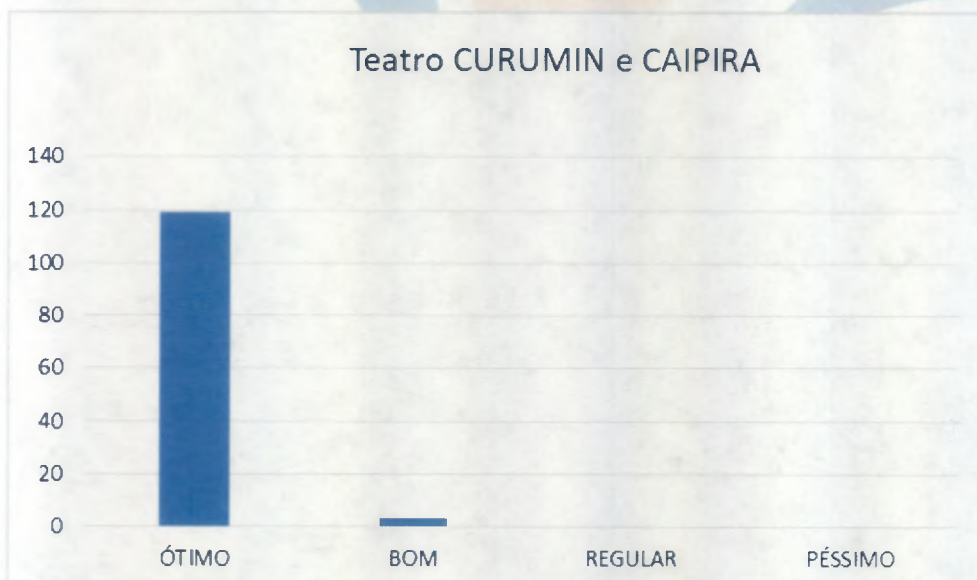
O teatro atendeu cerca de 100 participantes e 50% deste público respondeu a pesquisa.



Apresentações teatrais CURUMIM e CAIPIRA, no teatro-ônibus BuZum

O ônibus-teatro **BuZum!**, companhia que percorre o Brasil inteiro levando teatro de bonecos, trouxe ao Museu Catavento dois espetáculos do folclore brasileiro: nos dias 30 de novembro e 1 de dezembro, com a peça “**Curumim**”, uma homenagem à cultura indígena, seus costumes, crenças e sua forte relação com a fauna e flora regional brasileira; e em 14 e 15 de dezembro com “**Caipira**” texto que busca resgatar a cultura do interior, fazendo uma mistura das tradições típicas, costumes e vivências de diferentes lugares, além de homenagear figuras folclóricas como o Saci-Pererê, o Curupira e o Lobisomem.

Com estas atividades atendemos 643 visitantes, sendo que 19% aceitaram participar da pesquisa



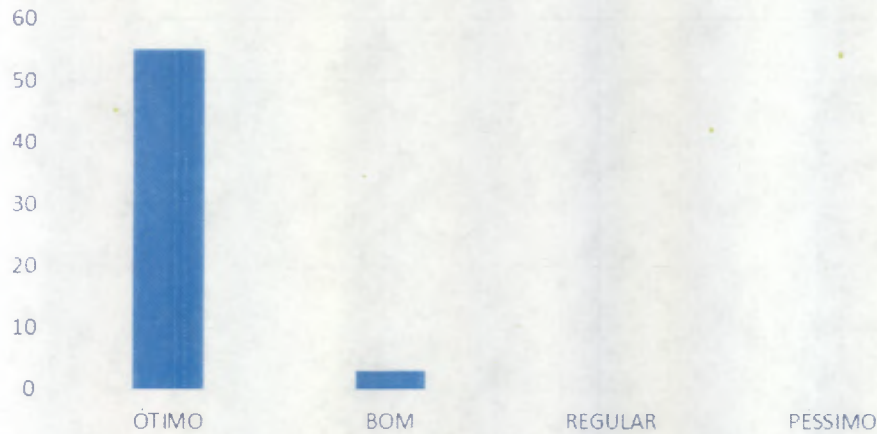
Teatro POR UM FUTURO SUSTENTÁVEL

Para marcar o Dia Internacional dos Direitos Humanos, em 10 de dezembro, o Museu Catavento em parceria com o Grupo de Teatro infantil CIÊNCIA DIVERTIDA, apresentou no auditório o espetáculo teatral “Por Um Futuro Sustentável”. A peça aconteceu em duas apresentações, sendo que no período da manhã contamos com interprete em LIBRAS. Para tanto, escolas com alunos com deficiência auditiva foram especialmente convidadas a participar da atividade.

O espetáculo, que contou com 200 participantes, além de demonstrar aos visitantes a importância da preservação de nosso planeta e o uso adequado de seus recursos naturais para as gerações atuais e futuras, proporcionou inclusão e acessibilidade.

Dos participantes, 29% aceitaram responder a pesquisa.

Teatro POR UM FUTURO SUSTENTÁVEL

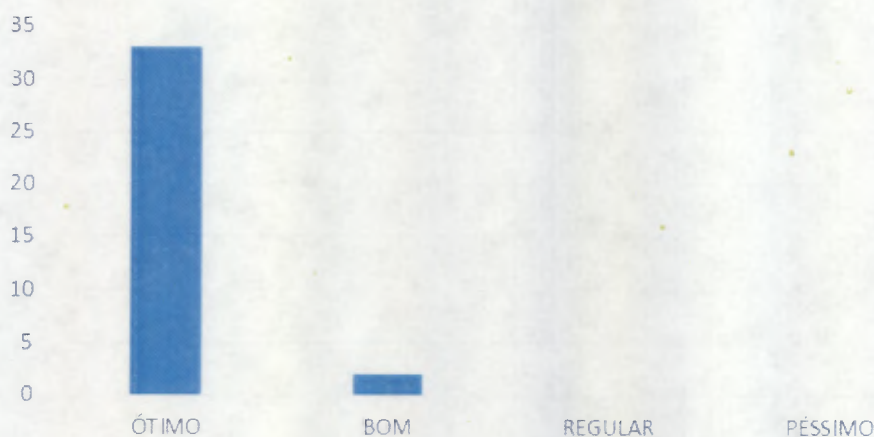


Teatro PARA CRESCER TEMOS QUE SABER COMER

Em comemoração ao Dia Mundial da Alimentação 16 de outubro, o Museu Catavento apresentou o espetáculo teatral "PARA CRESCER, TEMOS QUE SABER COMER". Por meio da arte e do entretenimento, o espetáculo permitiu que o público conhecesse que a rotina de uma boa alimentação, associada a exercícios físicos contribuem para prevenção da obesidade.

Participaram dessa atividade 150 pessoas e 23% participaram da pesquisa.

Teatro PARA CRESCER TEMOS QUE SABER COMER

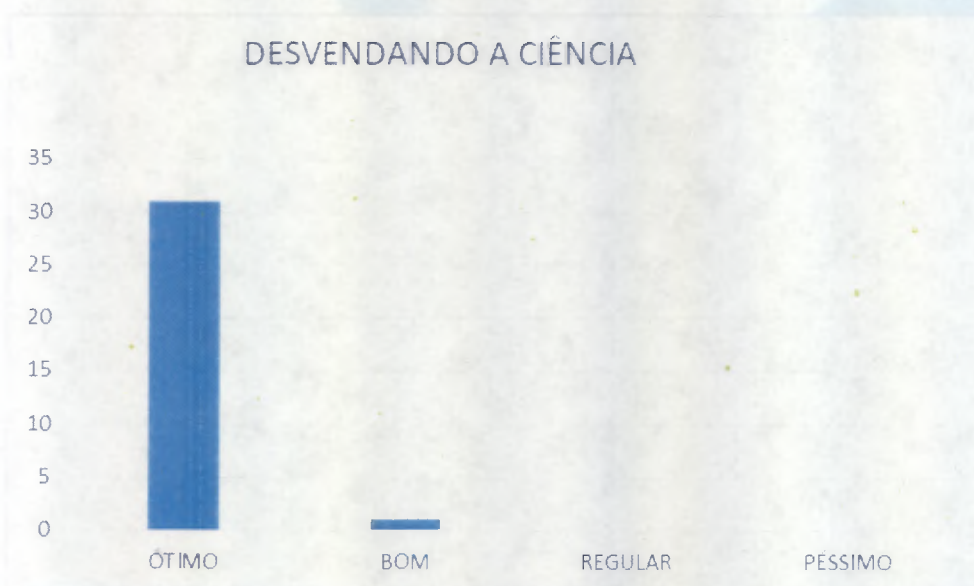


Workshop DESVENDANDO A CIÊNCIA

Em parceria com o Instituto Butantan, por meio do CENTD *Centre of Excellence in New Target Discovery*, em 12 de outubro foi realizada a atividade “Desvendando a Ciência”.

A ação aconteceu na área externa do museu e foi mediada por cientistas do instituto. Na ocasião os visitantes tiveram a oportunidade de visualizar partículas microscópicas como a glândula de veneno de sapo, e realizar experimentos como a pipetagem de proteína e fotografar com celular. Além disso os participantes aprenderam a importância do estudo de animais como serpentes, aranhas e taturanas e o uso de seus venenos como ferramentas de estudo.

Participaram da atividade 215 pessoas e 15% responderam a da pesquisa.

