



RELATÓRIO DE PESQUISA:

KPIs - (Indicadores-Chave de Desempenho) e

SROI (Social Return on Investment)

Análise detalhado do serviço prestado, considerando o contrato:

Exposição Arte Reciclável – Center Vale Shopping

Período: **02 a 08 de junho** de 2026 Visitantes totais no shopping: **165.756**

Questionários respondidos: **31 (amostra qualitativa)**



KPIs (Indicadores de Performance)

1. Satisfação Geral

- Total de questionários: 31
- Nota máxima (5): 28 pessoas
- Nota 4: 1 pessoa
- Sem resposta: 2 pessoas

Cálculo:

$$28 + 1 \times 100 = 93,5\%$$

→ **Resultado:** 93,5% de satisfação geral.





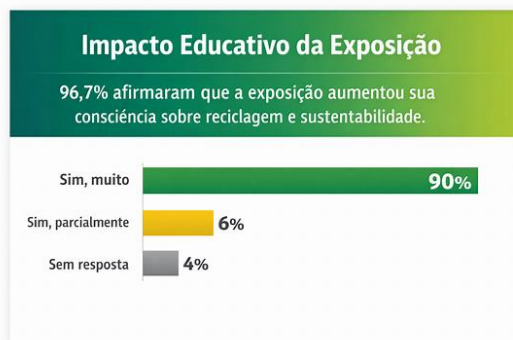
2. Impacto Educativo

- “Sim, muito”: 28 pessoas
- “Sim, parcialmente”: 2 pessoas
- Sem resposta: 1 pessoa

Cálculo:

$$28 + 231 \times 100 = 96,7\%$$

→ ☐ **Resultado:** 96,7% perceberam impacto educativo.

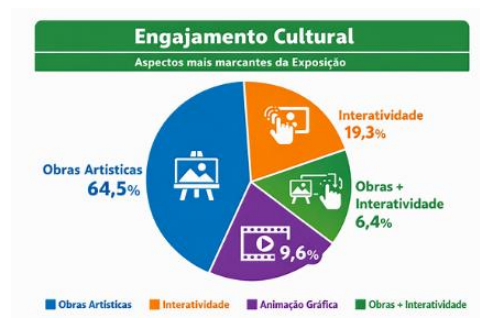


3. Engajamento Cultural

- Obras artísticas: 20
- Interatividade: 6
- Animação gráfica: 3
- Obras + Interatividade: 2

→ ☐ Distribuição:

- 64,5% destacaram **obras artísticas**
- 19,3% destacaram **interatividade**
- 9,6% destacaram **animação gráfica**
- 6,4% citaram combinação de obras + interatividade



4. Recomendação

- “Sim, com certeza”: 25
- “Sim”: 2
- Sem resposta: 4

Cálculo:

$$2731 \times 100 = 87,1\%$$

→ ☐ **Resultado:** 87,1% recomendariam a exposição.





5. Taxa de Amostragem

- Visitantes totais no período: 165.756
- Questionários respondidos: 31

Cálculo:

$$31165.756 \times 100 = 0,0187\%$$

→ ☐ **Resultado:** A pesquisa representa **0,019% dos visitantes** (amostra pequena, mas qualitativa).

💰 SROI (Social Return on Investment)

1. Investimento

Contrato: R\$ 2.950,00

- Exposição esculturas: R\$ 2.100,00
- Passeio Robô Recicleide: R\$ 850,00



2. Benefícios Sociais e Educativos (valores estimados)

- **Educação ambiental (28 “Sim, muito”)** Estimativa: R\$ 50 por visitante → $28 \times 50 = \text{R\$ } 1.400$
- **Educação parcial (2 “Sim, parcialmente”)** Estimativa: R\$ 25 por visitante → $2 \times 25 = \text{R\$ } 50$
- **Engajamento cultural (31 visitantes)** Estimativa: R\$ 40 por visitante → $31 \times 40 = \text{R\$ } 1.240$
- **Recomendação (27 visitantes)** Valor de marketing positivo: R\$ 30 por visitante → $27 \times 30 = \text{R\$ } 810$



Total de benefícios estimados:

$$1.400 + 50 + 1.240 + 810 = \text{R\$ } 3.500$$



3. Cálculo do SROI

$SROI = \frac{\text{Benefícios Sociais}}{\text{Investimento}} = \frac{3.500}{2.950} = 1,19$

→ **Resultado:** Para cada R\$ 1 investido, houve um retorno social estimado de **R\$ 1,19**.



✓ Conclusão

- **KPIs:**
 - Satisfação: 93,5%
 - Impacto Educativo: 96,7%
 - Recomendação: 87,1%
 - Taxa de Amostragem: 0,019% dos visitantes



- **SROI: 1,19** → impacto positivo, mostrando que o projeto gerou valor social superior ao investimento financeiro.

