

CAPÍTULO 4 Considerações sobre o Programa Educativo Consciência Funcional

Tendo como intuito identificar a percepção que os participantes do Programa Educativo Consciência Funcional têm sobre o próprio Programa e investigar a percepção que o público tem sobre o atendimento oferecido pela equipe da Pinacoteca, foram utilizadas estratégias para coleta de dados junto aos trabalhadores da Pinacoteca do Estado de São Paulo e junto ao público espontâneo da Pinacoteca. Mediante as informações reunidas, pretende-se perceber se o Programa Educativo influencia seu contexto ou não. Para um melhor entendimento, as informações foram agrupadas nos sub-capítulos 'Análise do Questionário Aplicado aos Funcionários Atendidos pelo Programa Educativo Consciência Funcional' e 'Análise do Questionário Aplicado ao Público Espontâneo da Pinacoteca'. Posteriormente, no sub-capítulo 'Reflexões sobre o Programa Educativo Consciência Funcional' são apresentadas considerações elaboradas a partir da observação direta do ambiente de trabalho e das entrevistas realizadas com os profissionais envolvidos com a organização do Programa, no intuito de perceber o andamento do Programa dentro da Instituição.

4.1 Análise do Questionário Aplicado aos Funcionários Atendidos pelo Programa Educativo Consciência Funcional

Em consonância com o foco do estudo, foi delimitado como universo da investigação o grupo de funcionários da Pinacoteca do Estado de São Paulo que trabalha junto ao público e que na grande maioria das vezes representa a Instituição, aos olhos do visitante. O público-alvo do Programa Consciência Funcional são os trabalhadores que ocupam os

cargos de atendente, recepcionista ou vigilante e que zelam pela ordem nas áreas expositivas do Museu. Embora trabalhem em instituição museológica e convivam com o patrimônio preservado, estes funcionários não tem formação acadêmica na área da Museologia, visto que não desempenham funções técnicas no campo da Museologia, mas sim funções que dão suporte ao funcionamento do Museu. Importante mencionar que estes cargos correspondem a dois tipos de vínculos contratuais que a Organização possui: funcionários do quadro efetivo [atendentes e recepcionistas] e pessoal terceirizado [vigilantes]. Para um melhor compreensão, na seqüência são apresentadas as responsabilidades que competem a cada um dos cargos.

De acordo com a 'Descrição do Cargo de Vigilante'⁴⁷, as atividades que cabem ao funcionário são:

- Atender ao público com presteza e cortesia, informando e orientando usuários, funcionários e clientes sobre os procedimentos no posto de serviço, a fim de manter a ordem e organização no posto de serviço;
- Atuar em estabelecimentos diversos em defesa da segurança do patrimônio e de pessoas, efetuando vigilância preventiva, sempre atento a qualquer ato suspeito, a fim de prevenir e ou combater possíveis sinistros no local de trabalho;
- Atuar em recepções e portarias, recepcionando e controlando a movimentação de pessoas em áreas de acesso livre ou restrito, visando o cumprimento das normas e procedimentos do posto de serviço.

Segundo a 'Descrição de Função de Recepcionista'⁴⁸, as responsabilidades que tocam ao funcionário são:

⁴⁷ Este documento foi fornecido pelo Núcleo de Recursos Humanos e Atendimento ao Público da Pinacoteca do Estado e pode ser consultado na seção 'Anexos', na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico [cadernosociomuseologia.ulusofona.pt/.](http://cadernosociomuseologia.ulusofona.pt/)

⁴⁸ Este documento foi fornecido pelo Núcleo de Recursos Humanos e Atendimento ao Público da Pinacoteca do Estado e pode ser consultado na seção 'Anexos e Apêndices', na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico [cadernosociomuseologia.ulusofona.pt/.](http://cadernosociomuseologia.ulusofona.pt/)

- Orientar e efetuar as atividades de recepção e atendimento aos visitantes, prestando informações sobre atividades, locais e calendário das exposições e eventos, regulamento interno, horários de visitas, entre outros, guardando volumes, bem como encaminhá-los aos locais solicitados e propiciar atendimento preferencial a portadores de necessidades especiais;
- Organizar a área de recepção, ordenando folders, catálogos entre outros no balcão de atendimento, bem como controlar o respectivo estoque e, quando necessário solicitar a reposição;
- Efetuar as atividades de venda de bilhetes, baseando-se em valores e critérios pré-definidos, manipulando e conferindo numerário, bem como efetuar a abertura, fechamento e respectivo preenchimento de formulário de movimentação diária;
- Orientar e efetuar as atividades de atendimento de ligações telefônicas, transferindo chamadas conforme solicitado.

O documento a 'Descrição de Função de Atendente'⁴⁹, informa que ao funcionário compete:

- Atender e orientar ao público nas salas de exposição, informando, cumprindo e fazendo cumprir os regulamentos e normas de segurança no interior do Museu;
- Prestar informações gerais ao público.

Estas três categorias de funcionários que participam do Programa Educativo Consciência Funcional, auxiliam na análise do Programa, mediante o fornecimento de informações através de duas estratégias de coleta de dados: questionário e observação direta do ambiente de trabalho.

Primeiramente, um formulário de questões referentes às informações que se pretendia reunir foi preparado para ser respondido pelos atendentes, recepcionistas e vigilantes do Museu, como resposta aos objetivos traçados para esta estratégia: conhecer as principais características dos

⁴⁹ Este documento foi fornecido pelo Núcleo de Recursos Humanos e Atendimento ao Público da Pinacoteca do Estado e pode ser consultado na seção 'Anexos e Apêndices', na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico cadernosociomuseologia.ulusoфона.pt/.

funcionários envolvidos no Programa Consciência Funcional; averiguar suas percepções sobre o ambiente de trabalho e seu envolvimento com a Instituição; identificar oportunidades para implementar melhorias no Programa Consciência Funcional. Em seguida, foi elaborada uma tabela para auxiliar na observação direta dos ambientes utilizados pelos públicos e trabalhadores, mediante a definição dos aspectos a serem analisados.

O questionário⁵⁰ direcionado aos funcionários da Pinacoteca que atuam junto ao público do Museu, procurou identificar características sobre o contexto pessoal e profissional, através de questões breves. Simultaneamente, a observação direta dos espaços de circulação da Pinacoteca foi empregada no intuito de registrar e refletir sobre as situações em que há contato ou não, entre visitantes e funcionários e também sobre a postura dos trabalhadores em relação à Instituição.

Ao contribuir para a verificação de comportamentos ou padrões de comportamento, tanto do público como dos trabalhadores, a observação direta faz-se relevante para o desenvolvimento deste estudo. Tendo como critérios a definição dos aspectos a serem observados e o respeito ao anonimato dos envolvidos para preservar sua integridade, a observação não participante teve início no mesmo período que a pesquisa documental e prolongou-se até o momento da aplicação dos questionários. Com o auxílio de uma tabela, as observações foram registradas no diário de campo, sendo descrito o local, o dia e a situação em que ocorreram⁵¹, e tendo como ênfase a interação entre trabalhadores e público espontâneo. As considerações registradas a partir da observação direta são expostas juntamente à análise das informações coletadas através dos questionários, uma vez que os tópicos se entrelaçam e as análises se complementam.

⁵⁰ Conforme citado no início do trabalho, 'questionário' é o termo utilizado no Brasil, em Portugal adota-se o termo 'inquérito'.

⁵¹ Estas informações fazem parte da base de dados que reúne todas as dados coletados no âmbito deste estudo e estão disponíveis para consulta mediante solicitação à autora da pesquisa.

Mediante a escolha do universo – os participantes do Programa Consciência Funcional - foi definida a amostra probabilística casual estratificada, uma vez que o universo foi dividido em três estratos que correspondem aos cargos exercidos pelos funcionários, assegurando assim que a amostra teria representantes dos diferentes posto de trabalho. Determinou-se que o questionário seria aplicado em 20% dos funcionários que ocupam os cargos de atendente, recepcionista ou vigilante. O principal critério para a construção da amostra foi a participação do funcionário em alguma das etapas do Programa Consciência Funcional em anos anteriores à 2010. Feita a relação com os nomes dos trabalhadores que participaram do Programa, foram sorteados representantes de cada grupo de funcionários, chegando a um total de 23 questionários respondidos, o que significa 20% dos funcionários que ocupam os cargos de atendente, recepcionista ou vigilante, mediante o critério estabelecido.

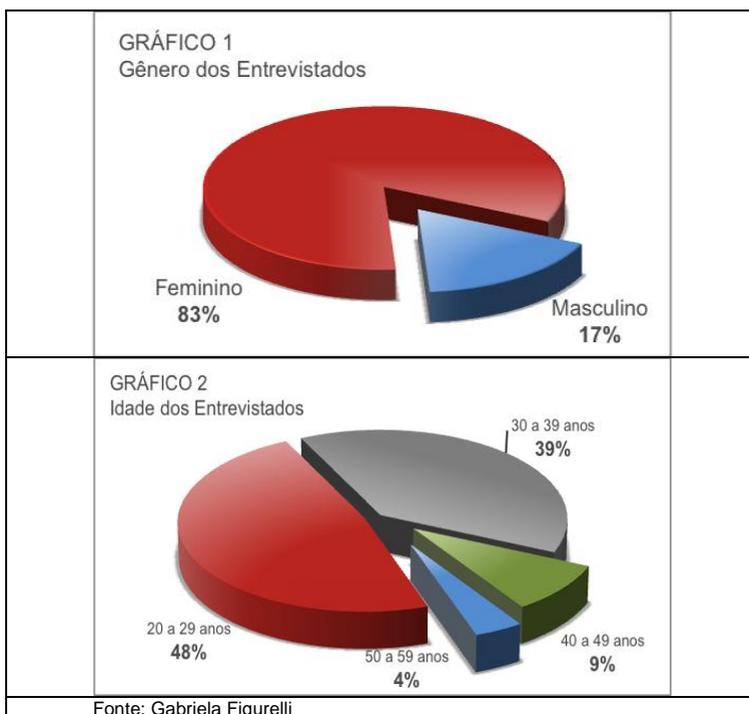
Aplicados nos últimos dias de janeiro de 2010 no interior do Museu, os questionários foram respondidos pessoalmente pelos funcionários, mediante a apresentação e a justificativa do estudo por parte da pesquisadora, a qual assegurou o sigilo quanto à identificação dos respondentes. Com o intuito de não prejudicar a rotina do Museu, os formulários foram aplicados individualmente ou em duplas, sobretudo na parte da manhã quando o movimento de público é menor.

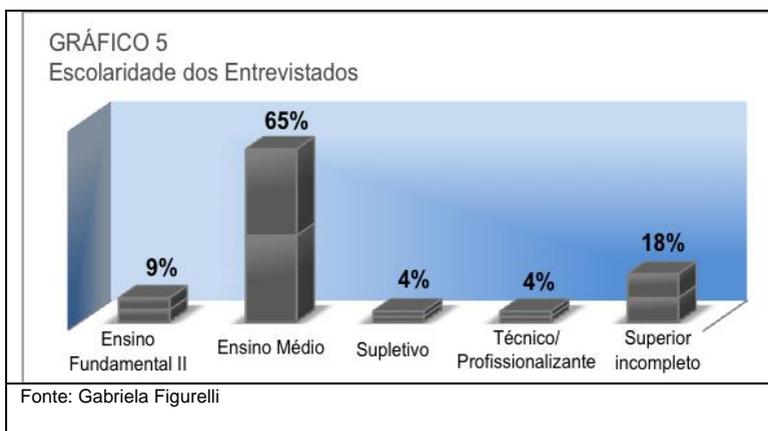
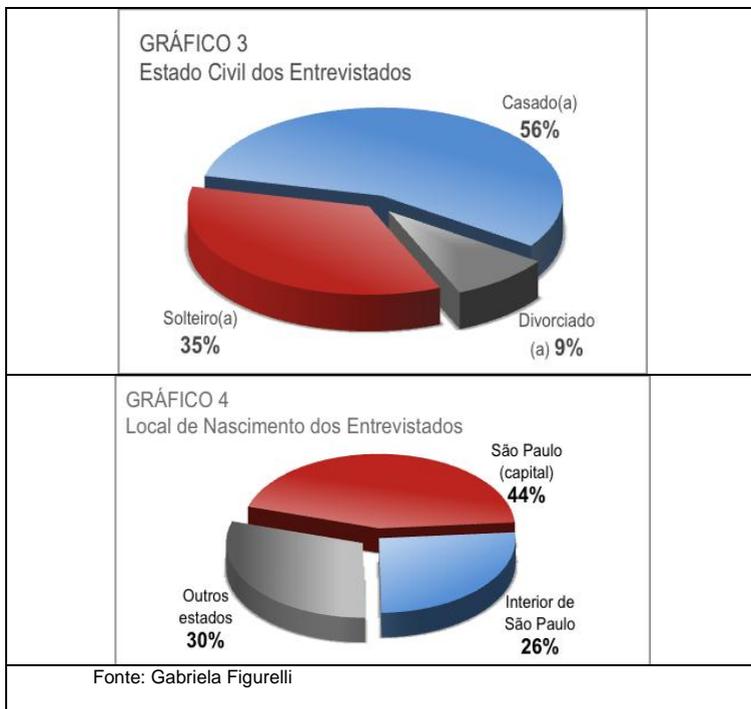
Composto por 39 questões divididas em quatro grupos: ‘características sociodemográficas’; ‘práticas culturais, de lazer e entretenimento’; ‘contexto profissional’; ‘percepções sobre museu, patrimônio e público’, o questionário é formado por quatro tipos de questão: fechada, aberta, múltipla escolha e ordenação.

4.1.1 Contexto Sociodemográfico dos Funcionários Entrevistados

No âmbito desta investigação, entende-se que conhecer o contexto pessoal do funcionário proporciona

subsídios para a elaboração de atividades no Programa Consciência Funcional que, estando alinhadas às características dos trabalhadores atendidos pelo Programa, são capazes de responder às suas necessidades e também ampliar o efeito desejado com o Programa Consciência Funcional, o qual é objeto de estudo desta investigação. Para tanto foram elaboradas questões relacionadas aos aspectos sociodemográficos dos entrevistados que podem ser conferidas nos Gráficos a seguir.





De acordo com os dados coletados através do questionário, pode-se afirmar que o perfil do trabalhador da Pinacoteca do Estado, que ocupa o cargo de atendente, recepcionista ou vigilante é predominantemente feminino (83%), possui entre 20 e 29 anos de idade (48%), sobretudo casado (56%), tem completo o Ensino Médio (65%) e nasceu na cidade de São Paulo (44%). Logo, desenvolver atividades que levem em conta características pessoais dos funcionários é um elemento capaz de potencializar o envolvimento dos indivíduos e conseqüentemente, os resultados do Programa.

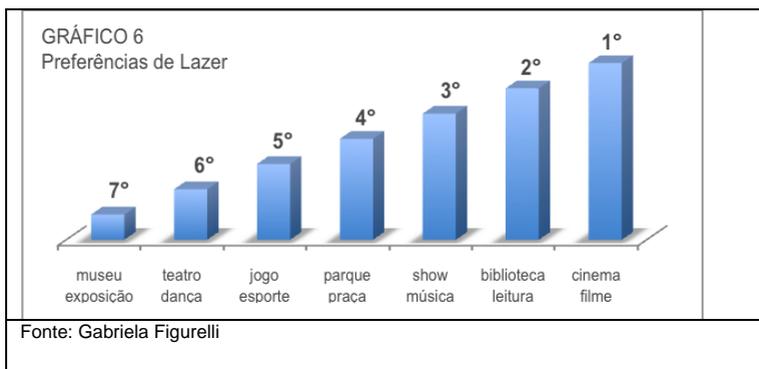
Referente ao nível de escolaridade dos entrevistados, há que ser adicionado uma informação pertinente. A parcela de trabalhadores entrevistados que afirmou ter o ensino superior incompleto (18%), participa de um programa de incentivo aos estudos desenvolvido pelo Núcleo de Recursos Humanos da Pinacoteca, o qual subsidia uma parte da mensalidade do curso de graduação dos funcionários. Este fato demonstra a preocupação da Instituição em contribuir para elevar o nível de escolaridade de seus colaboradores e reflete um dos princípios básicos do museu: a educação, demonstrando assim a coerência entre o discurso e a prática.

