

**RELATÓRIO COM OS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES APLICADAS
AO PÚBLICO EDUCATIVO EM QUE SE UTILIZARAM MODELOS PRÓPRIOS
DA INSTITUIÇÃO**

Núcleo Educativo

3º quadrimestre

2023

Sumário

1. Introdução	3
2. Metodologia	3
3. Análise dos Dados	3
Considerações Finais	7
Referências.....	8
Anexos	9
Anexo I: Questionário para Visitantes	9
Anexo II: Índice de Satisfação de Público.....	10
Apêndices.....	11
Apêndice A: Relatório Consolidado da Pesquisa para Visitantes.....	11
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, unidade gestora que é responsável pela “elaboração, desenvolvimento e avaliação de diretrizes e políticas públicas relacionadas ao patrimônio museológico do Estado de São Paulo” (SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, 2024).

O horário de visitação do museu se dá de terça a domingo, das 09h às 18h, e às quartas, o expediente é estendido até às 20h.

Serão consideradas as avaliações aplicadas aos visitantes espontâneos do Museu Casa de Portinari entre 01/09/2023 a 31/12/2023.

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. 2.000 entrevistados começaram a responder a pesquisa. Esse número

decrece, tendo sido finalizados 699, 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 93,7% das avaliações apontaram a experiência de visita ao museu como ótimo, 4,7% avaliaram como boa, 0,7% avaliaram como regular, 0,1% avaliaram como ruim e 0,8% avaliaram como péssima. 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, 82,5% das avaliações apontaram o atendimento do educador do Museu Casa de Portinari como "ótimo", 3,1% avaliaram como "bom". Respostas "regular" perfizeram um total de 1,2%, as respostas "ruim" e "péssimo" geraram um total de 0,3%, 0,9% e 11,2% 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, 92,5% das avaliações apontaram as exposições do Museu Casa de Portinari como "ótimo", 3,7% como "bom", 0,7% como "regular", 0,2% como "ruim" e 0,4% como "péssimo", e 2,6% 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, 91,0% das avaliações apontaram as instalações do Museu Casa de Portinari como "ótimo", 4,4% como "bom", 0,8% como "regular", 0,4% como "ruim" e 0,5% como "péssimo" e 2,7% 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. Conforme consta no Apêndice B, para a pergunta "Qual o nome do educador que o atendeu?" Em primeiro lugar vem o nome "Ronilson" com 11,9%, seguido por "Henrique" com 11,6%, "Fernanda" com 8,4%, em terceiro lugar, "Araújo" com 7,1% em quarto lugar, "Carol" com 3,1% e "Aline" com 2,2%.

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

Em atenção às medidas de segurança, o Museu Casa de Portinari adotou protocolos de segurança para 98,5% dos entrevistados enquanto 1,5% respondeu que "não". O índice de respostas negativas é frequentemente avaliado, todavia ele permanece estável.

7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?

98,2% dos visitantes afirmaram que o museu conseguiu oferecer uma experiência significativa, e 1,8% respondeu "não", 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 retornaria a este Museu?

98,3% dos visitantes afirmaram que retornariam ao Museu Casa de Portinari, e 1,7% responderam “não”. O museu visa, cada vez mais, ser uma referência na salvaguarda e comunicação de patrimônio histórico, além de representarem um dos principais atrativos culturais e de entretenimento de uma localidade.

9. É a sua primeira visita?

73,6% dos visitantes afirmaram ser essa a primeira visita à Casa de Portinari, contra 26,4% 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 3 são pessoas que voltam à instituição, estatística essa que têm se mantido constante ao longo dos semestres.

10. 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 27,9% das respostas. “Outro” ocupa a segunda posição, com 20,5%. A “Escola” ocupa a quarta posição com 15%, a “Internet” ocupa a terceira posição com 12,1%. “Passou na frente” ocupa a quinta posição com 8,2%, seguido de “Mídias Sociais”, com 6,2%, “Televisão” com 4,3%, “Jornal/Revista” com 3,3%, “Material de informação turística” 2,3% e “Rádio” com 0,1%. 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.

11. 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): “parabéns” (11,3%), “bom” (11,1%) “museu” (10,0%), “tudo” (7,6%), “ótimo” (7,4%), “bem” (6,7%), “maravilhoso” (6,3 %), “lindo” (6,2%), “excelente” (5,6%), “experiência” (5,5%). O “Top 10 co-ocorrência de palavras” elucidam bem como essas palavras se relacionam 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.

12. 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.

13. Celular:

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

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

SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS. 2024. **Unidades Gestoras da SCEIC-SP.** Disponível em: <<https://www.transparenciacultura.sp.gov.br/unidades-gestoras-da-sec-sp/>> Acesso em: 23 fev. 2024.

