

**ANÁLISE DE QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS  
VISITANTES ESPONTÂNEOS DO MUSEU CASA DE  
PORTINARI**

Setor Educativo

1º Semestre  
2021

## Sumário

1. Introdução .....	3
2. Metodologia .....	3
3. Análise dos Dados .....	4
Considerações Finais .....	7
Referências.....	8
Anexos .....	9
Anexo I: Questionário para Visitantes .....	9
Anexo II: Índice de Satisfação de Público.....	10
Apêndices.....	12
Apêndice A: Relatório Consolidado da Pesquisa para Visitantes.....	12
Apêndice B: Wordcloud consolidado da Pesquisa para Visitantes.....	14

## **1. Introdução**

A análise dos questionários aplicados aos visitantes espontâneos do Museu Casa de Portinari é de grande importância para compreender o perfil de público que visita o museu, isto é, diferentemente de grupos escolares e de instituições públicas e privadas, o público espontâneo é aquele que realmente abre mão de sua rotina para consumir um produto cultural. Ser capaz de entender as demandas desse público possibilita um fortalecimento das atividades e serviços institucionais.

Portanto, compreende-se que a aplicação dos questionários e sua consequente tabulação é uma das ferramentas de maior eficácia para avaliação dos serviços oferecidos pela instituição.

Nesse sentido, este documento representa o resultado do atendimento de uma necessidade básica do Museu Casa de Portinari (ouvir os consumidores de seus produtos culturais), bem como de uma demanda da Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico, órgão gestor responsável pelo “suporte técnico e operacional do desenvolvimento da política cultural dos museus e arquivos no âmbito do Governo do Estado” (DEPARTAMENTOS, 2017) por meio da Secretaria de Estado da Cultura.

O Museu Casa de Portinari, atento aos protocolos e recomendações de segurança, saúde e higiene para combate à Covid-19, adequou o Totem de aplicação de questionário de satisfação de público espontâneo do Museu, substituindo o touchscreen por QR code.

Portanto, as avaliações serão consideradas entre 01/01/21 e 30/06/21, observados o horário especial de atendimento, das 11h às 16h, e as datas em que o Museu Casa de Portinari esteve aberto ao público presencial.

Para fins de esclarecimento, o Museu Casa de Portinari esteve fechado temporariamente ao público presencial, de 01 de março a 23 de abril de 2021, seguindo as recomendações e diretrizes do Plano São Paulo.

## **2. Metodologia**

As pesquisas atualmente são aplicadas via totem, por ser este um mecanismo eficaz, impessoal e que permite um rápido processamento das informações. Relatórios pré-programados diários, semanais, mensais e trimestrais são obtidos através do modelo, facilitando assim, uma melhor gestão das informações concedidas pelos entrevistados.

### **3. Análise dos Dados**

Apesar da leitura dos relatórios localizados na área de apêndices (A e B) ser bastante conclusiva, serão apresentadas algumas análises dos resultados obtidos a partir da análise dos relatórios. 18 entrevistados começaram a responder a pesquisa. Esse número decresce, tendo sido finalizados 14, uma vez que os visitantes eventualmente abandonam o preenchimento da pesquisa antes do término da mesma.

#### 1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?

A princípio, solicita-se ao entrevistado avaliar a sua experiência no Museu Casa de Portinari. Para a questão, 88,9% das avaliações apontaram a experiência de visita ao museu como ótimo, 11,1% avaliaram como boa. Uma das principais preocupações do Museu Casa de Portinari é atender o seu público com qualidade e de acordo com as melhores práticas museológicas. Este é um índice importante para analisar o comprometimento institucional no exercício de suas atividades, baseando-se nos critérios de qualidade técnica, economicidade, transparência, responsabilidade socioambiental e desenvolvimento humano.

#### 2. Como você avalia o (a) atendimento do educador.

Para a questão, 87,5% das avaliações apontaram o atendimento do educador do Museu Casa de Portinari como "ótimo", 6,3% avaliaram como "bom". Respostas "regular" e "ruim" perfizeram um total de 0%, 6,3% optaram por "não avaliar".

A mediação nos equipamentos culturais consiste em uma das atividades educativas e essa aliada às exposições, são meios indispensáveis para o alcance de uma das finalidades centrais de museu, a comunicação de acervo museológico, e, assim, o cumprimento da missão institucional.

#### 3. Exposições.

Para a questão, 81,3% das avaliações apontaram as exposições do Museu Casa de Portinari como "ótimo", 12,5% como "bom", e 6,3% optaram por "não avaliar". Os índices apontam um resultado cada vez maior de satisfação e qualidade em relação às exposições,

e demonstram ser um dos mais efetivos meios de comunicação do museu com o público para a divulgação do acervo museológico do museu.

#### 4. Instalações do Museu.

Para a questão, 81,3% das avaliações apontaram as exposições do Museu Casa de Portinari como "ótimo", 12,5% como "bom", e 6,3% optaram por "não avaliar". Esse é um índice importante para avaliar as condições de segurança oferecidas pela instituição aos usuários, ao acervo e também para efetivas ações de manutenção de edificações com critérios técnicos, incluindo acessibilidade física e sustentabilidade ambiental, para que tenham bom desempenho.

#### 5. Qual o nome do educador que o atendeu?

Esta é uma pergunta em aberto, que permite ao visitante citar qual educador do museu o atendeu. Através da Wordcloud (Apêndice B), podem ser verificados os nomes dos educadores que mais foram destacados pelos entrevistados. No entanto, conforme consta no Apêndice B, para a pergunta "Qual o nome do educador que o atendeu?" Não há palavras suficientes para um Wordcloud.

#### 6. Você considera que o museu adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?

Em atenção às medidas de segurança e combate à Covid-19, o Museu Casa de Portinari adotou protocolos de saúde e higiene. 100% dos entrevistados consideram que o museu adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes.

#### 7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?

100% dos visitantes afirmaram que o museu conseguiu oferecer uma experiência significativa, o que reafirma o papel do Museu como espaço de valorização da formação cultural para o desenvolvimento emocional, cognitivo e cultural das pessoas.

