

INTRODUÇÃO

A conjuntura atual, profundamente permeada por efeitos relacionados ao fenômeno da globalização, facilita acessos e relações, promove interesses e necessidades universais, numa crescente tendência à homogeneização de valores. Um olhar mais atento à questão da formação e transformação das identidades aponta para os reflexos, os impactos e os riscos gerados a esta e às próximas gerações, mundialmente conectadas.

Ainda que identidades pessoais e coletivas sejam reconstruídas constantemente, mediante o uso das memórias (Santos & Chagas, 2007), as percepções, impressões, experiências e sensações que estimulam estes processos de reconhecimento convergem para referências semelhantes e equivalentes, ampliadas pelas influências da globalização. Porém, “se a identidade tem como foco a semelhança, ela produz, em contrapartida, a diferença: a afirmação de semelhança necessita da oposição do que não é semelhante” (Meneses, 1993, p.208), conseqüentemente a heterogeneidade é essencial para a constituição da identidade e precisa ser cultivada em meio à tendência da homogeneização.

A formação do cidadão passa pela conscientização de que no âmbito da cultura toda manifestação deve ser respeitada por ser reflexo da expressão humana. “Reconhecer que todos os povos produzem cultura e que cada um tem uma forma diferente de se expressar é aceitar a diversidade cultural” (Horta, Grunberg & Monteiro, 1999, p.7), é entender que não existem culturas mais importantes do que outras, é entender que não existem culturas melhores do que outras, e que portanto a heterogeneidade é extremamente relevante neste processo de reflexão.

Em consonância com estas evidências, fala-se na importância da diversidade cultural como contributo para o

reconhecimento das memórias e a transformação das identidades culturais, tanto pessoais como coletivas.

“Fonte de intercâmbios, de inovação e de criatividade, a diversidade cultural é, para o gênero humano, tão necessária como a diversidade biológica para a natureza. Nesse sentido, constitui o patrimônio comum da humanidade e deve ser reconhecida e consolidada em benefício das gerações presentes e futuras”. (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2002, p.3)

A diversidade cultural ganha expressão através dos bens - materiais e imateriais - que compõem o patrimônio cultural das diferentes coletividades. Neste âmbito, sustenta-se a utilidade do patrimônio cultural como contributo à defesa da heterogeneidade que caracteriza os grupos sociais, frente a forte tendência à homogeneização vivida na contemporaneidade. Os museus, enquanto “instituições socioculturais criadas com finalidades diversas, entre elas a de melhor conservar os registros da cultura humana, selecionados como importantes em um dado momento” (Pereira, J.S.; Siman, L.M.; Costa, C.M. & Nascimento, S.S., 2007, p.20), são espaços promissores à realização de ações que contribuam para a expressão da diversidade cultural humana.

Portanto, a Museologia enquanto área do conhecimento que busca qualificar a relação que o indivíduo estabelece com o patrimônio, a memória e a identidade, viabiliza a defesa da diversidade cultural, através das ações que aproximam o indivíduo do patrimônio.

Enquanto área do conhecimento aplicada, a Museologia transformou-se mediante as demandas impostas por seu tempo, espaço e principalmente por seus protagonistas. No decorrer dos últimos séculos, novos e diferentes aspectos foram agregados à temática museológica, propiciando a ampliação das reflexões, a evolução dos debates, a revisão de definições, a alteração de paradigmas, a criação de novas problemáticas, a sofisticação das

discussões. Contudo, na segunda metade do século XX, uma alteração significativa marcou o rumo das reflexões, atuações e ações em grande parte do meio museológico: a mudança de paradigma na Museologia. O foco de atenção e atuação dos museólogos e profissionais de museus, centrado sobretudo no objeto, na coleção, é estendido agora ao indivíduo, ao público, à sociedade.

