

APÊNDICES

Apêndice I) Protocolo para Estudo de Caso

De acordo com Yin (2005), o 'Protocolo para Estudo de Caso' é um documento que contém os procedimentos e as regras gerais que devem ser seguidas ao desenvolver o estudo. Faz-se imprescindível no estudo de caso múltiplo visto que aumenta a confiabilidade e a validade, além de agregar rigor e qualidade ao estudo.

1. PROCEDIMENTOS INICIAIS

- Estruturação de um plano do estudo contendo delimitação temática, objetivos, hipóteses, problemática, critérios de seleção, análise de dados... um delineamento da visão geral do estudo.
- Pedido de autorização para o desenvolvimento de estudo
 - o Carta formal endereçada à Diretoria da Instituição, contendo intenções e plano do estudo
- Verificação dos procedimentos para coleta dos dados (obtenção)
 - o Acesso ao interior da Instituição
 - o Acesso à documentação não-sigilosa da Instituição
 - o Disponibilidade dos funcionários para responder às questões do estudo

2. ESTRATÉGIAS PARA COLETA DE DADOS

A recolha de dados será feita através de múltiplas fontes de evidências no intuito de abarcar diversas perspectivas e aspectos do mesmo fenômeno, cruzando informações e buscando confiabilidade na descrição dos fatos.

Em sintonia com os pressupostos e objetivos iniciais do estudo, serão apuradas as informações que se deseja alcançar para assim estruturar as estratégias que melhor viabilizem o alcance destas informações, em consonância com o foco do estudo.

- Levantamento das informações que precisam ser coletadas
- Estruturação das estratégias para o alcance das informações

- PESQUISA BIBLIOGRÁFICA: análise de textos publicados (livros, periódicos, teses e dissertações) relacionados à instituição e ao setor educativo.

- PESQUISA DOCUMENTAL: análise de documentos físicos e digitais relacionados à ação educativa e ao setor educativo da instituição (planejamento, relatórios, atas de reuniões, comunicações internas, organograma, correspondência, avaliações...)

- OBSERVAÇÃO DIRETA: observação sistemática e não participante do ambiente organizacional, com ênfase na interação entre trabalhadores e públicos.
 - Amostra: à definir
 - Duração: à definir

- ENTREVISTA ESTRUTURADA: entrevista a ser feita com o responsável pelo setor educativo e a ação educativa, contendo introdução que explicita intenções e objetivos do estudo e questões direcionadas ao desenvolvimento da ação e organização do setor (caso se justifique, poderão ser feitas entrevistas com outras pessoas ligadas ao tema da pesquisa)

- QUESTIONÁRIO: formulário de perguntas aplicado aos trabalhadores envolvidos com a ação e ao público atendido pela instituição, contendo introdução que explicita intenções e objetivos do estudo e questões direcionadas às atividades de lazer, visitas a museus e ambiente de trabalho. Algumas questões são adaptadas à tipologia do acervo da instituição. O questionário é composto por quatro tipos de questão: fechada, aberta, múltipla escolha e ordenação.
 - Amostra: à definir
 - Duração: à definir

- DIÁRIO DE CAMPO: conjunto de anotações, interpretações, conclusões parciais construídas pelo pesquisador ao longo do estudo e que auxiliam no desenvolvimento do relatório.

3. REGISTRO DOS DADOS

Com o intuito de aumentar a confiabilidade e validade do estudo de caso, os dados coletados serão organizados em uma base de dados. A partir dessa base serão feitas as análises e as interpretações do estudo, e os dados ficarão disponíveis à consulta para os interessados.

- Estrutura da base de dados:
 - o coleta
 - o identificação
 - o transcrição
 - o organização
 - o análise
 - codificação
 - criação de categorias

4) RELATÓRIO DO ESTUDO DE CASO

Produto final do estudo, o qual reúne a revisão bibliográfica, a descrição e análise de dados, o documento apresenta as constatações e indicações do pesquisador.

- Estrutura do relatório:
 - o Revisão bibliográfica
 - o Contextualização da Instituição
 - o Descrição da ação
 - o Análise e indicações

Apêndice II) Roteiros de Entrevistas Estruturadas

II.A) Entrevista Respondida pela Coordenação do Programa Consciência Funcional

Entrevista aplicada à educadora responsável pelo Programa Consciência Funcional do Núcleo de Ação Educativa da Pinacoteca do Estado de São Paulo.

1. Como surge uma ação/projeto/programa no setor 'Ação Educativa da Pinacoteca do Estado de São Paulo'?
2. A instituição assume/divulga (para seus colaboradores e para comunidade) uma função educativa?
3. Qual o seu entendimento sobre a função educativa da Pinacoteca?
4. Quais são os objetivos do setor 'Ação Educativa'?
5. O que motivou a criação do Programa 'Consciência Funcional'?
6. O plano inicial do Programa se assemelha ao formato atual? Quais alterações ocorreram?
7. Existem dados/fatos anteriores ao início do Programa que explicitem a motivação ou necessidade para o seu desenvolvimento? Quais seriam?
8. Inicialmente, como o Programa foi pensado? Descreva-o mencionando os objetivos e as atividades desenvolvidas
9. O Programa conta com que estrutura e recursos (financeiros, físicos, humanos)?
10. Quem são os profissionais envolvidos no planejamento do Programa?
11. Quem são os profissionais envolvidos na execução do Programa?
12. Quem são os profissionais atendidos pelo Programa (setores e quantidades)?
13. Qual a relação que você estabelece entre o Programa e a função educativa do Museu?
14. Quais são os objetivos do Programa?
15. Qual a periodicidade/calendário do Programa?
16. Existem ações específicas de acordo com as características das atividades desenvolvidas pelos diferentes grupo de trabalhadores?
17. Como o Programa contribui com o alcance do objetivo do núcleo 'Ação Educativa'?
18. Como o Programa contribui para a concretização da função educativa da instituição?
19. Como ocorre a avaliação do Programa? Existem indicadores que demonstrem os efeitos do Programa?
20. O Programa possui metas? Quais são?
21. Os resultados da avaliação são divulgados internamente e/ou externamente?
22. O Programa sofreu alterações/adaptações em função das primeiras ocorrências? Quais?
23. O Programa sofreu alterações com intuito de melhor atender as necessidades e expectativas dos envolvidos? Quais?
24. O Programa deu origem à outros projetos, iniciativas, desdobramentos? Quais?
25. O Programa acolheu sugestões, opiniões, alterações... dos trabalhadores? Quais?
26. Existem modificações planejadas para o futuro? Quais?
27. Destaca mudanças ocorridas no ambiente organizacional, a partir do Programa? Quais?
28. Como o Programa é vista pelo setor administrativo e o setor de recursos humanos?
29. De que maneira o Programa influenciou a rotina de trabalho dos funcionários atendidos?
30. Acredita que o Programa alterou a idéia/imagem que o trabalhador possuía da instituição-museu? Por que?
31. Identifica mudanças no clima organizacional entre os trabalhadores, a partir do Programa? Quais?
32. De que forma o Programa impactou no comprometimento do trabalhador com a organização?

33. Acredita que o Programa provocou mudanças no relacionamento entre trabalhadores e públicos?
34. Acredita que o Programa provocou mudanças na percepção que o trabalhador tem sobre o público?
36. Qual a sua avaliação pessoal do Programa?
37. O Museu assume uma função social? Qual?
38. O Museu pratica sua função social no ambiente interno, junto aos trabalhadores?

II.B) Entrevista Respondida pela Coordenação do Núcleo de Recursos Humanos

Entrevista Estruturada aplicada à responsável pelo Núcleo de Recursos Humanos e Atendimento ao Público da Pinacoteca do Estado de São Paulo

1. No seu entendimento, o que motivou a criação do Programa 'Consciência Funcional'?
2. Como o Núcleo de Recursos Humanos avalia o Programa 'Consciência Funcional'?
3. Existem indicadores que demonstrem os efeitos do Programa? Quais são?
4. O Programa possui metas? Quais são?
5. O Programa deu origem à outros projetos, iniciativas, desdobramentos? Quais?
6. No âmbito do Programa 'Consciência Funcional' existem modificações planejadas para o futuro? Quais?
7. De que maneira o Programa influenciou a rotina de trabalho dos funcionários atendidos?
8. Na sua opinião, qual o contributo do Programa 'Consciência Funcional' para a Pinacoteca do Estado?
9. Qual a sua avaliação pessoal do Programa 'Consciência Funcional'?

Apêndice III) Modelo dos Questionários aplicados

III.A) Questionário Aplicado aos Trabalhadores da Pinacoteca do Estado

Data da visita: ___/___/___ (D. S. T. Q. Q. S. S.) Horário da visita: ___h. ___m. Questionário: _____

Questionário aplicado aos trabalhadores da Pinacoteca do Estado de São Paulo

Este questionário faz parte de uma pesquisa acadêmica que busca compreender aspectos do ambiente de trabalho de um museu. Sua colaboração no preenchimento deste questionário é de extrema importância, visto que as informações fornecidas auxiliarão no desenvolvimento de uma dissertação de mestrado.

INSTRUÇÕES: Preencha a lacuna ao lado da resposta escolhida; e responda de maneira breve as questões 15, 18, 19, 20, 22, 29, 30, 31 e 37.

A) CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

1) Sexo

- Feminino
 Masculino

2) Idade

- entre 18 e 19 anos
 entre 20 e 24 anos
 entre 25 e 29 anos
 entre 30 e 39 anos
 entre 40 e 49 anos
 entre 50 e 59 anos
 entre 60 e 69 anos

4) Escolaridade

- Não ingressou na escola
 Ensino Fundamental I (antigo 1º grau, de 1 a 4 série)
 Ensino Fundamental II (antigo 1º grau, de 5 a 8 série)
 Ensino Médio (antigo 2º grau)
 Supletivo
 Técnico/Profissionalizante
 Superior incompleto

3) Estado civil

- Solteiro(a)
 Casado(a)/União estável
 Separado(a)/Divorciado(a)

5) Local de nascimento

- São Paulo (capital)
 Interior de São Paulo. Onde? _____
 Outro estado. Onde? _____

B) PRÁTICAS CULTURAIS, DE LAZER E ENTRETENIMENTO

6) O que é mais importante para você? Preencha os espaços com números de 1 a 5 (sendo 1 = primeiro e 5 = último), de acordo com a importância que têm em sua vida:

- Comunidade
 Família
 Lazer
 Religião
 Trabalho
 Outro _____

7) Quais atividades ocupam seu tempo livre? Preencha os espaços com números de 1 a 8 (sendo 1 = primeiro e 8 = último), de acordo com suas preferências de lazer: (Caso alguma destas atividades não seja de sua preferência, deixe

- Biblioteca/leitura
 Cinema/filme
 Jogo/esporte
 Museu/exposição
 Parque/prça
 Show/música
 Teatro/dança
 Outra _____

C) AMBIENTE DE TRABALHO

8) Já trabalhou em outros locais?

- Não Sim. Onde? _____

9) Você é funcionário terceirizado?

- Não Sim

10) Há quanto tempo trabalha no Museu?

- Menos de 6 meses 1 ano 4 ou 5 anos 8 ou 9 anos
 Menos de 1 ano 2 ou 3 anos 6 ou 7 anos 10 anos ou mais

- 11) Quanto tempo demora para chegar no local de trabalho?
 Até 30 minutos Até 2 horas
 Até 1 hora Mais de 2 horas
- 12) Como avalia seu relacionamento com seu chefe ou superior?
 Muito agradável Pouco agradável
 Agradável Desagradável
- 13) Como avalia seu relacionamento com seus colegas de trabalho?
 Muito agradável Pouco agradável
 Agradável Desagradável
- 14) Como avalia sua rotina de trabalho?
 Muito agradável Pouco agradável
 Agradável Desagradável
- 15) Você usufrui de algum programa ou benefício elaborado pelo Setor de Recursos Humanos? Qual? _____

- 16) Qual fator mais estimula seu desempenho profissional diariamente?
 Ambiente de trabalho (espaço de trabalho e relacionamento com colegas)
 Desenvolvimento profissional (formação, benefícios, promoções)
 Natureza do trabalho (atividades e tarefas desenvolvidas)
 Remuneração salarial
 Outro _____
- 17) Você identifica algo na Pinacoteca que lhe ajude a entender melhor a instituição cultural chamada 'Museu'?
 Não Sim. O que? _____
- 18) Você identifica algo na Pinacoteca que lhe ajude a trabalhar melhor?
 Não Sim. O que? _____
- 19) Qual a importância de sua atividade para o funcionamento da instituição?

- 20) Na sua opinião, o que melhor funciona no Museu?

- 21) Na sua opinião, o que pior funciona no Museu?

- 22) No tempo em que trabalha no museu, acredita que aprendeu algo novo?
 Não Sim. O que? _____
- 23) Possui alguma idéia ou sugestão para melhorar o funcionamento do Museu?

- 24) Possui uma obra preferida no acervo da Instituição?
 Não Sim. Qual? _____
- 25) Utiliza a biblioteca da Instituição?
 Não Sim

- 26) Participa da programação (oficinas, palestras, exposições...) do museu em seu tempo livre?
 Não Sim
- 27) Já trouxe amigos e/ou familiares para visitar o museu?
 Não Sim
- 28) O museu em que trabalha desperta sua curiosidade?
 Não Sim
- 29) Para você o projeto 'Consciência Funcional' tem alguma utilidade?
 Não Sim. Qual? _____
- 30) Possui alguma sugestão para melhorar o projeto 'Consciência Funcional'? _____

D) MUSEU

- 31) Pense em museu(s). Agora diga qual a primeira palavra lhe vem à cabeça? _____
- 32) Na sua opinião, qual o papel de um museu para a cidade, para as pessoas? _____

- 33) O que mais desperta seu interesse em uma exposição de museu? _____

- 34) Antes de trabalhar na Pinacoteca, já tinha visitado algum museu?
 Não Sim
- 35) Conhece outros museus da cidade?
 Não Sim. Qual o seu preferido? _____
- 36) Se sua resposta for sim, costuma visitar o mesmo museu mais de uma vez?
 Não Sim
- 37) Para você, museu é espaço de:
 Aprendizado Descanso
 Diversão Convívio
- 38) Para você, museu é espaço para:
 Aposentado(a) Criança
 Estudante Adolescente
 Morador(a) da cidade Adulto
 Pessoa que não trabalha Idoso
 Turista
- 39) Pense em patrimônio(s). Agora diga qual a primeira palavra lhe vem à cabeça? _____

Agradeço sua atenção e disponibilidade em auxiliar a pesquisa, respondendo ao questionário. Cordialmente, Gabriela Figurelli.
 (Mestranda em Sociomuseologia. Universidade Lusófona - Lisboa)

III. B) Questionário Aplicado ao Público Espontâneo da Pinacoteca do Estado

Data da visita: ___/___/___ (D. S. T. Q. Q. S. S.) Horário da visita: ___h. ___m. Questionário: _____

Questionário aplicado ao público espontâneo, em visita à Pinacoteca do Estado de São Paulo

Este questionário faz parte de uma pesquisa acadêmica que busca compreender aspectos do ambiente de trabalho de um museu. Sua colaboração no preenchimento deste questionário é de extrema importância, visto que as informações fornecidas auxiliarão no desenvolvimento de uma dissertação de mestrado.