#### 8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento ao público, neste momento de pandemia?

O Museu Casa de Portinari, em atenção às medidas de segurança e combate à Covid-19, adotou protocolos de saúde e higiene, para melhor atender seu público. Em vista disso, formulou esta pergunta em aberto, que permite ao entrevistado a oportunidade de respondê-la de forma descontraída, deixando um comentário ou sugestão.

#### 9. Você retornaria a este Museu?

100% dos visitantes afirmaram que retornariam ao Museu Casa de Portinari. Os museus visam, cada vez mais, serem uma referência na salvaguarda e comunicação de patrimônio histórico, além de representarem um dos principais atrativos culturais e de entretenimento de uma localidade.

#### 10. É a sua primeira visita?

75% dos visitantes afirmaram ser essa a primeira visita à Casa de Portinari, contra 25% que disseram já conhecer o museu.

Este é um índice importante acompanhado com atenção pela instituição. Os dados da pesquisa apontam que de cada 10 visitantes, cerca de 7 são pessoas que voltam à instituição, estatística essa que têm se mantido constante ao longo dos trimestres.

#### 11. Como você ficou sabendo deste museu?

Uma vez mais, o meio de comunicação das atividades do museu mais apontado pelos entrevistados foi a "Indicação de amigos/parentes", com índice de 56,3% das respostas. As opções "Escola", "Internet" e "Passou na Frete" ocupam a segunda, terceira e quarta posições, com 12,5% de indicações cada, considerando como critério de classificação e desempate a ordem alfabética. Por fim, a opção "Rádio" ocupa a quinta posição, com índice de 6,3% das respostas. Os resultados têm se alterado pouco ao longo das aplicações, todavia a "Indicação de amigos/parentes" é frequentemente a forma de divulgação do museu mais bem votada, sofrendo apenas pequenas variações nos percentuais

#### 12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica

Através da Wordcloud (Apêndice B), podem ser verificados os termos que mais foram destacados pelos entrevistados. São eles por ordem de tamanho e cor (quanto maiores e

mais intensa as cores, mais utilizados foram os termos pelos entrevistados): "história" (50%) e "museu" (37,5%). O "Top 2 palavras" e "Top 2 co-ocorrência de palavras" elucidam bem como essas palavras se relacionaram nas respostas dos entrevistados.

É necessário ressaltar que a equipe técnica do museu dispõe dos comentários na íntegra, avaliando um a um, para que o trabalho seja refletido e aperfeiçoado. Os resultados são avaliados e utilizados para o processo de qualificação de excelência institucional e a opinião do público visitante é fundamentalmente relevante para o processo.

### 13. Receba a nossa programação cultural! E-mail:

Aproximando-se ao final da pesquisa, solicita-se ao entrevistado que deixe seu e-mail caso deseje receber mais informações sobre o Museu Casa de Portinari. Os contatos são passados mensalmente ao setor de comunicação institucional que inclui os mesmos na listagem de e-mails do setor.

### 14. Celular:

Solicita-se ao entrevistado, também, que deixe seu número de celular caso queira mais informações sobre o Museu Casa de Portinari.

### 15. Siga-nos nas redes sociais:

FACEBOOK: [facebook.com/museucasadeportinari](https://www.facebook.com/museucasadeportinari)

TWITTER: [twitter.com/casadeportinari](https://twitter.com/casadeportinari)

INSTAGRAM: [@museucasadeportinari](https://www.instagram.com/museucasadeportinari)

## **Considerações Finais**

Os resultados da atividade de pesquisa de perfil e satisfação de público dos visitantes espontâneos do Museu Casa de Portinari têm sido, ao longo dos anos, um instrumento valioso para leitura das ações desenvolvidas dentro da instituição.

O presente relatório é visto como um instrumento de grande relevância para as tomadas de decisão da instituição, daí a seriedade e compromisso da equipe do museu em seu planejamento, preparação, aplicação, processamento e produção de novas ações.

## **Referências**

DEPARTAMENTOS. 2021. GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em: <<http://www.cultura.sp.gov.br/portal/site/SEC/menuitem.92dfa9ce23b5efef6d006810ca60c1a0/?vgnextoid=7364378e515ea110VgnVCM100000ac061c0aRCRD&vgnnextchannel=7364378e515ea110VgnVCM100000ac061c0aRCRD>> Acesso em: 15. Jan. 2021.

## **Anexos**

### **Anexo I: Questionário para Visitantes**

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?
2. Como você avalia o (a) atendimento do educador.
3. Exposições.
4. Instalações do Museu.
5. Qual o nome do educador que o atendeu?
6. Você considera que o museu adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?
7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?
8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento ao público, neste momento de pandemia?
9. Você retornaria a este Museu?
10. É a sua primeira visita?
11. Como você ficou sabendo deste museu?
12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica
13. Receba a nossa programação cultural! E-mail:
14. Celular:
15. Siga-nos nas redes sociais:  
FACEBOOK: [facebook.com/museucasadeportinari](https://facebook.com/museucasadeportinari)  
TWITTER: [twitter.com/casadeportinari](https://twitter.com/casadeportinari)  
INSTAGRAM: [@museucasadeportinari](https://instagram.com/museucasadeportinari)

## Anexo II: Índice de Satisfação de Público

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO - PÚBLICO ESPONTÂNEO						
Subitem	Tipo de resposta	Valor da resposta (%)	Número de respostas  <i>(as respostas anuladas ou não respondidas não deverão ser consideradas)</i>	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de professores que responderam	Média ponderada por subitem  <i>(soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários aplicados) (%)</i>	Média ponderada   Nível de Satisfação da questão 4  <i>(soma da média ponderada dos subitens, dividido pelo número de subitens) (%)</i>
1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?	Ótima	100	16	1600	97,22222222	97,22
	Boa	75	2	150		
	Regular	50		0		
	Ruim	25		0		
	Péssima	0		0		
2. Como você avalia o atendimento do educador?	Ótimo	100	14	1400	98,33333333	
	Bom	75	1	75		
	Regular	50		0		
	Ruim	25		0		
	Péssimo	0		0		
3. Como você avalia as exposições?	Ótimas	100	13	1300	96,66666667	
	Boas	75	2	150		
	Regular es	50		0		
	Ruins	25		0		
	Péssimas	0		0		
4. Como você avalia as instalações do museu?	Ótimas	100	13	1300	96,66666667	
	Boas	75	2	150		
	Regular es	50		0		
	Ruins	25		0		
	Péssimas	0		0		

