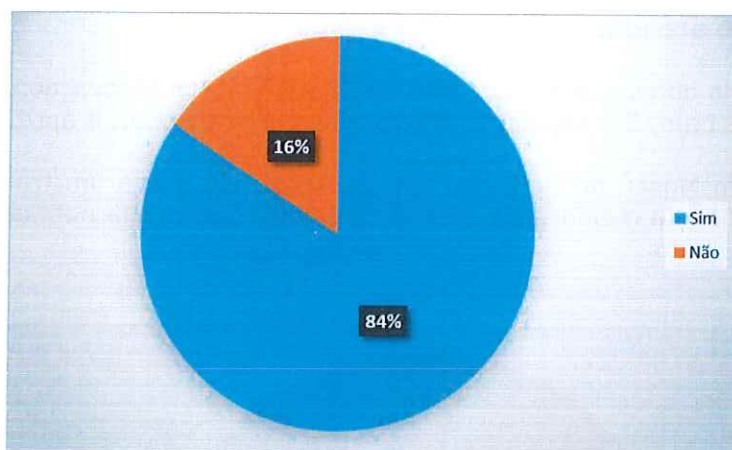


RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO COM EXPOSIÇÕES E PROGRAMAÇÃO CULTURAL

2019

1 – É a sua primeira visita ao Museu do Café?

Conforme relatado nas pesquisas, o percentual de novos visitantes durante o ano de 2019 foi de 84% e 16% dos respondentes estavam retornando à instituição. Esse número de pessoas que estiveram no Museu pela primeira vez, manteve o percentual acima de 80% durante todos os trimestres, assim como em 2018, que teve 83% de novos visitantes do total de entrevistados.

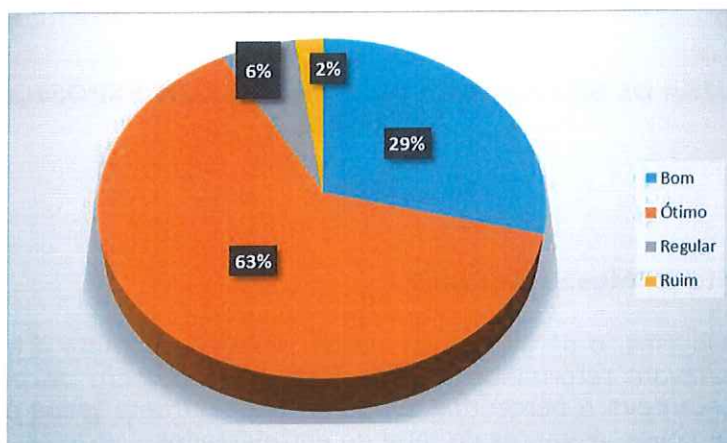


2 – Como foi atendimento no Museu do Café?

O atendimento do Museu do Café, teve, durante o ano de 2019, aprovação de 92% do público respondente, sendo que 63% consideraram ótimo, 29% bom, 6% regular e 2% ruim. Comparado ao ano de 2018, essa mesma aprovação foi de 93%, sendo que 60% adoraram e 33% consideraram bom.

Para garantir a qualidade no atendimento, desde 2018 é realizado mensalmente o SIAP – Sistema Integrado de Atendimento ao Público, que envolve representantes de todos os departamentos da instituição, objetivando melhorias e a eliminação de possíveis entraves na comunicação e nas relações com os visitantes. A partir desses encontros, também vem sendo elaborado um manual de atendimento ao público, com as atribuições e o entendimento do ofício que cada um desempenha dentro da instituição. Além dessas reuniões, foram aplicados, periodicamente, treinamentos para todas as equipes que trabalham diretamente com o público.

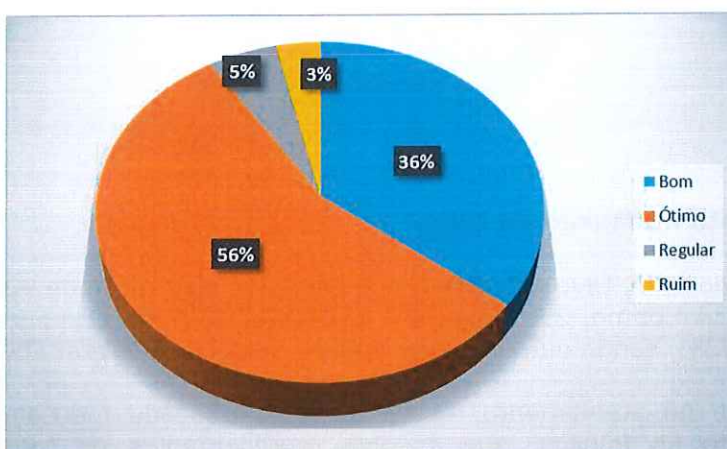
Cabe ressaltar também a importância das ações com os colaboradores do INCI, que envolvem visitas temáticas às exposições para expandir o conhecimento sobre o acervo do museu e encontros e workshops organizados pela equipe técnica, que discorrem sobre assuntos relacionados à preservação, conservação e pesquisa.



3 – O que você achou do atendimento da Cafeteria do Museu?

O atendimento da Cafeteria obteve, durante o ano de 2019, 92% de aprovação dos visitantes, sendo que, 56% acharam ótimo, 36% bom, 5% regular e 3% ruim. No ano anterior, a aprovação foi de 94%.

A equipe administrativa do Museu do Café mantém durante todo o ano um trabalho em conjunto com a Cafeteria, elaborando planos de melhorias e acompanhamento para cada notificação sobre o atendimento e qualidade do serviço prestado.

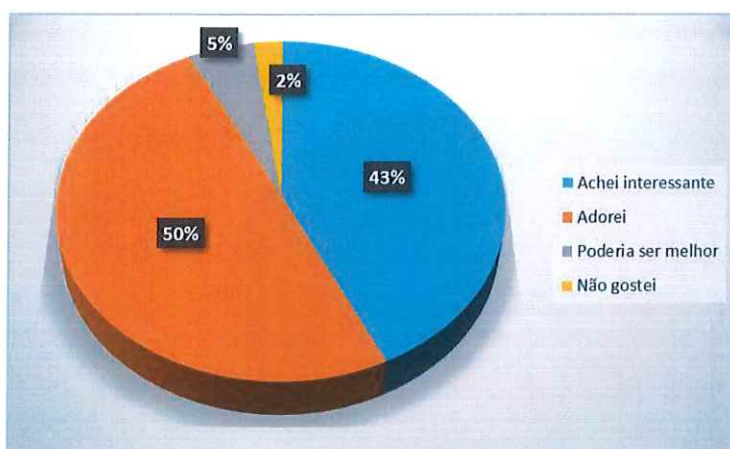


4 – O que você achou da exposição de longa duração “Café, patrimônio cultural do Brasil: ciência, história e arte”?

A exposição teve aprovação de 93% dos visitantes durante o ano de 2019, sendo que 50% adoraram, 43% acharam interessante, 5% consideraram que poderia ser melhor e 2% não gostaram. No ano de 2018, a aprovação foi de 94% do público.

Durante todos os trimestres foram realizadas melhorias na exposição de longa duração, como implantação e manutenção de sinalização, iluminação, limpeza, programas e acompanhamento da conservação dos acervos.

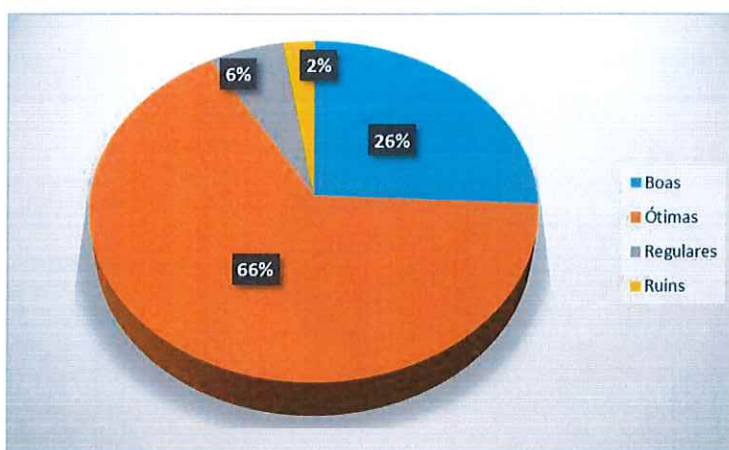
Além disso, ações educativas e programações culturais que dialogam com a exposição são desenvolvidas para diferentes tipos de público-alvo durante todo o ano.



5 – O que você achou das instalações do Museu?

As instalações do Museu tiveram a aprovação de 92% do público, sendo que 66% consideram ótimas e 26% boas. Do restante, 6% consideram que são regulares e 2% ruins. No ano de 2018 essa mesma aprovação foi de 93%.. Como melhoria de infraestrutura foram identificadas a climatização da sala multiuso, onde é realizada o espaço infantil de férias, atividades educativas e de programação cultural, a ampliação e climatização do módulo 06 expositivo e também a iluminação na parte externa do prédio.

A média acima dos 90% foi mantida durante todo os trimestres de 2019. o que reforça a preocupação constante das equipes em manter a limpeza e conservação dos ambientes, sendo considerado um dos melhores equipamentos turísticos da cidade.

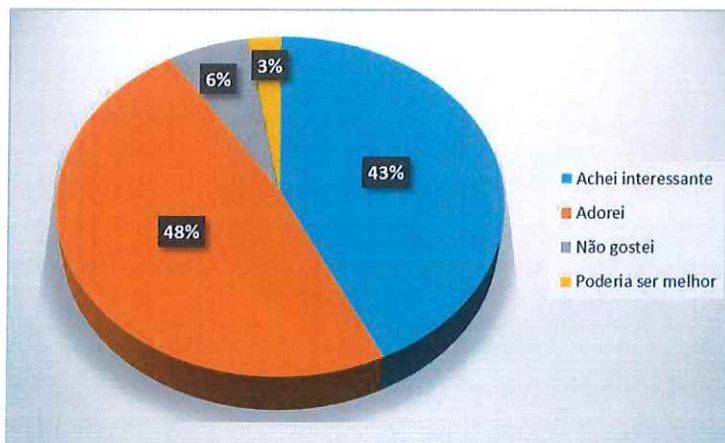


6 – O que você achou das exposições temporárias?

As exposições temporárias tiveram a aprovação de 91% do público, sendo que 48% adoraram, 43% acharam interessante, 6% consideraram que poderia ser melhor, e 3% não gostaram. No ano anterior a aprovação foi de 92%.

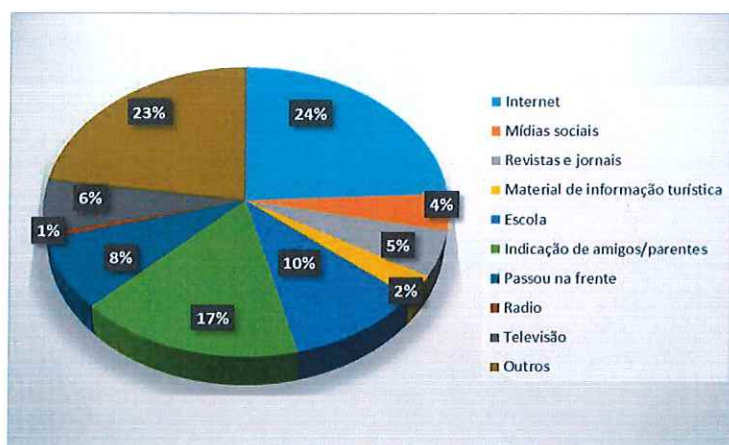
As temporárias que estiveram expostas durante 2019 foram "*Desconstruindo uma Epopeia*", inaugurada em 2016 e que ficou em cartaz até março de 2019, sendo substituída em abril pela "*Calixto: discurso do progresso e identidade paulista*". Outra exposição que esteve em cartaz este ano foi a "*Pianistas de*

armazém: trabalho feminino na catação do café até o mês de outubro, sendo substituída, no mês seguinte, pela "Café Árabe, um símbolo de generosidade".



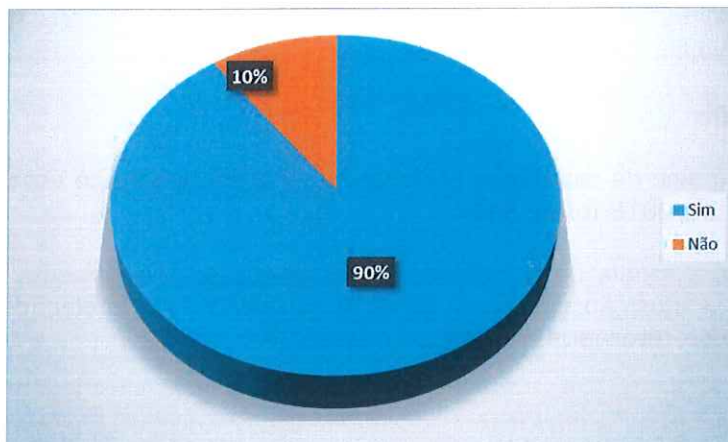
7 – Como ficou sabendo do Museu do Café?

Durante o ano de 2019, as três primeiras opções de formas de conhecimento do Museu do Café foram: internet (24%), indicação de amigos/parentes (17%) e outros (23%). No ano anterior, essas primeiras posições ficaram com: internet (23%), indicação de amigos/parentes (21%) e escola (11%). Comparando os dois anos observamos a importância da internet como ferramenta de busca de informação e a satisfação do público visitante, que mantém um percentual alto de indicação nesse período. As outras opções no ano de 2019 foram: escola (10%), passou na frente (8%), televisão (6%), revistas e jornais (5%), mídias sociais (4%), material de informações turística (2%) e rádio (1%).



8 – Retornaria ao Museu do Café?

Dos entrevistados, 90% responderam que voltariam ao Museu do Café, o que representa um grande indicador de satisfação. Esse número seguiu a mesma média durante todos os trimestres.



9 – Você quer nos contar alguma coisa? Pode ser reclamação, sugestão ou um elogio.

Assim como nos trimestres anteriores, a maioria das respostas identificadas referem-se a elogios. As exposições foram muito bem avaliadas, tanto nos quesitos de infraestrutura, como limpeza e organização, e também foram citadas, diversas vezes, a importância do resultado desse trabalho, no que se refere a preservação da história e cultura da região e do país.

O espaço de férias, programação realizada nos meses de janeiro e julho, assim como as degustações aos fins de semana, também foram destacados como ponto positivo. Foi mencionado nas pesquisas que poderiam ter mais educadores disponíveis pelos espaços e mais horários de visitas monitoradas.

Alguns visitantes citaram que as exposições temporárias poderiam ficar mais tempo, assim como a falta de climatização em alguns ambientes, esse último ponto citado durante a temporada de verão.



10 – Índice de Satisfação

Durante o ano de 2019 o índice de satisfação atingido foi de 92%, seguindo essa mesma média acima de 90% durante todo o ano. Em 2018 foi de 94%.

O resultado desse índice é a média de 6 indicadores na pesquisa: atendimento (questão 2), atendimento da cafeteria (questão 3), exposição de longa duração (questão 4), instalações (questão 5), exposições temporárias (questão 6) e se retornaria ao Museu (questão 8).

Caroline Nóbrega

Caroline Nóbrega
Gerente de Comunicação e Desenvolvimento Institucional

Relatório Complementar - Realizar cursos, oficinas e workshops para o público em geral

➤ **1º Trimestre 2019**

Atividade: Oficina – Estratégias de Pesquisa Interdisciplinar

Data da realização: 09/02/2019

Duração: 3h

Participantes: 10 participantes (8 responderam as pesquisas)

DESCRIPTIVO

A partir da experiência no estudo em historiografia da tradução que originou o livro "A fantástica história (ainda não contada) da tradução no Brasil", a oficina aborda estratégias para o desenvolvimento de uma pesquisa interdisciplinar, trazendo soluções efetivas para problemas corriqueiros.

A atividade foi ministrada pelas autoras do livro, Andreia Jesus Cintas Vazquez, pós-graduada em Tradução na Universidade do Grande ABC e professora das línguas inglesa e portuguesa, e por Damiana Rosa de Oliveira, pós-graduada em Tradução-Interpretação Português-Espanhol pela Universidade Gama Filho, e palestrante sobre tradução na plataforma *online* Escola de Tradutores.

ANEXOS

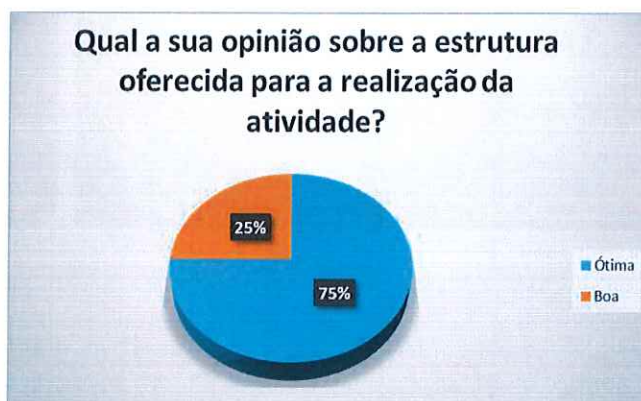
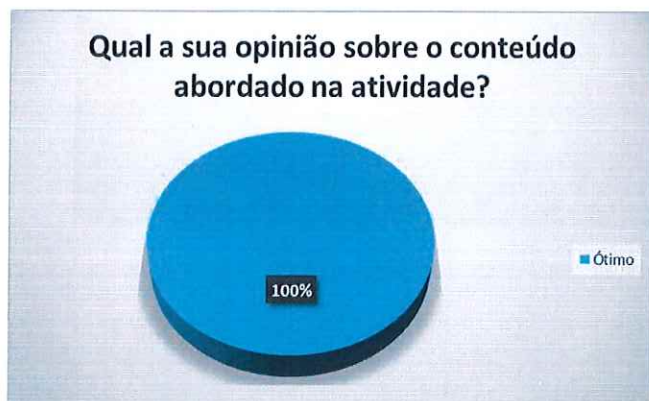
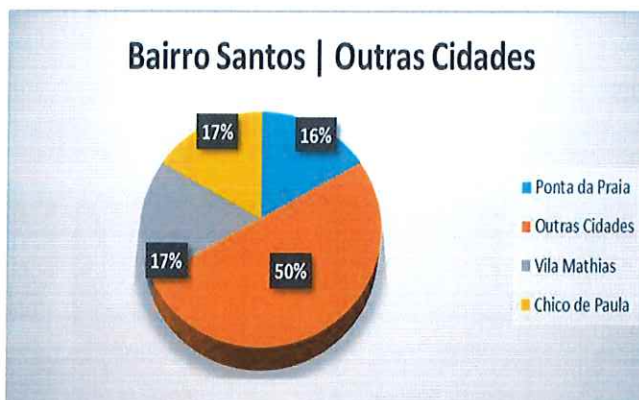
Fotos



Lista de Presença

INCI		
Oficina "Estratégias de Pesquisa Interdisciplinar" - 09/02/2019		
Nome	E-mail	Assinatura
Adriana Schreiber	dricascher@man.com	
Bruno Vinícius Fernandes Perlamagna	br.perlamagna@gmail.com	
Fabiano Ignácio	simonef.vijai@hotmail.com	
Fábio Araújo	fabioaraujo03@hotmail.com	
Fábio Braga Rodrigues	fabio.br@consultor@gmail.com	
Giulia Rich dos Santos	giulianfrancesca@gmail.com	
Juliana Franco	lucianefranco@gmail.com	
Luciana Rêda Claro	lucianaredaclaro@gmail.com	
Marcelo Yunque	marceloyunque@gmail.com	
Margarete Aparecida Vicenzi de Lira	marvicenzi@hotmail.com	
Maria Edle Catani Antunes	meca.dede@yahoo.com.br	
Mikah Fernandes	startmikah77@outlook.com	
Simone Maria dos Anjos Fukuiji	simonefukuiji@hotmail.com	
Suelly Silva de Araújo	prof.suaraujo@gmail.com	
Tatiane Karina Martins de Jesus	fabio.br@consultor@gmail.com	
Thiago Haldem de Araújo Lima Talacino	acra.tiago.haldem@gmail.com	
Tatiane Regina de Jesus	simonefukuiji@hotmail.com	
Thiago Haldem de Araújo Lima Talacino	prof.suaraujo@gmail.com	
Thiago Haldem de Araújo Lima Talacino	prof.suaraujo@gmail.com	
Thiago Haldem de Araújo Lima Talacino	prof.suaraujo@gmail.com	

Avaliação



O profissional que aplicou a atividade
desempenhou sua função de
maneira:



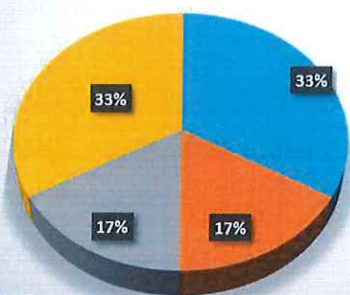
■ Ótima

Você indicaria essa atividade para
alguém?



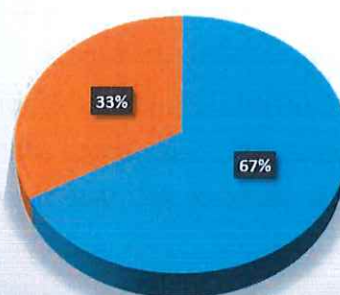
■ Sim

Como ficou sabendo da atividade?



■ Indicação de amigos
■ Outros
■ Internet
■ Mídias sociais
■ Mala direta

Já conhecia o Museu do Café?



■ Sim
■ Não

Na sexta e nona questão foi aberto espaço para que os participantes deixassem suas dúvidas, sugestões ou reclamações e tivemos os seguintes comentários:

- Muito interessante todos os conteúdos apresentados;
- Assunto de interesse de todos e muito bem apresentado;
- Conteúdo muito importante e de valorização à profissão do intérprete;
- Uma fonte incrível de conhecimento.

Convite Virtual



➤ **2º Trimestre 2019**

Atividade: Bate-Papo sobre o Documentário "Um a Um"

Data da realização: 27/04/2019

Duração: 3h

Participantes: 42 participantes (20 responderam as pesquisas)

DESCRIPTIVO

O diretor do curta-metragem documental "Um a Um", Sérgio Muniz, conduz uma roda de conversa e apresenta análise crítica do documentário lançado em 1976, que retrata o ambiente de trabalho da catação manual de café no Porto de Santos.

Sérgio Muniz é membro fundador e primeiro diretor docente da *Escuela Internacional de Cine y TV* (EICTV), representante em São Paulo da *Fundación del Nuevo Cine Latino-americano* (FNCL) e coordenador do Núcleo de Apoio ao Cinema Latino-americano (NACLA).

ANEXOS

Fotos



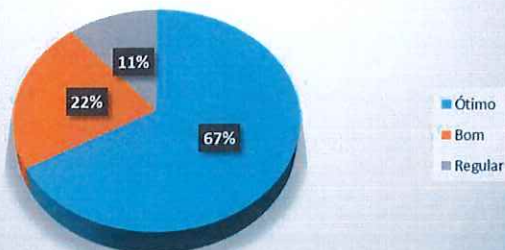
Lista de Presença

[illegible][illegible][illegible]

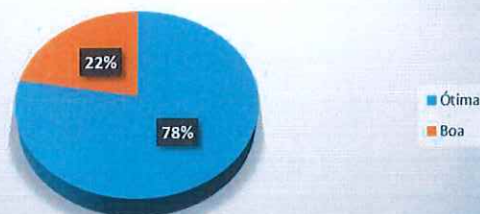
Avaliação



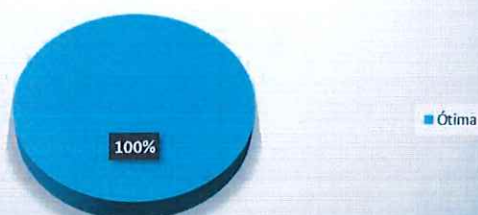
Qual a sua opinião sobre o conteúdo
abordado na atividades?



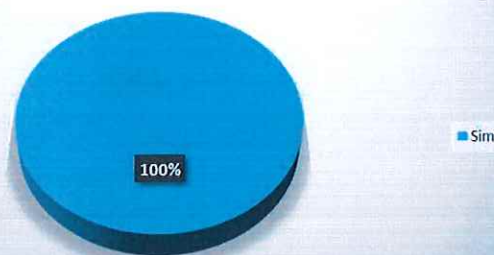
Qual a sua opinião sobre a estrutura
oferecida para a realização da
atividade?



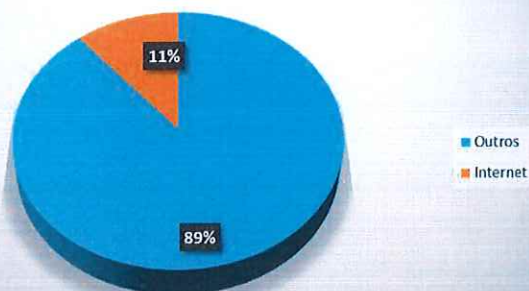
O profissional que aplicou a atividade
desempenhou sua função de
maneira:



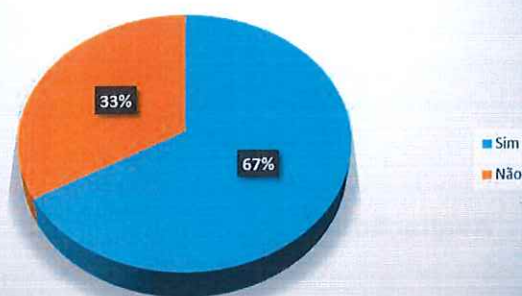
Você indicaria essa atividade para
alguém?



Como ficou sabendo da atividade?



Já conhecia o Museu do Café?



Na sexta e nona questão foi aberto espaço para que os participantes deixassem suas dúvidas, sugestões ou reclamações e tivemos os seguintes comentários:

- Assunto muito importante;
- Assunto de interesse de todos e muito bem apresentado.

Convite Virtual



Rua XV de Novembro, 95 - Centro Histórico - Santos - SP
Tel. (13) 3213-1750 | Ingresso: regular e adulto: R\$ 10,00
Gratuito: até 12h, 13h, 14h, 15h, 16h, 17h, 18h, 19h, 20h, 21h, 22h, 23h, 24h
ingresso: R\$ 10,00 | inscricao@museudocafe.org.br



➤ 3º Trimestre 2019

Atividade: Curso Business de Cafeteria

Data da realização: 14/09/2019

Duração: 6h

Participantes: 19 participantes (16 responderam as pesquisas)

DESCRIPTIVO

O curso é voltado às pessoas interessadas em abrir ou aprimorar uma cafeteria. Entre os assuntos abordados pelo especialista Diego Gonzales, estão modelos e planos de negócio, metas, legislação relevante, investimentos e capital necessário, dicas para se destacar no mercado, entre outros.

Diego Gonzales é formado em Engenharia Florestal pela USP, trabalhou como analista de projetos ambientais relacionados à conservação da natureza e áreas naturais protegidas. Em 2011 criou a Sofá Café, cafeteria especializada em cafés especiais, com sede em São Paulo, Rio de Janeiro e Boston nos EUA, considerada a segunda melhor cafeteria de SP e a melhor do RJ pela "Veja Comer & Beber".