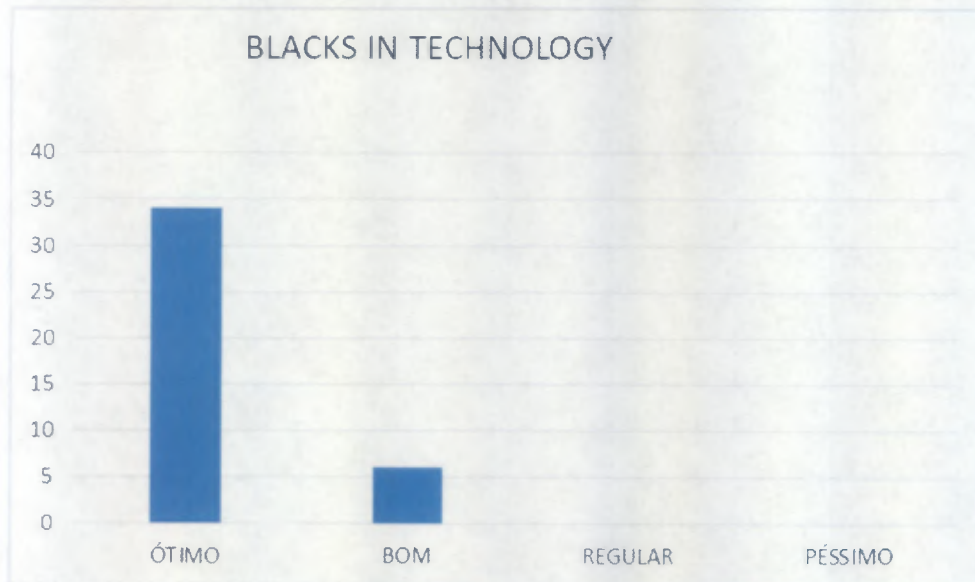


Palestra BIT – BLACKS IN TECHNOLOGY

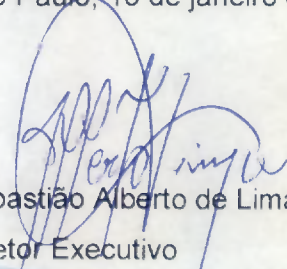
Em 20 de novembro, o Museu Catavento - em parceria com o Consulado dos Estados Unidos, promoveu o bate-papo “Jovens Negros e Carreiras em Tecnologia: Uma Experiência dos EUA”, com Elizabeth Cotton – Diretora de Parcerias Estratégicas na Blacks in Technology. Blacks in Technology (BIT) é uma organização dedicada a promover o aumento da representação e participação de mulheres e homens negros na indústria da tecnologia.


Num bate-papo descontraído, Miss Cotton falou sobre o tempo em que estudou no Rio de Janeiro, questões sobre racismo e preconceito no Brasil e EUA, suas experiências ao longo de sua carreira e a importância dos estudos e qualificação para enfrentar os desafios do mercado de trabalho em um mundo cada vez mais competitivo, sobretudo aos afrodescendentes.

Todos os 40 participantes responderam a pesquisa de satisfação.



São Paulo, 15 de janeiro de 2020.


Sebastião Alberto de Lima
Diretor Executivo


Ana Rita Carlos Lima
Assessora do Educativo

GOVERNANÇA- PROGRAMA DE GESTÃO EXECUTIVA, TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA
RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO EM GERAL (COM ÍNDICES DE SATISFAÇÃO) – INFORMAÇÕES COLETADAS NO TOTEM ELETRÔNICO

2º semestre 2019

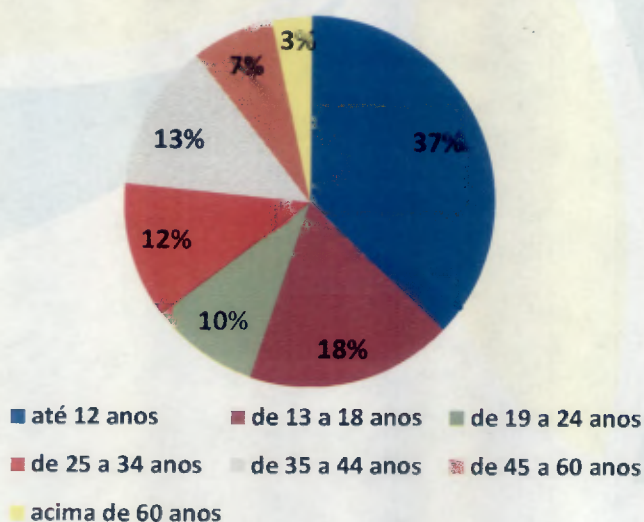
Dispomos de dois totens eletrônicos de pesquisa de satisfação de público em geral, ambos ficam localizados em espaços estratégicos do Museu Catavento, a ideia é que o público responda ao término da visita. O preenchimento da pesquisa não é obrigatório, mas enquanto o visitante circula livremente nas seções do museu, os monitores de visitação informam a importância desse retorno para avaliar o atendimento em geral.

Neste 2º semestre, cerca de 5.080 visitantes responderam à pesquisa durante ou após realizarem suas visitas, espontaneamente.

Abaixo, seguiremos com os resultados:

- **Resultados**

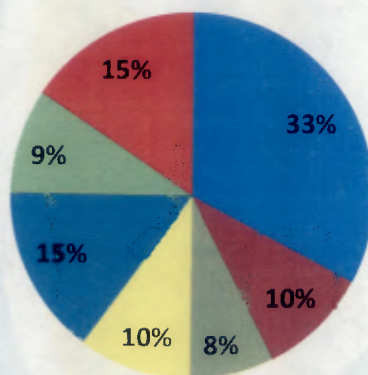
Qual sua faixa etária?



A primeira questão tem como objetivo identificar a faixa etária do público que recebemos. Neste caso, como nas pesquisas anteriores, a maioria dos visitantes tem até 12 anos, seguida por aqueles com faixa etária de 13 a 18 anos.

Não é possível afirmar que estes responderam sem auxílio de seus respectivos responsáveis.

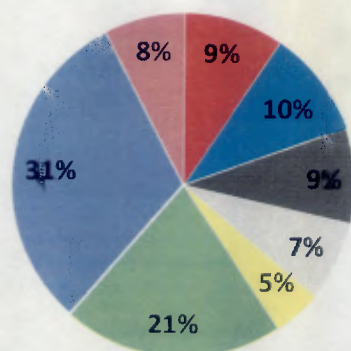
Qual seu grau de instrução?



- Ensino Fundamental - incompleto
- Ensino Fundamental - completo
- Ensino Médio - incompleto
- Ensino Médio - completo
- Ensino Superior - completo
- Ensino Superior - incompleto
- Pós Graduação

Visando identificar a escolaridade do público visitante, 32% responderam como estudantes do ensino fundamental-incompleto, confirmando o perfil da idade da questão anterior.

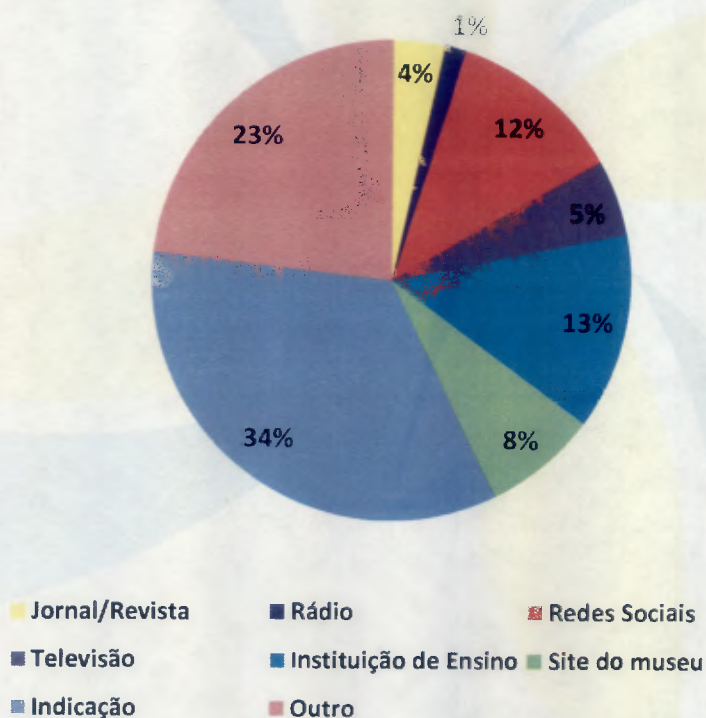
Onde você reside?