4.1.2 Práticas Culturais, de Lazer e Entretenimento

Para conhecer as preferências de lazer e entretenimento dos funcionários e suas práticas culturais favoritas foi criada uma questão de ordenação o qual o entrevistado deveria classificar as opções de acordo com sua preferência. Esta questão teve como objetivo principal verificar se a ida ao museu configura-se em uma das opções de lazer preferidas dos funcionários.

Deste modo, em relação às práticas culturais, de lazer e entretenimento dos funcionários, identificou-se que a atividade mais citada foi 'Cinema/Filme', sendo também a que mais vezes apareceu como a primeira opção de lazer dos entrevistados. 'Biblioteca/Leitura' e 'Show/Música' são, empatadas, a segunda opção de lazer na preferência dos

respondentes. 'Parque/Praça' é a escolha que aparece mais vezes como quarta opção de lazer, seguida por 'Jogo/Esporte' como quinta opção, 'Teatro/Dança' como sexta e 'Museu/Exposição' como a sétima alternativa para as horas livres. Estes dados revelam que a ida ao museu ou exposições constitui-se na última opção de atividade para as horas de lazer dos entrevistados, conforme mostra o Gráfico 6⁵²



Segundo Almeida (2005 *apud* Koptcke *et al.* 2009), pesquisas realizadas na Europa, nos Estados Unidos da América, no Canadá e na América Latina evidenciaram as relações existentes entre renda, escolaridade e visitas a museus e a outros equipamentos culturais. De acordo com a investigadora, as pesquisas mostram que quanto mais baixo o nível de instrução, menor a presença de consumidores de produtos culturais. Ocorrência similar pode ser apurada no presente estudo visto que 61% do público espontâneo que respondeu o questionário estudou até o Ensino Médio⁵³. Porém a situação guarda um diferencial: embora o primeiro grupo de entrevistados [funcionários da Pinacoteca] tenham

⁵² Os dados referentes ao Gráfico 6 estão detalhados na seção 'Apêndices', na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico cadenosociomuseologia.ulusofona.pt/.

⁵³ Estes dados são apresentados no sub-capítulo 4.2, intitulado 'Considerações Feitas pelo Público Espontâneo da Pinacoteca do Estado'.

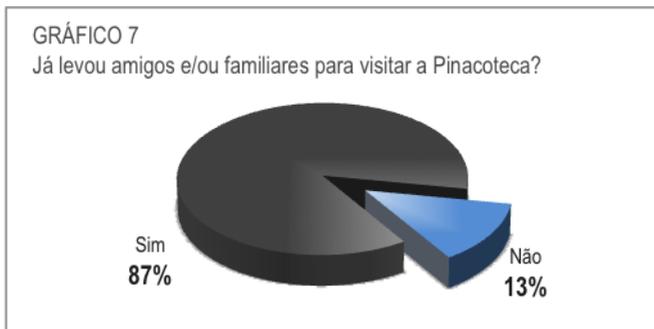
menos tempo de estudo se comparado ao segundo grupo de entrevistados [público espontâneo do Museu], eles têm acesso facilitado a um espaço cultural, diferentemente do que ocorre com a maioria da população que possui situação financeira e nível de escolaridade semelhante a deles.

Por trabalhar num museu, os entrevistados conhecem seu funcionamento, suas regras, sua programação, enfim, sabem o que esperar de um museu, sabem qual a postura esperada de um visitante e portanto não há motivos para existir receio ou insegurança em freqüentar outros museus, já que dominam os códigos deste tipo de instituição cultural. Mas não é o que acontece, visto que 'Museus/Exposições' é a última opção de lazer para os momentos livres dos entrevistados. E neste ponto configura-se um desafio para o Museu, ou mais especificamente para o Programa Consciência Funcional: *Como despertar seu interesse pelos bens e serviços culturais? Como estimular a freqüência de seus trabalhadores em espaços culturais?*

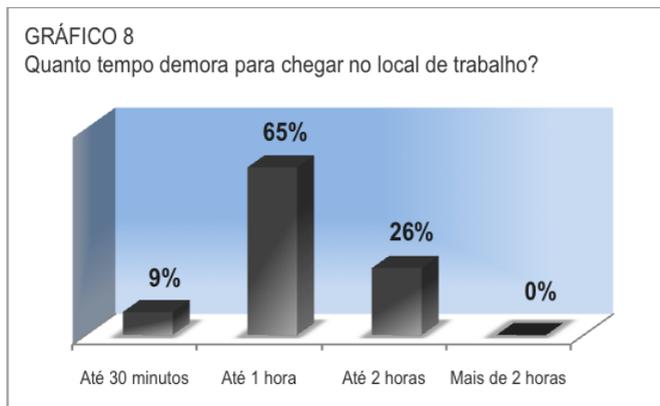
Além da relação estabelecida entre escolaridade e consumo cultural, há que se mencionar a influência da urbanização nos hábitos culturais da sociedade. Levando em consideração o conturbado contexto social que configura a vida na cidade de São Paulo, como em outras grandes cidades, acredita-se ser possível relacionar demais fatores que inibem a procura por museus ou outros espaços culturais. García Canclini (2000 *apud* Koptcke *et al*, 2009, p.12) ressalta "a diminuição de freqüência a espaços públicos relacionados à oferta cultural clássica, em consequência das características de complexificação da vida urbana, como disponibilidade de tempo, dificuldade nos deslocamentos e medo da violência urbana." Estes fatores enquadram-se perfeitamente na realidade dos entrevistados que, ao viver numa metrópole convivem com os desafios urbanos de forma cada vez mais intensa. A distância entre a residência e o museu, os custos com o transporte de um passeio em família ou amigos, a preocupação com a violência urbana, podem sim dificultar a freqüência em museus, bem como em outras instituições culturais. Contudo é importante compreender a necessidade de privilegiar momentos de lazer, aspecto essencial para a

saúde integral e para o combate ao estresse mental, físico e psicológico do ser humano. (Santos, M. 2009)

O Gráfico 7 relata que a grande maioria dos entrevistados (87%) já levou amigos e/ou familiares para visitar a Pinacoteca, o que sinaliza o reconhecimento que os funcionários atribuem ao Museu, seja por considerá-lo uma opção de lazer, seja pelo apreço ao seu local de trabalho.



Fonte: Gabriela Figurelli



Fonte: Gabriela Figurelli

Visto que a Pinacoteca do Estado de São Paulo localiza-se numa metrópole com grande dimensão territorial, a qual apresenta problemas no tráfego urbano, é comum que os moradores da cidade enfrentem grandes deslocamentos entre

suas residências e locais de trabalho, e por esta razão, empreguem parte de seu dia no trânsito. Embora seja corriqueiro à maioria da população paulistana, esta situação gera uma tensão e um desgaste emocional muito grande, o que pode repercutir no rendimento profissional do funcionário. Com o intuito de conferir o tempo que o trabalhador leva de sua residência até a Pinacoteca e assim perceber o nível de seu desgaste, fez-se a pergunta aos entrevistados, o qual está relatada no gráfico a seguir.

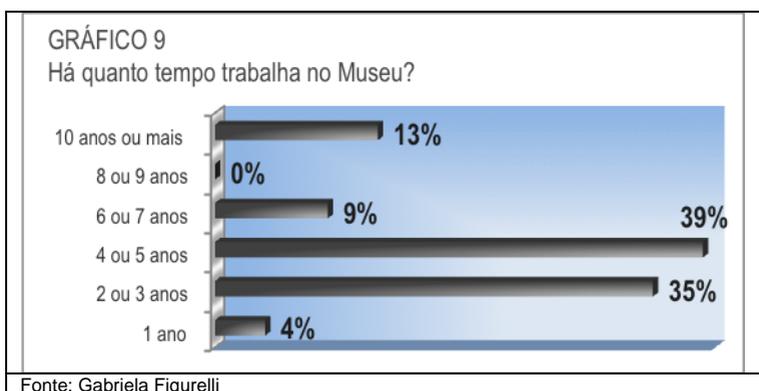
Ainda que a maior parte dos entrevistados (65%) tenha dito que leva até 1 hora para chegar no local de trabalho, uma parcela significativa (26%) afirmou levar até duas horas para chegar na Pinacoteca. Estes dados devem ser levados em consideração no momento de elaborar atividades para o Programa, ainda que estes dados não reflitam diretamente na avaliação sobre a rotina de trabalho, respondida pelos entrevistados.

4.1.3 Contexto Profissional dos Entrevistados

O contexto profissional do funcionário da Pinacoteca configura-se num conjunto de elementos de extrema importância para o desenvolvimento deste estudo. Através das informações coletadas busca-se um entendimento sobre o comportamento de determinado grupo de funcionários da Pinacoteca em seu local de trabalho. A complexidade do tema reflete a diversidade dos fatores que ele engloba, como a motivação do funcionário, sua satisfação no trabalho, seu desempenho profissional, as relações interpessoais, o clima organizacional, assim como o significado atribuído ao trabalho. Compreender o contexto profissional do trabalhador, perceber o seu envolvimento com a Instituição e conhecer sua opinião sobre o Programa Consciência Funcional são os principais objetivos deste conjunto de questões, cujo o tema é o ambiente de trabalho dos entrevistados.

Embora 83% dos trabalhadores entrevistados tenham afirmado possuir outras experiências profissionais antes de trabalhar no Museu, nenhum deles havia trabalhado em

instituições culturais anteriormente, o que demonstra a importância de realizar atividades esclarecedoras sobre a dinâmica e as particularidades do trabalho em uma organização cultural ligada à memória, à identidade, à educação. Esta constatação, a qual já foi relatada como um dos objetivos estabelecidos pelo Programa Consciência Funcional nos anos de 2003 e 2004, necessita ser tratada como prioridade dentro do Programa, uma vez que o funcionamento de um organização cultural demanda posturas específicas e diferenciadas de outros tipos de organizações.



Questionados sobre o tempo de trabalho que possuem na Pinacoteca, a maior parte dos respondentes (74%) disse trabalhar no Museu há 2, 3, 4 ou 5 anos. A baixa rotatividade de funcionários é um indicativo significativo a ser verificado junto ao Núcleo de Recursos Humanos, uma vez que o investimento na formação e desenvolvimento do trabalhador configura-se em importante recurso da Instituição.

A auto-estima de um funcionário está intimamente ligada à valorização de sua função, quer este reconhecimento parta de seus superiores, seus colegas ou mesmo seus familiares e amigos. A autoconfiança de um funcionário aumenta a medida que ele desenvolve consciência sobre as responsabilidades que envolvem cada uma das funções e da contribuição de todos os cargos para o êxito de uma

instituição, reconhecendo assim a relevância que todos os postos de trabalho têm para uma organização. Por este motivo, foi elaborada a questão ‘Qual a importância de sua atividade para o funcionamento da instituição?’, para investigar se o funcionário reconhece a importância de seu trabalho para o funcionamento do Museu, ou não.

As respostas, apresentadas nas Tabelas 1, 2 e 3, foram analisadas em três conjuntos a partir dos cargos exercidos pelos entrevistados - atendente, recepcionista e vigilante - visto que cada uma das funções possui suas responsabilidades e particularidades.

TABELA 1

Para você, **vigilante**, qual a importância de sua atividade para o funcionamento da instituição?

A segurança para o museu

Colaboração no atendimento aos visitantes e muita atenção aos mesmos

Segurança do museu

Fonte: Gabriela Figurelli

Para além do item segurança, citado pelos vigilantes entrevistados, vale mencionar que um dos respondentes assume como responsabilidade a colaboração no atendimento aos visitantes, palavras que revelam envolvimento com os colegas de trabalho responsáveis pelo atendimento, e conseqüentemente com a Instituição.

TABELA 2

Para você, **recepcionista**, qual a importância de sua atividade para o funcionamento da instituição?

Sou da recepção e o bom atendimento faz parte do meu trabalho

Relacionamento com pessoas

É de ser um bom funcionário

Trabalho com disposição, e gosto do que faço

Fonte: Gabriela Figurelli

Ainda que as respostas dos recepcionistas entrevistados tenham revelado aspectos positivos, eles não conseguiram expressar o entendimento que têm sobre a importância de seu trabalho. Talvez por não terem clareza disto ou por não terem compreendido a questão.

TABELA 3

Para você, **atendente**, qual a importância de sua atividade para o funcionamento da instituição?

A satisfação do cliente, ou seja, estar recepcionando com excelência para que o mesmo se sinta à vontade

Hoje infelizmente ela não é reconhecida, mas eu acho que sem a minha atividade o museu não funcionaria

Auxiliando na informação para com os visitantes

Porque os atendentes [são] a segurança do museu

Atender o melhor possível e ter as informações corretas

Acredito que o atendimento tenha uma grande importância por estar diretamente ligado ao público, que é a função da existência deste espaço

A minha importância é estar sempre bem informada das coisas que estão acontecendo no museu. Ser sempre simpática e educada, isso eu acho que é o mais importante a educação é sempre em primeiro lugar

Se relacionar com o público em geral de modo agradável

Orientar o público de forma clara e objetiva, fazendo os mesmos levarem uma boa imagem da instituição

É muito importante porque se não viermos trabalhar o museu não funciona

De toda porque somos a ferramenta principal para que o museu funcione de terça a domingo

Minha atividade é muito importante, pois para o museu ser reconhecido temos que saber abordar um visitante com todo cuidado e respeito, tendo empatia para ele sempre voltar ao museu e ficar satisfeito

Ela é uma das mais importantes pelo contato direto ao público, temos a missão de representar a instituição

Um bom atendimento aos visitantes, a preservação [às] obras de arte e zelar pelo patrimônio público

É de grande importância porque nós que recebemos os visitantes e [ao] mesmo tempo apresentamos as regras do espaço

Primordial pelo fato de [prevenir] com que nada possa acontecer com as obras

Fonte: Gabriela Figurelli

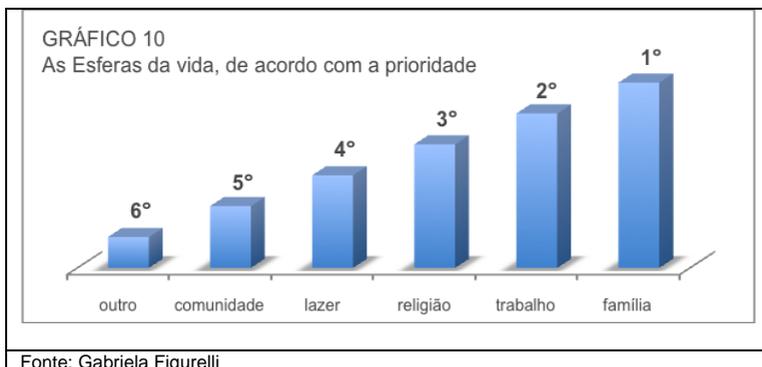
Dentre os três conjuntos de respostas analisados, foram os atendentes entrevistados que expressaram maior consciência da importância de sua função para o Museu. Ao dizer: “acredito que o atendimento tenha uma grande importância por estar diretamente ligado ao público, que é a função da existência deste espaço”, ou “orientar o público de forma clara e objetiva, fazendo os mesmos levarem uma boa imagem da instituição”, ou ainda “ela [a atividade] é uma das mais importantes pelo contato direto ao público, temos a missão de representar a instituição”, os entrevistados mostram que possuem discernimento sobre a importância de sua atuação para o funcionamento da Pinacoteca e a responsabilidade que seu cargo envolve. Entretanto, esta consciência não é unânime entre a equipe e neste ponto coloca-se uma oportunidade de atuação para o Programa Consciência Funcional: estimular a compreensão dos trabalhadores acerca da importância e do contributo de sua função para o Museu.