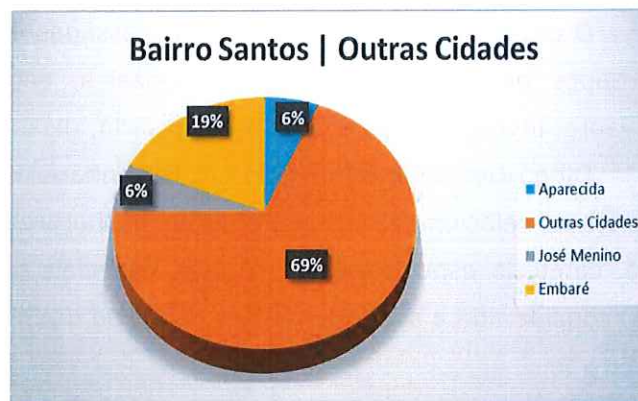
Curso Business de Cafeteria – 14/09/2013

Nome	E-mail	Assinatura
Alexsandro Malaca	alexandr@malaca@gmail.com	<i>Alexsandro Malaca</i>
Alexsandro Paesimoto Nakara	alexsandro.paesimoto@gmail.com	<i>Alexsandro Nakara</i>
Antônio Bortolotto	antoniobortolotto@hotmail.com	<i>Antônio Bortolotto</i>
Carlos Marchezini Tinaglia	carlosmarchezini@bol.com.br	<i>Carlos Marchezini</i>
Carren Fernandes Saldos de campos da Olimpia	carrenfernandes1973@gmail.com	<i>Carren Fernandes</i>
Domine Alves do Almeida	dominealves1960@gmail.com	<i>Domine Alves</i>
Douglas Ribeiro Pais	douglas@ibm.com.br	<i>Douglas Ribeiro</i>
Edsones Rios	edsones@ibm.com.br	<i>Edsones Rios</i>
Evallia Guezzarte Jr	e.guezzarte@bol.com.br	<i>Evallia Guezzarte</i>
Fernando de Oliveira	fernando@vivo.com.br	<i>Fernando de Oliveira</i>
Helcio Carmo de Souza	helcio.carmo@bol.com.br	<i>Helcio Carmo</i>
Isiah Tenkawa Lopez	isiah@tenkawa.com	<i>Isiah Tenkawa</i>
Maria Priscila Abreu da Silva	priscila@bol.com.br	<i>Maria Priscila</i>
Lucas Berto da Silva	lucas@bol.com.br	<i>Lucas Berto</i>
Lucas de Siqueira	lucas@bol.com.br	<i>Lucas de Siqueira</i>
Marcos Thomaz Nogueira	marcos@bol.com.br	<i>Marcos Thomaz</i>
Mauricio Thomaz Nogueira	mauricio@bol.com.br	<i>Mauricio Thomaz</i>
Mauro Nogueira Calvo	mauro@bol.com.br	<i>Mauro Nogueira</i>
Marissa Galla Spolon	marissaspolon@gmail.com	<i>Marissa Galla</i>

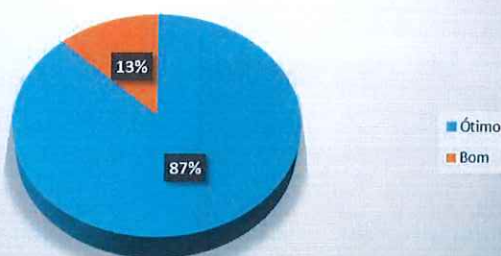
Paraná Aulicoro	paranadaniel@bol.com.br	
Rafaela Rodrigues de Oliveira	rafaelara@bol.com.br	
Simone H. de Silva	simoneh@bol.com.br	
Stephanie Perceval de Aguiar	stephanieperceval@gmail.com	
Tânia Comazzato	taniamazzato@bol.com.br	
Wendete Oliveira Conceição Vargas	wendeteoliveira11@gmail.com	
Carla J. de Azevedo	carla.j.azevedo@gmail.com	
Elaine Pereira Dias	elaine.pereira.dias@gmail.com	
Priscila Costa de Almeida	priscilacosta@bol.com.br	
PRIMO AUGUSTO FERREIRA	primoaugustoferreira@gmail.com	

Escolaridade

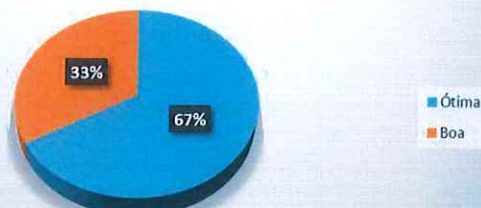
Nível de Escolaridade	Porcentagem
Superior	69%
Pós-Graduação	25%
Ensino Fundamental	6%



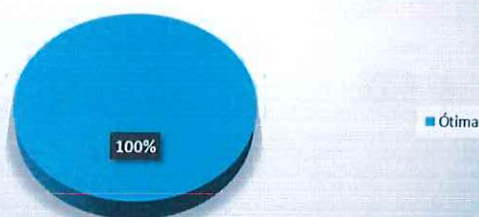
Qual a sua opinião sobre o conteúdo
abordado na atividades?



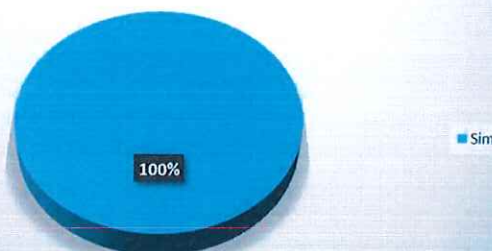
Qual a sua opinião sobre a estrutura
oferecida para a realização da
atividade?



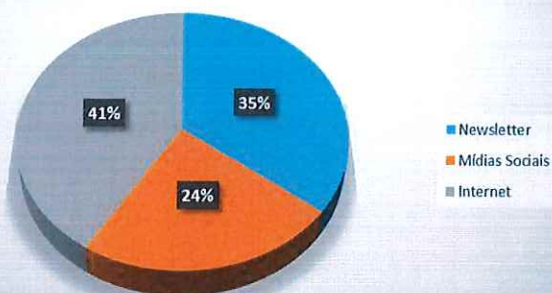
O profissional que aplicou a atividade
desempenhou sua função de
maneira:



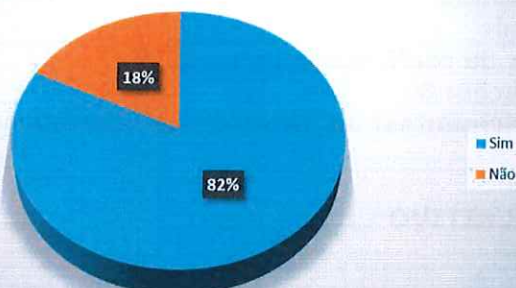
Você indicaria essa atividade para
alguém?



Como ficou sabendo da atividade?



Já conhecia o Museu do Café?



Na sexta e nona questão foi aberto espaço para que os participantes deixassem suas dúvidas, sugestões ou reclamações e tivemos os seguintes comentários:

- Conteúdo excelente e dinâmico;
- Profissional muito experiente e didático;
- Ótima abordagem do conteúdo.

Convite Virtual

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Cultura e Economia Criativa e Museu do Café apresenta:

 **CURSO BUSINESS DE CAFETERIA**

O curso é mais uma iniciativa gratuita do Museu do Café e é voltado às pessoas interessadas em abrir ou aprimorar um estabelecimento. Entre os assuntos abordados pelo especialista Diego Cortales, estão modelos e planos de negócios, custos, legislação relevante, investimentos e capital necessário, dicas para se destacar no mercado e muito mais.



 **Data 14 de setembro**
Horário 9h às 16h
Valor Gratuito

 **Inscrições**
inscricao@museudocafe.org.br
Mais informações
(13) 3213-1750



Realização

 **SÃO PAULO**
Cidade do Café

➤ 4º Trimestre 2018

Atividade: Seminário – A importância do café na preservação da história e desenvolvimento econômico do país

Data da realização: 13/11/2019

Duração: 8h

Participantes: 35 participantes (20 responderam as pesquisas).

DESCRIPTIVO

O Seminário, que contou com diversos nomes do setor cafeeiro, abordou temas como exportação, competitividade, sustentabilidade entre outros.

Dentre os palestrantes, estiveram presentes Eduardo Carvalhaes (Escritório Carvalhaes), Marcio Calves (Associação Comercial de Santos), Aguinaldo Lima (Abics), Eduardo Heron (Cecafé), Ronald Moraes (Cooxupé), Nathan Herszkowicz (Sindicafesp), Pedro Ronca (Plataforma Global do Café) e Marco Suplicy (Suplicy Cafés Especiais).

ANEXOS

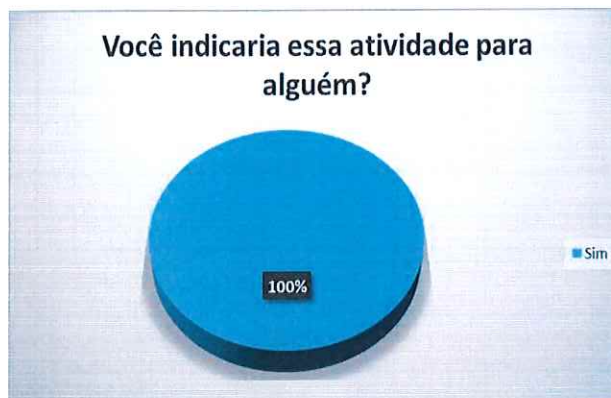
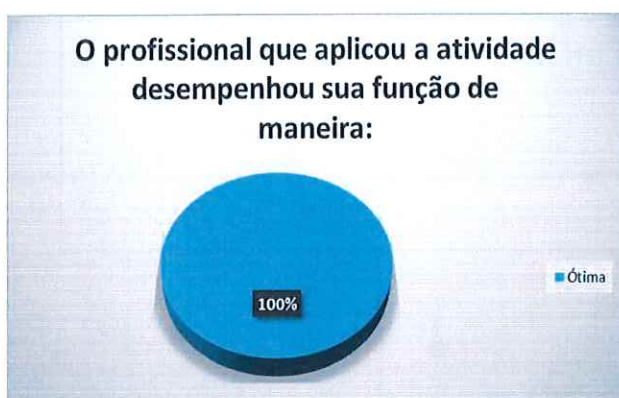
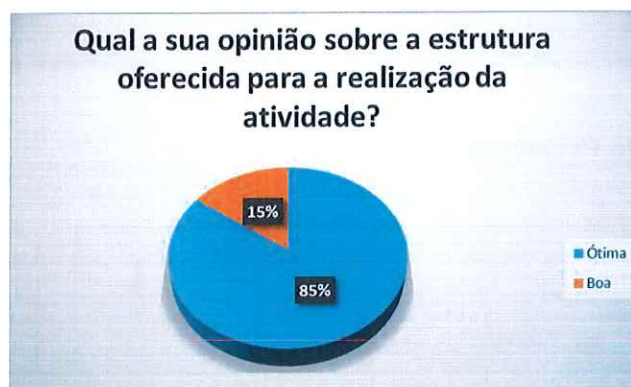
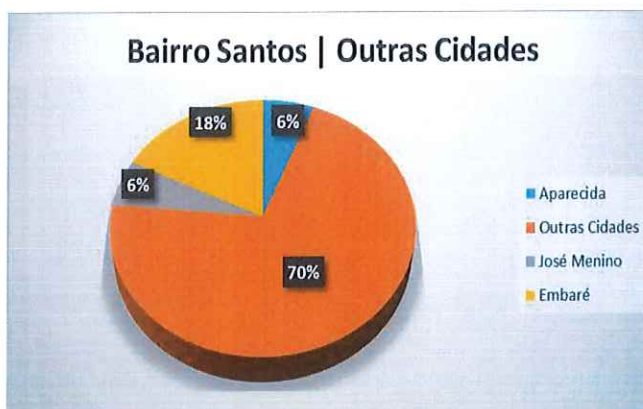


Lista de Presença

Nome	E-mail	Assinatura
Adriana Gabriel Amaral Vieira	facfic@zaz.ig.iglool.com.br	
Alcino Araújo	alcino_antonio@hotmail.com	
Analucia dos Santos Vaz da Almeida	analucia@zaz.ig.iglool.com	
Agarredito Rodrigues da Cruz	agarredito.rodrigues@pet.ssp.gov.br	
Ernesto Figueira Senozzi da Costa	ernesto_senozzi@fzcc.sp.gov.br	
Edilaine de Brito	edilainebr@rednet.org@gmail.com	
Edla Prata de Oliveira Cunha Moraes	edla_ol@hotmail.com	
Edileneide Henriques Fanchini Paqueti	feque@zaz.iglool.com	
Gustavo Marques Ribeiro	gustavo.marques@brazilnet.com.br	
Isabela de Figueira Pinheiro	isabelaf@netvibes.com	
Isabella Lúcio de Melo	isabella.lucio@gmail.com	
Jasmina Gonçalves Fale	jasmina@yahoo.com.br	
Jonas Avel Veldner	jonas.avel.veldner@gmail.com	
João Vendramin	jv@angarae.com.br	
Luiz Gustavo Clemente Monteiro	luizgustavo@iglool.com	
Márcia das Graças Reis	marciadasgracas@hotmail.com	
Marcelo de Moraes Jr	marcelo.benedict@pfytec.sp.gov.br	
Matheus dos Santos Lima	compernet@netccp.com.br	

[illegible]

Avaliação





Na sexta e nona questão foi aberto espaço para que os participantes deixassem suas dúvidas, sugestões ou reclamações e tivemos os seguintes comentários:

- Realização de mais seminários voltados ao tema;
- Conteúdo muito interessante;
- Ótimos palestrantes.

Convite Virtual



Seminário "A importância do café na preservação da história e desenvolvimento econômico do país"
13 de dezembro

13:30h

Abertura

14:00h

14:30h

15:00h

15:30h

16:00h

16:30h

17:00h

17:30h

18:00h

18:30h

19:00h

19:30h

20:00h

20:30h

21:00h

21:30h

22:00h

22:30h

23:00h

23:30h

24:00h

24:30h

25:00h

25:30h

26:00h

26:30h

27:00h

27:30h

28:00h

28:30h

29:00h

29:30h

30:00h

30:30h

31:00h

31:30h

32:00h

32:30h

33:00h

33:30h

34:00h

34:30h

35:00h

35:30h

36:00h

Caroline Nóbrega

Caroline Nóbrega
Gerente de Comunicação e Desenvolvimento Institucional

Relatório de pesquisa bianual de perfil de público

1- Pesquisa

O questionário utilizado para realização da pesquisa bianual de perfil e satisfação de público se valeu de referências, como o Sistema de Coleta de Dados de Público de Museus do Observatório Ibero-Americano de Museus realizado por meio do Programa Ibero-museus e do Observatório de Museus e Centros Culturais– OMCC, a fim de consolidar uma série histórica, esse documento não sofreu alterações em relação as edições passadas, apenas atualização em algumas questões. Esses parâmetros forneceram subsídios para recolher informações pertinentes ao público não agendado do Museu do Café, referente ao segundo semestre de 2019. Dessa forma, os dados apresentados nesse relatório foram analisados de forma longitudinal, a fim de traçar um paralelo entre essa pesquisa e as realizadas anteriormente.

2- Objetivo da Pesquisa

Analisar o perfil e a satisfação do público não agendado do Museu do Café, para dar continuidade aos procedimentos de preservação, pesquisa e extroversão do café, na perspectiva do patrimônio cultural. Assim como respaldar as estratégias de fidelização de visitante, tornando esse, um instrumento de auxílio para mudança de hábito do público espontâneo para um público frequentador.

3- Metodologia

O método científico adotado nesta pesquisa foi o explicativo, o qual busca identificar fatores que determinam ou contribuem para fenômenos observados nas pesquisas anteriores, a fim de levantar hipóteses para a tomada de decisões. Em consonância a esse método, o questionário apresenta trinta questões que foram divididas em dois grupos, dezoito questões para traçar o perfil do público e nove para analisar os índices de satisfação em relação à visita e a infraestrutura disponibilizada pelo museu e três questões que abordam acerca das expectativas dos visitantes no que tange a exposições temporárias e elementos de interatividade no Salão do Pregão.

O questionário foi composto por perguntas fechadas de resposta única e múltipla, abertas, numéricas, matriz de resposta, escala de Likert. Os resultados obtidos foram tabulados com o uso de ferramentas de exploração de dados, as quais combinam funções de estatística e softwares de análise. A escolha da combinação de técnicas aplicadas, fora condicionada a natureza das tarefas de análise da pesquisa. Classificação, estimação, predição, agrupamento por afinidade, clusterização, frequência absoluta FA, frequência relativa FR e descrição são algumas das tarefas que caracterizaram a exploração dos dados.

Para assegurar de que todos os indivíduos tivessem a mesma probabilidade de serem entrevistados foram considerados determinados parâmetros devidamente controlados. Tais como, os dias em que os dados foram coletados: dias úteis, finais de semana e feriados, assim como dias com pouca afluência de público. O horário da aplicação da pesquisa, englobou todo o horário de funcionamento do museu. O lugar em que os visitantes foram entrevistados foi calmo e acolhedor, de forma que a captação do público ocorreu de modo aleatório simples, respeitando a teoria da linha imaginária, a qual relata que não se deve entrevistar mais de duas pessoas de um mesmo grupo, por considerar que os dados tomados possam sofrer influência dos demais membros.

Sendo a amostra uma reconstrução reduzida da população que se deseja pesquisar, para que essa fosse representativa foi necessário estabelecer o tamanho e a qualidade, determinadas mediante a uma metodologia que respondeu a certos princípios, baseados no cálculo de probabilidades. Essa amostra foi composta por visitantes acima de 15 anos. O universo da amostra compreendeu-se pelo número total de visitantes do ano de 2018 e foi considerado os meses de julho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro de 2019 para a tomada dos dados, em que uma entrevistadora aplicou a pesquisa durante 15 dias. O nível de confiança inicial foi de 90% e a margem de erro adotada 5%. Tendo como resultado do cálculo amostral 270 entrevistas para garantir a precisão da amostra. Entretanto, neste semestre foi coletado 355 entrevistas superando a meta estabelecida e elevando o nível de confiança para 94%, um número superior ao semestre anterior.

Outros instrumentos fizeram parte da análise desse relatório, a entrevistadora foi munida de três principais documentos para a coleta dos dados, o próprio questionário disposto em um suporte digital (tablet) aplicado com entrevista cara a cara em português, visto que, nos últimos relatórios um grande número de pessoas não responderam o questionário pelo fato de não estar em sua língua materna, por este motivo fora traduzido para inglês e espanhol e estes foram administrados como auto preenchimento em papel. Esse procedimento metodológico foi utilizado para que esses visitantes fossem compreendidos. Outro documento utilizado na análise foi um quadro a ser preenchido para se mapear o perfil do não respondente e um quadro para se coletar os números de visitantes diários, condições climáticas, quantidade de entrevistas realizadas incluindo as recusas, quantidade de entrevistas efetivamente feitas e em todos os instrumentos um campo para se anotar considerações pertinentes a pesquisa. Esses instrumentos serão analisados na seção de "Análise de outras variáveis", demonstrando possibilidades que talvez não seriam possíveis vislumbrar somente analisando o questionário em si.

4- Análise dos dados

4.1 Perfil do público

Nesta etapa do relatório será discorrido as análises e apresentação dos resultados das questões tabuladas da pesquisa, Anexo I, em que seus gráficos estão contidos no Anexo II do presente texto. Sobre os hábitos de visita a **questão 1** indicou que pessoas que vieram pela primeira vez ao museu, somaram um total de 85% e os que já visitaram o museu perfazem 15% dos resultados. Aos que vieram anteriormente, a **questão 2** procurou saber a quanto tempo foi sua última visita, os que retornaram, o fizeram a mais de 2 anos, representando 46% dos inquiridos; 27% nos últimos dois anos e 27% nos últimos 12 meses. Esmiuçando ainda, acerca da sazonalidade que a instituição está sujeita, a **questão 3** inquiriu, quantas vezes as pessoas retornaram ao museu nos últimos doze meses, e a moda (frequência que mais se repete) fora de duas vezes.

Tendo em vista os anseios dos visitantes, a **questão 4** questionou sobre a motivação para visita ao museu, salienta-se que o número de respostas é maior que o número de entrevistas, devido a essa questão admitir mais de uma resposta, organizados em tabela, obtiveram-se os seguintes dados:

Tabela 1 – Quais os motivos da visita de hoje?

	FA	FR %
Faço parte de uma visita turística	206	47%
Ver o edifício por dentro	64	15%
Conhecer as coleções	62	14%
Trazer amigos, conhecidos ou familiares ao museu	62	14%
Por acaso, estava passando por aqui	11	3%
Por motivos profissionais ou de estudos	11	3%
Participar de uma atividade organizada pelo museu	10	2%
Visitar as exposições de curta duração	5	1%
Por outros motivos	2	0%
Voltar a ver ou completar uma visita anterior que não pude terminar	2	0%
Total	435	100%

Conclui-se de acordo com os dados apresentados, que a motivação para vir ao museu são as pessoas que fazem parte de uma visita turística e ver o edifício por dentro, assim sendo, revela que o museu é um importante equipamento cultural, amplamente visitado por ser considerado atrativo turístico, além de despertar o interesse por suas características internas, por conta de suas coleções e por trazer amigos, conhecidos ou familiares ao museu.

A **questão 5** investigou os hábitos dos visitantes espontâneos, tendo objetivo de verificar se as pessoas vieram sozinhas, acompanhadas ou com um grupo organizado. Tal questão apresentou uma mostra de 87% de pessoas que visitaram o museu acompanhadas, investigando sobre quem foi esse acompanhante: 47% veio com sua família; 28% outros parentes ou amigos; 25% veio com seu companheiro (a). Ainda se inquiriu sobre o número de pessoas que estavam acompanhando e a média aritmética e mediana revelou que cerca de 4 pessoas acompanhavam o entrevistado. Pode-se então, inferir, que o público não agendado do Museu do Café, é predominantemente familiar.

Em continuidade à análise da questão, 4% veio ao museu participando de um grupo organizado, aprofundando essa análise verificou-se a tipologia do grupo: 40% de um grupo organizado de turismo; 33% de um grupo organizado de pessoas adultas em visita educativa e 27% faziam parte de um grupo escolar. Com a leitura dos dados coletados estima-se, que os grupos que visitaram o museu são em sua maioria turístico. Na sequência, inquiriu-se acerca do número de pessoas que compõem o grupo e a média aritmética e mediana revela que aproximadamente 14 pessoas o integravam. Houve também os visitantes que vieram sozinhos, estes resultaram em 9%.

A **questão 6** investiga se os entrevistados estavam acompanhados por crianças e 78% responderam que não e 22% da amostra estavam, com uma média de 2 crianças. Interpretando esses dados nota-se que o museu é frequentado predominantemente por pessoas maiores de 15 anos.

A **questão 7**, demonstrou que 66% dos visitantes se declararam do sexo feminino, 33% do sexo masculino e 1% outras opções. A amostra revela que o público feminino é o maior visitante do museu. Ainda traz um dado novo a série histórica que são as pessoas que declararam outras opções, demonstrando o quanto o museu está atraindo e diversificando seu público.

A **questão 8** ainda inquiriu acerca da idade dos visitantes e a moda dos dados recolhidos foi de 37 anos, para se agrupar esses dados recorreu-se a técnica estatística da agrupação por afinidade, a

qual apresentou esses números em forma de intervalos por faixa etária, compreendidas da seguinte forma: pessoas entre 15 a 29 anos, as quais representam 23% da amostra; pessoas entre 30 a 43 anos com 31 %; pessoas entre 44 a 57 anos com 27%; pessoas entre 58 a 71 anos com 17% e pessoas entre de 72 a 85 anos com 1%. Entende-se que a faixa etária predominante é a de pessoas adultas de 30 a 43 anos um dado que vem se afirmando ao longo da série histórica.

A **questão 9** abordou qual a atividade atual dos entrevistados, os dados estão representados na tabela a seguir:

Tabela 2 – Qual é sua atividade atual?

	FA	FR %
Trabalho assalariado ou contratado temporário	219	62%
Sou aposentado	46	13%
Estudante universitário	28	8%
Trabalho como autônomo, independente ou empresário/a	28	8%
Me dedico exclusivamente às tarefas ou trabalhos domésticos	17	5%
Estudante não universitário	10	3%
Desempregado/a, em licença, em busca de trabalho	5	1%
Sou artista, artesão/ã ou criador	1	0%
Tenho outro tipo de atividade	1	0%
Total	355	100%

Os números apontaram para a predominância de pessoas assalariadas e a escassez de artistas, artesões e criadores.

A **questão 10** investigou acerca do grau de instrução dos visitantes, os dados estão representados na tabela a seguir:

Tabela 3 – Qual é sua atividade atual?

	FA	FR %
Graduação	253	71%
Ensino Médio completo / Curso profissional	71	20%
Mestrado	21	6%
Doutorado	8	2%
Ensino Médio incompleto	2	1%
Sem grau de escolaridade	0	0%
Ensino Fundamental	0	0%
Total	355	100%

Os dados acima acompanham a série histórica de frequência do Museu do Café em relação ao público espontâneo. Sendo que isso demonstra o quanto são necessários os programas desenvolvidos pelo Setor Educativo para incluir outros públicos que não vem espontaneamente ao museu. Um trabalho contínuo e que vem trazendo números animadores e com qualidade.

A **questão 11**, investiga a origem do visitante e o inquiriu no que tange a sua nacionalidade, naturalidade e do seu local de residência, utilizando a Análise de Conteúdo, pode-se notar que os maiores índices de visitantes são provenientes de outra cidade brasileira e resultam em 78%, residentes da cidade de Santos 13% um aumento de 4% em relação ao semestre anterior, de outros países 9%.

A **questão 12** teve como objetivo verificar se os visitantes moravam no Brasil, mas nasceram em outros países, registrando 2 visitantes que declararam China.

A **questão 13** foi estruturada de forma aberta, abordou acerca da percepção do visitante como sendo pertencente a algum grupo cultural e não registrou resposta nesse semestre, assim como no anterior.

A **questão 14** pretendeu saber como os visitantes se informaram sobre o museu e suas exposições, antes de realizar a visita, esta questão admite mais de uma resposta, os dados estão representados na tabela a seguir:

Tabela 4 – Como você se informou sobre o museu e suas exposições, antes de realizar a visita de hoje?

	FA	FR %
Não necessitava me informar porque já conhecia	120	32%
Por recomendação de pessoas que conheço	102	27%
Busquei informações na página/portal do museu e/ou em outras páginas na internet	94	25%
Me informaram em uma agência de turismo ou vi em um guia de turismo	21	6%
Me informei através das redes sociais	12	3%
Não me informei, passava por aqui casualmente e entrei	11	3%
Busquei informações em um jornal, revista ou outro tipo de publicação	9	2%
Vi propagandas publicitárias do museu ou de suas exposições e decidi vir.	4	1%
Total	373	100%

Conclui-se que a maioria dos visitantes não se informam, pois já conhecem o museu, ainda aponta que os principais meios de informação a respeito do museu é o marketing espontâneo (boca a boca) e na página/portal do museu e/ou em outras páginas na internet.

A **questão 15** busca informações acerca do perfil socioeconômico do visitante a partir da análise da média de rendimento por salários mínimos, e obteve as seguintes respostas:

Tabela 5 – Qual sua renda mensal?

