

RELATÓRIO ANALÍTICO DA PESQUISA DE PERFIL E SATISFAÇÃO DO PÚBLICO VIRTUAL

Museu Felícia Leirner e Auditório Claudio Santoro | 3º quadrimestre de 2024

1. INTRODUÇÃO

A pesquisa de público virtual realizada pela organização visa a coleta de avaliações do público referente à experiência oferecida pelo Museu Felícia Leirner e Auditório Claudio Santoro no ambiente virtual. Os dados coletados foram utilizados para a geração de conhecimento específico que objetiva compreender o comportamento do público virtual, possibilitando o fortalecimento das atividades, dos serviços e do relacionamento com a comunidade on-line, aproximando a instituição do seu público.

2. METODOLOGIA

Compreender a satisfação do público virtual em relação as ações on-line do Museu Felícia Leirner e Auditório Claudio Santoro, realizando o acompanhamento para melhoria das ações desenvolvidas, bem como apresentação dos resultados das pesquisas e avaliações, tendo como objetivos específicos:

- Identificar o perfil do público virtual que acompanha dos conteúdos do Museu e Auditório;
- Mapear quais assuntos e temas chamam mais atenção do público;
- Compreender o comportamento do público no acesso aos conteúdos virtuais;
- Identificar quais redes sociais são mais acessadas pelos respondentes;
- Analisar o índice de satisfação dos respondentes em relação aos conteúdos das redes sociais, a qualidade das lives realizadas e as informações, ferramentas e serviços disponíveis no site das instituições;
- Identificar necessidades e melhorias de acordo com as sugestões dos respondentes;
- Analisar a opinião em relação a facilidade, a qualidade, acessibilidade e criatividade do site.

3. ANÁLISE DOS DADOS

As avaliações foram no geral bastante positivas. A pesquisa de Conteúdos on-line contabilizou a participação de 101 respondentes de diferentes localidades. Já a pesquisa referente ao Site, contabilizou a participação de 3 respondentes anônimos que avaliaram o espaço virtual entre janeiro e dezembro de 2024.

3.1 Pesquisa de Público Virtual – Conteúdos

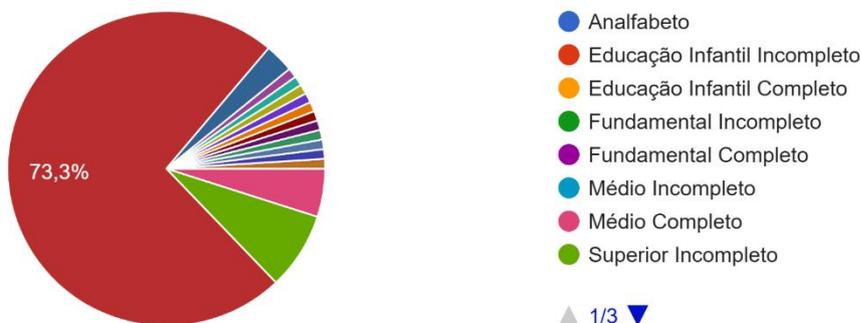
No início da pesquisa, todos os respondentes assinalaram o nome e sobrenome. Referente a localização dos participantes, temos as cidades de Campos do Jordão, Taubaté, Caçapava, São Bento do Sapucaí, Santo Antônio do Pinhal, Guaratinguetá, Aparecida, Lorena e São José dos Campos representando a região do Vale do Paraíba e Serra da Mantiqueira. Outras localidades estão representadas por cidades como, por exemplo, São Paulo, Resende, Brasília, Ribeirão Preto, Irapuã, São Bernardo do Campo, São Roque, Piracicaba, etc.

Referente ao grau de escolaridade do público respondente, 73,3% possui “ensino superior completo”, seguido da formação incompleta do ensino superior com 7,9%. Outros 5% possuem “ensino médio completo”. 3% indicaram possuir “mestrado”, e outros 1%, “doutorado”. A opção “outros” registrou respostas como: “pós-graduação”, “MBA em gestão de Museu”. De forma espontânea, o público citou sua formação, sendo algumas

delas: administração, artes visuais, biologia, comunicação social, engenharia, história, letras, medicina, museologia, pedagogia, psicologia, serviço social, etc.