Tendo como finalidade verificar a centralidade, o sentido que o funcionário atribui ao trabalho em sua vida, criou-se uma questão na qual diferentes esferas deveriam ser ordenadas de acordo com a opinião do entrevistado. A centralidade do trabalho refere-se à importância que o indivíduo atribui ao labor, comparando-o às outras esferas de vida, como família, lazer, religião e comunidade.

Segundo as informações relatadas no Gráfico 10⁵⁴, para grande parte dos entrevistados a maior prioridade em suas vidas é a ‘Família’, seguida pelo ‘Trabalho’ como a segunda prioridade, ‘Religião’ como terceira prioridade, ‘Lazer’ e ‘Comunidade’ empatadas como quarta prioridade. Estas informações podem-se ser constatadas em outros pesquisas que investigam a centralidade do trabalho. De acordo com Borges (2004, p.11), esses resultados seguem “a tendência observada em outros estudos no país, indicando, simultaneamente, a relativa estabilidade cultural e a influência

⁵⁴ Os dados referentes ao Gráfico 10 estão detalhados na seção ‘Apêndices’, na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico cadenosociomuseologia.ulusofona.pt/.

da macro conjuntura na determinação deste aspecto.” A circunstância econômica vivida no país leva o indivíduo a priorizar seu emprego dada a instabilidade do mercado de trabalho.



A respeito da rotina de trabalho, foi pedido para cada entrevistado avaliar a sua. No que 56% dos funcionários entrevistados responderam que a consideram ‘agradável’, 35% qualificam como ‘muito agradável’ e 9% dos entrevistados consideram-na ‘pouco agradável’. Ainda que a grande maioria dos respondentes (91%) considerem sua rotina de trabalho ‘agradável’ ou ‘muito agradável’, há que se atentar para os 9% que avaliam-na como ‘pouco agradável’.

Tendo como intenção verificar a satisfação no trabalho a partir das relações interpessoais, foi perguntado aos entrevistados como eles avaliam o seu relacionamento com o chefe e/ou superior e também com os colegas de trabalho. 39% dos respondentes consideram ter uma relação ‘muito agradável’ com seu chefe e/ou superior, enquanto 61% consideram o relacionamento como ‘agradável’. Sobre a convivência com os companheiros ocorre uma inversão, 52% dos entrevistados qualificam seu relacionamento com os colegas de trabalho como ‘muito agradável’ e 48% caracterizam a relação como ‘agradável’. Vale citar que nenhum respondente optou pelas alternativas ‘pouco agradável’ ou ‘desagradável’, fato que pode, ou não, ter sido

impulsionado pela presença da pesquisadora no espaço de aplicação do questionário, embora tenha sido assegurado o sigilo da identidade dos funcionários.

Ainda que o tema das relações interpessoais no trabalho seja muito mais complexo e demande uma análise extensa e aprofundada, no âmbito deste estudo o objetivo é conhecer a opinião do respondente e apurar como se sente no local de trabalho em convívio com a equipe do Museu. Isto por que acredita-se que a convivência também influencia no nível de satisfação que o funcionário nutre por seu emprego. Um ambiente de trabalho amistoso é capaz de colaborar para que o indivíduo sinta-se parte de um grupo e perceba a importância de sua atuação para a Instituição.

De acordo com Cunha; Rego; Cunha & Cabral-Cardoso (2007, p.190), o relacionamento com colegas de trabalho e com a chefia é considerado um dos diversos fatores influentes para o nível de satisfação do funcionário. Isto porque o estilo de liderança do supervisor, assim como a convivência com os colegas, possibilita ao trabalhador desenvolver a sua atividade laboral num contexto social agradável e gratificante, fazendo com que o ambiente humano possa funcionar como fonte de apoio e de bem-estar relacionais. Para Cunha *et al* (2007, p.190), os membros de grupos coesos tendem a mostrar-se mais satisfeitos do que membros de grupos pouco coesos.

Com o objetivo de apurar se um ambiente de trabalho que ofereça oportunidades de aprendizado para o funcionário, estímulos para sua formação e seu desenvolvimento, é capaz de influenciar na satisfação do trabalhador e contribuir para o seu bem-estar, o questionário aborda o tema através de algumas questões.

Aos participantes da pesquisa foi perguntado se eles identificam algo na Pinacoteca que lhe ajude a entender melhor um museu. O intuito da questão era conferir se os funcionários percebem o Programa Consciência Funcional como um auxílio para o entendimento do que é um museu e das peculiaridades que compõem uma instituição cultural. Ainda que 91% dos entrevistados tenham respondido sim, que identificam algo na Pinacoteca que lhe ajude a entender

melhor um museu, menos da metade (38%) das respostas mencionam cursos, palestras, monitoria às exposições, ou o Núcleo de Ação Educativa. E, das respostas que citam iniciativas relacionadas aos aspectos educativos, apenas uma refere-se ao Programa Consciência Funcional, nomeadamente ao trabalho desenvolvido pela educadora responsável pelo Programa.

TABELA 4

Você, **vigilante**, identifica algo na Pinacoteca que lhe ajude a entender melhor a instituição chamada 'Museu' ?

Os cursos promovidos

As exposições e a quantidade de visitantes

Pintura

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 5

Você, **repcionista**, identifica algo na Pinacoteca que lhe ajude a entender melhor a instituição chamada 'Museu' ?

São os cursos

Relacionamento

A cultura

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 6

Você, **atendente**, identifica algo na Pinacoteca que lhe ajude a entender melhor a instituição cultural chamada 'Museu' ?

Ação Educativa

[afirmou mas não respondeu]

As obras

O acervo

Espaço, a arquitetura em si

As monitorias que temos com os educadores

A partir das monitorias

O valor cultural das obras

Os treinamentos que temos com a Stella ⁵⁵
A organização em si
Conhecimento
Quando há agendamento com os monitores para termos uma monitoria
Diversidade de exposições
O contexto histórico da Pinacoteca
As palestras que temos e os cursos que a própria Pinacoteca tem a oferecer

Fonte: Gabriela Figurelli

As informações, descritas nas Tabelas 4, 5 e 6 demonstram que a identidade do Programa não é clara para a equipe do Museu que participa destas atividades, uma vez que os entrevistados não reconhecem um dos principais objetivos do Programa que é ampliar o conhecimento sobre as especificidades da instituição cultural em que atuam e sobre os conceitos de patrimônio, museu, arte e cultura.

Situação semelhante foi proposta na questão posterior. Questionados se identificam algo na Pinacoteca que lhe ajude a trabalhar melhor, 78% dos participantes responderam 'sim' e 22% responderam 'não'. Daqueles que responderam positivamente, 33% dos entrevistados citaram a relação com colegas e superiores, sinalizando a importância de se promover um ambiente de trabalho cooperativo e agradável para o rendimento dos funcionários. E apenas 16% entrevistados mencionaram tópicos relacionados ao Núcleo de Ação Educativa ou ao Núcleo de Recursos Humanos, conforme pode ser visto nas Tabelas 7, 8 e 9.

TABELA 7 Você, **vigilante**, identifica algo na Pinacoteca que lhe ajude a trabalhar melhor?

O respeito e o acesso aos cursos
O ambiente e a administração
Amigos de trabalho

⁵⁵ O nome citado – Stella – refere-se a educadora responsável pelo Programa Consciência Funcional, Maria Stella da Silva.

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 8

Você, **repcionista**, identifica algo na Pinacoteca que lhe ajude a trabalhar melhor?

Cursos que fazemos, palestras etc.

Pessoas

O conhecimento do meu chefe

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 9

Você, **atendente**, identifica algo na Pinacoteca que lhe ajude a trabalhar melhor?

O valor histórico das obras de arte

Tem treinamento mas não o suficiente

Porque eu gosto de pinturas, e sempre vou conservá-las

A interação entre os funcionários

O apoio dos colegas

As boas oportunidades

A união e o respeito entre os coordenadores e os atendentes

O trabalho em equipe

O programa que temos com os deficientes físicos ou qualquer tipo de deficiência, isso me faz trabalhar sempre melhor

A comunicação

Entretenimento com o público

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 10

No tempo em que trabalha no museu, acredita que aprendeu algo novo?

Vigilante Arte, respeitar todos os públicos e cultura

Vigilante Conhecendo os setores

Vigilante Cultura

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 11

No tempo em que trabalha no museu, acredita que aprendeu algo novo?

Recepcionista	Muitas coisas no dia a dia
Recepcionista	Relacionamento pessoal e trabalho
Recepcionista	Ter contato com muitas pessoas
Recepcionista	Conhecimento cultural e trabalho em equipe

Fonte: Gabriela Figurelli

Organizado em forma de módulos que ocorrem de maneira independente e ao longo do ano, o Programa possui como característica encontros pontuais que acontecem em diferentes espaços, com pequenos grupos de funcionários. Este poder ser um dos motivos pelo qual os funcionários não fazem a associação entre o Programa e seus objetivos. Também por esta razão é que uma apresentação global do Programa faz-se importante. Expor aos funcionários a estrutura e as finalidades do Programa Educativo Consciência Funcional, contar sobre o pioneirismo e a inovação que o caracteriza, delimitar o espaço de atuação, falar da mobilização de outros funcionários e os esforços que demandam sua realização, são informações que contribuem para que os trabalhadores envolvam-se com as atividades e reconheçam a importância do Programa que estão a participar. Desta forma também evita-se a criação de expectativas erradas, que não se concretizarão por não serem o objetivo do Programa. Isto devido ao fato de, em determinados momentos, alguns participantes terem levantado questões pertinentes ao Núcleo de Recursos Humanos e não ao Núcleo de Ação Educativa.

Tendo como objetivo saber se o Museu é um espaço estimulante para seus funcionários, foi perguntado aos entrevistados se no tempo em que trabalham no Museu, aprenderam algo novo, no que 96% dos participantes da pesquisa responderam sim. Ao analisar as respostas, apresentadas nas Tabelas 10, 11 e 12, é possível verificar que elas se referem tanto ao contexto profissional como ao

contexto pessoal do entrevistado, e ainda à temática abordada na Pinacoteca - as artes visuais.

TABELA 12	No tempo em que trabalha no museu, acredita que aprendeu algo novo?
Atendente	Aceitar mudanças
Atendente	A cultura
Atendente	Ter mais comunicação
Atendente	Compreender melhor as diferenças
Atendente	O que é e significa arte e ser humano
Atendente	Aprendi a me relacionar com a diversidade
Atendente	Saber trabalhar com o público
Atendente	Conhecimento
Atendente	O valor histórico e sentimental que temos por este museu
Atendente	[afirmou mas não respondeu]
Atendente	A ter responsabilidade e comprometimento
Atendente	Aprendi coisas sobre Arte, e ser mais desenvolvida e comunicativa
Atendente	Difícil dizer pois cada dia aprendemos algo novo
Atendente	Ter mais atenção quando se fala a respeito de alguma obra de exposição
Atendente	A ser mais extrovertida

Fonte: Gabriela Figurelli

Relatos como aprender a “aceitar mudanças”, “respeitar todos os públicos”, “compreender melhor as diferenças”, “ser mais extrovertida”, “saber trabalhar com o público”, “ter responsabilidade e comprometimento”, “ser mais comunicativa”, “trabalho em equipe”, evidenciam que o Museu, enquanto local de trabalho e espaço de educação não-formal, pode constituir-se num ambiente estimulante aos seus trabalhadores, propiciando benefícios para suas vidas. Mas isto é claro, mediante uma postura receptiva do indivíduo que abre-se à novas experiências, novos aprendizados e interage profundamente com o ambiente.

Em complemento à questão anterior, fez-se uma pergunta relacionada à exposições organizadas pelo museu. Para a pergunta ‘o que mais desperta seu interesse em uma exposição de museu?’, as respostas dos entrevistados também demonstram que o museu é capaz de estimular diferentes interesses, curiosidades e percepções, não só naqueles que o visitam mas também naqueles que participam diariamente da sua existência.

As respostas relatadas nas Tabelas 13, 14 e 15, sinalizam a diversidade de olhares despertados por uma exposição e que levam os entrevistados a interessar-se pelas obras - as técnicas utilizadas e os temas retratados; pelo artista - sua trajetória, seu processo de criação, suas motivações, criatividade, imaginação; e também pela própria exposição - sua temática, as etapas da montagem até a abertura, ‘o espaço e como ele se modifica para adequar os diferentes temas de uma exposição’, nas palavras de um dos entrevistados.

TABELA 13 O que mais desperta seu interesse em uma exposição de museu?

Vigilante	Conhecer a história e o que significa a exposição
Vigilante	A maneira que um artista se expõem as artes
Vigilante	A imaginação do artista

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 14 O que mais desperta seu interesse em uma exposição de museu?

Recepcionista	Os quadros
Recepcionista	Toda história que possui
Recepcionista	É quando fala de história
Recepcionista	Conhecer a vida e o trabalho do artista

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 15	O que mais desperta seu interesse em uma exposição de museu?
Atendente	As etapas, da montagem até a abertura da exposição
Atendente	Vida do artista e sua proposta artística
Atendente	Conteúdo
Atendente	Os quadros
Atendente	A criatividade dos artistas, as cores que usam, a sua história
Atendente	Relembrar o passado, algo que não tenha vivido e é interessante saber que aconteceu
Atendente	Eu gosto mais da exposição de pinturas ainda mais se for muito antiga
Atendente	A história do artista o que o levou a fazer ou a chegar a determinados trabalhos
Atendente	As pinturas
Atendente	Ter uma monitoria para conseguir fazer a leitura das obras
Atendente	A iluminação, a montagem e com certeza quando se trata de arte acadêmica
Atendente	Como foi constituída a técnica, e a proposta do artista
Atendente	A vida da pessoa, como ele chegou até ali, o que ele passou para conseguir e o que está sendo mostrado, o que ele quer mostrar com aquilo que ele está expondo
Atendente	Depende muito das exposições cada uma desperta um tipo de interesse
Atendente	O espaço e como ele se modifica para adequar os diferentes temas de uma exposição
Atendente	O artista e sua obra

Fonte: Gabriela Figurelli

Ainda que se perceba a variedade de estímulos despertados nos funcionários, este alcance pode ser ampliado, uma vez que a maioria das respostas estão atreladas à Pinacoteca, sua tipologia de acervo e suas exposições, e demonstram assim que as idéias estão centradas sobretudo em museu de arte, que é a principal

referência dos entrevistados. No âmbito do Programa Consciência Funcional podem ser criadas ações que abordem e reflitam sobre as diversas possibilidades de patrimônio pelo qual as instituições museais zelam. Ao falar sobre patrimônio cultural material - histórico, artístico, arqueológico, paisagístico e etnográfico - e patrimônio cultural imaterial - práticas, representações, expressões, conhecimentos, saberes e técnicas -, seria possível estimular a ampliação do conceito de patrimônio, assim como suscitar a expansão do olhar dos trabalhadores, a ponto de instigá-los a conhecer outros museus.

Perceber o interesse e o envolvimento do trabalhador com a Instituição a partir de sua opinião sobre o funcionamento do Museu é o objetivo proposto para as próximas questões. Para tanto, foi perguntado aos entrevistados, 'o que melhor funciona no Museu, na sua opinião?', 'o que pior funciona no Museu, na sua opinião?' e também se 'possui alguma idéia ou sugestão para melhorar o funcionamento do Museu'. As respostas podem ser conferidas nas Tabelas a seguir.