### 9. Retornaria ao Museu Casa de Portinari?

Respostas possíveis	Valor das respostas (%)	Quantidade de visitantes que responderam  <i>(as respostas anuladas ou não respondidas não deverão ser consideradas)</i>	Valor das respostas multiplicado pela quantidade de professores que responderam	Média ponderada   Nível de Satisfação da questão 1  <i>(soma dos valores multiplicados, dividido pelo número de questionários aplicados) (%)</i>

SIM	100	16	1600	100,00
NÃO	50		0	

**Média ponderada das questões 1, 2, 3, 4 e 9**

Questão	Nível de Satisfação (%)	Média ponderada   Nível de Satisfação total <small>(soma do nível de satisfação das questões 1 e 3, dividido pelo número de questões) (%)</small>
1, 2, 3 e 4	97,22	98,61
9	100,00	

## Apêndices

### Apêndice A: Relatório Consolidado da Pesquisa para Visitantes



© Solvis  
A Solução Definitiva em Pesquisa de Satisfação  
Relatório gerado em 09/07/21, às 13:29 UTC

#### Relatório Consolidado

Pesquisa: Totons

Filtros:

- avaliações entre 01/01/21 e 30/06/21
- avaliações da unidade de pesquisa: Museu Casa de Portinari

#### 1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



#### 2. Como você avalia o(a):

Atendimento do educador



#### 3. Exposições



#### 4. Instalações do Museu



#### 5. Qual o nome do educador que o atendeu?

Pergunta de texto - gráfico não disponível

#### 6. Você considera que o museu...

adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?



**7. conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?**



**8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento ao público, neste momento de pandemia?**

Pergunta de texto - gráfico não disponível

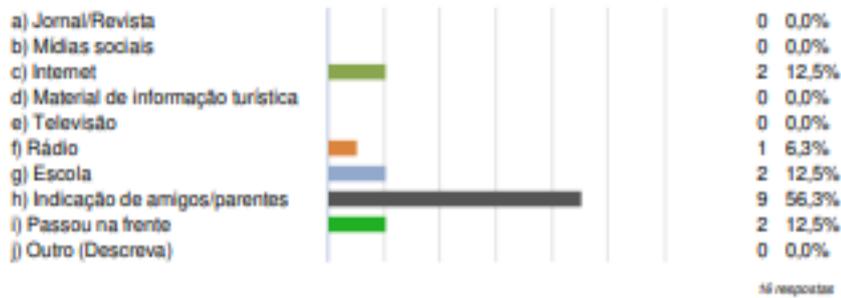
**9. Você retornaria a este Museu?**



**10. É sua primeira visita?**



**11. Como você ficou sabendo deste museu?**



**12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica**

Pergunta de texto - gráfico não disponível

**13. Receba a nossa programação cultural! E-mail:**

Pergunta de email - gráfico não disponível

**14. Celular:**

Pergunta de telefone - gráfico não disponível

**15. Siga-nos nas redes sociais:**

**FACEBOOK:** facebook.com/museucasadeportinari

**TWITTER:** twitter.com/casadeportinari

**INSTAGRAM:** @museucasadeportinari



## Apêndice B: Wordcloud consolidado da Pesquisa para Visitantes



© Solvis  
A Solução Definitiva em Pesquisa de Satisfação  
Relatório gerado em 19/07/21, às 20:49 UTC

### Relatório Wordcloud

Pesquisa: Totens

Filtros:

- avaliações da unidade de pesquisa: Museu Casa de Portinari
- avaliações entre 01/01/21 e 30/06/21

#### 5. Qual o nome do educador que o atendeu?

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras      Frequência

Top 10 co-ocorrências de palavras      Frequência

#### 8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento ao público, neste momento de pandemia?

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras      Frequência

Top 10 co-ocorrências de palavras      Frequência

#### 11. Como você ficou sabendo deste museu?

j) Outro (Descreva)

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras      Frequência

Top 10 co-ocorrências de palavras      Frequência

#### 12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica

## historia

Top 10 palavras	Frequência
1. historia	4 (50,0%)
2. museu	3 (37,5%)

Top 10 co-ocorrências de palavras      Frequência

**ANÁLISE DE QUESTIONÁRIOS APLICADOS AOS VISITANTES  
ESPONTÂNEOS DO  
MUSEU FELÍCIA LEIRNER E  
AUDITÓRIO CLAUDIO SANTORO**

Setor de Documentação

1º Semestre – 2021

## Sumário

1. Introdução.....	1
2. Metodologia.....	1
3. Análise dos Dados.....	2
3.1 Introduções da pesquisa.....	2
3.2 Sobre a avaliação do Museu.....	3
4. Considerações finais.....	3
5. Referências.....	3
6. Apêndice 1: Relatório Consolidado.....	4
7. Apêndice 2: WordCloud.....	15

## 1. Introdução

A análise dos questionários aplicados aos visitantes espontâneos do Museu Felícia Leirner e Auditório Claudio Santoro é de grande importância para o entendimento do público que visita os equipamentos culturais. Ser capaz de entender as demandas desse público possibilita o fortalecimento das atividades e serviços institucionais e a aproximação com o universo do visitante.

O museu entende, assim, que a aplicação dos questionários e sua consequente tabulação e análise dos dados é uma das ferramentas de maior eficácia para avaliação do modo em que os serviços da instituição vêm sendo oferecido. Nesse sentido, este documento representa o resultado do atendimento de uma necessidade básica do Museu Felícia Leirner e Auditório Claudio Santoro, qual seja o de escutar os consumidores de seus produtos culturais, bem como de uma demanda da Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico, órgão gestor responsável pelo “suporte técnico e operacional do desenvolvimento da política cultural dos museus e arquivos no âmbito do Governo do Estado” (DEPARTAMENTOS, 2015) por meio da Secretaria de Cultura do Estado.