- São Paulo - Zona Norte
- São Paulo - Zona Sul
- São Paulo - Zona Leste
- São Paulo - Zona Oeste
- São Paulo - Centro
- Outras cidades
- Outros estados
- Outros países

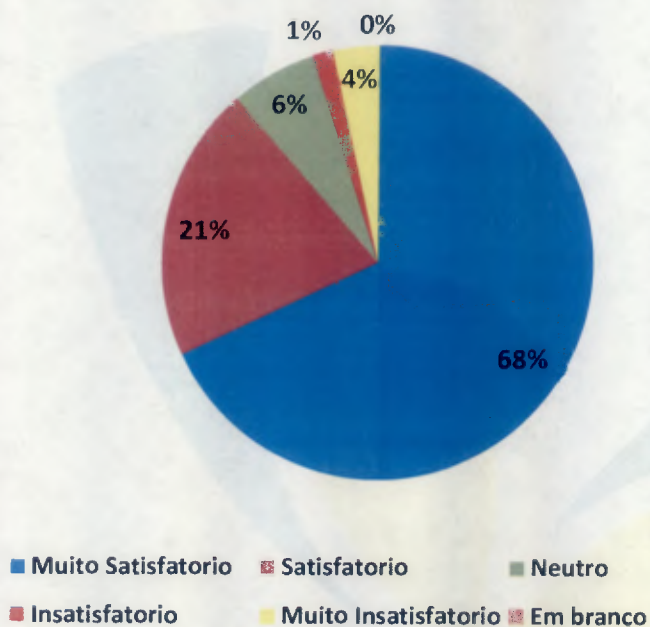
Na questão abaixo, sobre como o visitante ficou sabendo do museu, a opção “indicação” continua prevalecendo com 38%, seguida de “outros” com 24%. É considerado como “outros” as exposições itinerantes que o Catavento tem levado a outros espaços, como exemplo shoppings e metrô. Esse resultado é de extrema importância, pois demonstra o bom acolhimento do visitante em todos os quesitos, de forma que este recomende o museu para pessoas do seu círculo social. Além disso, contribuiu para o crescimento do público, o excelente trabalho de nosso setor institucional, garantindo que o Catavento se mantém presente em diversos veículos de comunicação.

Como ficou sabendo do Museu Catavento?

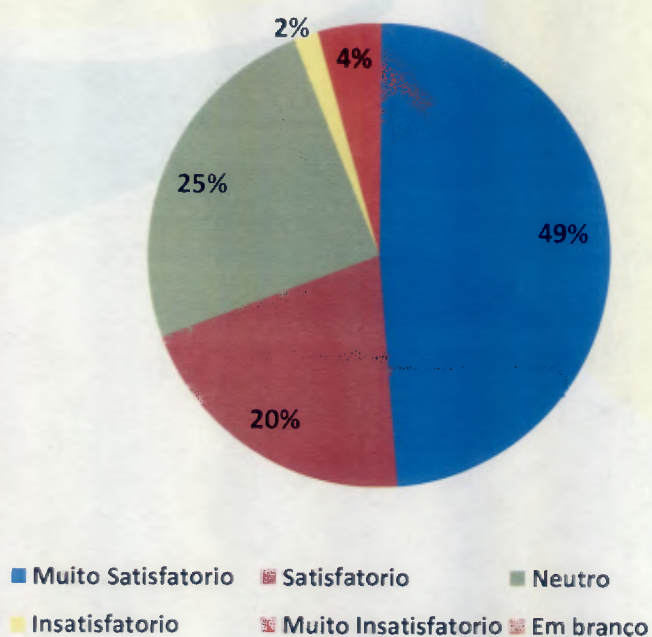


Os visitantes classificam o atendimento da bilheteria, estacionamento e monitores através da escala *Likert*. De forma geral, as 3 questões tiveram resultados “satisfatórios”, assim como nas pesquisas anteriores. As porcentagens que representam “insatisfatório” e “muito insatisfatório” são referentes às filas da bilheteria e estacionamento, principalmente aos finais de semana, feriados e período de férias escolares que recebemos com maior frequência visitantes espontâneos.

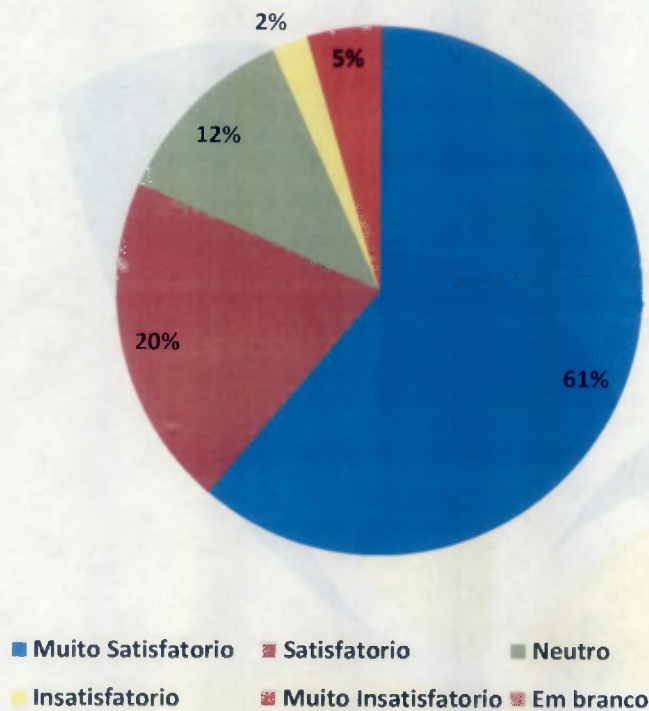
Atendimento Bilheteria



Atendimento Estacionamento

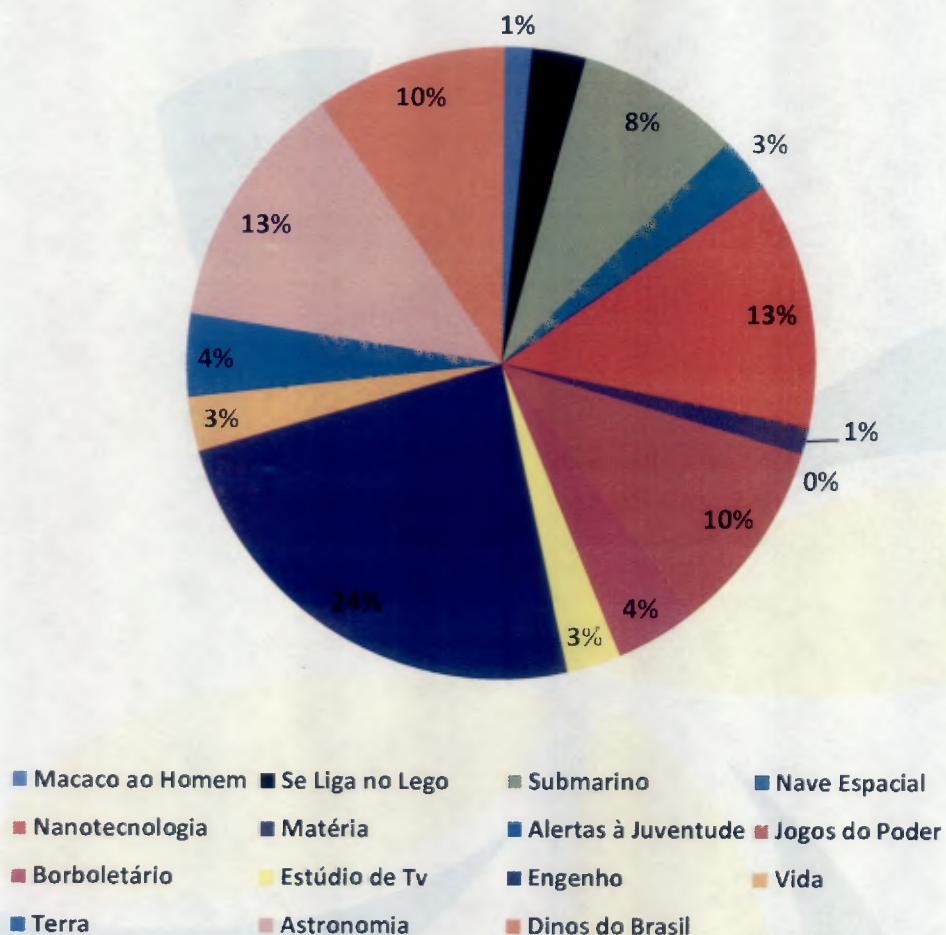


Atendimento Monitores



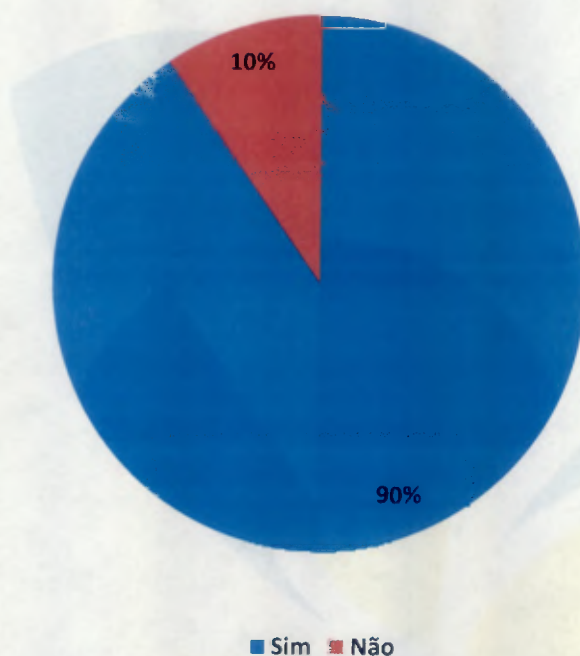
O museu é dividido em diversas seções, expondo dos mais variados temas voltado às áreas da ciência. Para que o público mantenha o interesse em nos visitar com frequência é fundamental a atualização constante dos conteúdos presentes nos espaços. Nesse contexto, o setor educativo desenvolve diversas ações para manter suas instalações e monitorias sempre atraentes e estimulantes para que o visitante possa descobrir um pouco do mundo científico de maneira instigante.