Grau de escolaridade:

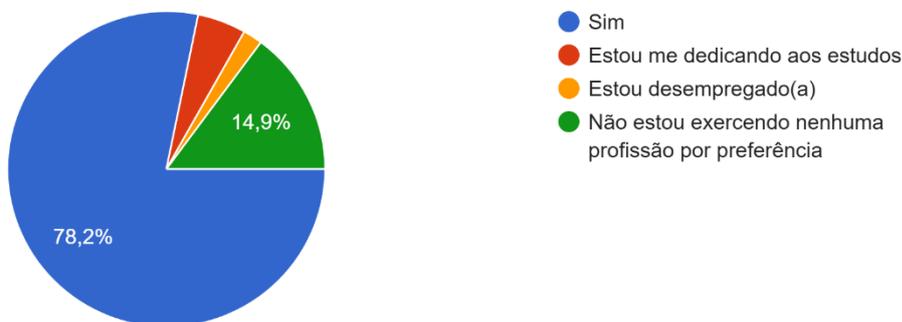
101 respostas



Em maioria o público respondente está exercendo alguma profissão, totalizando 78,2% para “sim”. 14,9% sinalizou não estar exercendo nenhuma profissão por preferência, 5% estão se dedicando aos estudos e outros 2% estão desempregados.

No momento está exercendo alguma profissão?

101 respostas

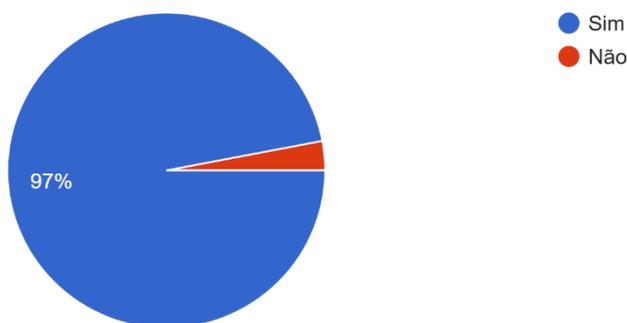


Registrando 84 respostas espontâneas, o público atua em diferentes áreas, sendo elas: ator, diretor de acervo e memória, funcionário público, contadora, estagiário de acervo, fisioterapeuta, gerente de tecnologia, jornalista, professor, supervisor de galeria de arte.

Foram registradas 100 respostas na opção e-mails, sendo que 97% assinalaram que gostariam de fazer parte do mailing do Museu e Auditório para receber antecipadamente a programação mensal. Os outros 3 não desejam participar do mailing.

Quanto ao seu endereço de e-mail, responda: Você gostaria fazer parte do nosso mailing e saber antecipadamente a programação mensal do Museu?

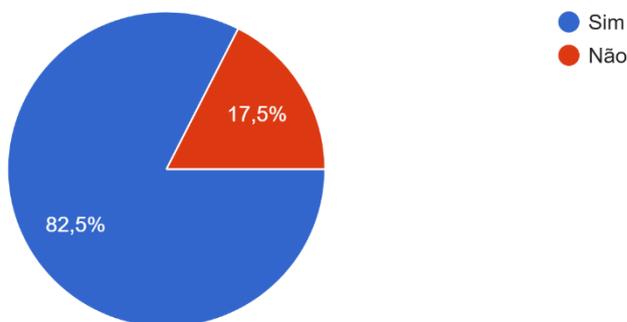
100 respostas



Ao todo, 97 pessoas compartilharam o número telefônico para contato, sendo que 82,5% autorizam a equipe de produção entrar em contato via WhatsApp e outros 17,5% optaram por não receber o contato via aplicativo de troca de mensagens.

Quanto ao seu número telefônico, responda: Em caso de necessidade, você autoriza a equipe de produção a entrar em contato via WhatsApp?

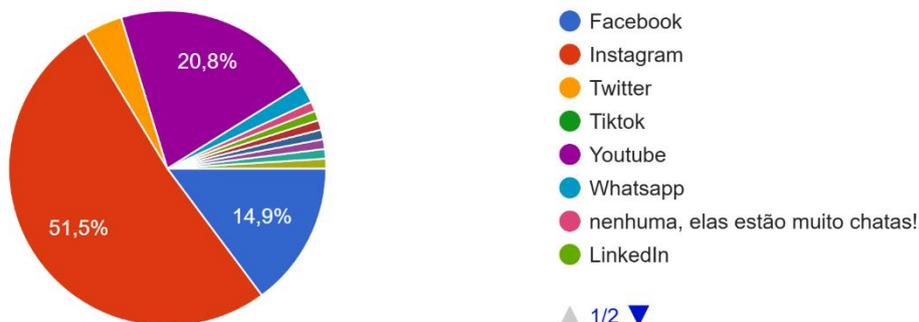
97 respostas



Ao menos 51,5% do público utiliza o Instagram com mais frequência comparado às demais redes sociais. O Youtube é o segundo mais acessado com 20,8%. O Facebook é o terceiro mais acessado com 14,9%, seguido do Twitter com 4%. O WhatsApp registrou 2% dos respondentes, o Tiktok não registrou nenhum voto. A opção “outros” registrou algumas respostas, sendo “Linkedin” com 1%, “E-mail” com 1%, “Telegram” com 1% e “Nenhuma delas” com 1%.