## 2. Metodologia

Para avaliação da opinião do público espontâneo visitante de museus no primeiro semestre de 2021, o questionário desenvolvido pelo Comitê de Educação da UPPM foi disponibilizado no totem personalizado na instituição, visando uma avaliação mais rápida e um processamento das informações mais rico e prático, além do alinhamento com as metas definidas em Plano de Trabalho do equipamento cultural para o período. Para isso, o sistema escolhido para manutenção das informações envia relatórios diários, semanais e mensais com gráficos e avaliações.

Ao longo do primeiro semestre de 2021, durante os meses de janeiro, fevereiro, maio e junho foram contabilizados 12 visitantes que iniciaram o contato para responder as pesquisas, que mediante a pandemia de COVID-19 sofreu algumas alterações para que pudessem ser realizadas. Ainda assim, o cálculo dos percentuais é bastante satisfatório e suficiente para análise dos

serviços do museu pela equipe competente.

### 3. Análise dos Dados

Apesar da leitura dos Apêndice 1 ser bastante conclusiva, serão trazidas aqui algumas análises dos resultados obtidos.

#### 3.1 Introduções da pesquisa

A pesquisa se inicia com um informativo sobre a prevenção ao COVID-19, com as seguintes orientações: *Lave as mãos frequentemente com água e sabão; Limpe as mãos e objetos mais usados com álcool em gel 70%; Evite aglomerações de pessoas; Quando tossir ou espirrar, cubra a boca e o nariz com o braço ou lenço descartável* (Fonte: Secretaria da Saúde do Estado do Paraná (SESA-PR)). Seguido das orientações para que a pesquisa seja realizada, no cenário atual, o visitante respondente pode realizar a pesquisa utilizando o próprio aparelho celular, através da leitura de QR code, a tela inicia com o passo a passo necessário para que possa enviar suas respostas.

#### 3.2 Sobre a avaliação do Museu

As avaliações foram em geral bastante positivas. A pergunta inicial se refere a experiência na visita ao Museu, recebendo 100% das respostas para a alternativa “Ótima”. Em relação a avaliação quanto ao “Atendimento do educador”, “Exposições” e “Instalações do Museu”, com imagens de estrela de 1 a 5, o respondente assinala a quantidade de estrela referente a seu nível de satisfação, todos os itens citados receberam em sua maioria o número máximo de estrelas em todas as pesquisas.

A segunda parte da pesquisa aborda a seguinte questão: Você considera que o museu... *“adotou as medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?”* e *“conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?”* ambas a questões receberam 100% das respostas positivas.

Quando questionados sobre ser a sua primeira visita, 83% informaram já conhecer os equipamentos culturais enquanto 17% vieram pela primeira vez, e quando perguntados se retornariam aos equipamentos, obtivemos 100% das

respostas afirmativas. Quando perguntados sobre como ficaram sabendo sobre o museu 35% das respostas correspondem a “Internet”, 30% a “Mídias Sociais”, 20% “Indicações de Amigos de Parentes”, 10% “Material de informações turística” e outros 5% das respostas para “Passou na frente”.

A parte final da pesquisa conta com espaço para sugestão, elogio ou crítica, destacamos alguns destes comentários realizados: *Ótimo atendimento, conservação e valor; Gostei muito do local e trabalho desenvolvido; Continue com todo o zelo pelas restrições da pandemia. O controle da entrada é ótimo e nos deu muita segurança para andar pelo parque; Nas opções de áudio guia em função da pandemia, poderia ser utilizada uma solução de um QR code em que o visitante aponta a câmera do próprio celular pra ouvir o conteúdo.* Também é possível informar o e-mail para receber nossa programação cultural e seu número de telefone.

Encerrando a pesquisa temos disponível informações de nossas redes sociais, para que o respondente possa nos encontrar nas plataformas digitais.

#### 4. Considerações Finais

Os resultados da atividade de pesquisa de perfil e satisfação de público dos visitantes espontâneos do Museu Felícia Leirner apresentou um nível de Satisfação de Público de **100%**, e têm sido ao longo da gestão, um instrumento valioso para o planejamento de ações desenvolvidas dentro da instituição.

A Organização aponta que o documento será fonte de constantes avaliações e melhorias, sendo observado nas tomadas de decisão da instituição. Ressalta-se, portanto, a seriedade e o compromisso das equipes do museu e auditório em seu planejamento, elaboração, aplicação e processamento, com vistas à efetiva utilização nas rotinas dos equipamentos.

#### 5. Referências

DEPARTAMENTOS. 2015. GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO.

Disponível em: <http://www.cultura.sp.gov.br/portal/site/SEC>

6. Apêndice 1:

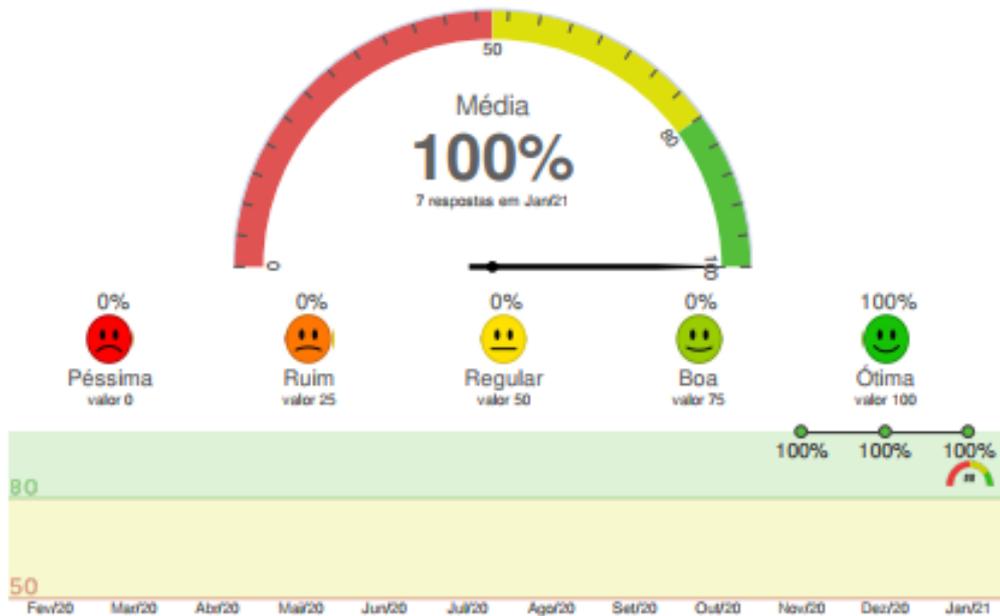


© Solvis  
A Solução Definitiva em Pesquisa de Satisfação  
Relatório gerado em 01/02/21, às 05:52 UTC