	FA	FR %
Mais que 2 até 9 salários mínimos	59	48%
Mais que 11 salários mínimos	33	27%
Mais que 1 até 2 salários mínimos	19	15%
Mais que 9 até 11 salários mínimos	9	7%
Até 1 salário mínimo	3	2%
Não quero informar	232	-
Total válido	123	100%
Total	355	-

Essa pergunta traz um número expressivo de pessoas que não responderam à questão e por este motivo, para não influenciar os demais resultados, para a análise relativa, estes não foram considerados. Tendo como resultado de maior incidência encontra-se pessoas que ganham mais que 2 salários mínimos perfazendo 82% da amostra.

A **questão 16** apresentou números interessantes a respeito dos hábitos de visitação aos museus e centros culturais e demonstrou que 64% frequentam esses espaços aos finais de semana: 35% aos sábados e 33% aos domingos. Um número considerável e em consonância com a questão 9, em que a maior porcentagem foi referente aos trabalhadores assalariados ou em contrato temporário. Os outros dias da semana estiveram representados com 14% e nos feriados com 18%. Se somados, sábado, domingo e feriados, enxerga-se a expressividade dos dados coletados com 86% do público não agendado. Nessa perspectiva, a **questão 17** abordou sobre a preferência em relação ao horário de visitação, 48% dos inquiridos sinalizaram a preferência pela manhã, 51% à tarde, 1% a noite e 0% na hora do almoço.

A **questão 22** investiga quanto tempo durou a visita e traz como resposta de maior frequência, entre 30 minutos e 1 hora com 59%; entre 1 e 2 horas 28%; até 30 minutos com 7%; mais de 2 horas 6%. Tais dados fazem relação com a questão 4 que diz sobre os motivos de visitação, onde o maior resultado apresentado foi "faço parte de uma visita turística". Essa forma de visitação em geral, se insere em um roteiro que prevê a ida a outros espaços, o que gera certa restrição de horário.

4.2 Satisfação de público

A **questão 18** – que classifica a estrutura do museu foi estratificada para melhor análise dos resultados, em que os itens: sinalização – orientação de entrada, saída, banheiros e etc; conforto – banheiro, guarda-volumes, temperatura nas salas, assentos, bebedouros; conservação e manutenção – dos equipamentos e objetos expostos; limpeza; iluminação; segurança; Informações e explicações disponíveis – painéis, textos, áudios, filmes, etc; Acessibilidade – elevador, banheiros, corrimãos, etc e horário de funcionamento do museu fora avaliado em cinco critérios: ótimo, bom, regular, ruim e não sei. Assim sendo, a questão abarca um alto nível de complexidade em sua análise, por este motivo a tabela abaixo apresenta os dados:

Tabela 6 - Classifique a estrutura do museu

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Sei	Satisfação
Limpeza	217	132	4	2	0	98%
Conforto	147	191	14	1	2	95%
Conservação	186	150	12	6	1	95%
Segurança	184	144	9	2	16	92%
Iluminação	170	149	30	5	1	90%
Horário	149	170	14	5	17	90%
Informações	172	139	32	7	5	88%
Sinalização	123	187	31	9	5	87%

A tabela acima, aponta em sua coluna satisfação, o índice obtido por meio da soma das colunas ótimo e bom divididas pelo total de respostas e multiplicadas por 100, demonstrando dessa forma que 98% dos entrevistados ficaram satisfeitos com a limpeza do museu, assim como o classificaram confortável, números bastante elevados.

A **questão 19** – classifique o atendimento e cordialidade das equipes do museu foi estratificada seguindo os mesmos parâmetros da anterior em que fora avaliado os seguintes itens: bilheteria; loja;

educativo; cafeteria; Centro de Preservação, Pesquisa e Referência do Museu do Café – CPPR; segurança; Centro de Preparação do Café – CPC, representados na tabela abaixo:

Tabela 7 - Classifique o atendimento e cordialidade das equipes do museu

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não utilizei o serviço	Satisfação
CPPR	46	38	1	0	270	99%
Bilheteria	205	136	6	2	6	98%
Seguranças	115	94	3	2	141	98%
CPC	24	8	0	1	322	97%
Loja	76	68	3	2	206	97%
Educativo	87	78	4	2	184	96%
Cafeteria	83	72	7	1	192	95%

Na tabela acima, o índice de satisfação foi calculado com os mesmos critérios da questão anterior, porém o número de pessoas que não utilizaram o serviço faz com que para esse cálculo esta variável não seja considerada. Todos índices estão situados acima dos 85%, sendo que o CPPR, apontou 99% de satisfação.

A **questão 20** - sobre o espaço expositivo do museu, classifique os seguintes itens: tamanho e posicionamento dos textos e legendas; disposição do acervo; nome das salas/indicação de percurso; regras do espaço expositivo; limpeza do mobiliário expositivo, também foi estratificada para ser analisada e os dados coletados estão apresentados na tabela abaixo:

Tabela 8 - Sobre o espaço expositivo do museu, classifique os seguintes itens

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não Sei	Satisfação
Limpeza	193	157	3	1	1	99%
Disposição	168	173	9	4	1	96%
Tamanho	163	161	18	12	1	91%
Regras	156	162	13	2	22	90%
Nomes	137	157	36	19	6	83%

A tabela acima ilustra que o índice de satisfação, - obtido por meio dos critérios definidos na questão 18, dos itens limpeza do mobiliário expositivo e disposição do acervo foram muito elevados. O item "nome das salas/indicação de percurso", aumentou 10% em relação ao semestre anterior.

A **questão 21** inquiriu o visitante a respeito da satisfação em relação a abordagem do tema café feita pelo museu, tendo como repostas: 93% responderam que estavam satisfeitas, um aumento de 8% comparado ao semestre anterior; 5% relataram estar parcialmente satisfeitas; 2% insatisfeitas e não sei.

Aprofundando a análise acerca das pessoas que relataram estar parcialmente satisfeitas foi questionado a razão, em que se obteve os seguintes agrupamentos de respostas: 6 acerca da indicação do percurso pelo museu, esse ponto já havia sido indicado em estudos anteriores, neste ano foram ampliadas as sinalizações do espaço expositivo, colocando setas no chão, indicando o percurso e principais acessos como banheiros e escada.

Já 6 pessoas sugeriram correções e mudanças na exposição de longa duração, como fonte maiores e traduções na parede, além de indicarem a necessidade de ter visitas com áudio guia em diferentes idiomas; 3 pessoas ficaram parcialmente satisfeita com o tamanho do presente questionário e da

redundância de algumas perguntas, a pesquisa foi criada com a intenção de conhecer profundamente o visitante do museu e por este motivo é longa, entretanto os dados coletados ao longo da série história auxiliaram a gestão para a tomada de decisões que inferiram diretamente na experiência de visita. Ainda 2 pessoas que relataram a acessibilidade física como um componente que pode ser melhorado no museu; 1 horário de funcionamento do museu que segundo o visitante deveria ser ampliado e 1 estacionamento conveniado com o museu. As pessoas que relataram estar insatisfeitas fizeram reclamações muito distintas e que não foi possível agrupá-las em categorias.

A **questão 23** foi de suma importância para o museu porque indagou sobre a satisfação em relação à visita e os dados coletados revelam que 39% dos entrevistados ficaram muito satisfeitos, 60% satisfeito, 1% pouco satisfeito e não houve registro de respostas insatisfeito. Com base nos dados apresentados afere-se que 99% dos entrevistados ficaram satisfeitos com a visita ao museu.

A **questão 24** aborda se o visitante tem a intenção de voltar ao museu e 80% dos entrevistados responderam sim, já 20% não tem intenção de voltar. A **questão 25** admitiu mais de uma resposta e aprofundou a anterior e questiona sobre por qual motivo o visitante retornaria, os dados estão expressos na tabela abaixo:

Tabela 9 - Se sim, qual seria o principal motivo de voltar ao Museu?

	FA	FR
Trazer amigos ou familiares	208	61%
Para aprofundar a visita	43	13%
Participar de eventos/ oficinas / cursos oferecidos pelo museu	30	9%
Para aprofundar o conhecimento sobre um tema em particular	25	7%
Conhecer novas exposições	23	7%
Trazer alunos ou turistas	9	3%
Assistir a apresentações de música, dança, teatro, etc	1	0%
Total	339	100%

Ao verificar as outras questões principalmente a 14, 4 e 29 percebe o quanto o público do museu é conquistado pelo marketing espontâneo que ao visitar o museu retornam com seus amigos e familiares é interessante destacar que esse perfil vem se consolidando quando comparado a série história.

A **questão 26** questiona o visitante quanto a temática das próximas exposições temporárias no museu do café, admitindo mais de uma resposta, os itens foram elencados na tabela abaixo:

Tabela 10 - Que temas você gostaria de ver nas próximas exposições temporárias

	FA	FR
A participação feminina no universo do café	218	22%
A influência da tecnologia no comércio do café	178	18%
O mundo das cafeterias	153	15%
O café e a Semana de Arte Moderna de 1922	136	13%
Café na cultura Árabe	134	13%

Arquitetura do café	105	10%
O café e o centenário da independência.	84	8%
Total	1008	100%

Como se nota a participação feminina no universo do café aparece como o principal interesse para as próximas exposições e no próximo ano o museu irá inaugurar uma exposição que trata especificamente dessa temática, estando em sintonia e com os anseios do público. A influência da tecnologia no comércio de café também será abordada na próxima exposição do museu que trata a respeito das telecomunicações. Ao ouvir os visitantes percebe-se que a instituição está no caminho correto e também isso justifica a motivação das pessoas constantemente retornarem ao museu com seus amigos e familiares, visto que esse espaço é vivo e dinâmico.

A **questão 27** trata sobre recursos para interatividade no Salão do Pregão e pergunta aos visitantes se esses são essenciais para a compreensão do conteúdo 79% pessoas responderam que sim e 21% acreditam que esses recursos não são necessários. A **questão 28** inquiri apenas os visitantes que responderam à pergunta anterior positivamente, e admiti mais de uma resposta, para melhor compreensão seus dados estão apresentados na tabela abaixo:

Tabela 11 - Que tipo de interatividade seria mais interessante para compreender o seu funcionamento

	FA	FR
Projeção de imagens de antigos corretores em atuação. (Hologramas)	103	36%
Apresentação teatral	78	27%
Sonorização das negociações	49	17%
Vídeo mapping projetada na arquitetura e nos acervos	29	10%
QR Code com realidade aumentada sobre informações do acervo.	19	7%
Show de luzes	11	4%
Total	289	100%

A **questão 29** inquiriu o visitante se ele indicaria o Museu do Café para outras pessoas e 100% responderam que certamente indicariam, talvez indicariam e não indicariam não registrou resposta. Essa questão está em consonância com diversas questões apresentadas no decorrer da pesquisa, em que uma das opções que se destacaram revela que as pessoas vieram ao museu por recomendação de amigos ou pessoas que conhecem.

A **questão 30** foi mais generalista e investigou a opinião dos entrevistados sobre os fatores que dificultam na visita aos museus ou centros culturais, admitindo mais de uma resposta, apresentada na tabela abaixo:

Tabela 12 - Em sua opinião, que fatores dificultam na visita aos museus ou centro culturais

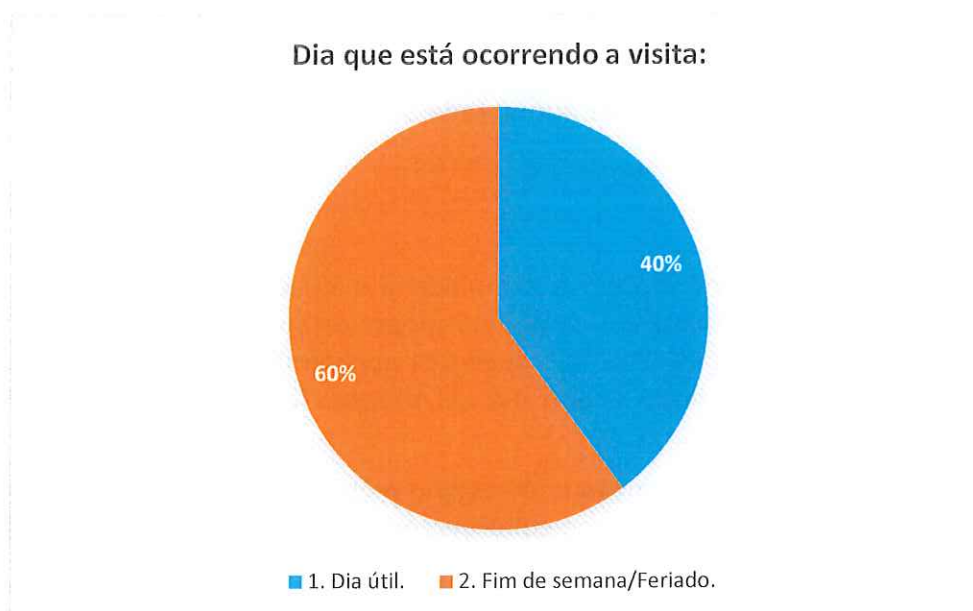
	FA	FR
Falta de incentivo cultural por políticas públicas	230	45%
Falta de divulgação / informação sobre o museu, exposições, atividades, etc.	114	22%
Outros	40	8%

Custo do Ingresso	34	7%
Dificuldade de estacionamento	30	6%
Dificuldade de transporte / acesso	18	3%
Outros custos de uma visita (transporte, alimentação, etc)	17	3%
Violência urbana	16	3%
Dias e horários de funcionamento	16	3%
Total	515	100%

Fazendo uma análise a respeito dos outros fatores que dificultam as pessoas a visitarem museus ou centros culturais, encontra-se 30 respostas que citam "falta educação, cultura e interesse"; 10 "nenhuma / não sei responder". Tratando os itens violência urbana, falta de incentivo cultural por políticas públicas e falta educação, cultura e interesse de forma correlacionada compreende-se que 54% dos dados coletados se referem a precarização da educação como um impeditivo de acesso aos bens culturais.

5- Análise e Discussão de outras variáveis

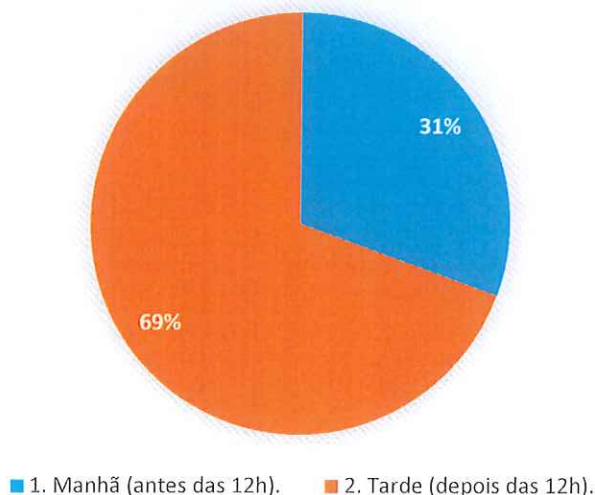
O gráfico abaixo, mostra que 141 visitantes responderam o questionário em dias úteis e 213 em finais de semana e feriado. Esse resultado ocorreu de forma aleatória, já a definição dos dias que aconteceriam as pesquisas foi pensada de forma equilibrada para que fosse contemplado igualmente finais de semana, feriados e dias úteis. Pode-se verificar abaixo, que 60% da amostra foi recolhida nos finais de semanas e feriados e 40% em dias úteis.



Definir os dias da tomada de dados é uma etapa fundamental, e igualmente importante foi contemplar todo o horário de funcionamento do museu, gráfico abaixo, que traz as seguintes informações: 31% dos entrevistados no período da manhã e 69% à tarde. Esse número revela que houve maior números de entrevistas no período vespertino do que no matutino. E isto também se justifica, pois, o horário de funcionamento do museu contempla mais a tarde do que a manhã, visto que, para

essa pesquisa o período da manhã está delimitado das 09h às 12h e o da tarde das 13h às 17h, como apresentado, um período maior de tempo.

Horário que está ocorrendo a visita:



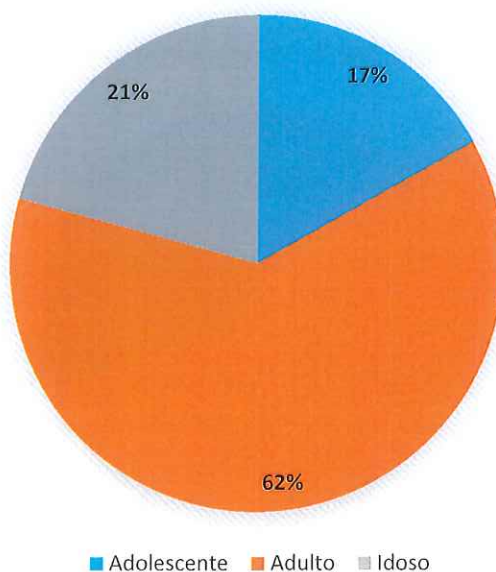
5.1 Registro de controle da coleta de dados do questionário

Nesse quadro foram coletadas informações como a data que estava ocorrendo a visita assim como as condições climáticas. Refletindo a respeito do número de visitantes em comparação ao número de questionários respondidos e relacionando as condições climáticas, pode-se ver que os dias de chuva e de sol registraram uma média muito próxima de respostas, sendo assim as condições climáticas não influenciaram a pesquisa. Ainda o documento revela que não houve registros de ocorrências durante a pesquisa. Além dessas informações o quadro coletava o número de recusas, então podia-se ver quantos contatos foram realizados e quantos efetivamente responderam à pesquisa.

5.2 Registro de recusas para participar do estudo

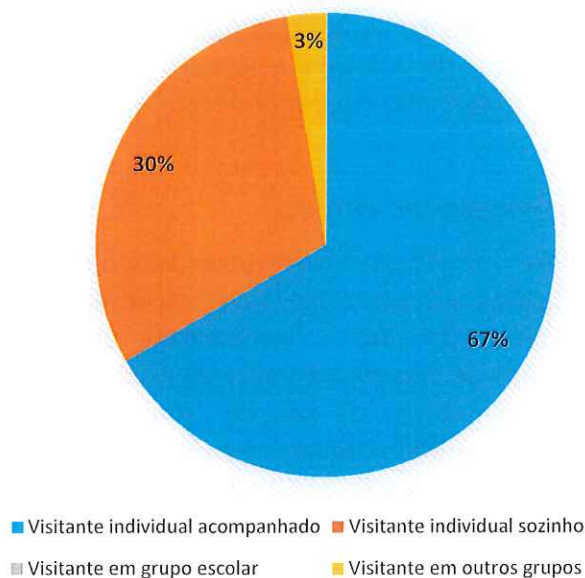
O número de recusas divididos por período foram anotados no documento descrito anteriormente, mas a razão da não resposta a pesquisa, a idade estimada e o acompanhante do não respondente foram informações registradas em documento específico o "Registro de recusas para participar do estudo". O total de contatos realizados – número de questionários respondidos somado ao número de recusas – contabilizou 425, sendo que 70 foi o número de recusas. Analisando a idade das pessoas que não quiseram responder, pode-se notar no gráfico abaixo que os adultos foram expressivos com 62% da amostra, 21% idosos e 17% adolescentes. Para se construir esse gráfico considerou-se adolescentes dos 15 aos 24 anos; adultos 25 a 65 anos; idosos maiores que 65 anos.

Idade dos não respondentes



Os acompanhantes dos não respondentes também foram investigados e os dados coletados apontam que visitantes individuais acompanhados com 67% são os que mais recusaram; visitante individual sozinho 30% e visitantes em outros grupos 3%. O gráfico abaixo expressa os fatos descritos:

Acompanhantes dos não respondentes



O perfil do público não respondente se revelou predominantemente adulto e acompanhados de outras pessoas não configurando um grupo. O gráfico abaixo mostra a razão do porquê essas pessoas não puderam responder a pesquisa e se valendo da Análise de Conteúdo pode-se agrupar as respostas

em quatro principais recorrências: 56% falta de interesse; 30% sem tempo; 10% falta de vontade e 4% estrangeiro.



6- Considerações Finais

O presente relatório levantou questões importantes observadas nas edições anteriores. Com vistas a se criar uma análise que engloba os dados coletados ao longo do tempo, a pesquisa se manteve quase sem modificações, com a inclusão de três novas perguntas e metodologia seguiu os critérios historicamente empregados. A partir da compilação dos dados obtidos verificou-se que ao longo do tempo, as pessoas que visitaram o museu pela primeira vez, sempre tiveram índices superiores em relação àquelas que já vieram. Nesse semestre os dados apresentam as mesmas variações. A motivação em vir ao Museu do Café se manteve a mesma em relação às edições passadas, tendo como apontamento trazer amigos para conhecer o museu. As pessoas que vêm à instituição em geral fazem parte de uma visita turística, ou seja, um roteiro previamente planejado que compreende outros locais e limita um tempo para cada espaço. Uma hipótese para esse dado é a possível relação com o motivo dos visitantes relatarem a questão do tempo como um impeditivo para se responder a pesquisa e a média do tempo de visita ser até 1 hora, como já apresentado.

Os grupos familiares continuam sendo os principais visitantes espontâneos do museu. Os dados coletados revelam que os entrevistados são em sua maioria mulheres adultas, com formação de nível superior, inclusive com *strictu* e *lato sensu* e que se encontram inseridas no mercado de trabalho, as duas últimas informações também se aplicam aos homens. Percebe-se que esse é o perfil majoritário do museu e também não houve alteração em relação aos outros relatórios. O público que menos frequenta são os idosos e para aumentar esse índice são desenvolvidos programas educativos específicos para esse e outros grupos que não visitam espontaneamente o museu. Cabe ainda lembrar que essa pesquisa é aplicada ao público espontâneo acima de 15 anos. É interessante citar que não houve índices de pessoas

que não possuem educação formal ou sem grau de escolaridade na pesquisa. Analisando essas questões, observa-se que o perfil de público, indica a baixa visitação espontânea relativa às pessoas que apresentam fatores associados à situação de vulnerabilidade social. Essa é uma condição que afirma a necessidade de práticas educativas inclusivas que prospectem esse perfil de público, por isso o museu conta com o Programa Identidades, que vem garantindo o aumento de visitação de pessoas inseridas nessa esfera social, a partir de parcerias com instituições especializadas.

Esses visitantes vieram predominantemente de outras cidades e os residentes de Santos são provenientes em sua maioria de bairros centrais, entretanto nesse semestre bairros periféricos apareceram demonstrando que a atratividade do Museu do Café está se reverberando em outras regiões da cidade, os bairros citados são: Aparecida, Boqueirão, Campo Grande, Embaré, Gonzaga, José Menino, Marapé, Morro São Bento, Pompéia, Ponta da Praia, Vila Mathias, Vila São Jorge e Zona Noroeste. A capital de São Paulo continua sendo a principal origem dos visitantes. O item "busquei informações na página/portal do museu e/ou em outras páginas na internet", aparece como o principal meio de comunicação institucional antes da realização da visita. Em segundo lugar, o destaque é por recomendações de pessoas que conheço, o que dialoga diretamente com a motivação em se vir ao museu, que é justamente para trazer amigos e familiares. Esse vínculo é a comprovação com o estabelecimento do senso de pertencimento que o Museu do Café tem a missão de promover. Quanto ao perfil socioeconômico dos entrevistados estes se sentiram confortáveis e relataram que sua renda mensal é maior que 2 salários mínimos, correspondendo a classe média como a maior frequentadora desta instituição.

Os finais de semana e feriados são os dias preferidos para se vir visitar museus e centros culturais e o horário indicado por esses respondentes é a tarde, esse fato pode ter uma implicação direta com o descanso remunerado. Quanto ao horário essa preferência também se verifica quando analisados os números de visitação, à tarde que é geralmente 43% maior que o da manhã.

Os índices de satisfação se mantiveram altos e confirmam a excelência do trabalho realizado pelo Museu do Café. A seguir serão sintetizados os principais destaques em relação a satisfação do público:

Sobre a estrutura do museu, a limpeza (98%), conforto (95%) e segurança (95%) foram indicados como os itens mais satisfatórios na avaliação dos inquiridos. Analisando a satisfação em relação a cordialidade das equipes diretamente ligadas ao atendimento, o Centro de Preservação, Pesquisa e Referência do Museu do Café – CPPR teve um índice elevado de 99%, o maior número da série histórica, a bilheteria contou com 98% de aprovação aumentando sua satisfação em 7%, comparado ao semestre anterior e a equipe da segurança também alcançou o mesmo índice (98%). Também a limpeza do mobiliário expositivo teve 99% de aprovação, assim como a disposição do acervo.

No que diz a respeito à abordagem do tema café, o indicador de satisfação foi de 99%. Já 97% das pessoas ouvidas ficaram satisfeitas em relação à visita ao Museu do Café. Os que pretendem voltar perfazem 80% e o principal motivo indicado para esse fato é trazer amigos e familiares, o que é totalmente condizente com os demais resultados apresentados nesse relatório. Ainda 100% indicaria o museu reafirmando todos os dados apresentados.

A pesquisa mostra, a partir da pergunta que trata a respeito da temática das próximas exposições temporárias, que cada visitante constrói sua própria exposição ao selecionar seu percurso de acordo com seu desejo, suas motivações, suas necessidades e seus companheiros, entre outras variáveis. Assim, na elaboração das próximas exposição, os dados levantados aqui serão utilizados para conhecer, cada vez mais, o perfil, os conhecimentos prévios, os desejos e as necessidades do visitante.

O Salão do Pregão assim como o próprio edifício da antiga Bolsa Oficial de Café são acervos permanentes, neste semestre foi realizado um estudo para aprofundar o entendimento acerca do interesse do público em relação aos elementos de interatividade. Aproximadamente, $\frac{3}{4}$ da amostra

consideram que sim e quando inquiridos quais recursos seriam mais interessantes a sugestão mais citada foi hologramas. Com base nessa informação será desenvolvido um estudo de viabilidade técnica e orçamentaria para implementação de tais recursos, levando em consideração que o edifício é tombado nas três esferas (municipal, estadual e federal).

Na opinião dos respondentes a falta de incentivo cultural por políticas públicas associada a desvalorização da educação é o maior impeditivo de acesso da população aos bens culturais, tais como, museus e centros culturais. Essas e as demais resoluções, por sua importância, trouxeram dados relevantes não somente ao Museu do Café, mas sim, para compor estudos mais aprofundados que viabilizem a execução de políticas públicas nos âmbitos da museologia, cultura, educação e do turismo. A fim de que os museus como um todo potencializem-se como espaços imprescindíveis ao desenvolvimento da sociedade.

ANEXO I – O QUESTIONÁRIO



iber | museos
museus



observatório
observatório



QUESTIONÁRIO PARA VISITANTES

Dia ___/Mês ___/Ano 20___

Dia da semana: 1 Dia útil

2 Fim de semana/Feriado

Horário: 1 Manhã (antes das 12h)

2 Tarde (depois das 12h)

Este museu está realizando uma pesquisa sobre seus visitantes com o fim de conhecê-los melhor e adequar as condições da visita às suas necessidades. Ajude-nos nesta tarefa preenchendo este questionário, pois sua opinião é fundamental para alcançarmos este objetivo.

Circule a opção que melhor corresponda com seu caso ou escreva a resposta no espaço disponibilizado.

P1. É sua primeira visita a este museu?

