OBSERVATÓRIO
DE MUSEUS E CENTROS CULTURAIS

CADERNO DE CAMPO

Procedimentos para a realização da pesquisa

Pesquisa Perfil-Opinião de visitantes

OBSERVATÓRIO
DE MUSEUS E CENTROS CULTURAIS

Objetivos deste Caderno

✓ Explicitar para todas as instituições participantes da Pesquisa Perfil-Opinião do OMCC os procedimentos de distribuição, preenchimento e recolhimento dos questionários.

OBSERVATÓRIO
DE MUSEUS E CENTROS CULTURAIS

Uso do Caderno

- ✓ Leitura atenta;
- ✓ Qualquer dúvida sobre os procedimentos da Pesquisa procurar o responsável pelo Observatório no museu;
- ✓ É importante lembrar que ao omitir dúvidas ou dificuldades, coloca-se em risco a validade da pesquisa.

OBSERVATÓRIO
DE MUSEUS E CENTROS CULTURAIS

Apresentação da Pesquisa

- ✓ O Instituto Brasileiro de Museus/IBRAM/MinC, a Fundação Oswaldo Cruz/FIOCRUZ/MS, o Museu de Astronomia e Ciências Afins/MAST/MCT e a Escola Nacional de Ciências Estatísticas/ENCE vêm construindo uma inusitada e profícua parceria visando à implementação do OMCC.

OBSERVATÓRIO
DE MUSEUS E CENTROS CULTURAIS

Apresentação da Pesquisa

- O OMCC é um sistema de produção, reunião, compartilhamento de dados e conhecimentos diversos sobre os museus em sua relação com a sociedade;

- Reúne instituições culturais variadas, integrando, por adesão, diversas instituições museológicas parceiras, promovendo o intercâmbio entre museus de artes, de ciências e demais classificações temáticas do campo cultural.

Objetivos do OMCC

- Subsidiar a elaboração e a avaliação de políticas públicas, principalmente no campo museológico e da cultura;
- Subsidiar a pesquisa para desvelar e compreender a diversidade de visitas, visitantes e museus;
- Promover um espaço de discussão e estudo sobre o museu, voltado não apenas para os especialistas, como também para o visitante e para o não visitante, ampliando o âmbito do debate sobre a instituição para toda a sociedade.

A Pesquisa Perfil-Opinião

- A Pesquisa Perfil-Opinião do OMCC consiste no primeiro esforço entre as instituições parceiras, visando construir dados sobre visitantes e práticas de visita que possam ser compartilhados e comparados;
- Esta pesquisa pretende conhecer os contextos, pessoal e social da visita, e como estes incidem na caracterização das diversas práticas de visita;
- Busca também permitir ao visitante expressar sua opinião sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelos museus e apresentar suas expectativas com relação a estas instituições.

A Pesquisa Perfil-Opinião

- Pesquisa quantitativa, utilizando um questionário com perguntas fechadas e abertas, preenchido pelo visitante, selecionado ao acaso. Trata da prática real de visita.

- Questionário organizado em quatro blocos: **antecedentes e circunstâncias da visita**, **opinião sobre os serviços oferecidos nos museus**; **hábito de visitas a museus e instituições afins**, **perfil socioeconômico e cultural do visitante**.

OBSERVATÓRIO DE MUSEUS E CENTROS CULTURAIS

Museu: ⌊_|_|_⌋ Data da visita: dia/mês/ano

Dia da semana: Sab. 1 Dom. 2 Seg. 3 Ter. 4 Qua. 5 Qui. 6 Sex. 7

Questionário: ⌊_|_|_|_⌋

Este Museu está realizando uma pesquisa para melhor conhecer seus visitantes e saber o que pensam da visita. Escutá-los é a melhor forma de melhorar a qualidade das exposições, serviços e atividades propostos.
Contamos com sua colaboração no preenchimento deste questionário e solicitamos que ele seja entregue ao final de sua visita. Desde já agradecemos sua participação!

Lembramos, ainda, que as informações coletadas são confidenciais e se destinam exclusivamente à pesquisa no âmbito do *Observatório de Museus e Centros Culturais*, uma iniciativa em parceria entre diversas instituições, realizada pela Fundação Oswaldo Cruz - Ministério da Saúde; Museu de Astronomia e Ciências Afins - Ministério da Ciência e Tecnologia e pelo Instituto Brasileiro de Museus - Ministério da Cultura.

