



GERENCIAMENTO DO AGENDAMENTO E DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PROMOVIDO PELO MUSEU DE ARQUEOLOGIA DA UNICAP

Almir Amilto Alves¹

Profa. Dra. Maria do Carmo de Caldas Dias Costa²

RESUMO

O Museu de Arqueologia da Universidade Católica de Pernambuco iniciou suas atividades em abril de 1987, com a exposição “Um cemitério Indígena de 2000 anos”. Recebendo anualmente um público médio de 2000 visitantes, o museu atende principalmente alunos de escolas públicas e privadas, universitários e professores. Visando a modernização e melhoria do atendimento ao público, no ano de 2010 foi implantado um Sistema de agendamento e gerenciamento da qualidade das ações pedagógicas promovidas pela equipe do Laboratório de Arqueologia, que inclui desde a recepção dos visitantes e da qualidade das aulas que antecedem a visita ao museu, a qualidade da apresentação do acervo que compõe a exposição. Voluntários e estagiários passam por um rigoroso treinamento, através do qual aprimoram seus conhecimentos sobre história e pré-história, além de aprenderem técnicas básicas de pesquisa, ensino e oratória. Além do treinamento a metodologia de gerenciamento da qualidade do atendimento, utiliza-se de fichas de avaliação que são respondidas pelos visitantes e cujas informações alimentam o sistema permitindo monitorar os seguintes aspectos: quantas vezes o visitante já veio ao museu; satisfação com o conteúdo apresentado; qualidade do material didático; duração da visita; adequação da linguagem utilizada ao grupo visitante; intenção de retornar ao museu ou de indicá-lo a outras pessoas. O agendamento *on line* permite, o controle e quantificação e qualificação do público, a preparação prévia da equipe que promoverá o atendimento, a geração de um banco com informações das escolas e professores. A análise dos relatórios de avaliação gerados em tempo real pelo sistema dá o *feedback* necessário para o aprimoramento das ações pedagógicas promovidas. A implantação do sistema mostrou-se uma ferramenta indispensável para divulgação de eventos e novas ações implementadas, controle da qualidade e aprimoramento do gerenciamento do museu.

Palavras Chaves: Gestão de qualidade; banco de dados, Gerenciamento

ABSTRACT

The Museum of Archaeology at the Catholic University of Pernambuco began operations in April 1987 with the exhibition "A 2000 years Indian cemetery." Receiving an annual average audience of 2000 visitors, the museum serves mainly students from public and private schools and also teachers. Aimed at modernizing and improving customer service in the year 2010 was established a system for scheduling and managing the quality of pedagogical actions promoted by the staff of the Laboratory of Archaeology, which includes a wide range, from the reception of the visitors and the lectures that are given before the visit of the museum, to the quality of presentation of the collection that makes up the exhibition. Volunteers and trainees undergo rigorous training, through which enhance their knowledge of History and Prehistory, and learn basic techniques of research, teaching and public speech. In addition to training management methodology of the quality of care, make use of evaluation forms that are answered by visitors and feed the information system which enables to monitor the following

¹ Aluno do curso de Licenciatura Plena em História _ UNICAP. almirsilva.alves@gmail.com

² Coordenadora do Laboratório e Museu de Arqueologia da UNICAP. mcarmoc@hotmail.com





aspects: how many times the visitor has come to the museum, satisfaction with the content presented; the quality of the teaching material, duration of visit; appropriateness of language used when the visiting group, intention to return to the museum or to indicate it to others. The online scheduling allows control and quantification and qualification of the public, the prior preparation of the team that will promote the service, the generation of a database with information about the schools and teachers. The analysis of evaluation reports generated by the system in real time gives the necessary feedback to the improvement to the pedagogical actions promoted. The implementation of the system was an indispensable tool for the promotion of new events and taken actions, quality control and improvement of the management of the museum

Key Words: Quality management, database, management

INTRODUÇÃO

A preocupação com a gestão dos museus é freqüente por parte das instituições museológicas e dos institutos responsáveis pela preservação patrimonial. O Conselho Internacional de Museus publicou um manual prático com regras de como gerir um museu, onde são descritas desde técnicas de acolhimento ao visitante, até técnicas de marketing, normas de segurança e prevenção de acidentes no museu (ICOM, 2004).