Qual seção do Museu Catavento você mais gostou ?



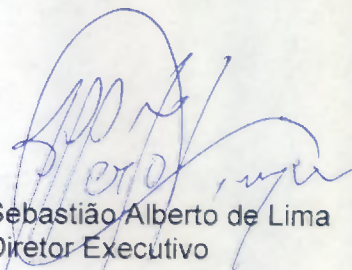
A questão abaixo, é utilizada para mensurar o nível de satisfação dos visitantes. Desde o início da implantação do totem, esse resultado tem sido satisfatório, nesse semestre 90% do nosso público retornaria e recomendaria o museu Catavento.

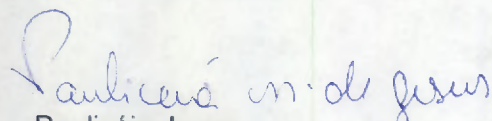
Você retornaria e recomendaria esse museu?



O objetivo da pesquisa é o de conhecer o perfil dos visitantes do Museu Catavento. De forma geral, os resultados obtidos nos mostram que o Catavento tem prestado serviços eficientes ao público, dessa forma, contribuindo para continuarmos o museu mais visitado do estado de São Paulo.

São Paulo, 24 de janeiro de 2020.


Sebastião Alberto de Lima
Diretor Executivo

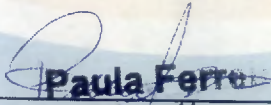

Paulicéia Jesus
Supervisora de Visitação

Relatório 4º Trimestre 2020
Programa Governança

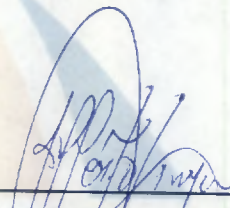
Eixo 5 – Pesquisas de perfil e satisfação de público realizada bianualmente, a partir de metodologia adequada para a área museológica.

Neste quarto trimestre foi finalizada a pesquisa de perfil e satisfação de público, aplicada de outubro a dezembro. Os resultados obtidos pela iniciativa, foram compilados por levantamento de dados, atribuindo a questões relevantes da instituição, vindo a contribuir com a gestão do mesmo. Tal ação foi documentada entre as áreas de governança e visitação do Museu, realizando uma documentação detalhada desde a metodologia utilizada até a apresentação dos dados obtidos.

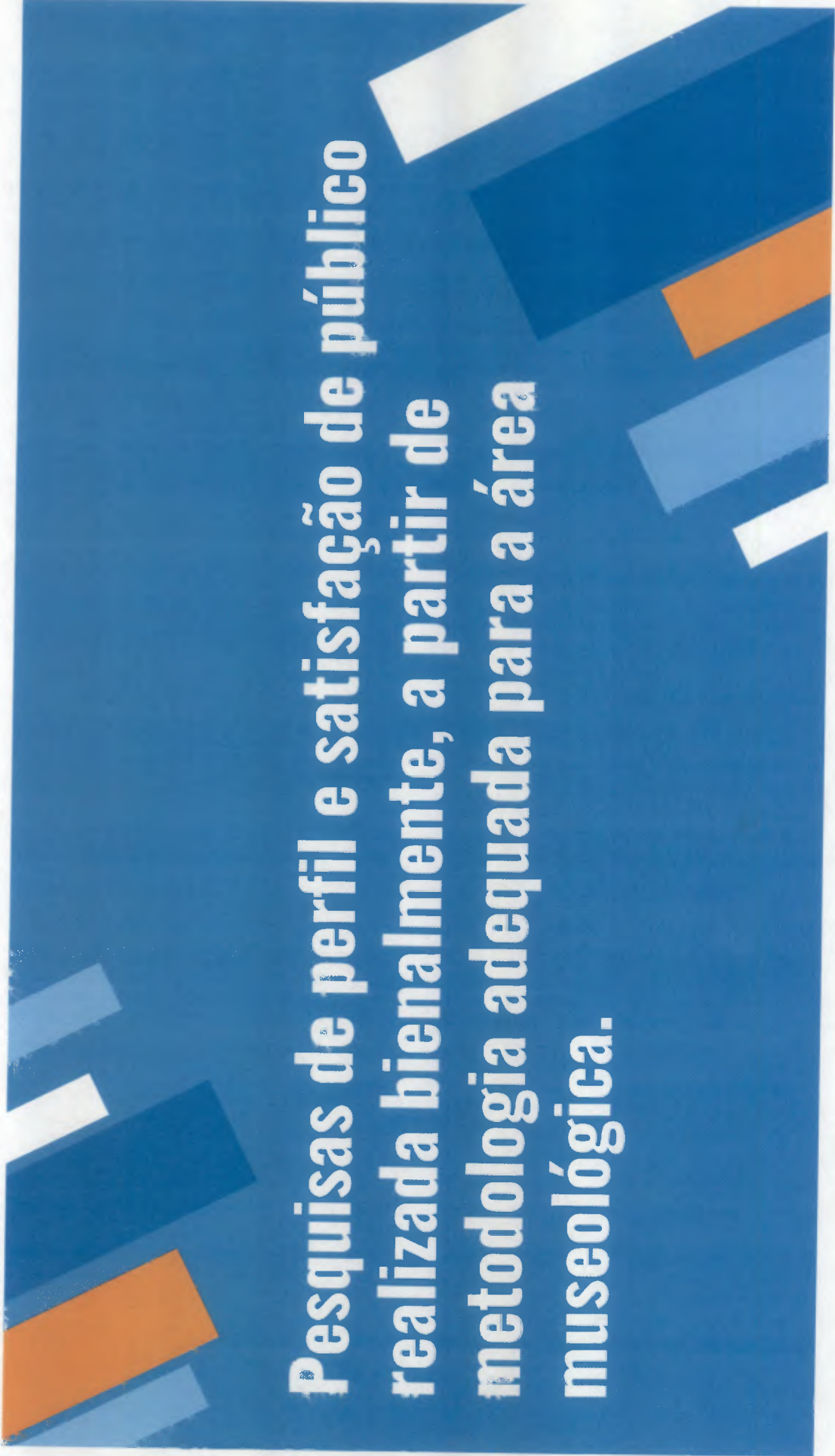
São Paulo, 24 de janeiro de 2020.




Paula Ferro
Museóloga



Alberto Lima
Diretor Executivo

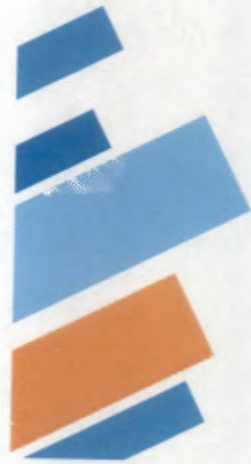


**Pesquisas de perfil e satisfação de público
realizada bienalmente, a partir de
metodologia adequada para a área
museológica.**



Apresentação

A cada dia a pesquisa de satisfação do público que frequenta os museus torna-se um elemento imprescindível para que as instituições alcancem seus objetivos. No caso do Museu Catavento, não é diferente, visando ampliar sua participação no meio museológico e melhorar seus serviços prestados à sociedade, estão realizando cada vez mais pesquisas para avaliar a satisfação de seus visitantes. Através das pesquisas o Museu também busca oportunidades para inovação de serviços, avaliando seu desempenho e garantindo que os esforços de melhoria da qualidade estejam sendo corretamente conduzidos para o seu público.



3 FOCOS CENTRAIS



Transparência

Utilidade

Finalidade



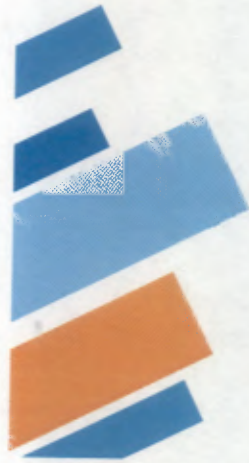


Transparência

Nosso objetivo é trazer tanto para os nossos visitantes a transparência de todas as atividades que o Catavento desenvolve ao longo dos anos, dessa forma, os visitantes que participaram da pesquisa puderam perceber ao longo da atividade, o motivo pelo qual estavam participando e o quanto tal ação iria contribuir com a instituição. Tais informações foram ditas verbalmente pelo próprios responsáveis pela aplicabilidade da pesquisa, havendo trocas de informações a respeito, tendo sempre presente uma pessoa que pudesse orientar no que fosse necessário.

Após os dados serem revelados o Museu tem como objetivo compartilhar com as demais pessoas que possam interessar.





Utilidade

5

Em todo o processo realizado uma das preocupações centrais foi a utilidade que essa ação poderia trazer para o Museu. Para isso focamos nas perguntas mais pertinentes, que pudessem trazer maior impacto para gestão museológica, sem deixar de lado a preocupação em realizar a pesquisa de forma mais didática e confortável para o visitante, para que pudéssemos extrair o melhor que eles pudessem oferecer, de forma qualitativa.

Para isso, foi conversado com toda equipe, classificando todas perguntas mais pertinentes para cada área e formular de forma mais clara possível.





