

O público interno dos museus: reflexões sobre os funcionários de museus enquanto público-alvo das ações educativas museológicas

Gabriela Ramos Figurelli¹

Resumo

A partir do entendimento sobre Educação Não-Formal atrelada à Museologia, o artigo propõe uma discussão em que evidencia a relevância de se refletir sobre um público específico dos museus, os seus funcionários. Chamado público interno dos museus, este grupo que compõe parte da equipe de *front office*, ocupa uma posição estratégica no que toca a manutenção da imagem da instituição e a satisfação da experiência museal dos visitantes. Evidenciada a posição estratégica do grupo, o artigo pretende despertar o interesse dos profissionais de museus para a temática e estimular uma ação no sentido de privilegiar o desenvolvimento do 'público esquecido', tanto a nível profissional como pessoal. O estímulo surge através da proposta de criação de uma metodologia para um programa educativo direcionado aos funcionários de museu em que se justifica sua pertinência para o museu.

¹ Gabriela Ramos Figurelli é doutora em Museologia pela Universidade Lusófona de Humanidades e 1 Tecnologias (ULHT), em Lisboa. Colaboradora do Departamento de Museologia e investigadora do Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, da ULHT. Seu principal tema de pesquisa é a ação educativa direcionada ao público interno dos museus - a equipe de funcionários de uma instituição museológica - estando suas publicações relacionadas à Educação no âmbito da Museologia. gabrielafigurelli@hotmail.com

Palavras Chave: Museologia e Educação; Educação Não-Formal; Ação Educativa; Público interno

Abstract

From the understanding of Non-Formal Education linked to Museology, the article proposes a discussion that highlights the importance of reflecting on a specific public museums, their employees. Called internal public museums, the group that makes up part of the front office staff, occupies a strategic position in relation to maintaining the image of the institution and the satisfaction of museum visitors' experience. Highlighted the strategic position of the group, this paper aims to arouse the interest of museum professionals for the thematic and stimulate action towards favoring the development of the 'forgotten' public ', both professionally and personally. The stimulus comes through the proposed establishment of a methodology for an educational program directed to museum employees as justifying its relevance to the museum.

Key words: Museology and Education; Non-Formal Education; Educational Action; internal public

Ao longo do século XX, os museus se assumiram enquanto espaços destinados à Educação Não-Formal que, teoricamente, privilegia a aprendizagem para todas as idades e ao longo da vida, a partir do cotidiano e das vivências das pessoas. Contudo, esta afirmação contém em suas entrelinhas questionamentos que comumente passam despercebidos. De que maneira os museus podem implementar as particularidades que caracterizam um espaço de Educação Não-Formal? Até que ponto, os profissionais e os públicos percebem o museu como espaço de aprendizagem para todas as idades? Na prática, como os museus expandem a sua ação educativa para além do público escolar? Que tipo(s) de aprendizagem(ns) os museus estimulam nos adultos? No âmbito dos museus, qual a real

distância entre a teoria e a prática relacionadas à Educação nos espaços museais?

Estas e outras questões levam à reflexão central que é saber até que ponto as designações no contexto educativo são meramente rótulos que validam a utilidade social dos museus, que fundamentam a criação de um setor educativo, que fortalecem e justificam o discurso dos profissionais ligados à Educação nas instituições museológicas, mas que não são efetivamente exercitadas, que não são traduzidas em práticas junto aos públicos através da conduta dos profissionais de museus e das ações por eles propostas? Estes questionamentos direcionam a reflexão que dedica-se a compreender nuances da relação entre os espaços museológicos e as pessoas.

É oportuno mencionar que, com a mudança de paradigma na Museologia ocorrida na segunda metade do século XX, surgiu também uma alteração significativa que marcou o rumo das reflexões e ações em grande parte do meio museológico. O foco de atenção e atuação dos museólogos e profissionais de museus centrado sobretudo no objeto, na coleção e na preservação, foi estendido ao indivíduo, ao público, à sociedade.