TABELA 16

Na opinião dos **vigilantes**, o que melhor funciona na Pinacoteca:

A segurança e a ação educativa

Atendimento, ambiente de trabalho e os espaços das exposições

Pelo o que eu vejo, tudo

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 17

Na opinião dos **recepcionistas**, o que melhor funciona na Pinacoteca:

A Instituição é muito correta com os pagamentos (ou melhor os nossos direitos)

As exposições

Pagamento em dia, exposições bem elaboradas, equipes bem formadas

Não conheço o melhor funcionário

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 18

Na opinião dos **atendentes**, o que melhor funciona na Pinacoteca:

A administração em se tratando da direção, ou seja, nossos diretores desempenham um ótimo trabalho
Parte de RH trabalham de acordo com as leis
O convívio com as pessoas
A ação educativa
As atividades para grupos especiais
É difícil, pois nem tudo é 100%
Na minha opinião a parte da Ação Educativa e a Administração
As exposições são maravilhosas
O trabalho voltado a públicos especiais
Eu acho que quase tudo funciona bem
Ultimamente quase tudo tem me agradado
Acredito que seja as exposições tanto o acervo permanente como as temporárias
Direção e coordenação
Comunicação entre os atendentes
A recepção aos visitantes
Administração

Fonte: Gabriela Figurelli

Os itens mais citados na opinião dos entrevistados, de acordo com o bom funcionamento são a atuação da Direção/Administração, as exposições e a atuação do Núcleo de Ação Educativa, com destaque para o trabalho elaborado junto aos grupos especiais [PISC e PEPE], demonstrando assim que existe o reconhecimento do trabalho desenvolvido no Núcleo de Ação Educativa, através de seus programas educativos inclusivos.

TABELA 19

Na opinião dos **vigilantes**, o que pior funciona na Pinacoteca:

Limpeza
Aviso sobre exposições, e a chegada ao Museu Pinacoteca e Estação Pinacoteca

Não sei dizer

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 20

Na opinião dos **receptionistas**, o que pior funciona na Pinacoteca:

A comunicação do dia a dia

Manutenção

Falta de compreensão com os funcionários

Não conheço o pior funcionário

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 21

Na opinião dos **atendentes**, o que pior funciona na Pinacoteca:

A comunicação

Comunicação e reconhecimento de profissionais

Falta de comunicação

A falta de comunicação

A informação

Comunicação com os colegas, e as vezes com o museu na parte das outras áreas

A limpeza está deixando muito a desejar

Comunicação, ou sendo falta de informação

A sinalização

A colaboração dos visitantes, eles tem muita dificuldade para entenderem as normas do museu

Ainda um pouco mais de reconhecimento com os ótimos profissionais

Alguns visitantes sem educação, e os que querem se sentir superiores aos outros

Acho que tudo funciona

Algumas vezes a limpeza deixa a desejar

A comunicação entre os atendentes, coordenadores e outros núcleos

O horário de funcionamento

Fonte: Gabriela Figurelli

A comunicação, a limpeza e a sinalização são os itens mais citados pelos respondentes, no que refere-se ao mau funcionamento. Levando em consideração que a Pinacoteca conta com uma equipe de mais de 200 pessoas e que o volume de informações que transita numa organização cresce vertiginosamente, é previsível que existam falhas na comunicação diária. No entanto, sendo o Museu uma instituição que trabalha com conhecimentos traduzidos em informações, e tem como razão de ser o público, é importante implementar melhorias na comunicação interna da Instituição, tanto para elevar a qualidade dos serviços prestados ao público como para proporcionar melhores condições de trabalho aos seus funcionários.

Por acreditar que atendentes, recepcionistas e vigilantes possuem uma posição singular para observar a rotina de um museu e que a atuação junto ao público possibilita testemunhar o andamento dos serviços e das atividades ligadas ao visitante, é que suas opiniões fazem-se relevante, especialmente neste estudo. As impressões e opiniões expressas configuram-se no conhecimento empírico de quem está próximo ao visitante e acompanha diariamente a movimentação no interior da Instituição. Este conhecimento, formado a partir das experiências, relacionamentos e vivências, das observações e reflexões do indivíduo pode apontar aos técnicos do Museu as necessidades manifestadas pelos visitantes, assim como falhas ou ausências detectadas entre os serviços e atividades desenvolvidos pela Instituição, que precisam revistas, adaptadas, solucionadas.

Em meio aos 70% de respostas positivas obtidas na questão apresentada na Tabela 22, recebem destaque aquelas que mostraram maior pertinência ao tema do estudo, como por exemplo a sugestão de “colocar legendas bilíngües no acervo e faixas para proteção das obras”, “aprimorar nosso trabalho em equipe”, “...para a Estação Pinacoteca maior divulgação”.

TABELA 22	
	Possui alguma idéia ou sugestão para melhorar o funcionamento do Museu?
Vigilante	Levando tudo isto sobre museu onde moramos para que possam visitar com freqüência
Recepcionista	A comunicação precisa melhorar
Recepcionista	Mais organização na infra-estrutura pessoal
Recepcionista	Gostaria que os nossos superiores fosse mais humanos com nós funcionários
Atendente	Cada Núcleo cuida do seu departamento
Atendente	Salário merecido e jornada de trabalho reduzida = funcionários mais comprometidos
Atendente	Ter algo que motive os funcionários (plano de carreira, salários compatíveis com outros museus)
Atendente	Colocar legendas bilíngües no acervo e faixas para proteção das obras
Atendente	Acho que deveria ser trabalhado melhor as folgas
Atendente	Ouvir a opinião dos funcionários
Atendente	Eu acho que deveriam colocar catracas nas portas de saída do museu
Atendente	Mais divulgação desses espaços culturais e exposições
Atendente	Precisamos aprimorar nosso trabalho em equipe
Atendente	Que melhorasse a comunicação no espaço que trabalhamos
Atendente	Para a Pinacoteca não, para a Estação Pinacoteca maior divulgação pois a Pinacoteca já tem um nome e a Estação fica esquecida apesar de ser a mesma administração
Atendente	Poderia mudar o horário de funcionamento, abrir mais cedo e fechar mais cedo

Fonte: Gabriela Figurelli

Certamente que, muito do que foi apontado pelos respondentes já foi identificado pelos técnicos e Direção do Museu, mas o fato aqui tratado não resume-se apenas ao conteúdo da sugestão, ele estende-se à postura do funcionário que analisa, participa e envolve-se com a rotina do

Museu. A medida que se cria oportunidade para o funcionário expressar constatações que sejam proveitosas à Instituição, estimula-se a participação, o interesse, a observação, a responsabilidade para com o Museu, podendo, conseqüentemente, alcançar um maior envolvimento do funcionário com seu ambiente de trabalho e também promover a elevação da auto-estima do trabalhador, uma vez que sua participação foi reconhecida. Importante dizer que, toda vez que se abre um canal de escuta ao funcionário, cria-se uma expectativa de resolução dos problemas que se não forem concretizados geram frustração. Caso esta estratégia seja adotada, é preciso que seja muito bem planejada e aplicada.

A opinião dos entrevistados sobre o Programa Consciência Funcional também foi investigada através de questões cuja finalidade era observar o entendimento e o envolvimento do trabalhador com o Programa Educativo. Assim, foi perguntado se, na opinião do entrevistado, o Programa Consciência Funcional teria alguma utilidade, ao que 91% dos participantes da pesquisa responderam sim e 9% responderam não.

TABELA 23

Para você, **vigilante**, o Programa 'Consciência Funcional' tem alguma utilidade?

Conhecimento do que é Pinacoteca (acervo) (Público e cultura)

Para todos conhecer melhor

Cultural

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 24

Para você, **receptionista**, o Programa 'Consciência Funcional' tem alguma utilidade?

Nós conhecemos museus diferentes

Aprendo a conhecer o museu

[afirmou mas não mencionou qual a utilidade em sua opinião]

O conhecimento profissional

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 25

Para você, **atendente**, o Programa 'Consciência Funcional' tem alguma utilidade?

Aprimorar
Para melhorar o relacionamento interno (funcionários)
Para melhorar o atendimento
Melhorar a qualidade no trabalho
Atividades que fazemos para saber mais sobre museu
Melhorar a interação entre funcionários
Ele nos ajuda a compreender o visitante e como devemos abordá-los
Ao desempenho se tornar melhor
Aprendizado
É a ferramenta essencial para qualquer desenvolvimento institucional
Melhorar o conhecimento e a capacidade de cada um com[como] profissional
Pois nos reciclamos
Mostra alguns pontos sobre o nosso ambiente de trabalho e até mesmo o dos outros setores
Melhorar nosso desenvolvimento

Fonte: Gabriela Figurelli

A maior parte das respostas apresentadas nas Tabelas 23, 24 e 25 evidenciam a relação que os entrevistados estabelecem entre o Programa Consciência Funcional e a melhoria no trabalho, no relacionamento com os colegas, no entendimento sobre o museu e o público. Ainda que a aprovação do Programa por parte dos entrevistados seja grande e a percepção identificada na maioria das respostas aponte para a melhoria do trabalho dos funcionários, a clareza sobre a finalidade do Programa e seus principais objetivos não é comum à todos os envolvidos. A apresentação do Programa é um aspecto que pode ser melhor abordado em uma de suas atividades para desta maneira, buscar uma maior participação e compreensão dos funcionários a respeito do Programa, como já foi sugerido anteriormente. Explicitar aos participantes que um dos objetivos assumidos pelo Programa é ampliar a percepção

dos funcionários em relação aos diferenciais do trabalho em uma instituição cultural pública, e também promover uma maior inserção e comprometimento no trabalho desenvolvido dentro do Museu

Solicitadas sugestões para melhoria do Programa Consciência Funcional, 30% dos entrevistados manifestaram suas considerações as quais podem ser conferidas na Tabela 26. Embora nem todas as sugestões pertençam à alçada do Programa, todas as indicações devem ser respeitadas e levadas em consideração. Destaca-se os comentários espontâneos que parabenizam o Programa e desta forma reconhecem o êxito do trabalho desenvolvido pelo Núcleo de Ação Educativa.

TABELA 26		Possui alguma sugestão para melhorar o Programa 'Consciência Funcional'?
Vigilante		Respeito por todos os setores
Vigilante		Elaborar mais projetos para que leve tudo isto, a pessoas que não sabem o que é museu
Recepcionista		Falta conhecermos o Museu da Língua Portuguesa
Recepcionista		Mais consciência dos trabalhadores
Atendente		Procurar alguma maneira de todos os funcionários falarem uma linguagem só
Atendente		Avaliar bem o espaço e ver o que realmente está relacionado à ele
Atendente		Mais respeito com todos os profissionais da instituição que é fundamental
Atendente		'Tá' ótimo do jeito que está
Atendente		Eu acho que a Stella [responsável pelo Programa] já faz um ótimo trabalho
Atendente		Não, pois o projeto "Consciência Funcional" está de parabéns, é bem criativo e uma grande aprendizagem
Atendente		No momento não pois para mim está muito bom, eu aprendi muito com esse projeto espero que nunca venha acabar

Fonte: Gabriela Figurelli

Dando seguimento à reflexão, foram criadas questões tendo como intuito conferir se os trabalhadores usufruem das oportunidades ofertadas pelo Museu, uma vez que conhecem todos os serviços e têm acesso à programação da Instituição.

A Pinacoteca do Estado conta em sua estrutura com uma biblioteca aberta aos interessados na história da arte brasileira em geral. Com acervo voltado para as artes plásticas e visuais, a Biblioteca Walter Wey oferece acesso aos catálogos das exposições realizadas pela Pinacoteca, publicações sobre o Museu e os artistas que compõem o acervo, além de periódicos como jornais e revistas de interesse geral. Com o objetivo de verificar se a temática abordada pela Pinacoteca – as artes – desperta o interesse dos funcionários a ponto deles buscarem maiores informações na Biblioteca, foi lhes perguntado se utilizariam a Biblioteca da Instituição, ao que 43% dos entrevistados responderam sim e 57% responderam não.

Levando em consideração que os atendentes do Museu participam de um rodízio dos locais de trabalho e que a Biblioteca é um destes espaços, é previsível que o funcionário quando lá se encontra utilize o acervo, justificando assim o número expressivo de utilizadores da Biblioteca, uma vez que pesquisas apontam que os brasileiros lêem pouco se comparado a outras nações. Contudo, o interesse dos funcionários não é unânime como pôde ser constatado na observação direta feita sobre o local. Em três dos cinco dias de pesquisa e observação realizadas na Biblioteca Walter Wey, foi possível observar que os atendentes que lá trabalhavam naqueles dias manusearam publicações relacionadas à arte, assim como catálogos das exposições, além do jornal diário. Ou seja, muitos mas não todos os funcionários esboçaram interesse.

4.1.4 Percepções dos Entrevistados sobre Museu, Patrimônio e Público

O quarto e último grupo de questões tem como temática o museu, o patrimônio e o público, e relata a idéia

que cada entrevistado constrói sobre os referidos assuntos. Tem como propósito observar a compreensão que os mesmos têm sobre os temas que fazem parte da sua rotina profissional e perceber se estão em sintonia com os valores da Instituição, ainda que não seja possível determinar se o Programa Consciência Funcional exerce influência na opinião dos entrevistados ou não.

Interrogados sobre qual seria o papel de um museu para a cidade e para as pessoas, os entrevistados concederam suas respostas as quais são relatadas na Tabela 27, 28 e 29. Através de uma análise das respostas foi possível perceber quais imagens os funcionários têm sobre museu e quais responsabilidades associam a este tipo de instituição cultural.

TABELA 27

Na opinião dos **vigilantes**, o papel de um museu para a cidade, para as pessoas é:

Traz cultura, arte, lazer, cursos

Ter conhecimento, tudo sobre museu e levar a outros

Lembra da importância do nosso passado

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 28

Na opinião dos **repcionistas**, o papel de um museu para a cidade, para as pessoas é:

Passar cultura para o público de todos os níveis sociais

Conhecimento e muita informação

Trazer sempre coisas novas

Aprendizagem e o conhecimento cultural, lazer

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 29

Na opinião dos **atendentes**, o papel de um museu para a cidade, para as pessoas é:

Levar conhecimento de arte, ao mesmo tempo em que se diverte

Preservar a história e mudar a história

Formar um cidadão mais consciente
De passar a cultura
Trazer o que [há] de melhor na cultura e incentivar a criatividade
Trazer a lembranças, fotos, fatos, objetos, etc... que o tempo deixou para trás
Mostrar todas as culturas do mundo
Passar para as pessoas conhecimento cultural
Inclusão social
Uma forte escola. Rica de conhecimentos a serem descobertos
Muito importante para as nossas vidas além de ser um aprendizado para todos os tipos de público
Para as pessoas que se interessem mais pelo que temos na arte, pessoas que fizeram suas vidas mudarem pintando. Para a cidade um interesse mesmo pela cultura
Transmitir conhecimentos
Os museus em si trazem histórias que tem importância para o desenvolvimento cultural
Integração, diversidade de culturas, lazer educativo

Fonte: Gabriela Figurelli

Os termos mais recorrentes nas respostas dos entrevistados são: 'cultura', dez vezes apontada, 'conhecimento e/ou informação', com sete citações, 'aprendizagem, aprendizado e/ou educação', cinco vezes referenciados, 'história, passado e/ou lembranças', com quatro aparições, 'integração, inclusão social e/ou cidadania', mencionadas quatro vezes e 'lazer e/ou diversão' indicados também quatro vezes.

De um modo geral, os participantes da pesquisa associam ao museu o papel de proporcionar cultura, educação, conhecimento e diversão à população, através do acesso à história e à memória retratadas em seu acervo. Esta caracterização aproxima-se da imagem que a sociedade faz do museu, de acordo com investigações promovidas junto à população.

O destaque fica por conta da citação de termos como 'integração', 'inclusão social', 'cidadania', 'todos os públicos' nas respostas dos entrevistados e que expressam a

percepção dos funcionários sobre as realizações efetuadas pela Instituição que eles integram. Estas interpretações feitas pelos entrevistados correspondem aos anseios da Pinacoteca e manifestam-se nos serviços, nas atividades, e na própria postura da Instituição.