Com a finalidade de analisar a sua eficiência quanto a aspectos como qualidade do atendimento, lazer e conforto oferecido aos visitantes, o Museu da Vida/Casa de Oswaldo, preparou um projeto para o financiamento do desenvolvimento de um sistema digital de avaliação e registro *online* que permitisse o gerenciamento de suas atividades e contribuísse para uma reflexão sobre a qualidade do atendimento em todos os espaços do Museu. Os autores esperam que a avaliação das atividades e programas do museu possa ajudar a instituição a estabelecer um maior diálogo com o público visitante e fazer com que o museu se aprimore continuamente. (STUDART et al. 2007).

Moura 2008 publicou um artigo sobre o Gerenciamento de Projetos aplicado a Exposições Museológicas, onde refere que o conhecimento e o uso do gerenciamento de projetos por profissionais de museus é condição necessária não apenas para a competitividade entre museus mediante os editais de financiamento – formalizações para melhor se adequar à burocracia de inscrição nos editais –, mas principalmente para a atualização profissional e para a incorporação de procedimentos técnicos bem estruturados de gestão administrativa interna, de análise e controle da qualidade, tendo em vista o desenvolvimento e a modernização dos museus (MOURA, 2008).

A Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais, publicou quatro cadernos voltados para orientar a gestão de segurança e conservação em museus, o planejamento museológico, o



planejamento e gestão de exposições em museus e a ação educativa em museus. Essa publicação traz informações sobre: práticas de preservação e de conservação de obras de arte dentro do museu e da reserva técnica; responde a questões sobre como e quando fazer as ações no museu; apresenta as etapas relacionadas à exposição no museu; e orienta como construir uma relação entre a exposição e o visitante e sobre as normas de conduta que os profissionais que trabalham na ação educativa devem adotar (WERNECK et al., 2010).

Considerando pertinente a preocupação existente por parte de profissionais de museologia, em aprimorar o processo de gerenciamento dos museus, o Museu de Arqueologia da UNICAP implantou no final de 2010, um Sistema de Agendamento e Gerenciamento da qualidade do atendimento, visando o acompanhamento e a avaliação de todas as etapas que compõem o atendimento. Isto é, acompanhamento do agendamento, recepção, qualidade das ações pedagógicas promovidas, e atendimento promovido durante as visitas guiadas ao museu.

DESENVOLVIMENTO

O Sistema de atendimento aos visitantes no Museu de Arqueologia da UNICAP é composto por cinco etapas: agendamento *online* das visitas; monitoramento interno dos agendamentos efetuados; organização da equipe que promove o atendimento; recepção com oferecimento de uma aula temática selecionada pelo grupo visitante; e visita guiada ao museu.

A estratégia para o bom atendimento começa pelo rigoroso treinamento pelo qual passa a equipe de voluntários e estagiários do Laboratório de Arqueologia. No treinamento a equipe aprimora seus conhecimentos sobre história e pré-história, além de aprenderem técnicas básicas de pesquisa, ensino e oratória.

O portfólio de aulas oferecidas ao público inclui os seguintes temas: Pré-história; Cerâmica: da antiguidade a atualidade; Escavação arqueológica; A evolução do homem; A Megafauna do pleistoceno; Pinturas rupestres; Patrimônios culturais do Recife; Edifícios administrativos e comerciais do Recife tombados pelo patrimônio histórico; Patrimônios religiosos do Recife; Patrimônios militares do Recife; História das pontes do Recife; Patrimônios vivos do Recife; e Patrimônio imaterial.

Além das aulas temáticas oferecidas regularmente mediante agendamento prévio pelo sistema *online* implantado no museu, também são desenvolvidas outras atividades



pedagógicas que envolvem cursos, palestras, oficinas e Mostras de Arqueologia. O museu também participar regularmente de eventos promovidos pelo Sistema Brasileiro de Museus (IBRAM), tais como Semana Nacional de Museus (em maio) e Primavera de Museus (em setembro).

Visando manter um público cativo e garantir maior interatividade com o público, no museu foram implementados nos últimos anos os seguintes projetos: Projeto Arqueologia para Crianças que é oferecido a menores entre sete e doze anos, que participam de oficinas temáticas sobre escavação, cerâmica, adornos e pinturas rupestres e já atendeu a 480 crianças no período de julho de 2008 a dezembro de 2010; Projeto Arqueologia em Foco, iniciado em fevereiro de 2009 e concluído em novembro de 2009, que trouxe a UNICAP importantes pesquisadores para proferir palestras sobre temas relacionados com a arqueologia, tais como: Pinturas Rupestres no Brasil Central, proferida pelo Prof. Dr. André Prous; Aspectos Legais numa Escavação Arqueológica, proferida pelo Dr. Cláudio Henrique Dias, procurador Federal do IPHAN; Povos e Cultura Indígena no Currículo Escolar, proferida pelo Prof. Dr. Edson Silva (prof. Da UFPE); e Arqueologia Histórica – uma nova leitura da sociedade colonial, proferida pelo Prof. Dr. Marcos Albuquerque (UFPE).