INSTRUÇÕES: Preencha a lacuna ao lado da resposta escolhida, e responda de maneira breve as questões.

A) CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

1) Sexo

- Feminino
 Masculino

2) Local de nascimento

- São Paulo (capital)
 Interior de São Paulo. Onde? _____
 Outro estado. Onde? _____

3) Idade

- Entre 15 e 19 anos
 Entre 20 e 24 anos
 Entre 25 e 29 anos
 Entre 30 e 39 anos
 Entre 40 e 49 anos
 Entre 50 e 59 anos
 Entre 60 e 69 anos
 70 anos ou mais

4) Escolaridade

- Não ingressou na escola
 Ensino Fundamental I (antigo 1º grau, de 1 a 4 série)
 Ensino Fundamental II (antigo 1º grau, de 5 a 8 série)
 Ensino Médio (antigo 2º grau)
 Supletivo
 Técnico/Profissionalizante
 Superior incompleto
 Superior completo

B) VISITA AO MUSEU

5) É a primeira vez que visita a Pinacoteca do Estado de São Paulo?

- Não Sim

6) Hoje, o que motivou sua visita ao museu?

- Acompanhar pessoas Complementar visita, rever o museu
 Conhecer o museu Curiosidade, busca por novos conhecimentos
 Diversão, passeio Interesse pelos assuntos das exposições
 Pesquisa, estudo

7) Em relação à visita de hoje, como se sente?

- Muito satisfeito(a) Pouco satisfeito(a)
 Satisfeito(a) Insatisfeito(a)

8) Recomendaria esta visita à alguém?

- Certamente Provavelmente não
 Provavelmente sim Não

9) Em relação à visita de hoje, suas expectativas foram:

- Superadas Parcialmente atendidas
 Plenamente atendidas Não foram atendidas

10) Pediu informação ou auxílio a algum trabalhador do museu?

Não Sim. O que? _____

11) Se sua resposta for afirmativa (questão 10), sua necessidade foi atendida?

Sim Não. Por que? _____

12) Recebeu informação ou sugestão de algum trabalhador do museu, de maneira espontânea, sem solicitar ajuda diretamente?

Não Sim. O que? _____

13) Sente-se satisfeito(a) com o atendimento da bilheteria?

Muito satisfeito(a) Pouco satisfeito(a)
 Satisfeito(a) Insatisfeito(a)

14) Sente-se satisfeito(a) com o atendimento da recepção?

Muito satisfeito(a) Pouco satisfeito(a)
 Satisfeito(a) Insatisfeito(a)

15) Sente-se satisfeito(a) com o atendimento nas salas de exposições?

Muito satisfeito(a) Pouco satisfeito(a)
 Satisfeito(a) Insatisfeito(a)

16) Como você caracterizaria o clima entre a equipe de trabalhadores do Museu?

Agradável, descontraído, convidativo
 Desagradável, pesado, inibidor
 Não prestei atenção

17) Aproximadamente, quanto tempo durou sua visita?

até 30 minutos Entre 1 hora e 2 horas
 Entre 30 minutos e 1 hora Mais de 2 horas

Agradeço sua atenção e disponibilidade em auxiliar a pesquisa, respondendo ao questionário. Cordialmente, *Gabriela Figurelli*.
(mestranda em Sociomuseologia, Universidade Lusófona - Lisboa)

Apêndice IV) Dados que Originaram os Gráficos Apresentados no Capítulo 4

**TABELA 1 do
GRÁFICO 1**

Gênero dos Entrevistados

	Qtde.
Feminino	19
Masculino	4

Fonte: Gabriela Figurelli

**TABELA 2 do
GRÁFICO 2**

Idade dos Entrevistados

	Qtde.
Entre 20 e 29 anos	11
Entre 30 e 39 anos	9
Entre 40 e 49 anos	2
Entre 50 e 59 anos	1

Fonte: Gabriela Figurelli

**TABELA 3 do
GRÁFICO 3**

Estado Civil dos Entrevistados

	Qtde.
Solteiro(a)	8
Casado(a) / União estável	13
Separado(a) / Divorciado(a)	2

Fonte: Gabriela Figurelli

**TABELA 4 do
GRÁFICO 4**

Local de Nascimento dos
Entrevistados

	Qtde.
São Paulo (capital)	10
Interior de São Paulo	6
Outro estado	7

Fonte: Gabriela Figurelli

**TABELA 5 do
GRÁFICO 5**

Escolaridade dos Entrevistados

	Qtde.
Ensino Fundamental II	2
Ensino Médio	15
Supletivo	1
Técnico / Profissionalizante	1
Superior incompleto	4

Fonte: Gabriela Figurelli

**TABELA 6 do
GRÁFICO 6**As atividades que ocupam o tempo livre dos entrevistados, de acordo com suas preferências de lazer¹

	1ª opção	2ª opção	3ª opção	4ª opção	5ª opção	6ª opção	7ª opção
Biblioteca/leitura	5	4	3	3	1	4	0
Cinema/filme	9	4	4	1	2	1	1
Jogo/esporte	2	1	3	1	5	0	3
Museu/exposição	3	3	4	1	2	1	4
Parque/prça	1	5	2	8	4	0	0
Show/música	3	4	5	1	1	3	1
Teatro/dança	0	1	0	4	3	5	2

ORDENAÇÃO FINAL

1ª opção	CINEMA/FILME
2ª opção	BIBLIOTECA/LEITURA
3ª opção	SHOW/MÚSICA
4ª opção	PARQUE/PRAÇA
5ª opção	JOGO/ESPORTE
6ª opção	TEATRO/DANÇA
7ª opção	MUSEU/EXPOSIÇÃO

Fonte: Gabriela Figurelli

**TABELA 7 do
GRÁFICO 7**

Já levou amigos e/ou familiares para visitar a Pinacoteca?

	Qtde.
Sim	20
Não	3

Fonte: Gabriela Figurelli

¹ Os números na tabela correspondem a quantidade de vezes que cada uma das atividades ocupa determinada posição, segundo a preferência dos entrevistados. Por exemplo, para 9 entrevistados 'Cinema/Filme' é a primeira opção para as horas livres, para 4 entrevistados 'Cinema/Filme' é a segunda opção, para outros 4 entrevistados 'Cinema/Filme' é a terceira opção, para 1 entrevistado 'Cinema/Filme' é a quarta opção, enquanto que para 2 entrevistados 'Cinema/Filme' é a quinta opção de lazer, e assim sucessivamente.

TABELA 8 do GRÁFICO 8 Quanto tempo demora para chegar no local de trabalho?

	Qtde
Até 30 minutos	2
Até 1 hora	15
Até 2 horas	6

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 9 do GRÁFICO 9 Há quanto trabalha no Museu?

	Qtde
10 anos ou mais	3
8 ou 9 anos	0
6 ou 7 anos	2
4 ou 5 anos	9
2 ou 3 anos	8
1 ano	1

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 10 do GRÁFICO 10 As esferas da vida dos entrevistados, de acordo com sua ordem de prioridade²

	1° prioridade	2° prioridade	3° prioridade	4° prioridade	5° prioridade
Comunidade	0	0	2	8	9
Família	20	3	0	0	0
Lazer	0	0	4	8	7
Religião	4	7	6	4	1
Trabalho	0	13	9	0	0
Outro (saúde)	0	0	0	0	1

ORDENAÇÃO FINAL

1° prioridade	FAMÍLIA
2° prioridade	TRABALHO
3° prioridade	RELIGIÃO
4° prioridade	LAZER
4° prioridade	COMUNIDADE
5° prioridade	OUTRO (saúde)

Fonte: Gabriela Figurelli

² Os números na tabela correspondem a quantidade de vezes que cada uma das esferas ocupa determinada posição, segundo a opinião dos entrevistados. Por exemplo, para 20 entrevistados 'Família' é a principal prioridade em suas vidas, já para 3 entrevistados 'Família' é a segunda prioridade em suas vidas.

TABELA 11 do GRÁFICO 11 Para você, museu é espaço de³:

	Qtde.
Aprendizado	23
Diversão	4
Descanso	3
Convívio	3

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 12 do GRÁFICO 12 Para você, museu é espaço para⁴:

	Qtde.
Aposentado	17
Estudante	20
Morador(a) da cidade	20
Pessoa que não trabalha	15
Turista	18
Criança	17
Adolescente	16
Adulto	19
Idoso	16

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 13 do GRÁFICO 13 Gênero do Público Entrevistado

	Qtde.
Feminino	131
Masculino	89

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 14 do GRÁFICO 14 Idade do Público Entrevistado

	Qtde.
Entre 15 e 19 anos	22
Entre 20 e 29 anos	85
Entre 30 e 39 anos	46
Entre 40 e 49 anos	37
Entre 50 e 59 anos	15
Entre 60 e 69 anos	13
70 anos ou mais	1

Fonte: Gabriela Figurelli

³ Importante ressaltar que os números não retratam a quantidade de entrevistados e sim a quantidade de respostas, já que a questão permitia múltipla-resposta.

⁴ Importante ressaltar que os números não retratam a quantidade de entrevistados e sim a quantidade de respostas, já que a questão permitia múltipla-resposta.

TABELA 15 do GRÁFICO 15 Escolaridade do Público Entrevistado

	Qtde.
Ensino Fundamental I	2
Ensino Fundamental II	7
Ensino Médio	24
Supletivo	1
Técnico / Profissionalizante	7
Superior Incompleto	48
Superior Completo	129

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 16 do GRÁFICO 16 É a primeira vez que visita a Pinacoteca?

	Qtde.
Sim	132
Nao	87

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 17 do GRÁFICO 17 Hoje, o que motivou sua visita ao museu?

	Qtde.
Acompanhar pessoas	27
Conhecer o museu	92
Diversão, passeio	56
Pesquisa, estudo	8
Complementar visita, rever o museu	25
Curiosidade, busca por novos conhecimentos	38
Interesse pelos assuntos das exposições	26

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 18 do GRÁFICO 18 Sobre a visita de hoje, suas expectativas foram:

	Qtde.
Superadas	61
Plenamente atendidas	117
Parcialmente atendidas	47
Não foram atendidas	0

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 19 do GRÁFICO 19 Sobre a visita de hoje, como se sente?

	Qtde.
Muito satisfeito(a)	121
Satisfeito(a)	94
Pouco satisfeito(a)	4
Insatisfeito(a)	1

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 20 do GRÁFICO 20 Dos entrevistados que solicitaram informação a algum trabalhador do Museu:

	Qtde.
Não ingressaram no Ensino Superior	48
Ensino Superior incompleto	41
Ensino Superior completo	129

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 21 do GRÁFICO 21 Sente-se satisfeito(a) com o atendimento da bilheteria?

	Qtde.
Muito satisfeito(a)	78
Satisfeito(a)	129
Pouco satisfeito(a)	11
Insatisfeito(a)	2

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 22 do GRÁFICO 22 Sente-se satisfeito(a) com o atendimento da recepção?

	Qtde.
Muito satisfeito(a)	68
Satisfeito(a)	138
Pouco satisfeito(a)	10
Insatisfeito(a)	1

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 23 do GRÁFICO 23 Sente-se satisfeito(a) com o atendimento nas salas de exposições?

	Qtde.
Muito satisfeito(a)	51
Satisfeito(a)	136
Pouco satisfeito(a)	24
Insatisfeito(a)	7

Fonte: Gabriela Figurelli

TABELA 24⁵ Informações solicitadas pelos visitantes aos trabalhadores da Pinacoteca

	Tipologia da Informação
Serviços	sobre serviços
Onde estavam as exposições	sobre orientação
Localização de uma escultura	sobre obras
Indicação da saída	sobre orientação
Onde poderia encontrar obras de pintores modernistas	sobre orientação sobre obras
Orientações sobre a localização de obras	sobre orientação
A respeito das artes e das histórias do museu e dos artistas	sobre artistas sobre o prédio
Sobre a localização do acervo e exposições	sobre orientação
Perguntei se todas as telas daquela sala eram do mesmo artista	sobre obras
Se poderia fotografar as obras	sobre as regras do Museu
Localização	sobre orientação
Direções	sobre orientação
Entrada da sala	sobre orientação
Nome das exposições	sobre exposições
Início da visita	sobre circulação
Sobre caminhos	sobre circulação
Se podia fotografar e onde havia um banheiro	sobre orientação sobre as regras do Museu
Se as obras de Rodin eram do acervo permanente	sobre obras
Pq não pode tirar foto e qual o problema de tirar foto com flash	sobre as regras do Museu
Café, uso da câmera	sobre serviços sobre as regras do Museu
A saída	sobre orientação
Para saber se cegos podem tocar nas estátuas	sobre obras sobre as regras do Museu

⁵ Respostas relacionadas à Tabela 36, apresentada no subcapítulo 4.2.2 intitulado 'Contexto da Visita ao Museu'