1. Sim
2. Não, já vim anteriormente

P2. Se já veio antes, por favor diga-nos quando visitou o museu pela última vez;

1. Nos últimos 12 meses
2. Nos últimos 2 anos
3. Faz mais de 2 anos

P3. Se você veio nos últimos 12 meses, quantas vezes já visitou neste tempo, sem incluir a visita de hoje?

.....vezes

P4. Quais os motivos da visita de hoje? (marque uma ou mais opções)

1. Por acaso, estava passando por aqui
2. Conhecer as coleções
3. Visitar as exposições de curta duração
4. Voltar a ver ou completar uma visita anterior que não pude terminar
5. Trazer amigos, conhecidos ou familiares ao museu
6. Por motivos profissionais ou de estudos
7. Faço parte de uma visita turística
8. Ver o edifício por dentro
9. Participar de uma atividade organizada pelo museu
10. Por outros motivos (por favor, especifique quais)

P5. Na visita de hoje, você veio sozinho, acompanhado ou formando parte de um grupo?

1. Vim sozinho
2. Vim acompanhado de outras pessoas. Indique o n.º de pessoas que te acompanharam.....pessoas
Quem te acompanhou? (questão de múltipla seleção)
 1. Seu companheiro (a)
 2. Sua família
 3. Seus pais
 4. Outros parentes, colegas ou amigos
3. Vim com um grupo organizado. Indique o n.º de pessoas que formam.....pessoas
Qual o tipo de grupo?
 5. Um grupo organizado de turismo
 6. Um grupo escolar
 7. Um grupo organizado de pessoas adultas em visita educativa ou cultural

P6. Você veio com crianças menores de 12 anos?

1. Não
2. Sim. Quantas crianças menores de 12 anos vieram com você?.....crianças

P7. Sexo:

1. Masculino
2. Feminino
3. Outros

P8. Idade: anos

P9. Qual é sua atividade atual? (marque uma ou mais opções)

1. Estudante não universitário
2. Estudante universitário
3. Me dedico exclusivamente às tarefas ou trabalhos domésticos
4. Desempregado/a, em licença, em busca de trabalho
5. Trabalho assalariado ou contratado temporário
6. Trabalho como autônomo/a, profissional liberal, independente ou empresário/a
7. Sou artista, artesão/ã ou criador
8. Sou aposentado
9. Tenho outro tipo de atividade (indique qual)

P10. Qual o seu grau de instrução?

1. Sem grau de escolaridade
2. Ensino Fundamental
3. Ensino Médio incompleto
4. Ensino Médio completo / Curso profissional
5. Graduação
6. Mestrado
7. Doutorado

P11. Onde mora?

1. Nesta cidade (Qual bairro?)
2. Em outra cidade do país (Qual cidade?)
3. Em outro país. (Qual país?)

Se você reside aqui, mas nasceu em outro país, responda:

P12. Qual é seu país de origem?

Com o objetivo de conhecer a participação nos museus de grupos culturais diversos em toda Ibero-América, diga, por favor, se se identifica como pertencente a algum desses grupos culturais:

P13. Como você se informou sobre o museu e suas exposições, antes de realizar a visita de hoje?

(Marque uma ou mais opções)

1. Não me informei, passava por aqui casualmente e entrei
2. Não necessitava me informar porque já conhecia
3. Por recomendação de pessoas que conheço
4. Me informaram em uma agência de turismo ou vi em um guia de turismo
5. Busquei informações em um jornal, revista ou outro tipo de publicação
6. Busquei informações na página/portal do museu e/ou em outras páginas na internet
7. Me informei através das redes sociais
8. Vi propagandas publicitárias do museu ou de suas exposições e decidi vir.

P14. Qual sua renda mensal?

1. Até 1 salário mínimo
2. Mais que 1 até 2 salários mínimos
3. Mais que 2 até 9 salários mínimos
4. Mais que 9 até 11 salários mínimos
5. Mais que 11 salários mínimos
6. Não quero informar

P15. Quais dias você costuma visitar museus ou centros culturais? *(marque uma ou mais opções)*

1. Aos sábados.
2. Aos domingos.
3. Em outros dias da semana.
4. Nos feriados.

P16. Qual horário você costuma visitar museus ou centros culturais?

1. Pela manhã.
2. Na hora do almoço.
3. À tarde.
4. À noite.

P17. Classifique a estrutura do museu:

	(1)Ótimo	(2)Bom	(3)Regular	(4)Ruim	(5)Não sei
1. Sinalização					
2. Conforto					
3. Conservação e manutenção					
4. Limpeza					
5. Iluminação					
6. Segurança					
7. Informações e explicações disponíveis					
8. Acessibilidade					
9. Horário de funcionamento					

P18. Classifique o atendimento e cordialidade das equipes do museu:

	(1) Ótimo	(2) Bom	(3) Regular	(4) Ruim	(5) Não utilizei o serviço
1. Bilheteria					
2. Loja					
3. Educativo					
4. Cafeteria					
5. Biblioteca					
6. Seguranças					
7. CPC – Centro de Preparação de Café					

P19. Sobre o espaço expositivo do museu, classifique os seguintes itens:

	(1) Ótimo	(2) Bom	(3) Regular	(4) Ruim	(5) Não sei
1. Tamanho e posicionamento dos textos e legendas					
2. Disposição do acervo					
3. Nome das salas / Indicação de percurso					
4. Regras do espaço expositivo					
5. Limpeza do mobiliário expositivo					

P20. Você ficou satisfeito com a abordagem do tema Café feita pelo Museu?

- (1) Satisfeito
(2) Parcialmente satisfeito. Por quê? _____
(3) Insatisfeito. Por quê? _____
(4) Não sei

P21. Quanto tempo aproximadamente durou sua visita?

- (1) Até 30 minutos (2) Entre 30 minutos e 1 hora (3) Entre 1 e 2 horas (4) Mais de 2 horas

P22. Qual o seu grau de satisfação em relação à visita ao Museu do Café?

- (1) Muito satisfeito (2) Satisfeito (3) Pouco satisfeito (4) Insatisfeito

P23. Tem intenção de voltar ao Museu?

- (1) Sim (2) Não

P24. Se sim, qual seria o principal motivo de voltar ao Museu? (marque uma ou mais opções)

- (1) Para aprofundar a visita
(2) Para aprofundar o conhecimento sobre um tema em particular
(3) Conhecer novas exposições
(4) Trazer amigos ou familiares
(5) Trazer alunos ou turistas
(6) Participar de eventos/ oficinas / cursos oferecidos pelo museu
(7) Assistir a apresentações de música, dança, teatro, etc
(8) Outro: _____

P25. Indicaria o Museu do Café para outras pessoas o visitarem?

- (1) Certamente (2) Talvez (3) Não (4) Não sei

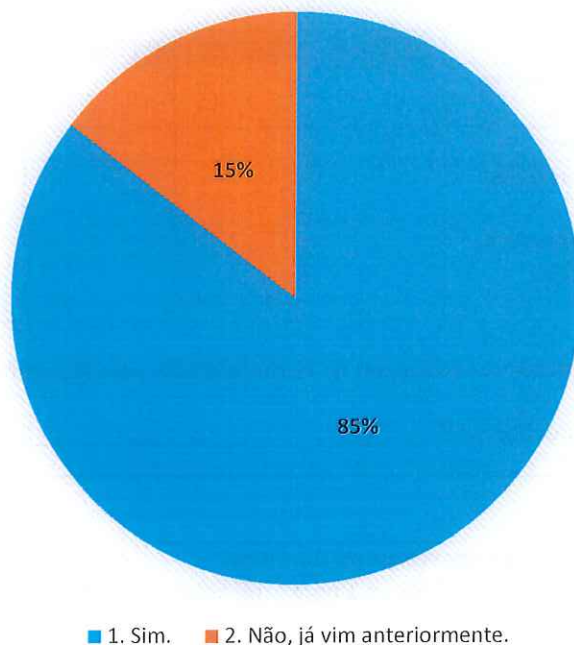
P26. Em sua opinião, que fatores dificultam na visita aos museus ou centro culturais? (marque uma ou mais opções)

- (1) Custo do Ingresso
(2) Outros custos de uma visita (transporte, alimentação, etc)
(3) Dificuldade de transporte / acesso
(4) Dificuldade de estacionamento
(5) Violência urbana
(6) Falta de divulgação / informação sobre o museu, exposições, atividades, etc.
(7) Dias e horários de funcionamento
(8) Falta de incentivo cultural por políticas públicas
(9) Outros: _____

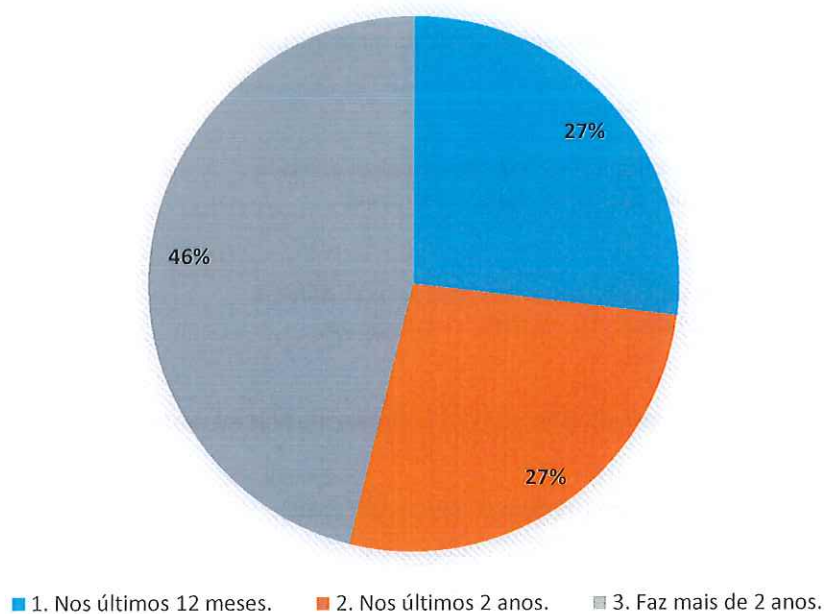
Muito obrigado pela sua colaboração

ANEXO II – GRÁFICOS DA PESQUISA

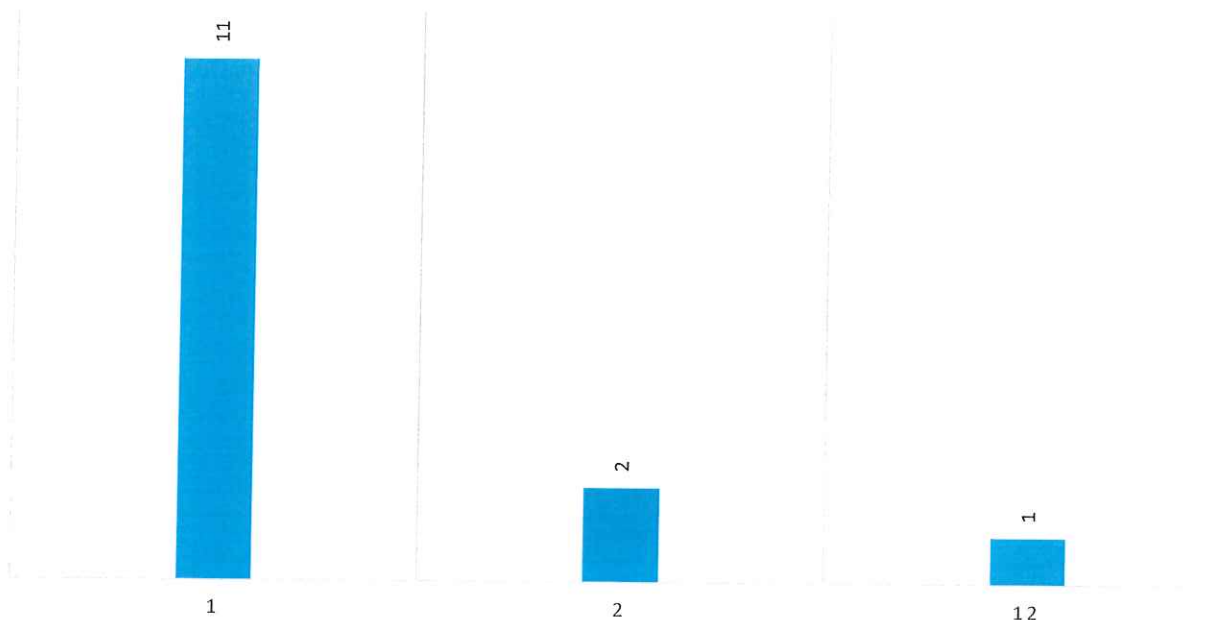
P1. É sua primeira visita a este museu?



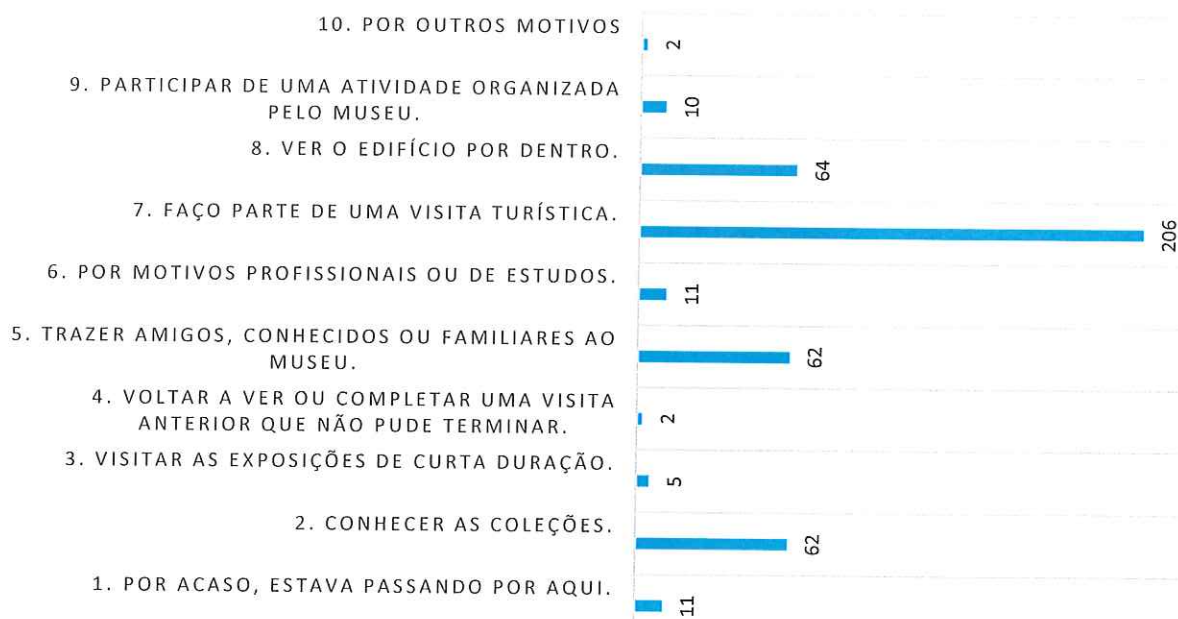
P2. Se já veio antes, por favor diga-nos quando visitou o museu pela última vez?



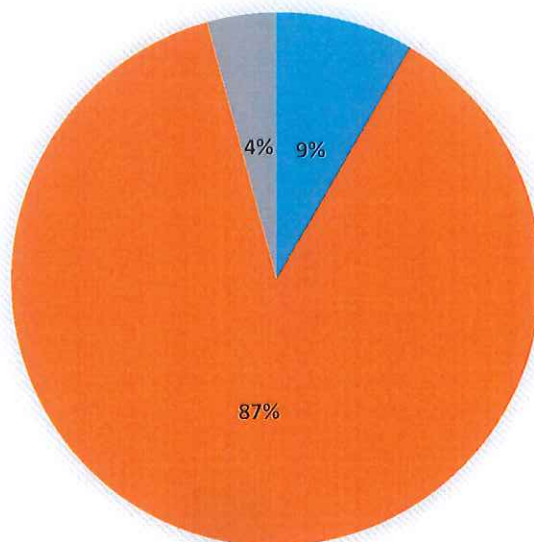
P3. QUANTAS VEZES VOCÊ VISITOU O MUSEU DO CAFÉ NOS ÚLTIMOS 12 MESES, SEM CONTAR A VISITA DE HOJE?



P4. QUAIS OS MOTIVOS DA VISITA DE HOJE?

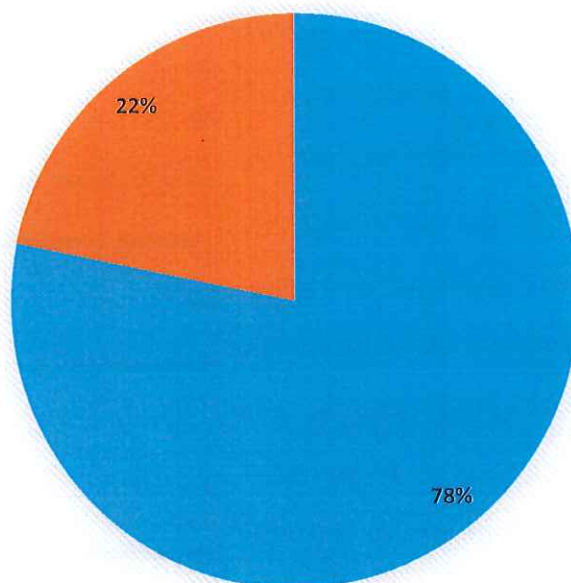


P5. NA VISITA DE HOJE, VOCÊ VEIO SOZINHO, ACOMPANHADO OU FAZENDO PARTE DE UM GRUPO?



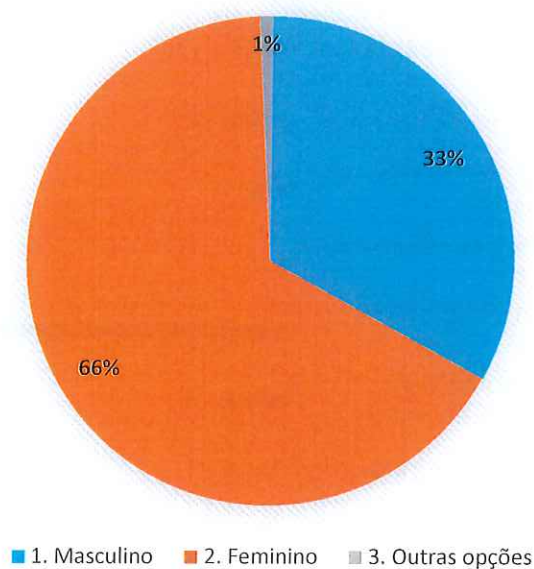
■ 1. Sozinho. ■ 2. Acompanhado de outras pessoas. ■ 3. Com um grupo organizado.

P6. VOCÊ VEIO COM CRIANÇAS MENORES DE 12 ANOS?

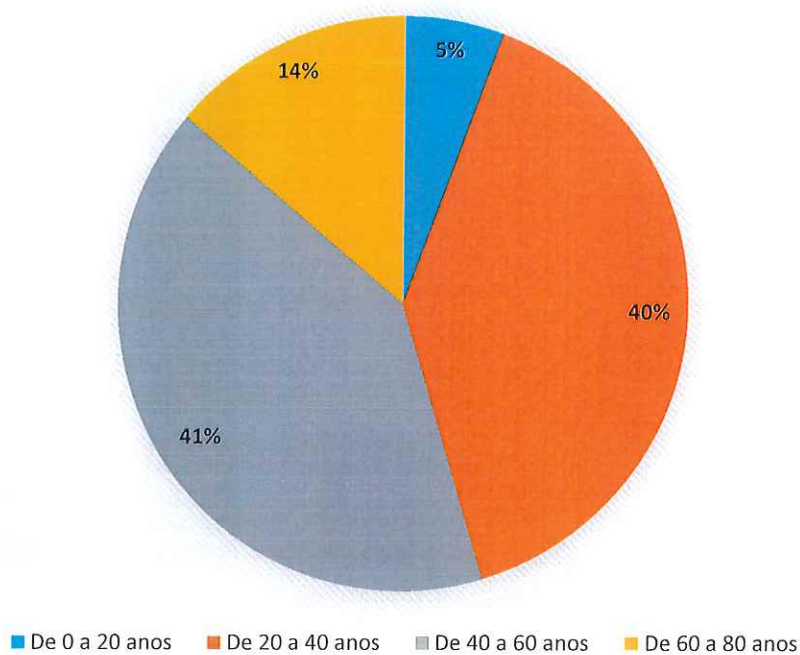


■ 1. Não. ■ 2. Sim.

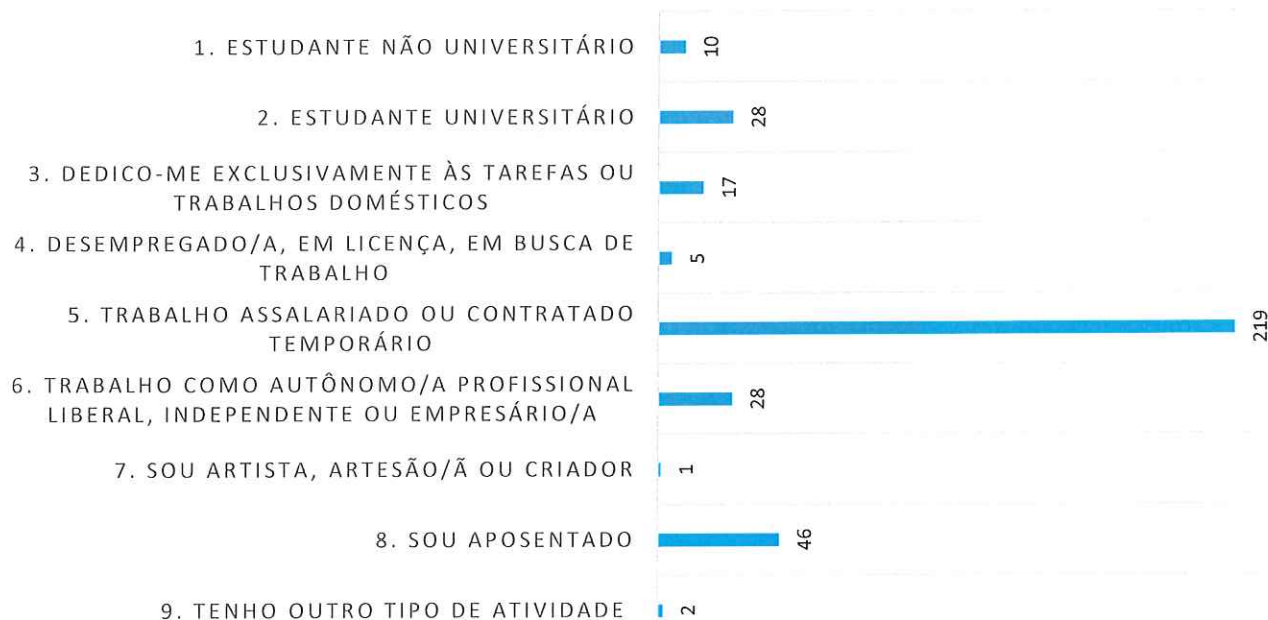
P7 - Sexo



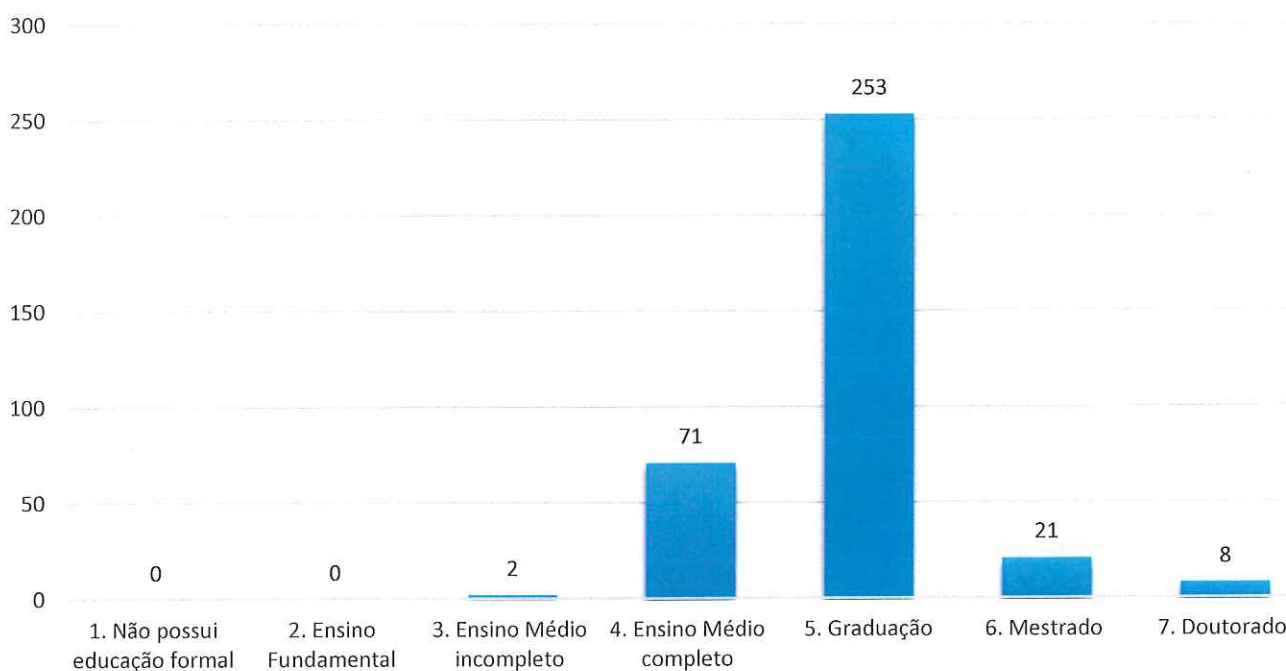
P8. Idade:



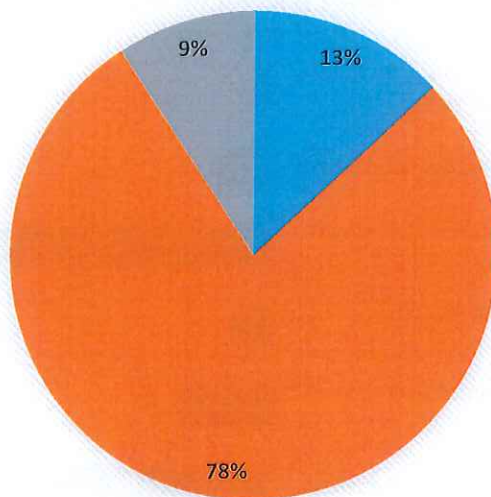
P9. QUAL É SUA ATIVIDADE ATUAL?



P10. QUAL O SEU GRAU DE INSTRUÇÃO?

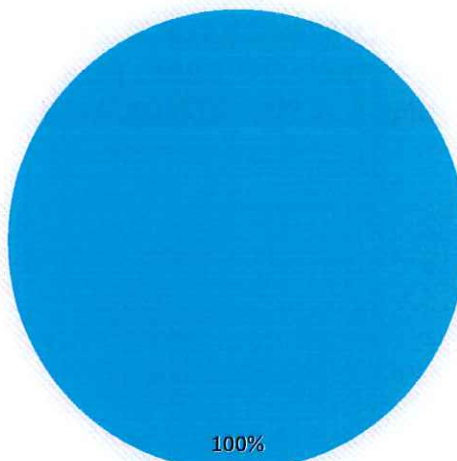


P11. Onde mora?