Museu: ⌊_|_|_⌋ Data da visita: dia/mês/ano

OBSERVATÓRIO DE MUSEUS E CENTROS CULTURAIS

Dia da semana: Sab. 1 Dom. 2 Seg. 3 Ter. 4 Qua. 5 Qui. 6 Sex. 7

Questionário: ⌊_|_|_|_⌋

COMO PREENCHER o questionário

Por favor, para escolher as suas respostas, **circunde o número** correspondente.

Por exemplo, para responder "sim": **1 - sim** **2 - não**

Caso tenha dúvidas sobre o preenchimento do questionário ou necessite de ajuda, não hesite em nos contatar

1. Antecedentes e Circunstâncias da Visita

1.1 – É a primeira vez que você visita este Museu?
1 – sim ➔ *Passe para a questão 1.3*
2 – não ➔ *Informe o número de visitas (sem contar com a visita de hoje):*
_____ *visitas*

1.2 – Quando foi sua última visita ao Museu? *(Marque apenas uma resposta)*
1 – Há menos de 6 meses
2 – Entre 6 meses e 1 ano
3 – Entre 1 e 2 anos
4 – Entre 2 e 5 anos
5 – Há mais de 5 anos

1.3 – Desde quando você sabe da existência deste Museu? *(Marque apenas uma resposta)*
1 – Hoje
2 – Há menos de 1 semana
3 – Entre 1 semana e 1 mês
4 – Entre 1 mês e 1 ano
5 – Entre 1 e 5 anos
6 – Há mais de 5 ano

1.4 – Como ficou sabendo a respeito deste Museu?
(*Pode marcar mais de uma resposta*)

1 – Passando em frente ao Museu
2 – Visitando outros museus
3 – Na televisão
4 – No rádio
5 – Através de panfletos, cartazes, *outdoors*
6 – Lendo jornais ou revistas
7 – No guia turístico
8 – Por recomendação de amigos
9 – Por recomendação de professores
10 – Por recomendação de familiares
11 – Pela sinalização de rua
12 – Na *Internet*
13 – Outra fonte ➔ *Qual?* _____

1.5 – Quais os principais motivos desta visita? *(Marque SIM ou NÃO em cada linha)*

1 – Conhecer o museu	**1.SIM**	**2.NÃO**
2 – Rever ou complementar uma visita anterior	**1.SIM**	**2.NÃO**
3 – Pesquisar / estudar algum tema	**1.SIM**	**2.NÃO**
Qual? _____		
4 – Interesse pelos assuntos das exposições	**1.SIM**	**2.NÃO**
5 – Participar de atividades específicas (palestras, cursos, oficinas, etc.)	**1.SIM**	**2.NÃO**
6 – Assistir a algum espetáculo (teatro, concerto, cinema, vídeo, etc)	**1.SIM**	**2.NÃO**
7 – Trazer os filhos	**1.SIM**	**2.NÃO**
8 – Acompanhar amigos/outras pessoas	**1.SIM**	**2.NÃO**
9 – Alargar horizontes/conhecer coisas novas	**1.SIM**	**2.NÃO**
10 – Divertir-se	**1.SIM**	**2.NÃO**
11 – Entrada gratuita/baixo valor do ingresso	**1.SIM**	**2.NÃO**
12 – Outro motivo ➔ *Qual?* _____		

1.6 – Você está visitando sozinho?

1 – sim ➔ *Passe para a questão 1.10*

2 – não

1.7 – Com quantas pessoas você está visitando?

_____

1.8 – Você está visitando o Museu:

(Pode marcar mais de uma resposta)

1 – Com o cônjuge / companheiro(a) ou namorado(a);
2 – Com pai / mãe;
3 – Com um ou mais filhos;
4 – Com outros membros da família;
5 – Com amigos;
6 – Com um grupo organizado (igreja, escola, etc.)
***Qual?* _____**
7 – Outros ➔ Com quem ? _____

1.9 – Se você visita o museu na companhia de pessoas com idade inferior a 15 anos, informe a faixa etária: *(Pode marcar mais de uma resposta)*

1 – De 0 a 6 anos
2 – De 7 a 10 anos
3 – De 11 a 14 anos

1.10 – Quanto tempo, aproximadamente, durou a sua visita?