1) Qual rede social você mais acessa?

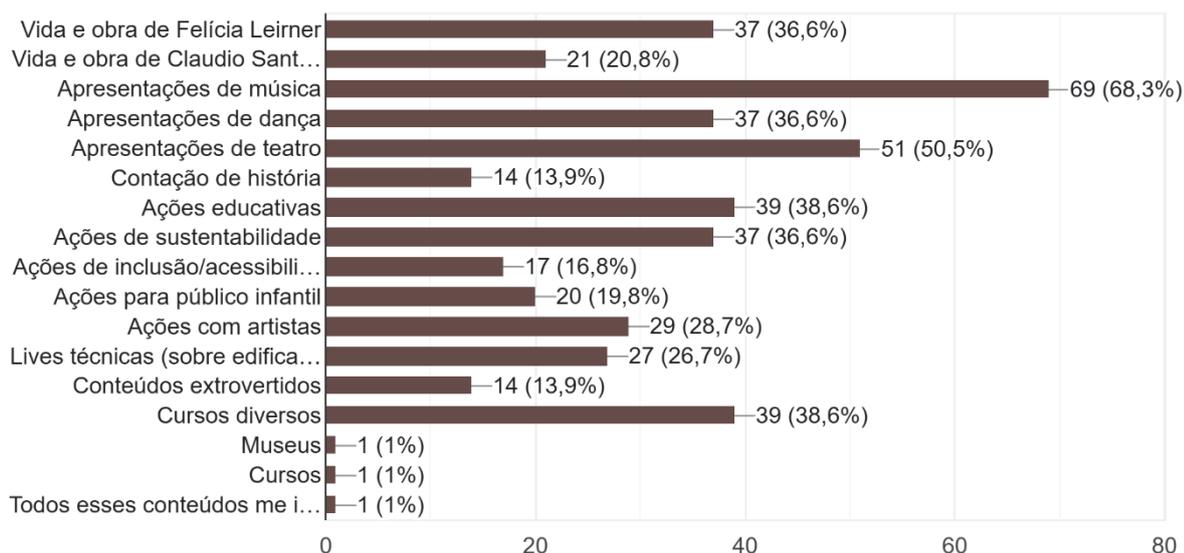
101 respostas



O assunto de maior interesse do público são “apresentações de música”, conforme apontado por 68,3% dos respondentes, seguido do interesse por “apresentações de teatro” com 50,5%, “cursos diversos” e “ações educativas” com 38,6% cada, “apresentação de dança”, “vida e obra de Felícia Leirner” e “ações de sustentabilidade” com 36,6% cada. Outros assuntos de interesse do público são “ações com artistas” com 28,7%, “lives técnicas” com 26,7%, “vida e obra de Claudio Santoro” com 20,8%, “ações para público infantil” com 19,8% de respostas. A opção “ações de inclusão e acessibilidade” registrou 16,8%, a opção “contação de história” foi selecionada 14 vezes, registrando 13,9% das respostas. E outros 13,9% selecionaram a opção “conteúdos extrovertidos”. A opção “outros” recebeu somente três respostas: Museus (1%), Cursos (1%) e Todos esses conteúdos me interessam (1%).

2) Quais assuntos/temas divulgados pelo museu mais chamam sua atenção atualmente? (selecione uma ou mais opções)

