

Estudo exploratório suscitado pela experiência, pioneira em Portugal, em serviços de museus, resultante da aplicação da ferramenta **CAF (Common Assessment Framework)** na auto avaliação e avaliação externa dos Serviços Educativos dos Museus Municipais de Setúbal, integrada no processo de candidatura ao *IV prémio da qualidade de serviços públicos*, promovido pela AMDS em 2003.

**Dissertação / mestrado em museologia**

Mestranda: Isabel Victor  
Orientador : Prof. Doutor Mário Moutinho

Universidade Lusófona, Lisboa , Junho 2004



## PALAVRAS - CHAVE / CONCEITOS GERADORES

- A **participação** como paradigma da qualidade em museus
- A **missão** do museu bem definida e assimilada, na gênese da qualidade
- A **autoavaliação**, em museus, como caminho para a qualidade
- A **monitorização** dos **processos** museológicos e a qualidade em museus
- As **evidências** do **impacto na sociedade** como indicador da qualidade
- Os **resultados** (*outputs*) da acção museológica, medidos e comparados (*benchmarking*), como parâmetros da qualidade em museus
- A valorização do *aprendizado do erro* como incentivo à **melhoria contínua** e caminho para a qualidade em museus
- A **gestão do conhecimento** como condição da qualidade em museus
- A qualidade, em museus, identificada com o **primado da pessoa** e da sua **satisfação**
- A **educação patrimonial** versus elevação das **expectativas dos cidadãos-clientes** (*inputs*) e dos níveis da qualidade em museus
- O **desempenho ambiental** da organização museu como referente da qualidade e indicador primordial da gestão
- Da noção de “públicos” à de **cidadãos - clientes** ; da noção de museu-**produtos** à de **museu-resultados**

*“ (...) As ideias novas deviam ser encaradas como objectos preciosos, merecedores de especial atenção particularmente quando parecem um pouco estranhos.*

*Não estou insinuando que passemos a receber com agrado as ideias novas porque novas. Mas não devemos manifestar o desejo de suprimir uma ideia nova, mesmo se ela não nos parece muito interessante.”*

**Popper (1976), citado por Mário Souza Chagas, in “O campo de actuação da museologia”**

*“A qualidade é um conceito vago e às vezes complicado de definir o que cria uma série de ambiguidades , mas por outro lado, é dos poucos conceitos organizacionais que não tem qualquer tipo de contestação pois ninguém defende uma má qualidade. É à volta do conceito de qualidade que se conseguem grandes consensos o que já não será tão fácil, por exemplo, à volta do conceito de produtividade. A qualidade tem esta vantagem.”*

**(Ramos Pires, A., 2004, extracto entrevista)**