1 – Até 30 min
2 – Mais de 30 min a 1 hora
3 – Mais de 1 a 2 horas
4 – Mais de 2 horas

2. Conhecendo sua Opinião sobre o Museu

2.1 – Em relação à visita que você acabou de realizar, você se sente:

1 – Muito satisfeito 2 – Satisfeito 3 – Pouco satisfeito 4 – Insatisfeito

2.2 – Como você avalia os nossos SERVIÇOS? *(Marque apenas uma resposta em cada linha)*

Serviço	ótimo	bom	regular	ruim	péssimo	não sei
	1	2	3	4	5	6

1. Sinalização (orientação de entrada, saída, banheiros...)
2. Conforto (banheiro, guarda volume, temperatura nas salas, assentos, bebedouros, lanchonete...)
3. Conservação e manutenção (dos equipamentos, dos objetos expostos, etc.)
4. Limpeza
5. Iluminação
6. Segurança
7. Informações e explicações disponíveis (paineis, textos, áudios guias, filmes, etc.)
8. Acolhimento (recepcionista, monitor, guarda, guia)
9. Acesso (facilidade de transporte, sinalização nas ruas, facilidade de estacionamento)
10. Horários de funcionamento

    Alguma sugestão de horário? _____

2.3 – Você pretende retornar a este Museu nos próximos doze meses?

1 – Certamente 2 – Provavelmente sim 3 – Provavelmente não 4 – Não

2.4 – Caso você pense em retornar a este Museu nos próximos 12 meses, com que objetivos retornaria? *(Marque SIM ou NÃO em cada linha)*

1 –Para rever o que mais interessou	**1. SIM**	**2. NÃO**
2 –Para completar ou aprofundar a visita de hoje	**1. SIM**	**2. NÃO**
3 –Para visitar uma nova exposição	**1. SIM**	**2. NÃO**
4 –Para assistir a um espetáculo, evento ou participar de uma atividade promovida pelo museu	**1. SIM**	**2. NÃO**
5 –Para estudar ou aprofundar o conhecimento sobre um tema em particular	**1. SIM**	**2. NÃO**
6 –Para mostrar este museu a amigos ou familiares	**1. SIM**	**2. NÃO**
7 –Para trazer os filhos	**1. SIM**	**2. NÃO**

8 – Outro motivo ➔ *Qual?* _____

2.5 – Que outros temas e assuntos você gostaria de encontrar neste Museu?

_____

3. Conhecendo seus Hábitos de Visita a Museus e Centros Culturais

3.1 – Você visitou outros museus ou centros culturais nos últimos 12 meses?
1 – Sim ➔ *Quais?*
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

2 – Não ➔ *Passe para a questão 3.5*
3 – Não, é a primeira vez que visito um museu ➔ *Passe para a questão 3.5*

3.2 – Nos últimos 12 meses, com que frequência você visitou museus ou centros culturais? *(Marque apenas uma resposta)*
1 – Uma vez
2 – Duas ou três vezes
3 – Mais de três vezes

3.3 – Você costuma visitar museus ou centros culturais: *(Pode marcar mais de uma resposta)*
1 – Aos sábados
2 – Aos domingos
3 – Em outros dias da semana
4 – Nos feriados

3.4 – Você costuma visitar museus ou centros culturais:
(Marque apenas uma resposta)

1 – Pela manhã
2 – Na hora do almoço
3 – À tarde
4 – À noite

3.5 – Na sua opinião, que fatores dificultam a visita a museus ou centros culturais?
(Marque SIM ou NÃO em cada linha)

1 – Custo do ingresso	**1. SIM**	**2. NÃO**
2 – Outros custos de uma visita (transporte, alimentação, etc.)	**1. SIM**	**2. NÃO**
3 – Dificuldade de transporte / acesso	**1. SIM**	**2. NÃO**
4 – Dificuldade de estacionamento	**1. SIM**	**2. NÃO**
5 – Violência urbana	**1. SIM**	**2. NÃO**
6 – Falta de divulgação/informação sobre os museus, exposições, atividades	**1. SIM**	**2. NÃO**
7 – Dias e horários de funcionamento	**1. SIM**	**2. NÃO**