Local e direção de algumas exposições	sobre orientação
Mapa de orientação e locais específicos: banheiros, cafeteria	sobre orientação
Se podia tirar foto, onde a cantina, elevador	sobre orientação sobre serviços
Onde tinha água	sobre serviços
Para pedir o mapa do museu	sobre serviços
Local do banheiro e saída	sobre orientação
Seqüência das obras	sobre circulação
Local da água, local da identificação de 1 quadro	sobre orientação
Saber onde estavam expostas as telas de Tarsila e Portinari	sobre artistas sobre obras
Localização da saída	sobre orientação
Como chegar a outra sala	sobre orientação
Localização	sobre orientação
Sugestão de por onde começar a visita	sobre circulação
Saída	sobre orientação
O que antes era este prédio	sobre o prédio
Obras de Tarsila do Amaral	sobre artistas sobre obras
Quais peças poderiam ser fotografadas	sobre as regras do Museu
A respeito do estilo do pintor Almeida Júnior	sobre artistas
Local	sobre orientação
Localização do restaurante	sobre orientação
Localização	sobre orientação
Localização das obras	sobre orientação
Se poderia sair e voltar	sobre as regras do Museu
Onde estava o quadro da Tarsila do Amaral	Sobre orientação sobre obras
Qual era a função do prédio antigamente	Sobre o prédio
Se era permitido fotografar em algumas áreas, pois não havia placa ou nenhuma sinalização	Sobre as regras do Museu
A localização	sobre orientação
Lanchonete, sanitários	sobre orientação
Informações sobre obras	sobre obras
Localização, saída	sobre orientação
Direções: sanitário, café, saída	sobre orientação
Quanto a localização	sobre orientação
Sobre a utilização da máquina fotográfica	obre as regras do Museu
Localização de obras, informação sobre conservação, mudança de carpete antigo no acervo	sobre orientação sobre obras
Nome de um escultor	sobre artistas
Informações para seguir o passeio na Estação Pinacoteca	sobre orientação
Onde localizava a loja e se vendia telas na casa	orientação sobre serviços
Localização toilette	sobre orientação
Onde fica o banheiro	sobre orientação
Perguntei como poderia utilizar a lanchonete	sobre serviços
Onde ficam a escultura	sobre orientação
Para saber onde era o café	sobre orientação

TABELA 25⁶

Tipo de informação fornecida pelos trabalhadores do Museu aos visitantes, de maneira espontânea:

	Tipologia da Informação
Direcionamentos	sobre direções e/ou localizações
A saída do museu	sobre direções e/ou localizações
Fechar uma porta por causa da temperatura da sala	sobre as regras do Museu
Me foi informado que um dos artistas estava presente, o que me oportunizou um momento bem feliz	sobre artistas
Não tocar em uma das obras, o que fiz distraidamente mas cabe observar que a orientação foi muito respeitosa	sobre as regras do Museu
Não parecem preocupados em ajudar e não estão preparados	
Uso de máquina fotográfica, saídas	sobre as regras do Museu sobre direções e/ou localizações
Não portar água no copo do bebedouro nas salas	sobre as regras do Museu
Detecção de metais e recepção	sobre as regras do Museu
Recebi um boa tarde	Atitude de acolhimento, recepção
Localização da saída	sobre direções e/ou localizações
A respeito do "flash"	sobre as regras do Museu
Direções	sobre direções e/ou localizações
Apresentação do Museu na entrada	sobre exposições
Exposições e história do museu	sobre exposições sobre o prédio
Falar mais baixo ao telefone	sobre as regras do Museu
Falou da Estação Pinacoteca, onde se encontra outras obras da Tarsila do Amaral	sobre obras
Uma perguntou se eu estava passando bem, pois fiquei muito tempo sentada e pensando	Atitude de acolhimento, recepção
Banheiro e saída e texto na recepção	sobre direções e/ou localizações sobre exposições
Informações de restrições na visitação	sobre as regras do Museu

Fonte: Gabriela Figurelli

⁶ Respostas relacionadas à Tabela 37, apresentada no subcapítulo 4.2.2 intitulado 'Contexto da Visita ao Museu'

ANEXOS

Anexo I) Lei n.1271/1911

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO DA PINACOTHECA DO ESTADO

O Dr. Manoel Joaquim de Albuquerque Lins, presidente do Estado de São Paulo,

Faço saber que o Congresso Legislativo do Estado decretou e eu promulgo a lei seguinte:

Artigo 1º – A Pinacotheca do Estado é destinada a receber quasquer obras de arte, de autores nacionaes e estrangeiros, que serão cuidadosamente conservadas para a exposição permanente ao público.

Artigo 2º – Os orçamentos annuaes do Estado consignarão as necessárias verbas para custeio da Pinacotheca, bem como para aquisição de novos trabalhos, baseada esta exclusivamente no valor artístico dos mesmos.

Paragrapho unico. Os quadros offerecidos à aquisição do Governo deverão ser primeiramente expostos ao público.

Artigo 3º – As salas da Pinacotheca ficarão sob responsabilidade immediata de um conservador, com os vencimentos annuaes de três contos e seiscentos mil réis (3:600\$00) e a ininterrupta fiscalização de dois guardas, com os vencimentos de dois contos e quatrocentos mil réis annuaes (2:400\$00) para cada um.

Artigo 4º – A Pinacotheca será franqueada à visita gratuita diariamente (inclusive aos domingos e feridos, de 1 às 5 horas da tarde), das 11 horas da manhan às 5 horas da tarde, salvo às terças-feiras, destinadas exclusivamente à lavagem aseptica das salas e ao alimpamento rigoroso dos objetos de arte, e aos sabbados, em que o ingresso custará um mil réis (1\$000) para cada visitante.

Artigo 5º - Às segundas-feiras, quartas-feiras e sextas-feiras das 11 horas da manhan à 1 hora da tarde, fica facultado aos artistas e amadores copiar quasquer dos quadros das galerias, uma vez que respeitem as observações do pessoal de guarda e se sujeitem às disposições do regimento interno que o Governo expedir.

Paragrapho unico. Os interessados deverão, entretanto, trabalhar de forma a não prejudicar a vista pública.

Artigo 6º - Às quintas-feiras, também das 11 horas da manhan à 1 hora da tarde, e aos domingos, da 1 às 3 horas, será reservado o ingresso para os estabelecimentos de ensino, públicos e particulares do Estado, cujos alunos poderão comparecer incorporados sendo permitidas explicações em voz alta por parte dos professores que os acompanham.

Artigo 7º - O Governo fornecerá o costume a ser usado em serviço, pelo pessoal da Pinacotheca.

Artigo 8º - Esta Lei entrará em vigor na data da sua publicação abrindo-se os necessários créditos para se lhe dar execução.

Artigo 9º - Revogam-se as disposições em contrário.

O Secretário de Estado dos Negócios do Interior, assim a faça executar.

Palácio do Governo do Estado de São Paulo, em 21 de novembro de 1.911. – M.J. ALBUQUERQUE LINS. – Carlos Guimarães.

Publicada na Secretaria de Estado dos Negócios do Interior, em 21 de Novembro de 1.911. – O diretor-geral, Álvaro de Toledo.

LEI COMPLEMENTAR Nº 846, DE 04 DE JUNHO DE 1998 DE SÃO PAULO

Dispõe sobre a qualificação de entidades como organizações sociais e dá outras providências

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei complementar:

CAPÍTULO I - Das Organizações Sociais

Seção I - Da Qualificação

Artigo 1º - O Poder Executivo poderá qualificar como organizações sociais pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, cujas atividades sejam dirigidas à saúde e à cultura, atendidos os requisitos previstos nesta lei complementar.

Parágrafo único - As pessoas jurídicas de direito privado cujas atividades sejam dirigidas à saúde e à cultura, qualificadas pelo Poder Executivo como organizações sociais, serão submetidas ao controle externo da Assembléia Legislativa, que o exercerá com o auxílio do Tribunal de Contas do Estado, ficando o controle interno a cargo do Poder Executivo.

Artigo 2º - São requisitos específicos para que as entidades privadas referidas no artigo anterior habilitem-se à qualificação como organização social:

I - comprovar o registro de seu ato constitutivo, dispondo sobre:

- a) natureza social de seus objetivos;
- b) finalidade não-lucrativa, com a obrigatoriedade de investimento de seus excedentes financeiros no desenvolvimento das próprias atividades;
- c) previsão expressa de ter a entidade, como órgãos de deliberação superior e de direção, um Conselho de Administração e uma Diretoria, definidos nos termos do Estatuto, assegurado àquele composição e atribuições normativas e de controle básicos previstos nesta lei complementar;
- d) previsão de participação, no órgão colegiado de deliberação superior, de membros da comunidade, de notória capacidade profissional e idoneidade moral;
- e) composição e atribuições da Diretoria da entidade;
- f) obrigatoriedade de publicação anual, no Diário Oficial do Estado, dos relatórios financeiros e do relatório de execução do contrato de gestão;
- g) em caso de associação civil, a aceitação de novos associados, na forma do estatuto;
- h) proibição de distribuição de bens ou de parcela do patrimônio líquido em qualquer hipótese, inclusive em razão de desligamento, retirada ou falecimento de associado ou membro da entidade;
- i) previsão de incorporação integral do patrimônio, dos legados ou das doações que lhe foram destinados, bem como dos excedentes financeiros decorrentes de suas atividades, em caso de extinção ou desqualificação da entidade, ao patrimônio de outra organização social qualificada no âmbito do Estado, da mesma área de atuação, ou ao patrimônio do Estado, na proporção dos recursos e bens por este alocados;

II - ter a entidade recebido aprovação em parecer favorável, quanto à conveniência e oportunidade de sua qualificação como organização social, do Secretário de Estado da área correspondente e do Secretário da Administração e Modernização do Serviço Público.

Parágrafo único - Somente serão qualificadas como organização social, as entidades que, efetivamente, comprovarem possuir serviços próprios de assistência à saúde, há mais de 5 (cinco) anos.

Seção II - Do Conselho de Administração

Artigo 3º - O Conselho de Administração deve estar estruturado nos termos do respectivo estatuto, observados, para os fins de atendimento dos requisitos de qualificação, os seguintes critérios básicos:

I - ser composto por:

a) até 55 % (cinquenta e cinco por cento) no caso de associação civil, de membros eleitos dentre os membros ou os associados;

b) 35% (trinta e cinco por cento) de membros eleitos pelos demais integrantes do Conselho, dentre pessoas de notória capacidade profissional e reconhecida idoneidade moral;

c) 10% (dez por cento) de membros eleitos pelos empregados da entidade;

II - os membros eleitos ou indicados para compor o Conselho que não poderão ser parentes consanguíneos ou afins até o 3º. grau do Governador, Vice-Governador e Secretários de Estado, terão mandato de quatro anos, admitida uma recondução;

III - o primeiro mandato de metade dos membros eleitos ou indicados deve ser de dois anos, segundo critérios estabelecidos no estatuto;

IV - o dirigente máximo da entidade deve participar das reuniões do Conselho, sem direito a voto;

V - o Conselho deve reunir-se ordinariamente, no mínimo, três vezes a cada ano, e extraordinariamente, a qualquer tempo;

VI - os conselheiros não receberão remuneração pelos serviços que, nesta condição, prestarem à organização social, ressalvada a ajuda de custo por reunião da qual participem; e

VII - os conselheiros eleitos ou indicados para integrar a Diretoria da entidade devem renunciar ao assumirem às correspondentes funções executivas.

Artigo 4º - Para os fins de atendimento dos requisitos de qualificação, devem ser incluídas entre as atribuições privativas do Conselho de Administração:

I - aprovar a proposta de contrato de gestão da entidade;

II - aprovar a proposta de orçamento da entidade e o programa de investimentos;

III - designar e dispensar os membros da Diretoria;

IV - fixar a remuneração dos membros da Diretoria;

V - aprovar os estatutos, bem como suas alterações, e a extinção da entidade por maioria, no mínimo, de 2/3 (dois terços) de seus membros;

VI - aprovar o regimento interno da entidade, que deve dispor, no mínimo, sobre a estrutura, o gerenciamento, os cargos e as competências;

VII - aprovar por maioria, no mínimo, de 2/3 (dois terços) de seus membros, o regulamento próprio contendo os procedimentos que deve adotar para a contratação de obras e serviços, bem como para compras e alienações, e o plano de cargos, salários e benefícios dos empregados da entidade;

VIII - aprovar e encaminhar, ao órgão supervisor da execução do contrato de gestão, os relatórios gerenciais e de atividades da entidade, elaborados pela Diretoria; e

IX - fiscalizar o cumprimento das diretrizes e metas definidas e aprovar os demonstrativos financeiros e contábeis e as contas anuais da entidade, com o auxílio de auditoria externa.

Artigo 5º - Aos conselheiros, administradores e dirigentes das organizações sociais da saúde é vedado exercer cargo de chefia ou função de confiança no Sistema Único de Saúde - SUS.

Seção III - Do Contrato de Gestão

Artigo 6º - Para os efeitos desta lei complementar, entende-se por contrato de gestão o instrumento firmado entre o Poder Público e a entidade qualificada como organização social, com vistas à formação de uma parceria entre as partes para fomento e execução de atividades relativas à área da saúde ou da cultura.

§ 1º - É dispensável a licitação para a celebração dos contratos de que trata o "caput" deste artigo.

§ 2º - A organização social da saúde deverá observar os princípios do Sistema Único de Saúde, expressos no artigo 198 da Constituição Federal e no artigo 7º da Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990.

§ 3º - A celebração dos contratos de que trata o "caput" deste artigo, com dispensa da realização de licitação, será precedida de publicação da minuta do contrato de gestão e de convocação pública das organizações sociais, através do Diário Oficial do Estado, para que todas as interessadas em celebrá-lo possam se apresentar.

§ 4º - O Poder Público dará publicidade:

I - da decisão de firmar cada contrato de gestão, indicando as atividades que deverão ser executadas; e

II - das entidades que manifestarem interesse na celebração de cada contrato de gestão.

§ 5º - É vedada a celebração do contrato previsto neste artigo para a destinação, total ou parcial, de bens públicos de qualquer natureza, que estejam ou estiveram, ao tempo da publicação desta lei, vinculados à prestação de serviços de assistência à saúde.

Artigo 7º - O contrato de gestão celebrado pelo Estado, por intermédio da Secretaria de Estado da Saúde ou da Cultura conforme sua natureza e objeto, discriminará as atribuições, responsabilidades e obrigações do Poder Público e da entidade contratada e será publicado na íntegra no Diário Oficial.

Parágrafo único - O contrato de gestão deve ser submetido, após aprovação do Conselho de Administração, ao Secretário de Estado da área competente.

Artigo 8º - Na elaboração do contrato de gestão devem ser observados os princípios inscritos no artigo 37 da Constituição Federal e no artigo 111 da Constituição Estadual e, também, os seguintes preceitos:

I - especificação do programa de trabalho proposto pela organização social, estipulação das metas a serem atingidas e respectivos prazos de execução, bem como previsão expressa dos critérios objetivos de avaliação de desempenho a serem utilizados, mediante indicadores de qualidade e produtividade;

II - estipulação dos limites e critérios para a despesa com a remuneração e vantagens de qualquer natureza a serem percebidas pelos dirigentes e empregados das organizações sociais, no exercício de suas funções;

III - atendimento à disposição do § 2º. do artigo 6º. desta lei complementar; e

IV - atendimento exclusivo aos usuários do Sistema Único de Saúde - SUS, no caso das organizações sociais da saúde.