Acompanhado pela expansão do conceito de patrimônio que passou a englobar as vertentes natural, histórica, biológica, cultural, material ou imaterial e teve reflexo na ampliação da atuação museológica, está o deslocamento do enfoque dos bens culturais para o sujeito, o qual direciona a ação museológica para o fator humano do processo. Esta mudança gradual é percebida no discurso, nas ações propostas, na postura dos profissionais que aproximam as questões sociais contemporâneas da abordagem museológica.

Além de voltar-se às pessoas e dedicar mais atenção, espaço e tempo de trabalho ao público, os museus abriram-se ao seu entorno. As instituições museológicas começaram a

perceber a importância de conectar-se com as comunidades que envolvem o seu ambiente, de atuar 'com e para' estas pessoas, uma vez que o museu não pode ser compreendido desassociado do seu espaço físico e social.

Contudo, ainda que a atenção dispensada pelos museus às pessoas tenha sido consideravelmente ampliada, existe, pelo menos, um grupo que ficou à margem desta atenção. Trata-se do grupo formado pelos trabalhadores dos museus. Aqueles que atuam nas instituições museológicas mas não possuem formação na área, que fazem parte da equipe da segurança, da limpeza, da manutenção, da recepção e demais serviços de apoio ao museu. Que participam da rotina das instituições museológicas, a quem pode-se chamar de público interno² dos museus e que é, na grande maioria das vezes, esquecido pelo setor educativo destas instituições.

Uma Museologia que olha para o seu entorno e dedica-se às comunidades envolventes no intuito de inseri-las e engajá-las socialmente, precisa olhar também para o seu interior, perceber sua equipe enquanto público e envolvê-la na realidade que permeia os museus. Para haver coerência com a Sociomuseologia, que se pretende mais atenta aos indivíduos e que justifica a existência dos museus para servir primeiramente às pessoas e posteriormente aos objetos, entende-se que este grupo de trabalhadores precisa ser envolvido nas ações educativas promovidas pelos museus. E por acreditar que a vertente social da Museologia precisa considerar o interior do museu como um espaço de ação e perceber seu público interno (sua equipe de trabalhadores) como público em potencial, o presente estudo trilha suas reflexões neste caminho.

² Entendimento difundido pela área da gestão que se refere ao conjunto de indivíduos que têm vínculo institucional com uma organização, de maneira remunerada e que se submete a orientações diretivas e gerenciais.

Este entendimento une-se à compreensão de que investir nos funcionários do museu é estratégico para a instituição já que parte deste grupo é considerado o *front office*³ do museu, aquele que diariamente estabelece contato com os visitantes, que desenvolve o trabalho de acolhimento e portanto é parcialmente responsável pela imagem que o público visitante constrói da instituição. Uma imagem que se faz importante para a credibilidade da instituição e também se torna favorável à conquista de novos públicos e fidelização dos já existentes.

O trabalho de acolhimento é parte fundamental para o êxito de uma visita, uma vez que sua intenção para além de apresentar a instituição, é também minimizar obstáculos que possam comprometer a experiência museal. Soma-se a isto o fato de grande parte do público que frequenta os museus ser constituído por pessoas que estão em sua primeira visita à instituição, o que reforça a importância de se investir em procedimentos de acolhimento ao público. Logo, investir no desenvolvimento deste grupo de funcionários ligados ao acolhimento dos visitantes, através de ações educativas, configura-se num retorno à missão maior de uma instituição museal que é trabalhar para as pessoas e com as pessoas.

Investir no desenvolvimento do grupo de funcionários que atua como *front office* do museu ganha força quando se pensa que eles convivem com o acervo do museu, deparam-se diariamente com estes bens culturais e não percebem efetivamente sua relevância, trabalham num ambiente educativo e não extraem proveito deste espaço. Afinal, qual o vínculo existente entre um trabalhador de museu e o patrimônio institucionalizado pelo museu em que ele atua?

³ No âmbito da prestação de serviços, *front office* ou linha de frente são as atividades de uma organização em que existe um maior contato com o cliente, neste caso o público do museu.