8 – Outro fator ➔ Qual ? _____

4. Conhecendo Você

4.1 – Sexo:
1 – Masculino 2 – Feminino

4.2 – Idade: _____ anos completos

4.3 – Estado Civil / situação conjugal atual:
1 – Solteiro(a)
2 – Casado(a) / união estável
3 – Viúvo(a)
4 – Separado(a) / divorciado(a)
5 – Outro

4.4 – Escolaridade:
1 – Sem instrução escolar
2 – Ensino Fundamental incompleto
3 – Ensino Fundamental completo
4 – Ensino Médio incompleto
5 – Ensino Médio completo
6 – Ensino Superior incompleto
7 – Ensino Superior completo
8 – Pós-graduação: _____

4.5 – Com relação à sua cor/raça, como você se considera:

1 – Branco
2 – Preto
3 – Pardo
4 – Amarelo
5 – Indígena

4.6 – Você exerce alguma atividade remunerada?

1 – sim
2 – não ➔ *Passe para a questão 4.8*

4.7 – Se você exerce atividade remunerada, indique sua situação:
(Marque apenas uma resposta)

1 – Empregado do setor privado
2 – Empregado do setor público
3 – Profissional liberal
4 – Autônomo / por conta própria
5 – Empresário
6 – Bolsista / estagiário
7 – Outra ➔ *Qual?* _____

4.8 – Se você NÃO exerce atividade remunerada, indique sua situação:
(Marque apenas uma resposta)

1 – Desempregado / procurando trabalho
2 – Cuida dos afazeres domésticos
3 – Estudante
4 – Aposentado / pensionista
5 – Outra ➔ *Qual?* _____

4.9 – Qual é a sua renda domiciliar mensal? *(Inclua salário, pensões e outros ganhos de todos os que moram em sua casa)*

1 – Até 350 reais
2 – Mais de 350 a 500 reais
3 – Mais de 500 a 1.000 reais
4 – Mais de 1.000 a 2.000 reais
5 – Mais de 2.000 a 4.000 reais
6 – Mais de 4.000 a 6.000 reais
7 – Acima de 6.000 reais
8 – Não sei informar

4.10 – Onde você mora (residência principal)?
1 – Em que bairro? _____
2 – Em que município/cidade?_____
3 – Em que Estado (unidade da Federação)? _____
4 – Em outro País. Qual? _____

4.11 – Caso você resida em outro município, estado ou país, sua visita a esta cidade foi motivada pelo interesse em conhecer o museu?
1 – Sim, a vinda para esta cidade tinha como motivação **exclusiva** conhecer/visitar este museu
2 – Sim, a vinda para esta cidade previa, **também**, conhecer/visitar este museu
3 – Não. A visita **ao museu** foi decidida depois.

Você gostaria de deixar alguma sugestão ou comentário? _____
_____

Agradecemos a sua colaboração.

A quem se dirige a pesquisa

- A pesquisa interroga o visitante com 15 ou mais anos de idade, em situação de visita a um museu, não participante de visitas organizadas pelas escolas, pagante ou não pagante.

- **Estão excluídos os grupos escolares com visitas agendadas, independentemente da idade e série escolar freqüentada, e ainda os visitantes com menos de 15 anos de idade.**

A quem se dirige a pesquisa

- As famílias, membros de grupos turísticos, de associações ou outros que estejam na faixa etária considerada **farão parte da pesquisa**. Estudantes em visita não organizada ou agendada pela escola poderão responder à pesquisa.

Quantos informantes participam da pesquisa

- A amostra (número mínimo de informantes desejado) é dimensionada de tal forma que o número de questionários válidos resultante possibilite estimativas de proporções da população de visitantes do museu que possuem determinados atributos, por exemplo, a proporção de visitantes do sexo masculino, com precisão absoluta preestabelecida de 3,3 %.

- O nível de confiança é de 95%. O número de informantes resultante poderá variar segundo o museu.

Como garantir a representatividade da amostra

- Para que os sujeitos da pesquisa tenham chances iguais de responder é preciso desenvolver uma estratégia de distribuição aleatória do questionário, ou seja, ao acaso;

- Quando esta entrega é feita de maneira aleatória, há maiores chances de garantir a representatividade da amostra junto à população de referência, neste caso, os visitantes de um determinado museu.

