

RELATÓRIO ANALÍTICO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO GERAL

Responsáveis pelo relatório: Ramon Vieira Santos e Ligia Paschoal Diniz

A pesquisa de público do Museu de Arte Sacra de São Paulo é realizada por meio do acesso via QR Code, com a imagem do código disponível na recepção do museu. Os funcionários da recepção são instruídos a informar e orientar os visitantes sobre o acesso e a resposta à pesquisa, a qual é preenchida de forma voluntária pelos visitantes.

Assim como as pesquisas realizadas pelos educadores do MAS com públicos específicos, como escolas e agendamentos, a pesquisa de público geral do museu é um elemento de grande importância para análise das ações, programações e estratégias de comunicação do museu.

A pesquisa realizada em 2024 consistiu em 13 perguntas, além de um campo opcional para comentários finais. No terceiro trimestre, a pesquisa foi respondida por 46 visitantes.

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados da pesquisa de DE satisfação do público geral. O formulário de pesquisa foi feito na plataforma Google Formulários, de uso online e navegação intuitiva.

Todos os dados foram tabulados em planilhas no Google Sheets, geradas automaticamente pela plataforma Google Forms, que também foi utilizado para gerar os gráficos a serem usados nas análises descritivas apresentadas neste relatório. A tabulação está anexada ao final da análise, em anexo.

A pesquisa realizada em 2024 consistiu em 13 perguntas, além de um campo opcional para comentários finais. No terceiro trimestre, a pesquisa foi respondida por 16 visitantes. Abaixo estão os dados coletados por meio do formulário da pesquisa:

Análise Descritiva

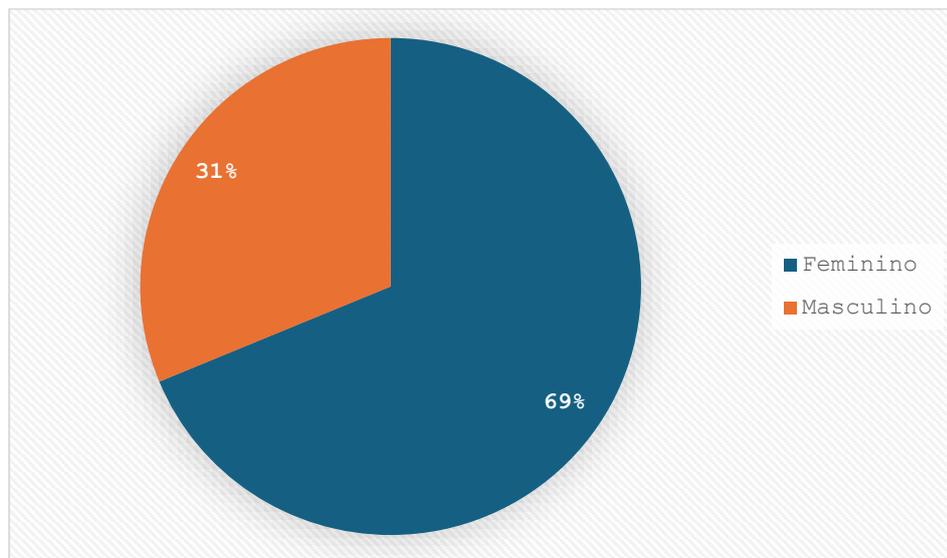
O objetivo de iniciar o questionário após os encerramentos das atividades é capturar as impressões imediatas dos participantes. Para tanto, foram pensadas perguntas objetivas e abertas que permitissem a articulação de um panorama de como as pessoas receberam e se relacionaram com a visita ao museu.

A pesquisa revelou alta satisfação geral (94% Satisfeitos) entre os visitantes, com destaque para a qualidade do atendimento educacional, conservação do acervo e organização das exposições. No entanto, pontos como engajamento digital e diversidade de público merecem atenção.

Perfil dos Visitantes

1. Gênero:

- 68,75% feminino, 31,25% masculino.
- **Ação sugerida:** Promover eventos ou conteúdos que atraiam mais homens.