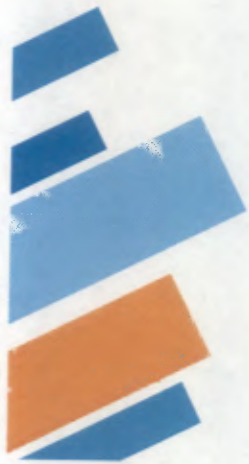
Finalidade

6

A finalidade da ação deveria ser de forma transparente e útil, também viu-se como estratégia definir a finalidade que tal ação iria gerar para o Museu, ou seja, o que fazer com tais dados ?

Após o levantamento dos dados da pesquisa, foi realizada uma reunião para apresentar os resultados para toda equipe. Sempre buscando focar nos feedbacks e pensando em ações que devemos manter e as que precisam de mudanças, de forma sustentável e de longa duração.





7



Metodologia

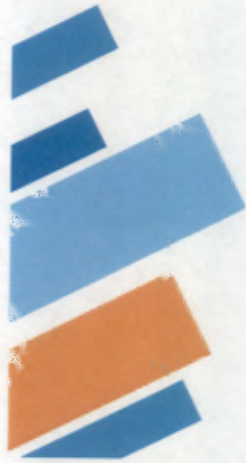




Passo a passo

- » Diagnóstico
- » Elaboração das perguntas
- » Elaboração de estratégia para aplicação
- » Levantamento dos dados
- » Discussão em grupo
- » Apresentação para equipe (feedback)

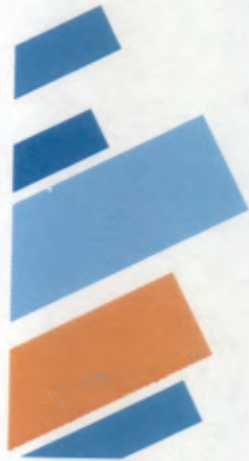




Diagnóstico

- » Levantamento das últimas pesquisas
- » Pontos que precisam ser questionados





Elaboração das perguntas

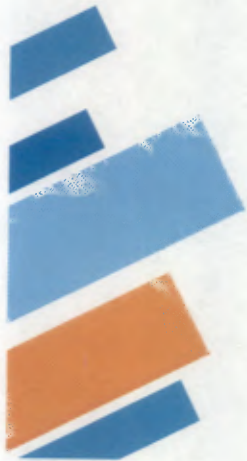


- » Qualidade do serviço fixo prestado
- » Exposições de longa duração
- » Atividades permanentes



- » Qualidade de novos serviços
- » Levantamento das respostas para realizar novas atividades





Elaboração de estratégia para aplicação

- » Entrega da pesquisa pelo monitor estando sempre ao lado para ajudar
- » Pontos de saída
- » Abordagem de forma receptiva e explicativa (detalhando a finalidade da ação)





Aplicabilidade





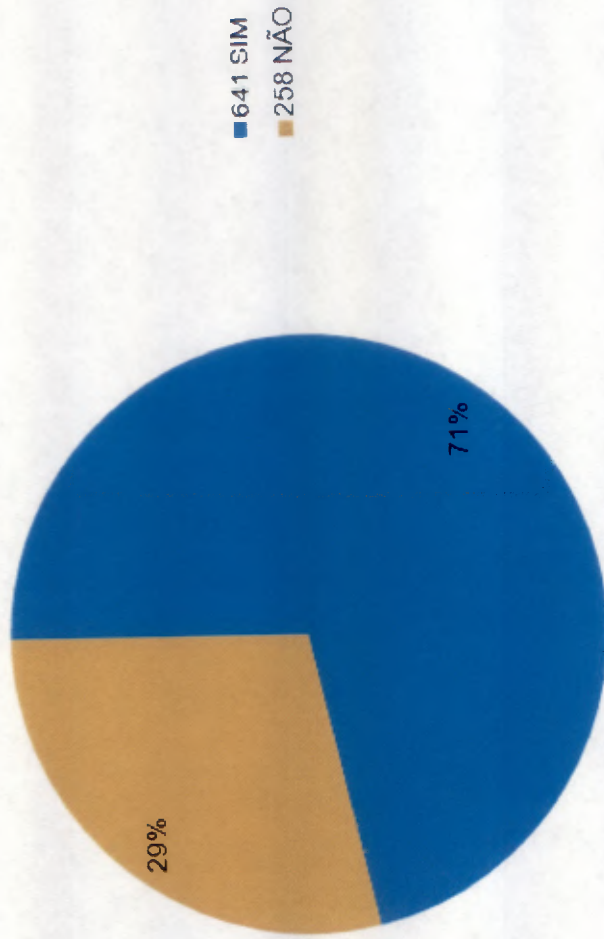
913

Total de visitantes que responderam em 3 meses de pesquisa

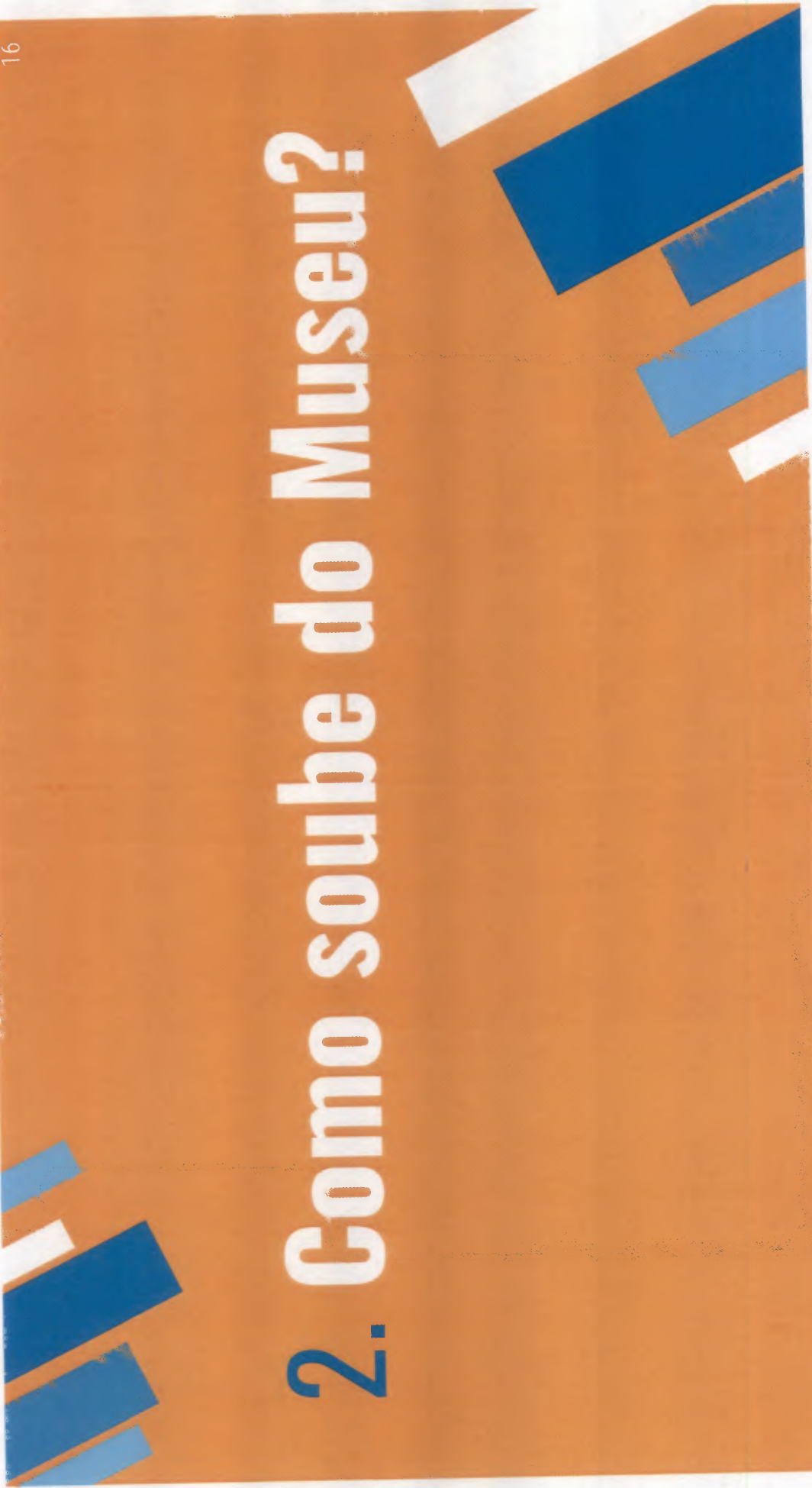


1. É a primeira vez que você visita este museu ?

É a primeira vez que você visita este museu?



