

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAIS E DO 4º TRIMESTRE**  
**INCI – INSTITUTO DE PRESERVAÇÃO E DIFUSÃO DA HISTÓRIA DO CAFÉ E DA**  
**IMIGRAÇÃO**  
**ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE CULTURA**  
**Ano: 2020**  
**UNIDADE DE PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO MUSEOLÓGICO**

CONTRATO DE GESTÃO Nº 009/2016  
Museu do Café

## **Relatório Analítico das Pesquisas de Perfil e Satisfação de Público**

Semestralmente, desde o ano de 2012, o Museu do Café aplica pesquisas de perfil e satisfação de público. Pesquisa essa que é anualmente revisada para melhor medir a experiência dos visitantes, e subsidiar ações futuras, assim como, tornar o fazer museológico um processo de compartilhamento social.

No ano de 2020 a situação causada pela pandemia da COVID-19, com a instituição de isolamento social e de consequente fechamento do museu de 05 meses por decreto estadual afim de conter a propagação da doença, e com a retomada sendo efetuada com uma série de restrições, tais como, distanciamento social, medidas protetivas individuais, redução de horário de funcionamento, diminuição de números de capacidade de ocupação, novos regimentos de visitação e uso dos espaços, demandou novas estruturas e treinamentos para as equipes, e impossibilitou a realização das pesquisas previstas.

Aqui descrevemos brevemente os trabalhos realizadas de preparação para a realização dessas pesquisas no mês de janeiro, desde a concepção do questionário, até a metodologia escolhida para a futura análise. Também foram realizados o treinamento das entrevistadoras em fevereiro, que possuíam contatos provisórios, suspensos após o decreto estadual e com as primeiras aplicações no mês de março realizadas, mas que não permitiram compor uma medição adequada.

### **Questionário**

O questionário utilizado, desde 2017, para realização 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 Ibermuseus e do Observatório de Museus e Centros Culturais– OMCC, a fim de consolidar uma série histórica, esse documento não sofre grandes alterações de formatação apenas atualização em algumas questões. Esses parâmetros fornecem subsídios para recolher informações pertinentes ao público não agendado do Museu do Café, dessa forma, os dados apresentados no relatório são analisados de forma longitudinal, a fim de traçar um paralelo entre as pesquisas realizadas na atualidade e as anteriores.

### **Objetivo**

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.

### **Metodologia**

O método científico adotado na pesquisa é 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 está dividido em dois grupos, dezoito questões para traçar o perfil do público e nove para analisar os índices de

satisfação em relação à visitação e a infraestrutura disponibilizada pelo museu e três questões que abordam acerca das expectativas dos visitantes no que tange a exposições temporárias.

É composto por perguntas fechadas de resposta única e múltipla, abertas, numéricas, matriz de resposta, escala de Likert. Os resultados obtidos são 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, é 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 tenham a mesma probabilidade de serem entrevistados foram considerados determinados parâmetros devidamente controlados. Tais como, os dias em que os dados devem ser coletados: dias úteis, finais de semana e feriados, assim como dias com pouca afluência de público. O horário previsto para a aplicação da pesquisa, englobou todo o horário de funcionamento do museu. Definiu-se que o em que os visitantes seriam entrevistados deveria ser calmo e acolhedor, de forma que a captação do público ocorresse 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 estabeleceu-se o tamanho e a qualidade, determinadas mediante a uma metodologia que respondeu a certos princípios, baseados no cálculo de probabilidades. Essa amostra deveria ser composta por visitantes acima de 15 anos. O universo da amostra compreendeu-se pelo número total de visitantes do ano de 2019 e foi considerado os meses de março, abril, maio, junho, julho, agosto, setembro, outubro e novembro para a tomada dos dados, em que uma entrevistadora aplicaria 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 300 entrevistas para garantir a precisão da amostra.

Outros instrumentos compõem a análise desse relatório, a entrevistadora foi munida de três principais documentos para a coleta dos dados, o próprio questionário disposto em um suporte digital aplicado com entrevista cara a cara em português, e disponibilizado inglês e espanhol administrados como autopreenchimento em papel. Outro documento utilizado na análise é 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 são analisados na seção de "Análise de outras variáveis", demonstrando possibilidades que talvez não seriam possíveis vislumbrar somente analisando o questionário em si.

Abaixo imagens da tela do formulário visual e em anexo segue o modelo da pesquisa.



## Questionário para visitantes

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.