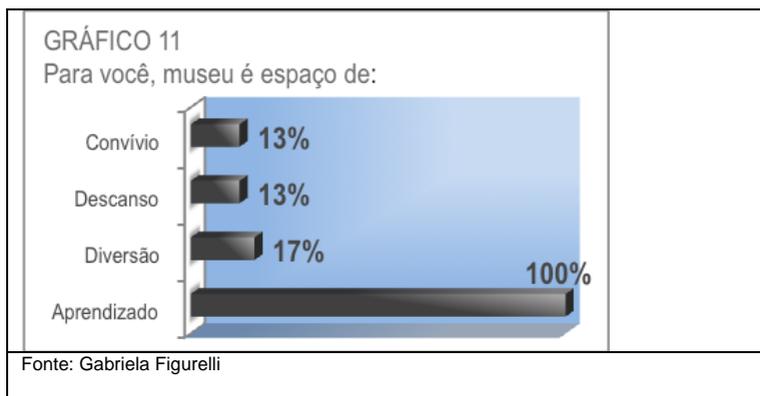
Respostas como 'trazer sempre coisas novas', 'preservar a história e mudar a história', 'incentivar a criatividade', demonstram que os funcionários atrelam ao papel do museu um caráter inovador, idéia que a Museologia contemporânea intenciona desenvolver entre os profissionais e os públicos de museus.

O termo 'cultura' é freqüentemente citado pelos participantes da pesquisa. Contudo, caberia investigar qual o entendimento que os envolvidos fazem desta que é uma palavra tão polivalente. Seria oportuno saber se a utilizam como um sinônimo de erudito, de arte, de intelectualidade, e portanto seguem o senso comum que associa automaticamente museu a cultura, sem compreender esta relação, na maioria das vezes.

Este fato aponta para uma favorável oportunidade de abordar o conceito de cultura junto aos funcionários da Pinacoteca. Desenvolver, dentro do Programa Consciência Funcional, uma atividade que discuta e amplie a conceituação de cultura é uma rica chance de alargar o entendimento dos trabalhadores, buscando assim reflexos nas suas atuações profissionais. A abordagem poderia ter como ponto de partida o conceito de cultura trabalhado pela museóloga Waldisa Rússio Guarnieri, quando esta afirma que "cultura é o fazer e o viver cotidiano; cultura é o trabalho do homem em todas as suas manifestações e aspectos, cultura é a relação do homem com o seu meio." (Guarnieri, 1990, p.10) Estimular a reflexão de que cultura é toda atividade humana, e que independente do local, da época, do grupo ou do contexto, todas as expressões são merecedoras de respeito, e portanto devem ser representadas no museu.

Para identificar a interpretação que os funcionários fazem do museu criou-se uma questão de múltipla-resposta. De acordo com as informações expressas no Gráfico 11, a

principal associação que os entrevistados fazem do museu é com o termo ‘aprendizado’⁵⁶.

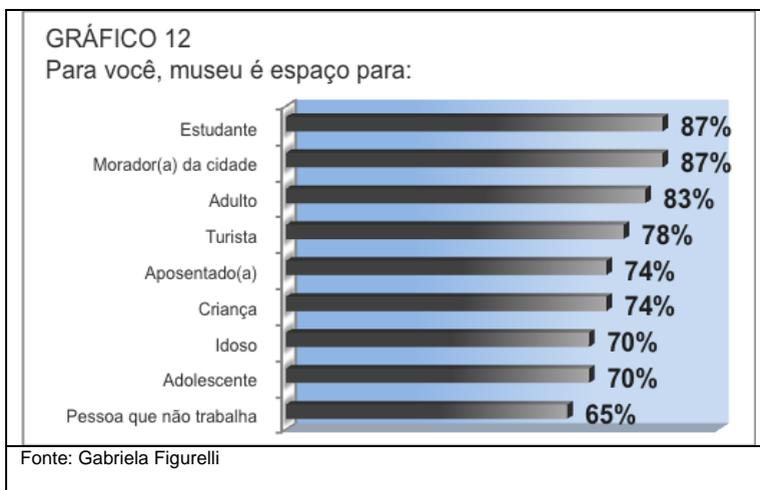


Ao serem questionados sobre quais funções relacionam a um museu, todos os participantes da pesquisa, consideram o museu como um espaço de aprendizagem, dado que reforça o aspecto constatado nas questões anteriores, o qual os entrevistados relacionam o museu à educação. Adequado seria identificar se esta associação feita pelos entrevistados limita-se à educação escolar e universitária e por isso o museu seria visto como espaço de aprendizagem apenas para alunos, ou se esta relação é mais ampla e estende-se aos diferentes públicos de um museu, incluindo os próprios funcionários.

O Gráfico 12, apresenta os dados coletados na questão de múltipla-resposta que busca identificar qual o entendimento dos entrevistados sobre museu e públicos frequentadores⁵⁷.

⁵⁶ Importante ressaltar que os números não retratam a quantidade de entrevistados e sim a quantidade de respostas, já que a questão permitia múltipla-resposta.

⁵⁷ Importante ressaltar que os números não retratam a quantidade de entrevistados mas a quantidade de respostas já que a questão permitia múltipla-resposta.



Embora equilibrados, os números mostram pequenas variações e revelam que na opinião dos entrevistados, o museu é um espaço destinado sobretudo aos adultos, aos estudantes e aos moradores da cidade, sendo este último um elemento interessante pois demonstra que para os funcionários, antes do museu ser um local de interesse turístico, é um ambiente dedicado aos habitantes da cidade.

Ainda no intuito de verificar a percepção que os funcionários têm sobre o museu e o patrimônio, foi pedido aos entrevistados que dissessem a primeira palavra que lhe ocorresse de imediato, ao pensar nestes dois vocábulos: museu e posteriormente patrimônio. As respostas podem ser conhecidas na Tabela 30, 31, 32, e 33, 34, 35.

Para o termo museu, as palavras mais recorrentes são 'cultura' e 'arte', seguida por 'antiguidade'. Ao observar respostas como 'arte', 'artista', 'obras de arte', 'Pinacoteca', 'lugar que abriga arte', pode-se perceber que a principal referência de museu para 1/3 [um terço] dos entrevistados é a Pinacoteca do Estado de São Paulo, ainda que a pergunta não tenha especificado nenhuma tipologia de museu. Também foi possível perceber que, inversamente do ocorrido na questão que investiga o papel do museu, aqui os

entrevistados não estabelecem relação com aprendizado e/ou educação. Ou seja, teoricamente os funcionários reconhecem que o museu é um espaço de aprendizagem, mas na imagem que constroem deste tipo de instituição, não enxergam isto. Respostas como ‘antiguidade’, ‘peças antigas’ e ‘local histórico’ atestam a relação estabelecida entre museu e passado, evidenciando a popularidade do caráter preservacionista da instituição. Termos como ‘mudança’, ‘novidade’, ‘sociedade’ e ‘identidade’ aparecem entre as respostas e sinalizam o início de uma concepção mais ampla sobre a instituição museal.

TABELA 30

Pense em museu(s). Diga qual a primeira palavra lhe vem à cabeça.

Vigilante	cultura
Vigilante	artes / artista
Vigilante	Antiguidade

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 31

Pense em museu(s). Diga qual a primeira palavra lhe vem à cabeça.

Recepcionista	Cultura
Recepcionista	Novidades
Recepcionista	Lugar que abriga Arte
Recepcionista	Pinacoteca

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 32

Pense em museu(s). Diga qual a primeira palavra lhe vem à cabeça.

Atendente	Arte
Atendente	Mudança
Atendente	Cultura
Atendente	Obras de arte
Atendente	Arte

Atendente	Peças antigas
Atendente	cultura
Atendente	Obra
Atendente	Sociedade
Atendente	Um local histórico. Rico neste quesito
Atendente	Arte, conhecimento
Atendente	Identidade
Atendente	Exposição
Atendente	Conhecimento
Atendente	cultura
Atendente	Recordação

Fonte: Gabriela Figurelli

Em pesquisa desenvolvida com um grupo de alunos de Museologia na cidade do Rio de Janeiro, acerca da construção de imagens e da associação de idéias a partir do vocábulo ‘museu’, Chagas (1987) constatou que 66,5% dos entrevistados associam o termo museu à antiguidade, passado, velharia, coisa histórica, 16,4% o relacionam à arte, beleza, exposição, 7,6% ligam museu à cultura e educação e 9,4% referem-se à outras categorias (curiosidades/raridades/riquezas, objetos de museu, coisa boa/interessante/diversão...). Estabelecendo um paralelo entre a pesquisa realizada em 1987 por Chagas e as informações levantadas em 2010 para o presente estudo, é possível perceber que existem semelhanças entre as verificações. Em ambas as pesquisas, os respondentes associam museu ao passado, à arte e à cultura, porém em ordenações diferentes. Embora iniciativas de natureza educativa e cultural estejam presentes na programação de vários museus há bastante tempo, Chagas (1987) acredita que os esforços

“não foram suficientes para transformar em profundidade a natureza dos museus, que continuavam sendo vistos como local palaciano, destinado às elites, onde se

acumulavam objetos variados dentro de uma tônica ‘enciclopédica’ ”. (Chagas, 1987, p.82)

É preciso um esforço contínuo e longínquo dos museus, para que o público associe novas idéias a esta instituição cultural. A imagem que o público constrói sobre um museu, será diversificada quando os conceitos e valores que regem um museu e sua equipe forem discutidos, validados e refletidos na rotina da Instituição, e também à medida que as iniciativas educativas, culturais e sociais ganharem mais espaço na programação dos Museus.

As Tabelas 33, 34 e 35 reúnem as respostas dos participantes da pesquisa e revela a associação que fazem com o termo patrimônio. As palavras mais citadas são ‘preservação/proteção’, seguidas por ‘pertencimento’, ‘museu’ e ‘história’. Respostas como ‘orgulho’ e ‘responsabilidade’ apontam idéias mais abrangentes sobre patrimônio.

TABELA 33 Pense em patrimônio(s). Diga qual a primeira palavra lhe vem à cabeça.

Vigilante	Obras
Vigilante	museu
Vigilante	Pinacoteca

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 34 Pense em patrimônio(s). Diga qual a primeira palavra lhe vem à cabeça.

Recepcionista	Histórico
Recepcionista	História
Recepcionista	Temos que preservar
Recepcionista	Conhecimento Cultural

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 35

Pense em patrimônio(s). Diga qual a primeira palavra lhe vem à cabeça.

Atendente	Preservação
Atendente	Algo que me pertence!!!
Atendente	Proteger as obras da cidade
Atendente	museus
Atendente	Importância
Atendente	Algo que seja meu
Atendente	Pinacoteca
Atendente	Museu
Atendente	Responsabilidade
Atendente	Há história do patrimônio
Atendente	Conservação
Atendente	Orgulho
Atendente	Benefício
Atendente	Pertencimento
Atendente	Preservação
Atendente	Preservação

Fonte: Gabriela Figurelli

Mediante a análise das respostas às duas últimas questões, encontra-se mais uma oportunidade a ser trabalhada no âmbito do Programa Consciência Funcional. Sugere-se que sejam desenvolvidas ações em que os conceitos dos termos ‘museu’ e ‘patrimônio’ possam ser expandidos, ao exemplo do trabalho feito com o conceito do termo ‘público’, dentro de uma das atividades do Programa.⁵⁸

Seria bastante significativo, a partir das idéias que os próprios funcionários têm sobre os termos ‘museu’ e ‘patrimônio’, criar uma ação que estimule a reflexão sobre os temas, que os leve a reconstruir ou alargar os conceitos

⁵⁸ Maiores detalhes podem ser conferidos no sub-capítulo 3.2, intitulado ‘Atual Estrutura do Programa Educativo Consciência Funcional’, em que os módulos do Programa são detalhados.

mediante os significados que eles atribuem aos termos. Para que estas concepções possam, além de estar em sintonia com os valores da Pinacoteca, possam fazer parte da rotina de trabalho dos funcionários, refletindo também na sua postura dentro da sociedade.

Em síntese, as informações recolhidas apontam que, formado majoritariamente por mulheres jovens, com idade entre 20 e 29 anos, o grupo de funcionários que participa do Programa Consciência Funcional e que respondeu ao questionário, apresenta características que podem ser úteis ao desenvolvimento das atividades propostas pelo Programa, a medida que as especificidades do grupo ajudam a moldar as ações educativas do Programa. É válido ressaltar que, apesar de 87% dos funcionários entrevistados já terem levado familiares e/ou amigos para visitar a Pinacoteca, freqüentar museus e/ou exposições é a última opção escolhida para o tempo de lazer dos entrevistados, podendo este tópico ser melhor explorado pelo Programa Educativo.

De um modo geral, os participantes da pesquisa associam ao museu o papel de proporcionar cultura, educação, conhecimento e diversão à população, através do acesso à história e à memória retratadas em seu acervo. Para 96% dos participantes da pesquisa, o Museu é um espaço estimulante, tanto em relação ao contexto profissional como ao contexto pessoal dos entrevistados. Contudo, nenhum dos entrevistados havia trabalhado anteriormente em instituições culturais, o que reforça a necessidade de desenvolver atividades que abordem as particularidades do funcionamento de um museu e explicitem a contribuição dos diferentes cargos para a instituição, uma vez que dentre as três categorias de funcionários entrevistados, foram os atendentes que expressaram maior consciência da importância de sua função para o Museu.

Os trabalhadores entrevistados reconhecem que a atuação da Direção/Administração, as exposições e a atuação do Núcleo de Ação Educativa, com destaque para o trabalho elaborado junto aos grupos especiais [PISC e PEPE], são os itens que melhor caracterizam o bom funcionamento da Pinacoteca. E ainda que a grande maioria

dos entrevistados aprovelem a existência do Programa Consciência Funcional, a clareza sobre sua finalidade e principais objetivos não é comum à todos os envolvidos. As informações, descritas nas Tabelas demonstram que a identidade do Programa não é clara para a equipe do Museu que participa destas atividades, demonstrando assim uma oportunidade a ser explorada pelo Programa.

4.2 Análise do Questionário Aplicado ao Público Espontâneo da Pinacoteca

Com o intuito de conhecer as principais características do público freqüentador da Pinacoteca, investigar o alcance do Programa Consciência Funcional junto ao visitante e identificar oportunidades para implementar melhorias no referido Programa, foi utilizado um questionário⁵⁹ como estratégia para coletar dados junto ao público da Pinacoteca do Estado de São Paulo.

Definidas as informações que desejava-se obter para o desenvolvimento da investigação, foi elaborado um formulário com questões que atendessem às necessidades mapeadas. O questionário direcionado ao público espontâneo da Pinacoteca buscou identificar características da relação existente entre os visitantes do Museu e os funcionários que atuam diretamente com os públicos, através de questões curtas e específicas.

Dentre os diversos públicos freqüentadores do museu, optou-se por definir o público espontâneo⁶⁰ como universo desta investigação por entender que habitualmente as visitas em grupo, sejam escolares, universitários ou

⁵⁹ 'Questionário' é o termo utilizado no Brasil. Em Portugal adota-se o termo 'inquérito'.

⁶⁰ Para Studart et al (2003), público espontâneo são os visitantes que vão ao museu por conta própria, sozinhos ou acompanhados de amigos e/ou familiares, ao contrário dos visitantes que vão ao museu em grupos organizados, sejam escolares, universitários ou turísticos. De acordo com Chiovatto e Aidar (2007), este perfil de público visita o museu autonomamente e possui interesses distintos.

turísticos, são mediadas pelos educadores do Núcleo de Ação Educativa, enquanto as visitas voluntárias, sejam individuais, entre amigos ou familiares, comumente não recebem intervenções por parte do museu. Embora todo o visitante mereça atenção da equipe de trabalhadores do museu, o presente estudo entende que o público caracterizado como espontâneo, deve ser melhor assessorado em sua visita ao museu, além de merecer ser melhor investigado para, conseqüentemente, ser melhor compreendido e atendido.

Deste modo, tendo como universo da investigação o público espontâneo da Pinacoteca do Estado de São Paulo, o questionário contou com uma amostragem probabilística casual simples, já que cada elemento da população tem oportunidade igual de ser incluído na amostra. No dimensionamento da amostra foi considerado o número médio de visitantes por mês, a partir do qual se estimou o número médio de visitantes esperado durante o período da pesquisa, que foi estipulado em duas semanas, que correspondem a 12 dias de funcionamento do museu, sendo este o tempo máximo disponível para a coleta de dados efetuada em São Paulo, Brasil.