Parágrafo único - O Secretário de Estado competente deverá definir as demais cláusulas necessárias dos contratos de gestão de que for signatário.

Seção IV - Da Execução e Fiscalização do Contrato de Gestão

Artigo 9º - A execução do contrato de gestão celebrado por organização social será fiscalizada pelo Secretário de Estado da Saúde ou pela Secretaria de Estado da Cultura, nas áreas correspondentes.

§ 1º - O contrato de gestão deve prever a possibilidade de o Poder Público requerer a apresentação pela entidade qualificada, ao término de cada exercício ou a qualquer momento, conforme recomende o interesse público, de relatório pertinente à execução do contrato de gestão, contendo comparativo específico das metas propostas com os resultados alcançados, acompanhado da prestação de

contas correspondente ao exercício financeiro, assim como suas publicações no Diário Oficial do Estado.

§ 2º - Os resultados atingidos com a execução do contrato de gestão serão analisados, periodicamente, por comissão de avaliação indicada pelo Secretário de Estado competente, composta por profissionais de notória especialização, que emitirão relatório conclusivo, a ser encaminhado àquela autoridade e aos órgãos de controle interno e externo do Estado.

§ 3º - A comissão de avaliação da execução do contrato de gestão das organizações sociais da saúde, da qual trata o parágrafo anterior, compor-se-á, dentre outros membros, por 2 (dois) integrantes indicados pelo Conselho Estadual de Saúde, reservando-se, também, 2 (duas) vagas para membros integrantes da Comissão de Saúde e Higiene da Assembléia Legislativa e deverá encaminhar, trimestralmente, relatório de suas atividades à Assembléia Legislativa.

Artigo 10 - Os responsáveis pela fiscalização da execução do contrato de gestão, ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade ou ilegalidade na utilização de recursos ou bens de origem pública por organização social, dela darão ciência ao Tribunal de Contas e ao Ministério Público, para as providências relativas aos respectivos âmbitos de atuação, sob pena de responsabilidade solidária.

Artigo 11 - Qualquer cidadão, partido político, associação ou entidade sindical é parte legítima para denunciar irregularidades cometidas pelas organizações sociais ao Tribunal de Contas ou à Assembléia Legislativa.

Artigo 12 - O balanço e demais prestações de contas da organização social devem, necessariamente, ser publicados no Diário Oficial do Estado e analisados pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

Seção V - Do Fomento às Atividades Sociais

Artigo 13 - As entidades qualificadas como organizações sociais ficam declaradas como entidades de interesse social e utilidade pública para todos os efeitos legais.

Artigo 14 - Às organizações sociais serão destinados recursos orçamentários e, eventualmente, bens públicos necessários ao cumprimento do contrato de gestão.

§ 1º - Ficam assegurados às organizações sociais os créditos previstos no orçamento e as respectivas liberações financeiras, de acordo com o cronograma de desembolso previsto no contrato de gestão.

§ 2º - Poderá ser adicionada aos créditos orçamentários destinados ao custeio do contrato de gestão, parcela de recursos para fins do disposto no artigo 16 desta lei complementar, desde que haja justificativa expressa da necessidade pela organização social.

§ 3º - Os bens de que trata este artigo serão destinados às organizações sociais, consoante cláusula expressa do contrato de gestão.

§ 4º - Os bens públicos de que trata este artigo não poderão recair em estabelecimentos de saúde do Estado, em funcionamento.

Artigo 15 - Os bens móveis públicos permitidos para uso poderão ser substituídos por outros de igual ou maior valor, condicionado a que os novos bens integrem o patrimônio do Estado.

Parágrafo único - A permuta de que trata o "caput" deste artigo dependerá de prévia avaliação do bem e expressa autorização do Poder Público.

Artigo 16 - Fica facultado ao Poder Executivo o afastamento de servidor para as organizações sociais, com ônus para a origem.

§ 1º - Não será incorporada aos vencimentos ou à remuneração de origem do servidor afastado qualquer vantagem pecuniária que vier a ser paga pela organização social.

§ 2º - Não será permitido o pagamento de vantagem pecuniária permanente por organização social a servidor afastado com recursos provenientes do contrato de gestão, ressalvada a hipótese de adicional relativo ao exercício de função temporária de direção e assessoria.

Artigo 17 - São extensíveis, no âmbito do Estado, os efeitos dos artigos 13 e 14, § 3º., para as entidades qualificadas como organizações sociais pela União, pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, quando houver reciprocidade e desde que a legislação local não contrarie as normas gerais emanadas da União sobre a matéria, os preceitos desta lei complementar, bem como os da legislação específica de âmbito estadual.

Seção VI - Da Desqualificação

Artigo 18 - O Poder Executivo poderá proceder à desqualificação da entidade como organização social quando verificado o descumprimento das disposições contidas no contrato de gestão.

§ 1º - A desqualificação será precedida de processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa, respondendo os dirigentes da organização social, individual e solidariamente, pelos danos ou prejuízos decorrentes de sua ação ou omissão.

§ 2º - A desqualificação importará reversão dos bens permitidos e do saldo remanescente dos recursos financeiros entregues à utilização da organização social, sem prejuízo das sanções contratuais penais e civis aplicáveis à espécie.

CAPÍTULO II - Das Disposições Finais e Transitórias

Artigo 19 - A organização social fará publicar na imprensa e no Diário Oficial do Estado, no prazo máximo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato de gestão, regulamento próprio contendo os procedimentos que adotará para a contratação de obras e serviços, bem como para compras com emprego de recursos provenientes do Poder Público.

Artigo 20 - Os Conselheiros e Diretores das organizações sociais, não poderão exercer outra atividade remunerada com ou sem vínculo empregatício, na mesma entidade.

Artigo 21 - Nas hipóteses de a entidade pleiteante da habilitação como organização social existir há mais de 5 (cinco) anos, contados da data da publicação desta lei complementar, fica estipulado o prazo de 2 (dois) anos para adaptação das normas do respectivo estatuto ao disposto no artigo 3º., incisos de I a IV.

Artigo 22 - Fica acrescido parágrafo ao artigo 20 da Lei Complementar Nº 791, de 9 de março de 1995, do seguinte teor:

"§ 7º - À habilitação de entidade como organização social e à decorrente relação de parceria com o Poder Público, para fomento e execução de atividades relativas à área da saúde, nos termos da legislação estadual pertinente, não se aplica o disposto no § 5º. deste artigo."

Artigo 23 - Os requisitos específicos de qualificação das organizações sociais da área de cultura serão estabelecidos em decreto do Poder Executivo, a ser editado no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei complementar.

Artigo 24 - Esta lei complementar entrará em vigor na data de sua publicação.

Palácio dos Bandeirantes, 4 de junho de 1998

MÁRIO COVAS (Governador do Estado de São Paulo)

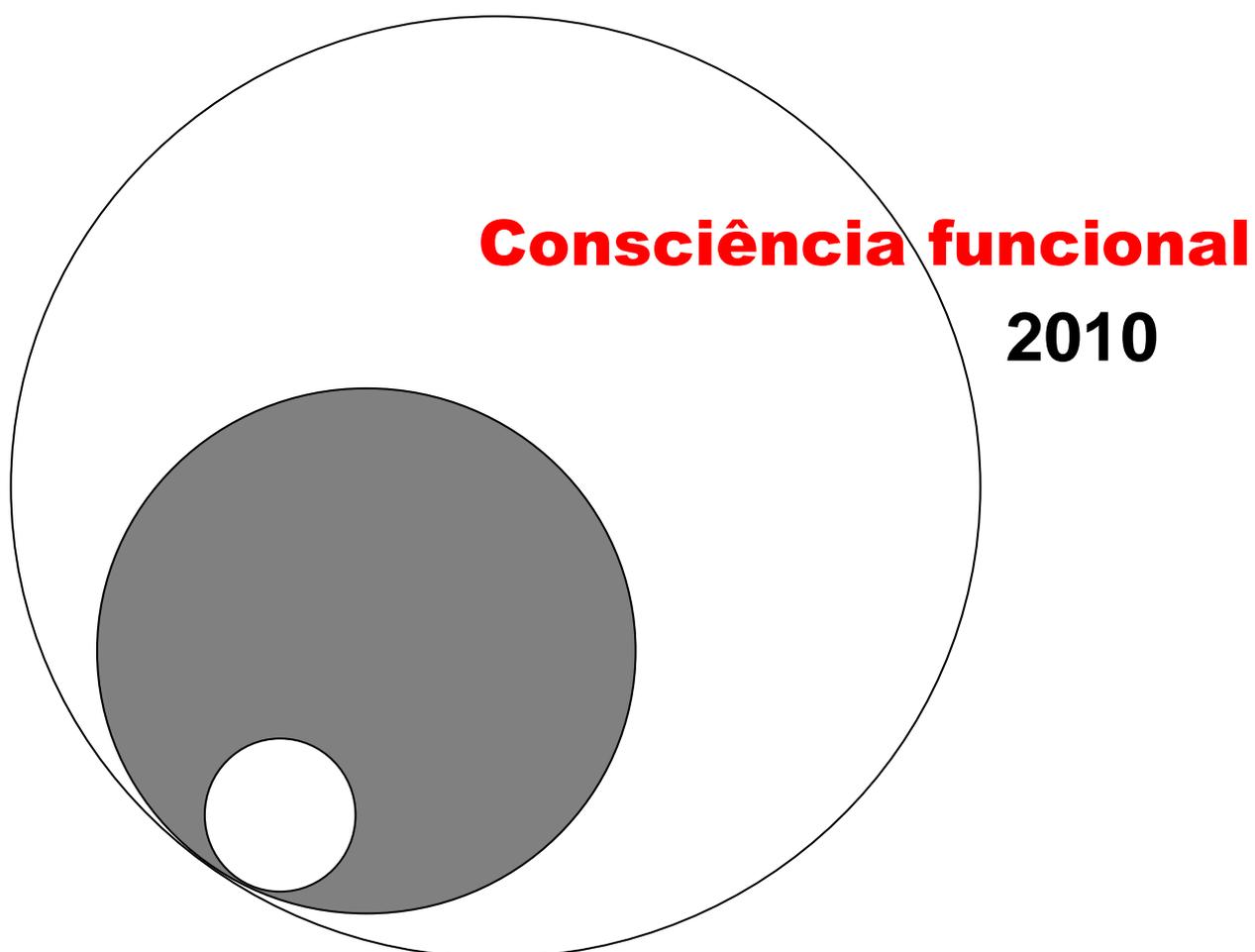
Yoshiaki Nakano (Secretário da Fazenda)

José da Silva Guedes (Secretário da Saúde)

Antonio Angarita (Respondendo pelo Expediente da Secretaria da Cultura)

Fernando Gomez Carmona (Secretário da Administração e Modernização do Serviço Público)

Fernando Leça (Secretário-Chefe da Casa Civil)



⁷ Material elaborado pela equipe do Núcleo de Ação Educativa da Pinacoteca do Estado e utilizado no âmbito do Programa Consciência Funcional.

SUMÁRIO

Definições.....	4
Histórico Pinacoteca do Estado de São Paulo	7
Histórico Estação Pinacoteca	8
Núcleos e colaboradores	10
Tipos de públicos recebidos no museu	11
Modelo enviado aos professores – regras de visitação	13
Você trabalha em um museu	14
Qualidade no atendimento ao público	15
Tipos de visitantes e como lidar com eles.....	18
Princípio para o bom atendimento na Pinacoteca	19
Responsabilidade na preservação do bem cultural	24
Memorial da Resistência – orientação para o atendimento	26
Bibliografia.....	27

PROGRAMA INTENSIVO

CONSCIÊNCIA FUNCIONAL

Grade de encontros

1º dia

Atividade	
Café, entrega da apostila	
Apostila	

2º dia

Atividade	
Finalização da apostila	
Integração prédio Pinacoteca Luz	
Integração prédio Estação Pinacoteca	

CULTURA

“... O complexo dos padrões de comportamento, das crenças, das instituições e doutros valores espirituais e materiais transmitidos coletivamente e característicos de uma sociedade, civilização; “O desenvolvimento de um grupo social, de uma nação, etc., que é fruto do esforço coletivo pelo aprimoramento desses valores; civilização, progresso.”

Dicionário Aurélio

“Em sentido amplo, Cultura é o campo simbólico e material das atividades humanas”⁸

Marilena Chauí, 1994.

É o processo que reúne o conjunto de atividades e modos de agir, costumes e instruções de um povo. Ao produto deste processo cultural chamamos bem cultural.⁹

“A religião, a culinária, o vestuário, o mobiliário, as formas de habitação, os hábitos à mesa, as cerimônias, o modo de relacionar-se com os mais velhos e os mais jovens, com os animais e com a terra, os utensílios, as técnicas, as instituições sociais (como a família) e políticas (como o Estado), os costumes diante da morte, a guerra, o trabalho, as ciências, a Filosofia, as artes, os jogos, as festas, os tribunais, as relações amorosas, as diferenças sexuais e étnicas, tudo isso constitui a Cultura como invenção da relação com o Outro”.¹⁰

COLEÇÃO

“[...] é qualquer conjunto de objetos naturais ou artificiais, mantidos temporária ou definitivamente fora do circuito das atividades econômicas, sujeitos a uma proteção especial num local fechado preparado para esse fim, e expostos ao olhar público.”¹¹

K. Pomian, 1984

PATRIMÔNIO

Conjunto de bens, fruto das relações do homem com o meio ambiente e com os demais homens, assim como as interpretações dessas relações¹².

Cristina Bruno, 1998

O patrimônio cultural compreende toda a produção cultural de um povo, tanto imateriais (expressão musical e memória oral, por exemplo) quanto materiais (produção artística ou arquitetônica, material ritual ou objetos utilitários, por exemplo); capazes de caracterizar uma determinada civilização, constituindo-se em referências para as noções de identidade da comunidade.¹³

MUSEU¹⁴

Os estatutos do Conselho Internacional de Museus, ICOM, definem museu como uma “instituição sem fins lucrativos, permanente, a serviço da sociedade e de seu desenvolvimento, e aberta ao público, que adquire, conserva, pesquisa, divulga e expõe, para fins de estudo, educação e divertimento, testemunhos materiais do povo e de seu ambiente.”

PRESERVAÇÃO

⁸ Marilena CHAUI, 1994.

⁹ JOBIM, Sonia. Cultura, filosofia incubadora, FAPESP, Sociologia incubadora. Disponível em site.doc

¹⁰ Idem.

¹¹ Revista do Instituto de Estudos Brasileiros. Revista digital USP. Disponível em site.