Ainda que os museus sejam cada vez mais percebidos como espaços de Educação Não-Formal - que cria oportunidades de aprendizado para as diferentes idades e ao longo da vida - é grande a dificuldade em localizar investigações, estudos, análises e/ou trabalhos práticos que discutam ações educativas de museus direcionadas aos adultos, nomeadamente em Língua Portuguesa. A maior parte dos trabalhos sobre ação educativa em museus está centrada no público escolar. E aqui não se questiona a relevância de tais trabalhos. Questiona-se sim, o fato da atenção dispensada pelos museus ser, esmagadoramente, centralizada em crianças e adolescentes.

Quando se fala em ações educativas direcionadas aos trabalhadores de museus, o número de trabalhos publicados é consideravelmente menor, praticamente nulo. Também por este motivo, a ausência de fontes específicas na referida temática - ações educativas voltadas aos trabalhadores de museus - fez crescer a vontade de aprofundar a investigação, contribuir para a ampliação da reflexão e discussão deste tópico, além de divulgar as ideias que permeiam a temática. Isto por que compreende-se que esta questão precisa ser ponderada, debatida e desenvolvida por um número cada vez maior de profissionais ligados ao patrimônio, o que levaria (acredita-se) a posicionamentos diferentes por parte dos museus perante seus públicos em potencial.

Com este propósito, o presente trabalho traz para o foco de discussão o grupo de trabalhadores de museus e evidencia a necessidade dos profissionais de museus atentarem para este 'público esquecido'. O trabalho pretende despertar o interesse dos profissionais de museus e estimular uma ação no sentido de privilegiar o desenvolvimento do 'público esquecido', tanto a nível profissional como pessoal. Para tanto reflete sobre questões pertinentes à temática e apresenta uma proposta em que a equipe de trabalhadores do museu é o público-alvo.

Educação Não-Formal

Ao reconhecer que as situações e os lugares de aprendizagem são múltiplos e diversos, ampliam-se as oportunidades de partilhas e construções, expande-se consideravelmente o espaço de atuação da Educação e suas contribuições para o cotidiano das pessoas. Desta forma, compreende-se os museus enquanto ambientes de Educação Não-Formal que colaboram para o processo de desenvolvimento da capacidade intelectual do ser humano, tendo como principal referencial o patrimônio preservado.

A Educação Não-Formal, percebida como toda a atividade educativa, organizada e sistemática, realizada fora do marco do sistema oficial, abrange iniciativas voltadas para questões relacionadas ao cotidiano dos indivíduos (Coombs; Ahmed, 1974), envolve tanto a aprendizagem de ordem subjetiva – relativa ao plano emocional e cognitivo das pessoas –, como a aprendizagem de habilidades corporais, técnicas, manuais e etc.

De acordo com von Simson (2007), o principal objetivo da Educação Não-Formal é a formação de cidadãos aptos a solucionar problemas do cotidiano, desenvolver habilidades, capacitar-se para o trabalho, organizar-se coletivamente, apurar a compreensão do mundo à sua volta e ler criticamente a informação que recebem. Isso é feito pela valorização de elementos culturais já existentes na comunidade e às vezes mesclados com novos elementos introduzidos pelos educadores.

Estas características que aproximam a Educação Não-Formal da Museologia comprometida com a sociedade, fazem com que ela seja a estratégia favorável para viabilizar mudanças desejadas no âmbito patrimonial. Ainda que o museu seja ambiente para todo tipo de ação educativa, tanto formal como informal, é a Educação Não-Formal aquela que mais espaço ocupa nas instituições museológicas. Isto porque as ações educativas organizadas pelos museus têm um

caráter não cumulativo, são pontuais, não apresentam conteúdos organizados numa seqüência formal mas possuem intencionalidades, contemplam a aprendizagem baseada em aspectos do conhecimento prévio dos envolvidos, além de oferecem flexibilidade de tempo e espaço.