**Relatório Mensal - Janeiro de 2021**  
**Felícia Leirner**

**Experiência**

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



## Comparativos

### Experiência por dia da semana

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



### Outros indicadores

#### Resumo dos Índices



### Avaliação do educador

Horário	2. Como você avalia o(a): Atendimento do educador	5. Qual o nome do educador que o atendeu?
05/01/21 às 11:25:38	5 estrelas	Blanca
05/01/21 às 11:25:22	5 estrelas	Blanca

### Medidas de prevenção

6. Você considera que o museu...

adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?



7. conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?



### Estatísticas Gerais

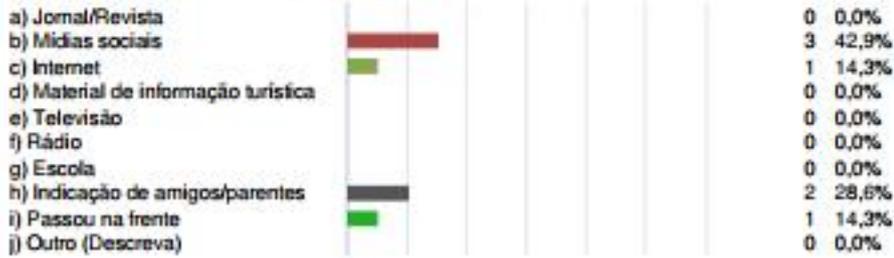
9. Você retornaria a este Museu?



10. É sua primeira visita?



11. Como você ficou sabendo deste museu?



7 respostas

**Wordcloud - palavras mais citadas**

8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento ao público, neste momento de pandemia?

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras      Frequência

Top 10 co-ocorrências de palavras      Frequência

12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras      Frequência

Top 10 co-ocorrências de palavras      Frequência

**Explicação do Wordcloud**

O Wordcloud (nuvem de palavras) agrupa os comentários mais escritos na pesquisa, ajudando a identificar problemas recorrentes e outras tendências na avaliação dos clientes. Para aprofundar a análise, acesse o nosso sistema ([www.acviva.net.br](http://www.acviva.net.br)), selecione o relatório "Wordcloud" e clique sobre da palavra desejada para ver todas as ocorrências.

## Relatório Mensal - Fevereiro de 2021

### Felícia Leirner

#### Experiência

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



#### Comparativos

Experiência por dia da semana

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



## Outros indicadores

### Resumo dos Índices



### Avaliação do educador

Horário	2. Como você avalia o(a): Atendimento do educador	5. Qual o nome do educador que o atendeu?
27/02/21 às 11:22:47	4 estrelas	Não sabemos

### Medidas de prevenção

6. Você considera que o museu...

adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?



7. conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?



### Estatísticas Gerais

9. Você retornaria a este Museu?



10. É sua primeira visita?



11. Como você ficou sabendo deste museu?



### Wordcloud - palavras mais citadas

#### 8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento ao público, neste momento de pandemia?

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras	Frequência
-----------------	------------

Top 10 co-ocorrências de palavras	Frequência
-----------------------------------	------------

#### 12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras	Frequência
-----------------	------------

Top 10 co-ocorrências de palavras	Frequência
-----------------------------------	------------

#### Explicação do Wordcloud

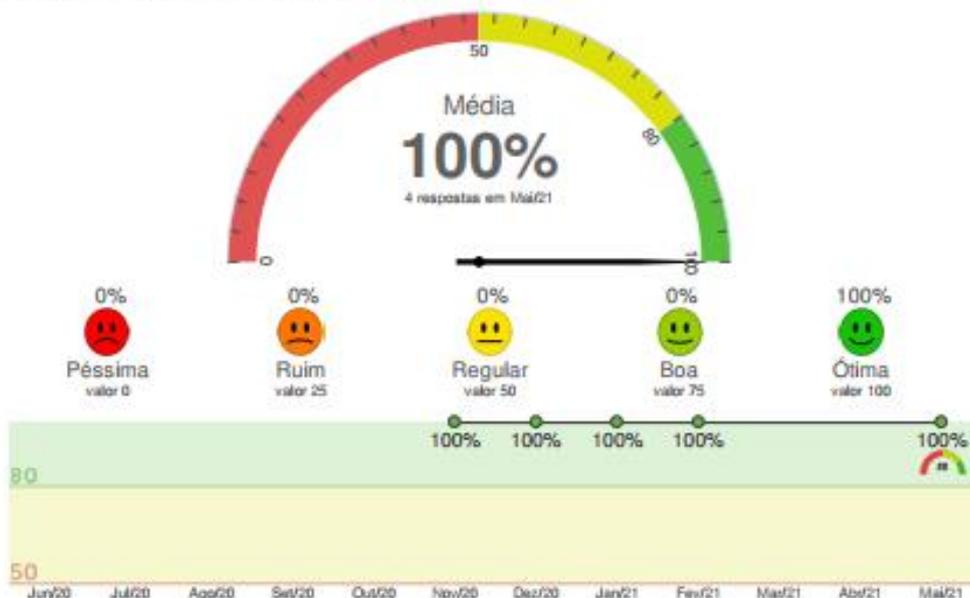
O Wordcloud (nuvem de palavras) agrupa os comentários mais escritos na pesquisa, ajudando a identificar problemas recorrentes e outras tendências na avaliação dos clientes. Para aprofundar a análise, acesse o nosso sistema ([www.solvix.org.br](http://www.solvix.org.br)), selecione o relatório "Wordcloud" e clique sobre da palavra desejada para ver todas as ocorrências.