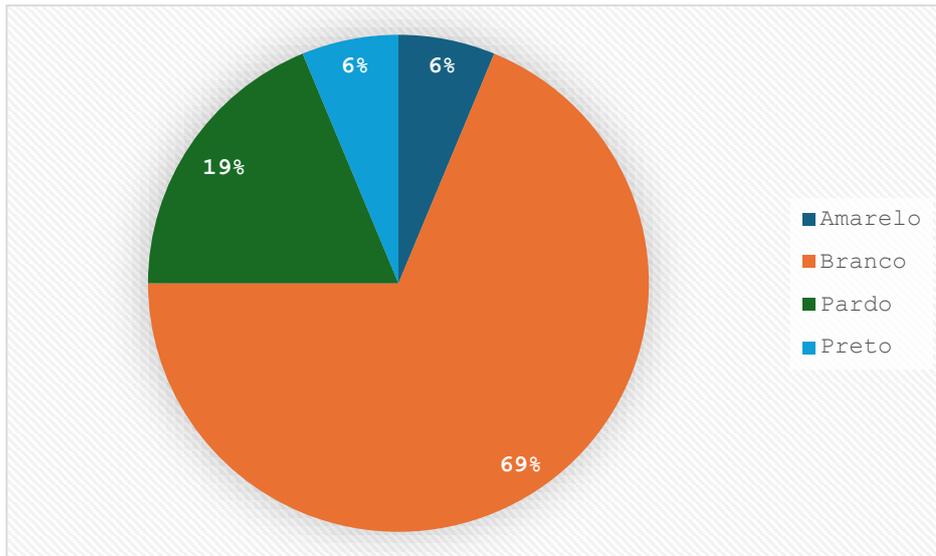


A análise da pesquisa de gênero, que incluiu apenas as opções masculino e feminino, revelou uma predominância de visitantes identificados pelo gênero feminino. Essa constatação é importante para compreender a composição do público do museu e pode influenciar nas estratégias de comunicação e programação futuras.

No entanto, reconhecemos a importância da inclusão e da diversidade de gêneros. Por isso, para o ano de 2025, estamos comprometidos em reformular a pesquisa de gênero para incluir uma gama mais ampla de identidades de gênero, refletindo nossa dedicação à comunicação inclusiva e à representação de todos os públicos do Museu de Arte Sacra de São Paulo.

2. Raça/Etnia:

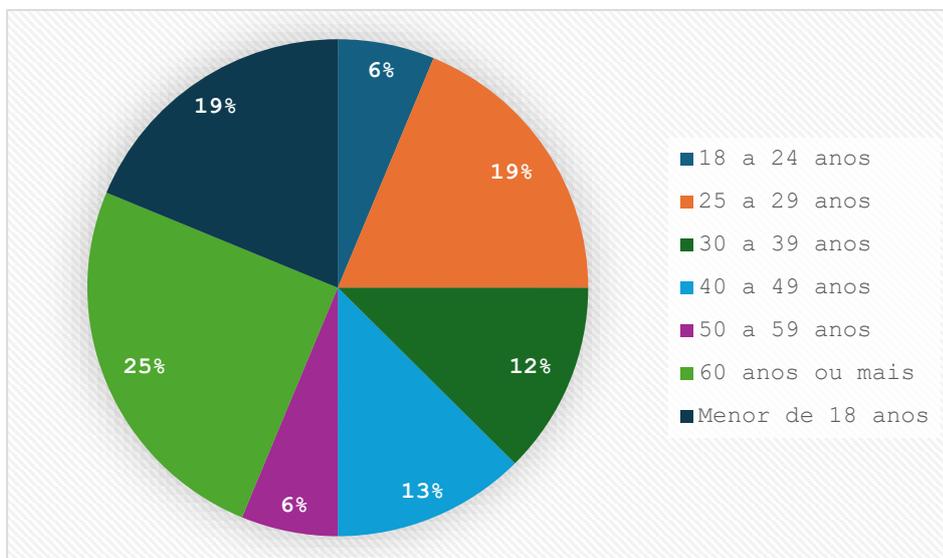
- 68,75% brancos, 18,75% pardos, 6,25% pretos, 6,25% amarelos.
- **Ação sugerida:** Campanhas para ampliar a diversidade étnico-racial, como parcerias com comunidades locais.



Com relação a identificação de cor ou raça dos que responderam a pesquisa do museu em sua maioria se autodeclaram brancos.