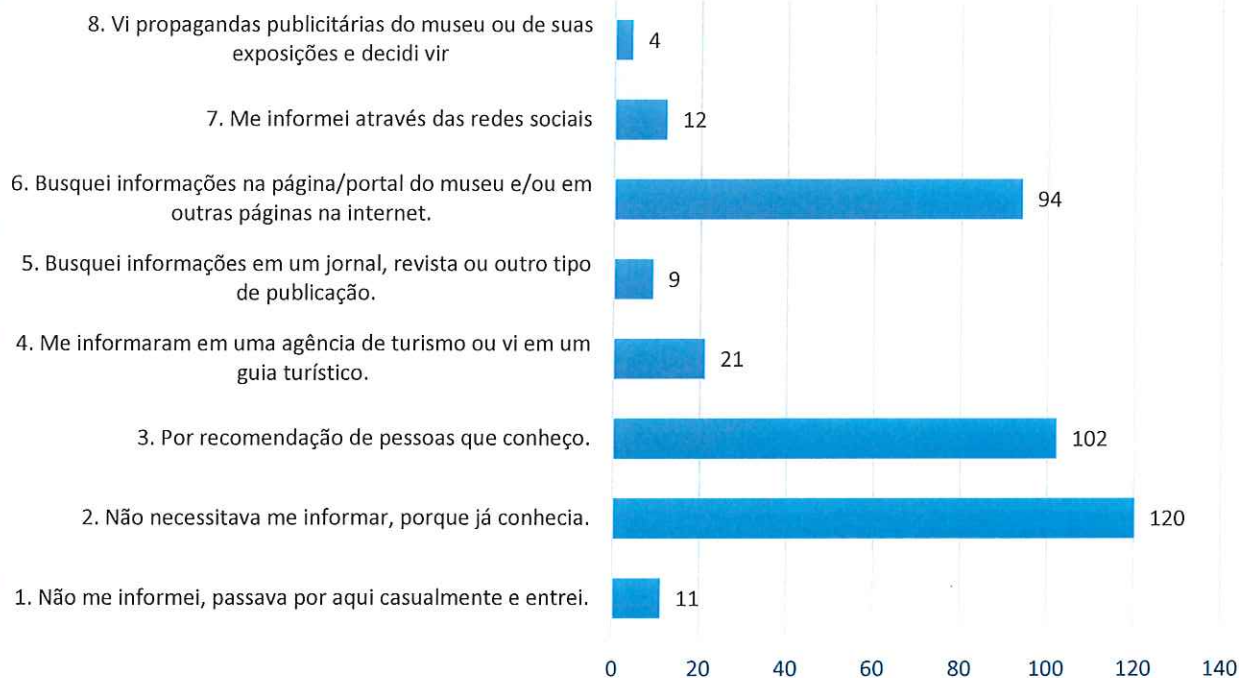
■ 1. Nesta cidade. ■ 2. Em outra cidade do país. ■ 3. Em outro país.

P12. Se você reside aqui, mas nasceu em outro país, responda: Qual é seu país de origem?

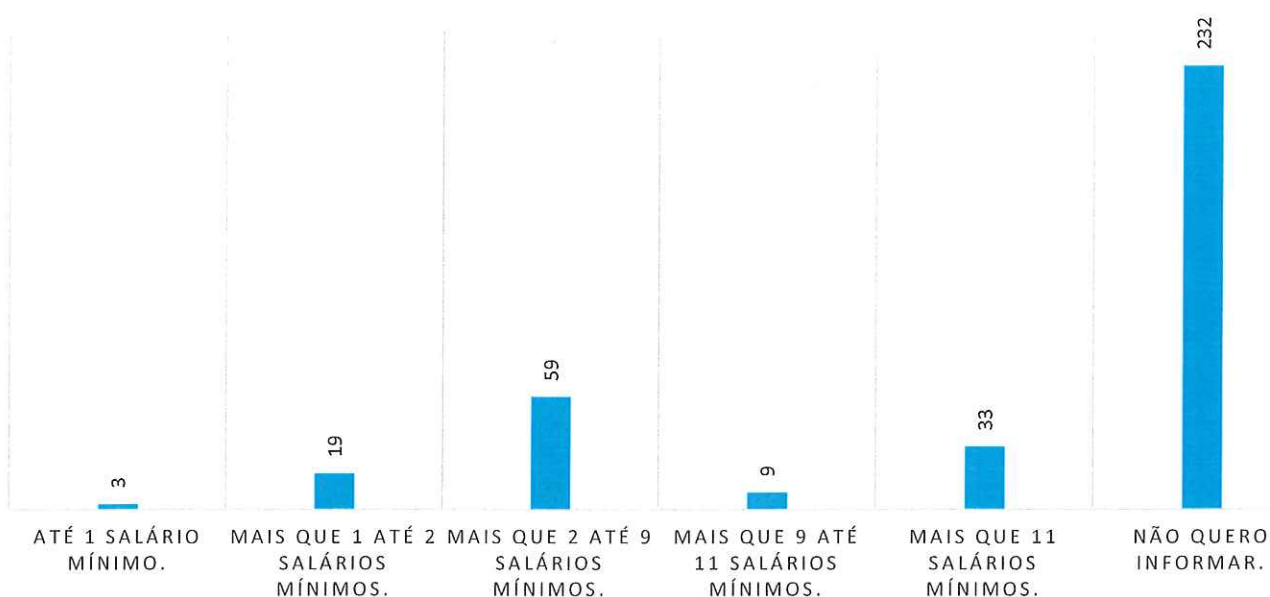


■ China

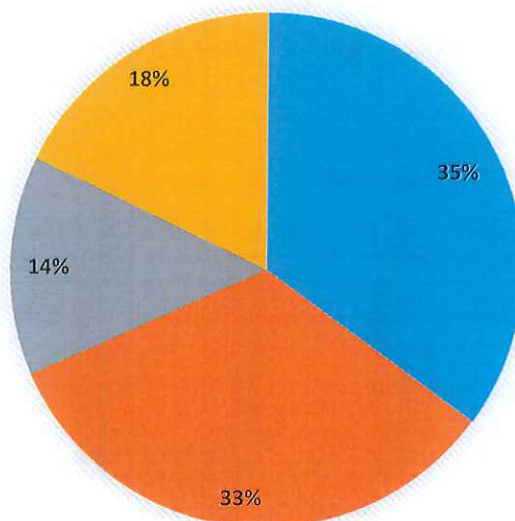
P14. Como você se informou sobre o museu e suas exposições, antes de realizar a visita de hoje?



P15. EM BUSCAR DE COMPREENDER O PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS VISITANTES DO MUSEU DO CAFÉ, POR GENTILIZA RESPOSTA: QUAL É A SUA RENDA MENSAL?

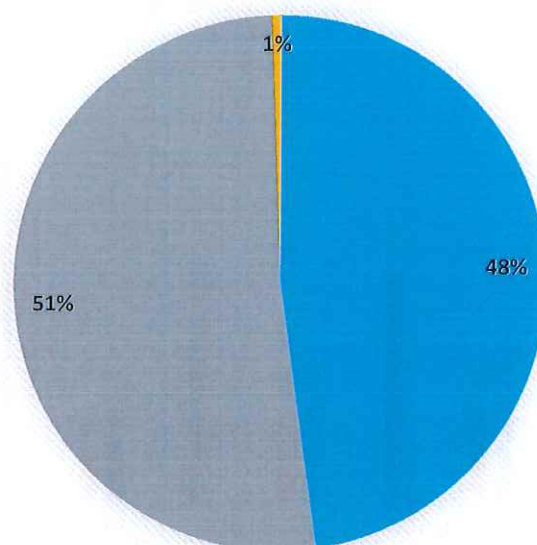


P16. QUAIS DIAS VOCÊ COSTUMA VISITAR MUSEUS OU CENTROS CULTURAIS:



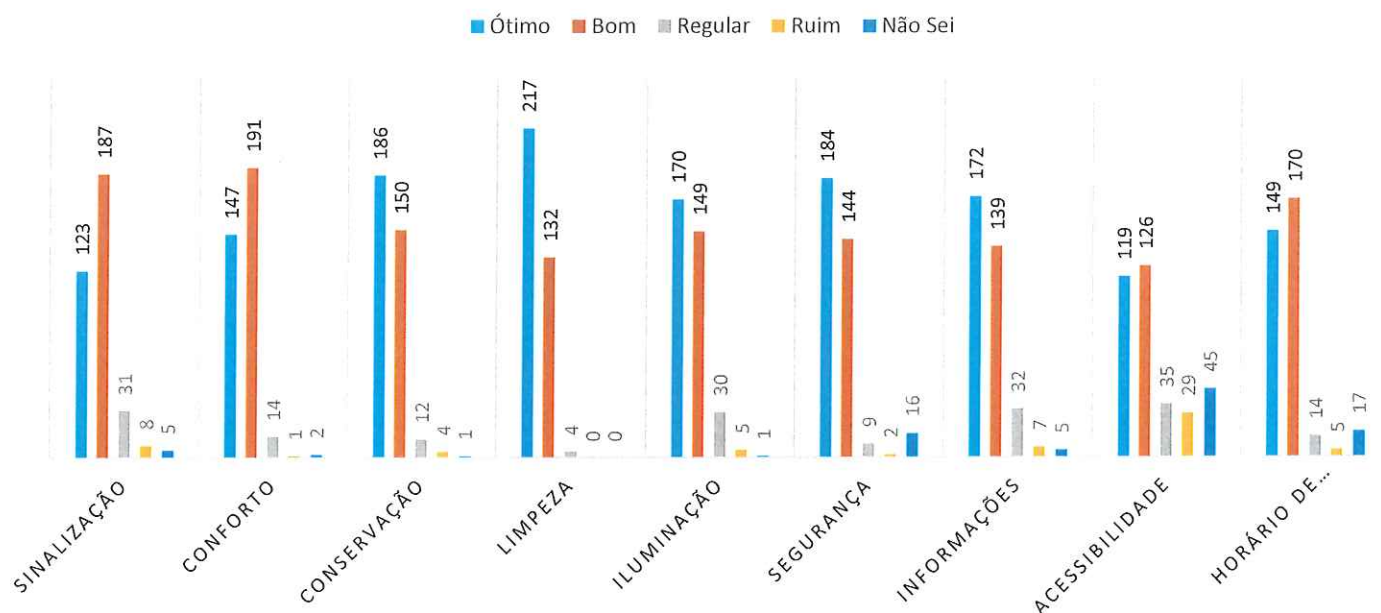
■ 1. Aos sábados. ■ 2. Aos domingos. ■ 3. Em outros dias da semana. ■ 4. Nos feriados.

P17. QUAL HORÁRIO VOCÊ COSTUMA VISITAR MUSEUS OU CENTROS CULTURAIS:

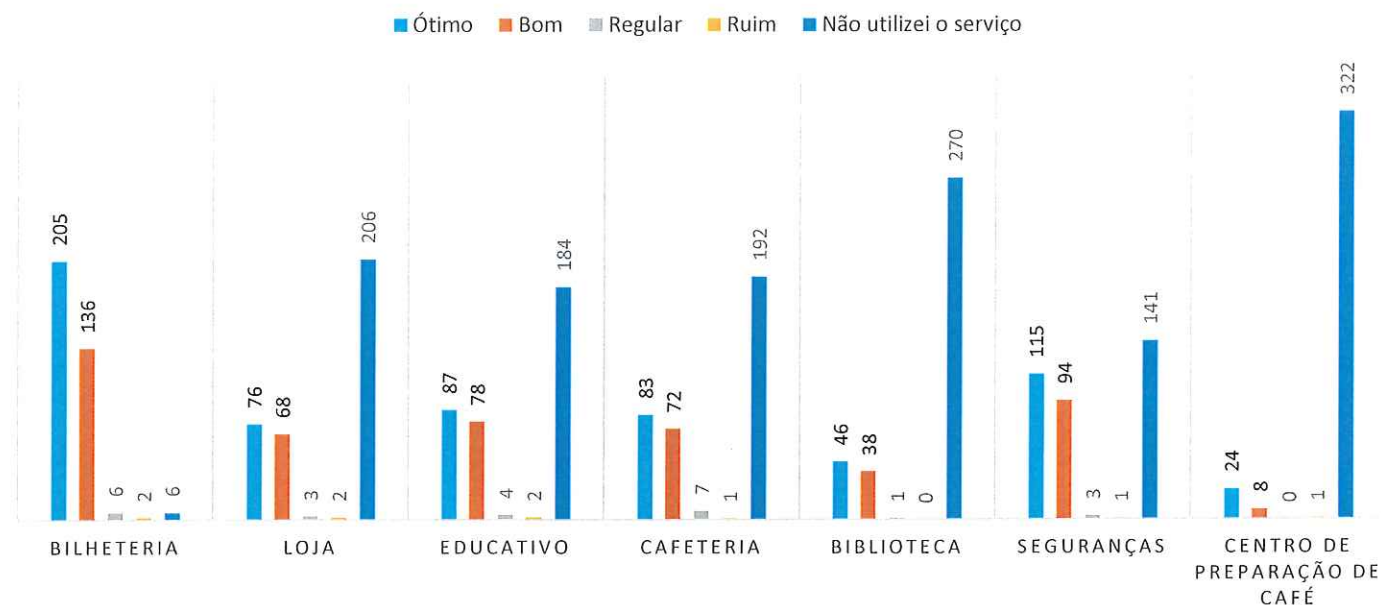


■ 1. Pela manhã. ■ 2. Na hora do almoço. ■ 3. À tarde. ■ 4. À noite.

18. CLASSIFIQUE A ESTRUTURA DO MUSEU

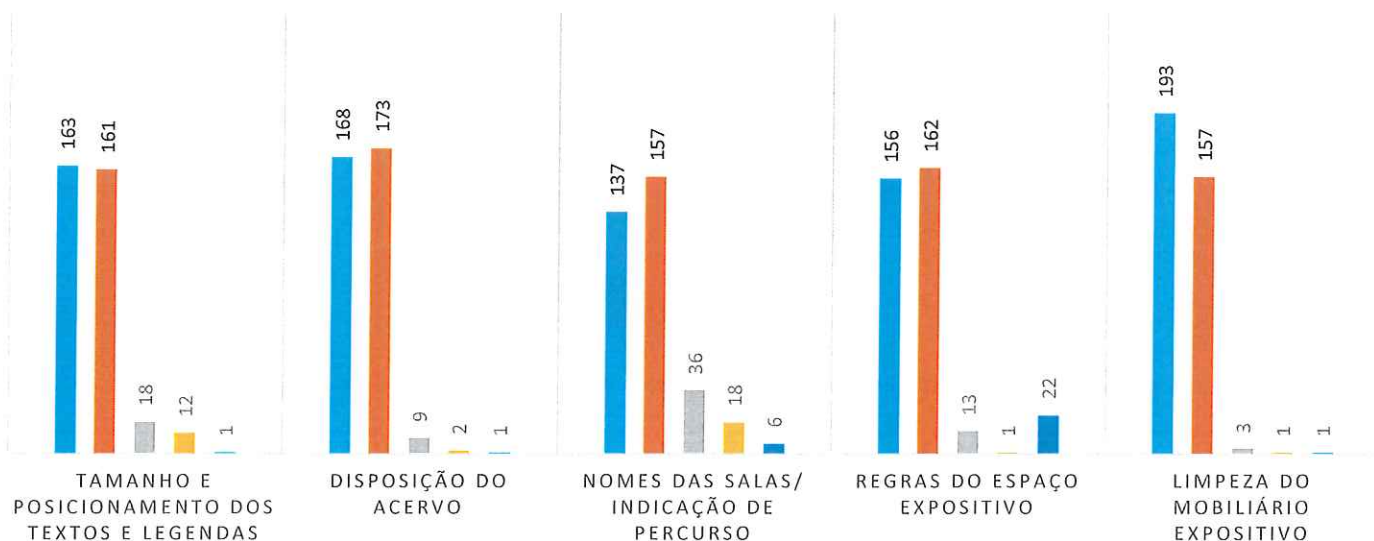


19. CLASSIFIQUE O ATENDIMENTO E A CORDIALIDADE DAS EQUIPES DO MUSEU:

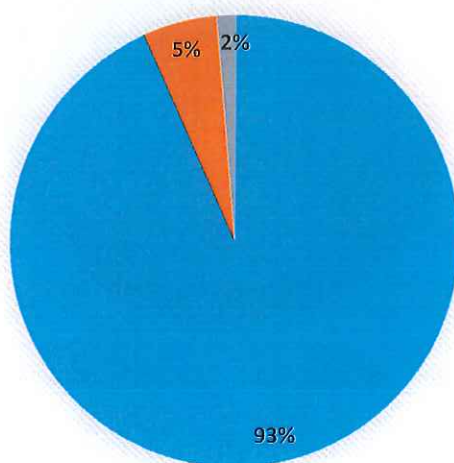


20. SOBRE O ESPAÇO EXPOSITIVO DO MUSEU, CLASSIFIQUE OS SEGUINTE ITENS:

■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim ■ Não Sei

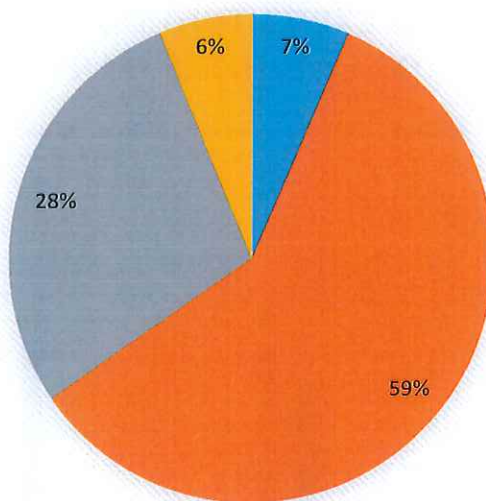


P21 VOCÊ FICOU SATISFEITO COM A ABORDAGEM DO TEMA CAFÉ FEITA PELO MUSEU?



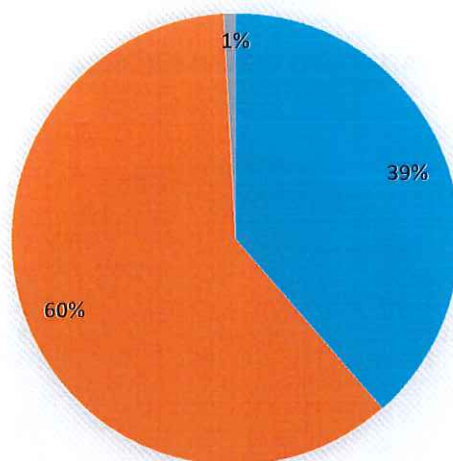
■ 1. Satisfeito. ■ 2. Parcialmente satisfeito. ■ 3. Insatisfeito. ■ 4. Não Sei.

P22. Quanto tempo aproximadamente durou sua visita?



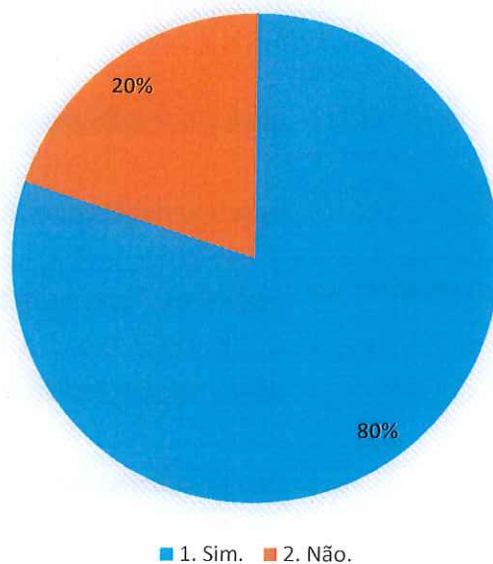
■ 1. Até 30 minutos. ■ 2. Entre 30 minutos e 1 hora. ■ 3. Entre 1 e 2 horas. ■ 4. Mais de 2 horas.

P23. Qual o seu grau de satisfação em relação à visita ao Museu do Café?

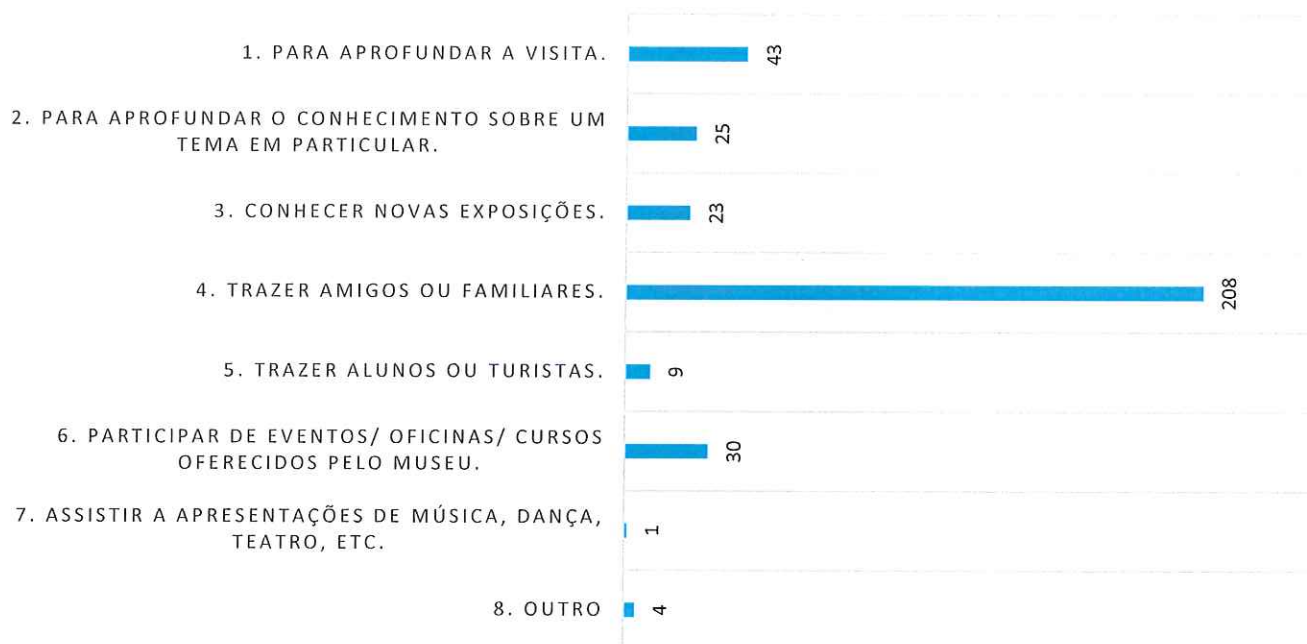


■ 1. Muito satisfeito. ■ 2. Satisfeito. ■ 3. Pouco satisfeito. ■ 4. Insatisfeito

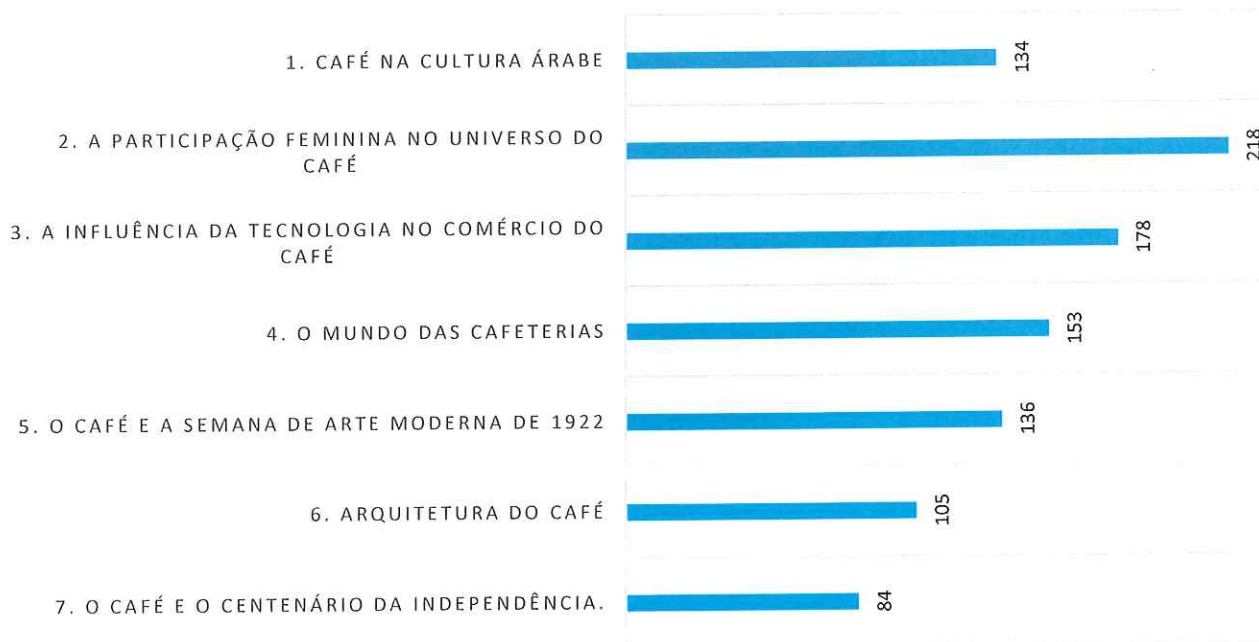
P24. Tem intenção de voltar ao Museu?



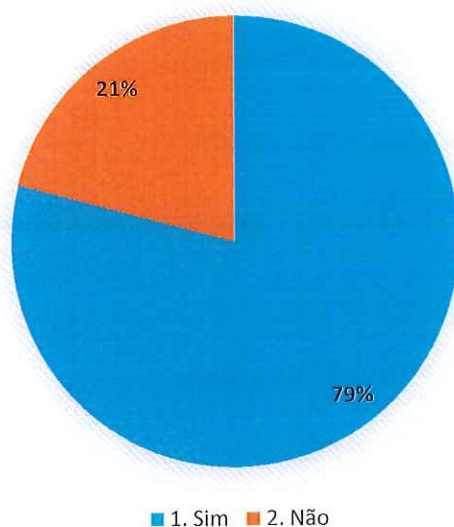
P25. SE SIM, QUAL SERIA O PRINCIPAL MOTIVO DE VOLTAR AO MUSEU?



P.26 QUE TEMAS VOCÊ GOSTARIA DE VER NAS PRÓXIMAS EXPOSIÇÕES TEMPORÁRIAS? ESCOLHA 3 OPÇÕES.



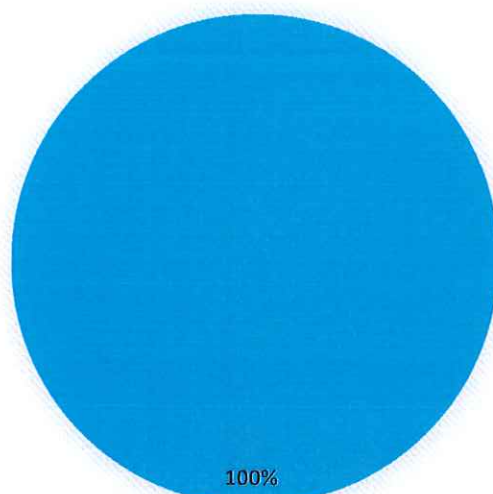
P.27 Você considera essencial elementos de interatividade para o Salão do Pregão?