Período de realização da pesquisa

- Será realizada no período previsto pelo Observatório, em acordo com os museus parceiros participantes;
- O período está sujeito a alterações, caso haja necessidade de complementar o número mínimo de informantes para cada museu. Isto depende do tamanho da amostra previamente estabelecida, conforme os critérios estatísticos referentes à estimação de proporções e às restrições orçamentárias e operacionais para a execução da pesquisa.

Onde será aplicada a pesquisa

- A pesquisa será aplicada nas Instituições participantes do Observatório de Museus e Centros Culturais.

Distribuição do Questionário

Preenchimento prévio dos campos de identificação

- O responsável pelo Observatório em cada instituição parceira deverá responsabilizar-se pelo preenchimento prévio do cabeçalho do questionário onde consta o código do museu, data da visita, dia da semana;

- O número do questionário deverá ser colocado depois do recolhimento, somente nos considerados válidos.

- ✓ Museu:_____ = código: fornecido pelo OMCC
- ✓ Data da visita: dia/mês/ano
- ✓ Dia da semana: Sab. Dom. Seg. Ter. Qua. Qui. Sex.

  1 2 3 4 5 6 7
- ✓ Questionário:_____

OBSERVATÓRIO DE MUSEUS E CENTRO CULTURAIS – 2009
FOLHA DE CONTROLE DOS QUESTIONÁRIOS

Museu: _____ Código do museu: (fornecido pelo OMCC)
Data de início da pesquisa: ____/____/_____
Data de conclusão da pesquisa: ____/____/_____
Total de visitantes no período da pesquisa: _____
Espaços abertos / Exposições no período da pesquisa:

Dia/mês	Entregues	Respondidos	Válidos	Inválidos	Recusados	Devolvidos em branco	Não devolvidos
TOTAl							

Observações:

Como organizar a entrega

- Para que o questionário seja distribuído de forma aleatória, propõe-se que seja realizada uma amostragem sistemática – método de seleção aleatória, ao acaso.

- Este método consiste em definir uma lista ou um **cadastro tipo lista*** e especificar o intervalo de seleção e o ponto de partida.

Como organizar a entrega

- **O intervalo de seleção:**

- ✓ Razão entre o tamanho da população (N) e o tamanho da amostra (n) → K = N/n
- ✓ N = estimativa do nº médio de visitas em cada Museu no ano anterior
- ✓ n = tamanho da amostra
- ✓ K = 1/10 ou K = 1/5

Como organizar a entrega

- Diferentes modalidades de cadastro tipo lista:

a) Para aqueles museus que cobram ingresso ou que distribuem uma senha/bilhete numerado, a numeração dos bilhetes poderá ser usada como o cadastro tipo lista que subsidiará o processo de escolha do visitante que receberá o questionário a ser respondido.

Como organizar a entrega

- Diferentes modalidades de cadastro tipo lista:

b) Caso **o museu não disponha de bilheteria**, o processo de escolha do visitante consistirá em selecionar aleatoriamente um visitante na entrada e entregar o próximo questionário ao quinto visitante seguinte àquele que tenha recebido o questionário (no caso do intervalo de seleção ser 1/5). A **fila ou fluxo de entrada passa a ser considerado o cadastro tipo lista.**

Como organizar a entrega

Atenção:

- ✓ Avise ao visitante selecionado ou à pessoa que estiver comprando o bilhete "sorteado" que a pesquisa está direcionada para visitantes com 15 ou mais anos de idade. Em caso de dúvidas sobre a idade, pergunte se o informante tem mais de 15 anos.

- ✓ **Se estiver na bilheteria** preste atenção aos dígitos dos bilhetes que indicam a entrega de um questionário. Os ingressos poderão ser previamente marcados para facilitar a distribuição.

Como organizar a entrega

Atenção:

- ✓ **Caso o visitante selecionado recuse o questionário**, não insista. Agradeça e guarde o mesmo em um envelope separado. Aguarde o próximo que ocupe a posição pré-determinada no fluxo de entrada.
- ✓ Os questionários recusados, depois de contabilizados no final do dia e registrados na **folha de acompanhamento da pesquisa** devem retornar à pilha dos questionários a serem distribuídos.