3. Faixa Etária:

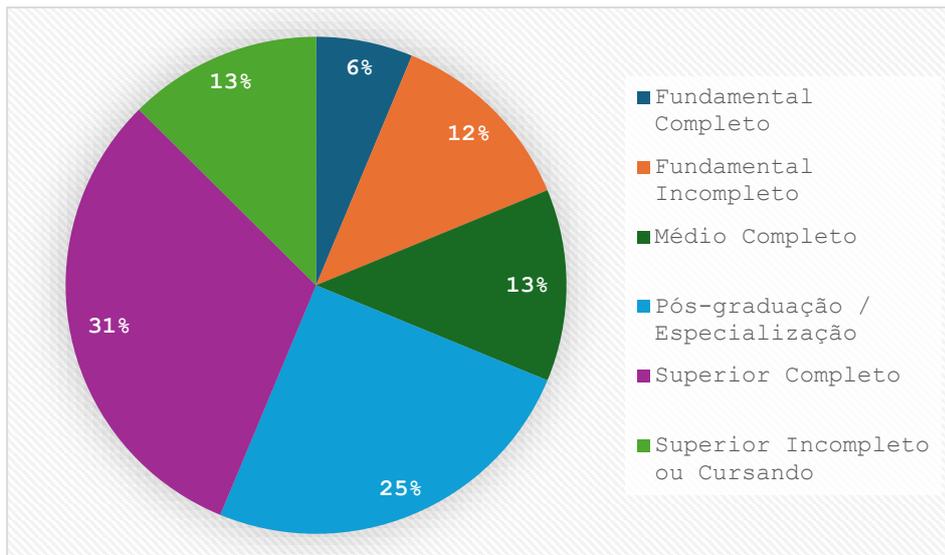
- 25% têm 60+ anos, 18,75% são menores de 18 anos.
- **Destaque:** Atração de públicos jovens (escolas) e idosos (programas específicos).



A análise dos dados coletados sobre a faixa etária do público revela uma predominância significativa de visitantes com 60 anos ou mais.

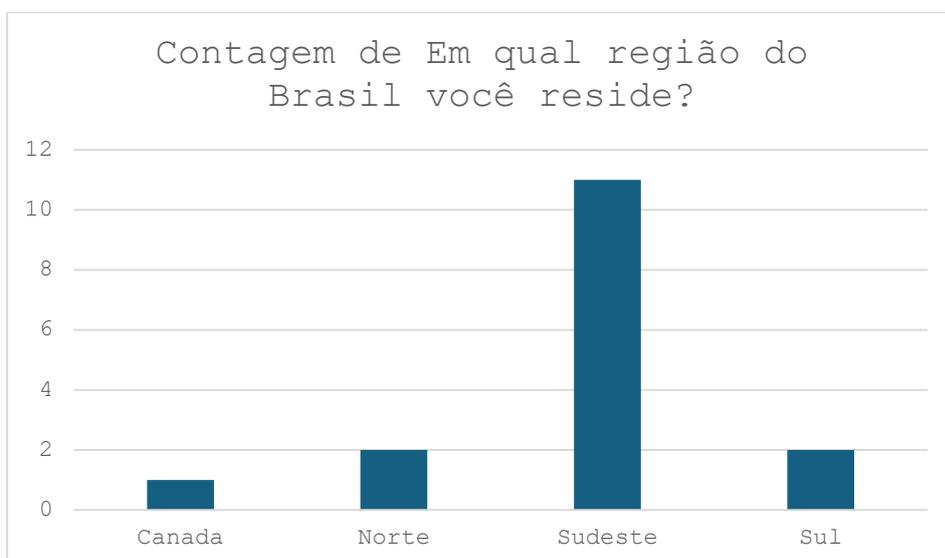
4. Instrução Formal:

- 31,25% possuem ensino superior completo, 25% pós-graduação.
- **Implicação:** Público com alto nível educacional, exigindo profundidade nas exposições.



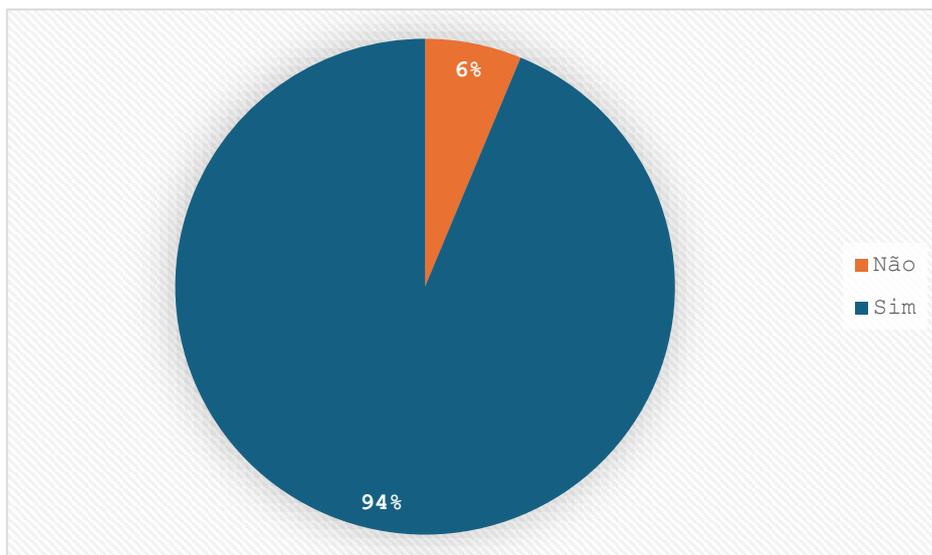
5. Região de Residência:

- 68,75% do Sudeste, 12,5% do Norte/Sul.
- **Observação:** Presença de visitantes internacionais (Canadá).

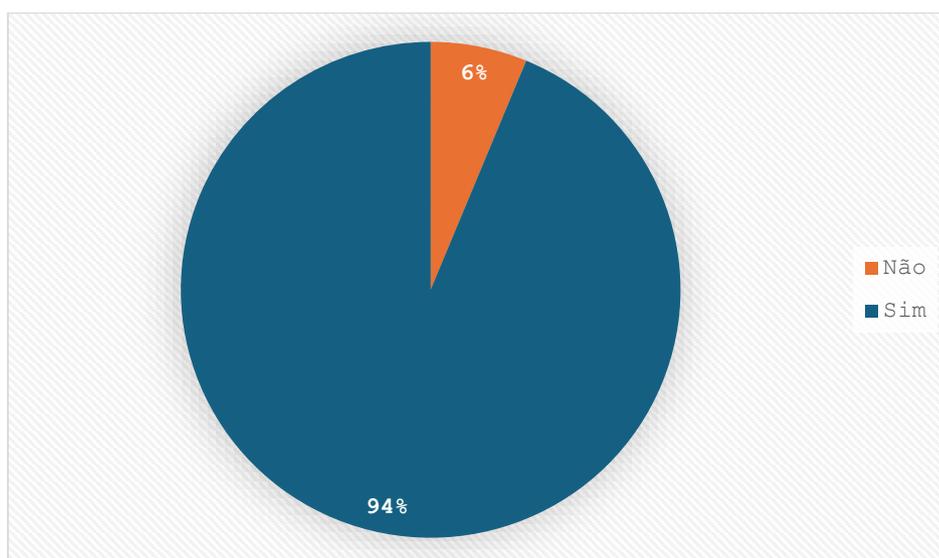


65% dos visitantes que responderam a pesquisa são residentes da região Sudeste do Brasil o que demonstra uma predominância de público desta região, 1% que responderam a pesquisa foram residentes do Canadá.

Essa é a primeira vez que você visita o Museu de Arte Sacra de São Paulo?

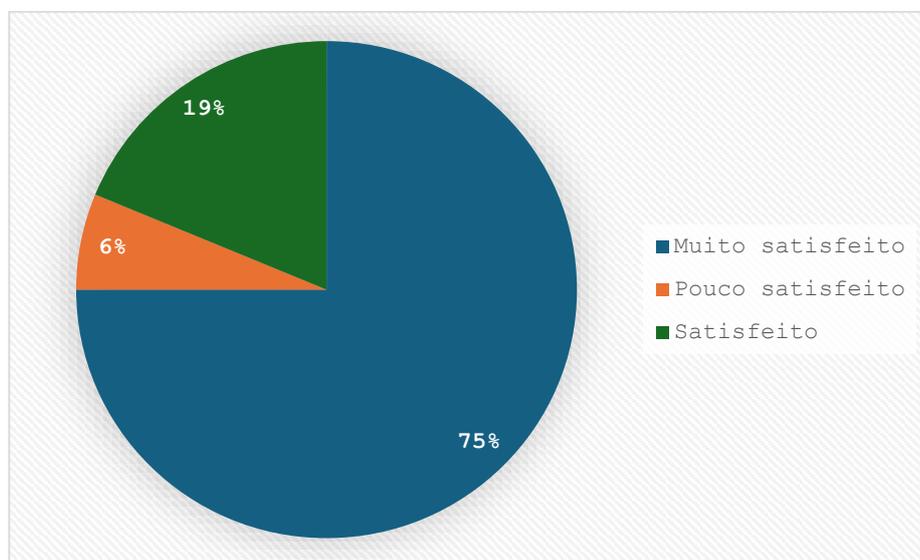


Você pretende voltar ao museu ou indicar a alguém?