**Relatório Mensal - Maio de 2021**

**Felícia Leirner**

**Experiência**

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



## Comparativos

### Experiência por dia da semana

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



### Outros indicadores

Resumo dos índices



### Avaliação do educador

Horário	2. Como você avalia o(a): Atendimento do educador	5. Qual o nome do educador que o atendeu?
26/05/21 às 13:51:58	5 estrelas	Pedro

### Medidas de prevenção

6. Você considera que o museu...

adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?



7. conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?



### Estatísticas Gerais

9. Você retornaria a este Museu?



10. É sua primeira visita?



11. Como você ficou sabendo deste museu?

a) Jornal/Revista	0	0,0%
b) Mídias sociais	1	25,0%
c) Internet	3	75,0%
d) Material de informação turística	0	0,0%
e) Televisão	0	0,0%
f) Rádio	0	0,0%
g) Escola	0	0,0%
h) Indicação de amigos/parentes	0	0,0%
i) Passou na frente	0	0,0%
j) Outro (Descreva)	0	0,0%

4 respostas

Wordcloud - palavras mais citadas

8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento ao público, neste momento de pandemia?

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras      Frequência

Top 10 co-ocorrências de palavras      Frequência

12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras      Frequência

Top 10 co-ocorrências de palavras      Frequência

Explicação do Wordcloud

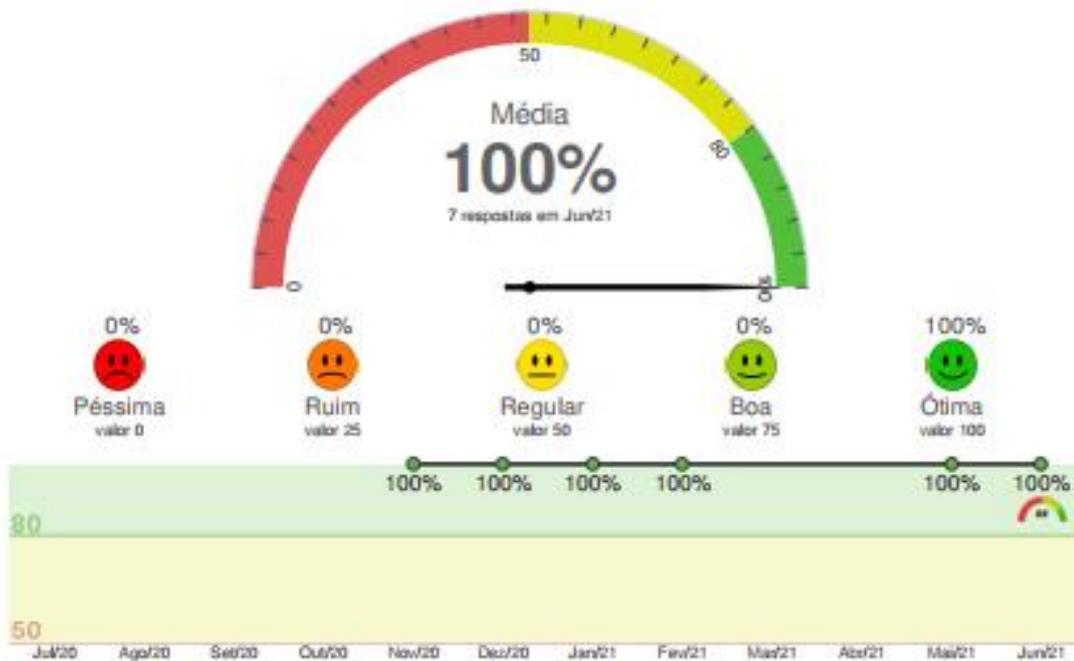
O Wordcloud (nuvem de palavras) agrupa os comentários mais escritos na pesquisa, ajudando a identificar problemas recorrentes e outras tendências na avaliação dos clientes. Para aprofundar a análise, acesse o nosso sistema ([www.solutus.net.br](http://www.solutus.net.br)), selecione o relatório "Wordcloud" e clique sobre da palavra desejada para ver todas as ocorrências.

**Relatório Mensal - Junho de 2021**

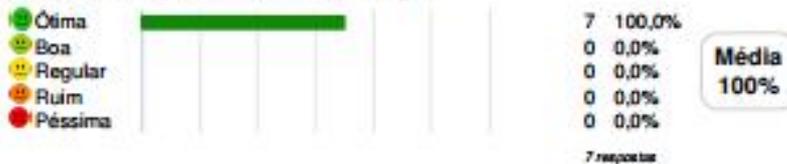
**Felícia Leirner**

**Experiência**

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



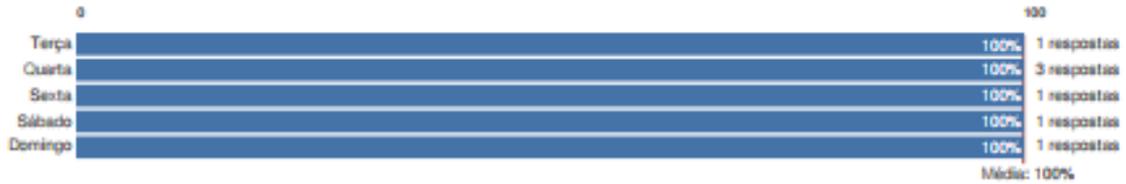
1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



## Comparativos

### Experiência por dia da semana

1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?



### Outros indicadores

Resumo dos índices



## Avaliação do educador

Horário	2. Como você avalia o(a): Atendimento do educador	5. Qual o nome do educador que o atendeu?
23/06/21 às 11:45:40	5 estrelas	Bianca
09/06/21 às 14:18:24	Não avaliar	Não tivemos atendimento do educador

## Medidas de prevenção

6. Você considera que o museu... adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?



7. conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?