P.28 SE SIM, QUE TIPO DE INTERATIVIDADE SERIA MAIS INTERESSANTE PARA COMPREENDER O SEU FUNCIONAMENTO?

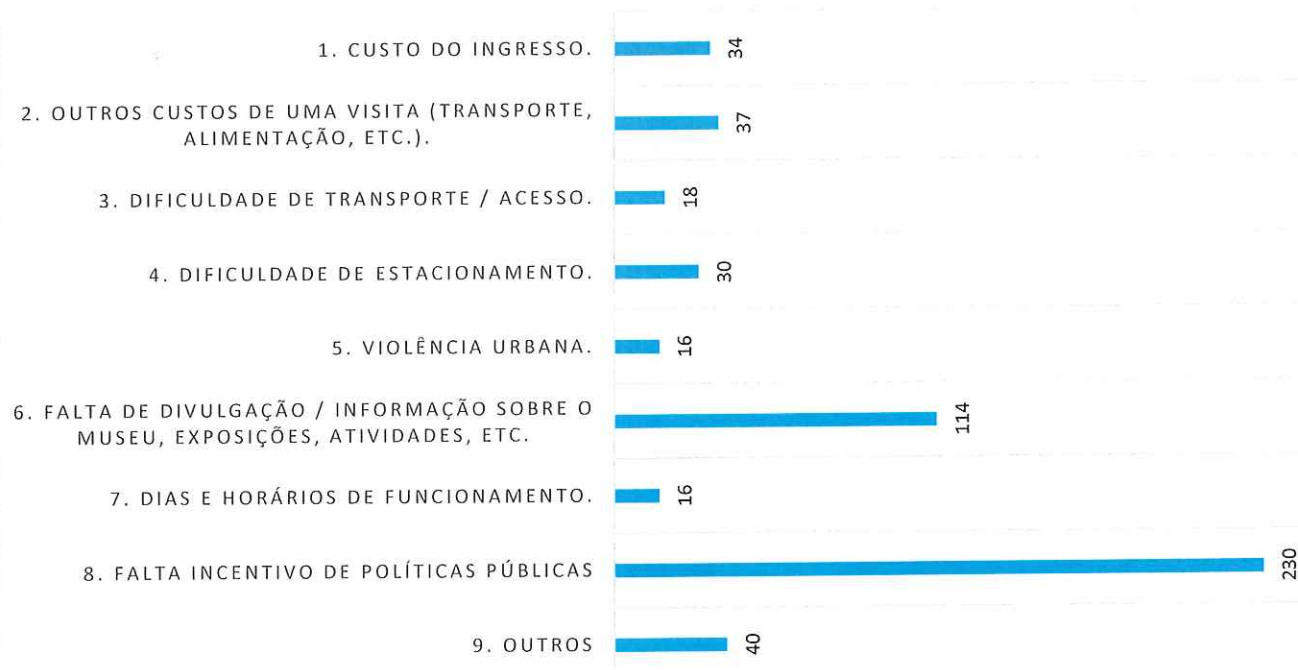


P29. Indicaria o Museu do Café para outras pessoas o visitarem?



■ 1. Certamente. ■ 2. Talvez. ■ 3. Não.

**P30. EM SUA OPINIÃO, QUE FATORES DIFICULTAM NA VISITA AOS
MUSEUS OU CENTROS CULTURAIS?**



ANEXO III - REGISTRO DE RECUSAS PARA PARTICIPAR DO ESTUDO

Data	Hora	Razão	Idade	Acompa
04/07/19	11:00	Falta de Interesse	2	1
04/07/19	11:13	Atrasada	2	1
04/07/19	11:23	Estrangeiro (Sem folha em inglês)	2	2
04/07/19	14:58	Falta de Interesse	2	2
04/07/19	15:15	Com grupo pequeno	2	2
04/07/19	15:55	Pressa	2	1
04/07/19	16:28	Falta de Interesse	2	1
04/07/19	16:48	Falta de Interesse	3	1
05/07/19	11:37	Estrangeiro	2	1
05/07/19	12:35	Falta de Interesse	2	2
05/07/19	14:44	Falta de Interesse	2	1
05/07/19	15:24	Falta de Interesse	1	1
05/07/19	15:31	Pressa	2	1
06/07/19	11:43	Falta de Vontade	2	1
06/07/19	12:27	Falta de Vontade	2	1
06/07/19	14:41	Falta de Vontade	1	2
06/07/19	14:58	Falta de Vontade	2	2
06/07/19	13:00	Falta de Interesse	2	1
06/07/19	16:00	Pessoa indisposta	2	1
08/07/19	11:10	Falta de Interesse	2	1
08/07/19	11:20	Falta de Interesse	2	2
08/07/19	14:13	Falta de Interesse	2	1
08/07/19	14:32	Pressa	2	1
28/08/19	11:42	Estava com criança pequena	2	1
28/08/19	12:15	Pressa	2	1
28/08/19	12:38	Falta de Interesse	2	2
28/08/19	14:20	Falta de Interesse	2	1
28/08/19	14:35	Falta de Interesse	2	2
28/08/19	14:44	Sem tempo	3	4
28/08/19	15:55	Sem tempo	2	1
28/08/19	16:14	Falta de Interesse	2	1
28/08/19	16:31	Falta de Interesse	3	1

28/08/19	16:33	Falta de Interesse	1	1
29/08/19	10:23	Sem tempo	2	1
29/08/19	12:26	Falta de Interesse	2	2
29/08/19	12:50	Sem interesse	3	1
29/08/19	14:30	Sem tempo	1	1
29/08/19	14:48	Falta vontade	3	1
07/09/19	10:02	Falta de Interesse	1	1
07/09/19	10:05	Pressa	2	1
07/09/19	10:13	Falta de Interesse	3	1
07/09/19	15:15	Pressa	2	1
07/09/19	15:16	Falta de Interesse	2	1
07/09/19	15:29	Pressa	2	1
08/09/19	11:03	Pressa	2	2
08/09/19	11:59	Pressa	2	1
08/09/19	12:23	Pressa	2	2
08/09/19	14:44	Falta de Interesse	2	2
08/09/19	15:36	Falta de Interesse	2	2
11/10/19	15:14	Falta de Interesse	2	2
11/10/19	16:00	Pouco tempo (Argentinos)	2	1
12/10/19	09:59	Sem interesse	1	1
12/10/19	11:27	Com grupo	2	4
12/10/19	14:05	Falta de Interesse	2	1
12/10/19	14:14	Falta de Interesse	1	2
12/10/19	14:46	Pressa	2	2
12/10/19	14:52	Pressa	3	1
12/10/19	15:29	Falta de Interesse	3	2
20/11/19	10:05	Falta de Interesse	1	1
20/11/19	10:18	Falta de Interesse	1	1
20/11/19	10:21	Pressa	1	2
20/11/19	10:37	Falta de Interesse	2	1
20/11/19	11:16	Falta de Interesse	2	1
20/11/19	11:24	Sugeriu mandar via e-mail	1	1
21/11/19	13:34	Falta de Interesse	1	1
21/11/19	14:59	Sem vontade	2	2

21/11/19	15:36	Pressa	2	1
01/12/2019	12:19	Falta de Interesse	1	1
01/12/2019	14:08	Falta de Interesse	2	2
03/12/2019	10:51	Falta de Interesse	3	2
03/12/2019	14:50	Sem vontade	2	1

Idade aproximada do visitante:

1. Jovem (de 12 a 25 anos)
acompanhado
2. Adulto (de 25 a 65 anos)
sozinho
3. Maior (mais de 65 anos)

Acompanhante:

1. Visitante espontâneo
2. Visitante espontâneo
3. Visitante em grupo escolar
4. Visitante em outros grupos

Anexo IV - REGISTRO DE CONTROLE DA COLETA DE DADOS, 2019

Data	Condições climáticas	Período horário	Nº visitantes	N.º contatos realizados	N.º questionários realizados	N.º recusas	Comentários
04/07/2019	4	1	93	10	7	3	
04/07/2019	1	2	171	18	13	5	
05/07/2019	4	1	77	6	5	1	
05/07/2019	4	2	162	21	17	4	442 noite – Festival do Café
06/07/2019	4	1	257	5	4	1	
06/07/2019	4	2	1102	35	30	5	375 noite – Festival do Café
07/07/2019	4	1	247	5	5	0	
07/07/2019	4	2	647	25	25	0	88 noite – Festival do Café
08/07/2019	4	1	114	7	6	1	
08/07/2019	1	2	570	22	19	3	
28/08/2019	1	1	83	5	4	1	
28/08/2019	1	2	124	17	8	9	
29/08/2019	2	1	25	4	3	1	
29/08/2019	1	2	245	10	6	4	
07/09/2019	1	1	263	17	14	3	
07/09/2019	1	2	905	25	22	3	
08/09/2019	1	1	270	14	12	2	
08/09/2019	1	2	340	28	25	3	

11/10/2019	1	1	1	66	5	5	0
11/10/2019	1	2	172	7	5	2	
12/10/2019	1	1	288	18	16	2	
12/10/2019	1	2	304	21	16	5	
20/11/2019	2	1	122	13	7	6	
20/11/2019	1	2	217	14	14	0	
21/11/2019	2	1	150	5	5	0	
21/11/2019	2	2	161	18	15	3	
01/12/2019	1	1	37	5	5	0	
01/12/2019	1	2	89	20	18	2	
03/12/2019	1	1	276	11	11	0	
03/12/2019	1	2	216	14	13	1	

Clima: 1. Sol (12h - 17h) 2. Chuva 3. Calor intenso 4. Frio intenso 5. Tempestade **Período:** 1. Manhã (9h - 12h) 2. Tarde



Marcela Rezek Calixto

Coordenadora Técnica do Museu do Café

Programa Educativo

Relatório Analítico da Pesquisa de Perfil Satisfação do Público Escolar

Pesquisa de satisfação do público escolar (modelo SEC), para subsidiar a avaliação e o aperfeiçoamento dos serviços prestados

A PESQUISA

A pesquisa de satisfação de público escolar realizada pelo Museu do Café entre agosto e novembro de 2019, seguiu o modelo apresentado pelo Ofício Circular UPPM nº 115/2017, no âmbito da aplicação contínua.

OBJETIVO DA PESQUISA

O objetivo da pesquisa foi de conhecer e compreender melhor o perfil e o nível de satisfação do público da rede de museus da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo, a partir de uma pesquisa realizada com os professores e alunos das redes públicas e particulares de ensino e subsidiar estudos mais aprofundados, como os que vêm sendo realizados pelo grupo de trabalho 3, do Comitê Educativo, organizado pela Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico.

1. PESQUISA VOLTADA AOS PROFESSORES

1.1 METODOLOGIA

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi o questionário, cujo o modelo fornecido pela Secretaria de Cultura, continha perguntas fechadas de múltipla escolha e abertas de modo dissertativo, que foram entregues aos participantes e por eles respondidas, tendo como suporte para essa pesquisa a utilização de *tablets*. Seguindo as orientações do anexo I do ofício n.º 115/2017, as abordagens dos públicos docentes e discentes foram iniciadas a partir de um diálogo em que o educador prestou esclarecimentos sobre a importância da participação no processo investigativo e de forma autônoma a pesquisa foi respondida pelo público escolar. É importante lembrar que a pesquisa tinha como foco principal, a análise de estudantes do ciclo II do Ensino Fundamental e professores de todos os níveis e modalidades de ensino.

1.2 UNIVERSO DA AMOSTRA

Entre agosto e novembro de 2019 foram realizadas 134 pesquisas de público com os responsáveis pelos grupos das redes particulares e públicas, que acompanharam os grupos de escolas atendidas pelos educadores do Museu do Café, um aumento de 60% em relação ao semestre anterior. O público escolar desse período foi de 10.826, dentre as quais 4.749 pessoas foram divididas em grupos de escolas públicas e 6.677 de escolas privadas.

1.3 TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

A tabulação foi realizada através da planilha disponibilizada pela SEC e confeccionada pelo GT3. Algumas questões que permitiam respostas dissertativas foram tabuladas utilizando a técnica estatística da análise de conteúdo, a qual permite agrupar as respostas por afinidade a fim de apresentar seus resultados de modo sintetizado.

1.4 ANÁLISE DOS DADOS – PERFIL DOS RESPONDENTES

1.4.1 REDE DE ENSINO

O maior número entre os grupos escolares entrevistados foi o de escolas públicas e os fatores que contribuíram para esse resultado associam-se às parcerias feitas entre o Museu do Café e a Secretaria de Educação da cidade de Santos, totalizando 37% da amostra. O número de escolas particulares entrevistadas alcançou 34% dos dados, contribuindo para este fator a visita de escolas da região da Baixada Santista e dos serviços de agenciamento de turismo escolar advindos da Região Metropolitana de São Paulo e capital. Ainda foi registrado 21% de escolas da rede estadual de ensino, um aumento de 11% comparado ao semestre anterior e 1% referente a escolas federais. Esses dados não haviam sido coletados nos anos anteriores e demonstram que o Setor Educativo expandiu o atendimento de diferentes redes de ensino tanto no primeiro quanto neste semestre.

1.4.2 CICLO DE ENSINO

O Ensino Fundamental II este semestre registrou 39% das respostas, Ensino Fundamental I alcançou 37%, Educação Infantil 6%, Ensino Médio 14%, Educação de Jovens e Adultos 2%, Ensino Técnico 2% e superior 1%. O Ensino Fundamental I é o público atendido nos projetos da SEDUC - Santos e consequentemente pelo museu do Café, por este motivo, são tão expressivos quando analisados na amostra. Por este dado, também já é possível afirmar que o número de escolas do Ensino Fundamental II aumentou em relação ao semestre passado em 10%.

1.4.3 LOCALIZAÇÃO DA ESCOLA

As instituições de ensino, analisadas nesta pesquisa, estão localizadas nas seguintes cidades: Santos 49%, Praia Grande 3%, São Vicente 2%, Cubatão 1%. A procura de escolas pertencentes a Região Metropolitana da Baixada Santista aumentou 33% esse semestre, demonstrando o alcance das estratégias de fidelização do público escolar. O município de São Paulo registrou 29% dos dados coletados. Outras cidades também fizeram parte do universo da amostra, sendo elas: Cotia 1%, Mairiporã 1%, Moji das Cruzes 1%, Presidente Venceslau 1%, Rio Claro 1%, São Bernardo do Campo 7%, São Sebastião 1%, Sorocaba 1%.

O município onde o museu está localizado registrou o maior índice e isto se deve a continuidade da parceria com a Secretaria de Educação de Santos, em que se estabeleceu dias fixos da semana para o atendimento das escolas, além de projetos ligados a essa secretaria.

1.4.4 REGIÃO ADMINISTRATIVA DA ESCOLA

As regiões administrativas, analisadas nesta pesquisa, estão localizadas: 55% na Região Metropolitana da Baixada Santista – Santos (49%), Praia Grande (3%), São Vicente (2%), Cubatão (1%). Já a região metropolitana de São Paulo registrou 39% dos dados coletados, sendo que São Paulo (29%) Cotia (1%), Mairiporã (1%), Moji das Cruzes (1%), São Bernardo do Campo (7%). Ainda o interior do estado registro 3% das escolas atendidas, sendo elas: Presidente Venceslau 1%, Rio Claro 1%, Sorocaba 1%.

1.4.5 CARGO OCUPADO PELO ACOMPANHANTE RESPONSÁVEL

Os professores foram os principais acompanhantes dos grupos, totalizando 62% da amostra, um aumento de 34% dos resultados em referência ao semestre anterior. Outro dado recorrente foi de educadores com 13%, Coordenador com 10%, Professor auxiliar, Diretor e Inspetor com 1% cada. Outras respostas e em branco somam 12%. No caso do Museu do Café, os professores se interessam em acompanhar os grupos devido à temática do museu ser parte da matriz curricular dos alunos, a fim de integrar, sociabilizar e propiciar a participação nas atividades escolares condizentes.

1.4.6 DISCIPLINA LECIONADA

O percentual que se destacou é de professores de História com 17% da amostra. As disciplinas polivalentes com 13%, Geografia 8%, Artes 5%, Português 4%, Biologia 3%, Educação Física 2% e Matemática com 1%. É importante ressaltar que o ensino dos professores polivalentes está presente nas pesquisas, pois a temática do Museu do Café é histórica. Outras disciplinas registram 7% e respostas em branco 7%.

1.5 SOBRE A VISITA

1.5.1 ANTECEDÊNCIA DA VISITA

O número de visitas agendadas com dois meses ou mais de antecedência foi de 49% dos dados analisados, com um mês de antecedência foi de 39%, duas semanas de antecedência 4% dos resultados, uma semana 4%, outra resposta 2% e não programei 1%.

Os dados podem indicar a preparação do professor para a realização da visita, sendo que essa contribui com o trabalho desenvolvido em sala de aula, como observado no item 1.5.6, sendo que, neste semestre aumentou a antecedência da visita em 4% comparado ao anterior.

1.5.2 CANAIS DE INFORMAÇÃO SOBRE O MUSEU VISITADO

Os principais canais de informação do Museu do Café apontados pelos professores foram a própria escola com 49% das respostas, devido as parcerias e projetos realizados com instituições públicas e privadas. Site e Blog com 20%. Através da internet com 13%. Por meio das redes sociais alcançou 1%. Não me informei com 1% e outras respostas atingiu 13%.

Quando a questão traz como o principal canal de informação a própria escola, isso é um reflexo direto do planejamento participativo e do cronograma estabelecido pelo Setor Educativo e a Secretaria de Educação de Santos. Dessa parceria, surgiu os horários fixos para atendimento das escolas municipais em três dias da semana. Quanto ao sendo e terceiro item apresentado está diretamente relacionado com o sistema de agendamento de visitas educativas para escolas particulares e outras fora do município. Sendo esse o único caminho para se agendar uma visita escolar com o setor educativo também se reflete nessa questão.

1.5.3 DIFICULDADES ENFRENTADAS PARA REALIZAÇÃO DA VISITA

A maioria respondeu que não obteve dificuldade para realização da visita, somando 75%. O segundo número mais expressivo foi a dificuldade em relação ao transporte, contando 11%. Em terceiro lugar classifica-se o tempo de locomoção com 7% das respostas. Em quarto encontra-se a infraestrutura do museu com 1%. Responderam "outras" 4%. Relacionando as questões percebe-se que o transporte alcançou 47% da dificuldade em realizar a visita e 31% está relacionado ao tempo de locomoção, valores obtidos sem considerar as pessoas que responderam que não tinham dificuldade.

1.5.4 AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DO EDUCADOR DO MUSEU

A avaliação da atuação do educador do museu em relação à visita obteve os seguintes resultados:

O índice referente a linguagem adequada a faixa etária obteve 85% da avaliação considerada "ótima", 14% na classificação "boa" e na classificação "ruim" 1%. Ao somar o item ótimo e bom e dividir pelo total de respostas multiplicado por 100 encontra-se a satisfação que neste quesito representa 99% da amostra.

Em relação a abordagem do conteúdo, obteve-se 79% da avaliação considerada "ótima" e 17% foi considerada "boa", 1% "regular", 1% "ruim" e 1% "em branco". Ao somar o item ótimo e bom e dividir pelo total de respostas multiplicado por 100 encontra-se a satisfação que neste quesito representa 97% da amostra.

Abertura ao diálogo e participação foi qualificada como "ótima" por 86% dos entrevistados e 12% a classificaram como "boa", 1% "ruim" ainda 1% em branco. Ao somar o item ótimo e bom e dividir pelo total de respostas multiplicado por 100 encontra-se a satisfação que neste quesito representa 98% da amostra.

1.5.5 AVALIAÇÃO DO INTERESSE DO ALUNO EM RELAÇÃO À VISITA

A avaliação do interesse dos alunos em relação à visita obteve os seguintes resultados:

A participação do aluno na visita obteve 48% da avaliação considerada "ótima"; 46% "boa"; 6% "regular"; 1% "ruim e"; 1% em branco. Ao somar o item ótimo e bom e dividir pelo total de respostas multiplicado por 100 encontra-se a satisfação que neste quesito representa 92% da amostra.

Em relação à exposição visitada obteve-se 61% da avaliação considerada "ótima"; 33% considerada "boa"; 4% como regular; 1% "ruim" e 1% em branco. Ao somar o item ótimo e bom e dividir pelo total de respostas multiplicado por 100 encontra-se a satisfação que neste quesito representa 94% da amostra.

Já em relação a temática do museu, considera-se 57% em uma avaliação considerada "ótima"; 37% boa; 3% como regular; 1% ruim e; 1% em branco. Ao somar o item ótimo e bom e dividir pelo total de respostas multiplicado por 100 encontra-se a satisfação que neste quesito representa 95% da amostra.

1.5.6 CONTRIBUIÇÃO DA VISITA COM O TRABALHO DESENVOLVIDO EM SALA DE AULA

O maior item em relação à contribuição da visita com o trabalho desenvolvido em sala de aula foi a opção "Sim" com 99% dos resultados e 1% registradas respostas negativas.

Quando questionados como a visita contribui para o trabalho desenvolvido, 45 professores responderam de forma dissertativa, se valendo da análise de conteúdo as respostas foram agrupadas por afinidade e as categorias serão descritas a seguir: 48% corresponde a categoria "complementar os conteúdos abordados em sala de aula", um aumento de 9% referente ao semestre anterior. Já a categoria "vivência cultural" que agrupou respostas sobre o envolvimento dos visitantes com o espaço museológico registrou 16% das respostas. Outra categoria elencada foi de "conhecimentos históricos" que agrupou as respostas ligadas a História do Brasil, café e regional perfazendo também 16%. As respostas que citaram a "temática do museu" como contribuição resultam em 14% e "outras respostas" que não se enquadraram em nenhuma das categorias discutidas até aqui somam 7%.

1.5.7 CONTRIBUIÇÃO DA VISITA AO MUSEU PARA OS ALUNOS

Os professores consideraram que as principais contribuições da visita ao museu para seus alunos seriam "aprender o tema específico do museu" que registra 69% das respostas; "complementar o conteúdo curricular" com 68% dos dados informados; "contatos com objetos museológicos" em 54% das ocorrências; "conhecer o museu" com 35%; "propiciar a sociabilização" com 34%, um aumento de 14% em relação ao semestre anterior; "passear" com 10%. As respostas em branco e outros resultaram em 1% cada, apenas 6% das respostas foram anuladas.

O aumento registrado à contribuição da visita ao museu para os alunos, em propiciar a sociabilização, demonstra o entendimento dos professores de que o museu além de ser um espaço que possibilita a vivência cultural também é um importante mediador em favorecer a promoção da socialização. Sendo assim, importante e vital a vinda desses alunos ao museu e tendo a compreensão de que espaços museológicos, também podem ser potencializadores de novas experiências. Esse local, enriquece o

cotidiano escolar e modifica a vida dos alunos e indiretamente pode contribuir para a sensibilização da sua família e do seu entorno social. Tornando-se agentes disseminadores da cultura, sendo esse, um dos principais desafios dos museus contemporâneos e como demonstrado aqui, permite ao Museu do Café se colocar como esse espaço conectado com as tendências atuais de educação, consolidando um dos seus mais importante papeis, em conjunto com a preservação e pesquisa.

1.5.8 REALIZAÇÃO DE ATIVIDADE COM OS ALUNOS A PARTIR DA VISITA

Durante a pesquisa foi questionado ao professor se ele pretende realizar alguma atividade com seus alunos a partir da visita ao museu e 96% dos professores afirmaram que sim, já 4% responderam que não.

Os professores que responderam positivamente também colaboraram com a pesquisa por meio de respostas dissertativas, resultando em 102 contribuições. Para analisar essas contribuições foi necessário agrupá-las por afinidade, utilizando a análise de conteúdo, tendo como resultado esse processo a recorrência das respostas que formaram as seguintes categorias: "Atividades para compartilhar o conhecimento - apresentações, seminários, debates, relatórios ou rodas de conversa" 36%; "Conhecimento relacionado ao conteúdo das aulas" 32%; "Atividades artísticas" registrou 13% dos dados analisados; "temática do museu" 12%; e outras respostas 7%.

Os professores que não irão realizar atividades com seus alunos registraram respostas genéricas que se referiram vagamente ao cronograma escolar muito rígido, sendo que estas questões extrapolam os limites de atuação do museu e são internas de cada unidade escolar.

1.5.9 SUGESTÕES E CRÍTICAS PARA A MELHORIA DO TRABALHO EDUCATIVO NO MUSEU

Nessa pergunta 58 pessoas deixaram suas impressões acerca da visita educativa e 19% são elogios, um aumento de 2% em relação ao semestre anterior, 22% sugestões e apenas 1% de críticas, uma queda de 3% em relação ao semestre anterior, ainda 1% visita considerada adequada e 57% deixaram o campo em branco.

Os elogios foram a respeito dos educadores, o trabalho educativo como um todo e considerações genéricas. Já as sugestões a respeito dos educadores, duração da visita, trabalho educativo como um todo, infraestrutura e organização do museu, oficinas/ atividades, visita educativa. Ainda as críticas foram apresentadas de maneira genérica acerca do trabalho educativo como um todo e visita educativa.

2. PESQUISA VOLTADA AOS ESTUDANTES

2.1 METODOLOGIA

Seguindo as orientações do anexo I do ofício n.º 115/2017, as abordagens dos públicos docentes e discentes foram iniciadas a partir de um diálogo em que o aplicador prestou esclarecimentos sobre a importância da participação no processo investigativo e de forma autônoma a pesquisa foi respondida pelo público escolar.

O questionário foi composto por perguntas fechadas estruturadas, perguntas abertas e perguntas abertas semiestruturadas, organizadas e apresentadas com o suporte de tablets.

2.2 UNIVERSO DA AMOSTRA

Foram realizadas nesse período 51 pesquisas com alunos que vieram com os grupos de escolas atendidas pelos educadores do Museu do Café, um aumento de 98% em relação ao semestre anterior. Os questionários foram aplicados ao final das visitas no período de agosto a novembro de 2019. O público escolar desse período foi de 10.826, dentre as quais 4.749 pessoas foram divididas em grupos de escolas públicas e 6.677 de escolas privadas.

2.3 TABULAÇÃO DOS RESULTADOS

A tabulação foi realizada através da planilha disponibilizada pela SEC e confeccionada pelo GT3. Algumas questões que permitam respostas dissertativas foram tabuladas utilizando a técnica estatística da análise de conteúdo, a qual permite agrupar as respostas por afinidade a fim de apresentar seus resultados de modo sintetizado.

2.4 PERFIL DOS RESPONDENTES

2.4.1 REDE DE ENSINO

A rede de ensino predominante foi a rede particular de ensino com 63% da pesquisa apurada, a rede estadual com 21% e ainda 16% da rede municipal. Interessante relacionar com as pesquisas dos professores, pois estes aparecem expressivos na rede municipal em consequência da parceria estabelecida, mas geralmente acompanham alunos do ensino fundamental I, que não respondem esse formulário, por este motivo é que os alunos da rede particular de ensino são expressivos.

2.4.2 CICLO DE ENSINO

O foco da pesquisa foi o discente das séries do Ensino Fundamental II e os dados obtidos mostram que 45% são do 7º ano, um aumento de 8% em relação ao semestre passado, 9º ano somou 25% das respostas; 20% são de alunos do 8º ano e 10% de alunos do 6º ano. Essas séries se destacam por tratar a temática café em seus conteúdos curriculares.