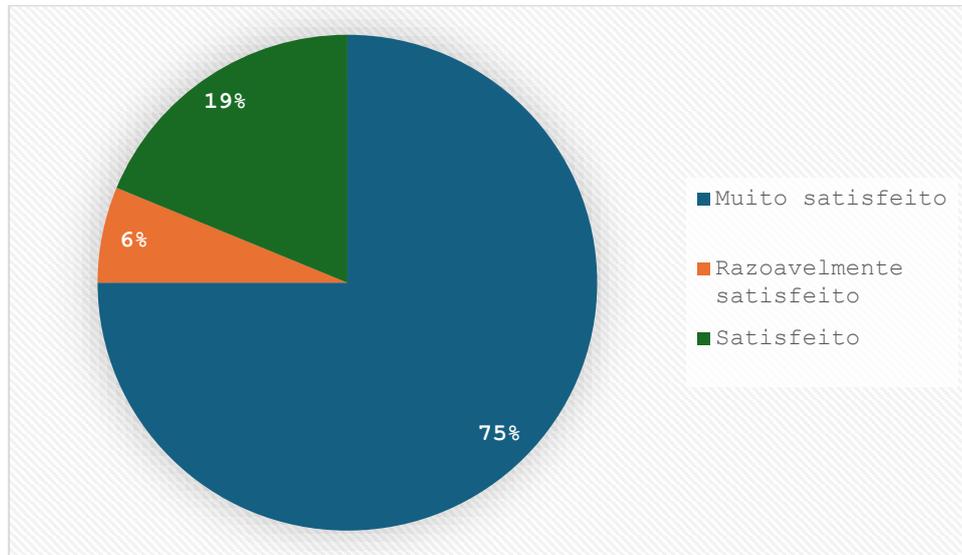
A pesquisa revelou que a maioria dos respondentes eram visitantes estreados no museu. Destes visitantes 94% expressaram a intenção de retornar ao museu ou recomendá-lo a outros. Esses resultados destacam a eficácia das ações e programações oferecidas, despertando um forte interesse no público em retornar ao museu.

Qual o seu grau de satisfação com o valor do ingresso, forma de aquisição e atendimento na recepção do museu?



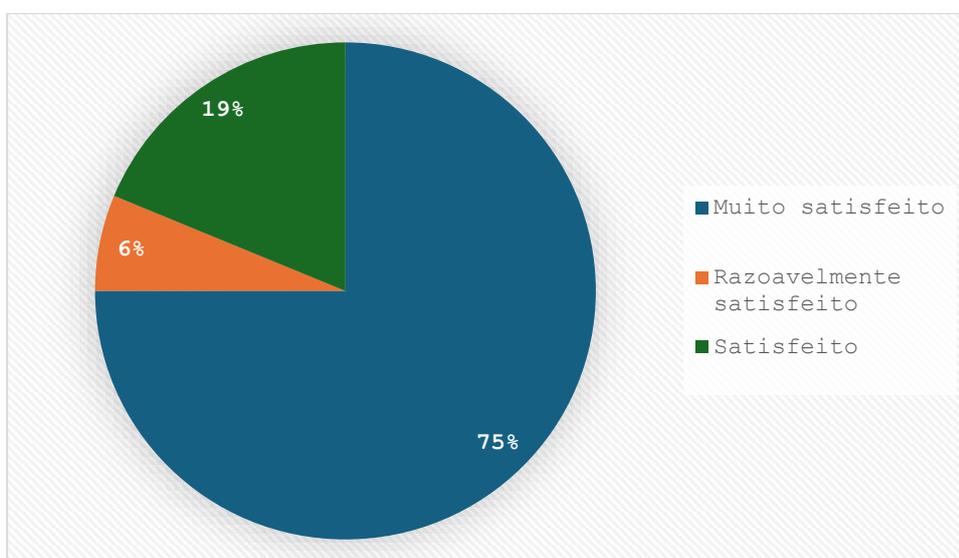
O Ingresso do museu no ano de 2024 se manteve o valor de R\$6,00 (inteira) e R\$3,00 (meia entrada), a meia-entrada é oferecida à estudantes em visitas autônomas, professores, jovens de baixa renda, com idade de 15 a 29 anos, mediante apresentação do ID Jovem, além do MAS também oferecer gratuidade às pessoas com idade a partir de 60 anos, aposentados, crianças até 7 anos, pessoas com deficiência, professores, coordenadores e diretores, supervisores, quadro de apoio de escolas públicas (federais, estaduais ou municipais) e quadro da Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, policiais militares, civis e da Polícia técnico-científica da Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, grupos provenientes de escolas públicas e de instituições sociais sem finalidades lucrativas que atuam com pessoas com deficiência e/ou em situação de vulnerabilidade social, profissionais da Secretaria da Cultura, Economia e Industrias Criativas do Estado de São Paulo, mediante apresentação do crachá, e seus familiares, funcionários de museus e instituições culturais identificados, profissionais filiados ao ICOM, mediante apresentação de carteirinha, agentes e Guias de Turismo cadastrados na CADASTUR mediante apresentação de carteirinha, grupos TURISMETRÔ, membros de Ordens Religiosas e Membros do Clero Diocesano: Bispos, Padres, Freiras e Seminaristas