Assinale a opção/opções que melhor corresponda com seu caso ou escreva a resposta no espaço disponibilizado.

FAVOR PREENCHER COM LETRAS MAIÚSCULAS E SEM ABREVIACÕES.

\*Obrigatório

Pesquisa nº:

Sua resposta

Solicitar acesso para editar

P18. Classifique a estrutura do museu: \*

(1) Ótimo. (2) Bom. (3) Regular. (4) Ruim. (5) Não sei.

1. Sinalização.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Conforto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Conservação e manutenção.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Limpeza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Iluminação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Segurança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Informações e explicações disponíveis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Acessibilidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Horário de funcionamento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Solicitar acesso para editar

P20. 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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Disposição do acervo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Nome das salas / Indicação de percurso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Regras do espaço expositivo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Limpeza do mobiliário expositivo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Fluxo de visitação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 Solicitar acesso para editar

P21.1. Você ficou satisfeito com a abordagem do tema Café feita pelo Museu? \*

- 1. Satisfeito.
- 2. Parcialmente satisfeito.
- 3. Insatisfeito.
- 4. Não sei.

P21.2. Se "Parcialmente satisfeito". Por quê?

Sua resposta \_\_\_\_\_

P21.3. Se "Insatisfeito". Por quê?

Sua resposta \_\_\_\_\_

P22. Quanto tempo aproximadamente durou sua visita? \*

 Solicitar acesso para editar

## 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/redes sociais do museu.
7. Me informei através das outras redes sociais e páginas na internet.
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					
6. Fluxo de visitação					

**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: \_\_\_\_\_

**P.25 Que temas você gostaria de ver nas próximas exposições temporárias? Escolha 3 opções.**

1. A influência da tecnologia no comércio do café
2. O mundo das cafeterias
3. Os operários no porto de Santos
4. O café e a Semana de Arte Moderna de 1922
5. Arquitetura do café
6. O café e o centenário da independência.

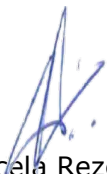
**P26. Indicaria o Museu do Café para outras pessoas o visitarem?**

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

**P27. Em sua opinião, que fatores dificultam na visita aos museus ou centros 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: \_\_\_\_\_
- (10) Nenhuma

**Muito obrigado pela sua colaboração**

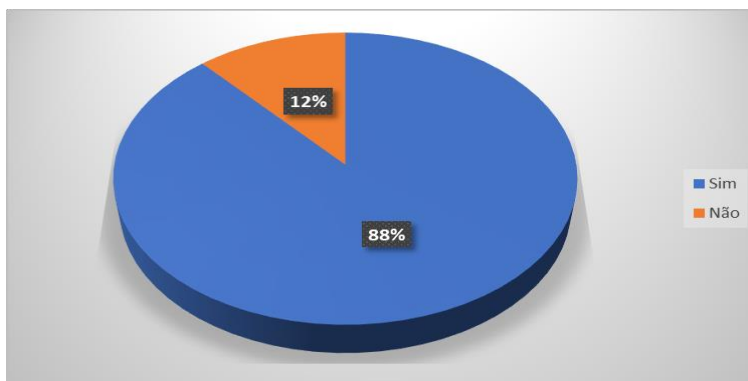


Marcela Rezek  
Coordenadora Técnica

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO COM EXPOSIÇÕES E PROGRAMAÇÃO CULTURAL 4º TRIMESTRE DE 2020

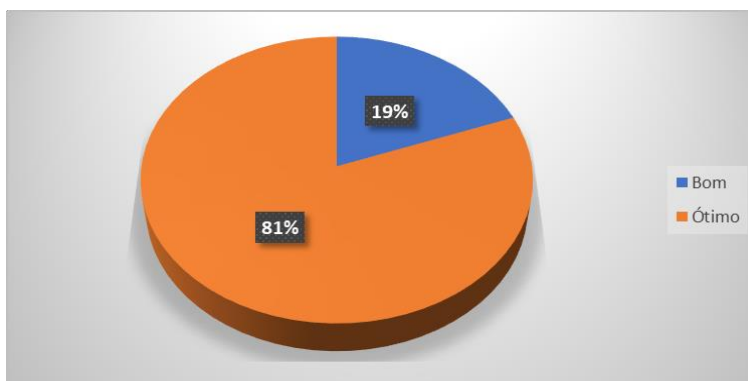
### 1 – É a sua primeira visita ao Museu do Café?