2.5 SOBRE A VISITA

2.5.1 A VISITA FOI INTERESSANTE

Quando questionados sobre a visita ao Museu do Café, 94% dos estudantes qualificaram-na como interessante e 6% assinalaram a alternativa mais ou menos. Quando questionados o porquê a visita foi interessante, 37% responderam a respeito da temática do museu; 9% em referência ao conteúdo

abordado, referência ao acervo observado 5%, a arquitetura do prédio 9% e espaço museológico, referência ao educador 19% ainda 21% fizeram considerações genéricas.

2.5.2 AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DO EDUCADOR DO MUSEU

Nessa questão o aluno deveria avaliar a atuação do educador do museu e analisando a visita: 88% marcaram o item "deu informações, tornando a visita interessante"; 41% "estimulou a participação do grupo"; já 6% respectivamente assinalaram as alternativas "deu bastante informações, o que gerou cansaço no grupo" e "outro". A partir desses dados é possível avaliar que o trabalho dos educadores foi considerado satisfatório.

2.5.3 AVALIAÇÃO DO INTERESSE EM RELAÇÃO À VISITA

Os alunos demonstraram interesse na visita o que mais chamou a atenção dos pesquisados foi "as obras observadas durante a visita" com 100% das respostas positivas; "espaço/prédio do museu" com 98% das respostas positivas e 2% de respostas negativas; "o assunto do museu (arte, ciências, história, literatura, etc.) " com 97% das respostas positivas, 4% de respostas negativas.

2.5.4 O QUE APRENDEU OU DESCOBRIU NA VISITA

Mesmo sendo uma questão aberta, livre para ser avaliada de acordo como o visitante adquiriu em conhecimento, a resposta predominantemente reconhecida é o aprendizado sobre a história e importância do café. As respostas impessoais perfazem 59%; repostas individuais 24%, coletiva 12% e em branco 6%. Os verbos mais utilizados pelos estudantes foram: "aprender" com 58%, "descobrir" com 25%, "conhecer" com 8%, "verbo suprimido" com 166% e "outro" 125%. As temáticas citadas são: 81% "Temática do museu"; 4% "acervo e/ou obras"; com 6% "Espaço/ arquitetura" e 8% em branco.

2.5.5 SUGESTÕES E CRÍTICAS PARA A MELHORIA DA VISITA EDUCATIVA AO MUSEU

Essa questão era aberta e sua resposta opcional e 40 alunos deixaram suas contribuições, entre elas 31% de elogios, 47% de sugestões e 22% deixaram em branco. Os elogios são referentes ao educador 5%, ao trabalho educativo como um todo 10%, considerações genéricas 17% e infraestrutura e organização do museu com 6%. As sugestões recebidas são referentes a duração da visita com 15%, ao trabalho educativo como um todo 9%, conhecer outras salas/ obras 8%, aprofundar os temas 12%, interatividade 27%, oferta de lanches 32% e infraestrutura organização do museu 15%.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS: PROFESSORES E ESTUDANTES

O presente relatório apresentou níveis de satisfação ótimos de acordo com os professores com 97% das respostas e de alunos com 93% que teve um aumento de 5% referente ao semestre anterior.

O museu se consolidou esse semestre como um importante atrativo cultural local atraindo predominantemente escolas do município, uma mudança considerável em seu perfil histórico. As mudanças também se reverberaram no ciclo de ensino com maior visitação ao museu: o ensino fundamental II. Neste ciclo de ensino, os anos que mais visitaram o museu foi o sétimo e o nono ano. Analisando a Base Nacional Comum Curricular – BNCC, percebe-se que o conteúdo que pode ser relacionado ao café se dá justamente no oitavo e nono ano do ensino fundamental II.

Os responsáveis, em sua maioria professores de História, agendaram a visita com dois meses ou mais de antecedência, ou seja, a visita não foi ocasional e sim incluída no planejamento bimestral. Utilizaram como maior canal de informação a própria unidade de ensino e apresentaram como maior dificuldade para realização da visita o transporte. Avaliaram a atuação dos educadores de modo satisfatório e isso também é corroborado pelos alunos. Os professores ainda consideraram que os alunos se interessaram pela visita, analisando as respostas dos mesmos, eles se interessaram pelo espaço museológico e consequentemente pela visita educativa, além de todos responderem que a visita foi interessante.

Os responsáveis também relataram que a visita irá contribuir para o trabalho desenvolvido em sala de aula, complementando os conteúdos abordados em classe, condizente como já apresentado com as diretrizes estabelecidas pela BNCC. Quando os professores respondem a respeito dos benefícios da visita educativa aos alunos, eles consideram que eles irão aprender o tema específico do museu. Quando comparada com as respostas obtidas na avaliação dos alunos eles também citam a história e importância do café, ou seja, o tema específico tratado no museu. É importante salientar que embora esse seja o tema principal, outros assuntos fazem parte da visita educativa como questões de gênero e relações de trabalho.

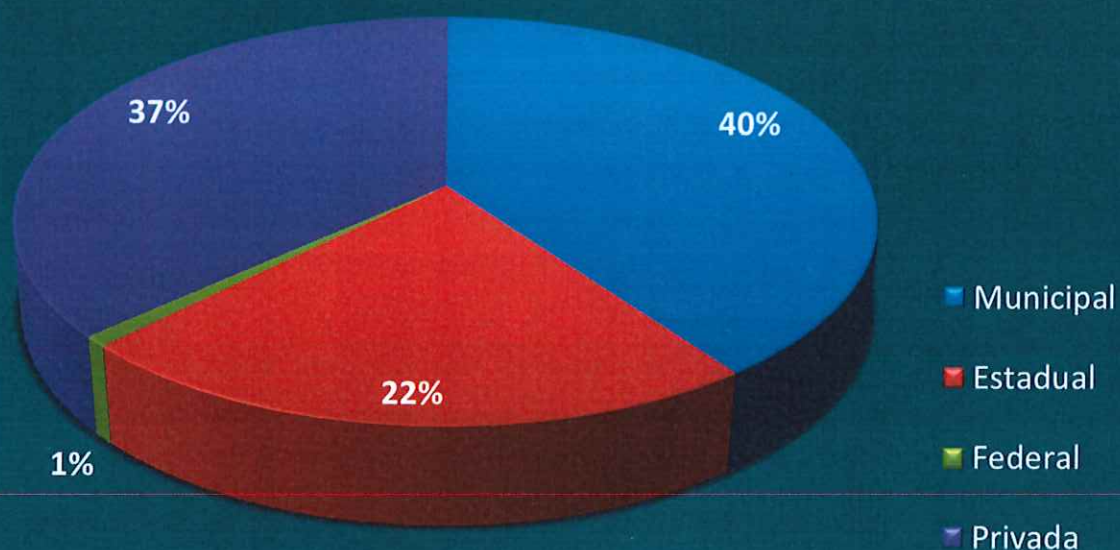
As principais sugestões e elogios dos alunos e professores se dão à visita educativa, aos educadores e ao trabalho desenvolvido pela instituição, indicativos da consolidação do empenho do Setor Educativo. As avaliações da exposição mostraram que cada visitante constrói sua própria exposição ao selecionar seu percurso, de acordo com seu desejo, suas motivações, suas necessidades, seus companheiros, entre outras variáveis. Por isso cada vez mais para a elaboração das exposições temporárias, procura-se conhecer o perfil, os conhecimentos prévios, os desejos, as ansiedades do visitante/receptor.

Foi observado que a percepção dos alunos sobre a visita é satisfatória, o que gera estímulos em relação aos assuntos adquiridos ao longo da visita mediada e comprova que os mesmos entendem sobre os conteúdos apresentados ao longo das exposições. Ainda relatam que a visita foi importante, pois puderam aprender mais sobre a história do café e de Santos, complementando os temas abordados em sala de aula, criando uma outra visão em relação a história e que a experiência prática em conhecer os lugares

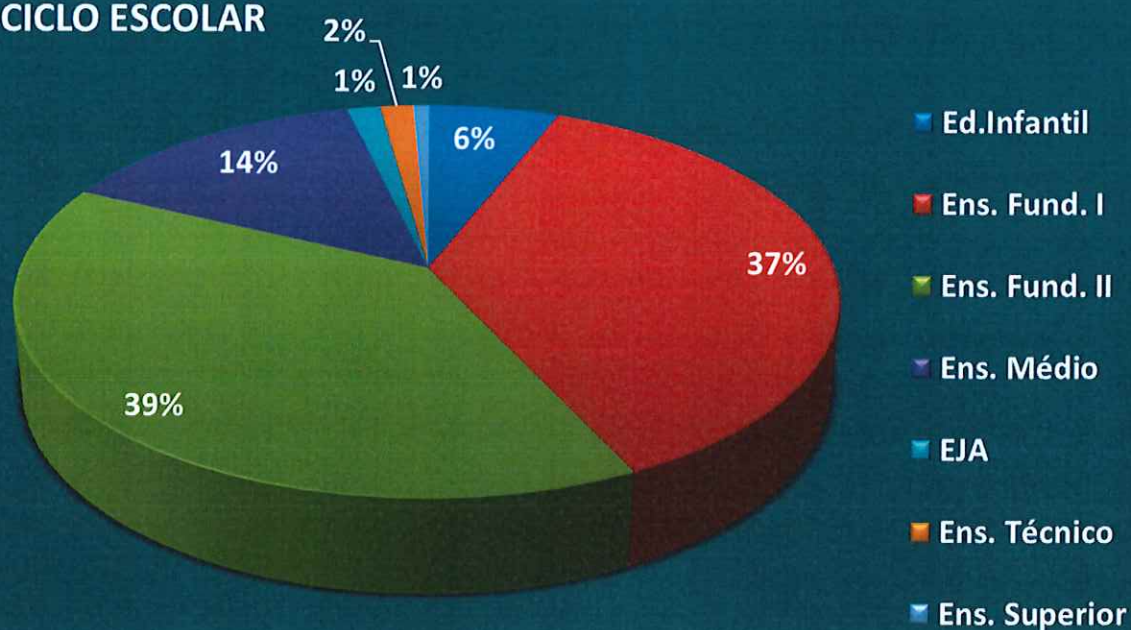
estudados se tornou valiosa. Pode-se concluir que tanto estudantes como professores demonstraram-se satisfeitos com a instituição e a visita educativa.

GRÁFICOS PROFESSORES

REDE DE ENSINO



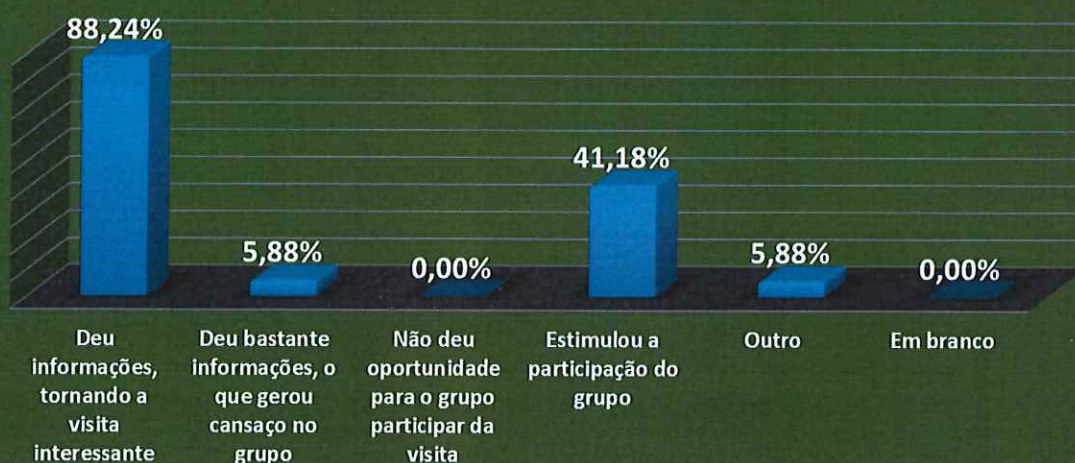
CICLO ESCOLAR



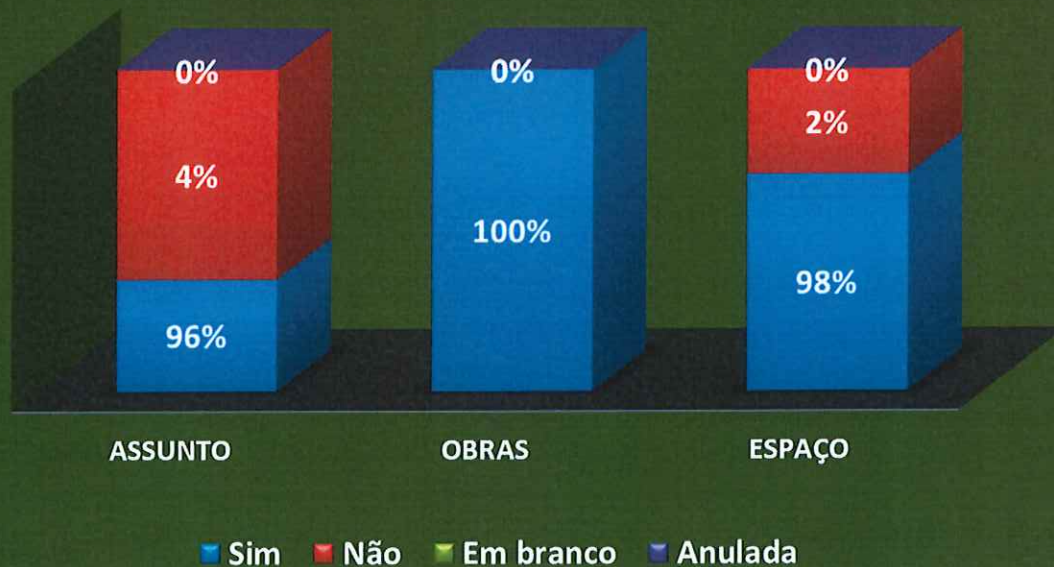
OBJETO QUE MOTIVA O INTERESSE NA VISITA



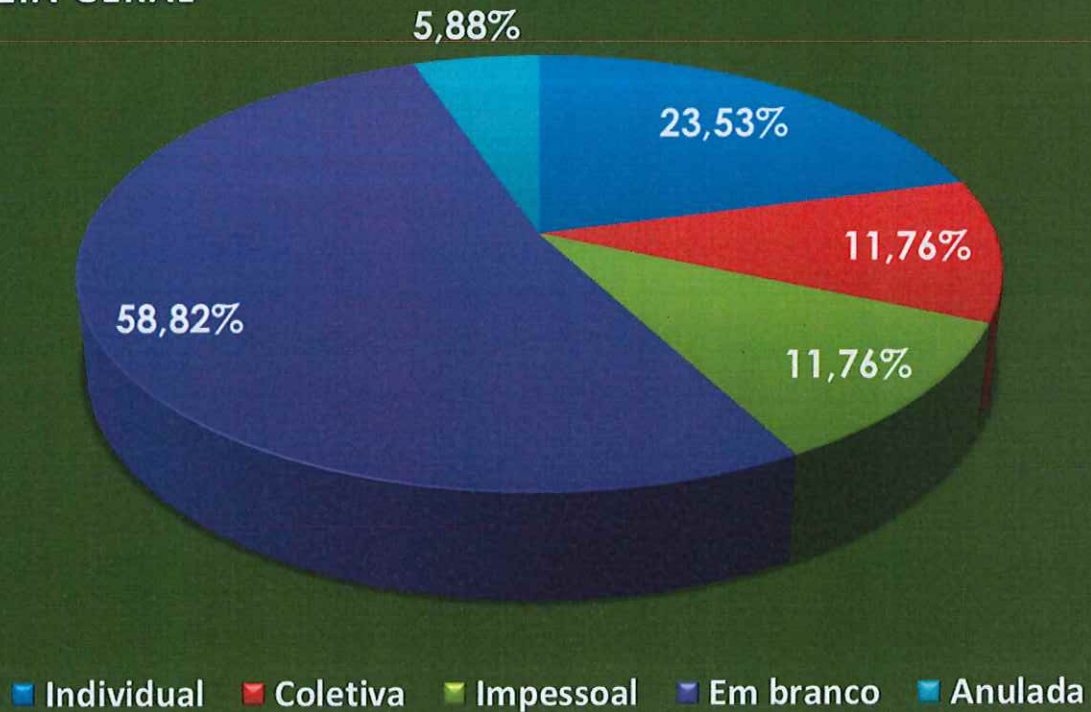
ATUAÇÃO DO EDUCADOR



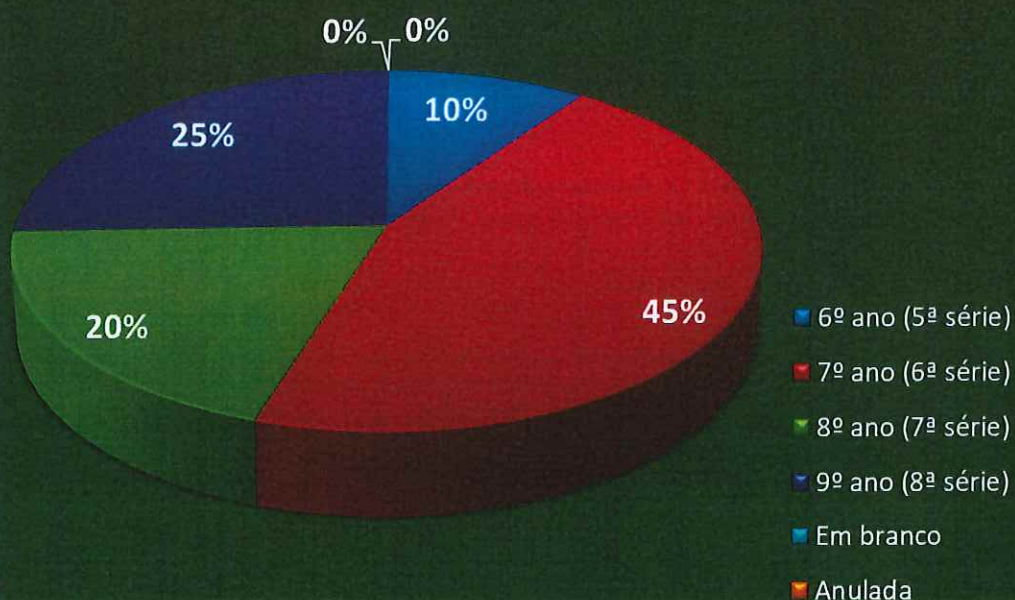
O QUE MAIS CHAMA A ATENÇÃO NO MUSEU



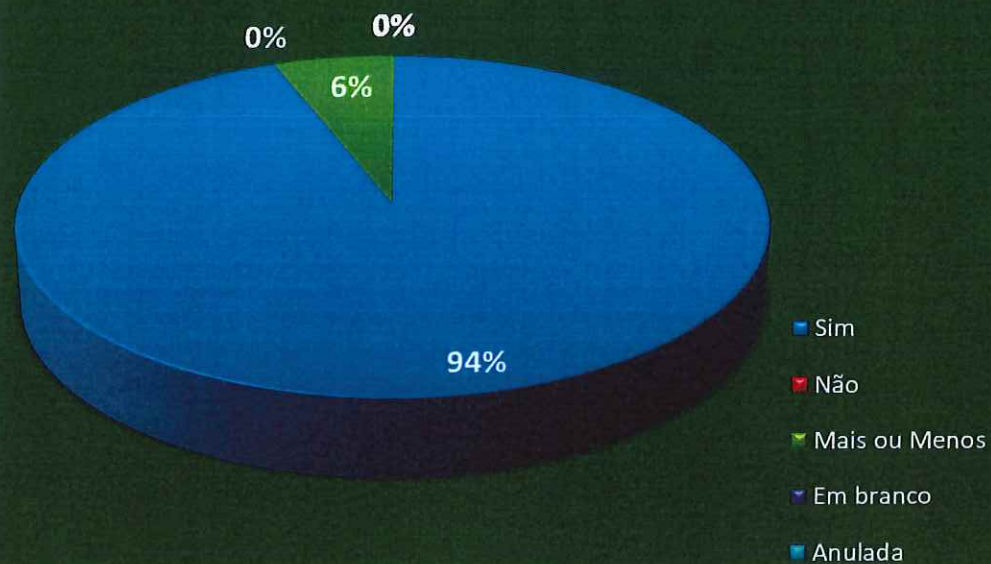
IDEIA GERAL



ANO ESCOLAR

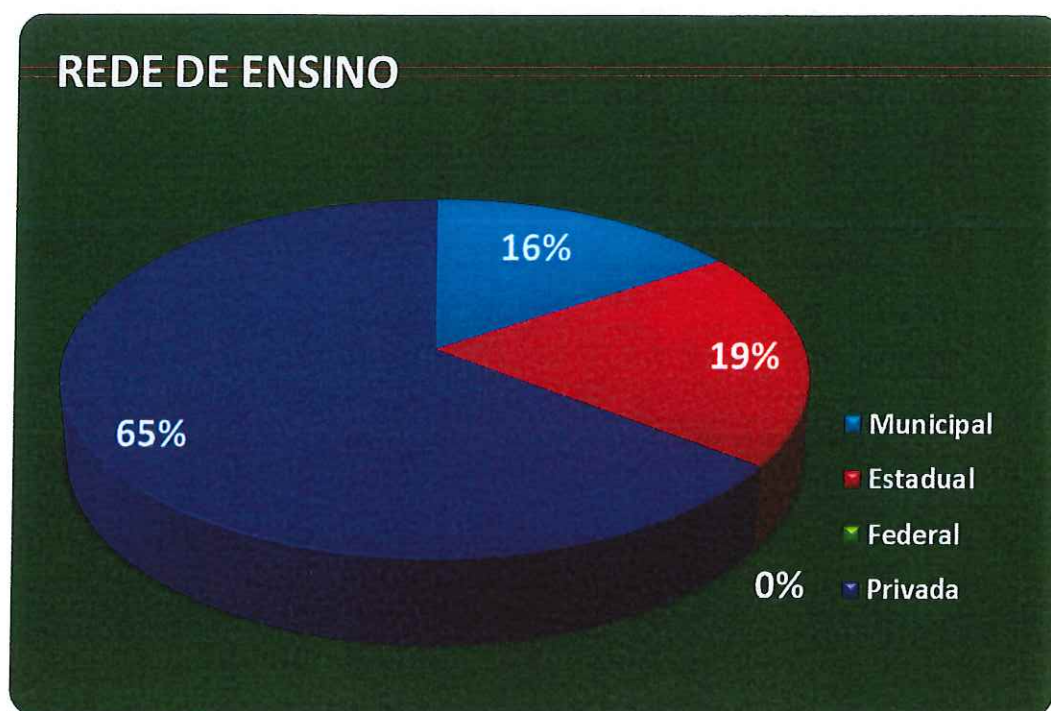


A VISITA FOI INTERESSANTE

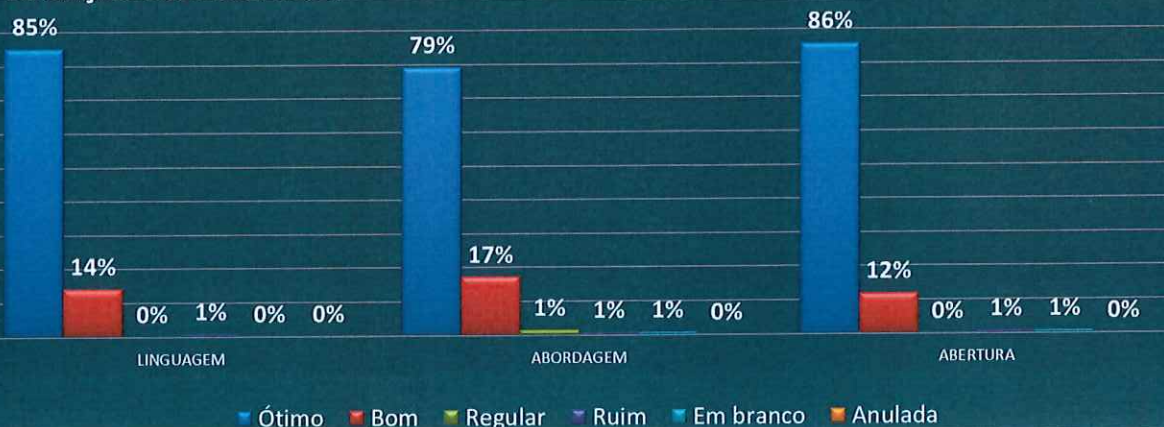




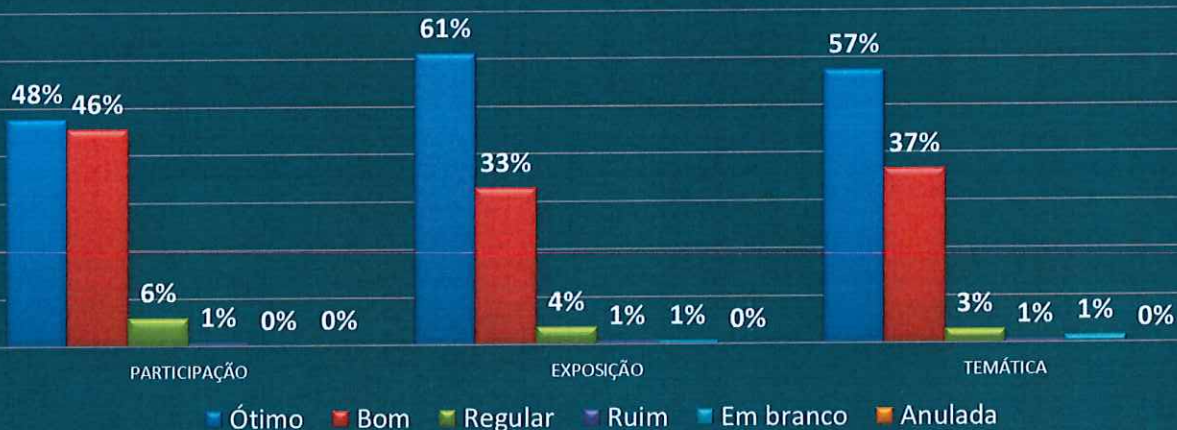
GRÁFICOS ALUNOS



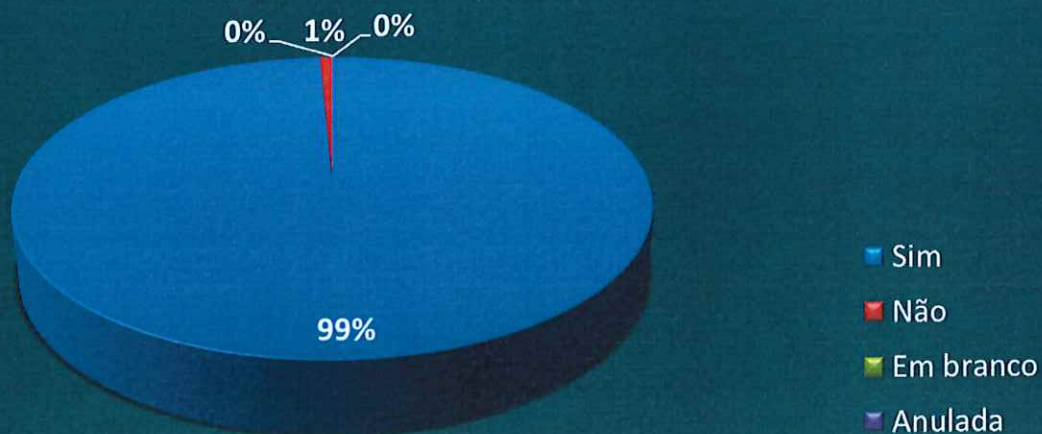
ATUAÇÃO DO EDUCADOR



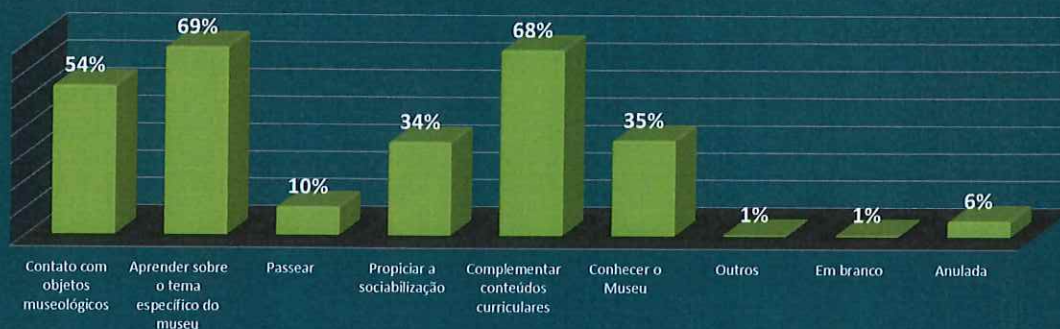
INTERESSE DO GRUPO



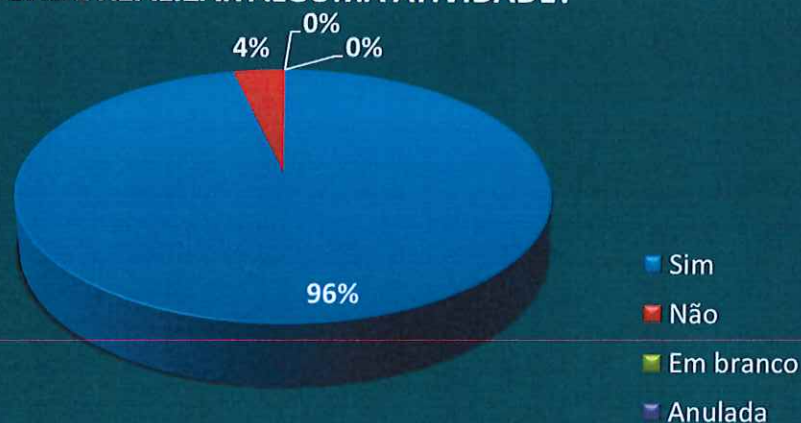
A VISITA CONTRIBUIU PARA O TRABALHO DESENVOLVIDO EM SALA DE AULA



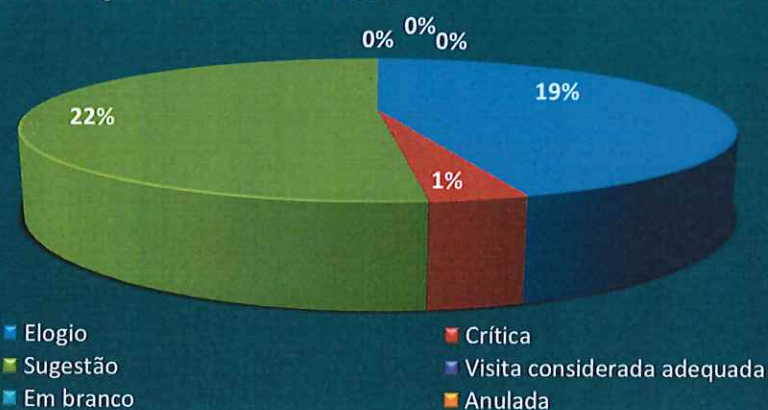
CONTRIBUIÇÕES DA VISITA



PRETENDE REALIZAR ALGUMA ATIVIDADE?