2. Como soube do Museu?



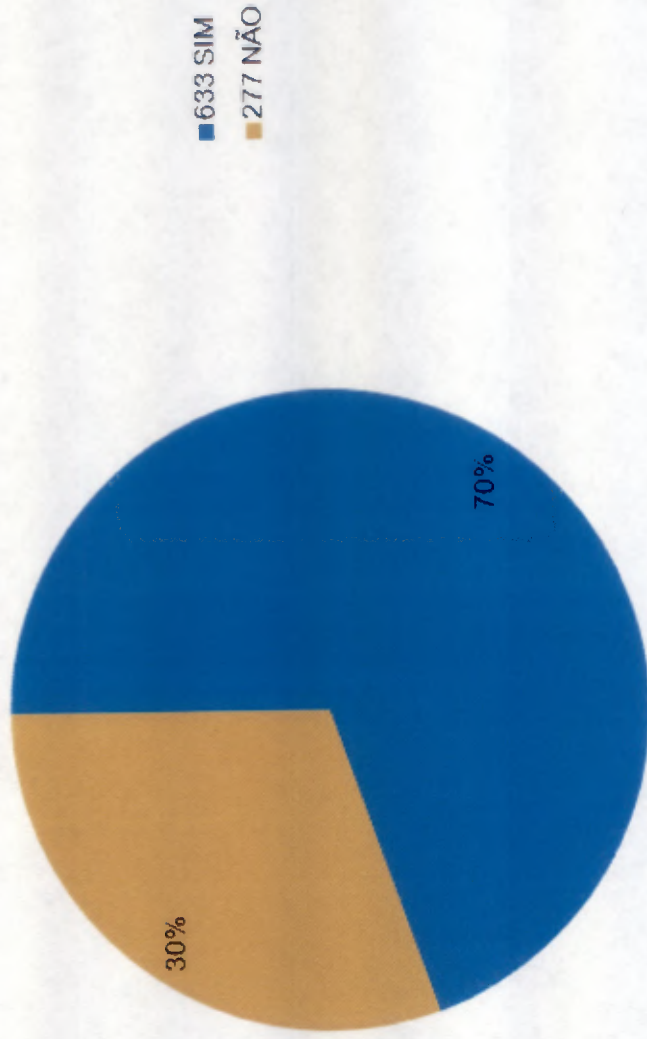
Como soube do Museu ?



3. Você costuma visitar museus?

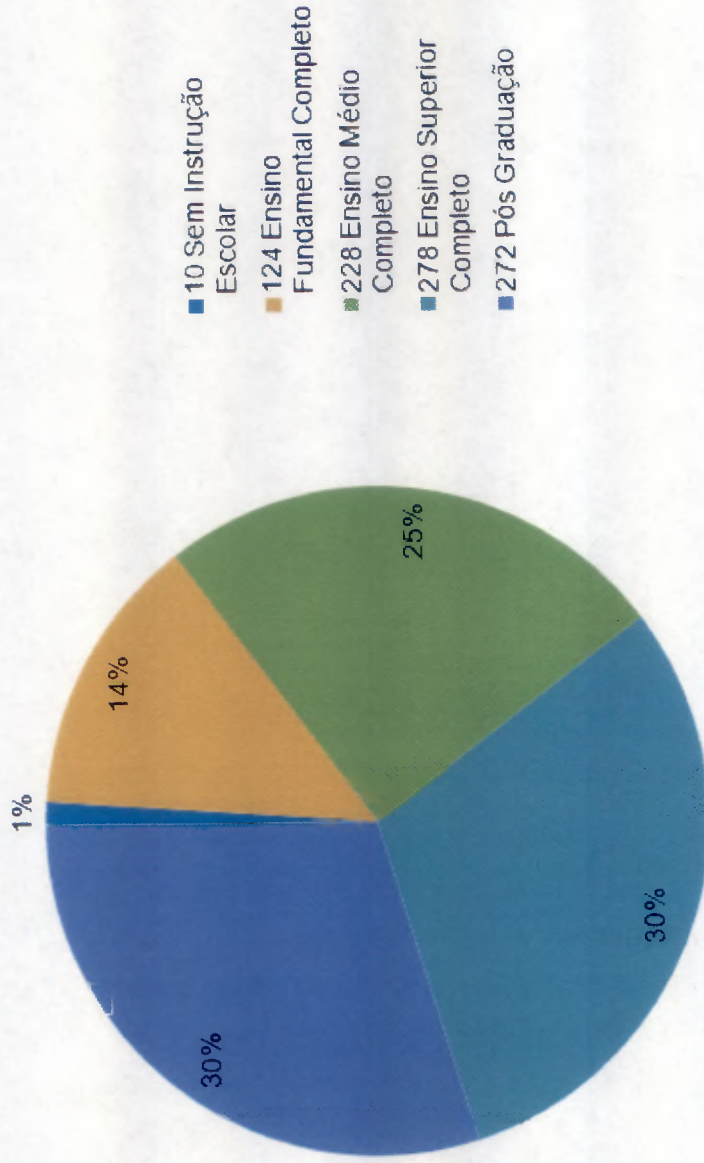


Você costuma visitar museus ?



4. Escolaridade

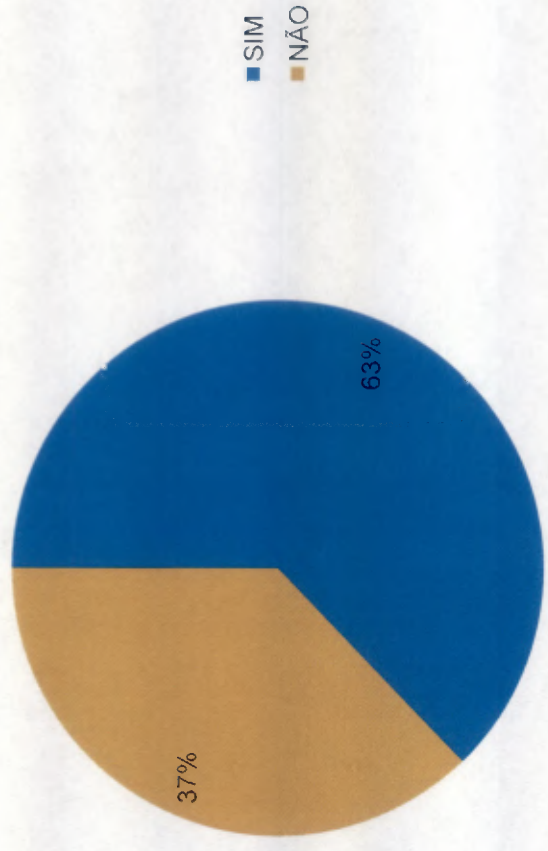
Escolaridade



5. Você é de fora da cidade de São Paulo?

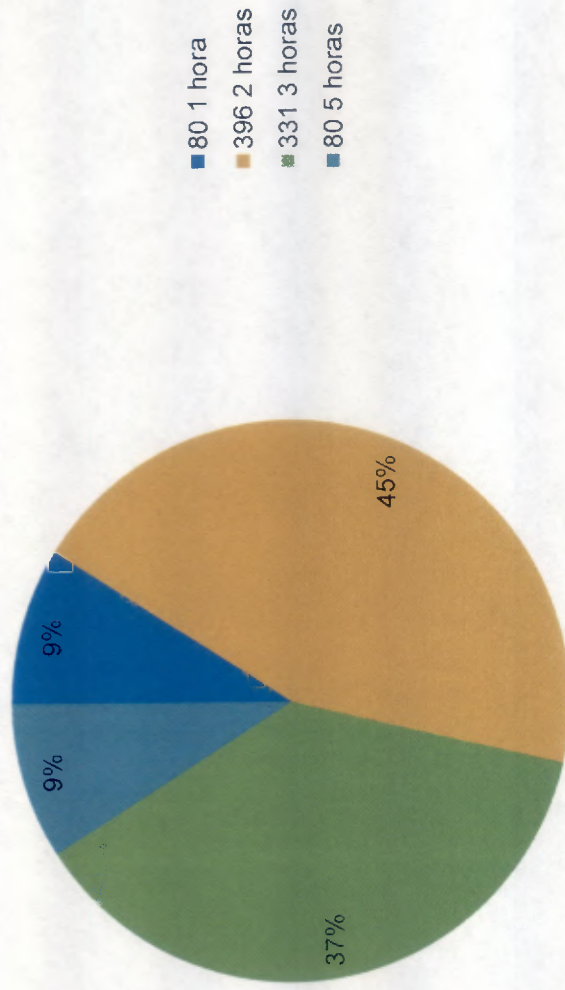


Você é de fora da cidade de São Paulo?

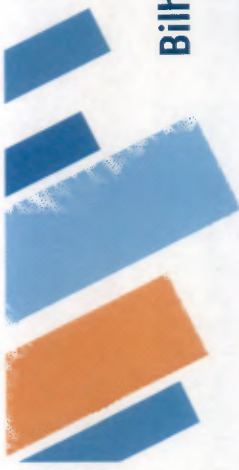


5. Quanto tempo durou sua visita ?

Quanto tempo durou sua visita?



6. Como você avalia os nossos serviços?




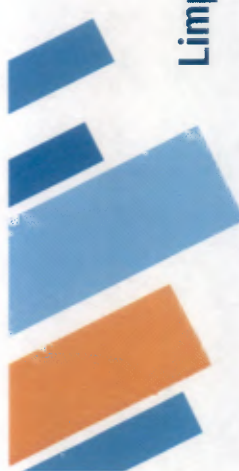
Bilheteria: Trabalho em conjunto com a equipe de visitação, recepcionando com competência os mais variados grupos visitantes do museu.

Monitores: Auxiliam no espaço expositivo, ajudam o visitante a se localizar dentro do museu e também aplicam monitorias de acordo com sua respectiva seção.

Sinalização: Indicação dos locais dentro do espaço expositivo do Museu Catavento, para ajudar na diferenciação de espaço.

Explicações: O Museu Catavento dispõe de um rico material educativo em conhecimento relacionado as áreas da Ciência, que é aplicado em todo o espaço expositivo e em todo acervo do museu.






Limpeza: Equipe terceirizada em conjunto ao Museu Catavento, onde realizam a limpeza constantemente dos espaços, a fim de deixar os locais limpos e organizados.