Para a delimitação do tamanho da amostra foram considerados aspectos como tempo de coleta dos dados, quantidade e tipo de questões, além da significância das informações pretendidas. Para tanto, primeiramente estabeleceu-se os objetivos, em seguida criou-se as questões e na continuidade a escala de respostas. Posteriormente, foram realizadas simulações da amostragem com a finalidade de estabelecer um tempo médio por respondente para possibilitar estimativas consistentes de quantidade máxima e mínima no tempo disponível para a coleta, estipulada em doze dias.

Os cálculos e simulações para a construção da amostragem foram feitos de acordo com a definição da variável 'tempo de coleta', o tempo disponível no percurso do estudo para a aplicação dos questionários na cidade de São Paulo. A coleta de dados realizou-se no mês de janeiro por ser este um período em que há o predomínio da visita do público espontâneo, o qual constitui o universo definido para

esta investigação. Logo, a amostra foi constituída por pessoas que visitaram a Pinacoteca do Estado de São Paulo, nas duas últimas semanas de janeiro de 2010, com 15 anos de idade ou mais e que não participavam de grupos ou excursões.

Com base nos dados fornecidos pelo Núcleo de Relacionamento e Comunicação da Pinacoteca do Estado, relativos à quantidade de pessoas que visitaram o Museu no mês de dezembro de 2009, foi possível criar a amostra para aplicação do questionário direcionado ao público. Isto porque, tanto em dezembro como em janeiro a quantidade de visitantes se assemelha, já que ambos são meses de férias quando há o predomínio do público espontâneo e não dos grupos escolares e turísticos.

Os questionários foram aplicados nas duas últimas semanas de janeiro, e para tanto o cálculo baseou-se nas duas últimas semanas de dezembro, quando a média aritmética evidenciou que o Museu recebeu 2.216 visitantes em cada semana, ou 369 visitantes em cada dia, ou 46 visitantes por hora⁶¹. A partir destes números foi realizada uma aplicação simulada da pesquisa para estimativas de tempo e verificação de entendimento. Com essa simulação obteve-se 18 questionários respondidos, com um tempo médio de resposta de cerca de 10 minutos por questionário. O que se confirmou na prática, quando foi realizada em três horas diárias de trabalho, ao longo de 12 dias, a aplicação de 220 questionários, ao longo das duas últimas semanas do mês de janeiro de 2010.

Entregue ao visitante na saída do Museu, após a visitação, o questionário individual e auto-aplicável, foi respondido pelo próprio entrevistado no intuito de inibi-lo o menos possível e objetivando que a abordagem da entrevistadora não influenciasse nas respostas dadas. Houve cuidado em criar um questionário breve, contendo apenas as questões estritamente necessárias à investigação,

⁶¹ Estes dados foram fornecidos pelo Núcleo de Relacionamento e Comunicação da Pinacoteca do Estado e podem ser consultados na seção 'Anexos', na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico cadernosociomuseologia.ulusofona.pt/.

respeitando o visitante e o tempo que este dispensou para responder a pesquisa e assim auxiliar no estudo.

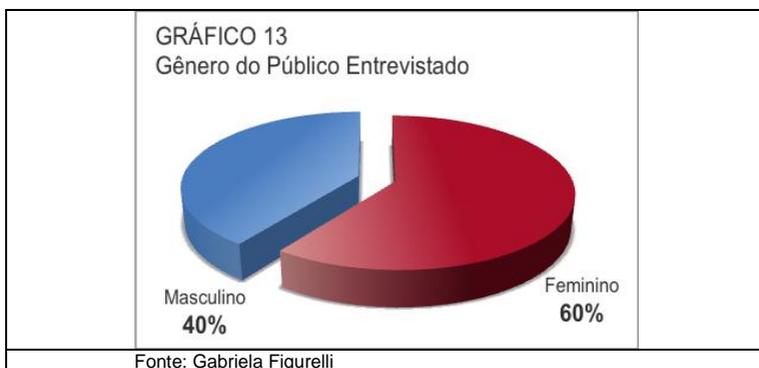
Reunindo 17 perguntas organizadas em dois grupos: características sociodemográficas e características da visita ao museu, o formulário foi composto por três tipos de questão: fechada, múltipla escolha e ordenação. Vale ressaltar que não se obteve a totalidade de questões respondidas por que alguns dos 220 formulários não foram integralmente preenchidos pelos participantes da pesquisa, faltando resposta para algumas das 17 questões propostas. Porém, este fato não alterou os resultados visto que as informações coletadas são apresentadas em percentagem, o que leva a um arredondamento dos valores.

4.2.1 Contexto Sociodemográfico dos Visitantes Entrevistados

Com a intenção de conhecer características sociodemográficas do público visitante da Pinacoteca, foram elaboradas questões relacionadas a idade, sexo e escolaridade dos entrevistados. A medida que se sabe mais sobre o contexto pessoal do visitante, é possível criar e/ou adaptar serviços que correspondam às peculiaridades do público, colaborando assim para a melhoria da sua experiência museal.

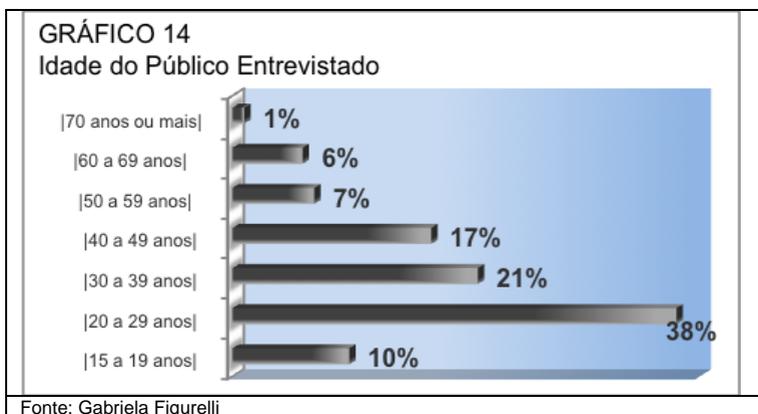
Entre os 220 visitantes da Pinacoteca do Estado que responderam ao questionário direcionado ao público espontâneo, a maior parte é composta por mulheres. Embora equilibrados, os números apresentados no Gráfico 13 mostram que o público feminino é maioria na Pinacoteca do Estado de São Paulo. Levando em consideração que na população brasileira predomina o sexo feminino, os dados apenas atestam a realidade do país⁶².

⁶² Segundo dados apresentados pelo IBGE no Censo Demográfico de 2000, existe para o total do País, uma relação de 97 homens para cada 100 mulheres. Com este resultado, manteve-se a tendência histórica de predominância feminina na composição por sexo da população do Brasil.



Em relação à variável idade, constata-se que a principal faixa etária a visitar a Pinacoteca do Estado é aquela que compreende dos 20 aos 29 anos de idade, resultado este que indica o interesse dos jovens pelo Museu e sua temática – as artes. De uma maneira geral, o público da Pinacoteca é composto na sua maioria por jovens e adultos, uma vez que mais da metade dos visitantes (59%) encontram-se na faixa etária entre os 20 e 39 anos de idade, conforme apresentado no Gráfico 14. Estes números refletem a sociedade brasileira, que é constituída majoritariamente por uma população jovem⁶³, e apontam para a importância de se pensar em abordagens e iniciativas direcionadas a esta faixa etária de público.

⁶³ De acordo com a estimativa elaborada pelo IBGE, intitulada 'Projeção da População Brasileira por Sexo e Idade', no ano de 2010 a faixa etária da população brasileira que aparece com maior frequência refere-se àquela que engloba dos 25 aos 29 anos.)

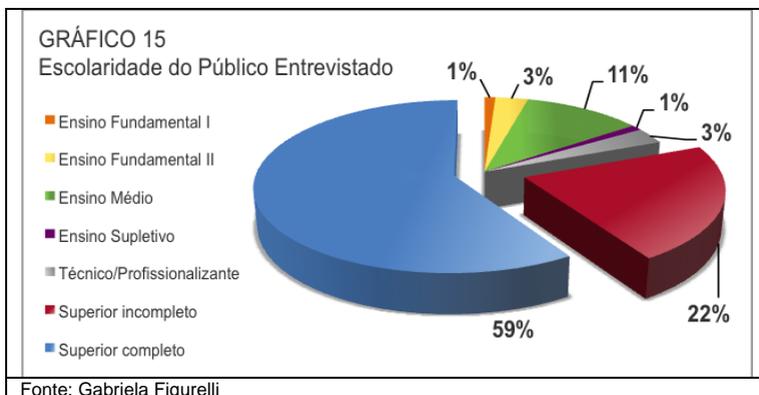


Os dados relacionados à escolaridade dos entrevistados confirmam a tendência que ocorre em museus de todo mundo: a influência do nível de estudo na freqüência às instituições museais (Hooper-Greenhill, 1998; Pérez, 2000; Almeida, 2005; Koptcke, 2009). Ao relatar que 59% dos respondentes concluíram o Ensino Superior, o Gráfico 15 reforça a idéia de que ida ao Museu é uma prática comum àqueles que tem mais tempo de acesso ao estudo formal, como bem identificaram Bourdieu & Darbel (2003) no estudo publicado em 1969, que investigou o público de museus de arte europeus. De acordo com os autores, a instrução tem uma influência específica e determinante na freqüência ao museu, e “la práctica se intensifica a medida que el nivel de instrucción se eleva⁶⁴” (Bourdieu & Darbel, 2003, p.51).

No entanto, os autores alertam para que o nível de escolaridade não seja visto como um indicador inquestionável do nível cultural. Ou seja, embora o nível de instrução de um indivíduo influencie na freqüência a um espaço cultural como o museu, ele não deve ser adotado como sinônimo de consumidor de práticas culturais, até porque uma pessoa recebe diferentes estímulos de variadas direções. Os interesses de uma pessoa por informação, conhecimento,

⁶⁴ “a prática se intensifica a medida que o nível de instrução eleva-se”. (tradução livre da autora)

identidade, cultura, memória podem ser estimulados por diversos fatores. Para além da escola, um indivíduo é influenciado pela família, pelos amigos, pelos grupos dos quais participa, pelos colegas de trabalho, pelos meios de comunicação e etc.



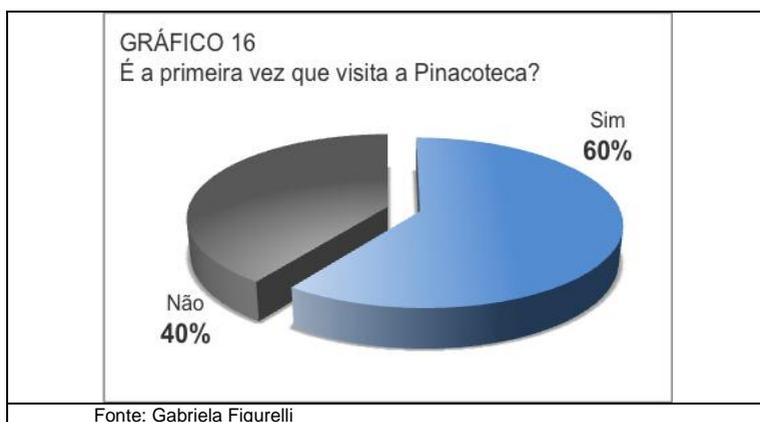
Conforme observa Almeida (2005), ainda que no Brasil não exista longa tradição nos estudos de públicos e amplas pesquisas como as realizadas na Europa e na América do Norte, as investigações brasileiras indicam resultados semelhantes quanto à influência da escolaridade na freqüência a museus: a visita ao Museu ainda não configura-se numa prática difundida entre as pessoas que tiveram menos tempo de acesso ao estudo formal.

Tendo em conta a variabilidade dos dados recolhidos junto aos visitantes, nos mais diversos estudos de público de museus feitos em diferentes países, pode-se observar regularidades e semelhanças entre as investigações realizadas, no que refere-se às características sociodemográficas do público. De acordo com Pérez (2000), a maioria dos visitantes de museus em todo o mundo possuem um alto nível de instrução educativa, a parcela de visitantes feminina é superior a parcela masculina, e pessoas com idade média em torno de 30 anos constituem a principal faixa etária a freqüentar os museus. Salvo as particularidades ligadas à

tipologia dos museus e ao contexto social de cada país, observa-se uma tendência similar entre a Pinacoteca do Estado e a realidade dos outros museus que realizam estudos junto aos seus públicos.

4.2.2 Contexto da Visita ao Museu

O conjunto de questões que trata da circunstância em que ocorre a visita ao museu, traz informações sobre frequência, motivação, expectativa e satisfação dos visitantes. Ao relatar a impressão que os visitantes nutrem pelo museu, suas expectativas e necessidades, estes dados configuram-se em importante material para a adequação das atividades desenvolvidas na Instituição, além de serem pistas avaliativas sobre o funcionamento do Museu.



Os dados apresentados no Gráfico 16 sinalizam que a maior parte dos entrevistados são novos visitantes, que foram à Pinacoteca pela primeira vez no dia em que participaram da pesquisa. Conseqüentemente, pode-se concluir que estes visitantes desconhecem totalmente o funcionamento do museu, ou então o conhecem parcialmente, por possuírem algumas informações sobre suas atividades e programação.

Esta observação justifica a importância de se estabelecer procedimentos de acolhida ao visitante através dos trabalhadores que atuam diretamente com os públicos, no intuito de apresentar a Instituição, esclarecer sobre seu funcionamento, suas regras e direcionamentos, a oferta de serviços e atividades, a programação, e também auxiliá-los à atender suas próprias expectativas em relação à visita ao museu.

“La atención personal es un ingrediente básico valorado por todo tipo de visitante en un museo. La experiencia de la visita depende en gran medida de la percepción por parte el público del trato, atención y servicios recibidos.⁶⁵” (Hood, 1993 *apud* Pérez, 2000, p.210). Pérez (2000) ressalta que, apesar de praticamente não se conhecer estudos que tenham investigado a influência do tratamento pessoal recebido pelo visitante em aspectos como a satisfação com a visita ou a probabilidade de repetir-la, alguns autores têm destacado a importância de considerar e avaliar o lado humano dos serviços prestados pelo museu. (Loomis, 1987; Wagner, 1990; Bitgood, 1996; Pérez, 2000) Logo, acredita-se que estimular uma conduta de receptividade tanto dos recepcionistas como dos atendentes de sala e dos vigilantes é uma maneira de incentivar a aproximação com o público e promover um ambiente convidativo à uma experiência museal mais significativa para o visitante.

Somado a isto, cabe salientar a consideração feita por Mironer (2002, *apud* Koptcke, 2009) ao analisar os dados recolhidos pelo Observatoire Permanent des Publics⁶⁶ junto a cem museus franceses, que constatou o predomínio de novos visitantes nos museus pesquisados e sugere que sejam desenvolvidas estratégias para fidelizar esse público potencial. Para fidelizar o visitante, ou seja, estimular seu

⁶⁵ “A atenção pessoal é um ingrediente básico valorizado por todo tipo de visitante em um museu. A experiência da visita depende muito da percepção por parte do público sobre o tratamento, a atenção e os serviços recebidos.” (tradução livre da autora)

⁶⁶ O ‘Observatório Permanente de Públicos’ é um organismo criado pela Direção dos Museus da França em 1989, cujo papel é desenvolver estudos relacionados aos públicos de museus para ampliar o conhecimento sobre este segmento e assim colaborar com o desenvolvimento dos serviços oferecidos pelos museus.

retorno ao Museu, promover sua freqüência no espaço e também a participação nas atividades, há que se conhecê-lo, compreender as circunstâncias em que ocorrem seu contato com o museu para então propor melhorias, inovações e/ou adequações que atendam às suas expectativas.

Para identificar as principais razões que motivam visitas à Pinacoteca, listou-se sete opções dentre as quais o entrevistado pôde selecionar aquelas que determinaram sua visita ao Museu, no dia que respondeu o questionário. Como esta questão permitia múltipla-escolha, a percentagem aqui apresentada refere-se à quantidade de respostas obtidas e não à quantidade de pessoas entrevistadas.