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
TWITTER: 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 pessoas 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	1863	186300	97,3875	97,29
	Boa	75	103	7725		
	Regular	50	15	750		
	Ruim	25	0	0		
	Péssima	0	19	0		
2. Como você avalia o atendimento do educador?	Ótimo	100	1187	118700	96,53369481	
	Bom	75	64	4800		
	Regular	50	20	1000		
	Ruim	25	5	125		
3. Como você avalia as exposições?	Ótimas	100	1348	134800	97,83519553	
	Boas	75	62	4650		
	Regulares	50	12	600		
	Ruins	25	2	50		
	Péssimas	0	8	0		
4. Como você avalia as instalações do museu?	Ótimas	100	1336	133600	97,39692523	
	Boas	75	66	4950		
	Regulares	50	13	650		
	Ruins	25	7	175		
	Péssimas	0	9	0		
6. Você considera que o museu adotou medidas que garantem a segurança dos colaboradores e visitantes?						
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	1400	140000	99,12		
NÃO	50	25	1250			
7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?						
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	1395	139500	98,95		
NÃO	50	30	1500			
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	1381	138100	98,94		
NÃO	50	30	1500			
Média ponderada das questões 1, 2, 3, 4 e						
Questão	Nível de Satisfação (%)	Média ponderada Nível de Satisfação total <i>(soma do nível de satisfação das questões 1 e 3, dividido pelo número de questões) (%)</i>				
1, 2, 3 e 4	97,29	98,57				
6	99,12					
7	98,95					
9	98,94					

Apêndices

Apêndice A: Relatório Consolidado da Pesquisa para Visitantes



© Solvis
A Solução Definitiva em Pesquisa de Satisfação
Relatório gerado em 03/01/24, às 13:20 UTC

Relatório Consolidado

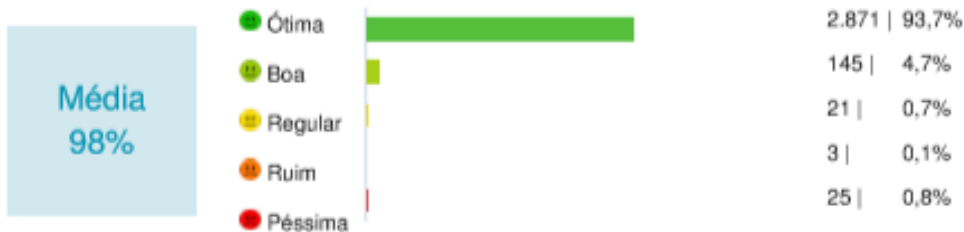
Pesquisa: Totens

Filtros:

- avaliações da unidade de pesquisa: Museu Casa de Portinari
- avaliações entre 01/01/23 e 31/12/23

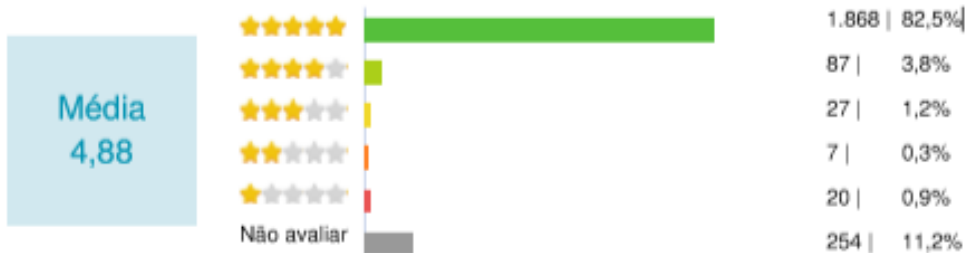
1. Como foi a sua experiência neste Museu hoje?

3.065 respostas



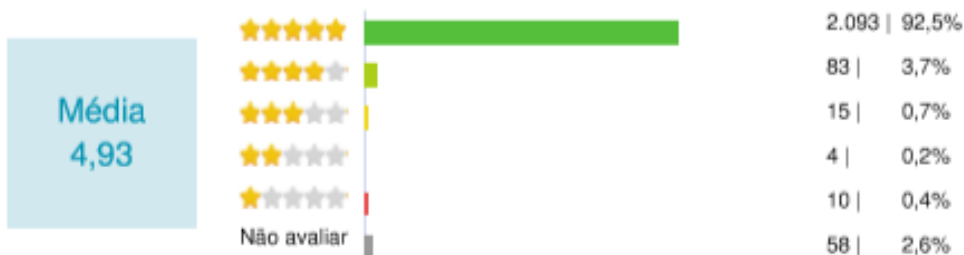
2. Como você avalia o(a): - Atendimento do educador

2.263 respostas



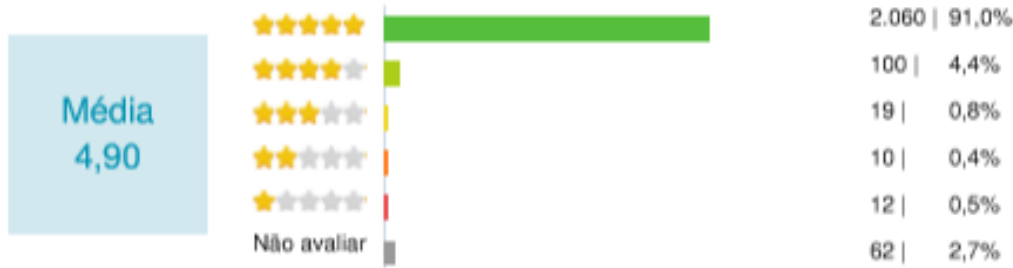
3. Exposições

2.263 respostas



4. Instalações do Museu

2.263 respostas



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?