Lanchonete: Equipe terceirizada em conjunto ao Museu Catavento, que oferece lanches, salgados e bebidas para os visitantes em um ambiente apropriado para alimentação.

Conservação do espaço: Todo o acervo e o espaço do museu é conservado de maneira satisfatória, para que a experiência da visita seja excelente.

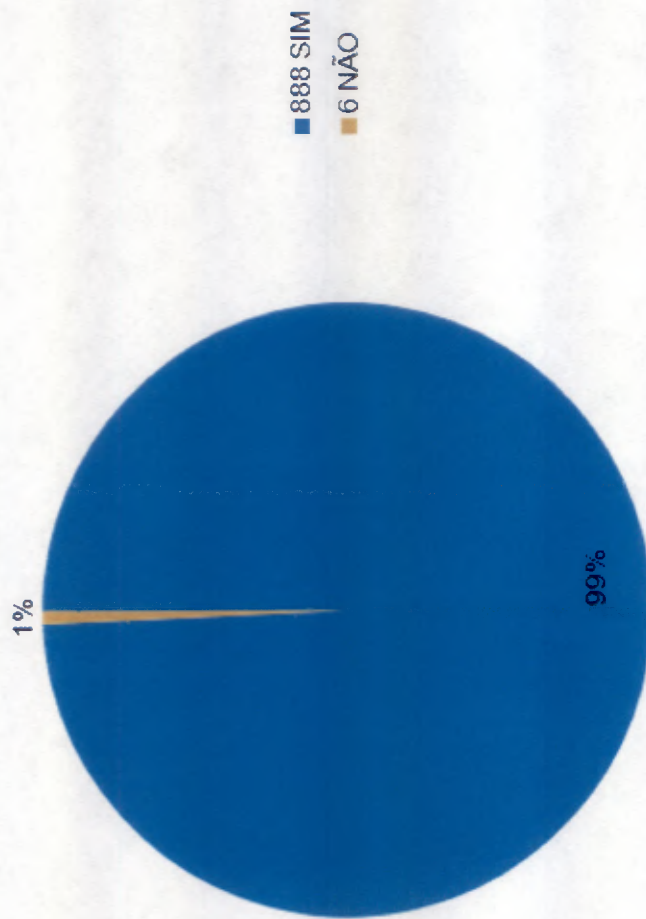


Como você avalia os nossos serviços?

Bilheteria	Monitores		Sinalização		Limpeza		Lanchonete		Conservação do espaço		Explicações									
	Total		Total		Total		Total		Total		Total									
861	28	2	732	79	10	789	87	7	854	33	3	395	151	26	771	96	11	609	92	18
BOM	MÉDIO	RUIM	BOM	MÉDIO	RUIM	BOM	MÉDIO	RUIM	BOM	MÉDIO	RUIM	BOM	MÉDIO	RUIM	BOM	MÉDIO	RUIM	BOM	MÉDIO	RUIM

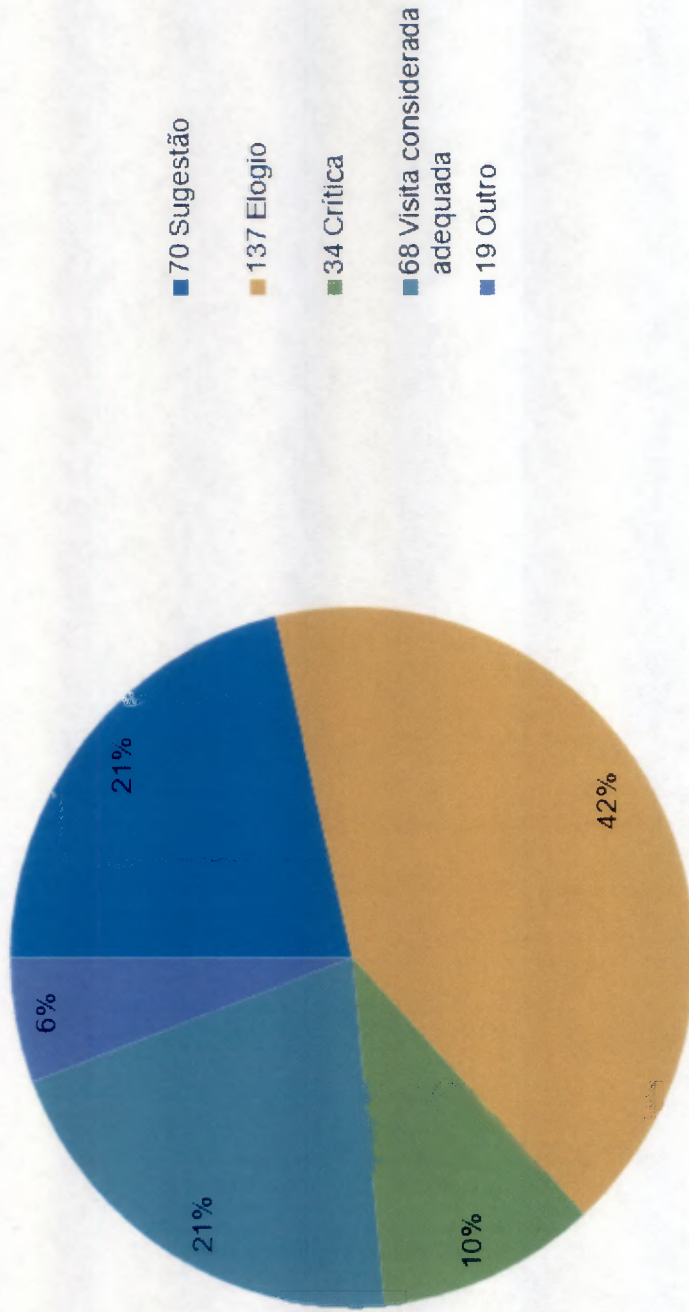
7. Foi útil sua visita?

Foi útil sua visita?



8. Faça suas considerações

Faça suas considerações

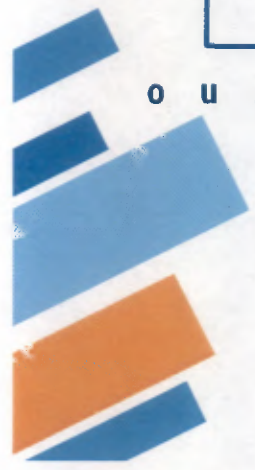


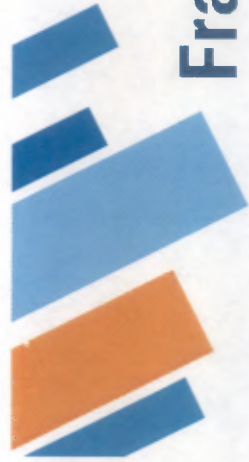
» Matriz Swot

A m b i e n t e I n t e r n o

A m b i e n t e E x t e r n o

<p>OPORTUNIDADE</p> <ul style="list-style-type: none"> -Parcerias; -Marketing boca a boca; -A visibilidade do museu nas mídias de comunicação; -Público de outros lugares do Brasil. 	<p>FRAQUEZA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Valores do cardápio da lanchonete; -Postura dos monitores; -Placas de indicações; -Manutenção dos experimentos.
<p>FORÇA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acervo do Museu; -Atendimento Atencioso e Receptivo; -Dia de gratuidade; -Acolhimento do setor de Visitação. 	<p>AMEAÇA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de segurança na região em que o museu está situado; -Concorrência com outros museus.





Fraqueza

O preço da lanchonete: A lanchonete fica situada no claustro e oferece: lanches, salgados, sorvetes, chocolate e bebidas como: água, refrigerante, suco e café. Por ser terceirizada, a própria empresa coloca o preço de seus produtos, porém isso se torna uma fraqueza a partir do momento que o público questiona sobre o preço não ser acessível e a qualidade dos produtos oferecidos. Apesar da forma de pagamento ter várias opções como: dinheiro, VR (vale-refeição) e cartão de débito, o público espontâneo mesmo assim opta por outros locais próximos ao museu para realizar a refeição ou o visitante traz sua alimentação de casa e faz piquenique nas dependências externas do museu. É importante ter um ambiente acessível para alimentação do público para que permaneçam no espaço sem precisar se locomover nos locais próximos a região.

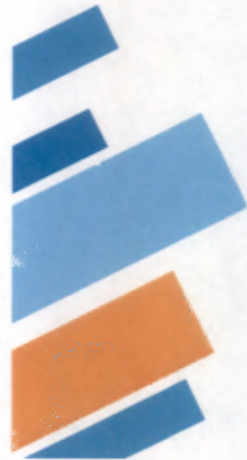




Postura dos Monitores: Os monitores auxiliam o público espontâneo no atendimento, na orientação dentro do espaço expositivo e no acervo do museu. Porém a postura tem que ser receptiva e atenciosa, para que os visitantes possam se sentir acolhidos. A postura é acompanhada e supervisionada constantemente pelo setor de Visitação.

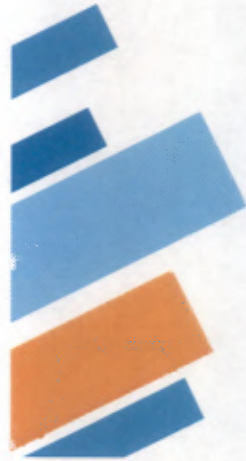
É importante o contato entre visitante > museu > monitor para que a experiência do público seja excelente.