A Educação Não-Formal considera e reaviva a cultura dos indivíduos envolvidos neste processo, incluindo tanto educadores como educandos, fazendo com que a bagagem cultural de cada um seja respeitada e esteja presente no decorrer das ações. Desta forma, procura-se não somente valorizar a realidade de cada um, mas ir além, fazendo com que essa realidade perpassasse as diferentes atividades e desperte novos interesses, novos olhares, novas interpretações entre os indivíduos.

Públicos

Tendo em consideração que atualmente a noção de público de museu é muito mais abrangente e diversificada, não mais restrita somente àqueles que visitam o museu, governo, sociedade civil, patrocinadores, grupos locais, colaboradores passam a ser considerados públicos das instituições museológicas. Um fato que se apóia no reconhecimento da existência de diversos tipos de relações entre o público e a instituição, podendo um indivíduo assumir o papel de visitante, usuário, investigador, beneficiário ou colaborador, em diferentes momentos, de acordo com a circunstância.

Ao reconhecer o crescimento do número de organizações que entendem a importância de dedicar-se à sua equipe de funcionários por acreditar que este é um público multiplicador, capaz de propagar a missão, a visão, os valores da instituição, auxiliando-a no seu alcance, o presente estudo escolhe como foco de investigação, o grupo formado pela equipe de funcionários do museu que recebe a designação de público interno. Entendimento difundido pela

área da gestão, da prestação de serviços e do marketing, *público interno* é a denominação dada ao conjunto de indivíduos que têm vínculo institucional com uma organização, de maneira remunerada e que submetem-se a orientações diretivas e gerenciais. Em outras palavras, são as pessoas que estão dentro de uma instituição, ligadas a sua estrutura organizacional e que formam o seu quadro de funcionários, nos mais diversos níveis hierárquicos.

No âmbito dos museus, público interno engloba os profissionais que possuem diferentes vínculos com a instituição como empregados ou prestadores de serviço. No entanto, o presente trabalho adota um recorte para sua pesquisa e reconhece como público interno de museus, para esta investigação, os profissionais que atuam diariamente no interior dos museus, seja nos espaços expositivos, na recepção, ou nos bastidores da instituição. Trabalhadores que têm como responsabilidade zelar pelo patrimônio preservado, tanto a coleção como o prédio do museu, auxiliar na infra-estrutura da organização, além de recepcionar os visitantes e fornecer informações relacionadas ao funcionamento do museu.

Embora trabalhem em instituição museológica e convivam com o patrimônio preservado, na grande maioria das vezes esses trabalhadores têm o Ensino Fundamental ou o Ensino Médio completo e não possuem formação acadêmica na área da Museologia, visto que não desempenham funções técnicas no campo da Museologia, mas sim funções que dão suporte ao funcionamento do museu. Contudo, rotineiramente são estes os trabalhadores que atuam próximo ao público do museu, estabelecendo contato com as pessoas através dos serviços ao visitante, seja na entrada do museu, numa informação solicitada, no direcionamento de uma sala, no auxílio a uma necessidade manifestada, na presença nas salas de exposição, e portanto representam a instituição, aos olhos do visitante, sendo a

imagem do museu para o público visitante, em um primeiro momento.

De acordo com a publicação "Como gerir um museu", organizada pelo ICOM (2004), serviços ao visitante

"são as providências tomadas pelo museu no sentido físico, intelectual e social que permitem ao visitante usufruir de uma visita informativa, agradável e confortável. Os bons serviços ao visitante reduzem os níveis de desapontamento, desconforto e fadiga e ajudam o visitante a usufruir das exposições e dos eventos. Sem bons serviços ao visitante, as oportunidades de entretenimento e aprendizagem são extremamente reduzidas e o número de visitas de retorno cairá" (ICOM, 2004, p.113).

Uma declaração que reforça a importância da atividade de acolhimento ao público, assim como sua influência no desenvolvimento da visita. No entanto, freqüentemente, estes trabalhadores não possuem (*ou seria, não recebem?*) o preparo necessário para recepcionar o público visitante, faltando-lhes informações básicas, postura acolhedora e convidativa, entendimento sobre o ambiente que lhe envolve, ou mesmo o interesse pela coleção.