Conforme mencionado nas pesquisas, o percentual de novos visitantes durante o 4º trimestre de 2020 foi de 88%, enquanto 12% já estiveram no Museu em outras oportunidades.



### 2 – Como foi atendimento no Museu do Café?

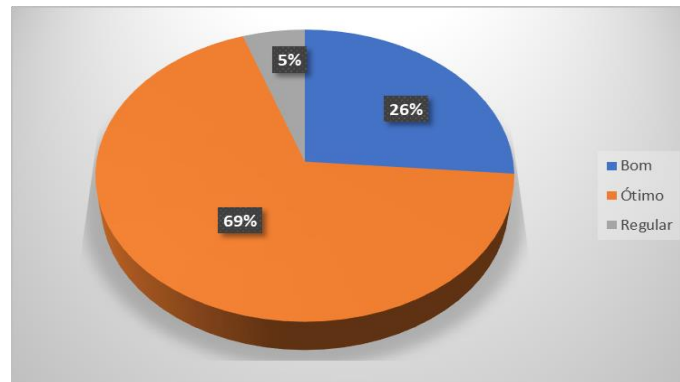
O atendimento do Museu do Café teve, assim como no trimestre anterior, aprovação de 100% do público entrevistado - 81% consideraram ótimo e 19% bom. Com a retomada do atendimento presencial do Museu, os encontros mensais com as equipes que trabalham diretamente com o público foram intensificadas em formato virtual, objetivando melhorias na comunicação entre os setores e também o alinhamento de protocolos e procedimentos de prevenção do Covid-19.



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

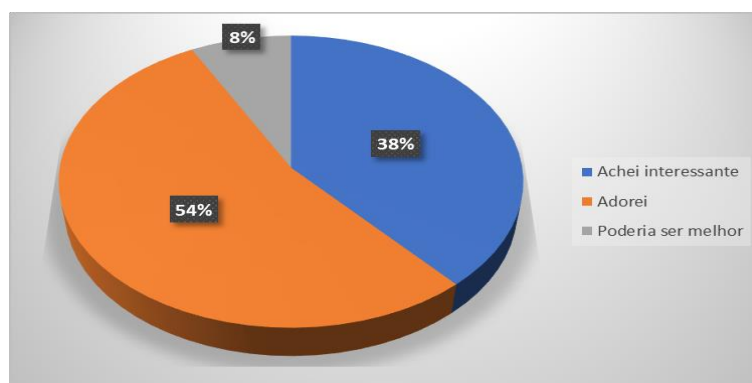
O atendimento da Cafeteria teve, no 4º semestre de 2020, 95% de aprovação dos visitantes, sendo que, 69% acharam ótimo, 26% bom e 5% regular.

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, assim como as orientações de protocolos sanitários de prevenção ao Covid-19.



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

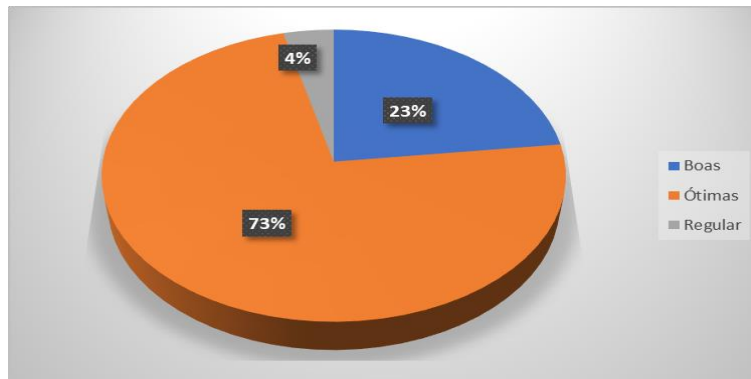
A exposição teve 93% de aprovação do público, sendo que 54% adoraram, 38% acharam interessante e 8% regular. Ninguém assinalou a opção “ruim”. Mesmo durante os meses de fechamento do Museu, foram mantidas as manutenções de sinalização, iluminação, limpeza, programas e acompanhamento da conservação dos acervos.