“Una vez que se han hecho las preguntas de cómo, para quién y con quién deben establecer los vínculos los museos, el centro de atención deja de recaer sobre la labor de colección para acercarse a la de la comunicación. Esta nueva orientación a los visitantes se entiende como el único camino hacia el futuro. Durante demasiado tiempo, los museos han defendido los valores de la erudición, la investigación y la colección a expensas de las necesidades de los visitantes. El reto de hoy es conservar estas preocupaciones tradicionales pero combinándolas con valores educativos que se centran en cómo los objetos conservados en los museos pueden mejorar la calidad de vida de todos.”¹ (Hooper-Greenhill, 1998, p.9)

É neste cenário, favorável a novos olhares, reflexões e pontos de vista que o caráter educativo dos museus ganha espaço entre os debates e as discussões museológicas. Deste modo, cresce o interesse em pensar o potencial educativo inerente ao patrimônio e aos museus, levando assim ao incremento de ações e projetos educativos nas instituições museológicas, ao aumento na implantação de

¹ "Depois de ter feito as perguntas de como, por quem e com quem os museus devem estabelecer vínculos, o foco de atenção deixa de recair sobre a coleção para aproximar-se da comunicação. Essa nova orientação para os visitantes é vista como a única alternativa para o futuro. Por muito tempo, os museus defenderam os valores da erudição, da pesquisa e da coleta em detrimento às necessidades dos visitantes. O desafio hoje é conservar essas preocupações tradicionais, mas combinando-as com valores educativos que se concentram em como os objetos preservados nos museus podem melhorar a qualidade de vida de todos." (tradução livre da autora)

setores educativos, à ampliação na qualificação dos profissionais educadores de museus, assim como ao crescimento da produção acadêmica voltada ao diálogo entre a Museologia e a Educação. Esta esfera desenvolve-se enquanto área de atuação e reflexão, sendo muitos os temas abordados pelos pesquisadores.

Partindo da definição reconhecida pelos membros da 'Mesa-Redonda de Santiago do Chile' de 1972, de que

“o museu é uma instituição a serviço da sociedade, da qual é parte integrante e que possui nele mesmo os elementos que lhe permitem participar na formação da consciência das comunidades que ele serve; que ele pode contribuir para o engajamento destas comunidades na acção, situando suas actividades em um quadro histórico que permita esclarecer os problemas atuais, isto é, ligando o passado ao presente, engajando-se nas mudanças de estrutura em curso e provocando outras mudanças no interior de suas respectivas realidades nacionais”
(UNESCO *apud* Primo, 1999, p.107)

acredita-se que a instituição museológica ocupa espaço significativo na contribuição para o desenvolvimento social da comunidade na qual está inserida. Esta capacidade pode ser potencializada junto aos diferentes públicos do museu, a começar pelo seu interior, cooperando para o desenvolvimento profissional, social e pessoal dos colaboradores que formam a equipe de um museu.

Baseando-se na recomendação feita na 'Declaração de Caracas' de 1992, de que

“o museu é um importante instrumento no processo de educação permanente do indivíduo, contribuindo para o desenvolvimento de sua inteligência e capacidades crítica e cognitiva, assim como para o desenvolvimento da comunidade, fortalecendo sua identidade, consciência crítica e auto-estima, e enriquecendo a

qualidade de vida individual e colectiva”
(UNESCO *apud* Primo, 1999, p.237)

crê-se que a ação educativa é uma das estratégias museais que melhor atua com e para os indivíduos, de todas as idades, de todos os grupos sociais, oportunizando experiências que privilegiam a aprendizagem ao longo da vida. Ao ser direcionada para o interior da instituição, a ação educativa tem seu efeito ampliado pois além de contribuir para o aprimoramento da ação do museu junto à sociedade na qual está inserido, através da atuação de sua equipe, pode cooperar para o desenvolvimento do funcionário do museu, que também é sujeito da sociedade e portanto é público do museu.

Contudo, estas preocupações, relacionadas à compreensão do funcionário do museu como um dos públicos da instituição museal, não encontram respaldo na produção acadêmica da Museologia. Um levantamento acerca das publicações que tratam a temática educação e museus é capaz de evidenciar que os estudos teóricos e os relatos práticos estão centrados, na sua grande maioria, em ações educativas que tem como foco os visitantes e freqüentadores do museu. Difícil encontrar publicações que relatem experiências ou estudos na área da educação em museus voltadas aos trabalhadores de instituições museológicas, ao público interno do museu. E foi esta ausência que fez crescer a vontade de investigar mais sobre o tema, contribuir para a ampliação da reflexão e discussão deste tópico, assim como divulgar as iniciativas realizadas na área em questão.

Paralelo à motivação de investigar iniciativas da educação museológica, é oportuno refletir sobre a metodologia da investigação, no âmbito da Museologia. Ainda que esta seja uma ciência em processo e, como tal, em permanente construção, aberta a novas contribuições e constantes revisões (Santos, M., 2008), ela é considerada uma ‘ciência social aplicada’ e portanto tem compromisso com a coletividade, existe em função do ser humano e deve ser pensada e dirigida a ele.