¹² BRUNO, Cristina. Disponível em: Revista digital Universidade Lusófona.

¹³ Adaptado a partir de <http://www.iepha.mg.gov.br/sobre-cultura-e-patrimonio-cultural>.

¹⁴ A partir de: <http://www.iepha.mg.gov.br/sobre-cultura-e-patrimonio-cultural>, 27 jan.2010.

É uma ação que objetiva manter a integridade física e informacional de um bem. É sempre fruto de uma seleção e é realizada pela Museologia por intermédio de uma cadeia operatória que combina SALVAGUARDA e COMUNICAÇÃO patrimoniais.

ARTE

“Dizer o que seja arte é coisa difícil. Um sem-número de tratados de estética debruçou-se sobre o problema... Mas se buscamos uma resposta clara e definitiva, decepçamos-nos: elas são divergentes, contraditórias. É importante ter em mente que a idéia de arte não é própria a todas as culturas, e que a nossa possui uma maneira muito específica de concebê-la. A noção de arte que hoje possuímos, não teria sentido para o artesão-artista que esculpia os portais românicos ou fabricava os vitrais góticos. Desse modo, o “em si” (essência) da obra de arte, não é uma imanência, é uma projeção. Somos nós que enunciamos o “em si” da arte, aquilo que nos objetos é, para nós, arte.”

Jorge Coli, 1982

“Vivemos em um mundo de imagens que estamos permanentemente produzindo, lendo e decodificando. Podemos dizer que a história do ser humano tem seus alicerces fincados na ousadia da busca e atribuição de sentido a tudo e a todos que o cercam... significações essas que são reveladas por formas simbólicas que configuram a multiculturalidade humana. Entre essas formas, são os signos artísticos que permitem ao homem construir sua poética pessoal, seu modo singular de tornar visível seu olhar sobre o mundo.”¹⁵

“Três definições tradicionais: a arte como fazer, como conhecer ou como exprimir. As definições mais conhecidas da arte, recorrentes na história do pensamento podem ser reduzidas a estas três [...] Na antiguidade prevaleceu a primeira: a arte foi entendida como um fazer que era, explícita ou implicitamente, acentuado o fazer executivo, fabril, manual. Mas o pensamento antigo pouco se preocupou com teorizar a distinção entre a arte propriamente dita e o ofício ou a técnica do artesão [...] em todo o decurso do pensamento ocidental, é também recorrente a segunda concepção, que interpreta a arte como conhecimento, visão, contemplação, em que o aspecto executivo e exteriorizador é secundário, senão, supérfluo entendendo-a ora como a forma suprema ora como a forma ínfima do conhecimento, mas, em todo caso como visão da realidade: ou da realidade sensível na sua plena evidência, ou de uma realidade metafísica superior e mais verdadeira, ou de uma realidade espiritual mais íntima, profunda e emblemática [...] Com o romantismo, prevaleceu a terceira, que fez com que a beleza da arte consistisse não na adequação a um modelo ou a um cânone externo de beleza, mas na beleza da expressão, isto é, na íntima coerência das figuras artísticas com o sentimento que as anima e suscita [...] Estas diversas concepções colhem caracteres essenciais da arte, conquanto não sejam isoladas entre si e absolutizadas.”¹⁶

Luigi Pareyson

“Que sentido tem estudar arte? Que contribuições este estudo pode trazer para nossas vidas?”

Para nós, a experiência estética é uma dimensão fundamental do ser humano, é uma forma de indagação da vida e de intervenção no espaço social. A arte supõe a intenção inventiva deliberada no processo de construção, que nos afasta da reprodução imediata do real. Ela se caracteriza pela busca incessante e continuada de recriar o vivido. Por isso, a arte é a expressão definitiva do desejo de construir novos mundos. E este processo de construção de outro mundo supõe uma espécie de voltar-se para a própria vida e indagar a condição humana. A arte é, nesse sentido, admiração, contemplação da vida.

“Ao compreender a arte desta maneira, damos a ela, além da dimensão estética, uma dimensão ética, uma dimensão de pensar e de construir a condição humana”.

Ver palavras, Ler imagens – Denise Grinspum / Noemi Jaffe

¹⁵ MARTINS, Miriam Celeste; PICOSQUE, Gisa; GUERRA, e Ma. Terezinha Telles, 1998. p.54.

¹⁶ Retirado de <http://wappyblog.blogspot.com/search?q=c%C3%A2none>.

2 - HISTÓRICO DA PINACOTECA DO ESTADO DE SÃO PAULO¹⁷

A Pinacoteca do Estado, um dos museus mais antigos da cidade de São Paulo, fica localizada na região central da cidade, em frente ao metrô Luz e ao lado da estação ferroviária mais antiga da cidade, a Estação da Luz, construída entre 1860 e 1867, com arquitetura inglesa.

Essa estação foi construída por iniciativa do Barão de Mauá, com incentivo do capital inglês e com o dinheiro da economia cafeeira; danificada parcialmente por um incêndio em 1946, ela foi reconstruída e reinaugurada em 1950.

Ao lado da Pinacoteca está localizado um dos parques mais antigos de São Paulo, o Parque da Luz; a princípio foi projetado para ser um Jardim Botânico, mas ficou famoso por ser um espaço no qual as pessoas costumavam passear aos finais de semana.

O prédio da Pinacoteca do Estado foi projetado para abrigar o Liceu de Artes e Ofícios, uma escola de ensino profissionalizante e artístico voltada à formação de mão de obra especializada para a construção da cidade de São Paulo.

De 1905 a 1989, a Pinacoteca dividiu seu espaço com outras instituições, como o Liceu, o Grupo Escolar Prudente de Moraes, a Escola de Belas Artes e a Escola de Arte Dramática, servindo também de alojamento militar em 1930.

Em 1905, em uma das salas do Liceu de Artes e Ofícios, nasce a Pinacoteca, com uma coleção composta por 26 obras vindas do Museu Paulista.

No início as obras podiam ser vistas somente por alunos e professores que freqüentavam o Liceu; mais tarde, por volta de 1911, essa coleção foi aberta à visitação pública.

Em 1982, o prédio da Pinacoteca passou a ser Patrimônio Histórico da Cidade de São Paulo. Na década de 90 o prédio passou por uma grande reforma, que modificou e revitalizou todos os ambientes do edifício.

Atualmente, a Pinacoteca do Estado possui uma coleção com cerca de 8.000 obras. Oferecem ao público uma exposição de longa duração de arte brasileira dos séculos XIX e XX, exposições temporárias, bem como programações culturais e educativas.

3 – HISTÓRICO DA ESTAÇÃO PINACOTECA¹⁸

Na metade do século XIX, a produção crescente dos cafezais do interior de São Paulo, cada vez mais distantes da capital e do litoral, enfrentava um grave problema. O transporte era realizado em tropas de mulas por estradas sem condições, um meio precário que arruinava parte considerável do café transportado, consumindo boa parte dos lucros dos fazendeiros. Por volta de 1857, de Rio Claro – último limite produtor de café – a Santos, o custo do transporte era de aproximadamente 50%. Com forte representação política no período, os fazendeiros responsáveis por esta produção voltaram-se

¹⁷ Informações cedidas por Maria Luiza Moraes, do setor de Pesquisa da Pinacoteca do Estado, em 2005.

¹⁸ Histórico produzido pelo setor de pesquisa da Pinacoteca, em 2003.

integralmente para a implantação de ferrovias na então província de São Paulo, buscando uma solução mais rápida e segura para o transporte da grande riqueza agrícola.

Os 146 quilômetros da Pioneira Railway, ligando Jundiaí a Santos e concluídos em 1867, deram início à expansão ferroviária paulista. A região de Sorocaba, como outras da província, também almejava comunicar-se pelos trilhos com a capital e o porto de Santos. Com o apoio de capitalistas da região, Luiz Matheus Maylasky cria a Sorocabana de Estradas de Ferro, inaugurada em 10 de agosto de 1875, ligando diretamente Sorocaba a São Paulo. Em São Paulo, para a necessária ligação com a São Paulo Railway e o porto de Santos, foi construída uma pequena estação na região da Luz, próxima à "estação da inglesa" – como era chamada a Estação da Luz.

Em 1919, a Sorocabana somava 1.670 quilômetros, chegando a Presidente Prudente, próximo à divisa com Mato Grosso. Pouco antes, em 1917 havia sido inaugurada sua segunda construção na cidade de São Paulo.

Esta construção, iniciada em 1914, localiza-se no Largo General Osório e incorpora a suntuosidade e o monumentalismo característicos das obras de seu arquiteto, Francisco de Paula Ramos de Azevedo (1851-1928). Destinado a abrigar os escritórios e armazéns gerais da estrada de Ferro Sorocabana, o edifício, em estilo eclético, conta com seis pavimentos construídos em três módulos, com estrutura metálica e janelas simétricas e proporcionais. O revestimento da fachada é em tijolos cerâmicos aparentes e os cantos formam faixas de arenito, material muito usado na mesma época. Quase todo o material foi importado da Inglaterra e da Alemanha.

Menos de dez anos depois, foi iniciada a construção de uma nova estação. As composições ferroviárias continuaram operando na antiga estação até 1938, quando a Estação Júlio Prestes foi entregue à população. Inspirada na Grand Central Station e na Pennsylvania Station de Nova York era a maior estação da Cidade de São Paulo, com capacidade para 10.000 pessoas e abriga hoje a Sala São Paulo.

O edifício do Largo General Osório passou a ser ocupado, por volta de 1935, pela Secretaria de Segurança Pública e nele funcionou o Departamento Estadual de Ordem Política e Social (DOPS), órgão criado em 1924 para responder pelas funções de polícia política. Foi palco de algumas das mais tristes páginas de história política brasileira, que incluíram prisões ilegais, tortura e morte, tendo sido extinto em 1983. Os espaços onde funcionaram as celas destinadas aos presos políticos, no andar térreo, foram preservados e, ali, instituiu-se o Memorial da Liberdade, espaço este atualmente sob a responsabilidade do Arquivo do Estado de São Paulo.

Tombado pelo CONDEPHAAT como patrimônio histórico do Estado de São Paulo, o edifício, com área total de 7.550 m², foi integralmente restaurado em 2002, de acordo com projeto do arquiteto Haron Cohen, tendo sido adaptado para utilização museológica, e apresenta todas as condições técnicas necessárias para exposições e ações educativas, incluindo acesso para deficientes

4 - NÚCLEOS PINACOTECA

- Relacionamento e Comunicação;
- Núcleo de Gestão Documental do Acervo;
- Pesquisa e Crítica em História da Arte;
- Conservação e Restauro;
- Ação Educativa;
- Memorial da Resistência;
- Biblioteca;
- Centro de Documentação e Memória;
- Produção e Expografia de Exposições;
- Recursos Humanos e Atendimento ao Público;
- Administração e Finanças;
- Informática;
- Administração de Serviços e Edifícios;

COLABORADORES

- WHITNESS - Consultoria e Serviços Gerais;
- POWER - Segurança e Vigilância;

5 - TIPOS DE PÚBLICOS RECEBIDOS NO MUSEU¹⁹

A Pinacoteca do Estado é um museu público que pertence ao Patrimônio Cultural brasileiro, portanto **todos** têm o direito de visitá-la. Embora bastante diverso, podemos classificar os públicos recebidos no museu da seguinte maneira:

Grupos agendados

Possuem um responsável que entra em contato com o Núcleo de Ação Educativa do museu, antes da visita. Solicita informações sobre as exposições em cartaz, escolhe um assunto (salas, artistas, gênero, período histórico ou exposição temporária) para trabalhar com o grupo antes da vinda ao museu. O agendamento ocorre com cerca de 15 dias de antecedência. O responsável recebe um texto com as regras de comportamento dentro do museu.

Perfil: escolas desde a educação Fundamental I até a universidade, podendo ser escola pública ou particular.

Outros grupos organizados

Possuem um responsável que entra em contato com o Núcleo de Ação Educativa do museu, antes da visita. Solicita informações sobre as exposições em cartaz, escolhe um assunto (salas, artistas, gênero, período histórico ou exposição temporária) mas não necessariamente realiza algum trabalho com o grupo antes da visita educativa. O agendamento ocorre com cerca de quinze dias de antecedência.

Perfil: terceira idade, religiosos, turistas brasileiros ou estrangeiros, etc.

Público em situação de vulnerabilidade social.

Grupos em situação de vulnerabilidade, por sua condição social, étnica e econômica. São atendidos pelo PISC (Programa de Inclusão Sociocultural), do Núcleo de Ação Educativa do Museu. Os grupos, organizados em instituições, são recebidos em visitas agendadas, após uma ida de educadores do museu as instituições parceiras.

Perfil: instituições que trabalham com moradores de rua, moradores de albergue, de cortiços, cooperativa de catadores de papel, grupos de artesãos, etc.

Públicos especiais

Grupo de pessoas com necessidades especiais. Por possuírem limitações que podem comprometer o acesso a espaços não preparados, seja de locomoção, de acessibilidade e de transporte, são atendidos pelo PEPE (Programa Educativo para Público Especial), de Ação Educativa do Museu. É comum que as instituições entrem em contato com o setor educativo do museu para agendar grupos, mas o atendimento pode ser individual para um visitante com necessidades especiais, desde que um dos educadores responsáveis esteja disponível. O agendamento ocorre com cerca de um mês de antecedência.

Perfil: deficientes visuais (conduzidos ou não por cão guia), mentais, físicos, auditivos, cadeirantes (paraplégicos e tetraplégicos) etc.

Público espontâneo

É o público em geral que, por se deslocar espontaneamente até o museu, não faz agendamento, possuem diferentes faixas etárias, níveis de escolaridade e classes sociais. Às vezes pede algumas informações básicas ou solicita a companhia de um educador. Escolhe um percurso ou exposição quando chega ao museu, muitas vezes visita o prédio todo; alguns estão conhecendo o museu pela primeira vez.

Perfil: casais, estudantes, turistas, grupos isolados como de turistas ou de estudantes que aparecem sem agendamento, estrangeiros, etc.

6 - MODELO ENVIADO AOS PROFESSORES, QUANDO O GRUPO É AGENDADO.

¹⁹ Informações cedidas pela Ação Educativa da Pinacoteca do Estado de São Paulo, em 2005. Atualizadas em 2008.

Regras de visitaçã²⁰:

CARO PROFESSOR:

Bem vindo à Pinacoteca do Estado!

Lembramos que o comportamento de seu grupo é de sua responsabilidade. Por favor, avise seus alunos para que respeitem as regras de visitaçã ao museu.