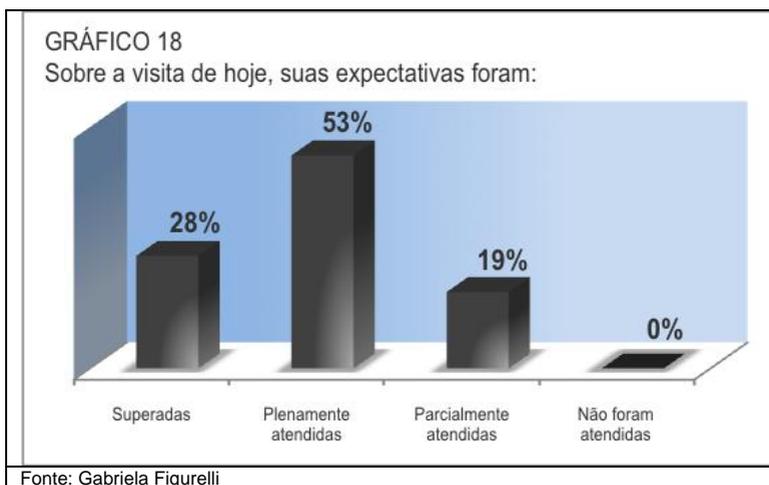


Entre as motivações que levaram os entrevistados a visitar a Pinacoteca, a resposta mais selecionada foi 'conhecer o museu' (34%). Esta informação reforça a convicção da importância que precisa ser atribuída à recepção do público, uma vez que a razão que mais motiva visitas ao museu é justamente para conhecê-lo. A segunda motivação mais citada foi 'diversão, passeio' (21%), demonstrando que o museu configura-se numa opção de lazer para muitos dos respondentes.

Se 34% das respostas afirmam que uma das principais motivações é justamente conhecer o Museu, logo conclui-se que, as intervenções cujo o intuito seja apresentar

a Instituição e seu funcionamento, ou ainda colaborar para que o visitante sinta-se confortável num espaço que ele desconhece, são bastante apropriadas. Por este motivo, pensa-se que os funcionários que atuam junto ao público podem tomar a iniciativa e estabelecer uma aproximação com o público, cooperando para o êxito da experiência museal do visitante.

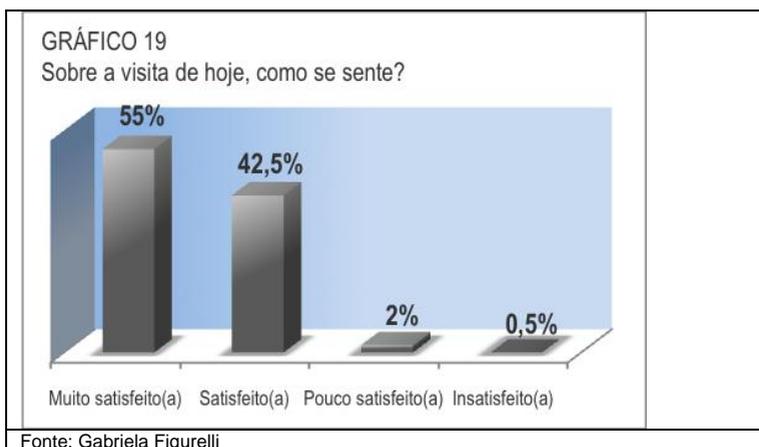
A curiosidade que impulsiona o visitante a conhecer a Pinacoteca, é acompanhada por informações prévias e expectativas que, caso não sejam correspondidas, dificilmente irão promover satisfação e ocasionar novas visitas. Portanto, identificar as expectativas do público fez-se relevante para este estudo. O gráfico abaixo mostra as expectativas quanto à visita, realizada no mesmo dia da pesquisa.



Embora a maior parte dos entrevistados (53%) tenha afirmado que suas expectativas foram ‘plenamente atendidas’, 19% dos respondentes revelaram que suas expectativas foram ‘parcialmente atendidas’, dado este que aponta um espaço de atuação a ser ocupado pelo Museu. Ainda que este não seja o foco da presente pesquisa, vale ressaltar a

importância do Museu identificar estas expectativas não correspondidas e criar estratégias para atendê-las.

Indagados sobre o grau de satisfação acerca da visita ao Museu, realizada no dia em que responderam o questionário, os entrevistados apresentaram um número bastante favorável à Pinacoteca. Praticamente 98% dos entrevistados consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a visita ao Museu, o que demonstra o elevado nível de satisfação que a Pinacoteca atinge junto ao público.



Com o intuito de identificar com que frequência visitantes e funcionários interagem no Museu, formulou-se duas questões. Primeiramente foi perguntado aos entrevistados se teriam pedido informação ou auxílio a algum trabalhador do Museu. Enquanto 35% das pessoas entrevistadas afirmaram que pediram algum tipo de informação aos funcionários, a maioria dos entrevistados (65%) respondeu não, dado que sugere a baixa interação entre funcionários e visitantes.

Aos entrevistados que responderam sim, foi pedido que detalhassem a informação solicitada. Para auxiliar na análise, as respostas foram classificadas e encontram-se na

Tabela 36 que apresenta a tipologia das informações que os visitantes solicitaram aos trabalhadores do Museu⁶⁷.

TABELA 36

Tipo de informação solicitada pelos visitantes aos trabalhadores da Pinacoteca

	Quantidade de solicitações
Informação sobre direções e/ou localizações	36
Informação sobre obras do acervo	11
Informação sobre as regras do Museu	9
Informação sobre serviços	7
Informação sobre artistas	5
Informação sobre circulação	4
Informação sobre o prédio	3
Informação sobre exposições	1

Fonte: Gabriela Figurelli

Por indicar as principais dúvidas que o público possui, a representação tabular configura-se num importante material a ser abordado com os funcionários dentro do Programa Consciência Funcional, visto que estes dados mostram as incertezas, curiosidades e dificuldades dos visitantes relatadas por eles próprios e que na grande maioria dos casos podem ser solucionadas pelos atendentes, recepcionistas e seguranças da Instituição.

Ainda relativo a esta questão, elaborou-se o cruzamento de dados entre o nível de escolaridade dos entrevistados e a solicitação de informações feita aos funcionários, sendo possível perceber através do Gráfico 20 que as pessoas que mais buscam auxílio junto aos trabalhadores do Museu, são aquelas que possuem mais tempo de estudo. Embora não seja possível assegurar, pode-

⁶⁷ A relação detalhada das respostas fornecidas pelos entrevistados encontra-se na seção 'Apêndices', na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico cadernosociomuseologia.ulusofoa.pt/.

se pensar que este fato relacione o interesse no Museu ao nível de escolaridade.



Fonte: Gabriela Figurelli

Na segunda questão, os visitantes foram indagados se teriam recebido informação ou sugestão de algum trabalhador do Museu de maneira espontânea, sem solicitar ajuda diretamente à eles. Através desta pergunta buscou-se identificar se os funcionários demonstram iniciativa na interação com o público. Entre as pessoas questionadas, a grande maioria (86%) disse não ter sido abordada pelos funcionários do Museu, enquanto uma pequena parcela (14%) afirmou ter recebido atenção por parte dos funcionários. A Tabela 37 relata a tipologia de informações que os funcionários forneceram espontaneamente aos visitantes.⁶⁸ Também é possível observar que as principais informações prestadas pelos funcionários ao público referem-se às regras do Museu e orientação no espaço da Pinacoteca, como indicação de salas de exposição, banheiros, saída e etc. Embora as ocorrências sejam poucas, vale mencionar que os entrevistados ressaltaram a cordialidade no tratamento recebido, o que demonstra que o contato não passa

⁶⁸ A relação detalhada das respostas fornecidas pelos entrevistados encontra-se na seção 'Apêndices, na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico cadenosociomuseologia.ulusofona.pt/.

desapercebido e que esta interação pode contribuir para a imagem que o visitante faz da Instituição e divulga posteriormente.

TABELA 37

Tipo de informação fornecida pelos trabalhadores do Museu aos visitantes

	Quantidade de solicitações
Informação sobre as regras do Museu	8
Informação sobre direções e/ou localizações	6
Informação sobre exposições	3
Atitude de acolhimento, recepção	2
Informação sobre obras do acervo	1
Informação sobre artistas	1
Informação sobre o prédio	1

Fonte: Gabriela Figurelli

Os dados apresentados nas Tabelas 36 e 37 corroboram a noção de que a interação entre público e funcionário é pequena, e que a questão da receptividade precisa ser explorada pelo Programa Consciência Funcional. A justificativa para esta importância encontra-se nas palavras de Pérez (2000) que, após analisar os estudos realizados sobre o impacto da orientação e localização espacial na experiência do visitante no museu, afirma que,

“Los visitantes de un museo o exposición tienden a obtener una mayor satisfacción de su visita y a adquirir más conocimientos cuando se les facilita información sobre dónde pueden ir (para encontrar distintas exposiciones o zonas expositivas), qué pueden esperar, cuánto tiempo pueden tardar o dónde pueden hallar las áreas de descanso u otros servicios de su interés.”⁶⁹ (Pérez, 2000, p.201)

⁶⁹ “Os visitantes de um museu ou exposição tendem a obter maior satisfação de sua visita e adquirir mais conhecimento quando são dadas informações sobre onde ir (para encontrar distintas exposições ou salões expositivas), o que esperar,

Isto por que na maioria das vezes, fornecer informações sobre o funcionamento do museu aos visitantes, torna-os mais confortáveis, mais conscientes sobre o espaço, mais focados na exposição, e conseqüentemente, mais dispostos a interagir e envolver-se com o ambiente.

Os pesquisadores norte-americanos Falk e Balling (1992 *apud* Studart *et al.*, 2003), investigaram como o tipo de orientação antes da visita pode influenciar o aprendizado dos alunos. Divididos em quatro grupos, os estudantes receberam diferentes orientações: (I) voltada à temática da exposição, (II) voltada à habilidade de observar, (III) voltada aos aspectos práticos da visita (IV) nenhuma orientação. De acordo com o relato os resultados mostraram que, embora todos os grupos tenham apresentado ganhos cognitivos, a complexidade do aprendizado variou e o grupo que demonstrou maiores proveitos foi aquele que recebeu a orientação centrada nos aspectos práticos da visita, com informações relativas ao funcionamento, as facilidades, os serviços e as atividades oferecidas. Os estudiosos acreditam que o ocorrido esteja relacionado ao fato dos alunos que receberam as informações sobre a Instituição sentirem-se mais relaxados num ambiente a que foram devidamente introduzidos, apresentados, tendo a orientação proporcionado um estado propício para a ‘fruição’ da visita e conseqüentemente uma maior atenção ao que viram.

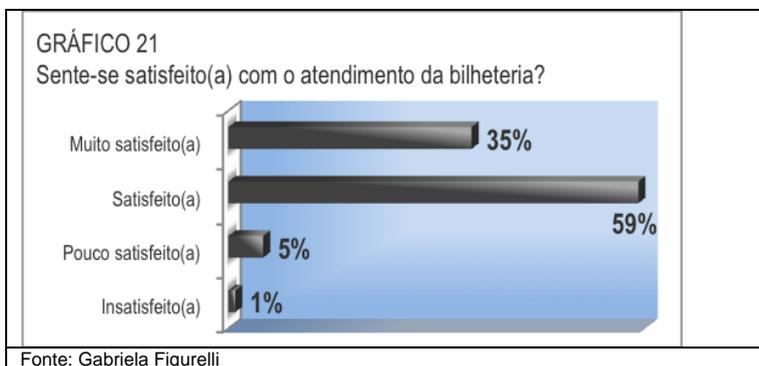
Observações semelhantes foram constatadas em outro estudo desenvolvido nos Estados Unidos e relatado por Ellis (1993 *apud* Pérez, 2000), a qual afirma que o fato de fornecer instruções verbais ao público antes da visita produzia efeitos positivos na aprendizagem. Diamond (1999 *apud* Pérez, 2000) defende que, em geral, informar os visitantes sobre o que irão ver, o que podem encontrar ou qual é a intenção da exposição, faz com que se sintam mais confortáveis, mais focados na exposição e, portanto, mais dispostos a aprender. Da mesma forma, Studart *et al.*, (2003, p.144), declaram que “oferecer ‘orientação’ ao visitante –

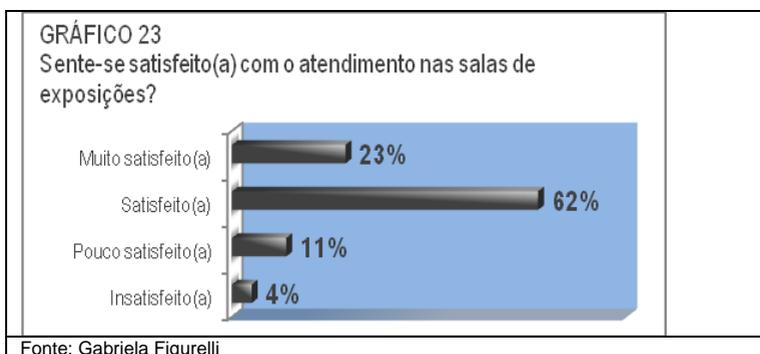
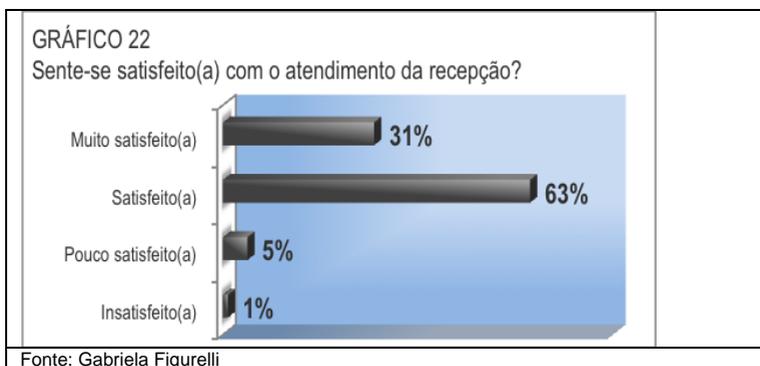
clara, objetiva e de fácil compreensão – é fundamental em um museu, a fim de que o indivíduo possa estruturar a sua visita de acordo com os seus interesses.”

Esta constatações reforçam a importância de se promover formas diversificadas de acolhimento no Museu. Realizar uma orientação inicial ao visitante, introduzi-lo ao espaço com as informações básicas sobre o funcionamento da Instituição, é colaborar para que ele sinta-se confiante para explorar o local e confortável para desfrutar da Instituição.

Ainda sobre essa perspectiva, e tendo em vista conhecer a opinião dos visitantes quanto ao atendimento oferecido pelos trabalhadores da Pinacoteca, lhes foi solicitado responder três questões que buscam identificar sua satisfação em relação ao atendimento prestado na bilheteria da Pinacoteca, no espaço destinado à recepção do público, e nas salas de exposição do Museu.

Embora a média de satisfação seja alta – 94% para o atendimento na bilheteria, 94% para o atendimento na recepção e 85% para o atendimento nas salas de exposição – existe uma variação de resultados que pode ser um aspectos a ser trabalhado no âmbito do Programa Consciência Funcional, já que 11% dos respondentes disseram sentir-se ‘pouco satisfeito’ quanto ao atendimento nas salas de exposição.





Ainda que não se possa afirmar que o Programa Consciência Funcional seja o principal responsável pelo elevado índice de satisfação dos visitantes, acredita-se que sua realização contribui para a grande aceitação assinalada pelo público, visto que o Programa atua diretamente com os trabalhadores e são estes que têm contato direto e freqüente com os visitantes, representando assim toda a equipe de profissionais do Museu, na maioria das vezes.