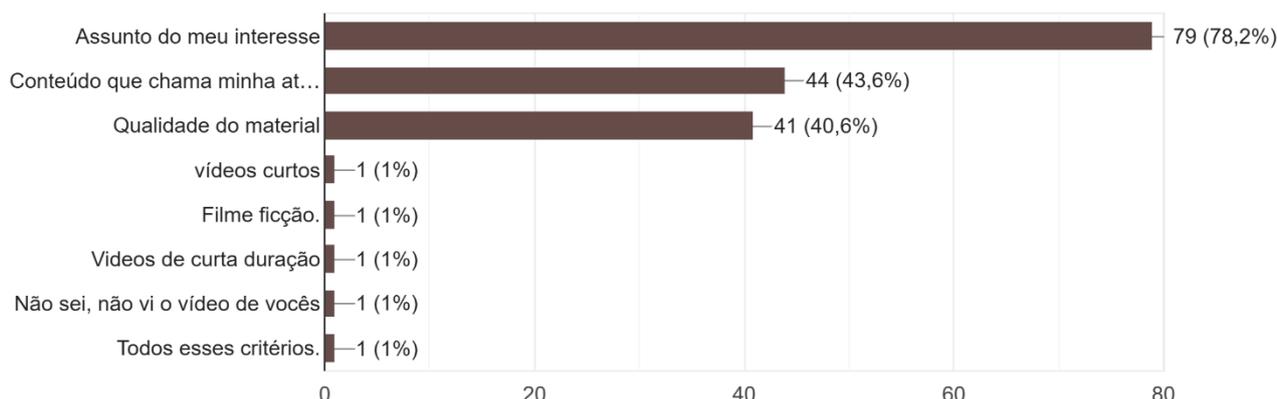
101 respostas



Quando questionados sobre o que os motivam assistir um vídeo até o fim, 78,2% do público assinalou “assunto do meu interesse”, seguido da opção “conteúdo que chama minha atenção” com 43,6% de respostas positivas. Os que se atentam a “qualidade do material” são 40,6% do público respondente. A opção “outros” recebeu cinco respostas, sendo elas: vídeos curtos (1%), filme de ficção (1%), vídeos de curta duração (1%), não sabia responder (1%) e todos os critérios (1%).

3) O que te faz assistir um vídeo até o fim? (selecione uma ou mais opções)

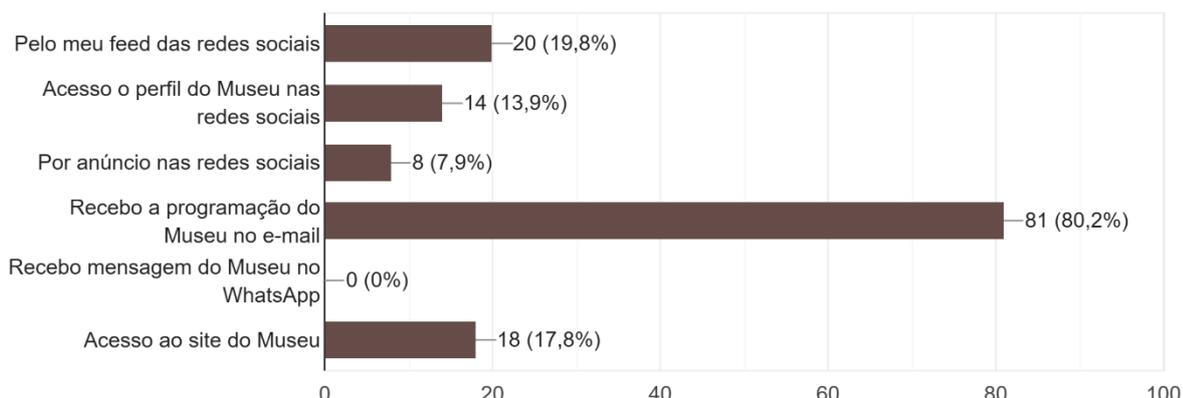
101 respostas



No que diz respeito a como os conteúdos do museu chegam até o público, a alternativa “recebo a programação do Museu no e-mail” foi o mais votado com 80,2%. Tal informação pode ser justificada como resultado das estratégias de divulgação desenvolvidas pelo núcleo de comunicação do Museu e Auditório junto da assessoria de imprensa e da agência de publicidade e marketing digital. O acesso aos conteúdos “pelo meu feed das redes sociais” representa 19,8% das respostas, seguida do “acesso ao site do Museu” com 17,8%. O “acesso o perfil do Museu nas redes sociais” é outra ferramenta utilizada para alcance do público virtual, sendo que 13,9% assinalaram esta opção. Quanto ao acesso por anúncio nas redes sociais, 7,9% do público assinalou positivo. A opção “Recebo mensagem do Museu no WhatsApp” registrou 0% de respostas, sinalizando a necessidade de a equipe de comunicação implementar ações e estratégias para alavancar o uso dessa ferramenta no alcance de novos públicos.