A Primeira Mostra de Arqueologia, corrida em maio de 2011, trouxe a UNICAP e ao Museu de Arqueologia, 18 escolas (públicas e privadas) e mais de 500 estudantes, que apresentaram trabalhos com os seguintes temas: A Pré-história: como vivia o homem das cavernas; A importância dos Museus como Memória de um povo; Sítios Arqueológicos: conhecer para preservar; A Megafauna: por que os animais foram extintos e quem são seus descendentes atuais?; Pinturas Rupestres: uma forma de linguagem pré-histórica; Patrimônios culturais e históricos do Recife. Neste evento os cinco melhores trabalhos foram premiados, numa forma de incentivar e estimular a pesquisa e o hábito de apresentar os resultados nela obtidos para além dos muros das escolas.

O Sistema de Agendamento e Gerenciamento da Qualidade do Atendimento implantado no Museu de Arqueologia visa quantificar o público visitante no museu e participante de todos os eventos promovidos. Na sua fase de implantação atual tem permitido agilidade no agendamento das visitas, corrigindo erros decorrentes de agendamentos feitos por telefone, possibilitando a organização prévia da equipe que promove o atendimento no museu e a avaliação da qualidade do atendimento durante as visitas guiadas no museu. Permite, ainda, a geração de um banco de dados com nomes, emails e telefones dos



professores que acompanharam o grupo visitante, a quantificação do público e a geração de relatórios atualizados.

Os relatórios gerados pelo Sistema são de dois tipos: relatórios de agendamento e relatórios de avaliação das visitas. Os relatórios de agendamento são constituídos por tabelas especificam: nomes das escolas atendidas; natureza jurídica das escolas; número de alunos atendidos; nível de escolaridade; data da visita; valor pago pela aula oferecida pelas escolas privadas; e nomes dos monitores responsáveis pelos atendimentos realizados. Os relatórios de avaliação das visitas são constituídos por gráficos gerados a partir das respostas ao questionário oferecido a professores e alunos que visitam o museu.

Durante as visitas são avaliados os seguintes pontos: número de vezes que visitou o museu; satisfação com duração da visita; qualidade do conteúdo abordado; adequação da linguagem utilizada ao grupo visitante; Pretensão de retornar outras vezes ao museu; sugestões e críticas ao atendimento recebido.

Os resultados da análise dos relatórios de agendamento referente ao período de janeiro a novembro de 2011, mostram que durante o período foram atendidas no museu 8 escolas públicas, 24 escolas privadas e um total de 1.462 alunos.

O tema de aula mais solicitado pelas escolas visitantes foi a Pré-história e o nível de escolaridade predominante dos visitantes foi a 5ª série, seguido pelo 1º e 2º anos do ensino médio.

Os resultados da análise dos relatórios de avaliação das visitas indicam que o índice de satisfação dos nossos visitantes é da ordem de 100% (Fig. 01), o percentual do público que já nos visitou mais de duas vezes é igual a 41,18% (Fig. 02) e a intenção de retornar ao museu foi manifestada por 100% dos visitantes (Fig. 03). Quanto a satisfação com a duração da visita, 91,18% dos visitantes disseram ter ficado satisfeitos (Fig. 04) e 97,06% consideraram a linguagem utilizada pelo monitor adequada ao grupo visitante. (Fig. 05).



Fig 01: Avaliação da satisfação dos visitantes quanto ao conteúdo apresentado.