Ao falar sobre o sentido político da pesquisa, Severino (2003) conclui que a escolha e a delimitação de um

tema de pesquisa pressupõem sua relevância não só acadêmica mas sobretudo social. Logo, estabelecer o tema a ser investigado tendo em consideração sua contribuição para a sociedade é uma atitude coerente com a noção sociomuseológica de que o museu é um espaço destinado à atividades educativas culturais e à promoção da cidadania; e um museu assim definido atua a serviço dos indivíduos, para qualificar suas relações com o patrimônio, a memória e a identidade.

Portanto, pesquisar com o intuito de produzir conhecimento original no campo da Museologia, com base em critérios científicos e com relevância social, deve ser uma das primeiras motivações do investigador-museólogo comprometido com a sociedade e também com a área do conhecimento na qual se insere a Museologia e que tem as questões sociais como sua prioridade de estudo.

Fomentar estudos teóricos e práticos faz-se necessário para um maior entendimento do tema, além de ser um contributo para reflexão e produção científica no âmbito da Sociomuseologia², segmento em que este estudo enquadra-se. Visto a abrangência que o tema pode alcançar, necessário se faz delimitar o espaço de reflexão o qual esta investigação dedica-se. Os conceitos abordados enquadram-se na teoria museológica contemporânea, comprometida com a ação educativa e social. As bases conceituais para o desenvolvimento da presente dissertação de mestrado, fundam-se, especialmente, nas idéias de pensadores como Paulo Freire (1984, 2005), Waldisa Rússio Camargo Guarnieri (1984, 1989, 1990), Eileen Hooper-Greenhill (1994, 1998) e Maria Célia Santos (1990, 1994, 1996, 2003, 2007, 2008, 2009).

É nas idéias do educador brasileiro, Paulo Freire, que o estudo encontra respaldos para validar a importância da

² Campo de reflexão, investigação e atuação, o qual estuda a função social do patrimônio e dos museus, a Sociomuseologia é definida por Moutinho (2007, p.1) como “uma área disciplinar de ensino, investigação e actuação que privilegia a articulação da museologia em particular com as áreas do conhecimento das Ciências Humanas, dos Estudo do Desenvolvimento, da Ciência de Serviços e do Planeamento do Território”; tendo como principal proposta entender a Museologia dentro da sociedade, e atuar à serviço dos indivíduos.

educação no processo de desenvolvimento integral do ser humano. A museóloga Waldisa Rússio Camargo Guarnieri dá o aporte relacionado a teoria museológica e a uma postura profissional socialmente engajada com os indivíduos e a sociedade. As diversas publicações de Eilean Hooper-Greenhill, que abordam o caráter educativo e comunicativo dos museus, colaboram na reflexão sobre o contributo deste espaços para os processos de aprendizagem dos públicos. E por fim, a museóloga Maria Célia Teixeira Moura Santos fornece os subsídios necessários para pensar na relevância social da função educativa dos museus, e também nas ações culturais e educativas de uma maneira muito mais ampla, presente nos diversos setores da Instituição. É importante salientar que identificou-se a ausência de fontes específicas na temática escolhida – ações educativas voltadas aos funcionários de museus.

Ao indicar as bases teóricas que sustentam o estudo, também é possível sinalizar a trajetória que a reflexão percorrerá, concedendo pistas que direcionam e caracterizam as observações, além de delinear a extensão do objeto que será discutido, bem como as questões que cabem neste espaço. As justificativas apresentadas anteriormente deram origem a dúvidas e questionamentos, os quais foram convertidos em questões de partida para as reflexões que principiam o estudo.

- *O Museu reconhece seus trabalhadores como público da instituição?*
- *Qual a contribuição da ação educativa direcionada à equipe de trabalhadores de museu para a própria instituição?*
- *Como a ação educativa da instituição museológica direcionada aos trabalhadores de museu contribui para a tomada de consciência de sua cidadania?*

A junção destas questões inspirou a organização de idéias que foram transformadas em três hipóteses, e estas por

sua vez, determinam o rumo deste estudo já que um dos propósitos da pesquisa é verificar suas ocorrências ou não.