1. Cada grupo de 20 alunos **deverá ter acompanhamento de pelo menos um professor, que será responsável pela conduçã e comportamento do grupo.**
2. Não é permitido **consumir alimentos ou bebidas de qualquer espécie, inclusive chicletes e balas** no espaço expositivo em virtude da presençã das obras.
3. Bolsas, sacolas e mochilas **devem ficar acondicionadas no ô nibus** para maior conforto e segurançã do museu e dos alunos.
4. **Não é permitido tocar nos objetos da coleçã do museu, incluindo as paredes, painéis e colunas do edifício.** Nossas mãos contêm gordura e outras substâncias capazes de danificar as obras. Manter a distância de pelo menos 50 cm das obras, incluindo as bases de esculturas, permitirá melhor apreciaçã das mesmas.
5. Lembramos que **correr, dispersar-se do grupo e falar alto e o uso do celular** são comportamentos inadequados.
6. É permitido fotografar apenas sem a utilizaçã de *flash*, pois este pode deteriorar as obras pela grande concentraçã de luz. Filmar, apenas com a autorizaçã expressa da assessoria de imprensa do museu.
7. Pedimos aos professores que dispensem os alunos de realizarem anotaçães durante a visita. Não recomendamos o uso de canetas e pranchetas no espaço expositivo. Para o desenvolvimento de trabalhos escolares ou pesquisas disponibilizamos nossa biblioteca instalada no edifício da Estaçã Pinacoteca.

Boa visita!

Agendamento de visitas

Tels.: (11) 3324-0943 ou 3324-0944 com Valdir Alexandre ou Heber,
de segunda a sexta-feira das 10:00 às 18:00h.

7 - VOCÊ TRABALHA EM UM MUSEU!

Este é um local responsável por guardar, cuidar e mostrar objetos referenciais para a cultura de uma regiã ou comunidade.

²⁰ As regras de visitaçã, enviadas aos professores e grupos agendados foi produzido pela Açã da Pinacoteca do Estado de São Paulo, no ano de 2003.

No caso da Pinacoteca os objetos resguardados são objetos de arte, aqui se encontram objetos de diferentes épocas (séculos XVIII XIX, XX e XXI) e linguagens artísticas (pintura, escultura, desenho, gravura, objeto, fotografia etc.), em sua maioria produzida por artistas brasileiros.

Todos nós, que trabalhamos no museu, cumprimos esta dupla função:

- **Zelamos pelo resguardo das obras aqui guardadas e expostas;**
- **Garantimos o bom atendimento ao visitante do museu.**

O público que vem visitar este espaço está em busca de **lazer, conhecimento, cultura, beleza e prazer**. Portanto, é preciso lembrar constantemente que as pessoas que você vai atender estão em passeio.

Vamos fazer uma comparação: imagine que você sai para fazer compras e entra em uma loja que parece ter tudo aquilo de que precisa.

Ao entrar você vê o objeto que quer adquirir na vitrina e fica muito animado, pois o preço também é excelente.

Você anda pela loja e seu interior apresenta um aspecto distinto do que você imaginava: os balcões estão desarrumados com revistas espalhadas sobre eles, evidenciando o descaso dos profissionais. Você olha ao redor e não consegue localizar nenhum vendedor que possa atendê-lo. Espera, caminha pela loja e nada... Em busca de auxílio, no fundo da loja, você se depara com uma rodinha de vendedores que conversam animadamente, e – embora estejam ali para atendê-lo - parecem ignorá-lo.

Como você se sente?

Percebendo a desatenção e a falta de cuidado dos profissionais da loja você lentamente vai ficando irritado e acaba se desinteressando.

Aquilo que, de início, lhe causou prazer, acabou se transformando numa fonte de irritação e num problema, pois **qualquer pessoa gosta e espera ser tratada com respeito, atenção e simpatia**.

Agora, lembre-se: seu trabalho na Pinacoteca interage diretamente com um público em busca de lazer, eles devem ser tratados da mesma forma com que você gosta de ser tratado em seus momentos de lazer - portanto a sua atitude é de fundamental importância, pois para o público, você é a “cara” do museu. Recebê-los de maneira adequada é a garantia de um visitante satisfeito!

8 - QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO²¹

8.1. O QUE É ATENDIMENTO?

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou mantemos contato.

O atendimento requer de quem pratica muita responsabilidade e um estado de espírito baseado na competência.

a) Para que serve o atendimento?

Serve para:

RECEPCIONAR - Receber as pessoas, transmitir uma imagem positiva e prestar um bom serviço.

INFORMAR – Esclarecer as dúvidas.

ORIENTAR – Indicar opções e ajudar a tomar decisões.

FILTRAR – Diagnosticar as necessidades dos públicos.

AMENIZAR – Acalmar os ânimos e fazer esperar.

²¹ Adaptado a partir do site http://www.fortium.com.br/blog/material/APOSTILA_QUALIDADE_ATENDIMENTO_FABIO_LUCIO.pdf.

AGILIZAR – Evitar perda de tempo

b) Como fazer um atendimento com qualidade?

Com muito cuidado, vontade, profissionalismo, **respeitando e valorizando o público**, e lembrando sempre, ao iniciar um atendimento, de dedicar um tempo para:

- **OUVIR** – O que as pessoas têm a dizer;
- **CONSIDERAR** – Os sentimentos das pessoas (nervosismo, desânimo etc).
- **COMPREENDER** – A importância das pessoas, para nós e para nossa instituição.

O SUCESSO DE UMA INSTITUIÇÃO DEPENDE DE FATORES IMPORTANTES, COMO:

- O que ela tem a oferecer – no caso da Pinacoteca, a qualidade de nossas obras, exposições e espaços.
- Os seus equipamentos e instalações;
- Desempenho do seu pessoal (funcionários e colaboradores);
- A sua imagem perante o público.

A imagem é um fator decisivo para o sucesso:

Uma imagem positiva – Representa a porta para o sucesso.

Uma imagem negativa – O caminho para o insucesso.

A IMAGEM ESTÁ DIRETAMENTE LIGADA AO ATENDIMENTO, POIS É DURANTE O ATENDIMENTO QUE O PÚBLICO TERÁ UMA BOA OU MÁ IMPRESSÃO DA INSTITUIÇÃO. A RECEPÇÃO É O CARTÃO DE VISITAS PARA O PÚBLICO.

No atendimento ao público, a função principal do profissional é a de **ajudar a pessoa a resolver os seus problemas ou ter suas necessidades atendidas**.

Para ajudar o público durante o atendimento, devemos:

- **SABER OUVIR;**
- **INFORMAR E ORIENTAR COM SEGURANÇA;**
- **AVALIAR OS SENTIMENTOS CORRETAMENTE;**
- **RESPEITAR OS PROBLEMAS.**

É absolutamente necessário despertar sentimentos amistosos com o público, e motivá-lo a não apenas formar uma imagem favorável a nosso respeito, mas também a respeito de nossa instituição e serviços, bem como divulgar sempre essa imagem.

Precisamos também saber que, quando em contato com pessoas, podemos emitir sentimentos positivos e sentimentos negativos.

POSITIVOS: Satisfação, produção, lucros, bom desempenho reconhecido...

NEGATIVOS: Insatisfação, propaganda boca a boca denegrindo a imagem da instituição, reclamações orais e escritas...

8.2. O QUE É COMUNICAÇÃO?

A comunicação é tudo o que um profissional de atendimento usa para exercer o seu trabalho. De sua capacidade de comunicar-se com o público e da mensagem que ele transmitir ao visitante, dependerá a qualidade do seu atendimento e os frutos do seu trabalho.

A Comunicação é o elo de ligação entre a instituição e o seu público, e o profissional de atendimento é o **agente dessa comunicação**

Como profissionais de atendimento devemos ter e manter um comportamento adequado, que leve o visitante a um retorno favorável. **Todo o esforço deverá partir de nós, pois o visitante, mesmo com defeitos de comportamento, é visitante, de quem dependemos profissionalmente, é para atendê-lo que trabalhamos.**

O atender bem passa necessariamente pelo bom relacionamento pessoal, se não for estabelecido um bom relacionamento inicial, dificilmente poderemos gerar um bom atendimento.

INÍCIO DO ATENDIMENTO: EM CONTATO COM O VISITANTE

Ao depararmos ou sermos abordados pelo visitante, é importante saber como iniciar um bom atendimento para gerar um bom relacionamento, para que isso aconteça, devemos:

- Olhar para o visitante;
- Sorrir para o visitante;
- Saudar o visitante (Bom dia, Boa tarde, Boa noite);
- Sempre iniciar qualquer frase com POR FAVOR, POR GENTILEZA;
- Fazer uma pausa para ouvi-lo;
- Informar e retirar as dúvidas do mesmo.

PERFIL DE UM PROFISSIONAL DO ATENDIMENTO

Perceba algumas competências necessárias para o perfil de um profissional que exerce a função de atendente:

- Conhecer as informações técnicas da instituição, necessárias para um bom desempenho de sua função, procurando agir com rapidez;
- Estar sempre atualizado, vide quadro no refeitório (e quadro no setor), com os serviços prestados pela Instituição e com os eventos que ocorrem periodicamente como aberturas de exposições, palestras, lançamento, etc.;
- Ter conhecimento das regras de atendimento da Instituição aonde trabalha;
- Estar atento aos seus valores pessoais e aos da Instituição;
- Interagir com os companheiros de trabalho.

LEMBRE-SE

Quando você encontrar um visitante que não está satisfeito, a primeira coisa que você deve fazer é manter seu equilíbrio emocional e o bom humor e a calma. Em segundo lugar, faça tudo o que você puder para acalmar e atender as necessidades do visitante:

- Exprese empatia (colocando-se no lugar dele);
- Isole o problema;
- Encaminhe o visitante para alguém que possa resolver seu problema;

LEMBRETES PARA UM BOM RELACIONAMENTO INTERNO:

- Seja agradável;
- Mostre interesse pelo trabalho que realiza;
- Conheça as atividades realizadas por outros funcionários do seu setor, dos outros setores e da organização em geral.
- Demonstrar entusiasmo no cumprimento de suas funções.

DEVEMOS EVITAR OS SEGUINTE TIPOS DE ATITUDES:

- Aquele com o qual você se apresenta com roupas provocantes, transparentes, ousadas (no caso das mulheres) como também roupas amassadas, sujas, informais demais;
- O de chamar o visitante de “meu amor”, “meu querido”, “ei amigo”, “meu ou minha filho ou filha”... Trate os visitantes por senhor ou senhora, independente da idade;
- Aquela que demonstra irritação, cansaço, preocupação (se tem algum problema particular, resolva-o quando sair do ambiente de trabalho);
- Aquela que interrompe a fala do visitante;
- Aquela que demonstra insegurança e desconhecimento;
- Aquela que ignora a presença do visitante, como roda de conversa, assuntos particulares expostos ao público, além de risos altos nos espaços de circulação do público;
- Aquele que cria empecilhos ao invés de resolver os problemas dos visitantes e atendê-los em suas necessidades.
- O de mascar chicletes, balas, comer, beber água ou quaisquer outras atitudes não permitidas aos visitantes;
- Aquele no qual se diz a frase: “NÃO SEI...” Caso não saiba uma informação, peça um instante ao visitante e procure informar-se ou encaminhe-o ao pessoal competente.
- Aumentar o tom de voz;
- Tentar mostrar superioridade ou inferioridade.

EM PESQUISAS REALIZADAS SABE-SE QUE 68% DEIXAM DE SER VISITANTES DEVIDO A UMA ATITUDE DE INDIFERENÇA EM RELAÇÃO A ELES, POR PARTE DOS FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO.

9 - TIPOS DE VISITANTES E COMO LIDAR COM ELES²²

IMPACIENTE: Perguntador cíclico, insistente, compulsivo, chegando a insultar quando contrariado, fazendo piadinhas de mau gosto.

O que fazer: Tratá-lo com brevidade, mas com muita cortesia. Esse tipo de visitante exige sinceridade, segurança nas respostas e autocontrole.

INDECISO: Apresenta ar de apreensão permanente, sempre quer conversar mais, perguntar sobre coisas que já perguntou. Às vezes tem raciocínio lento.

O que fazer: Agir com moderação, calma e paciência, respondendo sempre e sinceramente às perguntas feitas várias vezes.

AGITADO: Pessoa inquieta, geralmente interrompe sua fala e não tem paciência de ouvir a respostas.

O que fazer: Agir com calma, falando moderadamente, sem se irritar. Deve-se evitar ao máximo abordar questões que tenham mais de um sentido e deve-se ter respostas claras e objetivas.

BEM HUMORADO: Pessoa agradável, simpática, de conversa envolvente, mas que desvia do assunto constantemente, dificultando o diálogo.

O que fazer: Ter habilidade e buscar constantemente retomar o rumo da conversa. Seja cordial, objetivo, e mantendo uma linguagem informal. Saiba por limites na relação, Não perder as rédeas da situação e nem tentar fazer piadas, aja com responsabilidade e seriedade.

²² Modificado a partir de: <http://www.abcdigital.org.br/escolaaberta/instrumentais/Apostila_Atendimento_ao_Publico.pdf>; ORBAL (Organização Brasileira de Prestação de Serviços) e <http://www.fortium.com.br/blog/material/APOSTILA_QUALIDADE_ATENDIMENTO_FABIO_LUCIO.pdf>.

CONFUSO: É aquele visitante indeciso, muda de opinião constantemente.

O que fazer: Fazer as orientações de modo firme e convincente, reiniciando com paciência sempre que o visitante solicitar.

IMPORTANTE E PRESUNÇOSO: Sempre fala “eu sei” depois de qualquer afirmativa. Pouco argumenta e quase nunca ouve os seus interlocutores.

O que fazer: Ter muita habilidade, dar valor ao visitante, sem, contudo bajulá-lo.

DETALHISTA: Pessoa que quer saber detalhes, não entende como funciona, demonstra dificuldade em associar idéias.

O que fazer: Falar pausadamente, de maneira lógica e detalhada, várias vezes, com clareza, não se prendendo a detalhes desnecessários. Respeite o ritmo do interlocutor.

AGRESSIVO: Gosta de discutir e agredir por qualquer coisa seja muito ou pouco importante. Critica abertamente e acha que sempre tem razão. Tudo é um motivo para brigar. Não têm paciência para ouvir.

O que fazer: Não interrompa a fala do visitante, deixe-o liberar a sua raiva. Mantenha a calma e ouça, não use o mesmo tom de voz.