Os trabalhadores que lidam diretamente com o público têm uma grande responsabilidade pois eles representam a personificação da instituição e são responsáveis pela imagem desta junto ao público-cliente. Sendo a imagem organizacional um elemento importante para a credibilidade da instituição e também favorável à conquista de novos públicos e à fidelização dos já existentes, é estratégico valorizar estes funcionários à altura da responsabilidade que têm em mãos.

Também por acreditar que a atenção pessoal é um ingrediente básico valorizado por todos os tipos de visitantes

em um museu e que a experiência da visita depende muito da percepção por parte do público do tratamento, atenção e serviços recebidos (Hood, 1993), investir no desenvolvimento da equipe é de suma importância.

"Ninguém gosta de estar perdido. Isto cria tensão e ansiedade, desperdício de tempo e pode impedir toda a aprendizagem e prazer que possivelmente possam ter sido adquiridos até aquele ponto. Devem estar disponíveis mapas de bolso bons, com mapas de localização expostos nas entradas da galeria, nas escadas e nos elevadores. Todo o pessoal deve ter formação para dar orientação e direcções: as pessoas ficam freqüentemente hesitantes em entrar em locais, onde não sabem e não podem ver a saída." (ICOM, 2004, p.125)

Compreende-se assim que estimular uma postura de receptividade do grupo de funcionários do *front office*, é uma maneira de incentivar a aproximação com o público e promover um ambiente convidativo à uma experiência museal (positivamente) mais significativa para o visitante. Esta proposta está em sintonia com a tendência em crescimento dos ambientes organizacionais que consideram, cada vez mais, seu público interno como um público estratégico para atingir os objetivos organizacionais, neste caso promover a satisfação do público visitante que frequenta o museu.

Contudo, estimular a mudança de comportamentos, o desenvolvimento de habilidades e a reflexão sobre conceitos e entendimentos são tarefas bastante complexas, que de forma alguma podem ser impositivas. Precisa ser uma proposta, um convite em forma de ação educativa, apresentado à equipe do museu a partir das vantagens que pode lhes trazer, tanto no contexto profissional como pessoal. E assim surge uma ideia que busca promover o

desenvolvimento pessoal e profissional de um grupo de trabalhadores, em seu local de trabalho. Uma proposta de caráter educativo direcionada para o interior de um museu.

Proposta

Vistas como mediação cultural as ações educativas em âmbito museológico são recursos utilizados para potencializar o contato entre público, patrimônio e museu, ajudam a qualificar esta relação através da promoção de experiências que privilegiam a aprendizagem, ampliam o uso e impulsionam a ressignificação do acervo, contribuindo para os processos de construção de conhecimentos que caracterizam o desenvolvimento do ser humano.

Estas iniciativas que tem como intuito o desenvolvimento do ser humano, podem suscitar resultados positivos tanto ao nível individual referente à esfera pessoal, psicológica e emocional da vida de um sujeito, como ao nível coletivo relativo à vida social de uma pessoa (Aidar, 2002), mediante o desenvolvimento de diferentes perspectivas, relacionadas com sua conduta, sua postura diante do mundo, sua participação e atuação na sociedade e as maneiras que se relaciona com as pessoas.

Por acreditar que a Educação em espaços museológicos precisa ser transversal aos diversos grupos e que a aprendizagem no ambiente organizacional é uma vantagem tanto para as pessoas como para a instituição, propõe-se a criação de uma iniciativa de cunho educativo que atua no interior da instituição, estimulando o desenvolvimento das pessoas e o aprimoramento do trabalho.

Por entender que as ações educativas devem estar relacionadas, cadenciadas e fundamentadas teoricamente, propõe-se a criação de um programa educativo em que as atividades sejam pensadas em conjunto, a partir de um

diagnóstico, de objetivos comuns e de práticas avaliativas que contemplem todas as etapas.