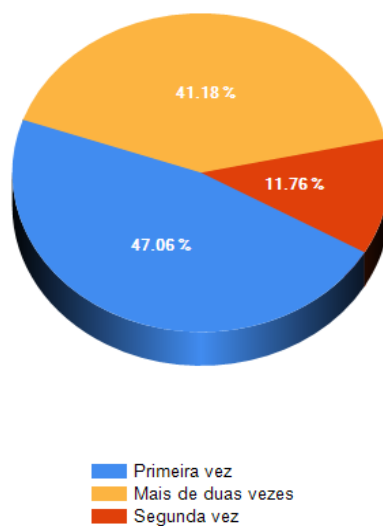


Fig 02: Percentual do público indicando quantas vezes já visitou o Museu de Arqueologia da UNICAP



Fig 03: Percentual do público indicando o desejo de retornar ao Museu de Arqueologia da UNICAP

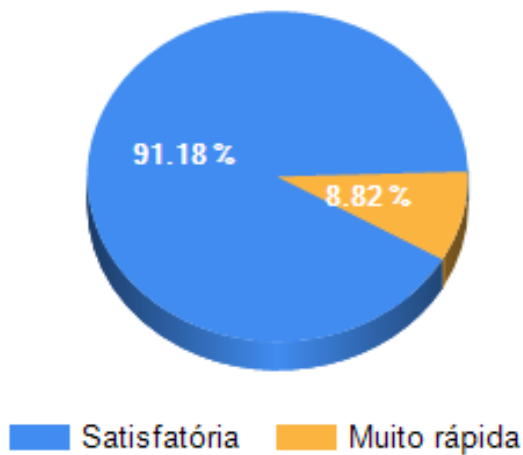


Fig 04: Percentual do público indicando satisfação com a duração da visita

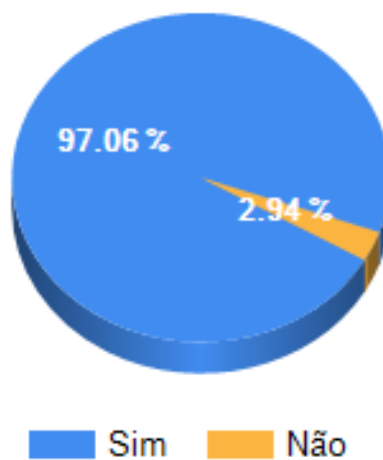


Fig 05: Percentual do público indicando satisfação a adequação da linguagem ao grupo visitante



Atualmente o Sistema passa por uma ampliação, com a introdução de novas ferramentas que possibilite quantificar o público participante de todos os eventos promovidos pelo museu e a avaliação das aulas temáticas oferecidas às escolas, com geração de gráficos, tais como ocorre com a avaliação do atendimento nas visitas guiadas ao museu.

O site do museu de arqueologia, também passa por um processo de modernização para torná-lo mais interativo, com a divulgação do cronograma anual de eventos do museu e toda a programação e com a implantação de uma visita virtual ao museu de arqueologia, onde o visitante possa conhecer as dependências do museu e a descrição das peças arqueológicas que compõem as exposições permanentes.

No site do museu será disponibilizado ainda, um formulário de avaliação da visita online e da programação oferecida. Com isso, pretende-se ampliar o Sistema de Agendamento e Gerenciamento do Atendimento já existente, buscando atender cada vez melhor o público divulgando a pré-história nordestina e a arqueologia para além da UNICAP e do estado de Pernambuco.

CONCLUSÕES

O Sistema de Gerenciamento da Qualidade do Atendimento implantado no Museu de Arqueologia tem contribuído significativamente para a melhoria da qualidade do atendimento prestado ao público. Trouxe maior facilidade ao gerenciamento e a avaliação das ações pedagógicas desenvolvidas pela equipe do Laboratório de Arqueologia, permitindo a análise do perfil do público estudantil que constitui 80% dos visitantes do museu e a programação prévia das ações a serem empreendidas durante o atendimento.

REFERÊNCIAS

ICOM. **Como Gerir um Museu: manual prático**. França, Paris, Conselho Internacional de Museus, 2004.

Moura, RAFAEL Muniz. O Gerenciamento de Projetos Aplicado a Exposições Museológicas. **Revista Eletrônica Jovem Museologia**, V.3, nº5, Rio de Janeiro, 2008.

STUDART, Denise C.; MANO, Sonia; PEREIRA, Marcelle. Um Sistema Digital para Avaliação e Registro de Visitas a Museus e Centros de Ciência. **X Reunión de la Red de**



Popularización de la Ciencia y la Tecnología en América Latina y el Caribe (RED POP – UNESCO), IV Taller “Ciência, Comunicação y Sociedad. San José, Costa Rica, 2007.

WERNECK, Ana Maria Azeredo Furquim; COSTA, Thiago Carlos; PEREIRA, Angelina Gonçalves de Faria. **Planejamento e Gestão de Exposições em Museus: Caderno 03.** Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Cultura/Superintendência de Museus e Artes Visuais de Minas Gerais, 2010.