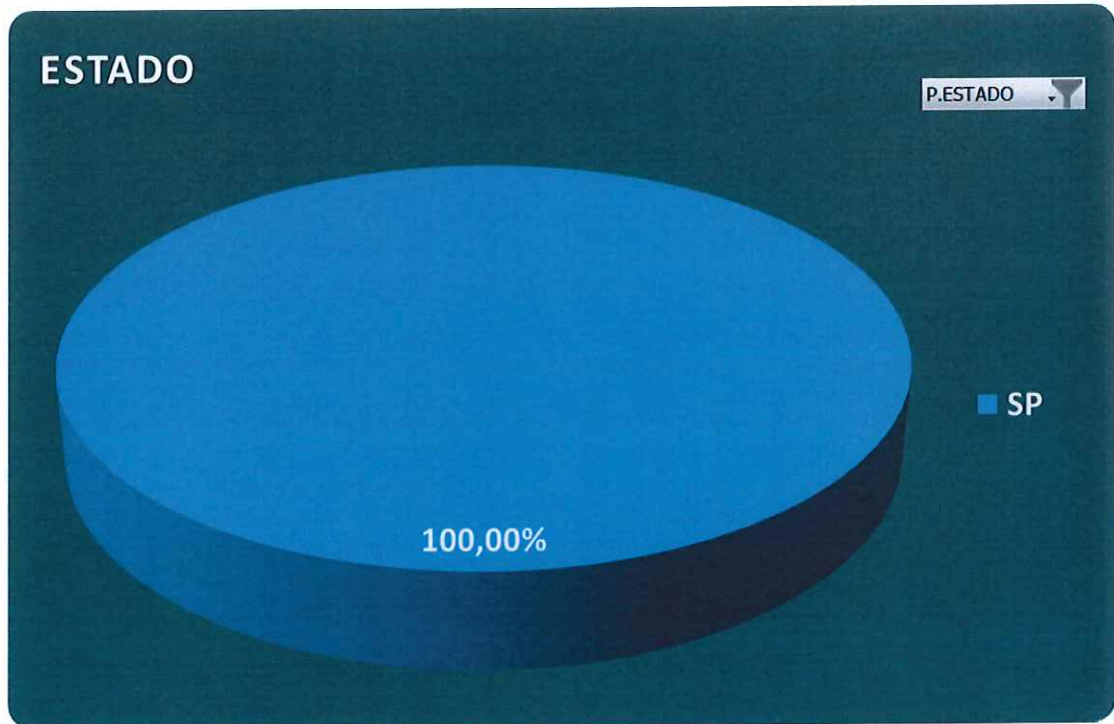


CONSIDERAÇÃO SOBRE O TRABALHO

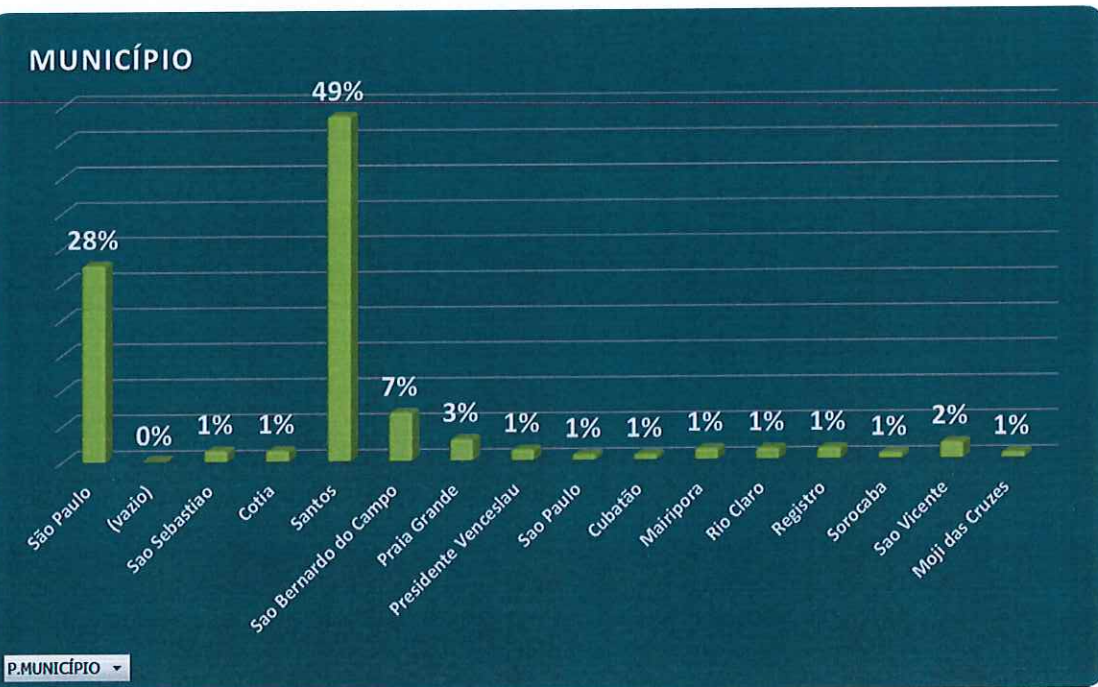


ESTADO

P. ESTADO ▾



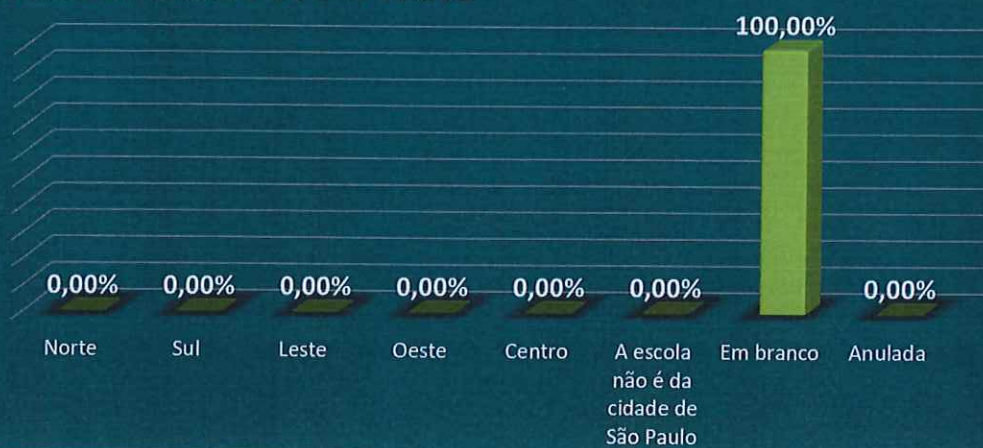
MUNICÍPIO

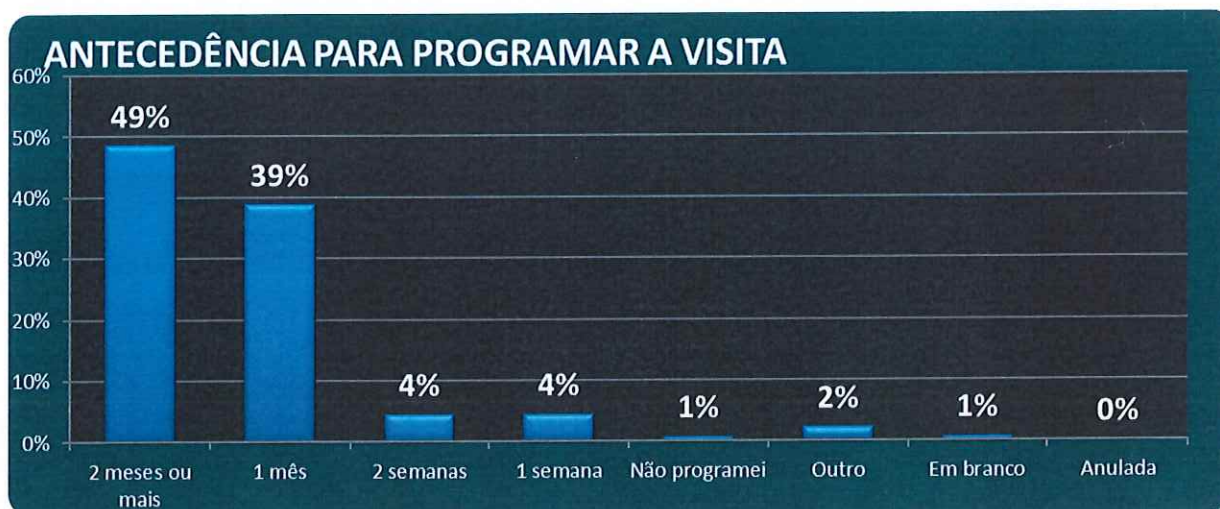
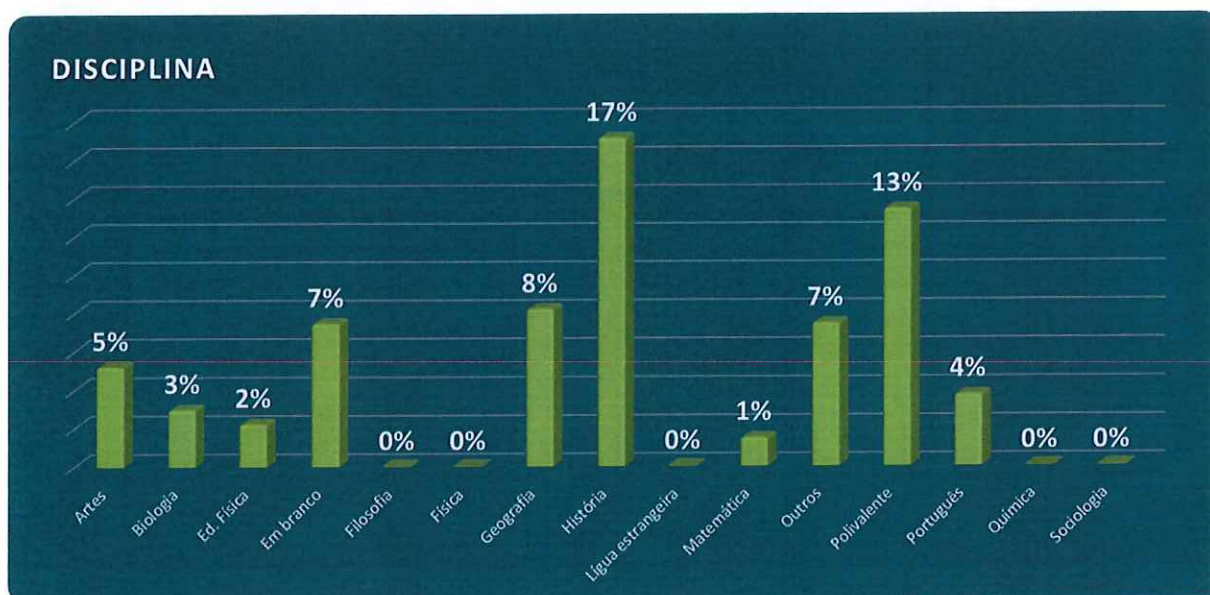
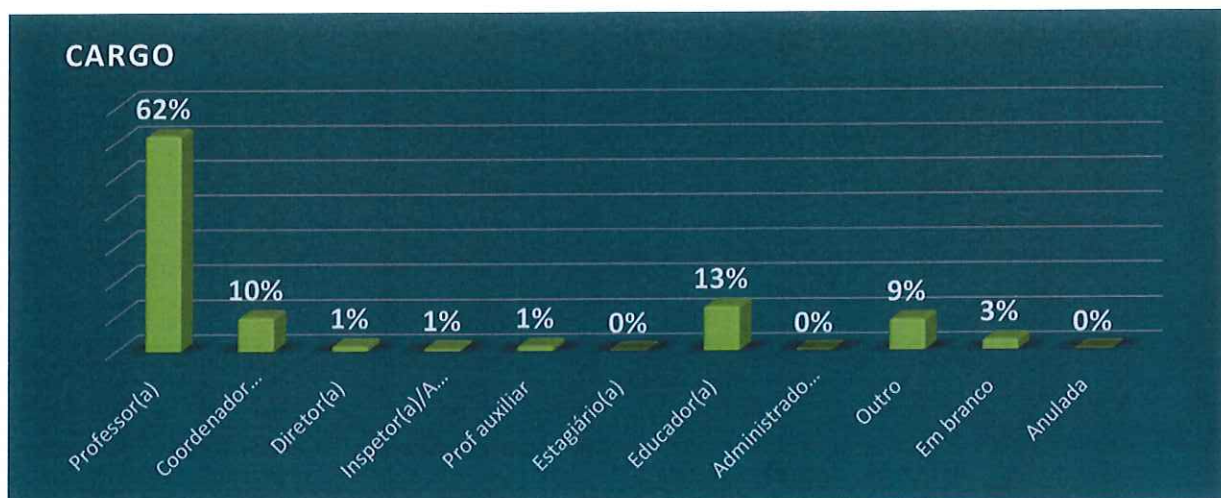


ESTADO /MUNICÍPIO

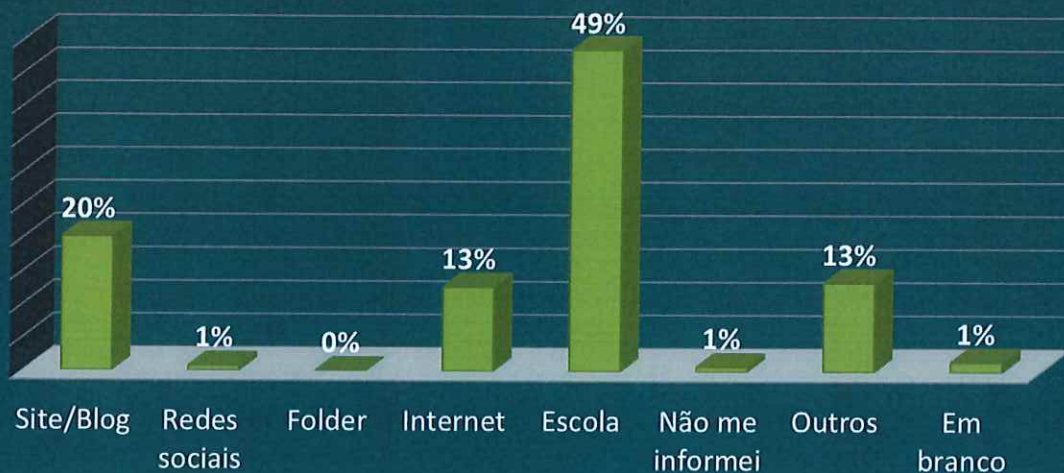


REGIÃO DA CIDADE DE SÃO PAULO

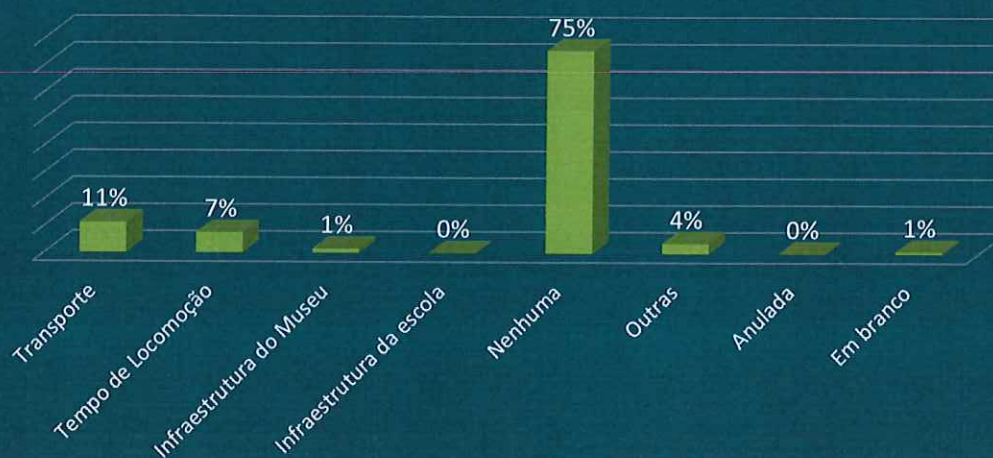




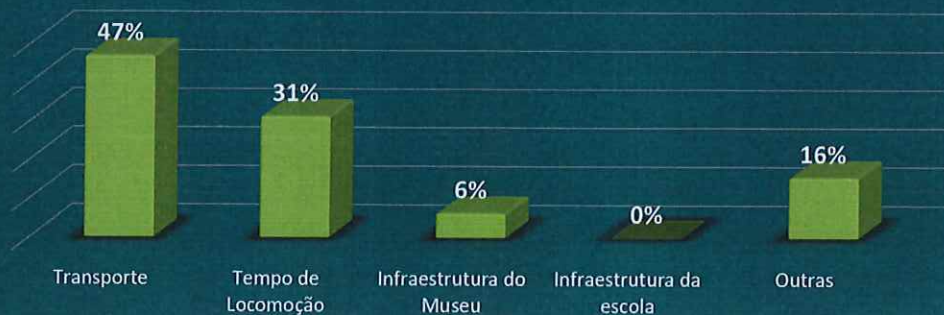
MEIOS DE INFORMAÇÃO SOBRE O MUSEU



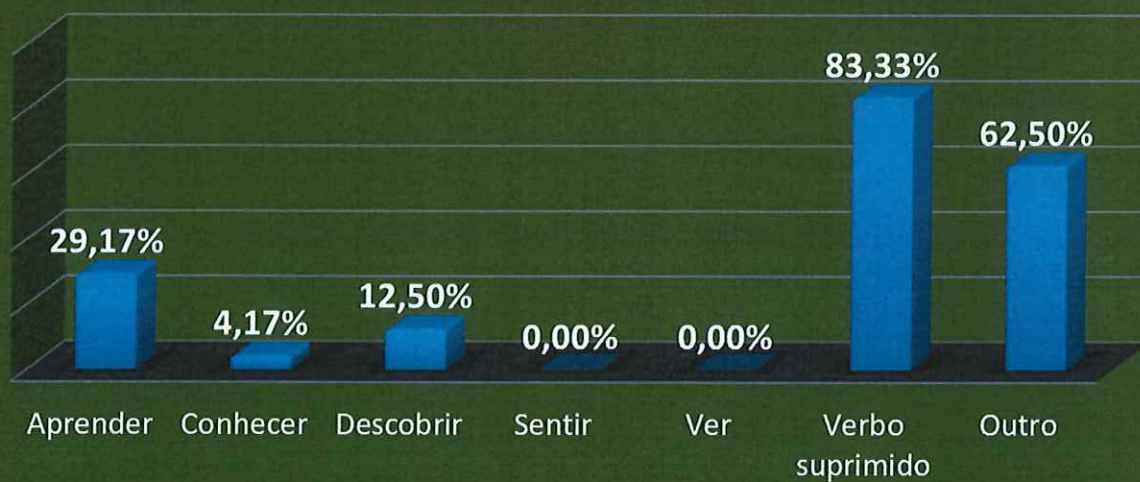
DIFICULDADES ENFRENTADAS PARA REALIZAR A VISITA



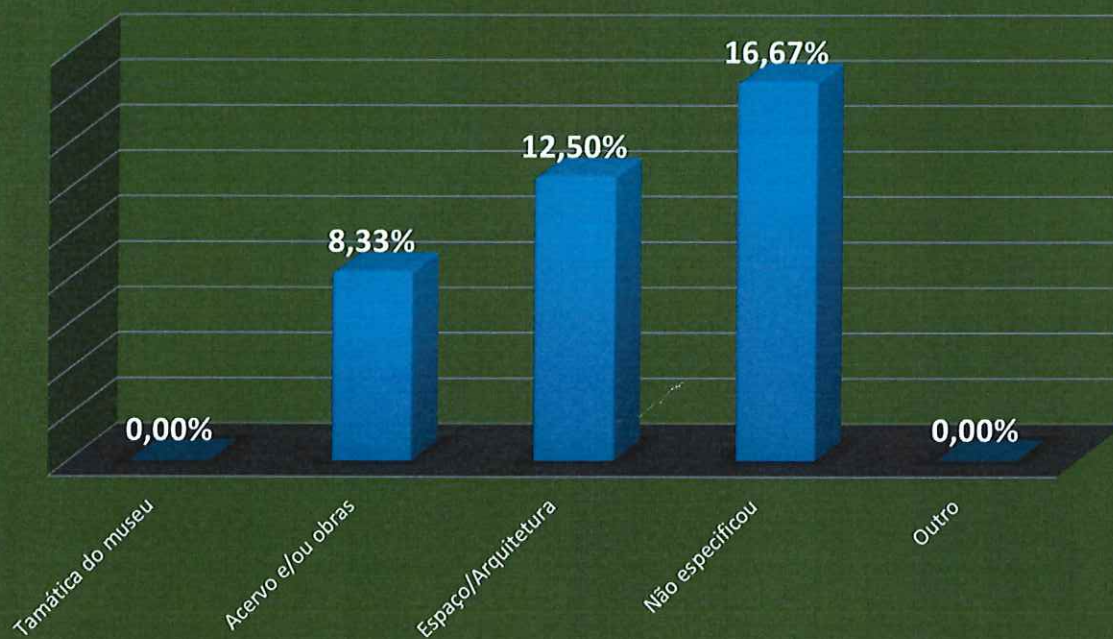
PROPORÇÃO DAS DIFICULDADES



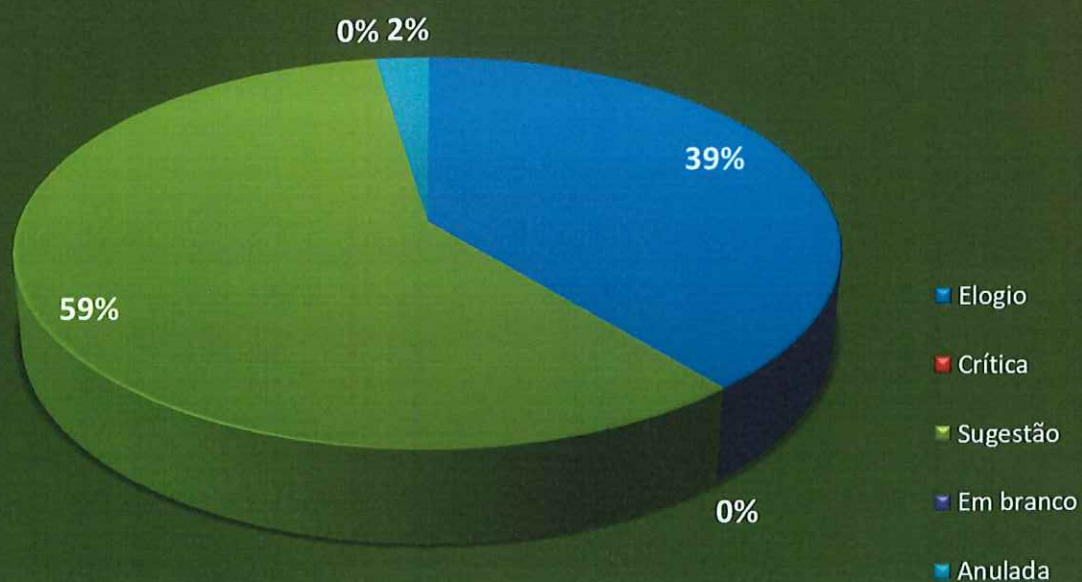
VERBOS



TEMÁTICA



CONSIDERAÇÃO SOBRE A VISITA (TEOR)



CONSIDERAÇÃO SOBRE A VISITA (REFERÊNCIA)




Marcela Rezek Calixto

Coordenadora Técnica do Museu do Café