Todo indivíduo é um cidadão, um integrante da sociedade e como tal tem o direito à identidade, à memória e ao patrimônio. Logo, os lugares que zelam pelas memórias, pelas identidades e pelos patrimônios da coletividade, dos grupos, das nações, são espaços destinados à todos, e suas atuações devem privilegiar a totalidade dos diferentes grupos sociais. Sendo assim, a primeira hipótese é que ***o Museu reconhece os trabalhadores da instituição como um dos públicos alvo de suas ações educativas.***

A educação aliada ao ambiente organizacional pode ser o elemento de transformação capaz de suscitar melhorias para a instituição museal e seus colaboradores. Por conseguinte, acredita-se que ***a ação educativa direcionada aos trabalhadores de museus influencia a rotina de trabalho da instituição, através: (i) da atuação diária destes trabalhadores, (ii) do seu desempenho profissional, (iii) das reflexões e percepções que estimula entre os trabalhadores através dos temas abordados.***

A educação exerce papel essencial no desenvolvimento contínuo das pessoas, ao instrumentalizar o indivíduo para a sua relação com o seu meio, sua realidade, sua história, seu mundo. Logo, crê-se que ***a ação educativa direcionada aos trabalhadores de museus agrega valores e significados para a vida deste funcionário, ao contribuir para o desenvolvimento da sua criticidade, a elevação da sua auto-estima, a noção de temporalidade e o senso de pertencimento.***

As hipóteses apresentadas foram traduzidas em objetivos – geral e específicos – os quais definem os esforços deste estudo, uma vez que um de seus principais intuítos é alcançar os propósitos delineados.

OBJETIVO GERAL

- Investigar a importância de ações educativas voltadas aos trabalhadores de museu, para o funcionamento da instituição;

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar a existência de programas e/ou ações educativas dirigidos aos trabalhadores de museu;
- Descrever ações educativas voltadas aos trabalhadores de museu;
- Verificar a presença de mudanças decorrentes das ações educativas voltadas aos trabalhadores de museu, tanto no contexto profissional como pessoal;

Em busca de uma coerência entre as idéias, os objetivos do estudo estão voltados para uma mesma direção, que constitui-se no foco da investigação. Por entender que a ação educativa é uma das estratégias museais que mais contribui para o desenvolvimento social dos freqüentadores de museus, o estudo pretende analisar **como as ações do setor educativo direcionadas à equipe de trabalhadores de museu, contribuem no desenvolvimento social destes funcionários e no funcionamento da instituição museológica?**

O presente estudo pretende investigar a atuação do Núcleo de Ação Educativa da Pinacoteca do Estado de São Paulo, localizada na cidade de São Paulo, no Brasil. Três critérios para selecionar o objeto de estudo foram estabelecidos. O primeiro é a freqüência, ou melhor, a repetição desta ação educativa ao longo dos anos. O segundo critério é a institucionalização e o reconhecimento desta prática no calendário do Museu. E um último critério é a conveniência, ou seja, o acesso à rotina da instituição museológica e o contato com sua equipe.

Os dados necessários ao desenvolvimento da investigação serão coletados por meio de análise de documentos [físicos e digitais], entrevista, questionário, diário de campo e observação direta do ambiente, no caso o setor educativo e espaços expositivos das instituição museológica selecionada. A pesquisa bibliográfica, relacionada ao tema investigado, dará suporte ao estudo de caso.

Procedimentos Metodológicos do Estudo

Para viabilizar a busca por respostas à problemática delineada, foi elaborado um trabalho acadêmico que configura-se em pesquisa científica por obedecer aos critérios de coerência, consistência, originalidade, utilidade, veracidade e objetivação (Eco, 2007). A realização de uma pesquisa científica requer a especificação de uma metodologia que, ao explicitar as etapas, métodos, técnicas, estratégias, instrumentos e critérios definidos pelo pesquisador, viabiliza o planejamento e o desenvolvimento do estudo e garante clareza, ordem e qualidade à investigação. Portanto, após a escolha do tema, a apresentação das questões de partida, a elaboração das hipóteses e dos objetivos e a definição do problema a ser investigado, é descrito o desenvolvimento metodológico da pesquisa.