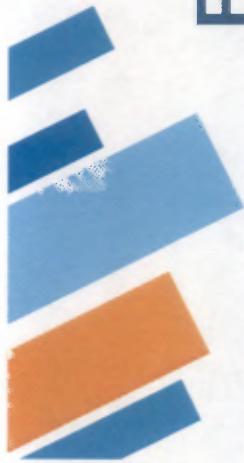
Placas de indicações: As placas de indicações dos locais é de suma importância para os visitantes se localizar dentro do espaço expositivo, por mais que dispomos de um folder (que possui o mapa do museu), para auxiliar na indicação de locais e os monitores de conteúdo que ficam nos espaços expositivos e também ajudam nesse auxílio, não contamos com placas de sinalização de língua inglesa, placas visuais no espaço facilitariam a logística do visitante que iria conseguir se localizar melhor. As estratégias de indicação de placas, pode acarretar em reclamações e/ou na frustração do visitante.





Manutenção dos Equipamentos: Por ser um museu que ensina sobre ciência de uma maneira interativa e de fácil entendimento as diversas modalidades de público que recebemos, temos muitos experimentos que auxiliam na experiência do visitante. Devido ao enorme índice de público, muitos equipamentos quebram e ficam em manutenção, o que ocasionalmente pode levar um tempo para serem consertados. O tempo que esses experimentos ficam em manutenção, se torna um ponto fraco quando o visitante vem realizar uma visita no museu, pois a falta desses experimentos implicam na experiência do público, que pode ocasionar na frustração da visita.



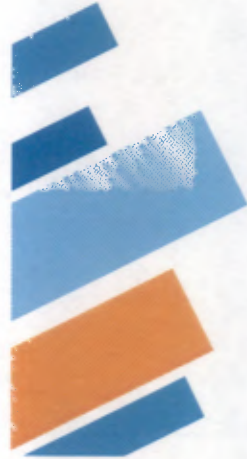


Força

Acervo do museu: O Museu Catavento dispõe de um grande acervo e possui 4 grandes seções relacionadas a ciência sendo: Universo, Engenharia, Vida e Sociedade.

Dentro dessas seções ainda dispomos de atividades em salas fechadas que possibilitam uma experiência única, além de possuímos muitos espaços que dialogam entre si e apresentam a ciência de forma lúdica e interativa. O acervo é tão expansivo que em um dia de visita não é possível conhecer todo o seu espaço e os visitantes acabam por voltar mais vezes para poder conhecer 100% do museu. Isso se torna um ponto forte visto que o público do museu mantém o interesse e retornar cada vez mais para conhecer o local por completo e a cada visita se surpreende com algo novo que não tinha percebido da primeira vez.



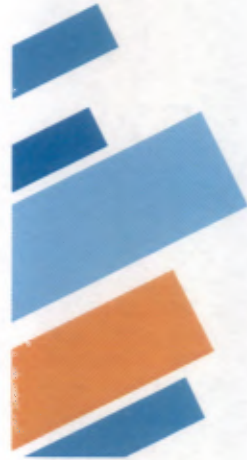


Atendimento Atencioso e Receptivo: Outro ponto forte é o atendimento que o museu proporciona para os visitantes. Desde da bilheteria até na hora em que o visitante se despede do local. O atendimento parte dos pilares: atenção e recepção.

•**Atenção:** o público espontâneo do museu exige uma atenção relacionada ao funcionamento do museu e a sua logística e por isso o acolhimento necessita de atenção para que o visitante possa sanar todas as suas dúvidas e estar bem informado.

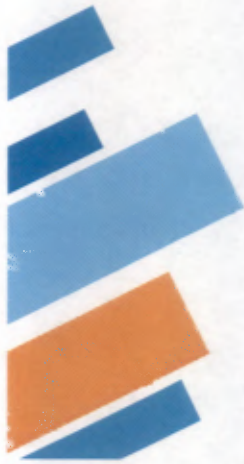
•**Recepção:** uma boa recepção entrega ao visitante o sentimento de acolhimento e de gratidão, pois esse primeiro contato que o visitante tem é primordial para que o restante de sua visita seja excelente.





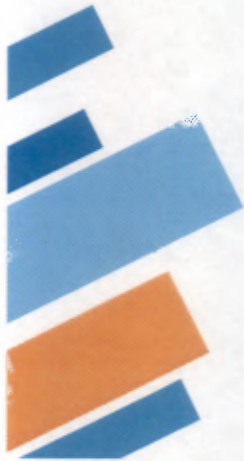
Dia de gratuidade: Todas às terças-feiras no Museu Catavento a entrada é gratuita para todos, isso é um ponto forte, pois é o dia em que recebemos uma grande quantidade de público e o nosso atendimento é reforçado para que todas as informações necessárias sejam passadas para que nesse dia tudo ocorra de forma positiva.





Setor de Visitação: O setor de visitação cuida de toda a parte relacionada a visita do espaço, auxilia nas questões de logísticas e também ajuda no funcionamento do museu. Com um setor tão abrangente quanto esse e com uma equipe preparada para receber todos os tipos de público, a visita se torna excelente e as expectativas dos visitantes podem ser superadas. Realizar a visita em um espaço onde há um setor preparado para receber o público, se torna um ponto forte, pois é esse contato que ajuda a construir uma boa percepção do museu.





Parcerias: Por ser um museu de ciência que trabalha com o método de informação e cultura de forma interativa, recebe grandes oportunidades de parcerias que surgem para fomentar ainda mais o espaço expositivo e agregar no conteúdo cultural e educativo do museu.





Marketing boca a boca: O marketing boca a boca é realizado pelos próprios visitantes do museu e por outras pessoas que conhecem o local ou escutam falar através de mídias sociais e outros métodos de comunicação, ou ainda, para aqueles que apenas passam em frente ao Museu, ficam curiosos pelo que possui nas dependências do antigo Palácio das Indústrias. Isso aumenta a visibilidade do museu que se torna conhecido por várias pessoas, chama a atenção de público que ainda não visitou e expande o alcance do museu. Normalmente as pessoas contam para outras as experiências adquiridas no Museu Catavento e isso atrai outras pessoas a visitar também.





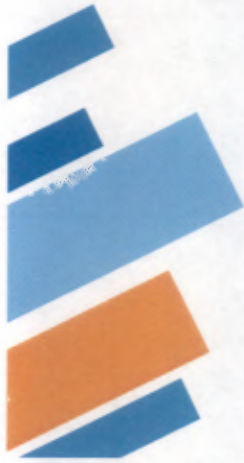
A visibilidade do museu nas mídias de comunicação: Por ser um museu localizado no centro da cidade de SP e tratar a ciência de maneira lúdica, interativa e educativa, isso chama a atenção dos veículos de comunicação que realizam matérias no local dando visibilidade para o museu. Além disso outras mídias de comunicação procuram o espaço do Catavento para realizar matérias pautadas pelos temas como: educação, cultura, ciência, lazer, tecnologia entre outros.





Público de outros lugares do Brasil : Com a ajuda do marketing boca a boca e das matérias realizadas nos veículos de comunicação, o museu recebe visitantes de outros estados do país e também de outros lugares do mundo. Isso enriquece ainda mais o museu, por ser reconhecido em outros locais e atrai mais público para conhecer o espaço expositivo.





AMEAÇA

Falta de segurança na região em que o museu está situado: A questão da segurança aos redores do Museu é algo que devemos levar em conta como fator de ameaça, pois temos apontamentos de casos de assaltos na região. Por conta disso, esse problema acaba afetando na procura de acesso ao espaço, visto que os visitantes sentem receio de circular em determinados locais devido à falta de segurança nas ruas. Infelizmente esse é um problema de falha na segurança pública da cidade de São Paulo, onde é ausente a presença de viaturas nos pontos críticos de circulação.



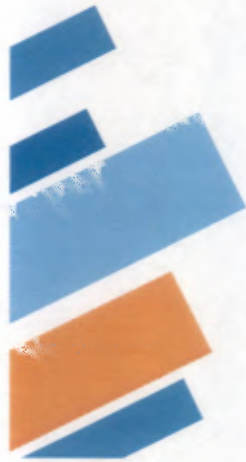


Concorrência com outros museus: Em São Paulo temos uma série de opções de centros culturais, como museus e demais equipamentos culturais relacionados a arte, cultura e educação. Devido a essa vasta gama de escolhas, muitas exposições são inauguradas por temporadas que acabam concorrendo com o acervo e as atividades do Museu Catavento, e apesar da grande concorrência, o Catavento segue como o mais visitado de São Paulo, pois sempre inova suas atrações e seu acervo fixo é de grande importância no ramo da Ciência, e programação curricular das instituições escolares ocasionando cada vez mais a captação de novos visitantes.



Conclusão

A pesquisa aplicada teve como finalidade compreender o perfil do seu público e a maneira que o mesmo vivencia o espaço. Com essa pesquisa foi possível concluir que o público frequentador é diverso, apresenta diferentes olhares para uma mesma atividade, o que torna enriquecedor para a instituição. Contudo, a pesquisa apontou também alguns pontos não satisfatórios que demandam atenção da instituição, e que por sua vez, não serão ignorados. Pois, assim partindo da avaliação será possível repensar em ações que melhorem a experiência do visitante.



Obrigada!