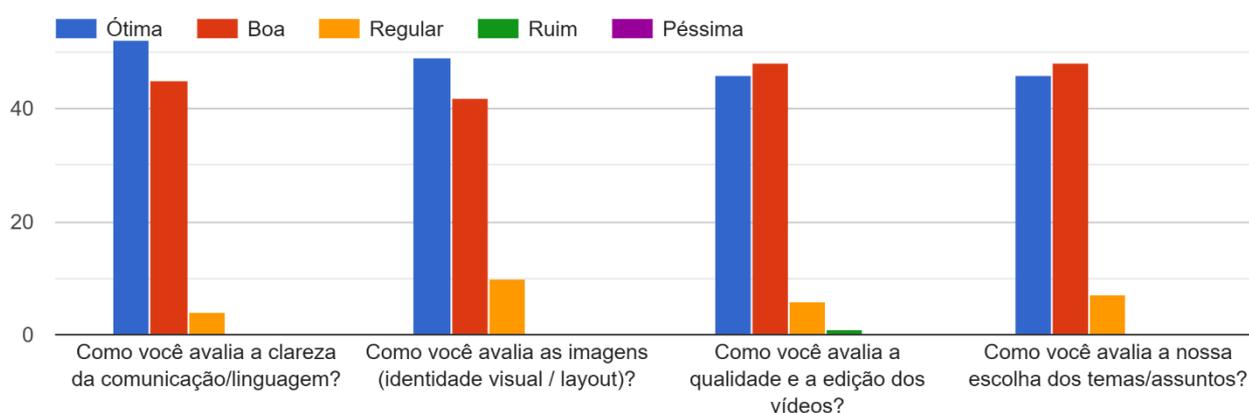
4) Como os conteúdos do museu chegam até você? (selecione uma ou mais opções)

101 respostas



No que se refere à avaliação quanto ao conteúdo das redes sociais do Museu e Auditório, em uma escala de ótimo a péssima, concernente ao nível de satisfação dos visitantes, foram obtidas 52 avaliações “ótima”, 45 avaliações “boa” e 4 avaliações como “regular” para a pergunta “como você avalia a clareza da comunicação/linguagem?”. Já para a pergunta “como você avalia as imagens (identidade visual/layout)?” foram obtidas 49 avaliações “ótima”, 42 avaliações “boa” e 10 avaliações “regular”. E para “como você avalia a qualidade e a edição dos vídeos?” 46 avaliações como “ótima”, 48 avaliações como “boa”, 6 avaliações como “regular” e 1 avaliação como “péssima”. Já para a questão “como você avalia a nossa escolha dos temas/assuntos?” 46 respondentes disseram ser “ótima”, outros 48 disseram ser “boa” e 7 avaliaram como “regular”. Nenhuma pergunta obteve avaliação “péssima”.

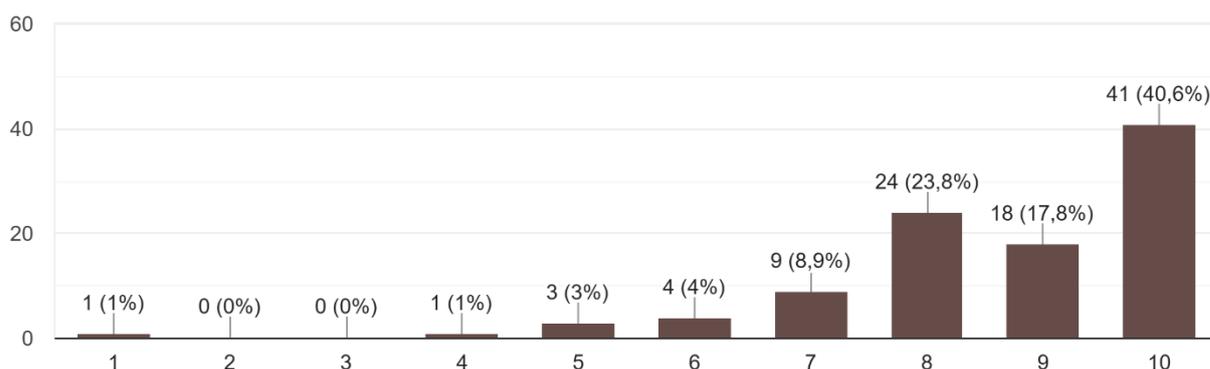
5) Classifique o conteúdo das nossas redes sociais:



No que se refere à avaliação quanto a satisfação em relação aos conteúdos apresentados pelo Museu, em uma escala de 1 a 10, concernente ao nível de satisfação dos visitantes, foram obtidas 101 respostas, sendo que 40,6% dos respondentes avaliaram os conteúdos com 10, outros 17,8% avaliaram com nota 9, foram 23,8% que avaliou com nota 8, outros 8,9% avaliou com nota 7, 4% julgou os conteúdos com nota 6, 3% com nota 5, e a nota 4 e nota 1 obtiveram individualmente a porcentagem de 1%.

6) De 1 a 10, qual é o seu nível de satisfação em relação aos conteúdos apresentados pelo Museu? Considere 1 Totalmente Insatisfeito e 10 Totalmente Satisfeito.