Qual o seu grau de satisfação com relação a limpeza e conservação dos ambientes?



A constatação dos dados da pesquisa revela uma perspectiva significativa sobre a satisfação dos visitantes com a limpeza e conservação das instalações. Com base nos resultados, 75% das pessoas expressaram estar muito satisfeitas com os padrões de limpeza do museu. Isso sugere um reconhecimento positivo e um alto nível de satisfação com o ambiente oferecido aos visitantes.

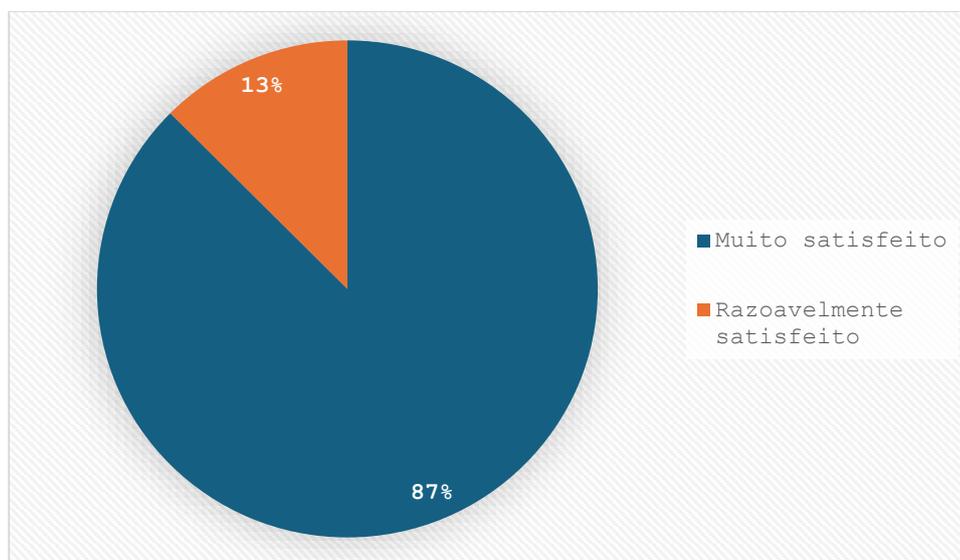
Qual o seu grau de satisfação com relação as exposições e acervo (posição das obras, organização das vitrines e corredores, distância do campo de visão, etc)?



Uma grande maioria de 75% dos visitantes expressou estar "muito satisfeita" com vários aspectos das exposições e organização do acervo. Isso indica um reconhecimento geral e uma apreciação pelo esforço dedicado à disposição das obras, à organização das vitrines e corredores. A alta porcentagem de visitantes "muito satisfeitos" sugere que o museu está alcançando sucesso em atender às expectativas e proporcionar uma experiência de qualidade aos seus visitantes.

Adicionalmente, 19% dos visitantes afirmaram estar "satisfeitos", o que também é uma porcentagem significativa, indicando que mesmo aqueles que não expressaram uma satisfação máxima ainda têm uma visão positiva das exposições e do acervo.