## Estatísticas Gerais

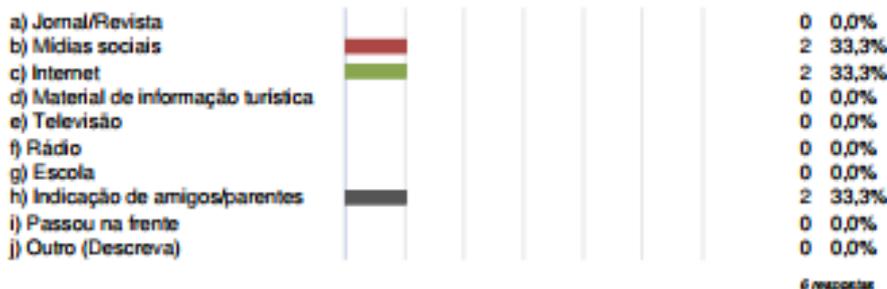
9. Você retornaria a este Museu?



10. É sua primeira visita?



11. Como você ficou sabendo deste museu?



**Wordcloud - palavras mais citadas**

8. Você tem alguma sugestão para melhorarmos o atendimento ao público, neste momento de pandemia?

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras      Frequência

Top 10 co-ocorrências de palavras      Frequência

12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica

Não há palavras suficientes para um Wordcloud

Top 10 palavras      Frequência

Top 10 co-ocorrências de palavras      Frequência

**Explicação do Wordcloud**

O Wordcloud (nuvem de palavras) agrupa os comentários mais escritos na pesquisa, ajudando a identificar problemas recorrentes e outras tendências na avaliação dos clientes. Para aprofundar a análise, acesse o nosso sistema ([www.solviz.org.br](http://www.solviz.org.br)), selecione o relatório "Wordcloud" e clique sobre da palavra desejada para ver todas as ocorrências.

**RELATÓRIO ANALÍTICO DA PESQUISA DE PERFIL E  
SATISFAÇÃO APLICADA NO 1º SEMESTRE DE 2021 PARA  
PÚBLICO ESPONTÂNEO**

**ANÁLISE DE PESQUISA APLICADA AOS  
VISITANTES ESPONTÂNEOS DO MUSEU  
HISTÓRICO E PEDAGÓGICO ÍNDIA VANUÏRE**

Setor de Programa de Exposições e Programação Cultural

**1º Semestre  
2021**

**Museu Histórico e Pedagógico Índia Vanuïre**

Rua Coroados, 521 - CEP 17600-010

Centro - Tupã - SP

Contato: (14) 3491 2333 | [www.museuindiavanuire.org.br](http://www.museuindiavanuire.org.br)



**ACAMPORINARI**  
ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE CULTURA



**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

| Secretaria de Cultura e Economia Criativa

## Introdução

A avaliação museológica está integrada aos processos comunicacionais dos museus, principalmente às exposições e ações educativas. Compreende-se que a pesquisa é considerada de suma importância para entendimento dos diversos perfis de públicos visitantes.

Partindo da perspectiva de que os visitantes são a razão da existência dos museus, o público espontâneo responde a uma pesquisa, onde aponta suas expectativas e satisfação sobre os serviços e atendimento que a instituição oferece. A partir da análise das pesquisas, podem-se obter diversos dados e informações, os quais podem ser utilizados na gestão e comunicação museológica, principalmente na relação do público com o patrimônio musealizado.

As respostas são compiladas e analisadas e têm o objetivo de entender e compreender os interesses e necessidades desse público que realmente abre mão de sua rotina para consumir um produto cultural, a fim de melhorar e fortalecer a eficácia do programa de exposições e educação, programação cultural e atendimento, proporcionando assim, uma experiência de visita com qualidade.

Sendo assim, o Museu busca aprimorar e ampliar os seus processos comunicacionais e a pesquisa é um instrumento de aproximação da instituição com seus públicos, sendo uma das ferramentas de maior eficácia para diagnosticar, monitorar e avaliar o modo em que os serviços da instituição vêm sendo oferecido.

## Metodologia

Para avaliação da opinião do público espontâneo visitante do Museu no primeiro semestre de 2021, no totem personalizado da instituição, foi disponibilizada uma pesquisa com instruções sugeridas pela UPPM, que avalia as medidas de higiene e segurança e o atendimento do Museu no período em questão.

Em virtude das medidas de segurança e higiene em decorrência da pandemia ocasionada pela Covid-19, o totem mantém uma tela fixa informando sobre a pesquisa e o acesso ocorre por meio de QRCode. Na pesquisa, constam 15 perguntas.

A aplicação desse questionário visa uma avaliação rápida e um processamento das informações de forma rica e prática, alinhando os resultados com as metas definidas no Plano de Trabalho da

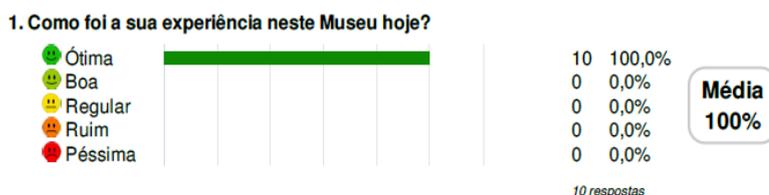
instituição. Para isso, o sistema escolhido para a manutenção das informações, envia relatórios diários, semanais, mensais e semestrais com as informações compiladas, possibilitando uma visão clara sobre as expectativas e satisfação do público. Esse relatório consolidado por meio de informações cruzadas em gráficos e com a tabulação das questões abertas, é o principal documento que direciona a análise das informações obtidas.

Ao todo, foram contabilizados 10 questionários, no entanto, 09 responderam a maioria das questões. No decorrer da pesquisa, o número de respostas decresce, uma vez que os pesquisados desistem ou simplesmente pulam o questionamento. Ainda assim, a ideia dos percentuais é satisfatória e suficiente para a análise dos serviços do Museu.

Este documento representa o resultado do atendimento de uma necessidade básica do Museu Histórico e Pedagógico Índia Vanuíre (ouvir os consumidores de seus produtos culturais), bem como de uma demanda da Unidade de Preservação do Patrimônio Museológico.