Siga os seguintes passos para dissipar sua raiva:

- Deixe-o falar
- Escute-o com interesse e atenção
- Nunca lhe diga para acalmar-se, pois isso o deixará mais nervoso. Use frases que ajudam a acalmar, exemplos:
- Imagino como o senhor ou a senhora está se sentindo (EMPATIA);
- O senhor tem razão (EMPATIA);
- Farei tudo para resolver o problema.
- Seja cortês, sem, no entanto, bajula-lo;

10 - PRINCÍPIOS PARA O BOM ATENDIMENTO NA PINACOTECA

a) APRESENTE-SE BEM ARRUMADO.

Antes mesmo de o trabalho começar é preciso lembrar-se de alguns cuidados básicos pessoais. **Lembre-se que sua aparência funciona como cartão de visitas seu e da instituição.**

Orgulhe-se de sua aparência, seguindo as normas de vestuário e aparência estabelecidas pelo museu:

- Os cabelos devem estar sempre bem penteados, as mulheres com os cabelos presos.
- É obrigatório o uso de uniforme, porém, na falta destes deve ser mantida a atenção ao vestuário:
- É vetado o uso de camisetas, bermudas, decotes, mini-saias, roupas chamativas e coloridas, logotipos ou nomes de outras empresas e instituições.
- As calças devem ser pretas ou em tons escuros e discretos, bem como as blusas e camisas que também devem seguir este mesmo padrão.
- É recomendado o uso de sapatos fechados, se precisarem usar sandálias é preciso redobrar a atenção ao asseio dos pés.

b) VERIFIQUE SEU LOCAL DE TRABALHO

É agradável entrar em um local, arrumado, limpo e pronto para nos receber!

Portanto, você deve verificar as condições do ambiente antes das 10h00 quando os espaços do museu já estão abertos ao público. Se houver qualquer anormalidade é preciso comunicar imediatamente seu superior.

- Durante o trabalho é preciso manter a atenção constante na aparência de seu posto. Assim, não deixe revistas sobre as cadeiras, nem as próprias cadeiras em locais que interrompam ou dificultem o fluxo de visitantes ou a observação das obras.
- Nunca deixar seu posto desguarnecido. Você é o responsável por ele.
- É importante, ainda, contribuir para a aparência de todo o museu. Se você perceber algo fora do lugar nos banheiros, corredores e áreas comuns do museu comunique imediatamente seu superior.
- No encerramento do expediente, ao deixar seu posto de trabalho, certifique-se de que o mesmo encontra-se em boas condições.

c) SEJA PONTUAL

- É preciso estar a postos as 09h50, portanto chegue com a antecedência necessária para preparar-se.
- Só deixe seu posto de trabalho após o apagar das luzes. Observe a evacuação total do museu, prestando atenção às áreas de circulação, as áreas mais escondidas, e inclusive os banheiros. Ao deixar seu posto, verifique se o mesmo encontra-se em ordem.

d) RECEBA BEM O VISITANTE

O visitante é parte fundamental do museu.

Lembre-se que trabalhamos para recebê-lo bem e para garantir que seu passeio pelo museu seja agradável.

e) BOA EDUCAÇÃO E SIMPATIA SÃO FUNDAMENTAIS PARA O DESEMPENHO DE SUA FUNÇÃO.

- Preste atenção ao tom de voz com que se dirige ao visitante.
- Ao dirigir-se ao visitante, todas as frases devem começar com, **por favor**.
- Se necessitar dirigir-se ao visitante apresente-se, diga seu nome e função, e olhe-o nos olhos. Deixe claro, na forma de falar e na postura, que ele está diante de um profissional que sabe o que faz e que tem prazer com sua atividade.
- Por vezes as regras de visitação ao museu podem ser encaradas como proibições, mas a maneira como você se dirige ao visitante é capaz de fazer a diferença entre a compreensão e a irritação do mesmo.
- É fundamental lembrarmos que o museu é público e, portanto, **todos** têm direito de usufruir sua riqueza cultural. Discriminar os visitantes por sua etnia, aparência e situação sócio-econômica é crime. Lembre-se, ainda, de priorizar os atendimentos aos idosos, gestantes, portadores de deficiência e pessoas com crianças de colo.
- Da mesma forma, observar ostensivamente os visitantes, seja para admirá-los, seja para vigiá-los pode ser caracterizado como assédio, e também constitui crime.
- Se houver qualquer impedimento do fluxo de visitação tais como atrasos, salas fechadas etc., explique a situação de maneira agradável e objetiva.
- Para responder as perguntas dos visitantes é preciso informação. É preciso conhecer os espaços do museu, os melhores caminhos para se chegar ao banheiro, café e saídas, os horários de funcionamento, exposições em cartaz ou localização de determinada sala de exposição para transmitir estas informações com simplicidade e muita segurança.
- Se a demanda do público sair de sua alçada, encaminhe-o ao pessoal competente: por exemplo, se a informação for sobre o artista, época, estilo, sistemas de arte, etc. sugiram que busque por um educador do museu e encaminhe-o para um destes profissionais. Cada um tem seu papel e para o bom funcionamento do museu, todos devemos trabalhar conjuntamente.
- Ouça sempre – e com atenção - o visitante, assim você pode descobrir a melhor maneira de servi-lo e atender às suas necessidades.

Portanto, para um bom atendimento e garantia de uma imagem profissional positiva – tanto sua quanto da instituição, NÃO É PERMITIDO:

- Conversar;
- Encostar-se nas paredes;
- Deixar portas de ambientes refrigerados abertas;
- Falar alto pelas salas e corredores;
- Correr nos espaços do museu;
- Comer, beber e mascar chicletes no espaço do museu;
- Celular: os celulares não devem ser levados para o posto de trabalho, deixe-o em seu armário e verifique as ligações no horário de almoço e café.
- Ouvir rádios ou aparelhos de cd, mesmo que com fones de ouvido;
- Usar canetas no espaço expositivo.

E ainda...

- Seja elegante quando necessitar espirrar, tossir ou bocejar e ainda ao assoar o nariz;

f) SEGURANÇA X AGRESSIVIDADE

Para tratar de visitantes que apresentam-se com raiva por quaisquer motivos, é preciso primeiro lembrar que você é um profissional que representa uma instituição. Segurança nas regras de conduta para uma boa visita e a forma com que estas regras devem ser transmitidas podem amenizar o estado de ânimo do visitante, mas lembre-se que segurança é diferente de agressividade: você é quem deve **sempre** manter a calma!

Iniciar o diálogo evitando expressões negativas favorece a comunicação:

g) O TRABALHO EM EQUIPE

Para um sucesso pessoal e profissional, devemos nos lembrar que o esforço não é individual. O resultado final de um trabalho depende da união de esforços mútuos, com e da cooperação e disposição de todos da Instituição. Sendo assim:

- Necessitamos do trabalho e da cooperação de todos;
- Um real comprometimento de toda a equipe envolvida;
- Respeito às diferenças individuais e aos diferentes cargos exercidos;

Sempre inicie qualquer frase com POR FAVOR;

Troque o **não sei...** Por **vou verificar...**;

Troque o **não pode...** Por **é preciso que...**;

Troque **qualquer não** por **informação e explicação ao visitante dos porquês das restrições.**

11 - FRASES ÚTEIS EM INGLÊS

Como o museu recebe muitos estrangeiros, segue uma lista de pequenas frases úteis em inglês para melhor atendê-los:

- Favor não fotografar - **PLEASE, DON'T TAKE PICTURES** (*pliss, don't têik píctchurs*).
- Por favor, deixe no térreo, na mesa de informações - **PLEASE, LEAVE IT DOWNSTAIRS, ON THE INFO DESK** (*pliss, liiv it dáunstérs, on dá info désc*).
- Mochilas - **BACKPACKS** (*bécpécs*).

- Máquinas Fotográficas - **CÂMERAS** (*quémeras*).
- Bolsas grandes - **BIG BAGS** (*big bégs*).
- Guarda – chuvas - **UMBRELLAS** (*âmbrelas*)

12 – É IMPORTANTE QUE VOCÊ SAIBA OS POR QUES DAS PROIBIÇÕES NO MUSEU:

POR QUE...²³

Não posso tocar nas obras?

Não é permitido tocar nos objetos da coleção do museu porque nossas mãos, mesmo depois de lavadas, contêm gordura e outras substâncias capazes de danificar os objetos.

Não posso nem mesmo chegar muito perto de algumas obras?

Porque, às vezes, mesmo sem querer, podemos esbarrar nas obras e danificá-las. Se você estivesse de boné e quisesse olhar uma pintura de perto, o que aconteceria?

Pessoas com deficiência podem tocar uma obra, se eu não posso? Eu vi...

Porque, devido às limitações sensoriais, físicas e mentais de algumas pessoas, para que elas possam apreciar as obras, é preciso apresentá-las por meio de recursos que exploram outros sentidos além do visual, como o tátil, olfativo, sonoro e cinestésico.

Não posso correr pelo espaço do museu? Eu tenho cuidado...

Porque, ao correr, muitas vezes perdemos o equilíbrio, podendo causar acidentes que machuquem a nós mesmos, os outros visitantes ou danifiquem as obras do museu. Além disso, é preciso lembrar que este é um espaço público e coletivo; assim, não devemos ter atitudes que prejudiquem os demais visitantes.

Não posso conversar muito alto durante as visitas?

Conversar e trocar idéias é algo prazeroso e faz parte da experiência de visitar um museu. Mas, como em qualquer outro lugar, se falarmos muito alto, atrapalharemos as outras pessoas que estão à nossa volta.

Não posso carregar bolsas, guarda-chuvas e outros objetos pessoais quando visito a exposição?

Portar grandes volumes no espaço do museu pode oferecer perigo potencial às obras e outros visitantes, pois, muitas vezes, ficamos entretidos com o que vemos, podendo esbarrar nos objetos e pessoas ao nosso redor.

Não posso levar minha caneta ou lápis para fazer anotações ou desenhar enquanto visito a exposição? Outros museus deixam...

Um dos grandes esforços da Pinacoteca é viabilizar uma visita cada vez maior de pessoas; porém, uma visita maciça também significa um maior potencial de risco para as obras, uma vez que há mais pessoas partilhando os mesmos espaços. Agora, imagine que todas elas decidam fazer anotações diante das obras...

Para que se possam fazer pesquisas mais profunda sobre informações referentes às obras, é mais confortável freqüentar a biblioteca do museu, onde se podem encontrar os textos de parede das exposições, catálogos das mostras e outros materiais de consulta.

Algumas salas são mais frias? Não trouxe agasalho...

A temperatura das salas está regulada para a conservação das obras e o bem-estar dos visitantes. Para que os objetos se preservem por mais tempo, é importante que não haja variações de temperatura e umidade no ambiente em que eles estão guardados ou expostos.

Não posso tirar fotografias de algumas obras?

Porque a grande concentração de luz do flash pode deteriorar as obras, fazendo-as envelhecer rapidamente.

Não posso comer ou beber dentro do museu?

²³ Informações retiradas do material educativo desenvolvido pela Ação Educativa da Pinacoteca do Estado de São Paulo, para a exposição em comemoração ao centenário da Pinacoteca, em 2005.

Porque quaisquer substâncias estranhas ao universo do museu podem afetar a preservação das obras, por isso não se pode fumar, comer, beber ou mesmo mascar chiclete no espaço do museu.

13 - RESPONSABILIDADES NA PRESERVAÇÃO DO BEM CULTURAL ²⁴ (RESPONSABILIDADE DE TODOS)

Todo bem cultural tem um desgaste natural, seja este uma edificação ou um objeto. No caso dos Museus temos os dois, o prédio em si e os objetos que compõe sua coleção. A conservação de ambos depende do material de que são feitos e de sua “idade”, porém existem fatores externos que contribuem na deterioração, como: fogo, inundação, roubo, acidentes e comportamentos inadequados, ataque de insetos, luminosidade intensa, temperatura e umidade inadequadas. A conservação preventiva tem por objetivo aumentar o máximo possível à duração do nosso patrimônio. Todos nós estamos envolvidos, seja na preservação do acervo, do prédio e dos outros monumentos e riquezas que nos rodeiam que pode ser tanto esculturas expostas em praças públicas como na preservação da natureza. Preservar é cuidar para as próximas gerações.

Descrição dos possíveis danos causados pelos fatores externos e como preveni-los

Fogo

Todos sabem os efeitos de um incêndio ou de uma fonte localizada de calor. Os objetos ficam danificados, podendo até mesmo ser consumidos pelo fogo. Como prevenção contra fogo, temos equipamentos que detectam uma fonte de calor ou fumaça, que se acionados, disparam um alarme e os procedimentos para a segurança das pessoas (visitantes e funcionários) são então iniciados. O ideal é que se tenha no museu uma brigada de incêndio que saiba como proceder num caso desses, que oriente em como evacuar o prédio, para onde mandar as pessoas, como utilizar os equipamentos de segurança e com um treinamento periódico.

Inundações

A água pode ser um grande fator de risco. Existe tanto a possibilidade de inundação, aonde a água vem pelo chão, como pode vir por cima, nesse caso goteiras, telhados, infiltrações nas paredes, etc. A água pode danificar muito um objeto, seja este uma tela, escultura ou obra em papel. A existência de goteiras ou marcas de água escorrida na parede deve ser notificada o mais rápido possível para os responsáveis. E se alguma obra for atingida ou estiver em risco, comunicar também ao setor de conservação ou restauro. Se isso não for possível, comunicar os responsáveis para a remoção da obra do local.

Roubo

Somente as pessoas identificadas com o crachá da instituição, e que sejam dos departamentos de montagem, conservação, museologia ou exposições temporárias tem permissão para mexer nas obras. Qualquer outra pessoa não está autorizada, portanto deve ser advertida. Se ao entrar para o trabalho notar que houve alguma mudança na sala, o responsável deve ser comunicado e verificar o ocorrido.

Acidentes e Comportamento Inadequado

Todos estão sujeitos a acidentes. Qualquer acidente deve ser notificado aos responsáveis. No caso de alguma obra ser danificada acidentalmente, tanto pelo público como por qualquer funcionário é muito importante que não se mexa em nada, para que a área possa ser fotografada e documentada. Depois disso, os restauradores removerão o que for necessário e da melhor maneira possível. Todos nós que trabalhamos no museu temos mais informação para evitar danos, por outro lado, como estamos todos os dias no museu, também temos mais chances de que algo desagradável aconteça, por esse motivo não devemos temer em comunicar qualquer acidente ocorrido.