O presente estudo investigativo constitui-se em uma pesquisa de natureza aplicada, concebida pelo interesse em gerar novos conhecimentos para aplicação prática. Esta pesquisa aplicada, aborda a problemática de forma qualitativa ao utilizar-se da interpretação dos fenômenos e da atribuição de significados, mas também de forma quantitativa ao utilizar-se de instrumentos e técnicas estatísticas. De acordo com os objetivos, esta é uma pesquisa exploratória, que busca a partir de hipóteses, estudar o objeto escolhido e investigar um problema pouco explorado anteriormente. Emprega o método lógico indutivo para, mediante a observação de circunstâncias e constatações particulares, elaborar generalizações relacionadas à investigação.

Logo, a tipologia que melhor atende as necessidades estabelecidas pela problemática da pesquisa é o estudo de caso. De acordo com Yin (2005), estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real. Baseia-se em várias fontes de evidências e desenvolve linhas convergentes entre os dados para assegurar qualidade através da confiabilidade, validade interna e externa. O método, que engloba planejamento, coleta e análise dos

dados, mostra-se eficiente quando a problemática envolve questões do tipo ‘como’ e ‘por que’.

Tendo como foco de investigação ações educativas direcionadas aos trabalhadores de museu, foi realizado um levantamento acerca das instituições museais que desenvolvem este tipo de iniciativa, chegando assim ao nome da Pinacoteca do Estado de São Paulo. Deste modo, a pesquisa pretende investigar a atuação do Núcleo de Ação Educativa da Pinacoteca do Estado de São Paulo, museu voltado s artes localizado na cidade de São Paulo no Brasil. Importante ressaltar que esta não é uma pesquisa avaliativa mas sim investigativa, não tendo portanto a intenção de avaliar o Programa Educativo direcionado aos trabalhadores da Pinacoteca, mas sim refletir sobre o seu desenvolvimento, apontando destaques e sugerindo modificações.

De acordo com os objetivos da pesquisa e o universo a ser investigado, foram definidas as múltiplas estratégias para realizar a coleta de dados e informações acerca do objeto de estudo. Entre os procedimentos técnicos empregados estão a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental e a pesquisa de campo. A pesquisa bibliográfica engloba o levantamento e a consulta aos livros, periódicos especializados, artigos científicos, monografias, dissertações e teses publicadas sobre museologia e educação, estudo de públicos, gestão de recursos humanos, além de publicações relacionadas à Pinacoteca do Estado de São Paulo e seu setor educativo. A pesquisa documental abrange a análise de documentos produzidos pelo setor educativo e o setor de recursos humanos do Museu, no âmbito das ações educativas direcionadas aos trabalhadores, sejam planejamentos, cronogramas e relatórios de atividades, como também descrição de programas e cargos. A pesquisa de campo inclui a aplicação de entrevista semi-estruturada aos responsáveis pelas ações educativas³, e dois tipos de questionário⁴, um

³ O Roteiro das entrevistas semi-estruturadas pode ser consultado na seção ‘Apêndices’, na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico cadenosociomuseologia.ulufona.pt/.

⁴ ‘Questionário’ é o termo utilizado no Brasil. Em Portugal adota-se o termo ‘inquérito’.

direcionado ao público espontâneo e outro aos trabalhadores do Museu, além de diário de campo e observação direta do ambiente, neste caso o setor educativo e os espaços expositivos da Pinacoteca.

Cada um dos dois tipos de questionários utilizados na pesquisa, apresentam seu universo de investigação específico e conseqüentemente amostras específicas, ambas construídas de forma probabilística. Sendo a amostra uma parte representativa do universo que deseja-se investigar, foi esquematizado um plano de amostragem que além de atender as necessidades da pesquisa investigativa, fosse capaz de certificar representatividade e confiabilidade às informações coletadas. A descrição das amostras e dos instrumentos utilizados para coletar dados, serão detalhados no decorrer do texto, a medida que os dados forem apresentados.

Com o intuito de ampliar a confiabilidade e a validade do estudo de caso, estudiosos da área (Yin, 2005; Martins, 2006) sugerem a criação de dois mecanismos que organizam todos os dados coletados para a investigação. São eles, um 'protocolo de estudo de caso', que contenha as características gerais e a descrição dos procedimentos realizados no decorrer do estudo de caso, e também uma 'base de dados com livre acesso aos interessados', que reúna todas as informações coletadas sobre o objeto estudado, antes mesmo destas informações serem tratadas pelo pesquisador. O protocolo de estudo de caso pode ser consultado na seção Apêndices, no final do trabalho. Já a base de dados, por ser bastante extensa, não pôde ser incorporada ao trabalho mas encontra-se disponível para consulta, mediante solicitação à autora da pesquisa.