## A experiência no Museu

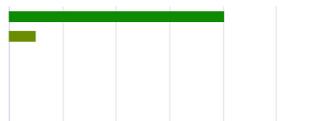
Em relação à pergunta sobre a experiência no Museu, obteve-se 100% das respostas para "Ótima".



## Atendimento do educador

Sobre a atuação do educador, mais especificamente sobre como o visitante avalia o atendimento do profissional, a avaliação ocorreu por meio de estrelas (1 a 5), sendo 5 estrelas o maior índice de satisfação. A partir da análise deste dado, constatou-se que 88,9% dos pesquisados apontaram a opção "5 estrelas" e 11,1% "4 estrelas".

**2. Como você avalia o(a):  
Atendimento do educador**



8	88,9%
1	11,1%
0	0,0%
0	0,0%
0	0,0%
0	0,0%

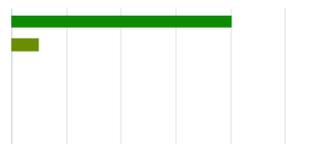
**Média**  
**4,89**

9 respostas

## Exposições

Referente às exposições visitadas, constatou-se que 88,9% dos pesquisados apontaram a opção "5 estrelas" e 11,1% "4 estrelas".

**3. Exposições**



8	88,9%
1	11,1%
0	0,0%
0	0,0%
0	0,0%
0	0,0%

**Média**  
**4,89**

9 respostas

## Instalações do Museu

Sobre as instalações da instituição, obteve-se 100,0% para a opção "5 estrelas".

**4. Instalações do Museu**



9	100,0%
0	0,0%
0	0,0%
0	0,0%
0	0,0%
0	0,0%

**Média**  
**5,00**

9 respostas

## Nome do educador

Para esse item, foi solicitado aos pesquisados que apontassem o nome do educador que realizou o atendimento, no entanto, em algumas pesquisas não foi realizado o apontamento, e em outras, apontaram mais de um educador.

## Medidas de prevenção

Nesse item, foram analisadas as medidas de prevenção adotadas pela instituição para a segurança dos colaboradores e visitantes. Conforme observado, 100% das respostas indicaram

positivamente para a questão.

6. Você considera que o museu...  
adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?



9 respostas

## Experiência significativa

Para essa questão, 100% das respostas indicaram positivamente, apontando que o visitante pesquisado realizou uma experiência significativa ao visitar a instituição.

7. conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?



9 respostas

## Sugestão para melhorar o atendimento ao público, no momento de pandemia

Na pesquisa, há uma questão aberta para o respondente apontar sobre se há alguma sugestão para melhorar o atendimento ao público neste momento de pandemia. As respostas obtidas foram: "Não. Tudo mto organizado e limpo"; "Estão de Parabéns!"; "Ótima exposição!"; "Lojinha disponível para compra de produtos da aldeia"; "Podia ter uma pessoa para guiar a visita contando a história, ia ser mais interativo"; "Tudo estava ótimo" e "Poderia ter uma loja para vender produtos e artesanato indígena".

## Retorno ao Museu

Observa-se que dentre os pesquisados, 100% afirmaram que retornariam ao Museu.

### 9. Você retornaria a este Museu?



## Visita ao Museu

Dentre os respondentes, 77,8% afirmaram ser a primeira visita ao Museu e 22,2% responderam que já visitaram a instituição anteriormente.

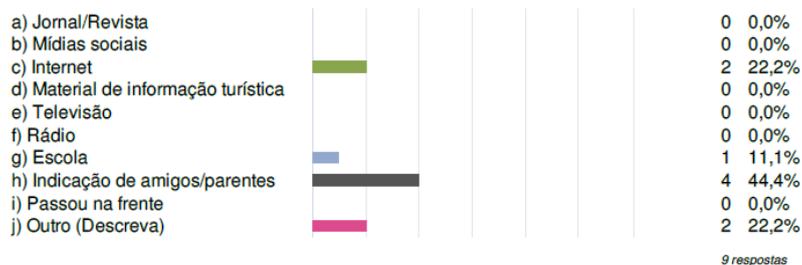
### 10. É sua primeira visita?



## Como soube do Museu

Observa-se que 44,4% dos pesquisados afirmaram saberem a respeito do Museu por meio de "Indicação de amigos e parentes", 22,2% por meio da "Internet" e 22,2% por "Outros" e 11,1% pela "Escola".

### 11. Como você ficou sabendo deste museu?



## Sugestão, elogio ou crítica

Na questão aberta, houve um espaço para o pesquisado realizar sugestões, elogios ou críticas. Verificou-se que os pesquisados realizaram elogios, com apontamentos tanto em relação ao atendimento, quanto em relação ao Museu, bem como sugestão acerca da lojinha. Os comentários foram: "Parabéns pelo museu"; "Parabéns!"; "muito, muito obrigada - a visite foi ótimo!"; "Lojinha disponível com produtos da aldeia"; "ótima exposição!"; "Adorei a

*recepção e a educação tanto das meninas e do rapaz de segurança. Voltaria com certeza” e “Rica exposição e atenciosas atendentes”.*

## Sobre seguir o Museu nas redes sociais

Finalizando, 100% dos pesquisados afirmaram estarem dispostos a seguirem a instituição nas redes sociais.

### 17. Siga-nos nas redes sociais:

Facebook.com/museuindiavanuire

TWITTER: @mhindiavanuire

INSTAGRAM: @museuindiavanuire



## Considerações Finais

O resultado da análise de pesquisa de perfil e satisfação de público é um instrumento valioso para entender e refletir sobre o quanto o Museu está focado nos visitantes, considerando seus interesses, necessidades e expectativas.

Este documento será reavaliado e considerado nas tomadas de decisão da instituição, destacando assim, a seriedade e compromisso da equipe do Museu em seu planejamento, preparação, aplicação, processamento e realização de novas ações.

Cabe ressaltar que os resultados obtidos demonstram alto índice de satisfação dos visitantes no que se refere às medidas de prevenção adotadas pela instituição.