Os visitantes estão no museu para visitar as exposições, só que muitos infelizmente querem “ver com as mãos”. Isso não é permitido por que as mãos apresentam sinais de gordura, sais, sujeira e outros elementos. Se tocarmos em um espelho, nossa impressão digital fica evidente, o mesmo acontece com as obras, só que não tão evidente. Mas se muitas pessoas tocarem as telas, esculturas, molduras e outros objetos expostos, com o tempo tudo ficará sujo, chegando a comprometer a aparência e até a estrutura dos objetos.

²⁴ Informações cedidas pelo núcleo de Restauro da Pinacoteca do Estado de São Paulo, em 2006.

Observe a escultura MENINA MOÇA, de Leopoldo e Silva, que fica exposta no segundo andar. O mármore branco está manchado de amarelo principalmente nas áreas dos seios e das nádegas. São décadas de visitantes tocando a obra e o acúmulo da gordura e sujeira das mãos é agora impossível de ser removido.

O mesmo acontece com as telas e outras esculturas expostas, além de no intuito de apenas tocar, o visitante pode, sem querer, derrubar ou riscar uma obra, já que a maioria das pessoas usa anéis, relógios e outros objetos que podem danificar nossas obras.

Ataque de Insetos

Num museu como a Pinacoteca, os insetos encontrados mais frequentemente são baratas, traças, cupins e brocas. A dedetização periódica é feita sempre na instituição. O prédio pode ser também imunizado periodicamente, mas as obras nem sempre. Apesar do setor de conservação e restauro fazer inspeções freqüentes, sempre que estes e outros insetos ou seus vestígios como aquele pozinho característico no chão, base ou qualquer outro lugar forem encontrados, por favor, nos informem.

Luminosidade

A luminosidade intensa causa o desgaste, o desbotamento e amarelecimento dos materiais. É uma reação fotoquímica irreversível. Além dessas reações, o próprio aquecimento excessivo, seja pelo sol ou pelo uso indevido de lâmpadas, pode acelerar o envelhecimento dos objetos.

Quando possível, utilizamos películas nos vidros como proteção contra o raio ultravioleta e cortinas nas janelas para diminuir a quantidade de luz.

Temperatura e Umidade Relativa

A umidade relativa é a quantidade de “água” presente no ar em uma determinada temperatura. A conservação do acervo está intimamente ligada ao controle desses dois aspectos. Se o ar estiver muito seco, podemos ter o empenamento de madeiras e craquelamento das pinturas devido a contração e expansão do material. Se estiver muito úmido, as telas podem abaular e alguns materiais podem mofar. Tentamos ao máximo oferecer o conforto humano no ambiente em que as obras estão expostas, mas seguindo também critérios de conservação. Objetos de materiais diferentes necessitam de condições diferentes de temperatura e umidade relativa. Por isso, dependendo do tipo de exposição essas condições são ajustadas. O fluxo do público também altera esses níveis, e dependendo da exposição também controlamos o número de visitantes por sala. Nos locais onde existe climatização é de extrema importância que as portas das salas fiquem sempre fechadas.

Departamento de Conservação

Teodora Camargo Carneiro
Antonio Carlos Tímaco
Cláudio José dos Santos
Leonardo

Departamento de Restauro

Valéria de Mendonça
Ana Lucia Nakandakare
Manuel Ley

14 - MEMORIAL DA RESISTÊNCIA - ORIENTAÇÕES PARA O ATENDIMENTO²⁵

O Memorial da Resistência é um lugar dedicado à preservação das memórias da resistência e da repressão políticas. Sua exposição de longa duração apresenta a trajetória institucional do DEOPS/SP e discute os conceitos e as diferentes manifestações de controle, repressão e resistência, principalmente relacionados aos períodos do Estado Novo (1937-1945) e do regime militar (1964-1985). Para facilitar o trabalho do atendimento no Memorial, apresentamos algumas orientações gerais.

1 - Orientações gerais:

- Não é permitido apoiar nas vitrines e na cúpula da maquete;
- É permitido fazer anotações;
- É permitido tirar fotografias com flash e filmar com equipamentos domésticos;
- Não é permitido falar ao celular;
- **Sempre que houver visitantes no espaço carcerário** (celas e corredor de sol), **é importante que um atendente permaneça no espaço**;
- **A reposição de folhetos** (impressos das exposições) **deve ser feita apenas pela equipe do Memorial** (Kátia, Caroline e educadores);
- É importante **ficar atento aos grupos**, e caso algum aluno ou visitante passar mal, encaminhá-lo para o atendimento do brigadista da Pinacoteca;

2 - Celas e corredor de sol

- **Cela 2:** não é recomendada a entrada para crianças menores de 11 anos, a menos que seja autorizada pelos responsáveis. A porta deve permanecer entreaberta;
- **Cela 3:** não é permitido escrever nas paredes, sentar nos colchões, tocar nos objetos e utilizar o banheiro.

3 - Centro de Referência

- É permitido tirar fotografias da vitrine.
- É permitido consultar as fichas que estão nas gavetas entreabertas do arquivo, porém, não é permitido abrir as outras gavetas e portas desse móvel.
- Nenhum visitante está autorizado a gravar ou copiar (com pen-drive, CDs, etc.) os testemunhos que estão disponíveis nos computadores, e nem a acessar sites pessoais e diferentes daqueles que já possuem os links.

ACESSO À COPA, AO QUADRO DE CHAVES E ELEVADOR DE FUNCIONÁRIOS!!!

Atenção! A porta de acesso à copa, ao quadro de chaves e o elevador de uso restrito dos funcionários estão localizados próximo à exposição de longa duração do Memorial. Portanto **é importante manter o silêncio nesses espaços**, para não atrapalhar os visitantes e a realização das visitas educativas.

²⁵ O texto inscrito em setembro de 2009 por Caroline Grassi Franco de Menezes, Aparecida da Cruz Cardoso e Luciana Mendes dos Santos, para auxiliar o atendimento no Memorial da Resistência. Alterado em dezembro de 2009, por Míla Chiovatto, Maria Stella Silva e Caroline Grassi Franco de Menezes, para fazer parte de apostila do programa Consciência Funcional 2010.

BIBLIOGRAFIA

ATENDIMENTO. **Apostila atendimento ao público**. Disponível em <http://www.abcdigital.org.br/escolaaberta/instrumentais/Apostila_Atendimento_ao_Publico.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2009, 12:15:00.

ATENDIMENTO. **Curso de atendimento**: o que é atendimento, para que serve o atendimento? Revista eletrônica Núcleo de tecnologia para a educação. Disponível em <<http://www.fcetm.br/nuted/atendimento.php>>. Acesso em: 17 nov. 2009, 13:36:00.

BRUNO, Cristina. Patrimônio. Disponível em: <<http://revistas.ulusofonapt/index.php/cadernosociomuseologia/article/view/291/0>>. Acesso em 30 jan. 2010.

CADERNOS DE SOCIOMUSEOLOGIA. **Museologia**. Lisboa: Universidade Lusófona, 2007. Disponível em: <http://cadernosociomuseologia.ulusofona.pt/Arquivo/caderno_23/pdf_23/parte_tres.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2010, 11:02:00.

CHAUÍ, Marilena. **Conformismo e Resistência**: aspectos da cultura popular no Brasil. 6ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

COLI, Jorge. **O que é arte?** 2. ed. Série Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 1982.

GRINSPUM, Denise; JAFFE, Noemi. **Ver palavras, Ler imagens** - Literatura e Arte. Coleção Viver, Aprender. Ação Educativa, São Paulo. São Paulo: Global, 2004.

JOBIM, Sonia. **Cultura**. Disponível em: <incubadora.fapesp.br/portal/publicacoes1/apostilas/Cultura%20pela%20matriz%20africana.doc>. Acesso em: 16 dez. 2009, 12:00:22.

LÚCIO, Fábio. **Atendimento ao público**. Disponível em: <http://www.fortium.com.br/blog/material/APOSTILA_QUALIDADE_ATENDIMENTO_FABIO_LUCIO.pdf>. Acesso em: 05 maio 2005.

MARTINS, Miriam Celeste; PISCOSQUE, Gisa; GUERRA, Maria Terezinha Telles. **Didática do Ensino de arte**: a língua do mundo: poetizar, fruir e conhecer arte. São Paulo: FTD, 1998.

MUSEOLOGIA. **Código de ética profissional**. Revista museu, cultura levada a sério. Disponível em <<http://www.revistamuseu.com.br/legislacao/museologia/eticaicom.htm>>. Acesso em: 12 nov. 2009, 9:45:00.

PAREYSON, Luigi. **Os problemas da estética**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

PATRIMÔNIO. **Sobre Cultura e Patrimônio Cultural**. Disponível em: <www.iepha.mg.gov.br/sobre-cultura-e-patrimonio-cultural>. Acesso em: 23 mar. 2009.

REVISTA MUSEU. **Museu**. Disponível em: <<http://www.revistamuseu.com.br/legislacao/museologia/eticaicom.asp>>. Acesso em: 17 dez. 2009, 11:48:15.

REVISTA USP. **Coleção**. Revista do instituto de estudos brasileiros. O museu do imperador. Disponível em: <http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?pid=S0038742008000200005&script=sci_arttext>. Acesso em 15 jan. 2010.

UNIVERSIDADE LUSÓFONA. **Coleção**. Revista Ulosofona. Disponível em: <<http://revistas.ulusofona.pt/index.php>>. Acesso em: 12 jan. 2010, 10:40:05.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Governador do Estado
Alberto Goldman

Secretaria de Estado da Cultura
João Sayad

Secretário-Adjunto
Ronaldo Biachi

Chefe de Gabinete
Sérgio Tiezzi

**Coordenadora da Unidade de
Preservação do Patrimônio Museológico**
Claudinéli Moreira Ramos

PINACOTECA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Organização Social de Cultura

Conselho de Administração

Presidente
Marcelo Secaf

Vice-Presidente
Celso Lafer

Conselheiros

Carlos Wendel de Magalhães
Conceli Rocha de Souza
Denise Aguiar Alvarez
Fernando Teixeira Mendes Filho
Horácio Bernardes Neto
José Roberto Marcellino dos Santos
Júlio Landman
Maria Anna Olga Luiza Bonomi
Maria Luisa de Souza Aranha Melaragno
Nilo Marcos Mingroni Cecco

Diretor Executivo
Marcelo Mattos Araujo

Diretor Financeiro
Miguel Gutierrez

Núcleo de Ação educativa
Mila Milene Chiovatto

Consciência Funcional
Maria Stella Silva

Educador do Programa Consciência Funcional
Thiago Ferreira Santiago

Anexo IV) Descrição de Cargo: Vigilante

 CARGO: Vigilante ÁREA: Segurança Convencional	
ATIVIDADES	Nível de Proficiência
Preencher o livro de ocorrências com data, local de trabalho, nome dos colaboradores em serviço, material de carga do posto, relatando ocorrências e registrando a passagem de serviço, a fim de manter os envolvidos da área informados sobre o andamento do serviço.	2
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.	2
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.	2
Realizar rondas preventivas em pontos estratégicos do local de trabalho, percorrendo toda a extensão do patrimônio sozinho ou acompanhado, agilizando a comunicação com rádios em casos de emergências, a fim de prevenir possíveis sinistros.	2
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.	2
CONHECIMENTOS	Nível de Proficiência
Treinamento de Integração	2
Formação de Vigilante	2
Reciclagem de Vigilante	2
COMPETÊNCIAS	Nível de Importância
Diplomacia	1
Espírito de Equipe	1
Concentração	3
Disciplina	3
Equilíbrio Emocional	3
Foco no cliente	3
Organização	3
FORMAÇÃO	
Ensino Fundamental Completo	
EXPERIÊNCIA	Tempo (anos)
Sem Experiência	
OBSERVAÇÕES	
Na descrição das atividades do cargo, o nível de proficiência segue a escala abaixo:	
1	Executa sob orientação
2	Executa
3	Executa e orienta
Na descrição dos conhecimentos necessários para o cargo, o nível de proficiência segue a escala abaixo:	
1	Noções
2	Básico
3	Domínio
-	Ausência de escala
Na descrição das competências necessárias para o cargo, o nível de exigência segue a escala abaixo:	
1	Esporadicamente necessária para a execução das atividades
2	Freqüentemente necessária para a execução das atividades
3	Constantemente necessária para a execução das atividades



DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

IDENTIFICAÇÃO

FUNÇÃO: Recepcionista II	DATA: 10 / 06	REV: 1
ÁREA: Administrativa & Financeira	NÚCLEO: Recursos Humanos & Atendimento ao Público	

OBJETIVO

- Efetuar as atividades de recepção e atendimento aos visitantes da Pinacoteca.

RESPONSABILIDADES

- Recepcionar e atender os visitantes, prestando informações sobre atividades, locais e calendário das exposições e eventos, regulamento interno, horários de visitas, entre outros, guardando volumes, bem como encaminha – 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 efetua a abertura, fechamento e respectivo preenchimento de formulário de movimentação diária;
- Atender ligações telefônicas, transferindo chamadas conforme solicitado;
- Efetuar outras atividades correlatas a função, a critério da liderança.



DESCRIÇÃO DE FUNÇÃO

IDENTIFICAÇÃO

FUNÇÃO: Atendente	DATA: 10 / 06	REV: 1
ÁREA: Administrativa & Financeira	NÚCLEO: Recursos Humanos & Atendimento ao Público	

OBJETIVO

- Zelar pelo Acervo, cumprindo e fazendo cumprir regulamentos e normas nas salas de Exposição.

RESPONSABILIDADES

- 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;
- Efetuar outras atividades correlatas a função, a critério da liderança.

Anexo VII) Números Relativos à Visitação na Pinacoteca do Estado de São Paulo²⁶

VISITAÇÃO NA PINACOTECA DO ESTADO DE SÃO PAULO no período de 1 de dezembro de 2009 a 30 de dezembro de 2009	
	Quantidade de visitantes
1º semana (1 à 6 de dezembro)	4.303
2º semana (8 à 13 de dezembro)	3.455
3º semana (15 à 20 de dezembro)	2.403
4º semana (22, 23, 26 e 27 de dezembro)	2.887
5º semana (29 e 30 de dezembro)	1.545
Total de visitantes no mês de dezembro	14.593

Fonte: Núcleo de Relacionamento e Comunicação da Pinacoteca do Estado de São Paulo

²⁶ Dados fornecidos pelo Núcleo de Relacionamento e Comunicação da Pinacoteca do Estado, que serviram de base para a definição da amostragem do público entrevistado. Maiores detalhes no sub-capítulo 4.2, intitulado 'Análise do Questionário Aplicado ao Público Espontâneo da Pinacoteca'.