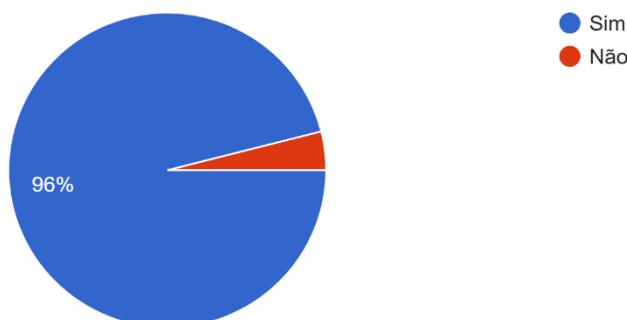
101 respostas



Quando perguntados se recomendam as redes sociais do Museu e Auditório a um amigo, 96% recomendariam e outros 4% não recomendariam.

7) Você recomendaria as nossas redes sociais a um amigo?

101 respostas



Ao final da pesquisa, foi disponibilizado um campo para comentários, sugestões ou avaliação geral de como o respondente enxerga o trabalho do museu nas redes sociais. De tais registros, destacamos:

“O trabalho do Museu nas redes sociais é de extrema importância para a nossa atualização na arte e cultura, bem como para a divulgação das ações do Museu.”

“Gosto muito do conteúdo e tenho acessado frequentemente”.

“O time que atua nas redes sociais do Museu tem sido assertivo com a abordagem, apenas como sugestão informarem destaques com mais antecedência, assim quem está geograficamente longe consegue programar viagem e não perder eventos.”

“Eu marquei ‘boa’ na identidade visual só porque não sou muito fã da fonte que vocês usam.”

“Na verdade, eu recebo quase nada de vocês pelo Instagram. O algoritmo não me entrega conteúdo de vocês. Minha busca sempre é ativa”.

“Conteúdo muito bom e fácil de entender”.

“Os materiais produzidos (ex.: dia da água no Youtube) pode ser muito mais atraente se colocadas imagens filmadas no museu, pois uma visita virtual deve conter material atraente e lindo, o que é a realidade no museu. Ao se falar de Bromélia, no mundo de hoje, espera-se ver Bromélia e assim por diante”.

“Faltam mais ações de artes visuais”.

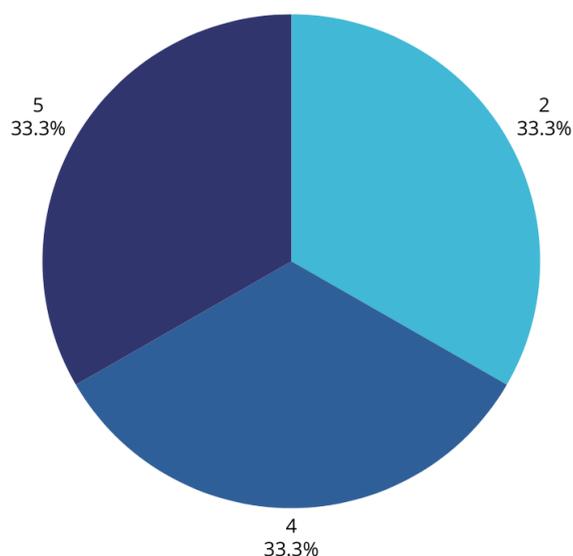
“Eu gostaria de poder ler mais conteúdos/histórias sobre o acervo, história do museu”.

“Fazer cursos on-line”.

3.2 Pesquisa de Público Virtual – Site

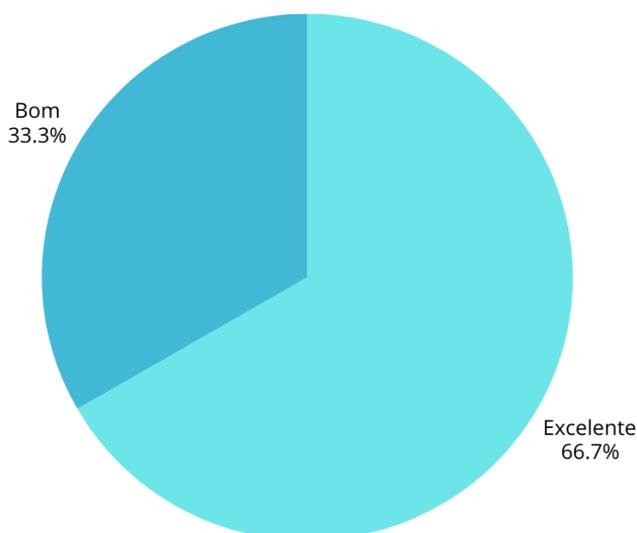
Referente a nota geral para o site da instituição, 33,3% avaliou o site com nota 5, outros 33,3% com nota 4 e uma pessoa avaliou com nota 2, somando 33,3%.

Que nota de 1 a 5 você daria para este site de uma maneira geral?