Por compreender a importância de se pensar atividades que estejam de acordo com o perfil da instituição e dos funcionários, que atendam as demandas de cada situação e que comportem flexibilidade e autonomia, propõe-se a criação de uma metodologia para um programa educativo que sirva como um roteiro experimentado que busque facilitar a ação, minimizar os erros, auxiliar a comunicação e a compreensão sobre as ações.

Uma metodologia que seja composta por referências, procedimentos e etapas que viabilizem seu planejamento, desenvolvimento e avaliação. Que privilegie atividades que abordem o conceito de atendimento, receptividade, qualidade em prestação de serviços, imagem da instituição e que estimule os funcionários a adotarem uma postura de acolhimento para com o público que visita o museu, evidenciando que a sua atitude colabora para a construção de uma imagem positiva sobre a instituição.

Uma metodologia que aborde e discuta os conceitos de cultura, patrimônio, memória, identidade e criticidade, refletindo sobre a relação destes conceitos com o museu, o patrimônio e as pessoas, ampliando o entendimento que este grupo tem sobre o seu local de trabalho e evidenciando de que maneiras estas concepções podem colaborar para o seu processo de autoconhecimento e desenvolvimento.

O trabalho que está inserido no âmbito da Sociomuseologia, e portanto assume como primordial pensar o ser humano dentro das instituições museais, propôs a aplicação da metodologia no Museu Nacional de História Natural e da Ciência, localizado na cidade de Lisboa. Uma instituição de grande relevância nacional, um importante contributo à investigação científica, que possui o caráter educativo presente desde as suas origens, em 1768, enquanto justificativa para a criação do então Real Museu de

História Natural e Jardim Botânico da Ajuda “para recreio da família real e educação dos príncipes” (Cavaco, 2011, p.28).

O relato integral do estudo, a descrição detalhada da proposta, a aplicação e a análise do processo experienciado, acompanhado por reflexões relacionadas à temática constituem a tese de doutoramento em Museologia da autora⁴. Assim, o presente artigo adota como seu principal objetivo despertar o interesse dos profissionais de museus para o tema em questão e estimular uma ação no sentido de privilegiar o desenvolvimento do ‘público esquecido’, através das reflexões expostas.

As reflexões baseiam-se, sobretudo, nas idéias de Paulo Freire (1987, 1988, 1991, 2005) que entende a Educação como um meio para o indivíduo construir uma nova postura diante dos problemas de seu tempo e de seu espaço, que estimula a análise, a reflexão, o diálogo, o debate, a ação; da museóloga brasileira Waldisa Rússio Camargo Guarnieri (1984, 1990, 1990a), que entende cultura como expressão humana que envolve idéias, valores e sentimentos, que evidencia sua importância para a compreensão do ser humano e o desenvolvimento da sociedade; e da museóloga e educadora brasileira Maria Célia Teixeira Moura Santos (1994, 2001, 2007, 2008, 2009) que defende a educação como peça fundamental do processo museológico, que tem no patrimônio cultural um referencial para o exercício da cidadania e para o desenvolvimento social por meio do processo educativo.

A partir de reflexões apoiadas nestes referenciais, defende-se que é preciso propor mudanças que aproximem

⁴ A tese referida foi defendida em fevereiro de 2014, no âmbito do Doutoramento em Museologia da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias em Lisboa e intitula-se ‘Desenvolvimento do Público Interno. Uma Proposta de Metodologia para um Programa Educativo Direcionado aos Funcionários de Museu’.

aquilo que se acredita daquilo que se faz. Para que seja viável otimizar o potencial educativo inerente aos espaços museológicos e qualificar a relação entre o patrimônio, o indivíduo e o museu. Para que a função educativa possa ser expandida através de ações culturais que possibilitem a participação dos diferentes perfis de públicos do museu, ampliando a oportunidade de aprendizado para um número cada vez maior de pessoas.

Aliado a isto, ao perceber o capital humano de uma organização como seu ativo mais valioso, ao reconhecer a importância de cada colaborador para o alcance da missão institucional, é coerente que se estabeleçam iniciativas voltadas para o desenvolvimento dos funcionários, buscando seu aprimoramento pessoal e profissional. Isto porque, uma organização só será capaz de atingir seus objetivos e suas metas se a sua equipe estiver coesa com as propostas da instituição.