Com base nas informações coletadas foi possível traçar um perfil do público espontâneo que freqüenta a Pinacoteca e também identificar algumas oportunidades a serem exploradas no âmbito do Programa e que serão apresentadas no decorrer do estudo. A análise das

informações apresentadas nos gráficos e tabelas, permite dizer que a Pinacoteca do Estado de São Paulo, recebe em sua maioria o público feminino (60%), na faixa etária que compreende dos 20 aos 39 anos (59%), sendo que 59% dos respondentes concluiu o Ensino Superior e 22% tem o Ensino Superior incompleto. Estas características apontam para a importância de se pensar em abordagens e iniciativas direcionadas a este perfil de público. De acordo com os dados fornecidos pelos entrevistados, a maior parte do público (60%) é formada por novos visitantes que foram pela primeira vez à Pinacoteca no dia em que participaram da pesquisa. Informação corroborada na escolha dos entrevistados quanto a principal motivação que os leva à Pinacoteca: 'conhecer o museu' (34%). Os dados também demonstram que a interação entre público e funcionários é pequena. Apenas 35% das pessoas entrevistadas afirmaram ter pedido algum tipo de informação aos funcionários e 14% dos respondentes declararam terem recebido, de maneira espontânea, algum tipo de informação por parte dos funcionários.

4.3 Reflexões sobre o Programa Educativo Consciência Funcional

Mediante a análise de entrevistas, observação ao ambiente de trabalho e consulta aos documentos do setor educativo, foi possível constatar as influências - diretas e indiretas - que o Programa Educativo gera no Museu e sua equipe.

Para Guiote (2010), as atividades que compõem o Programa Consciência Funcional contribuem para ampliar o envolvimento dos funcionários com a Instituição, fazendo crescer sua identificação, seu interesse e seu comprometimento com o Museu. São ações que impulsionam melhorias na própria relação que os trabalhadores estabelecem com o cotidiano do Museu. Desta forma, estimulados pelos temas e questões abordados no Programa, os trabalhadores contribuem ainda mais para que o Museu desenvolva seus planos de ação e alcance os objetivos

traçados. Ao compreender a importância de acolher e receber todos os visitantes da Pinacoteca de maneira semelhante, o funcionário auxilia a Instituição a praticar sua função social que pretende acolher os diferentes públicos, através de posturas e atitudes inclusivas.

Uma vez que o Núcleo de Ação Educativa da Pinacoteca tem como dois de seus objetivos 'promover a qualidade da experiência do público no contato com as obras do acervo da Pinacoteca' e 'incluir - e transformar em frequentes - os públicos não habitualmente frequentadores', o Programa Consciência Funcional contribui ao preparar o funcionário para receber o público da Pinacoteca que é cada vez mais diversificado. Segundo a educadora responsável pelo Consciência Funcional (Silva, 2010), o Programa 'busca auxiliar, esclarecer e ampliar a percepção, além de sensibilizar cada um dos participantes em relação a esse público'. Além disso, o Programa colabora com os objetivos do Núcleo de Ação Educativa, ao envolver os funcionários incentivando-os a usufruir da experiência museal, uma vez que eles também são público em potencial do Museu.

Segundo a coordenadora do Núcleo de Recursos Humanos e Atendimento ao Público, o Programa Consciência Funcional faz-se fundamental para o desenvolvimento da Organização e, principalmente, das pessoas que nela trabalham (Guiote, 2010). No ano de 2010 o Programa passou a ser visto como uma meta estratégica para a Instituição, lhe foi incrementado novo valor e dessa forma ganhou apoio dos demais setores. Coincidência ou não, a ampliação do Programa Educativo Consciência Funcional ocorreu posteriormente à finalização do documento intitulado "Planejamento Estratégico 2009/2013" da Pinacoteca do Estado⁷⁰. No relatório que documenta o plano estratégico da Pinacoteca, é possível identificar o destaque dado ao Programa Consciência Funcional na busca pelos objetivos traçados. Este fato sugere que o Museu reconhece o potencial existente no Programa para colaborar com o

⁷⁰ O documento 'Planejamento Estratégico 2009/2013' foi apresentado no sub-capítulo 2.2, intitulado 'A Educação como Contributo à Visão Estratégica da Pinacoteca'.

desenvolvimento de sua equipe e conseqüentemente, da Instituição.

Ainda que a opinião não seja unânime entre todos os funcionários, de acordo com a percepção de alguns, registradas nos Relatórios do Programa (Núcleo, 2007), ocorreram melhoras na comunicação interna do Museu. A medida que as ações do Programa se desenrolam, cresce a consciência do diálogo que repercute numa melhora na comunicação entre as equipes, visto que o trânsito de informações entre os funcionários torna-se mais eficiente. Fato este que repercute no desempenho dos trabalhadores e conseqüentemente na rotina da Instituição.

Mudanças ocorridas no ambiente de trabalho dos funcionários, a partir do desenvolvimento anual do Programa também são percebidas. Para Silva (2010), as atividades do Programa Consciência Funcional são capazes de contribuir para transformar a imagem que o funcionário constrói sobre a instituição, influenciando a relação que este estabelece com o Museu. O Museu deixa de ser apenas seu local de trabalho para ser também um local de conhecimento, de aprendizado. O respeito pela Instituição cresce, assim como o reconhecimento pelo respeito que a Instituição tem por eles. Sentem-se valorizados, aprofundam sua percepção sobre o Museu e também sobre sua atuação profissional, além da postura pessoal.

Alterações no ambiente organizacional dos trabalhadores também são perceptíveis, segundo o relato dos profissionais envolvidos com a implementação do Programa. De acordo com Silva (2010), o envolvimento com a Pinacoteca é ampliado, como pode ser constatado no interesse em conhecer outros Núcleos do Museu, na participação dos processos seletivos para novas vagas internas. Os funcionários desenvolvem uma maior percepção, consciência, respeito e tolerância aos diferentes perfis de público recebidos pela Pinacoteca, e conseqüentemente ocorre uma melhoria na recepção e acolhida dos grupos envolvidos nos programas educativos PEPE e PISC e também do público do Memorial da Resistência. Para Guiote (2010), os funcionários participantes do Programa trabalham

mais conscientes do seu papel no Museu e isto aumenta seu comprometimento com a Instituição.

São nítidos os desafios enfrentados por uma organização que conta com serviços terceirizados, uma vez que dificilmente estes colaboradores sentem-se parte da equipe de trabalho e por isso mesmo o engajamento com a Instituição tende a ser menor do que aquele apresentado pela equipe contratada diretamente pela Instituição. Assim sendo, ao envolver as equipes de limpeza e segurança nas atividades do Programa Consciência Funcional, o Museu realiza uma ação de inclusão dos funcionários terceirizados à equipe da Pinacoteca. Segundo Silva (2010), ao participarem dos encontros, muitos seguranças sentem-se acolhidos pela Instituição e mudam sua atitude perante o Museu, os outros funcionários e os visitantes.

Na opinião de Nalva Janeiro (2010), assistente de Atendimento ao Público que trabalha diretamente com a equipe de atendentes e recepcionistas, o Programa Consciência Funcional influencia a rotina de trabalho daquele funcionário engajado à Instituição. Segundo ela, para o trabalhador disposto a atender o visitante e suas necessidades, os conteúdos abordados nos encontros do Programa, certamente serão lembrados no momento oportuno. Contudo, para o trabalhador desinteressado, que não está disposto a cooperar com a Instituição, dificilmente o Programa implicará em mudanças. Ou seja, o Programa só provocará mudanças de comportamento naqueles funcionários predispostos à colaborar com a Instituição e que possuem certa satisfação em trabalhar no Museu.

Ainda que estes dados não possuam indicadores capazes de validar sua veracidade, que estas informações sejam provenientes de observações pessoais, e portanto sejam subjetivas por retratarem opiniões, é importante levá-las em consideração ao analisar o Programa, uma vez que expressam os pareceres dos envolvidos. Contudo, para o Programa ganhar força é necessário criar ferramentas avaliativas que dêem suporte para estas observações e afirmações de cunho pessoal, ampliando assim a credibilidade das informações, o que proporcionaria

confiabilidade, e conseqüentemente visibilidade, para solicitar mais recursos à melhoria e/ou ampliação do Programa.

Os relatos pessoais dos trabalhadores, coletados em alguns encontros, fazem parte dos relatórios do Programa e são importante documento, uma vez que descrevem as impressões e opiniões dos envolvidos no Consciência Funcional. Não foi possível ter acesso aos relatórios para melhor compor este trabalho, entretanto, o questionário aplicado junto aos trabalhadores⁷¹ relata a opinião dos participantes em relação a determinados aspectos.

Questionados sobre ‘o que pior funciona no Museu?’, alguns entrevistados apontaram a comunicação interna, a limpeza dos espaços, a sinalização e a divulgação do Museu como itens a serem melhorados, demonstrando assim, atenção à rotina e interesse pelas questões relacionadas ao Museu.

Para a questão ‘no tempo em que trabalha no museu, acredita que aprendeu algo novo?’, os entrevistados responderam que os ganhos são, sobretudo, de ordem pessoal, como pode ser conferido nas seguintes respostas relatadas: “conhecimento cultural e trabalho em equipe”; “ter contato com muitas pessoas”; “aceitar mudanças”; “aprendi a me relacionar com a diversidade” e ainda “saber trabalhar com o público”.

Ao serem indagados sobre “o que mais desperta seu interesse em uma exposição de museu?”, os respondentes afirmaram ser: “a imaginação do artista”; “as etapas, da montagem até a abertura da exposição”; “relembrar o passado, algo que não tenha vivido e é interessante saber que aconteceu”; “a história do artista o que o levou a fazer ou a chegar a determinados trabalhos”; “a vida do artista, como ele chegou até ali, o que ele passou para conseguir e o que está sendo mostrado, o que ele quer mostrar com aquilo que ele está expondo” e ainda “o espaço e como ele se modifica para adequar os diferentes temas de uma exposição”.

⁷¹ A análise dos dados coletados através do questionário aplicado aos Trabalhadores da Pinacoteca é detalhada no sub-capítulo 4.1, intitulado ‘Considerações Feitas pelos Funcionários Atendidos pelo Programa Educativo Consciência Funcional’.

Estas respostas evidenciam o envolvimento e o interesse que alguns funcionários demonstram pela Instituição ao estarem atentos à rotina do Museu. Demonstra também a sensibilidade que o espaço desperta nos trabalhadores. Mediante estes relatos e impressões, acredita-se que o Programa auxilia o trabalhador a estabelecer uma nova dimensão com o seu local de trabalho, atribuindo-lhe também um novo significado.

Para além das reflexões relacionadas às influências geradas pelo Programa, foi possível também desenvolver algumas considerações a respeito da avaliação sobre o Programa.

A avaliação do Programa ocorre mediante a organização de relatórios que reúnem depoimentos dos participantes e descrevem as atividades desenvolvidas no âmbito do Programa. De acordo com Silva (2010), a avaliação também é feita através da observação, quando se identifica a mudança de atitude de alguns funcionários frente aos visitantes, sobretudo os grupos atendidos pelo PEPE e PISC. Contudo, isto é insuficiente para assegurar a veracidade dos fatos e atribuir credibilidade total ao Programa.

O interesse em conhecer a opinião dos participantes sobre o Programa Consciência Funcional, motivou a criação de uma questão que compõe o questionário aplicado aos trabalhadores da Pinacoteca. A avaliação pessoal dos entrevistados quanto à utilidade do Programa 'Consciência Funcional' pode ser notada a partir das respostas dadas à questão 30, 'para você o Programa 'Consciência Funcional' tem alguma utilidade? Qual?'. Tendo 91% de respostas positivas, destacam-se:

- *“Aprendo a conhecer o museu”*
- *“Para melhorar o relacionamento interno (funcionários)”*
- *“Aprimorar”*
- *“Melhorar a qualidade no trabalho”*
- *“Ele nos ajuda a compreender o visitante e como devemos abordá-los”*
- *“Aprendizado”*
- *“Pois nos reciclamos”*

- “Mostra alguns pontos sobre o nosso ambiente de trabalho e até mesmo o dos outros setores”

As respostas dos trabalhadores evidenciam a aprovação do Programa por parte dos participantes, corroborando os contributos que pode gerar aos envolvidos e ao Museu.

Percebe-se que, embora o Programa objetive atender as necessidades dos trabalhadores, na maioria das vezes essas necessidades são identificadas apenas mediante a observação dos educadores e através dos relatórios dos encontros. Ainda que não reste dúvidas de que a coordenação do Programa tenha maior aptidão para realizar o diagnóstico das demandas, é importante criar um espaço para os participantes expressarem suas sugestões ao Programa. Além de ampliar o envolvimento dos trabalhadores com o Programa, esta é uma oportunidade de valorizar a opinião do funcionário e assim elevar sua auto-estima, além de atender as expectativas que o Programa gera nos participantes.

Isto pôde ser percebido nas respostas à questão 23 do questionário aplicado aos trabalhadores da Pinacoteca⁷². Ao serem perguntados se ‘possuíam alguma idéia ou sugestão para melhorar o funcionamento do museu?’, vários entrevistados deram respostas bastante pertinentes. Como no caso dos atendentes que sugeriram:

- “Colocar legendas bilingües no acervo e faixas para proteção das obras”*
- “Precisamos aprimorar nosso trabalho em equipe”*
- “Para a Pinacoteca não, para a Estação Pinacoteca maior divulgação pois a Pinacoteca já tem um nome e a Estação fica esquecida apesar de ser a mesma administração”*
- “Que melhorasse a comunicação no espaço que trabalhamos”*

As observações feitas pelos funcionários, as quais expressam suas impressões sobre seu local de trabalho,

⁷² O questionário pode ser consultado na seção ‘Apêndices’, na versão on-line deste trabalho, no endereço eletrônico cadernosociomuseologia.ulufona.pt/.

seriam úteis no momento de desenvolver o planejamento anual do Programa, sendo um subsídio para a elaboração de novas atividades.

Alguns fatos, identificados recorrentemente dentro do Museu e envolvendo os participantes do Programa Consciência Funcional, adotam a característica de indicadores do impacto do Programa Educativo na Instituição e em seus trabalhadores. É o caso da crescente procura por cursos de aperfeiçoamento, de idiomas, e ingresso no Ensino Superior, este último motivado pelo Programa de Bolsa de Estudos promovido pelo Núcleo de Recursos Humanos e Atendimento ao Público. Além disso, o interesse pelo Museu e seus diferentes setores pôde ser percebido através das crescentes participações em seleções internas, que promovem a mudança de cargo entre as diferentes áreas do Museu para os funcionários da Instituição. Evidentemente que estes fatos são pequenos indícios que sugerem a influência do Programa, no Museu e seus trabalhadores. É importante criar indicadores que possam ser monitorados periodicamente e que agreguem qualidade à estrutura e planejamento do Programa Educativo.

De semelhante maneira, a determinação de metas faz-se importante para o desenvolvimento de um programa ao longo dos anos. Além de direcionar os esforços, servem de estímulo e compromisso aos envolvidos. Criar metas anuais, realistas com as condições de trabalho, que possam ser alcançadas em menores espaços de tempo é uma maneira de obter ânimo para prosseguir o trabalho e verificar se os esforços estão sendo empregados de maneira eficiente. Segundo a coordenação do Programa, a principal meta do Consciência Funcional é atingir todos os funcionários da Instituição até o ano de 2012. Para tanto, é imprescindível recorrer ao auxílio de instrumentos avaliativos que cooperem para o alcance das metas determinadas.

Ainda que seja bastante complexo desenvolver instrumentos avaliativos e indicadores de desempenho específicos capazes de medir o impacto e os resultados do Programa, é preciso centrar esforços na criação deste tipo de ferramenta. São estes instrumentos que ajudam a demonstrar

a credibilidade ou eficiência do Programa (Mason, 2004), e também a observar como o museu está progredindo no sentido de atingir suas metas. Aliado a este fato, some-se os desafios relacionados aos recursos. Também porque os investimentos financeiros em museus são escassos, há que se ter um controle ainda mais criterioso sobre a aplicação dos recursos nos diversos setores da Instituição, monitorando quais as melhores opções a priorizar.