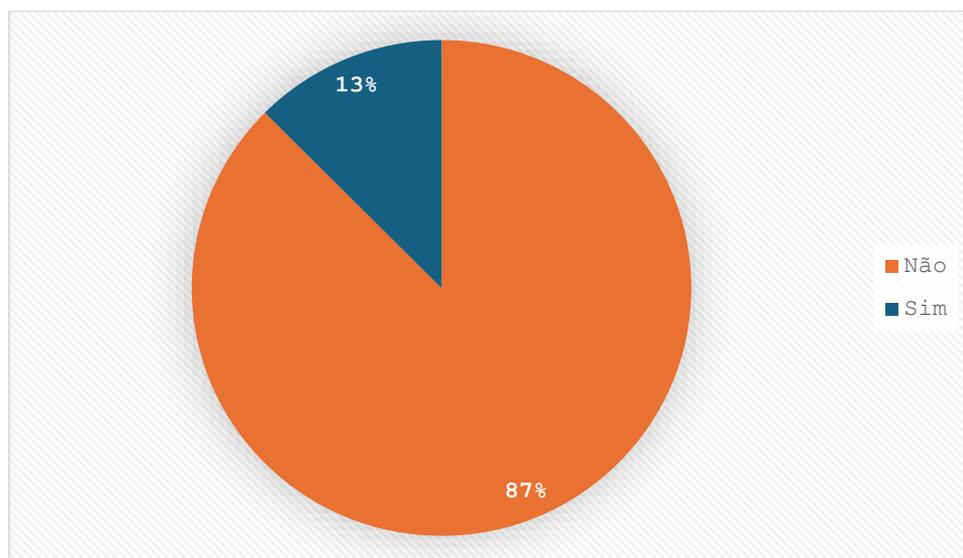
Qual seu grau de satisfação com o atendimento recebido pelo educador do museu durante a visita?



A análise da avaliação do atendimento prestado pelos educadores durante a visita revelou uma tendência positiva, apesar de algumas nuances importantes a serem consideradas. Vale ressaltar que a pesquisa foi conduzida com o público espontâneo do Museu de Arte Sacra (MAS), no qual nem todos os visitantes têm contato direto com os educadores do museu. Embora o MAS disponha de orientadores de público nos espaços expositivos, sua função principal é responder às dvidas dos visitantes, em vez de guiar visitas espontâneas.

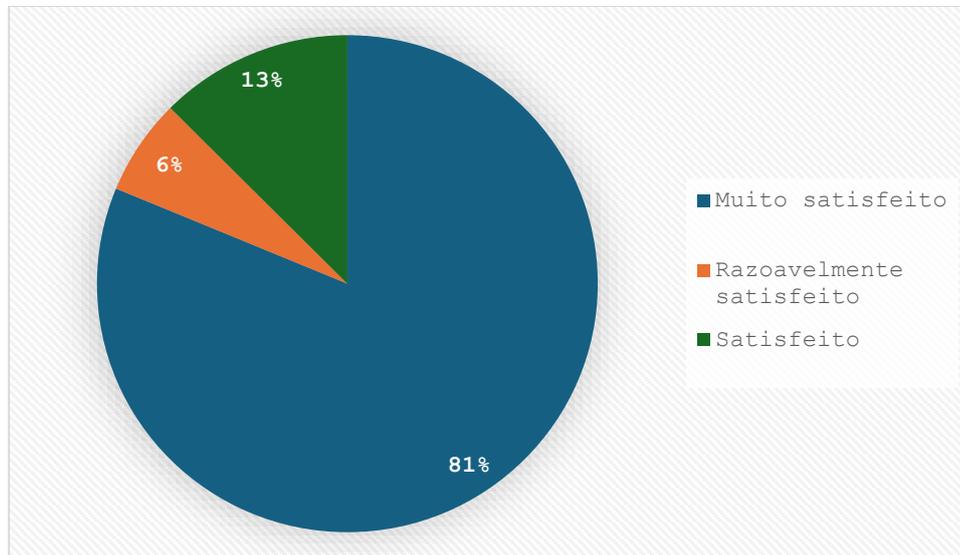
Portanto, é relevante destacar que, embora a avaliação do atendimento dos educadores tenha sido positiva, isso pode não refletir diretamente a interação de todos os visitantes com esses profissionais, devido à natureza espontânea de algumas visitas. No entanto, isso também indica que os visitantes que tiveram a oportunidade de interagir com os educadores durante a visita tiveram uma experiência satisfatória, o que é um aspecto positivo a ser destacado e valorizado pelo museu.

Você segue o Museu de Arte Sacra em alguma rede social como Instagram, Facebook, Youtube e LinkedIn?



As redes sociais desempenham um papel fundamental na divulgação das atividades do MAS. O acompanhamento do público através dessas mídias oferece a oportunidade de fidelizar os visitantes, aumentando a probabilidade de retorno ao museu para participar das diversas ações oferecidas em sua programação.