Desta forma, envolver a equipe de funcionários do museu nas ações educativas, além de ser uma atitude coerente com a Museologia que se denomina social, é cooperar para o desenvolvimento pessoal do funcionário, através do estímulo à curiosidade, ao olhar crítico, à multiplicidade de interpretações, à criação de novos significados e à relação mais consciente com o patrimônio, a memória, a identidade, a cultura e tudo mais que nos caracteriza e representa enquanto indivíduo e também grupo social.

A partir destes entendimentos, almeja-se que o artigo chame atenção para um grupo não percebido como público de museu. Que estimule a reflexão sobre a importância de se diversificar a oferta de práticas educativas adotadas pelos museus. E que seja um convite para a ação direcionada a um perfil de público que frequenta os espaços museológicos, diariamente.

Referências

Aidar, G. (2002) Museus e inclusão social. In: Patrimônio e educação. Ciências & Letras, Porto Alegre, n.31, jan./jun. p.53-62.

Cavaco, G. (2011). Um museu na cidade: representações sociais de uma unidade museológica em transformação no centro de Lisboa. Tese apresentada ao Departamento de Museologia da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias para a obtenção do grau de doutor, orientada por Jorge Coreia Jesuíno, Lisboa. 228p.

Coombs, P.; Ahmed, M. (1974). Attacking rural poverty: how nonformal education can help. A research report for the World Bank. Baltimore: The Johns Hopkins University Press. 308p.

Freire, P. (1987). Pedagogia do Oprimido. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 17.ed.

Freire, P. (1988). Extensão ou comunicação? Rio de Janeiro: Paz e Terra. 10.ed.

Freire, P. (1991). A importância do ato de ler: em três artigos que se complementam. São Paulo: Cortez.

Freire, P. (2005). Educação como prática da liberdade. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 150p. 28.ed.

Guarnieri, W.R. (1990). Museologia e Identidade. Cadernos Museológicos, Rio de Janeiro, IBPC, n.1&2, p.39-48.

Guarnieri, W.R. (1990a). O conceito de cultura e sua inter-relação com o patrimônio cultural e a preservação. Cadernos Museológicos, Rio de Janeiro, IBPC, n.3, p.7-12.

Hood, M. (1993). Comfort and caring: two essential environmental factors. Environment and Behavior, SAGE Publications, v.25, n.6, p.720-724.

International Council of Museums (2004). Como gerir um museu: manual prático. Paris: ICOM. 250p.

Rússio, W. (1984). Cultura, patrimônio e preservação (Texto III). In: ARANTES, A. (org.) Produzindo o passado: estratégias de construção do patrimônio cultural. São Paulo: Brasiliense. p.59-78.

Santos, M.C.T.M. (1994). A preservação da memória enquanto instrumento de cidadania. In: Cadernos de Sociomuseologia, Lisboa: ULHT. n.3 p.76-88.

Santos, M.C.T.M. (2001) Museu e educação: conceitos e métodos. Texto apresentado no Simpósio Internacional "Museu e Educação: conceitos e métodos", MAE/USP, São Paulo, 20 a 24 de agosto.

Santos, M.C.T.M. (2007). Os Museus e seus Públicos Invisíveis. Texto apresentado no I Encontro Nacional de Rede de Educadores de Museus e Centros Culturais, Rio de Janeiro.

Santos, M.C.T.M. (2008). Encontros museológicos: reflexões sobre a museologia, a educação e o museu. Rio de Janeiro: Minc/IPHAN/DEMU. 254p.

Santos, M.C.T.M. (2009). Demandas e desafios para a formação contemporânea em museologia. Texto apresentado no II Encontro Nacional da Rede de Professores Universitários do Campo da Museologia, Salvador.

von Simson, O., et al. (2007). Não-fronteiras: universos da educação não-formal. São Paulo: Itaú Cultural. 91p. (Rumos educação cultura e arte 2)