2.204 respostas



7. Conseguiu lhe oferecer uma experiência significativa?

2.204 respostas



9. Você retornaria a este Museu?

2.183 respostas



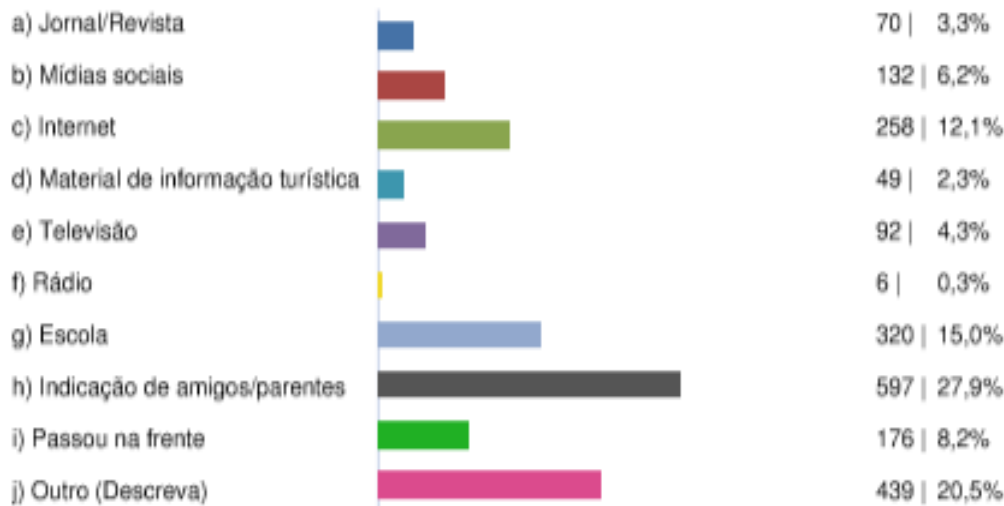
10. É sua primeira visita?

2.183 respostas



11. Como você ficou sabendo deste museu?

2.139 respostas



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](https://www.facebook.com/museucasadeportinari) - TWITTER: [@casadeportinari](https://twitter.com/casadeportinari) - INSTAGRAM: [@museucasadeportinari](https://www.instagram.com/museucasadeportinari)

1.958 respostas



Apêndice B: Wordcloud consolidado da Pesquisa para Visitantes

Relatório Wordcloud

Pesquisa: Totens

Filtros:

- avaliações da unidade de pesquisa: Museu Casa de Portinari
- avaliações entre 01/01/23 e 31/12/23

5. Qual o nome do educador que o atendeu?



Top 10 palavras	Frequência
1. henrique	105 (11,6%)
2. fernanda	76 (8,4%)
3. ronilson	68 (7,5%)
4. araujo	64 (7,1%)
5. roni	40 (4,4%)
6. betania	37 (4,1%)
7. bethania	34 (3,8%)
8. carol	28 (3,1%)
9. aline	20 (2,2%)
10. lembro	15 (1,7%)

Top 10 co-ocorrências de palavras	Frequência
1. maria, rita	8 (0,9%)
2. luis, eduardo	4 (0,4%)
3. henrique, araujo	4 (0,4%)
4. ronilson, betania	3 (0,3%)
5. alexandre, araujo	3 (0,3%)
6. bruna, rafaela	3 (0,3%)

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



Top 10 palavras	Frequência
1. tudo	12 (18,8%)
2. perfeito	5 (7,8%)
3. ótimo	4 (6,3%)
4. colocar	3 (4,7%)
5. lindo	3 (4,7%)
6. bom	3 (4,7%)
7. maravilhoso	3 (4,7%)
8. sempre	3 (4,7%)

Top 10 co-ocorrências de palavras	Frequência
1. tudo, perfeito	5 (7,8%)

12. Deixe a sua sugestão, elogio ou crítica



Top 10 palavras	Frequência
1. bom	24 (12,6%)
2. museu	22 (11,5%)
3. lindo	21 (11,0%)
4. parabéns	20 (10,5%)
5. ótimo	18 (9,4%)
6. bem	17 (8,9%)
7. experiencia	16 (8,4%)
8. tudo	15 (7,9%)
9. adorei	13 (6,8%)
10. maravilhoso	12 (6,3%)

Top 10 co-ocorrências de palavras	Frequência
1. tudo, ótimo	7 (3,7%)
2. bem, cuidado	6 (3,1%)
3. experiencia, museu	5 (2,6%)
4. museu, bem	5 (2,6%)
5. experiencia, maravilhosa	4 (2,1%)
6. museu, lindo	3 (1,6%)
7. lindo, bem	3 (1,6%)
8. bem, conservado	3 (1,6%)
9. amei, experiencia	3 (1,6%)
10. parabéns, bem	3 (1,6%)