Concluída a coleta dos dados tem início a tabulação, quando os dados são devidamente agrupados em forma de tabelas. Estes arranjos têm como finalidade facilitar a compreensão do pesquisador e contribuir para a análise e interpretação dos dados, auxiliando na comprovação, ou não, das hipóteses levantadas no início do estudo. Vale mencionar

que neste estudo, a tabulação dos dados foi feita manualmente, sem o auxílio de qualquer programa eletrônico especializado em tratamento de dados.

Ultrapassada a tabulação e a descrição, é estabelecida a análise dos dados, que tem por objetivo examinar, classificar, categorizar e reagrupar as evidências, estabelecendo relações com as proposições indicadas no começo do estudo. Segundo Quivy (2003), além de verificar se as informações recolhidas correspondem as hipóteses iniciais, a análise dos dados também tem como objetivo interpretar as informações coletadas que não estavam previstas e rever as hipóteses para, nas considerações finais propor indicações para a reflexão, sugestões de iniciativas e investigação para o futuro. Para tanto foram definidas estratégias analíticas geral e específicas. A estratégia analítica geral baseia-se na estrutura descritiva do objeto de estudo para direcionar a análise e a interpretação dos dados. A primeira estratégia específica foi a organização e classificação dos dados em quatro categorias: (i) dados relacionados ao público, (ii) dados pertinentes aos trabalhadores, (iii) dados relativos as ações educativas e (iv) dados referentes à instituição museológica. Esta classificação possibilitou a utilização da segunda estratégia analítica que foi a criação de modos de apresentação dos dados. O resultado são tabelas e gráficos que contribuíram na estruturação de novos cruzamentos e conseqüentemente novas interpretações⁵. De uma maneira geral, pode-se afirmar que as evidências quantitativas passaram por análise descritiva e as evidências qualitativas passaram por análise de conteúdo.

É relevante mencionar que embora tenha sido compilado uma vasta quantidade de dados relacionados ao objeto de estudo, a análise dos dados concentra-se nos aspectos mais significativos da investigação; isto para agregar qualidade à análise e não desviar o foco da pesquisa, apresentado no início do trabalho.

⁵ Os dados que deram origem aos gráficos apresentados no capítulo 4, estão organizados em forma de tabelas, as quais podem ser consultadas na seção 'Apêndices', na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico cadermosociomuseologia.ulusofona.pt/.

Estabelecido o encadeamento das evidências, a investigação apresenta-se em forma de monografia científica, respeitando as 'Normas para Elaboração e Apresentação de Trabalhos acadêmicos da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias' (Primo & Mateus, 2008), Despacho nº101/2009. Para a apresentação dos dados os procedimentos utilizados são o texto descritivo, as tabelas e os gráficos, que compõem a dissertação de mestrado. O texto é escrito conforme a escrita da Língua Portuguesa adotada no Brasil.

A presente dissertação de mestrado segue a estrutura seqüencial convencionada pela academia, ao apresentar os elementos pré-textuais, textuais e pós-textuais necessários para a leitura e o entendimento do estudo. O texto está organizado em quatro capítulos, que seguem um encadeamento de idéias, de acordo com a proposta inicial do estudo.

O primeiro capítulo aborda a relação entre educação e museu, evidenciando aspectos que influenciaram no aumento de reflexões relacionadas ao caráter educativo dos museus e dos patrimônios. Reflete ainda sobre a perspectiva do museu como espaço de educação não-formal, que privilegia o processo de desenvolvimento ao longo da vida, e discute a função social e a função educativa de um museu.

O segundo capítulo apresenta a instituição museológica que serve de cenário para o desenvolvimento da investigação. A Pinacoteca do Estado de São Paulo é descrita através de uma breve contextualização histórica, o qual permite evidenciar aspectos educativos perceptíveis em sua trajetória, assim como a criação do setor educativo da instituição.

O terceiro capítulo descreve o objeto de estudo da investigação - o programa educativo - desde as primeiras ações até sua estrutura atual, além de detalhar o material de apoio desenvolvido para o Programa Educativo.

O quarto capítulo relata a análise dos dados coletados junto aos participantes da pesquisa: os trabalhadores e o público da Pinacoteca e também reúne reflexões elaboradas a partir das entrevistas com os

responsáveis pelo Programa e a observação direta do ambiente de trabalho.