De um modo geral atribua seu grau de satisfação com a sua visita feita ao museu.



Os visitantes que responderam a pesquisa, 81% dos visitantes expressaram estar "muito satisfeitos" com sua experiência no museu. Esse índice de satisfação sugere que a grande maioria dos visitantes teve uma experiência positiva, encontrando valor e apreciação nas exposições, acervo e serviços oferecidos pelo museu.

Esses dados indicam que o Museu de Arte Sacra de São Paulo está alcançando sucesso em proporcionar uma experiência satisfatória e gratificante para a maioria dos seus visitantes. No entanto, é crucial continuar monitorando o feedback dos visitantes e buscando maneiras de melhorar constantemente a experiência oferecida pelo museu, garantindo que ele continue a ser um destino cultural de destaque e satisfação para todos os públicos.

Avaliação e Análise dos Serviços Prestados na visita

A pesquisa revela dados importantes sobre a percepção do público em relação ao serviço de visitação, destacando pontos fortes e oportunidades de melhoria. Segue abaixo, a síntese crítica:

Satisfação Geral

- Alta satisfação:
 - 93,75% dos visitantes estão satisfeitos ou muito satisfeitos (81,25% "Muito Satisfeitos" + 12,5% "Satisfeitos").

- Pontos fortes consolidados:
 - **Conservação do acervo (93,75% "Muito Satisfeitos"):** Indica excelência na manutenção e valorização do patrimônio cultural.
 - **Atendimento dos educadores (87,5% "Muito Satisfeitos"):** Reflete qualidade no suporte educativo e interação com o público.

Esses resultados reforçam a imagem do museu como instituição cultural confiável e acolhedora, elementos que devem ser mantidos e divulgados como diferencial competitivo.

Pontos Críticos

- Valor do ingresso/atendimento (6,25% "Pouco Satisfeitos"):
 - Apesar da baixa porcentagem, sugere barreiras de acesso para públicos específicos (ex.: estudantes, idosos).
- Sinalização (6,25% "Razoavelmente Satisfeitos"):
 - Indica falhas na sinalização ou comunicação visual, possivelmente afetando a experiência de percorrer no espaço.

Esses resultados reforçam que melhoria da sinalização, deve-se reavaliar o suporte e as informações disponíveis e redesenhar mapas, placas informativas e rotas temáticas, utilizando linguagem visual clara e acessível (ex.: ícones intuitivos, multilíngue).

Perfil dos Visitantes

- 93,75% dos respondentes eram visitantes novos:
 - Oportunidade estratégica: Converter esse público em frequentadores assíduos.

Esse resultado reforça a necessidade de estabelecer um programa de fidelização, lançar um programa de membros com benefícios:

- Passe anual com benefícios (ex.: acesso a eventos exclusivos, descontos na loja).
- Programas de retorno: Cupons de desconto para próxima visita ou parcerias com instituições locais (ex.: escolas, universidades).

Engajamento Digital

- Redes Sociais: 87,5% não seguem o museu.

Esse resultado reforça a necessidade de ampliar presença digital com conteúdo interativo (ex.: tours virtuais, bastidores).

- Promoção de eventos via Instagram/Facebook.

Sugestões dos Visitantes

1. Loja de Souvenirs:

- 18,75% dos comentários pedem uma loja com lembrancinhas para recordações do museu.

2. Guias e Acessibilidade:

- Solicitação de **guias informativos** durante a visita (física ou via app).
- **Ideia:** Disponibilizar audioguias ou QR codes com informações detalhadas.
-

3. Experiência Prática:

- Elogios a oficinas (ex.: vitrais) sugerem demanda por **atividades interativas**.
- **Expansão:** Oferecer workshops mensais ligados ao acervo.

Considerações Finais

A pesquisa apontou vários pontos que atendem a satisfação do público mas também aponta para ações que têm potencial para elevar a satisfação geral, reduzir críticas pontuais e aumentar a taxa de retorno de visitantes, consolidando o museu como referência em experiência cultural inclusiva e de qualidade.

- **Forças:** Excelente conservação, atendimento qualificado e acervo bem organizado.
- **Fraquezas:** Baixo engajamento digital, pouca diversidade étnica e carência de serviços complementares (loja, guias).

Recomendação Final: Investir em **tecnologia** (app do museu, redes sociais), **diversidade** (programas inclusivos) e **infraestrutura** (loja, sinalização). Essas ações consolidarão o museu como referência em acessibilidade e experiência cultural.