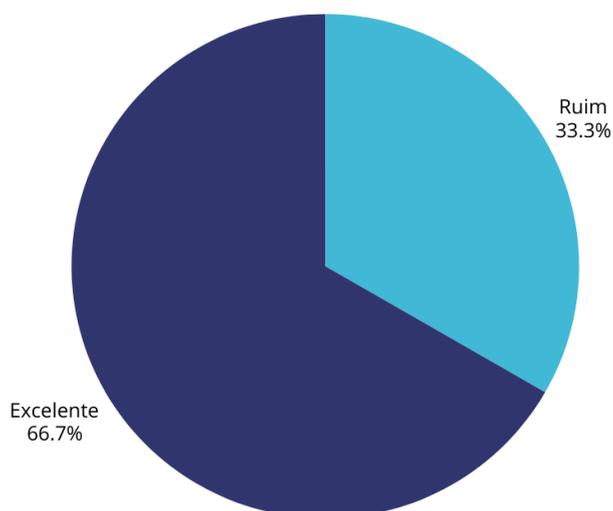
Referente a facilidade de acesso às informações, serviços e ferramentas dispostas no site da instituição, 66,7% respondeu positivamente, avaliando o site como excelente e outros 33,3% avaliaram como bom.

Facilidade das informações



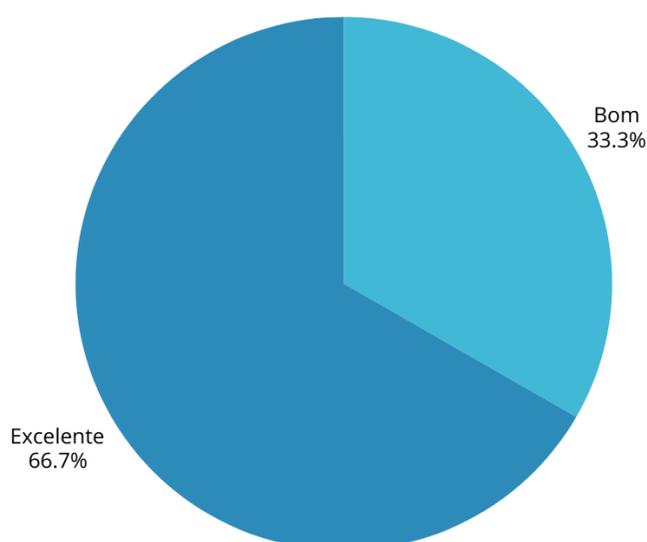
Os respondentes avaliaram a qualidade do site como excelente (66,7%) e ruim (33,3%), demonstrando que apesar do retorno ser positivo, é oportuno atentar-se à elaboração de ações específicas que promovam um acesso de qualidade às informações contidas no site das instituições.

Qualidade das informações

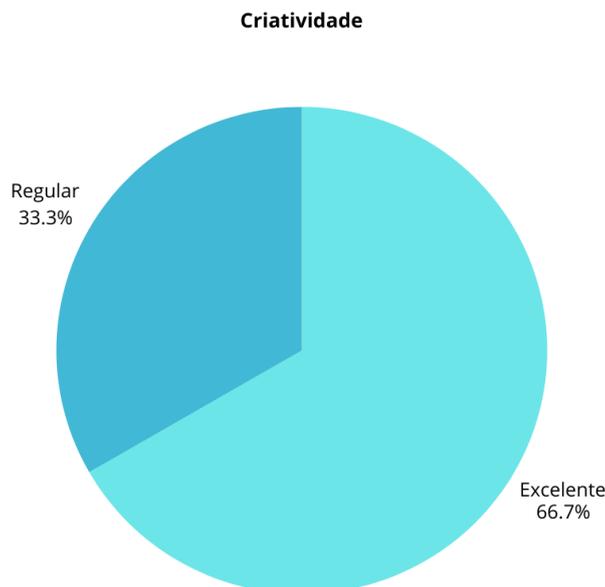


A porcentagem de público que avaliou o site como “excelente” totalizou 66,7%, enquanto os outros 33,3% sinalizaram o tópico avaliado com a categoria “bom”. Sendo o Museu e Auditório instituições comprometidas com a inclusão e com a diversidade, torna-se necessário analisar as oportunidades de desenvolvimento da acessibilidade do site.

Acessibilidade



Quando se fala de criatividade, 86,7% dos respondentes avaliaram o site da instituição como “excelente” e 33,3% responderam como “bom”. Assim como nos demais tópicos já apresentados, torna-se oportuno que a instituição avalie o tema em questão para que a experiência de visitar o site seja completa.