Abordagem do visitante

- Gentilmente, explicar que o Museu visitado faz parte do Observatório de Museus e Centros Culturais e que está fazendo uma pesquisa.
- Informar que se trata de um projeto realizado em parceria por diferentes museus com o apoio do IBRAM e que a identidade do informante será mantida em sigilo.
- **Chamar a atenção** para a pequena **carta que abre o questionário** na qual estão explicitados os objetivos da pesquisa e para as **informações sobre como preencher os questionários, bem como sobre quando e onde devolvê-lo**.

Material de apoio

- Deverão ser providenciados cartazes explicativos sobre o Observatório e também outros que tirem dúvidas sobre **quando preencher** (no final da visita), **como** (individualmente) e **onde devolver o questionário** (uma mesa com envelope ou uma urna, caso haja disponibilidade).

Conforto do visitante

- É importante prever um espaço com algumas cadeiras, mesas, canetas que permitam aos visitantes condições mínimas de conforto para preencher o questionário.

- Este espaço deve estar próximo à saída e à mesa ou urna de entrega do questionário. Em último caso, pranchetas devem ser disponibilizadas, entregues pelos aplicadores ou responsável, devendo estar visíveis para o informante.

Apoio durante o preenchimento

- É importante que alguém possa tirar dúvidas caso estas se manifestem. É importante garantir a presença de alguém capaz de orientar minimamente o informante em caso de dúvida.

- Os visitantes poderão, por exemplo, ser informados sobre a forma como o questionário deve ser preenchido. É importante lembrar, no entanto, que não se trata de interferir ou induzir respostas em qualquer das questões propostas.

- Esta pessoa poderá ser identificada pelo uso de crachá e/ou camiseta.

Recolhimento

- Os questionários devem ser devolvidos ao final da visita em local próprio para isto: uma mesa com envelope ou urna são soluções possíveis.

- Caso haja algum segurança ou outro profissional próximo à saída do museu, este poderá lembrar ao visitante que ali se encontra o local de devolução do questionário.

Recolhimento

- Ao final do dia de pesquisa, a pessoa responsável pelo Observatório no Museu deverá guardar os **questionários devolvidos e respondidos em um envelope**, no qual deve constar a data e o nome da instituição.

- **A folha de acompanhamento** deverá ser preenchida semanalmente, na qual consta o número de questionários **entregues**, o número de questionários **respondidos**, o número de questionários **inválidos**, o número de questionários **recusados**, o número de questionários **devolvidos em branco** e o número de questionários não devolvidos.

Acompanhamento

- É muito importante que seja verificada, semanalmente, a quantidade de questionários total ou parcialmente respondidos, preenchendo a folha de acompanhamento.
- Estas informações devem ser encaminhadas e discutidas junto à equipe do Observatório responsável pela aplicação da Pesquisa a fim de propor, caso necessário, alterações no intervalo de seleção previamente estipulado, visando alcançar a representatividade da amostra de visitantes, bem como a tabulação dos resultados da pesquisa.

Acompanhamento

- Atenção:

- ✓ Serão considerados questionários válidos aqueles retornados total ou parcialmente preenchidos desde que, **necessariamente**, os quesitos 4.1 (Sexo), 4.2 (Idade), 4.4 (Escolaridade), 4.6 (Atividade remunerada), e 4.10 (Bairro, Município, Estado, País) do bloco 4 (Conhecendo Você) tenham sido respondidos.

- ✓ Reuniões para acertar questões referentes ao andamento da pesquisa serão propostas.

OBSERVATÓRIO DE MUSEUS E CENTROS CULTURAIS
PESQUISA PERFIL-OPINIÃO 2009

Quem são nossos visitantes?
Por que visitam museus?
O que esperam encontrar?

OBJETIVO
Conhecer os visitantes e suas expectativas, melhorar a qualidade das exposições, serviços e atividades propostos pelos museus.

Participe e colabore!

COORDENAÇÃO: Fundação Oswaldo Cruz/FIOCRUZ – Ministério da Saúde; Instituto Brasileiro de Museus/IBRAM – Ministério da Cultura; Museu de Astronomia e Ciências Afins/MAST – Ministério da Ciência e Tecnologia; Escola Nacional de Ciências Estatísticas/ENCE.

Logos (da coordenação)

OBSERVATÓRIO DE MUSEUS E CENTROS CULTURAIS

PESQUISA PERFIL-OPINIÃO 2009

Não esqueça de deixar aqui seu questionário preenchido

Obrigado pela sua colaboração!

Logos (da coordenação)