### 5 – O que você achou das instalações do Museu?

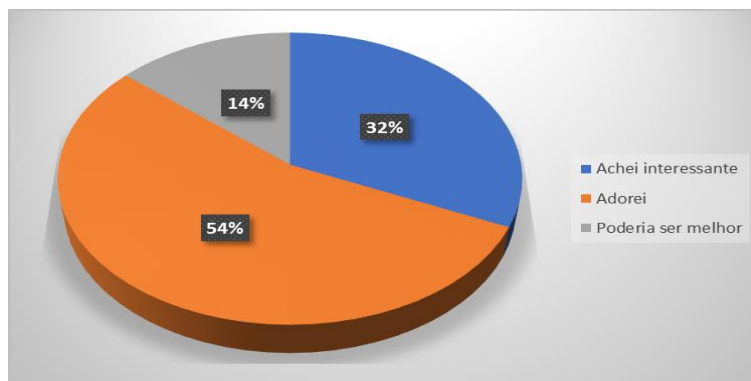
Do público que respondeu a pesquisa, 73% consideram as instalações ótimas, 23% boas e 4% regulares, somando total de 96% de satisfação. Além da manutenção periódica de iluminação, climatização, conservação e limpeza, também foram implantados novos procedimentos de segurança de prevenção ao COVID-19, como limitação da capacidade, sendo permitida a entrada de apenas 40 pessoas

a cada meia hora, sinalização e controle de capacidade à cada módulo expositivo, dispensers de álcool em gel distribuídos em toda a edificação, além da aferição de temperatura para acesso às instalações.



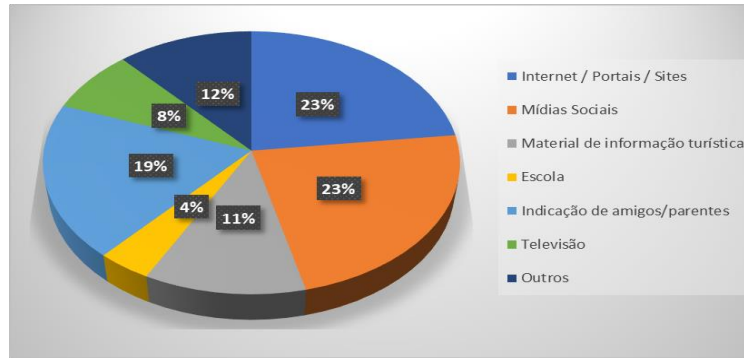
## 6 – O que você achou das exposições temporárias?

As exposições temporárias tiveram a aprovação de 86% do público - 54% adoraram, 32% acharam interessante e 14% regular. As temporárias durante o quarto trimestre de 2020 foram a "Calixto: discurso do progresso e identidade paulista", "A xícara do Museu", inaugurada em 24 de outubro e a "Mundo em rede: As telecomunicações e o café", inaugurada no dia 15 de dezembro.



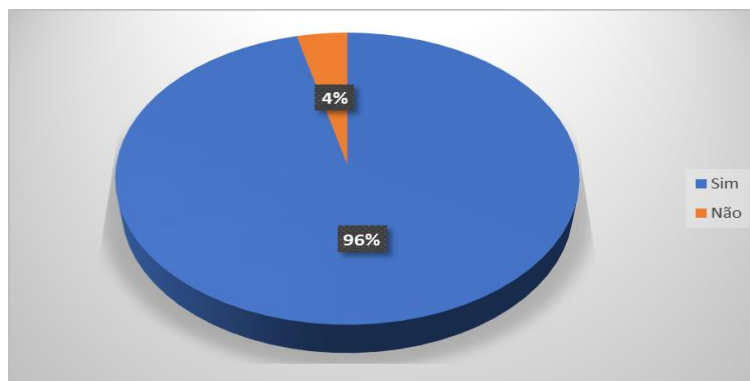
## 7 – Como ficou sabendo do Museu do Café?

Das opções que mais foram sinalizadas, em primeiro ficaram, com 23%, "Mídias Sociais" e "Internet/Portais/Sites", em segundo, com 19%, "indicação de amigos/parentes" e em terceiro, com 12% foi assinalada a opção "outros". As outras formas de conhecimento do Museu foram, "material de informação turística" com 11%, televisão com 8% e escola com 4%.



## 8 – Retornaria ao Museu do Café?

96% dos entrevistados voltariam ao Museu do Café, e apenas 4% assinalaram que não retornariam.



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

Neste trimestre não foram notificados reclamações, sugestões ou elogios.

## 10 – Índice de Satisfação

Durante o quatro trimestre de 2020 o índice de satisfação atingido foi de 96% dos visitantes entrevistados.

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 de Nóbrega*

Caroline Nóbrega  
 Gerente de Comunicação e Desenvolvimento Institucional