Ao final da pesquisa, foi disponibilizado um campo para comentários, sugestões ou indicações do que não foi encontrado no site do Museu e Auditório. De tais registros, destacamos:

“Não há prioridade ou destaque para a informação sobre concertos e música ao vivo. Não prioriza a qualidade dos espetáculos nem os artistas.”

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A avaliação final do relatório de pesquisa de público virtual evidencia resultados positivos quanto à satisfação dos usuários com os conteúdos e ferramentas disponibilizados pelas redes sociais e site das instituições. As análises demonstram um engajamento significativo do público, sobretudo nas redes sociais, com destaque para o interesse em apresentações artísticas e ações educativas. As avaliações positivas reforçam a importância de manter e aprimorar estratégias de comunicação e planejamento de ações virtuais, atendendo às expectativas dos usuários e fortalecendo a experiência digital.

Entretanto, as sugestões e críticas apresentadas pelos participantes ressaltam pontos de melhoria, como maior atenção à acessibilidade, personalização de conteúdos e antecipação na divulgação de eventos. Para o site, embora a maioria dos respondentes tenha atribuído notas elevadas, foram identificadas oportunidades de aprimoramento na disposição das informações e na navegação. Essas observações devem ser consideradas no planejamento futuro, garantindo uma experiência mais inclusiva e alinhada às necessidades do público.

ANEXOS

ANEXO 1: Pesquisa sobre as Conteúdos

1. Nome completo:

2. Cidade/Estado:

3. Grau de escolaridade:

Analfabeto

Educação Infantil Incompleto

Educação Infantil Completo

Fundamental Incompleto

Fundamental Completo

Médio Incompleto

Médio Completo

Superior Incompleto

Superior Completo - Formação: _____

4. No momento está exercendo alguma profissão?

Sim, qual: _____

Estou me dedicando aos estudos

Estou desempregado(a)

Não estou exercendo nenhuma profissão por preferência

5. E-mail:

6. Quanto ao seu endereço de e-mail, responda: Você gostaria fazer parte do nosso mailing e saber antecipadamente a programação mensal do Museu?

Sim

Não

7. Telefone celular (com DDD):

8. Quanto ao seu número telefônico, responda: Em caso de necessidade, você autoriza a equipe de produção a entrar em contato via WhatsApp?

Sim

Não

9. Qual rede social você mais acessa?

Facebook

Instagram

Twitter

TikTok

YouTube

Outra: _____

10. Quais assuntos/temas divulgados pelo museu mais chamam sua atenção atualmente? (selecione uma ou mais opções)

Vida e obra de Felícia Leirner

Vida e obra de Claudio Santoro

Apresentações de música
 Apresentações de dança
 Apresentações de teatro
 Contação de história
 Ações educativas
 Ações de sustentabilidade
 Ações de inclusão / acessibilidade
 Ações para público infantil
 Ações com artistas
 Lives técnicas (sobre edificação, acervo, gestão)
 Conteúdos extrovertidos
 Cursos diversos
 Outros: _____

11. O que te faz assistir um vídeo até o fim?

O tipo de conteúdo
 Assunto do meu interesse
 Qualidade do material
 Outros: _____

12. Como os conteúdos do museu chegam até você?

Pelo meu feed das redes sociais
 Acesso o perfil do Museu nas redes sociais
 Por anúncio nas redes sociais
 Recebo a programação do Museu no e-mail
 Recebo mensagem do Museu no WhatsApp
 Acesso ao site do Museu
 Outros: _____

13. Classifique o conteúdo das nossas redes sociais:

Como você avalia a clareza da comunicação/linguagem?	<input type="checkbox"/> Ótima	<input type="checkbox"/> Boa	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Péssima
Como você avalia as imagens (identidade visual / layout)?	<input type="checkbox"/> Ótima	<input type="checkbox"/> Boa	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Péssima
Como você avalia a qualidade e a edição dos vídeos?	<input type="checkbox"/> Ótima	<input type="checkbox"/> Boa	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Péssima
Como você avalia a nossa escolha dos temas/assuntos?	<input type="checkbox"/> Ótima	<input type="checkbox"/> Boa	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Péssima

14. Qual é o seu nível de satisfação em relação aos conteúdos apresentados do Museu?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

15. Você recomendaria as nossas redes sociais a um amigo?

Sim
 Não

16. Use esse espaço para fazer comentários, sugestões ou fazer uma avaliação geral de como você enxerga o trabalho do museu nas redes sociais:

ANEXO 2: Pesquisa sobre o Site

De 1 a 5, qual nota você daria para este site?

Um Dois Três Quatro Cinco

Facilidade de Navegar

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Qualidade das Informações

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Acessibilidade

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Criatividade

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Deixe aqui sua sugestão ou indique se não encontrou alguma informação que precisava:
