

Micheli Pereira de Souza

**DO TEMPLO AO FÓRUM:  
O Perfil do Mediador em Museus e Instituições  
Culturais em Porto Alegre**

Porto Alegre

2012

Micheli Pereira de Souza

**DO TEMPLO AO FÓRUM:  
O Perfil do Mediador em Museus e Instituições  
Culturais em Porto Alegre**

Trabalho de Conclusão de Curso realizado como requisito para obtenção de grau de Bacharel em Museologia, na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Profa. Ana Carolina Gelmini de Faria

Porto Alegre

2012

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor Rui Vicente Oppermann

**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretora Regina Helena van der Laan

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefe Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe Substituta Sônia Elisa Caregnato

**COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE MUSEOLOGIA**

Coordenadora Lizete Dias de Oliveira

Vice-coordenadora Zita Rosane Possamai

---

S729d Souza, Micheli Pereira de

Do templo ao fórum: o perfil do mediador em museus e instituições culturais de Porto Alegre / Micheli Pereira de Souza. – Porto Alegre, 2012.

91f.

Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Curso de Museologia. Porto Alegre, 2012.

Orientação: Prof. Ana Carolina Gelmini de Faria.

1. Museologia. 2. Educação em Museus. 3. Mediadores. 4. Comunicação em Museus. I. Faria, Ana Carolina Gelmini de. II. Título.

CDU 069.1

---

Ficha catalográfica elaborada por Júlia Agustoni Silva – CRB 10/1788

**Departamento de Ciências da Informação**

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Bairro Santana

Porto Alegre – RS

CEP 90035-007

Telefone: 51 3308 5067

E-mail: fabico@ufrgs.br

Aos meus pais, pelo trabalho realizado como mediadores entre o meu ser e o mundo.

## AGRADECIMENTOS

Àquela que é minha parceira de jornada nessa vida e que ao longo dos anos da minha graduação - e em todos os outros momentos – tem cuidado de mim e me suportado (em todos os sentidos!) com a sua força, sua coragem e o seu amor. Mãe, muito obrigada por tudo!

Ao meu pai, agradeço pelos anos vividos comigo, por ter sempre me incentivado na minha trajetória no curso de Museologia e em cada coisa que realizei até hoje. Mesmo agora que já não está mais fisicamente aqui, segue servindo de motivação para que eu busque a concretização meus sonhos.

Aos queridos amigos, obrigada pela paciência, pelas necessárias gargalhadas, pelo ombro, quando necessário, pela cumplicidade e por existirem.

Aos colegas do curso de Museologia, agradeço muito pela parceria em cada momento desta caminhada. Aprendi muito com cada um de vocês e os levarei sempre comigo.

À cada um dos professores do curso de Museologia, agradeço pela generosidade em compartilhar conhecimentos, pelo exemplo e por me oferecerem as bases teóricas, para a minha formação profissional.

Ao Museu Comunitário Lomba do Pinheiro, ao Museu Júlio de Castilhos, ao Museu da UFRGS e às suas respectivas equipes, obrigada por me receberem como bolsista e estagiária, possibilitando que eu experimentasse as práticas da profissão. Nas duas últimas instituições atuei como mediadora, o que fez com que eu me interessasse pela temática da Mediação em Museus. Estas experiências, em última análise, culminaram neste trabalho.

À cada mediador que dedicou um pouco do seu tempo para responder a minha pesquisa, meu muito obrigada. Também agradeço por dividirem comigo e com os leitores deste trabalho, as suas reflexões e suas formas de fazerem mediação.

À professora Zita Possamai e à Cristina Leitzke, agradeço pela disponibilidade e gentileza com que aceitaram fazer parte da banca de avaliação deste trabalho.

À professora Carol Gelmini – incansável – agradeço imensamente pela orientação, por acreditar no trabalho, pelo apoio, pelas sugestões e por me ler e reler todas as vezes que foram necessárias sempre com tanta atenção e dedicação.

Ao Diego, muito obrigada por ter se feito presente (nos dois sentidos) em um momento fundamental da minha vida. Pelos bons-dias de incentivo e pelos boas-noites de acalento. Pelas traduções e pela revisão do texto deste trabalho. Pelo colo e pelo apoio. Por acreditar, por querer, por esperar. Obrigada pelo amor.

*Ensinar não é transferir  
conhecimento, mas criar  
possibilidades para sua própria  
construção.*

*Ninguém educa ninguém, ninguém  
educa a si mesmo, os homens se  
educam entre si, mediatizados pelo  
mundo.*

Paulo Freire

## RESUMO

O presente trabalho procura situar o papel da mediação cultural em museus, fazendo, através de revisão bibliográfica, uma retomada histórico-espacial destas instituições. Partimos da sua concepção como espaços cujo caráter era elitista, contemplativo e quase 'sagrado' - o chamado *Museu Templo* - até a transição ao *Museu Fórum*: instituições mais democráticas, abertas e dialógicas, características que são cada vez mais buscadas pelos museus contemporâneos. Levando em consideração que a educação em museus é um dos grandes fios condutores dessa transição, este trabalho faz uma análise do seu papel nesse processo até chegar a um dos serviços educativos mais oferecidos pelas instituições museais no panorama atual: a mediação cultural, que é trazida aqui como um recurso educativo e de comunicação. Por fim, o trabalho traz uma análise sobre uma realidade bem específica: o perfil do mediador em museus e instituições culturais na cidade brasileira de Porto Alegre - RS, buscando compreender quem são, o que pensam sobre sua função e como trabalham estes agentes nos espaços museológicos desta cidade.

**Palavras-chave:** Mediação. Mediadores. Educação em Museus. Comunicação em Museus



## ABSTRACT

This paper intends to settle the function of cultural mediation in museums and trace their constitution out, through literature review, both historically and spatially, from the elitist and contemplative conception of museums as almost 'sacred' spaces - namely the *Museum as Temple* - up to the transition for a concept of *Museum as Forum*: democratic, open and dialogical institutions, characteristics which are aims of contemporary museums. Considering that education in museums is one of the leading trends of that transformation, this paper performs an analysis of the role of such activity within the aforementioned transition, leading to one of the educational services most commonly offered by present day museal institutions: cultural mediation, that is here brought up as educational and comunicacional resource. At last, the paper analyses a very specific reality: the profile of mediators in museums and cultural institutions in the city of Porto Alegre, Brazil, and it aims at understandig who are they, what do they thing about their function and how do those agents work within the museological spaces of that city.

**Key-words:** Mediation. Mediators. Education in Museums. Communication in Museums.

## **SUMÁRIO**

<b>1 APRESENTAÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>2 MUSEU DO TEMPLO AO FÓRUM: BREVE PANORAMA GERAL</b>	<b>15</b>
<b>2.1 O Papel da educação em Museus nesse Panorama</b>	<b>19</b>
<b>2.2 A Mediação como recurso educativo e de comunicação</b>	<b>27</b>
<b>3 O PERFIL DO MEDIADOR EM MUSEUS E INSTITUIÇÕES CULTURAIS EM PORTO ALEGRE</b>	<b>35</b>
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>78</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>82</b>

## 1 APRESENTAÇÃO

Atualmente o papel dos museus como lugares de educação é amplamente discutido. As instituições museológicas têm, em si, a capacidade de serem espaços de trocas de experiências, de vivências, de reflexão crítica e, por isso, locais propícios ao diálogo e à construção de saberes. É do estranhamento que nasce o questionamento e, dele, a busca por preencher lacunas, sanar ideias preconcebidas, desvelar o implícito, pensar sobre o exposto.

O museu tem o dever social de servir à comunidade em que está inserido e de ser um parceiro colaborativo no exercício da reflexão sobre o que comunica.

Embora a própria origem da palavra museu – “Templo das Musas” – nos sugira que este seja um lugar que carregue em si certa aura de ‘sacralidade’, de que seja um lugar de reverência, a ideia de que os museus deixaram ou estão deixando de ser templos sagrados da mera contemplação está há bastante tempo na pauta daqueles que se propõem a fazer destas instituições lugares de fato interativos, onde o público é convidado - e mesmo estimulado - a ser também agente no processo educativo.

Dentro das instituições museais cabe, de modo mais pontual, aos setores educativos o desafio de romper com certas barreiras ainda existentes entre público e museu. Quase sempre é esse setor que trata de modo mais direto com os visitantes nas ações que o museu propõe, portanto, cabe a ele a busca da aproximação e do diálogo com o seu público. É nesse ponto que se determina o objeto de estudo deste trabalho: a Mediação em Museus, serviço que é considerado em grande parte das vezes o “carro-chefe” dos programas educativos das instituições museais.

Algumas ideias que nos vêm à mente quando pensamos na palavra mediação são: estabelecer uma convergência entre dois lados, dar a ouvir. Servir como meio, via ou intercessão. Na perspectiva museológica, o mediador, em muitos casos, é a interface humana que mais se aproxima do visitante, e

pode servir ora como facilitador, ora como provocador, mas sempre como uma figura que aproxima instituição e público.

Embora atualmente existam, em instituições com maior aporte financeiro, tecnologias como tótems com telas *touchscreen* ou fones de ouvido que “explicam” as exposições ao visitante, ainda não se inventou nada que se compare à capacidade humana de dialogar, de ouvir, de praticar alteridade e tentar entender manifestações não explícitas do público. Muita informação importante às instituições se capta em uma mediação, e isso deve ser levado em conta.

É o mediador que faz, em grande parte das vezes, o primeiro contato com o público nos museus. Se bem orientado, o mediador funcionará não só – como pode parecer a uma primeira vista – como um explicador, um tradutor ou alguém que simplesmente despeja conceitos, mas como um grande articulador, problematizando e potencializando a análise crítica do visitante e levando aos gestores as dúvidas, críticas, expectativas e frustrações do público acerca do museu. Dessa forma, é possível promover o que chamamos de *avaliação corretiva* – provocando “modificações imediatas de aspectos não-satisfatórios da exposição a partir da comparação entre o proposto e o executado e por meio da participação do público” (CURY, 2005a, p.133) – , o que pode ser de grande valia a uma instituição que souber aproveitar essa potencialidade.

Para isso, o ideal é que o mediador tenha consciência do seu papel dentro da engrenagem do museu em que trabalha. Deve saber que além de receber o público e explicar o conteúdo das exposições, ele também funciona como um canal comunicativo da instituição e deve estar preparado para tanto. Essa autopercepção agrega valor ao trabalho e aprimora o exercício da mediação.

Para que isso ocorra, é fundamental que o museu ofereça subsídios adequados para a equipe de mediadores, além de atividades de formação e capacitação das suas equipes, a fim de que o potencial acima referido não seja desperdiçado ou subaproveitado.

Quando se fala aqui em capacitação, é feita uma referência não só ao mediador estar apto a oferecer explanações teóricas acerca dos conteúdos das exposições, mas também estar capacitado na abordagem do público.

Uma primeira impressão é quase sempre muito forte. Não que não possa ser revertida, para o bem ou para o mal, mas é sempre impactante. O primeiro contato do mediador com os visitantes pode ser satisfatório e estimulante ou insatisfatório e aborrecido e até mesmo repulsivo. O cuidado das instituições deve ser para que esse contato seja o melhor possível, o que um programa contínuo de capacitação é capaz de potencializar.

Pelo caráter comunicativo e de educação encerrado na função e por todas as possibilidades advindas do contato direto com o público é que o meu olhar recai, neste trabalho, sobre o mediador em museus em Porto Alegre e sobre sua forma de atuação nas nossas instituições. Para isso, procuro responder neste trabalho a seguinte questão: “Qual é o perfil do mediador em museus na cidade de Porto Alegre e de que forma esse agente atua?”.

O caminho que escolhi para esta investigação foi, primeiro, fazer uma revisão bibliográfica que situasse o papel da mediação nas nossas instituições, buscando encontrar referenciais que abordam a figura do mediador no contexto histórico-espacial dos museus ou espaços de caráter museológico.

Num segundo momento, foi realizada uma pesquisa com agentes que exercem atualmente ou que exerceram, no caso da Bienal, o papel de mediador em museus/instituições culturais na nossa cidade. Para a realização da pesquisa, foi adotado um questionário estruturado disponibilizado via web, tendo como critério de participação ser (ter sido) mediador nestes espaços na cidade de Porto Alegre, uma vez que o enfoque da pesquisa é traçar um diagnóstico do perfil destes agentes, bem como suas percepções e perspectivas enquanto mediadores.

No capítulo *Museu do Templo ao Fórum: Breve Panorama Geral*, trago uma resumida visão histórica dos museus, dos seus primórdios até a atualidade, buscando trazer elementos que transformaram gradativamente essas instituições. Para isso, vali-me de uma discussão aberta por alguns autores trabalhados no texto (CAMERON, 1971; DESVALLÉS, 1992 apud CÂNDIDO, 2003): a transição do *Museu Templo*, que seria uma instituição de caráter elitista, contemplativo e quase “sagrado” ao *Museu Fórum*, que seria um espaço mais democrático, aberto e dialógico.

É bom que se saliente que essa transição ainda não é completa: templo e fórum ainda coexistem no universo museal. Todavia o que se procura - cada vez mais - é um museu voltado para o público, característica do *Museu Fórum*.

Nessa aproximação entre museu e visitante, a educação tem papel preponderante. Partindo dessa ideia, no subcapítulo *O Papel da Educação em Museus nesse Panorama*, procuro destacar o papel da educação nessa transposição, a forma como ela aparece nas nossas instituições e como se consolida em uma função do museu, propriamente dita.

Estreitando mais a análise, no subcapítulo *A Mediação como recurso educativo e de comunicação*, abordo os fatores que considero importantes serem salientados dentro das potencialidades da função de mediação em museus, para então, no capítulo *O Perfil do Mediador em Museus e Instituições Culturais em Porto Alegre*, apresentar os dados levantados através do questionário, que buscam viabilizar a compreensão de uma realidade bem específica: o perfil do Mediador em Museus e Instituições Culturais na cidade de Porto Alegre.

Entendo que a relevância do trabalho consista em ser um ponto de partida para um diagnóstico da qualidade do serviço de visitas mediadas oferecido em Porto Alegre. Que os dados revelados aqui possam servir de mote para discussões mais aprofundadas sobre essa realidade e que possam – quem sabe – contribuir para melhorar o serviço disponibilizado para o público de museus na cidade em questão, e também em outras. Entendo também que o trabalho possa contribuir para um maior reconhecimento e valorização da função do mediador: este, que pode ser um dos agentes de um serviço educativo mais próximo da ideia de fórum: democrático, aberto e participativo.

## 2 MUSEU DO TEMPLO AO FÓRUM: BREVE PANORAMA GERAL

Quando nos propomos a fazer uma análise das mudanças conceituais, estratégicas e mesmo físicas vivenciadas pelos museus ao longo dos tempos, é difícil deixar de mencionar a origem etimológica do termo Museu e lembrar que ele já nasce – concebido como instituição – com ares de templo.

Museu é uma palavra de origem grega, que vem de *Mouseion*, que significa “templo das musas”, divindades que presidiam a poesia, a música, a oratória, a história, a tragédia, a comédia, a dança e a astronomia. As musas são entidades mitológicas filhas de Zeus e Mnemósine, deusa que personificava a memória. Esse ambiente era reservado à contemplação e estudos científicos, mas ainda não tinha a finalidade de guardar coleções (FONSECA, 2002).

No entanto, o hábito do colecionismo por parte do homem é bem anterior a isso. Artefatos encontrados em tumbas da era paleolítica, já sinalizavam para um deslocamento da função prática dos objetos para também a apreciação simbólica dos mesmos (LEWIS, 2004).

Na Antiguidade, o mais famoso espaço conhecido como museu foi o criado em Alexandria por Ptolomeu Sóter em torno do século III a.C, que continha estátuas de filósofos, objetos astronômicos e cirúrgicos e um parque zoobotânico, embora a instituição fosse primariamente uma academia de filosofia e, mais tarde, incorporasse uma enorme coleção de obras escritas, formando a célebre Biblioteca de Alexandria (ALEXANDER & ALEXANDER, 2008).

Durante a Idade Média a noção de museu quase desapareceu, mas o colecionismo continuou vivo. Muitas coleções se formaram com objetos ligados ao culto cristão, acumulando-se em catedrais e mosteiros quantidades de relíquias de santos, manuscritos iluminados e aparatos litúrgicos em metais e pedras preciosas. Também se considerava como patrimônio de reserva os acervos de preciosidades e estes poderiam servir para financiar guerras e outras atividades estatais (LEWIS, 2004).

O colecionismo privado ressurgiu com a burguesia em ascensão, durante o Renascimento, que trouxe consigo os ideais clássicos e a consolidação do

humanismo. Muitos desses burgueses, banqueiros, comerciantes, entre outros, ficaram célebres pela riqueza dos seus acervos, bem como muitos nobres e reis, o que deu novo fôlego ao ato de colecionar (ALEXANDER & ALEXANDER, 2008).

Entre os séculos XVI e XVII, com a expansão do conhecimento do mundo propiciado pelas grandes navegações, se formaram na Europa inúmeros gabinetes de curiosidades (JULIÃO, 2006), coleções altamente heterogêneas e assistemáticas de peças das mais variadas naturezas e procedências, incluindo fósseis, esqueletos, animais empalhados, minerais, curiosidades, aberrações da natureza, miniaturas, objetos exóticos de países distantes, obras de arte, máquinas e inventos, e toda a sorte de objetos raros e maravilhosos. Tais gabinetes tiveram um papel importante na evolução da história e da filosofia natural especialmente ao longo do século XVII (MCALLISTER, 2005).

A concepção moderna de museu nasce com a Revolução Francesa, no século XVIII, quando os museus são concebidos dentro de um “espírito nacional” e nascem imbuídos de uma ambição pedagógica – formar o cidadão através do conhecimento do passado – participando de maneira decisiva do processo de construção das nacionalidades. Com os ideais *de Liberdade, Igualdade e Fraternidade* é que os museus começam a abrir suas portas para o público, dando início ao conceito de museu moderno (JULIÃO, 2006).

Durante muito tempo a salvaguarda das coleções foi priorizada nas instituições museológicas. O acesso do público era restrito e pautado pela formalidade e pela mera contemplação. A grandiosidade desses espaços, aliada a uma postura pouco convidativa à descontração e à interação, sugeria certa reverência da parte dos visitantes. Reverência muito semelhante à que se tem em lugares sagrados. Essa postura aquisitiva e passiva perante a sociedade vigorou até meados do século XX (BRUNO, 2007).

Acompanhando as transformações do mundo e da sociedade, os museus passaram a inserir nas suas práticas ações de ordem educativa e comunicativa. A aproximação com o público, o papel social destas instituições e a adoção de uma postura mais prática e participativa, passaram a ser pauta



das discussões da área, estimulando cada vez mais os museus a repensarem sua função social.

Essas reflexões culminaram em mobilizações importantes no que se refere à conceituação e práticas adotadas pela Museologia. O principal movimento oriundo dessas reflexões foi a chamada *Nova Museologia*. Foi a partir das discussões nascidas nesse movimento, que muitas ideias se renovaram e/ou reforçaram, sendo incorporadas e utilizadas ainda hoje na contemporaneidade.

O cenário dessas mudanças tem como marcos encontros internacionais da área. Nesse panorama de novos pensamentos do campo museológico internacional, foram escritos documentos importantes que servem de síntese e referencial de práticas a serem adotadas pela Museologia. Manuelina Cândido faz uma síntese desses registros trazendo suas contribuições.

**Seminário Regional da UNESCO sobre a Função Educativa dos Museus, Rio de Janeiro, 1958 (CÂNDIDO, 2003):**

- Enfatiza maneiras de adequar os fatores expositivos ao aspecto educativo dos museus;
- Evidencia a relação dos museus com a educação;
- Preocupação com o conforto, entendimento e participação de diferentes públicos;
- Valor didático das exposições;
- Exposições propositivas no lugar de impositivas;

**Mesa Redonda Sobre o Papel do Museu na América Latina, Santiago do Chile, 1972 (ibidem, 2003):**

- Inserção nas discussões do papel social dos museus;
- Museu contribuindo para a formação de consciências;
- Transformação na mentalidade dos profissionais de museus e aperfeiçoamento da profissionalização;
- Ações localizadas;

- Uso social do patrimônio;
- Acessibilidade às coleções;
- Modernização da museografia;
- Utilização educativa dos museus;
- Preservação do patrimônio natural;

**Declaração de Quebec, Canadá, 1984 (ibidem,2003):**

- Reconhecimento da necessidade de ampliar a prática museológica e de integrar a população nessas ações;
- Convocação ao uso da interdisciplinaridade;
- Métodos modernos de gestão e comunicação;
- Priorização do desenvolvimento social;
- Convite ao reconhecimento das novas tipologias de museus;
- Valorização das iniciativas locais;

**Declaração de Caracas, Venezuela, 1992 (ibidem, 2003):**

- Mantida a prioridade à função socioeducativa;
- Estímulo à reflexão e ao pensamento crítico;
- Inserção de políticas museológicas nos setores de cultura;
- Consciência sobre o poder da museologia no desenvolvimento dos povos;
- Afirmação do Museu como Canal de Comunicação.

Analisando a trajetória dos museus, principalmente no que se refere às funções de educação e de comunicação, pode-se dizer que o movimento da Nova Museologia teve importância substancial na transposição do Museu, tido como Templo, para um museu dinâmico, inclusivo e participativo, nos moldes de um Fórum. Não que essa transformação tenha ocorrido por completo. Ainda hoje o templo e o fórum coexistem, mas é notório, que para além da função de salvaguarda de acervos, o museu se encaminha cada vez mais para ser uma instituição de cunho dialógico e democrático.

Um aspecto fica muito claro no que diz respeito aos encontros e debates realizados pelo campo museológico, como os documentos citados acima registram: a crescente preocupação com o público e com o modo de se dirigir a ele. Atualmente, o que se tem buscado é uma qualidade maior na interação dos museus com os seus visitantes.

Cândido (2003), afirma que a dicotomia entre *Museu Templo X Museu Fórum* é tema em expansão na Museologia e traz a reflexão de André Desvallées sobre o assunto. Desvallées (1992 apud CÂNDIDO, 2003) afirma que simples reformas no Museu-Templo não são suficientes e que é necessário estabelecer o Fórum como instituição nas nossas sociedades. Esse autor traz a contribuição de Duncan Cameron (1971 apud CÂNDIDO, 2003) que explica as analogias com Templo e Fórum sob a sua ótica: o Fórum é onde se ganham as batalhas, o Templo é onde se encontram os vencedores. O primeiro é lugar de ação, o segundo é lugar dos produtos da ação. O Museu-Fórum é, portanto, lugar onde é fomentada a ação. A ênfase é dada no museu como meio de comunicação e educação.

## **2.1 O Papel da Educação em Museus nesse Panorama**

Conforme foi colocado na seção anterior, durante muito tempo os museus, pelo menos desde o Renascimento, secundarizaram a sua função educativa, privilegiando de certa forma, através do colecionismo desconectado com a sociedade, um caráter elitista dessas instituições. Como se ter acesso ao que era exposto nos museus fosse privilégio de poucos esclarecidos e poderosos. Entretanto, quando o museu passa a ser uma instituição pública, a função educativa dessas instituições, pouco evidenciada até então, começa gradualmente a aparecer.

Porém, é importante que se saliente que função educativa é diferente de dimensão educativa quando se trata de Museus. Essa diferenciação conceitual é sustentada por Pereira (2010) quando defende que a instituição museu traz em si, de forma inerente, uma *Dimensão Educativa* - que pode ser desdobrada em cinco outras dimensões: a *Dimensão Educativa Contemplativa*; a *Dimensão Cívica*; a *Dimensão Democrática*; a *Dimensão Escolar* e a *Dimensão*

*Socioeducativa* - e que a *Função Educativa* dos museus se configura na trilha deixada pela construção social das dimensões educativas que sempre estiveram presentes no universo histórico dos museus. A Função Educativa surgiria da necessidade de uma institucionalização das práticas educativas realizadas.

A autora diz que nesse universo histórico é possível encontrar, desde os seus primórdios, uma preocupação constante com a educação. Ou seja, a educação estaria presente nos museus desde o seu princípio, porém essa preocupação segue os contornos atribuídos às diferentes abordagens de instrução que encontramos em cada momento histórico. Isso nos permite perceber que:

[...] o processo de configuração dos museus está intimamente ligado à trajetória da educação. Os museus e a educação possuem papel definido nas sociedades e deles a sociedade se vale, para o bem ou para o mal, seguindo as orientações presentes na conjuntura de seus processos de formação de opinião e locus de poder, de liberdade e submissão, caracterizando assim, uma experiência social construída. Os caminhos que as práticas museais e a educação percorrem refletem o desejo de uma época e as aspirações provenientes de momentos historicamente definidos e imbricados por interesses diversos (PEREIRA, 2010, p.18).

Para identificar alguns movimentos de interseção entre a trajetória dos museus e a construção social da educação, corroborando sua ideia da existência de uma dimensão educativa inerente aos museus, a autora ressalta que a educação está presente nessas instituições quando, por exemplo, o museu propõe a observação, a contemplação do belo, do inusitado e do diferente como estratégia de instrução, bem como na utilização de mecanismos de persuasão para garantia de ideais de civilidade, nacionalidade, pertencimento e preservação de memórias escolhidas. Também, segundo a autora, a educação se faz presente na busca pelo ideal de democracia, na garantia de participação e liberdade social, nos movimentos a favor da experimentação e da vivência da realidade:

[...] contemplando os diferentes níveis da sociedade como estratégia de constituir novas relações de ensino e aprendizagem e, finalmente, ao estabelecer possibilidades de articulação entre variados interesses garantindo acesso igualitário de condições e mecanismos de

transformação, com base no patrimônio cultural identificado pelos movimentos sociais (PEREIRA, 2010, p.18).

Pereira (2010) continua sua análise dizendo que a prática da educação é uma constante no universo dos museus, mesmo antes desta se configurar como um campo de conhecimento com objetivos específicos e bases metodológicas tal como existe hoje. Sobre a *Função Educativa* dos Museus, a autora disserta da seguinte forma:

[...] a noção de *função educativa* destes espaços é adquirida à medida que a educação ou a prática de educar passa a ser compreendida como uma necessidade de atender aos objetivos dos museus pautados no desenvolvimento de práticas educativas mais formalizadas (PEREIRA, 2010, p.75).

A autora observa que a demanda pela formalização dos serviços educativos oferecidos, que levaria ao que ela chama de *Função Educativa* dos Museus se pautaria na divulgação dos museus como espaços responsáveis pela educação do povo, e suas coleções postas a serviço da instrução e da divulgação dos saberes da humanidade. Diante dessa nova perspectiva de atuação, os museus passam a oferecer serviços às escolas e aos grupos espontâneos de forma sistemática.

Pereira (2010), de certa forma, corrobora o que Maria Célia Santos havia dito sem fazer distinções conceituais sobre dimensão e função educativa dos museus. Santos (2008) apresenta a educação em museus como *processo*, no sentido de sequência de estados de um sistema que se transforma, argumentando que educação significa “reflexão constante, pensamento crítico, criativo e ação transformadora do sujeito e do mundo; atividade social e cultural, histórico-socialmente condicionada” (p. 129).

Santos (2008) ainda observa que a Museologia e a Educação, consideradas como histórico-socialmente condicionadas, assumem em cada período histórico características que são fruto das ações do homem no mundo, fazendo com que possamos considerá-las como possibilidade e não como determinação. Daí a necessidade de contextualizá-las no tempo e no espaço.

A autora analisa:

Assim como na educação, o processo museológico é compreendido como ação que transforma, que é resultado da ação e da reflexão dos sujeitos sociais em determinado contexto, passível de ser repensado, modificado e adaptado em interação, contribuindo para a construção e reconstrução do mundo.[...] A utilização do termo *processo* permite, portanto, atribuir as dimensões social e educativa à Museologia (SANTOS, 2008, p.137).

Desvaleés e Mairesse (2010) definem Educação, no geral, como a colocação em prática dos meios apropriados para assegurar a formação e o desenvolvimento de um ser humano e de suas faculdades. Aproximando a definição de educação para um contexto museal, os autores se posicionam da seguinte maneira:

La educación museal puede definirse como un conjunto de valores, conceptos, conocimientos y prácticas cuyo objetivo es el desarrollo del visitante; trabajo de aculturación, se apoya principalmente en la pedagogía y en el completo desarrollo, así como en el aprendizaje de nuevos saberes. [...]. La educación, em un contexto específicamente museal, está unida a la movilización de los saberes surgidos del museo, com miras al progreso y al florecimiento de los individuos. A través de la integración de esos conocimientos se logra el desarrollo de nuevas sensibilidades y nuevas experiencias (DESVALEÉS & MAIRESSE, 2010, p.32-33).

De acordo com Marandino (2008), o entendimento dos museus como espaços de educação – de forma institucionalizada, ou seja, como função e não como dimensão, já que esta última seria inerente aos museus desde os seus primórdios - é relativamente recente na história dessas instituições. Segundo Allard e Boucher (1991 apud MARANDINO, 2008), a introdução institucionalizada da educação em museus está dividida em três etapas sucessivas:

A primeira delas é marcada pela criação e inserção de museus em instituições de ensino formais, no caso, as universidades. Este seria o caso do *Ashmolean Museum*, na Universidade de Oxford, fundado em 1683 e que trouxe amplas coleções de história natural e geologia. Porém, seu acesso era restrito a estudiosos detentores do conhecimento de referência para compreender as exposições (p.8). Segundo Marandino (2008), a abertura deste museu marca o início da era dos museus públicos.

Utilizando a exposição de suas coleções, esses museus tinham como seu objetivo principal a instrução do público por meio da observação dos

objetos. Muitos museus traziam em si, as configurações próprias à uma instituição de pesquisa. A autora ainda observa:

É nesse período que muitos colecionadores particulares começam a doar suas coleções para o Estado. A partir desse momento, imbuídos do espírito do estudo e difusão do saber por meio da observação, são abertos em diversos países europeus museus e coleções públicas estatais (MARANDINO, 2008, p. 8).

Segundo Marandino, esse período dura, na Europa, até o final do século XVIII.

A segunda etapa foi marcada pela progressiva entrada de um público mais amplo e de classes sociais diferenciadas nos recintos museológicos (MARANDINO, 2008). Segundo a autora, foi a partir desse momento que os museus passaram a desempenhar um papel mais relevante na sociedade, em estreita colaboração com os governos nacionais de cada país:

Foi como parte de um projeto de nação, em um esforço de modernização da sociedade, que em fins do século XVIII o museu passou a ser considerado como um lugar do saber e da invenção artística, de progresso do conhecimento e das artes, onde o público poderia formar seu gosto por meio da admiração das exposições (MARANDINO, 2008, p.8).

Marandino (2008) segue sua análise dizendo que esses ideais democratizantes, inspirados na Revolução Francesa, por um lado impulsionaram a abertura de mais museus na Europa e na América e, por outro, fomentaram a preocupação com o viés educativo dessas instituições.

No contexto europeu, essa preocupação culminou em projetos governamentais nos quais a instrução formal obrigatória tinha como complemento as visitas a museus “era o ideal da ‘lição das coisas’, no qual o aluno visitava o museu para observar ‘ao vivo’ o que havia sido ensinado ‘em teoria’ nos bancos escolares” (MARANDINO, 2008, p. 9). Segundo a autora, foi nesse contexto de exaltação das vantagens pedagógicas das visitas de escolares a museus, que foram criados, dentro das instituições, os chamados serviços educativos.

De acordo com Allard e Boucher (1991 apud MARANDINO, 2008), a terceira e última etapa da consolidação do papel (ou função) educativo dos museus aconteceu ao longo do século XX. Levados pelo aumento e diversificação do público, os museus não poderiam mais se contentar em apenas expor suas obras. Fazia-se necessário encontrar meios que assegurassem que os visitantes as entendessem e as apreciassem. A preocupação com a utilização educacional dos acervos expostos levou cada vez mais os museus a introduzirem estratégias que facilitassem a comunicação com o público nas suas exposições. Marandino (2008) considera que apesar das modificações na forma de expor as coleções e de se relacionar com o público, foi só a partir da segunda metade do século XX que os museus passaram a ser reconhecidos formalmente como instituições educativas. Isso ocorreu quando os serviços educativos iniciaram o atendimento específico para os diversos públicos a partir da definição de objetivos pedagógicos precisos.

Cury (2008) também traz contribuições importantes para essa análise. Ela diz que em um primeiro momento, as exposições dos museus seguiam a linha da ciência descritiva e eram bastante herméticas, se considerarmos a ótica de hoje. Somente especialistas entendiam aquela lógica. Ao público geral cabia um “comportamento passivo” diante das exposições, já que desconhecia os pressupostos científicos que regiam tal lógica.

Nessa linha de análise a autora observa que em um momento posterior a esse, a ciência adquire uma postura explicativa e os museus reconhecem seu caráter educativo. Dessa forma, passa-se a planejar e produzir exposições pensando-se o modo como os museus ensinam e como as pessoas aprendem. Nesse momento, surgem as exposições interativas, que procuravam abranger a participação cognitiva do público.

A autora menciona ainda as exposições de última geração, que são aquelas onde o público é incluído como participante criativo e papéis de “enunciador” e “enunciatório” tendem a se sobrepor.

O comunicador que se debruça sobre o processo é articulador dos elementos e recursos expográficos com os dados que o ambiente institucional gera, inclusive, e principalmente aqueles relativos ao(s) público(s). Não o “alvo” da exposição, mas aqueles sujeitos que, ao mesmo tempo que justificam as ações museais públicas, são



constitutivos da ideia contemporânea de museu. [...] O público é sujeito porque ele conceitualiza os objetos; faz conexão entre o passado, presente e futuro; articula memória e identidade; apropria-se da “ambiência” e do discurso museológico; reconstrói a retórica e a narrativa; discerne sobre a realidade e a ilusão; vive a afetividade; elabora e reelabora; ressignifica; negocia; argumenta; etc.,etc.,etc.(CURY, 2008, p.11).

Sobre esta visão interativa das exposições, o caráter dialógico com os visitantes e o papel educativo e comunicativo dos museus, como foi mencionado na seção anterior deste trabalho, muitas contribuições trouxeram os debates entre os profissionais de museus e movimentos subsequentes, como a Nova Museologia, cujo eixo norteador é baseado na ampliação da ideia de museu e do conceito de patrimônio. Marandino (2008) observa que nesse movimento, as ações educativo-culturais ganharam uma dimensão ampliada, na busca por novos métodos e estratégias de engajar os diversos grupos sociais, de forma a torná-los corresponsáveis pela preservação do seu próprio patrimônio. Essa visão favoreceu – especialmente na América Latina – o caráter dos museus enquanto instrumento de ação social transformadora e fortaleceu as ações educativas como veículo dessa transformação.

Segundo autores como Marandino (2008), um panorama mais acolhedor e interativo vem firmando os museus como espaços de educação não-formal. O termo não-formal designaria a educação destinada a público heterogêneo e de acordo com Marandino (Op.cit,p.13), opor-se-ia ao termo educação formal, que seria destinado à educação concebida nas escolas, de forma estruturada e cronológica e também ao termo educação informal, que seria a educação obtida entre familiares, amigos, mídia, etc., de forma espontânea. Porém, a autora admite que é difícil encaixar o museu em uma ou outra definição, pois essa discussão está longe de ser consensual. Enquanto alguns autores acreditam que o museu desempenha educação informal, outros colocam as ações educativas em museus no âmbito da educação não-formal. Cabe ainda ressaltar que estudos no campo da Educação em Museus na contemporaneidade já vêm desconstruindo estas nomenclaturas, compreendendo a educação como um processo.

Desvallées e Mairesse, salientam que “el contexto museal supone la libertad” (2010, p.33). E sobre a educação informal dissertam da seguinte

maneira: “La educación informal procura desarrollar los sentidos y la toma de conciencia. Es una apertura que supone mutación y transformación más que condicionamiento o inculcación, nociones a las cuales tende a oponer-se” (p. 32).

Como forma de enfrentar a confusão entre os termos formal, não-formal e informal Falk & Dirking (2002, apud MARANDINO, 2008) cunharam a expressão “free-choice learning” (aprendizagem por livre escolha), que seria todo tipo de aprendizagem que pode ocorrer fora da escola, especialmente em museus, centros de ciências, organizações comunitárias, e nas mídias impressa e eletrônica (incluindo a internet). Na aprendizagem por livre escolha, o interesse e a intenção do aprendiz têm origem no indivíduo, logo, não são impostas por elementos externos.

Tentando fazer uma síntese conciliatória dos três termos, Marandino (2008, p.16), coloca a educação em museus da seguinte forma:

[...] um museu, por exemplo, poderia ser nomeado como um espaço de educação não-formal quando o pensamos como instituição, como um projeto de alguma forma estruturado e com um determinado conteúdo programático. Mas, ao pensarmos sob o olhar do público, poderíamos pensá-lo como educação formal, quando alunos o visitam com uma atividade totalmente estruturada por sua escola, buscando aprofundamento em um determinado conteúdo conceitual [...] e podemos ainda sob o olhar do público, imaginá-lo como educação informal, ao pensarmos em um visitante que procura um museu para se divertir em um final de semana com seus amigos e familiares.

Para encerrar esta seção e ao mesmo tempo fazer uma ligação com a próxima, é importante colocar que a forma como o museu se posiciona, nas suas ações educativas, deve estar de acordo com a política de comunicação do museu. Sobre essa questão, André Desvallées e François Mairesse, na publicação *Conceptos Claves de Museología*, traduzida do francês para o espanhol, observam que:

En el contexto museal, la comunicación aparece como la presentación de los resultados de la investigación efectuada en la colección (catálogos, artículos, conferencias, exposiciones) y a la vez como la disposición de los objetos que la componen (exposición permanente e información ligada a ella. [...]). Es esta lógica la que prevalece en el sistema PRC (Preservación-Investigación-Comunicación) propuesto por la *Reinwaldt Academy* que incluye, en el proceso de comunicación, las funciones de exhibición, publicación,

y **educación** llevadas a cabo en el museo. (DESVALLÉS & MAIRESSE, 2010, p. 29). Grifo meu.

A política de comunicação é a discussão de como a instituição quer dialogar com a sociedade, como conceitua o seu público e como propõe formas de interação. Define o alcance comunicacional do museu e engloba exposição e educação. (CURY, 2008).

Nessa perspectiva, podemos evidenciar o potencial da função educativa dos museus tendo como ponto de partida sua proposta de comunicação, considerando-o como parte da forma como o museu elege para se comunicar com seu público e perante a sociedade, enquanto instituição.

## **2.2 A Mediação como recurso educativo e de comunicação**

*“Yo te enseño” dice el docente; “yo te hago saber” dice el mediador* (Caillet & Lehalle, 1995 apud DESVALLÉES & MAIRESSE, 2010 ).

Os museus têm adotado termos diversos ao se referir ao agente responsável por receber o público e acompanhá-lo nas visitas. “Monitor”, “guia”, “explicador” e “ajudante”, são alguns desses termos. Inclusive, o que se observa é que o tipo de visita pode ter objetivos e modos de fazer diversos de acordo com a nomenclatura que a instituição dá a este agente. Muitos museus têm preferido usar o termo “Educador em Museus” - segundo meu julgamento, bastante apropriado - pois esse nome se alinha à ideia do museu como lugar de educação e construção de saberes: o Museu Fórum.

Sobre a questão da nomenclatura utilizada para designar esse agente, Ana Mae Barbosa vê alguns termos com reserva, como “monitor”, por exemplo: “Atrélada à palavra vai a significação de veículo e de falta de autonomia e de falta de poder próprio” (BARBOSA, 2008, via web).

A autora ressalta que alguns museus estão utilizando a nomenclatura de Educadores, título que segundo ela, faz jus à função e confere maior dignidade ao profissional. Ainda sobre a nomenclatura utilizada a autora faz a seguinte

observação “[...] são Educadores, pois tratam de ampliar a relação entre o museu e o público, ou melhor, são mediadores entre a obra de Arte e o público” (BARBOSA, 2008, via web).

Porém, neste trabalho optei por utilizar a palavra “Mediador”, por ser um termo bastante disseminado entre as instituições e também por considerar que o nome carrega em si uma das potencialidades dessa função, que é a de servir como meio, como ponte. De modo geral, uma ponte é uma via de mão dupla, que serve para comunicar, para facilitar o acesso a ambos os lados, permitindo um trânsito fluido. A ponte desobstrui, dá condições. Mediar é dar condições. O mediador não é alguém que traduz as exposições, mas alguém que provoca, questiona e oferece recursos para que o visitante possa, a partir do seu repertório social e cultural, apreender as exposições e faça suas apropriações desses conteúdos, construindo uma análise crítica sobre este conhecimento.

El mediador es aquél que interviene para efectuar un arreglo, un acuerdo entre dos. Intercesión, intercesor. Etimológicamente, se encuentra en el término “mediación” la raíz *med* que significa ‘medio/centro’, raíz que se encuentra en vários idiomas (inglês *middle*, francês *milieu*, alemán *mitte*). La mediación está vinculada con la idea de una posición intermedia, la de un tercero que se sitúa entre dos polos equidistantes y actúa como intermediario [...]. La mediación se ubica en un espacio entre dos cosas, hecho que buscará reducir provocando un acercamiento, vale decir una relación de aproximación (DESVALEÉS & MAIRESSE, 2010, p.46).

Por outro lado, Mairesse em conferência apresentada no Encontro ICOFOM LAM (2012), também problematiza a questão da mediação quando a coloca dentro de um esquema de marketing dos museus. O contexto de que o autor parte é europeu, mas serve para que possamos fazer uma reflexão sobre que tipo de mediação cultural estamos promovendo ou queremos nos nossos museus: se é uma mediação de cunho social, que se coloque como instrumento de diálogo, de inclusão e de construção de pensamento crítico ou se é uma mediação à guisa de animação, cujo objetivo maior seria a obtenção de um maior número de visitantes às instituições museais, o que – se feito sem a preocupação com a construção de saberes, o espírito crítico para com as exposições e a busca por significados e ressignificações dos conteúdos expostos – esvaziaria o caráter educativo da função.

Mairesse (2012) observa que os museus continuam efetuando uma série de funções diretamente relacionadas aos objetos (modelo PRC – preservação, pesquisa e conservação), mas também - cada vez mais - se voltando a outros tipos de funções diretamente relacionadas com o público. Isso sugeriria um modelo M-M (Marketing-Mediação) relacionado a funções públicas (figuras 9 e 10).

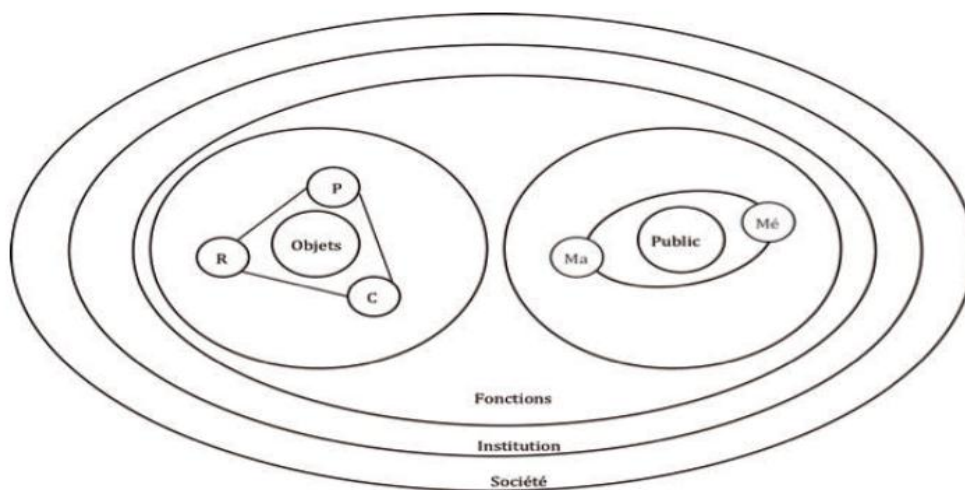


Fig. 9. Les cinq fonctions musÉales

**FONTE:** ICOFOM LAM. Petrópolis: ICOM, 2012

De acordo com o autor a relação com o público ou, mais diretamente, o trabalho com o público, tem de fato uma crescente importância no universo museal. Isso não se dá apenas no sentido de se comunicar com o público, mas no sentido de usá-lo (o turista ou consumidor) para o funcionamento da instituição. Duas forças contraditórias alimentam esta dinâmica. O trabalho de mediação é relacionado com a função de comunicação do museu (educação, oficinas pedagógicas, visitas guiadas), mas vai para além ao implementar a integração do não-público e, em geral, contribuir para a emancipação dos cidadãos na sociedade.

Esse projeto de natureza política, segundo Mairesse (2012), vai ao encontro das práticas do movimento da Nova Museologia, da educação como prática da liberdade, e dos princípios da inclusão social, no sentido de usar o museu como uma ferramenta para a democracia, permitindo que cada visitante desempenhe um papel como cidadão na sociedade. Mas ao servir para transformar o não-público em público, ou seja, quando a mediação serve

apenas como animação ou entretenimento, a mediação pode, também, ter como prioridade de fato produzir futuros consumidores, esvaziando seu sentido educativo. O conceito de mediação se constituiria, neste último caso, em sua antítese, isto é, em mercantilização e em marketing.

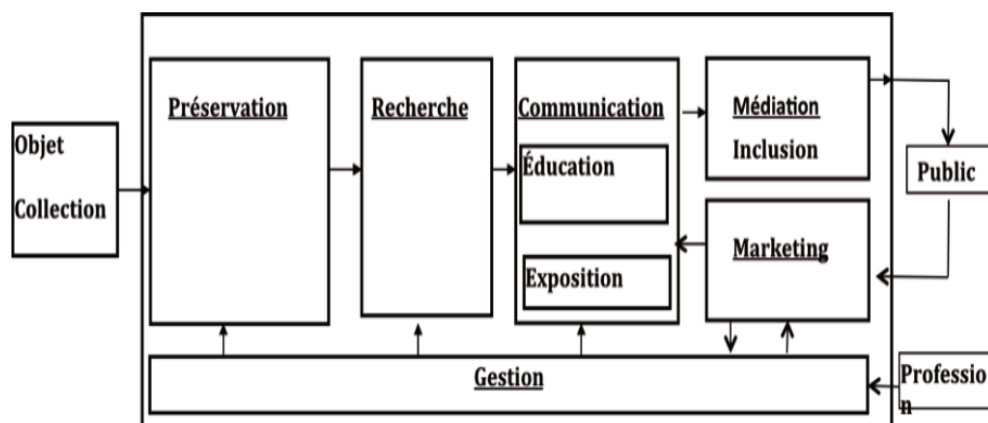


Fig. 10. Le modèle PRC MM

**FONTE:** ICOFOM LAM. Petrópolis: ICOM, 2012

De acordo com Mairesse (2012) o modelo de museu esquematizado na figura 10 é bem atual (ressaltando que sua abordagem parte do contexto europeu) e difere significativamente de modelos anteriores, que por muito tempo foram desprovidos da lógica administrativa em seu funcionamento. Seria uma visão de um museu onde as funções de marketing podem se desenvolver a ponto de minimizar outras funções do museu, como por exemplo as de conservação ou de pesquisa. Por outro lado, o autor observa que não é impossível que as duas funções sejam ainda impulsionadas a evoluir.

Juntamente com André Desvallées, François Mairesse (2010) conceitua o que seria a mediação (nesse caso, destituída da preocupação com o marketing da instituição). Os autores observam que a mediação designa toda uma gama de ações levadas a cabo no contexto museal destinadas a estabelecer pontes entre o que está exposto e o significado que estes objetos podem ter. A mediação seria um momento de sociabilidade e de experiências compartilhadas durante a visita, assim como de surgimento de referenciais

comuns: “se trata de una estratégia de comunicaci3n de car3ter educativo” (p.47).

Nesse processo, o mediador tamb3m aprende, pois se coloca, tanto quanto o visitante, como agente na produ33o de saberes. Tanto um quanto o outro se alternam nos pap3is de emissor e receptor, configurando assim o que chamamos de *comunica33o interacionista* (CURY, 2005b).

A respeito desse potencial da media33o, Mezargora & Rodari (2007) dizem que nas 3ltimas d3cadas temos testemunhado na comunica33o da ci3ncia de modo geral (e aqui se incluem os museus) uma mudan3a de paradigma. Antes o que t3nhamos era o chamado *Modelo de D3ficit*, que considerava que a comunidade cient3fica (e “institui33es de saber”) eram fontes e censoras das informa33es transmitidas ao p3blico, numa via de m3o 3nica, e que hoje – em oposi33o a isso, o que vivenciamos 3 o modelo de di3logo e sobre esse novo paradigma eles consideram que:

[...] dois elementos-chave desse “novo” paradigma s3o particularmente interessantes para n3s: a) 3 necess3rio deixar de lado um modelo de comunica33o da ci3ncia moldado sobre suposi33es sobre o que o visitante n3o sabe e passar para um modelo que tem como ponto de partida o que o p3blico sabe; b) uma comunica33o na qual apenas um dos atores amplia seu conhecimento ou est3 aberto 3 mudan3a n3o 3 3til para expandir nossa compreens3o de mundo. (MEZARGORA & RODARI, 2007, p. 9).

Fazendo uma an3lise das posturas de comunica33o adotadas pelos museus, Cury (2005) aborda duas tend3ncias: a *funcionalista e condutivista* e a *interacionista*.

Na *funcionalista e condutivista*, emissor e receptor est3o em posi33es assim3tricas. O emissor 3 ativo, tem a iniciativa e produz est3mulo. O receptor 3 passivo, 3 atingido pelo est3mulo e reage a ele. Nessa concep33o, existe uma rela33o de causa e efeito entre emissor e receptor. O receptor seria um indiv3duo “atomizado e puro” (CURY, 2005, p.369) e participa de um processo mec4nico fundamentado na ideia de que a comunica33o 3 transmiss3o de informa33es. Nesse modelo o receptor seria o ponto de chegada da mensagem e as inten33es se concentrariam no emissor. H3 um predom3nio do emissor sobre o receptor. No entanto, a postura de domina33o unidirecional dos

emissores sobre os receptores é incapaz de entender os complexos processos de interdependência entre os dois.

A perspectiva *interacionista* rompe esse modelo simplificado de comunicação, que deixa de ser unidirecional. Ela compreende comunicação como o encontro entre pólos, que aqui não são entendidos como opostos. Não há predomínio de nenhum dos dois sobre o outro. Eles negociam o significado da mensagem, ambos são enunciantes e enunciatários. A proposta do processo comunicativo não está na mensagem a ser transmitida, mas na interação. A comunicação como interação é entendida como complexa e articulada com a vida cotidiana.

Paulo Freire, um dos grandes inspiradores do Movimento da Nova Museologia, e conseqüentemente dessa forma interacionista de se fazer educação em museus, fala da dialogicidade como essência da educação, o que é completamente aplicável quando se considera o contexto das mediações em museus. Para ele, o diálogo é:

Encontro em que se solidarizam o refletir e o agir de seus sujeitos endereçados ao mundo a ser transformado e humanizado, (o diálogo) não pode reduzir-se a um ato de depositar idéias de um sujeito no outro, nem tampouco tornar-se simples troca de idéias a serem consumidas pelos permutantes. (FREIRE, 1994, p. 79),

Sobre o potencial dos mediadores enquanto recurso comunicativo, Mezargora & Rodari observam que:

Mediadores são o único “artifício museológico” realmente **bidirecional e interativo**. De fato, nenhuma exposição interativa ou ferramenta multimídia pode realmente ouvir os visitantes e responder às suas reações. (MEZARGORA & RODARI, 2007, p.10). Grifos meus.

Alinhado com esse pensamento, eu diria que uma das mais importantes habilidades que um mediador deve possuir é a capacidade de ouvir, servindo como um “grande ouvido” e levando às reações do público à instituição.

Mezargora e Rodari (2007) levantam um ponto importante no que diz respeito à capacitação dos mediadores no âmbito das atividades de avaliação. Eles dizem que os mediadores poderiam efetivamente contribuir em todas as



atividades avaliativas se fossem treinados com o suporte teórico e com ferramentas práticas de avaliação. Aliás, a capacitação de mediadores de modo geral é alvo de interesse desses autores: “para levar adiante sua tarefa com sucesso, os mediadores devem ser formados pelo próprio museu, de maneira que se sintam parte dele e possam imprimir uma personalidade própria a sua função (p. 22)”.

Marandino (2008) corrobora esse ponto de vista quando afirma que uma crescente importância é dada ao trabalho dos mediadores nos museus, e que por isso se faz necessário investir cada vez mais na sua formação. Ela diz que a experiência vem mostrando que esses agentes são figuras-chave nos processos de educação e comunicação com o público. “Não nos parece forte demais afirmar que o mediador é “a voz” da instituição, mesmo que nem sempre tenha plena consciência do que isso representa” (p. 38).

Parece-me adequado que essa preocupação com a capacitação dos mediadores, por parte dos teóricos da área esteja em pauta, porque no meu entendimento, um mediador deve estar preparado, não só para passar os conteúdos referentes às exposições, mas deve ter um repertório comunicativo que contemple as diversas situações de interação que sua função pressupõe, sabendo como lidar com públicos diversos, entender sobre eles e buscar a melhor forma de comunicação com cada visitante, considerando suas particularidades.

Levando em consideração o potencial que a função de mediador carrega, também julgo importante que esses agentes tenham consciência do seu papel dentro da engrenagem do museu. Um mediador consciente do seu papel como educador e como comunicador tem condições, a meu ver, de desempenhar suas funções de forma mais eficaz. Muitas tarefas dentro da mediação podem ser planejadas: o percurso a ser desenvolvido, perguntas provocadoras a serem feitas em um determinado ponto da exposição, linguagem adequada a cada grupo (e para isso é necessário se informar e compreender cada grupo previamente), etc. No entanto, nesse tipo de função, muitos fatores são absolutamente imprevisíveis. Já que se trata de um agente que lida com pessoas com visões de mundo distintas, universos culturais diversos, idades das mais variadas e realidades sociais diferentes. É preciso

estar preparado. É preciso ter segurança no que se faz, saber “jogar” com contextos diferentes e extrair o melhor de cada possibilidade.

Pensando em todas as potencialidades inerentes à função de mediador cultural em museus e procurando saber como e em quais condições este agente trabalha nas instituições museológicas e culturais na nossa cidade, é que procurei traçar neste trabalho um perfil médio do Mediador em Museus e Instituições Culturais de Porto Alegre. Os resultados serão apresentados no próximo capítulo.

### 3 O PERFIL DO MEDIADOR EM MUSEUS E INSTITUIÇÕES CULTURAIS EM PORTO ALEGRE

Para chegar aos resultados apresentados neste capítulo, foi planejada uma pesquisa de caráter quanti-qualitativo - questionário estruturado com campos fechados e semi-abertos disponibilizado de forma *on-line*<sup>1</sup> (apêndice C) cujo *link* foi enviado junto com uma carta de apresentação do trabalho (apêndice B), aos Museus e Instituições Culturais da nossa cidade que declararam oferecer ao seu público um serviço regular de visitas mediadas e ter uma equipe constante de duas ou mais pessoas aptas para a função. Também considerei no universo pesquisado os mediadores que atuaram na última edição da Bienal do Mercosul. Para identificar as instituições, fiz uma triagem telefônica (apêndice A), utilizando um roteiro que visava filtrar as instituições da cidade que possuem entre seus programas educativos o serviço de mediação. Os contatos foram feitos a partir dos dados registrados no *Guia dos Museus Brasileiros*, de 2011, onde constam mapeados e cadastrados, através das fontes do Cadastro Nacional de Museus (CNM), 63 instituições museológicas em Porto Alegre.

Para o questionário foram elaborados 22 campos, entre múltipla escolha e abertos, onde procurei abarcar questões que considero relevantes para o entendimento do perfil a ser investigado, também a forma de atuação e as condições em que trabalha o mediador em museus e espaços de caráter museológico na nossa cidade.

Recebi um retorno de 35 respostas, número que considero baixo, levando em conta que 15 instituições declararam se enquadrar nos critérios mencionados de inclusão no universo de pesquisa. É bom salientar que só enviei o questionário para as instituições que se autodeclararam aptas para inclusão na pesquisa, porque esse foi o meu critério. Também ocorreu de não conseguir contato com algumas instituições. As inclusas na pesquisa receberam o questionário, com o compromisso de colaborar com a pesquisa

---

<sup>1</sup>A pesquisa foi realizada no período de 29 de Outubro a 21 de Novembro de 2012. Disponível em: <https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dGJOQIFYb3pfamNqMnITZ0phS1ZkRmc6MQ>

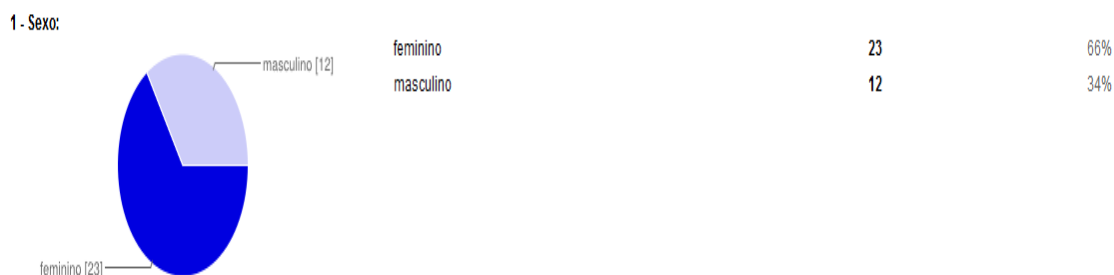
repassando-o aos seus mediadores, conforme previamente combinado por telefone.

Admito que o baixo retorno foi considerado por mim uma frustração e uma preocupação, o que me fez reforçar a divulgação do questionário nas redes sociais e no contato 'boca-a-boca' com conhecidos, para que os mediadores, pudessem acessá-lo também sem intermédio das instituições, haja vista que meu objeto de estudo sempre foi o mediador, e não as instituições. Por isso mesmo fiz questão de não pedir identificação aos respondentes, nem de explicitar a qual instituição estavam vinculados, de modo que pudessem responder as questões de forma mais livre e sincera possível, sem preocupações com eventuais constrangimentos causados pela identificação.

A partir da mostra recolhida para esta investigação é possível evidenciar 22 questões que permitem analisar o perfil do mediador na cidade de Porto Alegre, bem como um diagnóstico das percepções e perspectivas destes agentes enquanto mediadores.

As primeiras questões desta pesquisa são de identificação básica:

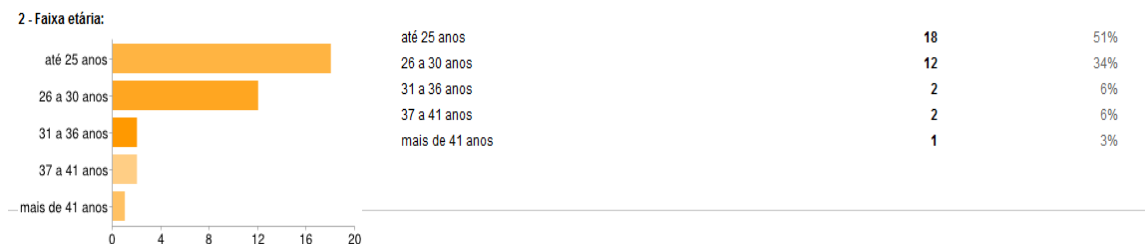
### 1- Sexo:



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Dos 35 respondentes do questionário, **66%** declararam-se do sexo feminino e 34% do sexo masculino.

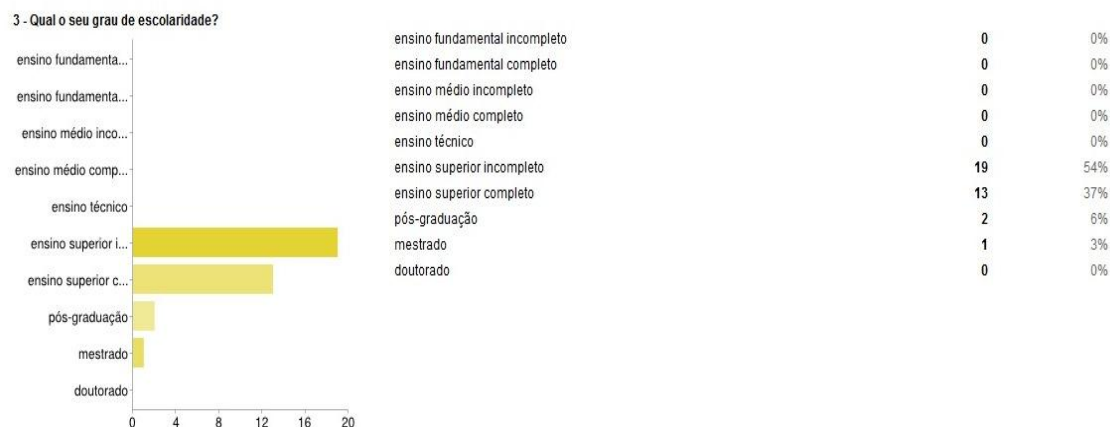
## 2- Faixa etária:



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**51%** dos respondentes estão na faixa etária até 25 anos, **34%** se encontram na faixa de 26 a 30 anos, **5%** entre 31 e 36 anos, **5%** entre 37 e 41 anos e **3%** declararam estar na faixa acima de 41 anos de idade.

## 3- Qual o seu grau de escolaridade?



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**54%** dos mediadores responderam que possuem ensino superior incompleto, ou seja, a maioria dos mediadores atuantes em Porto Alegre ainda está na graduação. **37%** possuem ensino superior completo, **6%** têm pós-graduação e **3%** declararam ter mestrado.

### 3.1- Se possui ensino superior (ainda que incompleto), qual a sua formação? Se possuir mais de uma graduação, por favor, indique.

Esta é uma questão aberta. É importante salientar que alguns respondentes afirmaram estar cursando ou terem cursado mais de um curso, por isso o total ultrapassa o número de 35 respondentes.

As ocorrências das graduações completas/ em curso foram:

CURSO	OCORRÊNCIA
História	22
Museologia	09
Letras	03
Artes Visuais	02
Moda, Políticas Públicas, Ciências Biológicas, Tecnólogo em Sistemas para Internet, Jornalismo, Direito, Técnico do Meio Ambiente, Turismo e Dança.	01

Elaboração: Micheli P. de Souza.

### 3.2 - Se ainda está na graduação, qual o semestre?

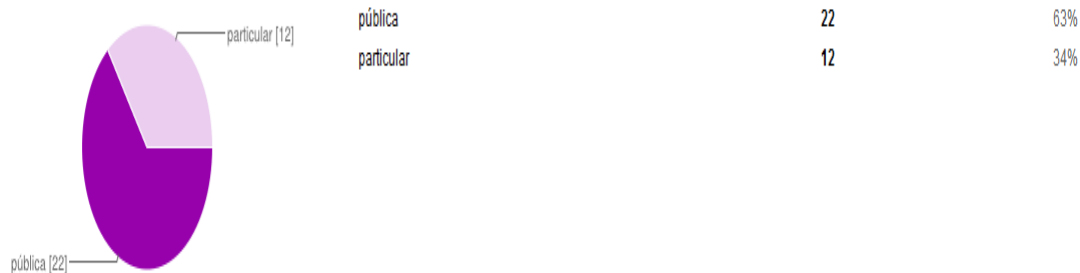


FONTE: Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Os que ainda estão cursando a graduação declararam sobre o semestre que estão cursando, da seguinte forma: **26%** - quarto semestre, 20% - sexto semestre, 17% - oitavo semestre, 9% segundo semestre, 6% - quinto semestre, 3% - sétimo semestre e 20% declararam estar em outra situação.

### 3.3 - Estuda em universidade:

3.3 - Estuda em universidade:

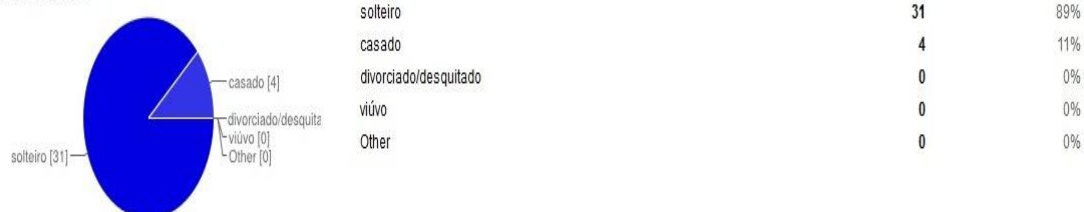


FONTE: Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**63%** dos mediadores responderam que estuda em universidade pública. Os estudantes de universidades particulares somaram 34% do total.

### 4 - Seu estado civil:

4 - Seu estado civil:

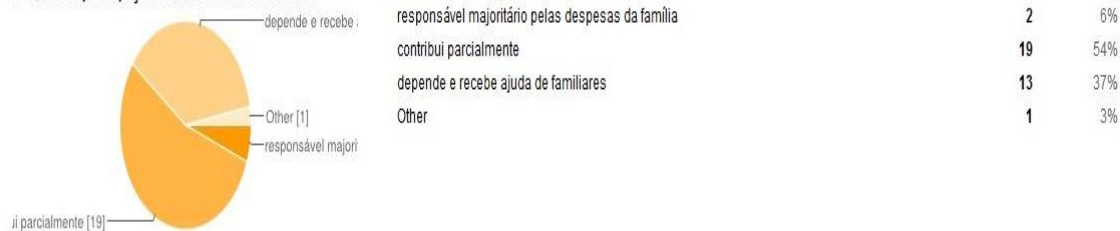


FONTE: Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**89%** dos mediadores atuantes em Porto Alegre declararam que o seu estado civil é solteiro. Os casados somam 11% das respostas.

### 5 - Qual sua participação financeira dentro da família?

5 - Qual sua participação financeira dentro da família?



FONTE: Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

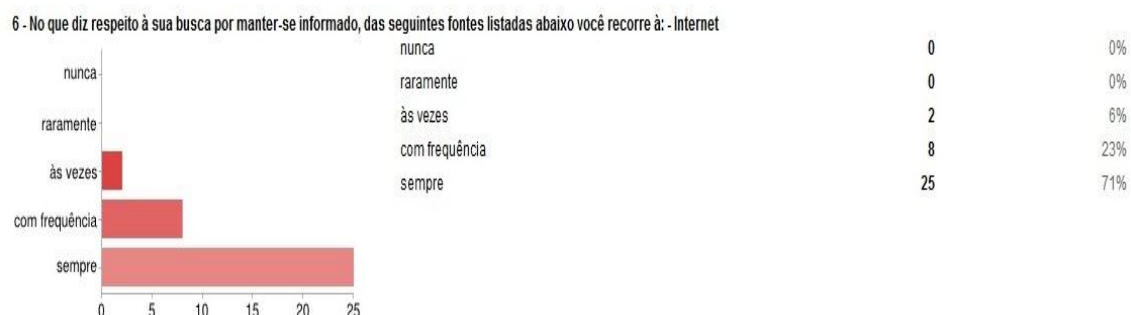
Sobre a participação financeira na família, as respostas foram as seguintes: **54%** responderam que contribuem parcialmente com as finanças. 37% declararam depender e receber ajuda de familiares. 6% afirmaram ser o responsável majoritário pelas despesas da família e 3% declararam se encontrar em outra situação.

De acordo com o primeiro conjunto de respostas, é possível ter algumas definições sobre o perfil do Mediador em Museus e Instituições Culturais de Porto Alegre: as mulheres estão em maior número entre os que desempenham a função de mediador nas nossas instituições - percentualmente são quase o dobro dos indivíduos que declararam pertencer ao sexo masculino. A grande maioria dos respondentes tem até 30 anos de idade, sendo que, destes, 51% estão na faixa etária de até 25 anos. Mais da metade destes jovens ainda está na graduação, majoritariamente estudando em universidades públicas e é proveniente, principalmente, dos cursos de História e de Museologia. São solteiros em maior parte e ainda não possuem condições plenas de arcar com seu sustento.

Desempenhando o papel de um agente de comunicação e educação, um provocador, alguém que fomenta análises críticas e oferece subsídios para a fluidez da construção de saberes, espera-se que o mediador em museus seja alguém bastante bem informado e com vasto repertório para trazer as situações da exposição para um contexto atual, lançando perguntas, exemplificando e buscando referenciais próximos da realidade dos visitantes, sejam eles pertencentes às mais diversas classes sociais, escolaridades, idades, culturas, facilitando assim o processo de assimilação dos conteúdos expostos e tendo condições de dialogar com os mais diversos públicos. Assim, as próximas perguntas foram formuladas com o objetivo de saber se, onde e de que forma os nossos mediadores buscam informação e quais são seus interesses no que diz respeito à cultura e às mídias diversas.



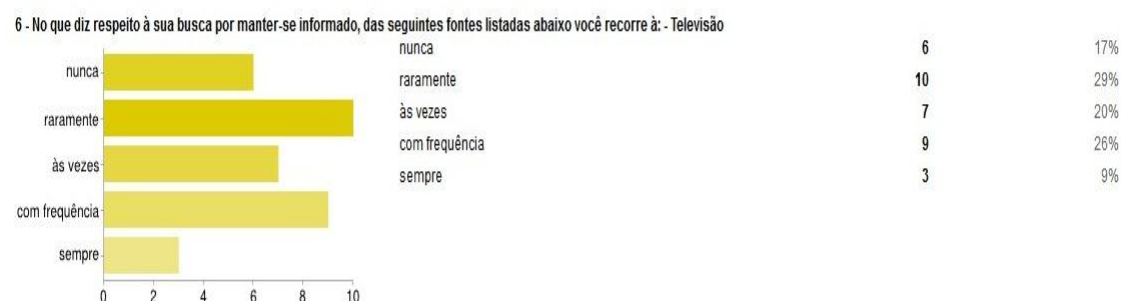
**6A - No que diz respeito à sua busca por manter-se informado, das seguintes fontes listadas abaixo você recorre à INTERNET:**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**71%** dos mediadores responderam que **SEMPRE** recorrem à internet para manterem-se informados. **23%** o fazem **COM FREQUÊNCIA** e **6%** buscam **ÀS VEZES** informação na internet.

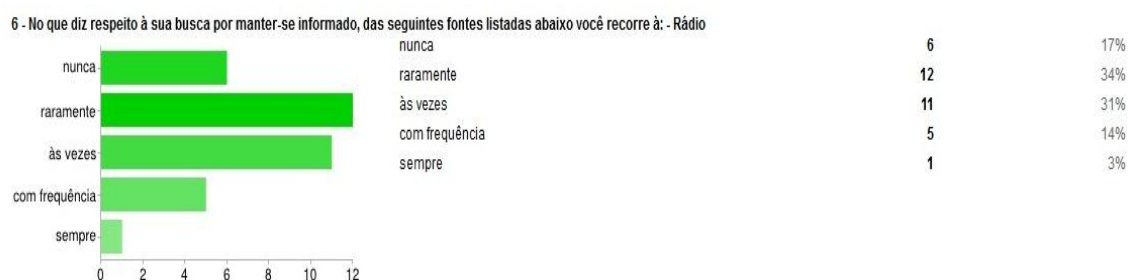
**6B - No que diz respeito à sua busca por manter-se informado, das seguintes fontes listadas abaixo você recorre à TELEVISÃO:**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**29%** dos respondentes declararam recorrer à televisão como fonte de informação **RARAMENTE**, **26%** **COM FREQUÊNCIA** se utilizam desse meio, **20%** **ÀS VEZES** vê TV com o intuito de manter-se informado, **6%** declararam **NUNCA** buscar informação pela televisão e **9%** **SEMPRE** recorrem a ela para manterem-se informados.

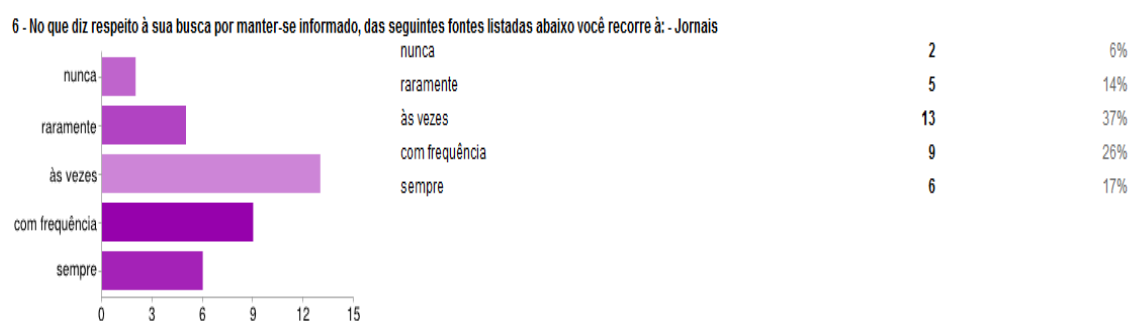
**6C - No que diz respeito à sua busca por manter-se informado, das seguintes fontes listadas abaixo você recorre ao RÁDIO:**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

A pesquisa indica que o Rádio não é atualmente um meio muito popular para obtenção de informação, pelo menos entre os mediadores em museus da nossa cidade. **34%** dos respondentes declararam RARAMENTE ouvir rádio com o intuito de buscar informação; 31% responderam que ouvem ÀS VEZES; 17% NUNCA ouvem; 14% ouvem COM FREQUÊNCIA e 3% dos mediadores participantes desta pesquisa SEMPRE buscam informações através do rádio.

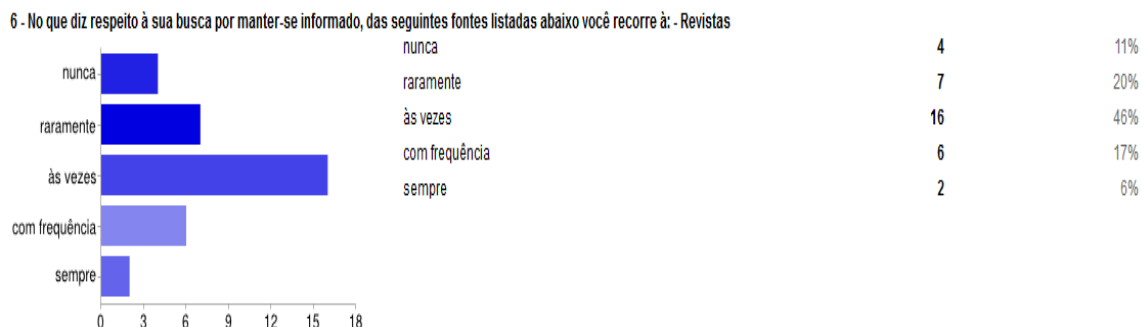
**6D - No que diz respeito à sua busca por manter-se informado, das seguintes fontes listadas abaixo você recorre a JORNAIS:**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

De acordo com as respostas dadas pelos mediadores ao questionário, **37%** leem jornal ÀS VEZES com o intuito de buscar informação; 26% leem COM FREQUÊNCIA, 17% SEMPRE leem; 14% é o percentual de quem RARAMENTE lê e 6% NUNCA leem.

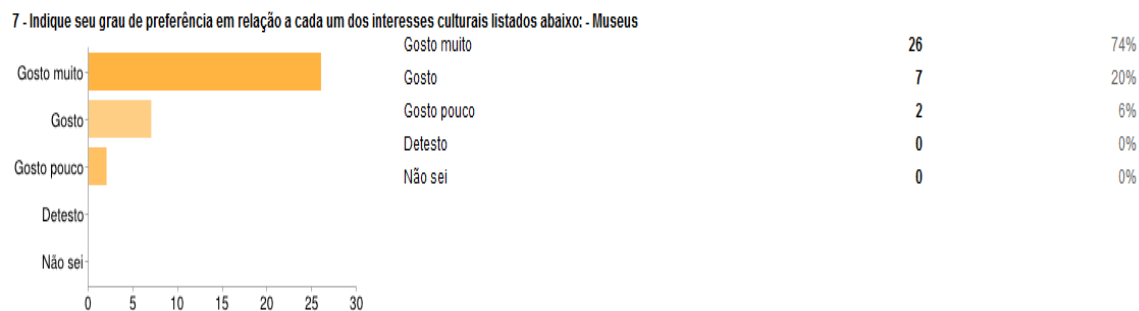
**6E - No que diz respeito à sua busca por manter-se informado, das seguintes fontes listadas abaixo você recorre a REVISTAS:**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Sobre a busca de informação através de revistas, os resultados ficaram assim: **46%** buscam essa mídia impressa **ÀS VEZES**; **20%** **RARAMENTE** buscam; **17%** buscam **COM FREQUÊNCIA**; **11%** **NUNCA** buscam e **6%** **SEMPRE** buscam.

**7A- Indique seu grau de preferência em relação a cada um dos interesses culturais listados abaixo - MUSEUS:**



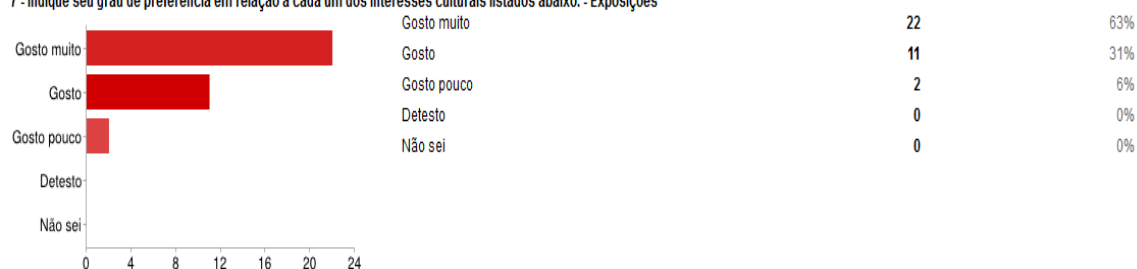
**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Pode parecer uma obviedade perguntar a um trabalhador de Museus se ele gosta ou se interessa por esse tipo de instituição, mas não é. Considerando que, de acordo com os dados levantados neste mesmo questionário, a maioria dos mediadores atuantes nas instituições museais de Porto Alegre, ainda está na graduação e não tem independência financeira, uma das possibilidades que poderia ser considerada, por exemplo, é a de que o trabalho como mediador

possa lhes servir como forma de conseguir alguma remuneração temporária, sem que exista por parte destes trabalhadores, de fato, um interesse mais aprofundado pelas práticas museais ou mesmo o gosto pela mera fruição desses espaços, caracterizando esta função como transitória. No entanto, o que a pesquisa mostrou é que independente de ser uma situação temporária ou não, os mediadores de Porto Alegre, em sua maioria, gostam de museus: **74%** dos mediadores declararam **GOSTAR MUITO** de museus, **20%** declararam **GOSTAR** e **6%** declararam **GOSTAR POUCO** desse tipo de instituição cultural.

**7B - Indique seu grau de preferência em relação a cada um dos interesses culturais listados abaixo – EXPOSIÇÕES:**

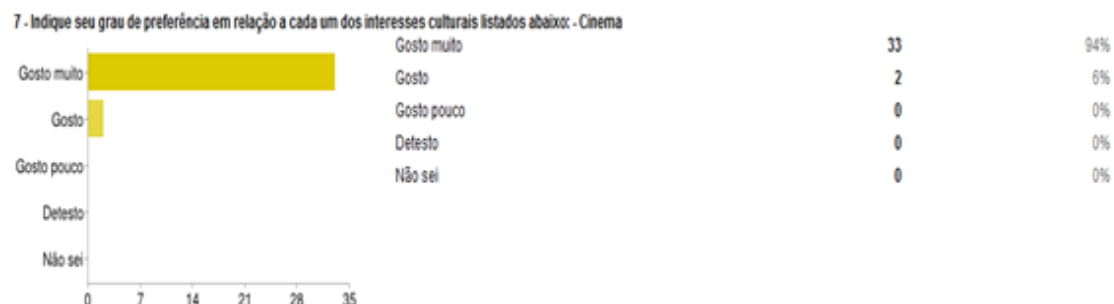
7 - Indique seu grau de preferência em relação a cada um dos interesses culturais listados abaixo: - Exposições



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Gostar de exposições e frequentá-las com alguma regularidade pode ser de grande valia para quem desempenha a função de mediador em museus e instituições culturais. Conhecer estratégias comunicativas utilizadas por outros educadores, estar a par das outras exposições vigentes na cidade e se colocar como visitante, eventualmente, para também entender a contrapartida da sua função, pode ajudar a melhorar a sua abordagem/atuação perante o público. **63%** dos mediadores responderam que **GOSTAM MUITO** de exposições, **31%** responderam que **GOSTAM** e **6%** responderam que **GOSTAM POUCO**.

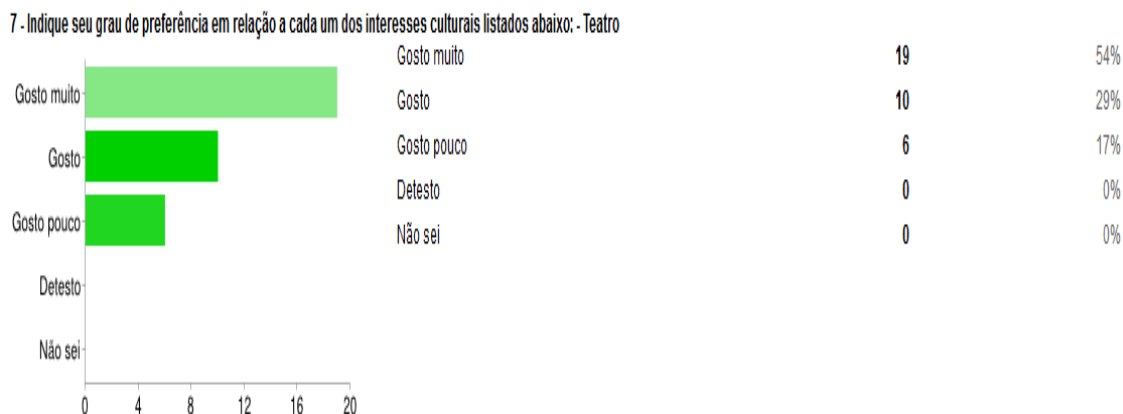
**7C - Indique seu grau de preferência em relação a cada um dos interesses culturais listados abaixo – CINEMA:**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**94%** dos mediadores de Porto Alegre responderam que **GOSTAM MUITO** de cinema; **6%** deles responderam que **GOSTAM**.

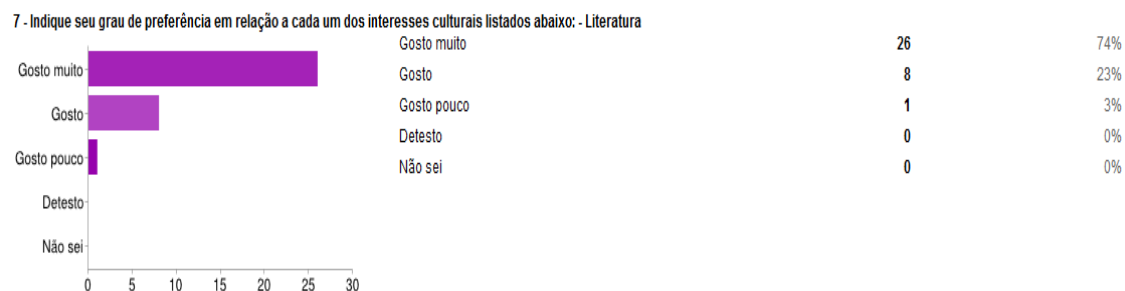
**7D - Indique seu grau de preferência em relação a cada um dos interesses culturais listados abaixo – TEATRO:**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**54%** dos respondentes **GOSTAM MUITO** de Teatro, **29%** **GOSTAM** e **17%** **GOSTAM POUCO**.

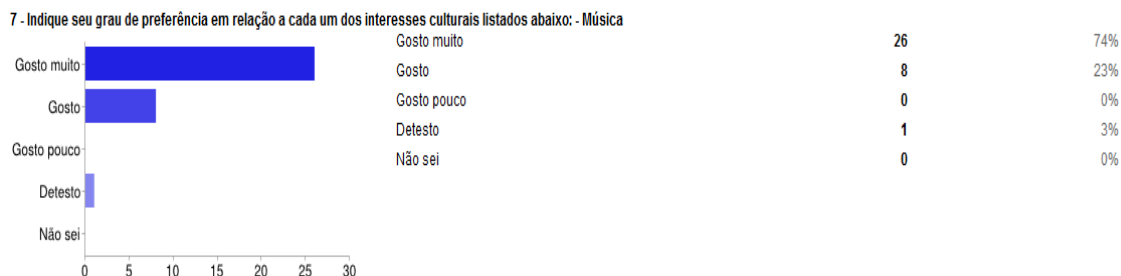
### 7E - Indique seu grau de preferência em relação a cada um dos interesses culturais listados abaixo – Literatura:



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Quando o assunto é Literatura, **74%** dos respondentes disseram GOSTAR MUITO, 23% declararam GOSTAR E 3% declararam que GOSTAM POUCO de livros.

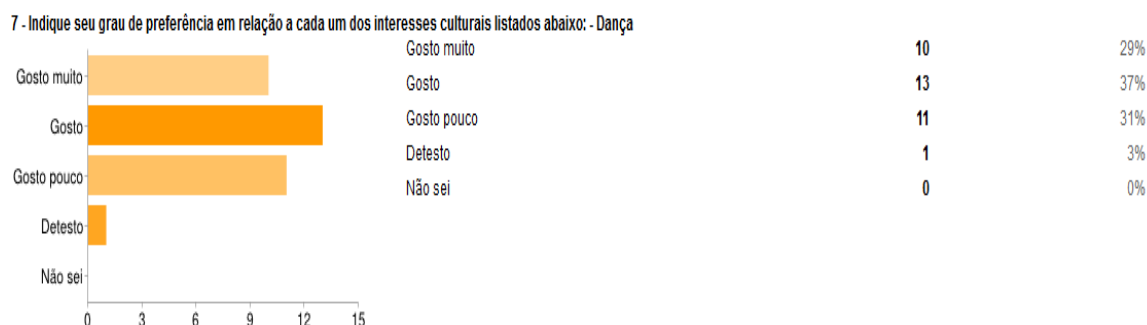
### 7F - Indique seu grau de preferência em relação a cada um dos interesses culturais listados abaixo – MÚSICA:



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

A maioria dos mediadores que responderam ao questionário aprecia música: **74%** GOSTAM MUITO; 23% declararam que GOSTAM; 3% é o percentual de mediadores que DETESTAM música.

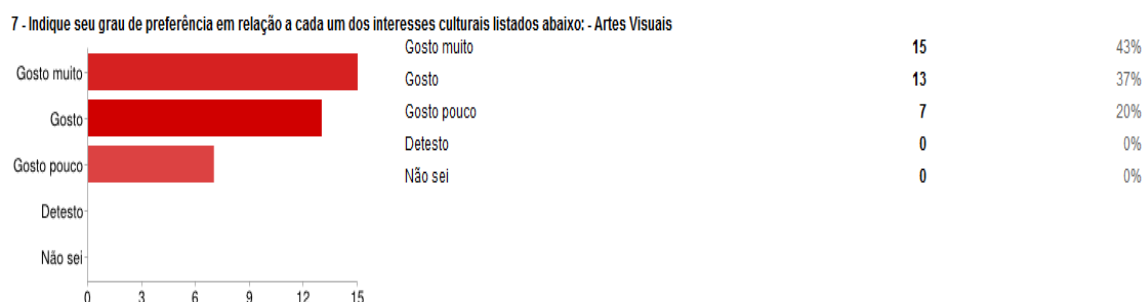
**7G - Indique seu grau de preferência em relação a cada um dos interesses culturais listados abaixo – DANÇA:**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**37%** dos mediadores GOSTAM de dança; **31%** GOSTAM POUCO; **29%** GOSTAM MUITO e **3%** DETESTAM.

**7H - Indique seu grau de preferência em relação a cada um dos interesses culturais listados abaixo – ARTES VISUAIS:**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Os mediadores que disseram GOSTAR MUITO de Artes Visuais chegam ao percentual de **43%**, **37%** GOSTAM e **20%** GOSTAM POUCO.

Ao encerrar esse segundo bloco de questões, pode-se dizer que os mediadores atuantes em nossa cidade são bem informados e interessados em cultura, em maioria. Esta é uma inferência bastante positiva, pelo fato de que a presença de tal disposição nos mediadores pode configurar uma facilidade de fazer ligações entre mídias diversas e trazer exemplos, referências e conexões

desses outros suportes culturais para o universo das exposições em que atuam. Um fato que chama a atenção é a supremacia absoluta da internet como fonte de informação.

En el campo cultural, siempre interviene la mediación para analizar la presentación mediática de las ideas y los productos culturales e describir su circulación en el espacio social global. **La esfera cultural es vista como una nebulosa dinámica, donde los productos se integran y se alternan los unos con los otros. Aquí, la mediación recíproca de las obras conduce a la idea de intermediación, de relaciones entre médios** y de translación, por la cual un médio (por ejemplo la televisión o el cine) retomam las formas de otro médio (DESVALEÉS & MAIRESSE, 2010, p. 46-47). Grifo meu.

A próxima questão é aberta e eu vou transcrever aqui algumas respostas que considero relevantes, por motivos diversos, para o debate proposto por este trabalho.

## 8 - O que você entende por mediação em museus?

“Aquela pessoa que conhece o acervo, explica e ensina a história do objeto” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, cursando Ciências Biológicas).

“Mediação é uma provocação. É possibilitar ao ouvinte um conjunto de informações, de questionamentos, provocações, pistas, que lhe permitam construir uma narrativa sobre o objeto ou temática, de forma crítica e construtiva” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, licenciada em História).

“Atualmente compreendo como uma ação educativa e não apenas de comunicação ou recreação. Baseada em minhas experiências e na leitura entendo como ação educativa ações elaboradas com intenção de interagir e construir conhecimento com públicos visitantes em espaços culturais” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, licenciada em História e estudante de Museologia).

“Acho que é uma boa maneira de gerar um dialogo sobre qualquer assunto que transcenda as obras” (sexo masculino, faixa etária entre 26 e 30 anos, cursando Tecnologia em Sistemas para Internet).

“Uma maneira de ampliar a comunicação e o entendimento relacionados à museografia e expografia da instituição” (sexo masculino, faixa etária entre 37 e 41 anos, cursando Museologia).



“Os mediadores fazem um trabalho muito importante com os visitantes, eles fazem uma visita bem dinâmica e ao mesmo tempo informativa, isso resulta em um interesse pelo museu e as exposições com que ele trata” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando História).

“Entendo por mediação a construção de um diálogo entre visitantes e objetos. Acredito que a mediação deve ser problematizadora e crítica, operando uma "transformação" no sujeito, ele deve sair diferente de como entrou!” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, licenciada em História e cursando Museologia).

“É dar sentido ao objeto exposto. Um objeto exposto sem uma mediação é somente algo exposto. O mediador serve como um elo entre o visitante e o objeto. É o mediador que vai dar um sentido, significado àquilo” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando História).

“Execução da programação do setor pedagógico” (sexo feminino, faixa etária acima de 41 anos, cursando História e Museologia).

“Na prática, entendo que a mediação em museus abrange uma série de tarefas: conduzir os visitantes pelo museu, apresentar o espaço da exposição, explicar a história do local, organizar os objetos expostos e assim por diante, entre tantas outras atividades rotineiras de um museu” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, Bacharel em Comunicação Social – ênfase Jornalismo e cursando História).

“Acompanhar o visitante, explicando quando necessário e auxiliando na visita, tornando-a o mais interessante possível; detectar no visitante seus interesses, para tornar a visita mais "personalizada", adaptando a linguagem usada nas explicações, ao interlocutor” (sexo feminino, faixa etária entre 31 a 36 anos, Bacharel em Direito e cursando História).

“atendimento de excelência. "estender tapete vermelho pro visitante” (sexo masculino, faixa etária entre 26 e 30 anos, cursando técnico em meio ambiente).

“O mediador é aquele que está entre as obras de arte e o público. É um facilitador, que deve auxiliar o público a entender as obras, mas nunca fornecer uma interpretação pronta e fechada, mas sim auxiliar as pessoas a terem suas próprias interpretações” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, Licenciatura e Bacharelado em História).

“O mediador, tendo por base minha recente experiência no museu onde trabalho, é um instigador de reflexões junto ao público visitante da instituição de memória. Mais do que responder às perguntas de estudantes e trabalhadores, jovens e idosos, homens e mulheres que visitam exposições e mostras promovidas pelos museus, o mediador pode contribuir para a problematização/desconstrução de idéias e conceitos tidos como absolutos (em diferentes área de conhecimento e de atuação das instituições: História, Ciências Físicas e Biológicas, Antropologia, etc), além de auxiliar no processo de compreensão da necessidade de apropriação dos bens patrimoniais das e pelas

comunidades” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, licenciada em História).

“É uma prática social que visa estabelecer relações entre a exposição ou o acervo e o público que visita as instituições, estabelecendo, a partir da experiência e das expectativas do público, relações entre o cotidiano e noções ou conteúdos de caráter histórico, conferindo, dessa forma, sentido a elas” (sexo masculino, faixa etária entre 26 e 30 anos, colando grau em História).

“Entendo que a mediação é um trabalho de propor, e assim, provocar pontos de reflexão frente aos visitantes do museu. É um labor educativo que tenta abrir mais formas de se explorar, refletir e desfrutar o espaço museológico” (sexo masculino, faixa etária entre 31 e 36 anos, licenciado em História).

“A mediação representa a interlocução entre a instituição museal e o visitante. Integra, a partir de uma narrativa dialógica, proposições primordiais de um museu: a difusão de acervo e a comunicação com o público. Almeja, com isso, estimular, a reflexão fundamentada pela intencionalidade contextual, quer seja da exposição ou dos elementos que a compõem” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, Bacharel em Turismo e cursando Museologia).

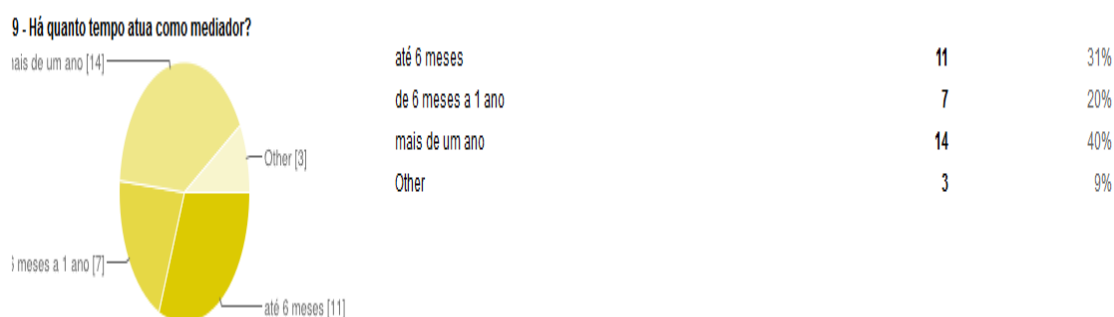
“A mediação, em sentido estrito, poderia ser pensada como a aproximação entre o público e as obras de arte. Todavia, a palavra em si mesma denota a existência de um conflito. A mediação, nesse sentido, poderia ser definida como a "pacificação" desse conflito e a abertura do público ao universo das obras e a abertura das próprias obras às necessidades e inquietações do público. O mediador, como parte da instituição museu, mas também como parte do público, serve para realizar o agenciamento entre estas diversas instâncias. A mediação, portanto, é um serviço de educação público e não apenas a realização de visitas guiadas” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, estudante em permanência após a graduação na licenciatura em História).

A partir das respostas fornecidas à pergunta 8 deste questionário, pode-se entender, que – de modo geral – o mediador em museus e instituições culturais na cidade de Porto Alegre entende a mediação como a possibilidade de aproximar instituição e público através do diálogo de caráter educativo. Neste ensejo, o mediador atuaria ora como elo, ora como provocador, ora como facilitador. Algumas das definições sobre a mediação trazidas pelos respondentes foram: “provocação”, “ação educativa com intenção de interagir e construir conhecimento com públicos visitantes em espaços culturais”, “maneira de gerar diálogo”, “uma maneira de ampliar a comunicação e o entendimento”, “a construção de um diálogo entre visitantes e objetos”, “dar sentido ao objeto exposto”, “uma prática social que visa estabelecer relações entre a exposição

ou o acervo e o público que visita as instituições”, “representa a interlocução entre a instituição museal e o visitante”.

As questões de número 9 a 12 trazem elementos que nos ajudam a entender um pouco sobre o vínculo com a instituição museal e as condições de trabalho dos mediadores nessas instituições:

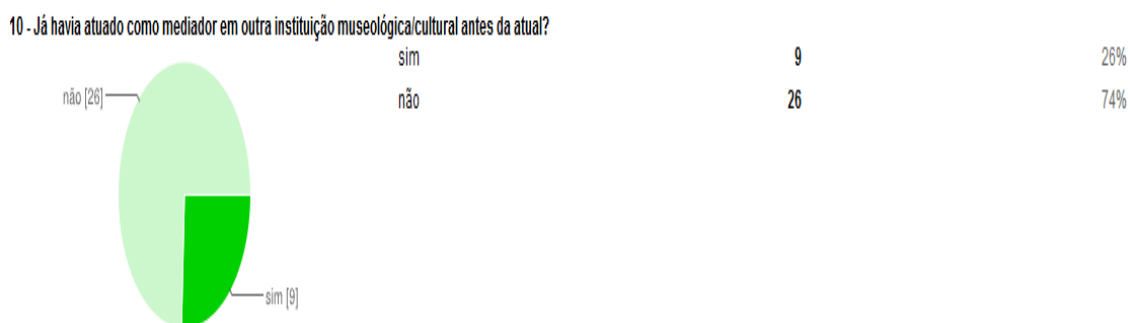
### 9 - Há quanto tempo atua como mediador?



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**40%** dos mediadores em museus e instituições culturais de Porto Alegre já trabalham nessa função há mais de um ano. **31%** trabalham na função pelo tempo de até 6 meses. **20%** atuam como mediadores no período compreendido entre 6 meses e 1 ano e **9%** declararam encontrar-se em outra situação.

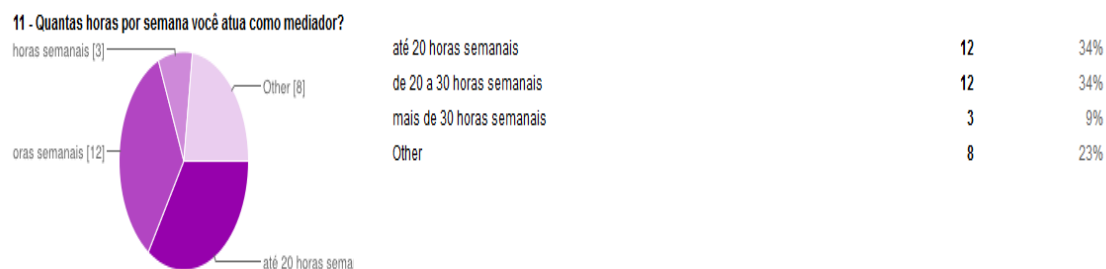
### 10 - Já havia atuado como mediador em outra instituição museológica/cultural antes da atual?



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Dos mediadores que responderam a este questionário, **74%** atuam em um museu ou instituição cultural pela primeira vez. 23% responderam que já haviam trabalhado em outra instituição antes da atual experiência.

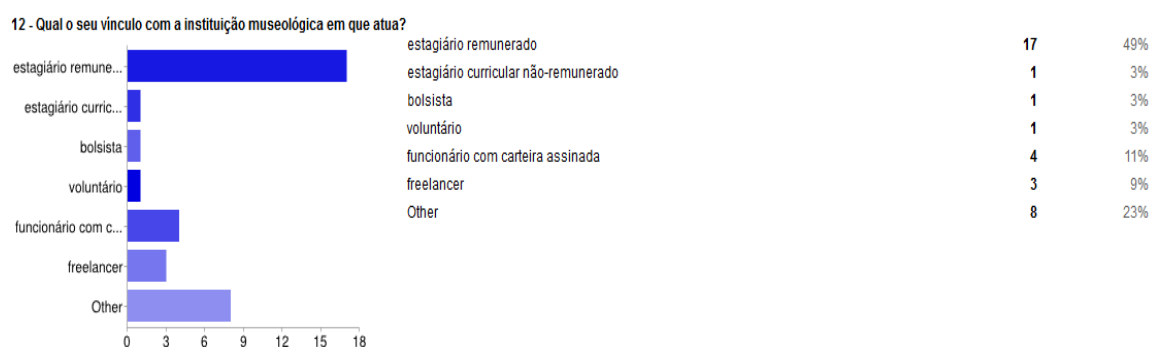
### 11 - Quantas horas por semana você atua como mediador?



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

De acordo com as respostas recebidas, presume-se que a maioria dos mediadores atuantes em nossa cidade trabalham em torno de quatro a seis horas diárias nas instituições: **34%** responderam que atuam como mediadores por até 20 horas semanais, **34%** afirmam trabalhar de 20 a 30 horas semanais, 9% trabalham por mais de 30 horas semanais e 23% se encontram em outra situação.

### 12 - Qual o seu vínculo com a instituição museológica em que atua?



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

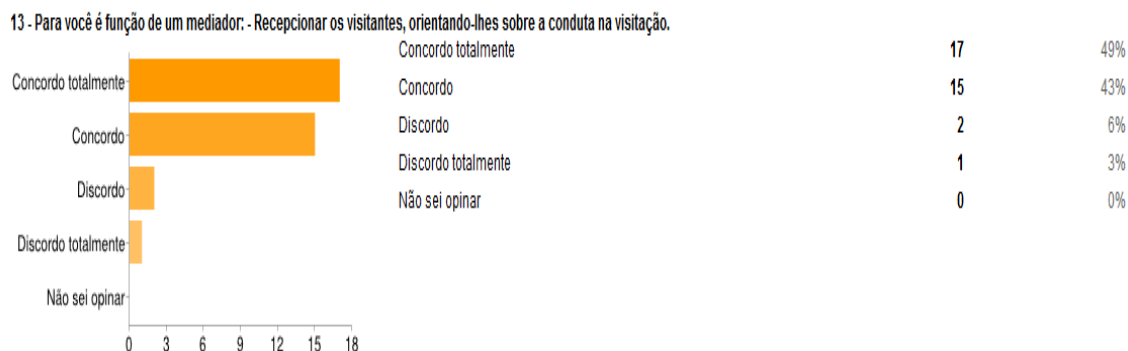
Dos mediadores que responderam a este questionário, **49%** declararam serem estagiários remunerados, 11% afirmam serem funcionários com carteira assinada; 9% são *freelancers*, 3% afirmam serem estagiários curriculares não-

remunerados, 3% são bolsistas, 3% se declararam voluntários e os que se encontram em outra situação de vínculo somam 23%.

As questões acima revelam que os mediadores em museus e instituições culturais em Porto Alegre são, atualmente, estagiários em maioria e atuam por 20 a 30 horas semanais nas instituições. A maioria não tinha uma experiência prévia no trabalho em museus. Por outro lado, a maior parte dos respondentes já atua há mais de um ano na função de mediador.

A pergunta que vem a seguir - apresentada pelos resultados obtidos em cada uma das suas divisões - é outra que considero de bastante relevância neste questionário, pois busca compreender a autopercepção e o entendimento da função do mediador.

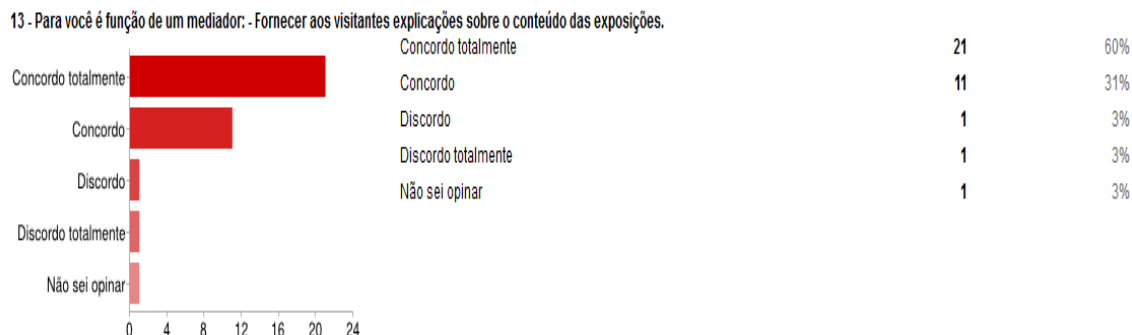
### 13A - Para você é função de um mediador: - Recepcionar os visitantes, orientando-lhes sobre a conduta na visita.



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Quando foi perguntado se “recepcionar os visitantes, orientando-lhes sobre a conduta na visita” seria função de um mediador, **49%** dos mediadores declararam que **CONCORDAM TOTALMENTE**, **43%** **CONCORDAM**, **6%** **DISCORDAM** e **3%** **DISCORDAM TOTALMENTE**.

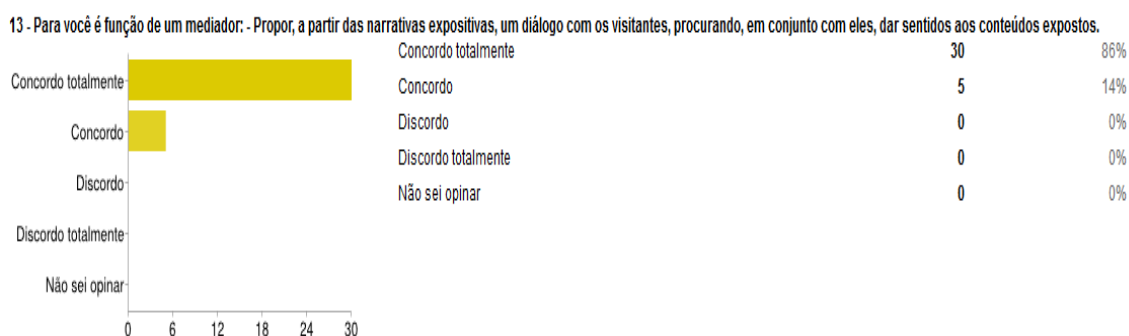
**13B - Para você é função de um mediador: - Fornecer aos visitantes explicações sobre o conteúdo das exposições.**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Quando foi perguntado se “fornecer aos visitantes explicações sobre o conteúdo das exposições” é função de um mediador, **60%** responderam que **CONCORDAM TOTALMENTE** com isso, **31%** responderam que **CONCORDAM**, **3%** **DISCORDAM**, **3%** **DISCORDAM TOTALMENTE** e **3%** **NÃO SABEM OPINAR** sobre a questão.

**13C - Para você é função de um mediador: - Propor, a partir das narrativas expositivas, um diálogo com os visitantes, procurando, em conjunto com eles, dar sentidos aos conteúdos expostos.**

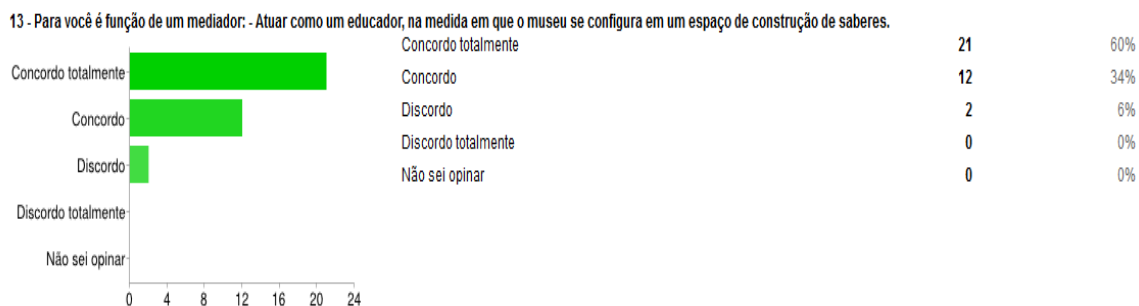


**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Quando foi perguntado se “propor, a partir das narrativas expositivas, um diálogo com os visitantes, procurando, em conjunto com eles, dar sentidos aos

conteúdos expostos” é função de um mediador, nenhum mediador discordou disso. **86% CONCORDAM TOTALMENTE** e **14% CONCORDAM**.

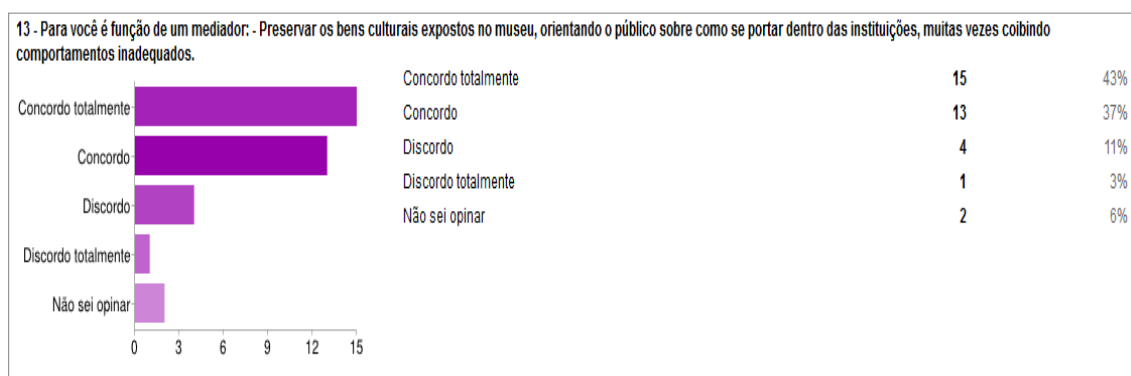
**13D - Para você é função de um mediador: - Atuar como um educador, na medida em que o museu se configura em um espaço de construção de saberes.**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Quando foi perguntado se “atuar como um educador, na medida em que o museu se configura em um espaço de construção de saberes” é função de um mediador, **60%** responderam que **CONCORDAM TOTALMENTE** com isso; **34%** responderam que **CONCORDAM** e **6%** **DISCORDAM** da afirmação.

**13E - Para você é função de um mediador: - Preservar os bens culturais expostos no museu, orientando o público sobre como se portar dentro das instituições, muitas vezes coibindo comportamentos inadequados.**

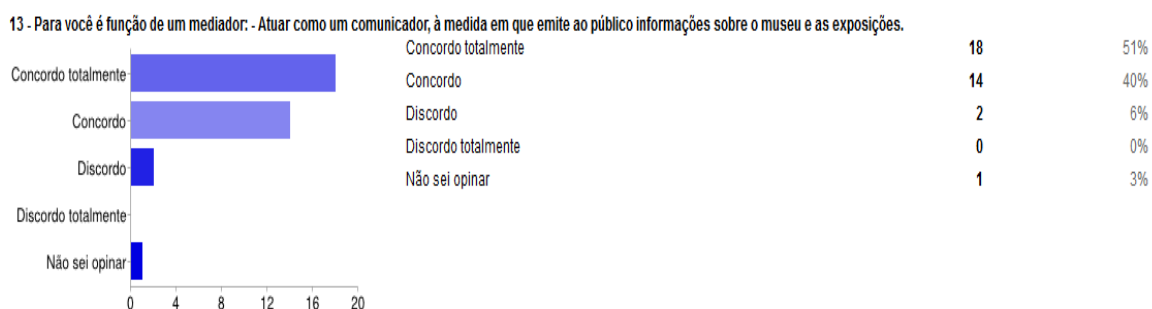


**inadequados.**

**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Quando foi perguntado se “preservar os bens culturais expostos no museu, orientando o público sobre como se portar dentro das instituições, muitas vezes coibindo comportamentos inadequados”, seria função de mediador, **43%** dos mediadores responderam que **CONCORDAM TOTALMENTE** com a afirmação, **37% CONCORDAM**, **11% DISCORDAM**, **6% NÃO SOUBERAM OPINAR** e **3% DISCORDAM TOTALMENTE** sobre essa questão.

**13F - Para você é função de um mediador: - Atuar como um comunicador, à medida em que emite ao público informações sobre o museu e as exposições.**



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Quando foi perguntado se “atuar como um comunicador, à medida em que emite ao público informações sobre o museu e as exposições” é função de um mediador, **51% CONCORDARAM TOTALMENTE**, **40% CONCORDARAM**, **6% DISCORDARAM** e **3% NÃO SABEM OPINAR**.

A pergunta de número 13 nos traz algumas questões importantes para a reflexão feita por este trabalho. Muitos mediadores atuam também em outras atividades do museu para além da mediação. Esta situação pode gerar algumas distorções na percepção da sua função se a instituição a que está vinculado não deixar bem claro nas atividades de formação desses mediadores o que é e o que *não* é função de um mediador.

Teoricamente, o ideal seria que cada museu tivesse um ou mais funcionários para recepcionar os visitantes, orientando sobre a ‘conduta’ nas exposições (Pode tirar foto com flash? Pode comer dentro do museu? Por onde



começo a visitar a instituição? Qual o lugar ideal para deixar bolsas e mochilas?) e que o mediador se ocupasse apenas com a preparação das visitas e com as questões de cunho educativo da instituição.

Uma das dificuldades que se evidencia em nossas instituições é a falta de recursos para contratação de muitos funcionários ou estagiários. Devido a essa realidade, uma das funções que acaba se acumulando com a de mediação é a de recepção.

A maioria dos nossos mediadores concorda que recepcionar o público, explicar sobre como se portar na visita, dar informações básicas sobre a instituição é função de um mediador. A maioria também concorda que fornecer informações sobre o conteúdo das exposições seja função de um mediador. De fato, é. Desde que isso não se restrinja a uma fala mecânica e isenta da participação do público.

Felizmente, a julgar pelas respostas obtidas, essa questão está bastante clara para os mediadores atuantes em nossa cidade, já que 100% (entre concordo e concordo totalmente) responderam que é função de um mediador “propor, a partir das narrativas expositivas, **um diálogo** com os visitantes, procurando, em conjunto com eles, dar sentidos aos conteúdos expostos”.

A maior parte dos respondentes também se considera um educador (questão 13D), porém o percentual de concordância foi menos enfático que o da questão do diálogo (questão 13C). Ora, ambas as questões falam da mesma coisa: quando um mediador propõe um diálogo a partir da exposição com vistas a dar sentidos aos conteúdos, está propondo uma ação educativa, no papel de agente (um educador, portanto) e contribuindo para a construção de saberes por parte do visitante.

Seria interessante que investigações futuras propusessem averiguar em cada instituição o porquê dessa reticência do mediador em se considerar um educador, apesar de claramente atuar como um.

Outra questão que talvez tenha apresentado alguma distorção na percepção sobre a atuação dos respondentes foi a que dizia ser função de um mediador “preservar os bens culturais expostos no museu, orientando o público

sobre como se portar dentro das instituições, muitas vezes coibindo comportamentos inadequados”.

Sim, todos os que trabalham em museus têm o dever de preservar os bens culturais expostos (e os não expostos) pela instituição, já que essa é uma das ações pelas quais se pauta a prática museográfica destes espaços. Mas este não é um caso de atuação pontual do mediador, muito menos a última parte da sentença, que fala sobre “coibir comportamentos inadequados”. Penso eu que essa seria a função do profissional/encarregado de/da segurança e mesmo assim, somente se o comportamento for realmente inadequado. O recepcionista orienta, o segurança coíbe. O mediador não deveria se ocupar destas atividades.

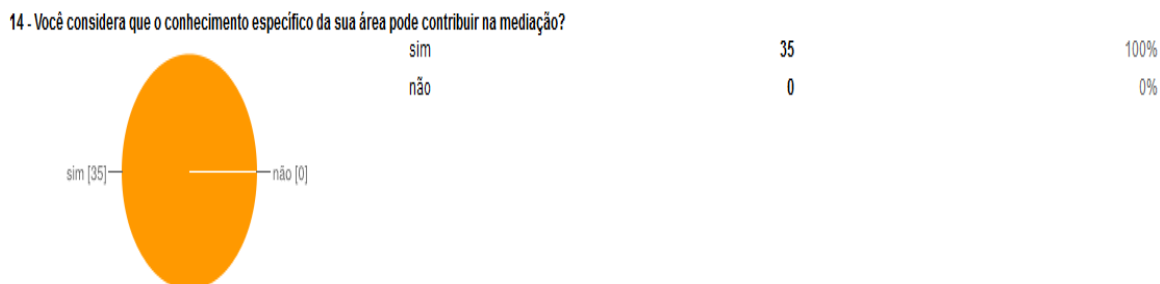
A maior parte dos respondentes considera que o seu trabalho é também um trabalho de comunicação, porém novamente noto que não é um termo com o qual o mediador fica muito à vontade.

Para corroborar essa situação, novamente me valho da questão do diálogo como mote para dar sentido ao que é visto no museu, questão que obteve 100% de concordância dos mediadores. Quando o mediador dialoga com o público, ele está falando pela instituição naquele momento, logo, portando-se – sim – como um comunicador, além de educador.

Tais discursos nos encaminham a interpretar que o mediador é consciente do papel que desempenha e sabe o que deve fazer. No entanto, ainda não está completamente à vontade para assumir os títulos (não o fazer) de comunicador e de educador. Acredito que esse ajuste na autopercepção da função pode ser revertida com a valorização da função de mediador por parte das instituições, trabalhando mais com formação e capacitação dos seus mediadores e situando-os sobre o importante papel que desempenham junto ao público destes espaços.

As próximas questões tratam de como o mediador se prepara e de como atua durante as visitas mediadas.

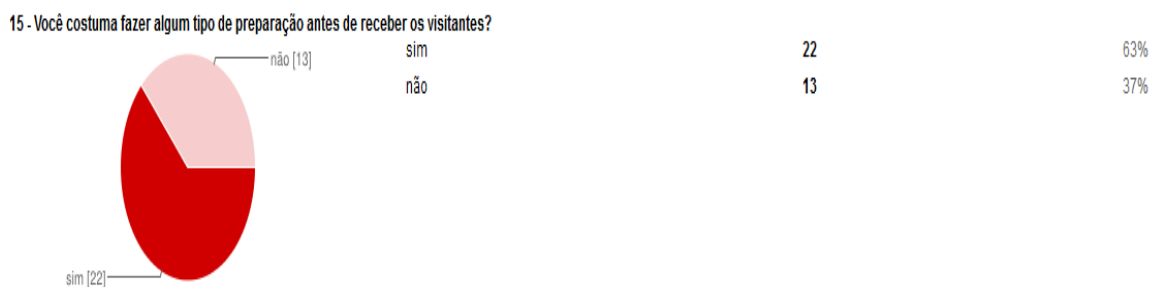
## 14 - Você considera que o conhecimento específico da sua área pode contribuir na mediação?



FONTE: Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**100%** dos mediadores que responderam a este questionário acreditam que o seu conhecimento específico pode contribuir na mediação.

## 15 - Você costuma fazer algum tipo de preparação antes de receber os visitantes?



FONTE: Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**63%** dos mediadores responderam que costumam fazer uma preparação prévia para receber os visitantes. **37%** responderam que não costumam fazer nenhuma preparação.

### 15.1 – Em caso afirmativo, que tipo de preparação?

Pergunta aberta aos que declararam fazer alguma preparação. Transcrevo as respostas na sua totalidade, por considerar bem interessantes as formas particulares que cada um encontra para se preparar para o seu ofício:

“Leitura sobre o conteúdo em exposição, formas de expressão artística e orientações da curadoria referente a exposição”(sexo feminino, faixa etária até 25 anos, Licenciatura e Bacharelado em História).

“Leio o *release* sobre a exposição entre outras coisas que me auxiliem na mediação” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando Licenciatura em Artes Visuais e Moda).

“Concentro no que será tratado e para qual público” (sexo feminino, faixa etária de 37 a 41 anos, Licenciada em História e cursando Ciências Políticas).

“Estudo principalmente sobre o que ainda não sei e onde podem surgir dúvidas, bem como curiosidades sobre os objetos expostos”. (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, cursando Ciências Biológicas).

“Eu procurava saber o perfil da turma e pensar numa discussão que tivesse ligada à sua realidade” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando Museologia).

“Quando é possível procuro me informar saber como se constitui o grupo da visita: escolar ou universitário, etapas de escolaridade, objetivos da visita (do grupo ou do professor), etc...; Conversar com quem está propondo a visita; Com essa preparação será possível elaborar um roteiro específico ou optar por diferentes modos de abordar a exposição” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, Licenciada em História e estudante de Museologia).

“Estudo sobre as exposições e artistas. Sobre os prováveis visitantes. Leituras sobre temas relacionados a essas áreas” (sexo feminino, faixa etária de 26 a 31 anos, graduada em História e Museologia).

“Estudo e leitura sobre a exposição do momento” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, estudando museologia).

“Costumo ouvir as mediações de meus colegas, para aperfeiçoar a minha, e antes de receber uma visita costumo imaginar o que irei falar e os lugares que os levarei” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando História).

“É uma pequena preparação que consiste em conhecer um pouquinho o grupo. Procuro saber de onde é o grupo e qual o objetivo da visita” (sexo feminino, faixa etária de 26 até 30 anos, licenciada em História e estudante de Museologia).

“Costumo atualizar constantemente minhas leituras sobre o tema das exposições, mas não preparo roteiros - eu me sinto mais à vontade dialogando com os visitantes do que seguindo um texto fixo, imutável” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, Bacharel em Comunicação – ênfase Jornalismo e estudante de História).

“Incentivos orais; orientações e combinações a respeito do comportamento no espaço expositivo”(sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando História).

“Apresenta-se um breve histórico da instituição, bem como algumas noções sobre o que é museu, pra que serve um museu e a importância dos museus frente aos objetos” (sexo masculino, faixa etária de 26 a 30 anos, cursando Museologia).

“Leituras temáticas tendo em vista o mote da exposição/mostra. Rodas de conversa entre os colaboradores (funcionários, estagiários) da instituição. Mas, na maioria das vezes não há formação específica para cada exposição e a preparação se dá de modo individual, mesmo” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, licenciada em História).

“Verificar se há algum interesse específico em relação ao museu, ou a algum setor em particular da instituição”. (sexo masculino, faixa etária entre 26 e 30 anos)

“Estudo do material elaborado pelo curador para cada exposição e, se possível, conversa com o mesmo (às vezes são organizadas palestras, mas não é uma prática regular), além de diálogos com os demais moderadores, funcionários do núcleo educativo, curatorial etc. Embora este não seja o foco da preparação, antes de cada mediação, torna-se necessário fazer pesquisas sobre as obras expostas e artistas além da história do museu, para melhor sanar as dúvidas dos visitantes à respeito de questões históricas ou biográficas” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando Letras).

“Respirar fundo, pensar na forma de linguagem que será usada com a faixa etária que se realizará a visita. Enfim, uma breve meditação para tornar a conversa agradável tanto para o mediador como também para o visitante” (sexo masculino, faixa etária entre 31 e 36 anos, licenciado em História).

“Recorro, inicialmente, a interação com o curador a fim de compreender os desígnios que o motivaram à produção da exposição e à aplicação dos métodos estabelecidos, além de concatená-la aos meus conhecimentos prévios, a literatura, aos seminários correlatos e as oficinas institucionais de capacitação” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, Bacharel em Turismo e estudante de Museologia).

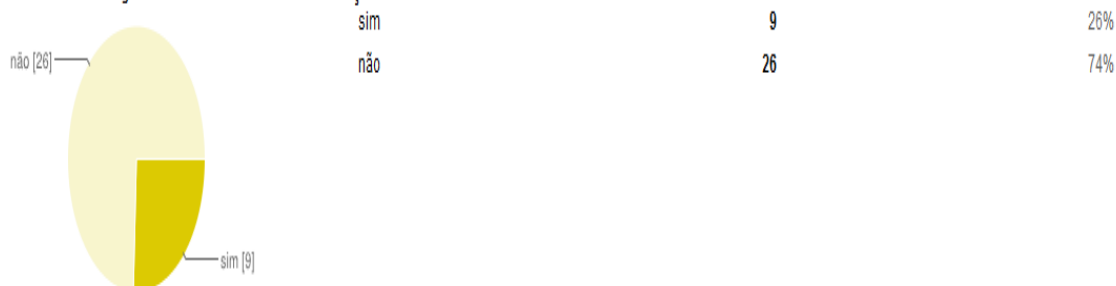
“Procuro saber a faixa etária das crianças para ser capaz, se for preciso, de pensar em uma atividade ou oficina que possa atingi-las com maior eficácia de acordo com seu perfil” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, superior incompleto em Letras e cursando Artes Visuais).

“Leitura dos textos curatoriais. Revisão de textos de críticos. Pesquisa sobre conceitos e temas abordados pelo artista. Discussão com outros mediadores sobre leituras” (sexo feminino, faixa etária de 26 a 30 anos, licenciada em Letras e cursando Dança).

“Costumo me preparar para cada exposição e, além disso, dependendo do público que vem, é necessário pensar em abordagens especiais para atendê-lo. Esses públicos "especiais" não necessariamente são os portadores de alguma deficiência, mas sim quaisquer grupos que venham à exposição. A preparação específica, portanto, é constante, ainda que não resulta em alguma abordagem diferenciada ou na concretização de algum material diverso” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, em permanência após a Licenciatura em História).

## 16 - Você costuma utilizar algum recurso adicional nas suas mediações?

16 - Você costuma utilizar algum recurso adicional nas suas mediações?



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**74%** dos mediadores em museus e instituições culturais de Porto Alegre não utilizam nenhum recurso adicional em suas mediações. A minoria, 26%, faz uso de recursos adicionais.

### 16.1 - Em caso afirmativo, que tipo de recurso?

Transcrevo as respostas dos mediadores que responderam utilizar algum recurso adicional:

“Não é em todas as ocasiões. Lápis e papel por exemplo” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, licenciada em História e estudante de Museologia).

“Se for exposição artística, sempre ter nos bolsos, elementos (moldes, objetos em miniaturas, etc) que conseguem estabelecer, mediante, a visão ou audição, algum vínculo com o que está exposto ou será proposto pelo público. Portar canetas e lápis pra anotar dúvidas e questionamentos dos visitantes tbém auxilia na construção da mediação” (sexo feminino, faixa etária de 26 a 30 anos, graduada em História e Museologia).

“Procuo me aparelhar de informações adicionais” (sexo feminino, faixa etária acima de 41 anos, cursando História e Museologia).

“Audiovisual” (sexo masculino, faixa etária entre 26 e 30 anos, colando grau em História).

“Apresentação em retro-projetor. E interações diversas que se permitam fazer frente aos espaços expositivos” (sexo masculino, faixa etária de 31 a 36 anos, licenciado em História).

“Institucionalmente utiliza-se enquanto recurso às mediações o uso de mídia visual” (sexo feminino, faixa etária de 26 a 30 anos, Bacharel em Turismo e estudante de Museologia).

“Oficinas, atividades extras, diferentes indagações e perspectivas, de acordo com o perfil do grupo” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, superior incompleto em Letras e cursando Artes Visuais).

“Imagens, links com cotidiano, oficinas” (sexo feminino, faixa etária de 26 a 30 anos, licenciada em Letras e cursando Dança).

“Atividades práticas trabalhando os conteúdos e as percepções contempladas ao longo da visita” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, em permanência após a Licenciatura em História).

Sobre o bloco de questões acima, pode-se ressaltar as seguintes percepções:

Todos os mediadores responderam positivamente sobre considerar que o conhecimento específico da sua área pode contribuir para a mediação. Este dado pode ser avaliado como bastante positivo.

Dentre as áreas do conhecimento de que são oriundos os mediadores em museus e instituições culturais em Porto Alegre, constam cursos como Ciências Biológicas, Moda, Ciências Políticas, Dança, Direito, etc. A diversidade é interessante, considerando que toda e qualquer área do conhecimento pode trazer contribuições para uma mediação.

É importante salientar que mesmo que o museu seja histórico, de Arte, de Ciências ou qualquer outra tipologia, sempre cabem todos os tipos de assunto dentro das visitas mediadas, desde que isso sirva para fazer conexões e facilitar a assimilação dos conteúdos expostos por parte dos visitantes.

Na questão sobre a preparação feita antes das mediações, fica bastante evidente que os mediadores procuram saber mais sobre o grupo que fará a visita, no que diz respeito a questões sobre faixa etária, escolaridade, objetivos da visita, e buscam obter informações através de leituras ou orientações dos curadores. A partir disso criam repertório para sanar as dúvidas e propor o diálogo com o grupo.

Também foram evidenciadas ações bem pessoais como “breve meditação”, “respirar fundo”, “ouvir as mediações dos meus colegas”.

Algo que chama a atenção nesse bloco de questões é a não utilização pela maior parte dos mediadores de recursos adicionais em suas mediações. Daqueles que utilizam recursos adicionais - além de papel e caneta (que é uma ideia bem interessante) - apenas uma pessoa mencionou o uso de objetos. Trazer consigo algum aparato que permita facilitar o processo educativo é bem-vindo. Muitas vezes um objeto pode servir de mote para a aproximação do que está sendo exposto com o cotidiano dos grupos, como observa Francisco Régis Lopes Ramos, que - em analogia à pedagogia do diálogo de Paulo Freire (1990) contida na *palavra geradora* - cunhou a expressão *objeto gerador*. O autor observa:

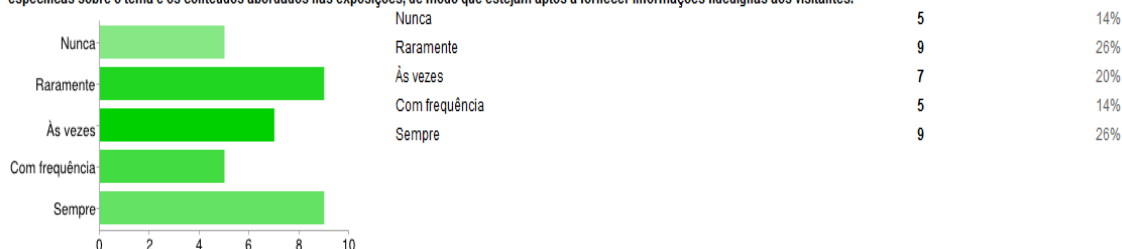
O objetivo primeiro do trabalho com o objeto gerador é exatamente motivar reflexões sobre as tramas entre sujeito e objeto: perceber a vida dos objetos, entender e sentir que os objetos expressam traços culturais, que os objetos são criadores e criaturas do ser humano. Ora, tal exercício deve partir do próprio cotidiano, pois assim se estabelece o diálogo, o conhecimento do novo na experiência vivida: conversa entre o que se sabe e o que se vai saber – leitura dos objetos como ato de procurar novas leituras (RAMOS, 2004, p. 32).

A próxima fala sobre a capacitação/formação das equipes de mediadores pelas instituições.



**17A- Sobre as atividades de formação/capacitação oferecidas pela instituição em que você atua, indique conforme sua opinião: - A instituição museológica/cultural em que eu atuo como mediador oferece cursos, oficinas ou outros eventos de formação/capacitação de mediadores no que diz respeito aos conteúdos das exposições. Nesses eventos os mediadores recebem orientações específicas sobre o tema e os conteúdos abordados nas exposições, de modo que estejam aptos a fornecer informações fidedignas aos visitantes.**

17 - Sobre as atividades de formação/capacitação oferecidas pela instituição em que você atua, indique conforme sua opinião: - A instituição museológica/cultural em que eu atuo como mediador oferece cursos, oficinas ou outros eventos de formação/capacitação de mediadores no que diz respeito aos conteúdos das exposições. Nesses eventos os mediadores recebem orientações específicas sobre o tema e os conteúdos abordados nas exposições, de modo que estejam aptos a fornecer informações fidedignas aos visitantes.



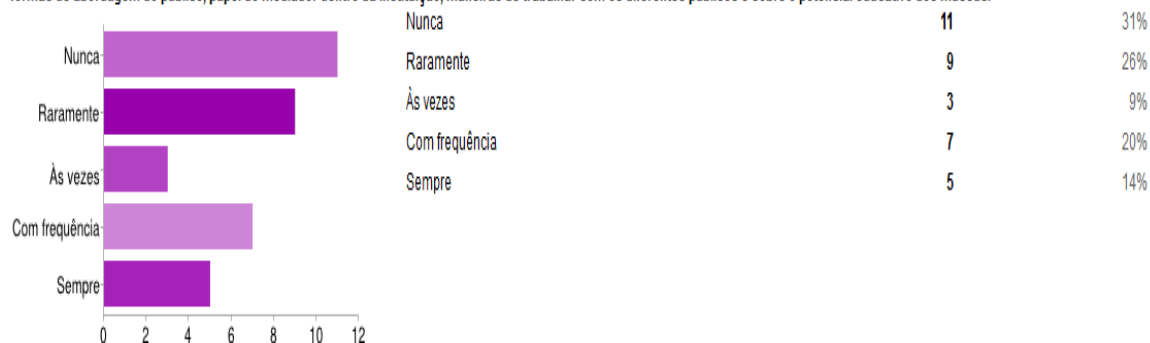
**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Sobre as instituições oferecerem aos seus mediadores ações de capacitação/formação no que diz respeito aos conteúdos das exposições vigentes, os mediadores responderam que essas ações: **26% RARAMENTE** são oferecidas, **26% SEMPRE** são oferecidas, **20% ÀS VEZES** são oferecidas, **14% COM FREQUÊNCIA** são oferecidas, **14% NUNCA** são oferecidas.

**17B- Sobre as atividades de formação/capacitação oferecidas pela instituição em que você atua, indique conforme sua opinião: - A instituição museológica/cultural em que eu atuo como mediador oferece cursos, oficinas ou outros eventos de formação/capacitação de mediadores no que diz respeito à função da mediação em si. Nesses eventos os mediadores recebem orientações sobre formas de abordagem do público, papel do mediador dentro da instituição, maneiras de**

## trabalhar com os diferentes públicos e sobre o potencial educativo dos museus.

17 - Sobre as atividades de formação/capacitação oferecidas pela instituição em que você atua, indique conforme sua opinião: - A instituição museológica/cultural em que eu atuo como mediador oferece cursos, oficinas ou outros eventos de formação/capacitação de mediadores no que diz respeito à função da mediação em si. Nesses eventos os mediadores recebem orientações sobre formas de abordagem do público, papel do mediador dentro da instituição, maneiras de trabalhar com os diferentes públicos e sobre o potencial educativo dos museus.

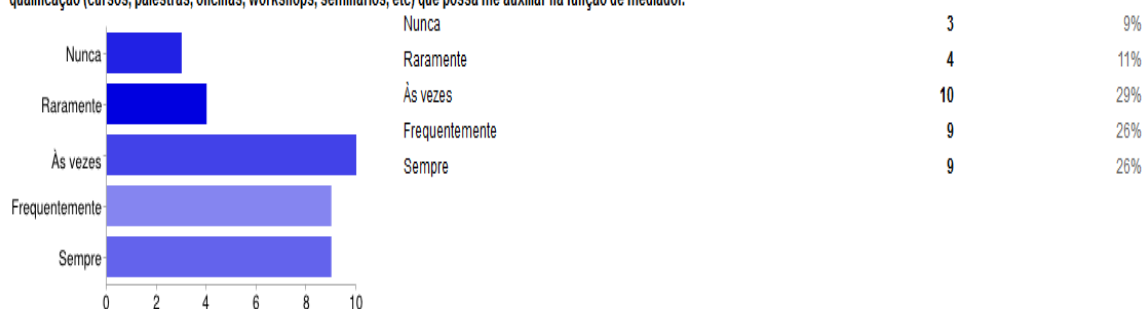


**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Quando foi perguntado aos mediadores se a instituição a que estão vinculados oferece ações de formação/capacitação de sua equipe de mediadores no que diz respeito ao papel da mediação, abordagem dos públicos e potencial educativo dos museus, eles responderam da seguinte forma: **31%** responderam que essas atividades **NUNCA** são oferecidas; **26%** responderam que são oferecidas **RARAMENTE**; **20%** disseram que são oferecidas **COM FREQUÊNCIA**, **14%** responderam que são oferecidas **SEMPRE** e **9%** responderam que esse tipo de formação é oferecida pela instituição **ÀS VEZES**.

**18 - Quanto à sua própria atitude no que diz respeito à formação/capacitação como mediador, indique conforme parecer mais adequado: - Costumo, por conta própria, buscar algum tipo qualificação (cursos, palestras, oficinas, workshops, seminários, etc) que possa me auxiliar na função de mediador.**

18 - Quanto à sua própria atitude no que diz respeito à formação/capacitação como mediador, indique conforme parecer mais adequado: - Costumo, por conta própria, buscar algum tipo qualificação (cursos, palestras, oficinas, workshops, seminários, etc) que possa me auxiliar na função de mediador.



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

No que diz respeito às próprias atitudes do sentido de buscar qualificação do seu trabalho como mediador em palestras, oficinas, seminários, cursos, etc., os mediadores responderam da seguinte forma: **29%** revelaram que buscam qualificação **ÀS VEZES**, **26%** disseram buscar **COM FREQUÊNCIA**, **26%** buscam **SEMPRE**, **11%** **RARAMENTE** buscam e **9%** **NUNCA** buscam qualificação.

As questões de número 17 e 18 trazem uma reflexão importante no que diz respeito à qualificação das equipes de mediadores atuantes em museus e instituições culturais de Porto Alegre: menos da metade (40% divididos entre 14% com frequência e 26% sempre) dos mediadores que responderam ao questionário declararam que as instituições a que estão vinculados oferecem com regularidade algum tipo de capacitação/formação no que diz respeito ao conteúdo das exposições.

Ainda que a instrução nos espaços museais se pautar pela ausência de um comportamento formal, ela consiste em uma atividade educativa. Portanto, capacitar bem os mediadores para que passem as informações aos visitantes de forma clara e fidedigna é importante.

O museu precisa ter responsabilidade sobre o que será apresentado ao público através das exposições, portanto, essas capacitações referentes a conteúdo são fundamentais. Nem sempre se pode assegurar que um mediador seja um especialista nos temas expostos. Garantir que ele tenha condições de apreender bem esses conteúdos para repassá-los ao público de forma adequada é bastante importante.

Porém, o que chama mais atenção ainda são os percentuais apresentados na segunda parte da pergunta. Essa questão fala sobre a formação/capacitação dos mediadores no que diz respeito à função da mediação em si, à abordagem com públicos diversos e ao potencial educativo dos museus.

Os resultados obtidos foram: **57%** (divididos entre **31% nunca** e 26% raramente) dos mediadores declararam que as instituições não têm o costume de oferecer capacitação regular aos seus mediadores no que diz respeito às questões mencionadas.

Uma das hipóteses que me vem à cabeça, para que os percentuais de autodeclaração dos mediadores como comunicadores e educadores não tenham sido tão expressivos, é que talvez eles não saibam que a função que eles desempenham seja estritamente a de comunicação e educação. Fato decorrente de as instituições, muitas vezes, não oficializarem essa situação.

Pode parecer uma obviedade, mas não é. Afinal, ninguém nasce sabendo. Principalmente se o mediador não é oriundo de uma área do conhecimento que estude educação patrimonial, ações educativas em museus, educação para o patrimônio, arte - educação ou qualquer assunto afim ou correlato com a educação em museus.

Quando se promove capacitações regulares para os mediadores, qualificando o seu fazer e situando-o **CLARAMENTE** dentro da engrenagem do museu, confere-se dignidade à função, valorizando aquela pessoa e o trabalho que ela desenvolve, que - de fato - é bastante importante.

Talvez isso explique o fato de a questão 18 ter revelado que os mediadores busquem regularmente (**52%** divididos entre 26% com frequência, 26% sempre) algum tipo de qualificação adicional para o seu trabalho por conta

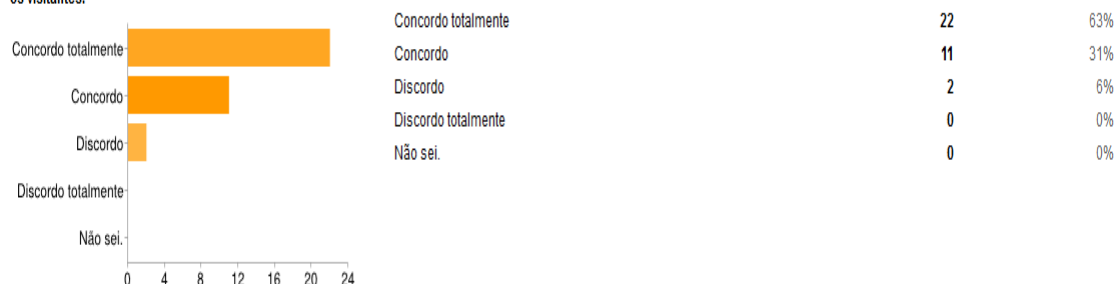
própria. Os dados levantados nessas duas questões corroboram a escrita de Ana Mae Barbosa sobre o assunto:

[...] a questão da formação para a mediação ainda não se institucionalizou no Brasil. Não temos formação específica de mediadores para atuar em museus e centros culturais.[...] Temos um campo aberto no Brasil, um campo abrangente em formação no qual se entrecruzam diferentes áreas do conhecimento. Interessante é perceber que a delimitação e o desenho desse campo vêm se configurando sobretudo de baixo para cima. Com as práticas de mediação buscam-se teorias para fundamentar as experiências e, em razão da necessidade de mediadores para a cena contemporânea, eles próprios têm se organizado em cursos de aprofundamento, e principalmente, investido em formações em serviço. (BARBOSA & COUTINHO, 2009, p.8).

As próximas questões tratam sobre a autonomia do mediador durante as visitas, sobre a pesquisa de público/coleta de impressões dos visitantes como parte do seu trabalho e sobre outras funções desempenhadas pelos mediadores.

**19 - Sobre sua autonomia durante as visitas mediadas, indique o que parecer mais adequado: - Há liberdade por parte da instituição para que eu elabore formas personalizadas de interagir com os visitantes.**

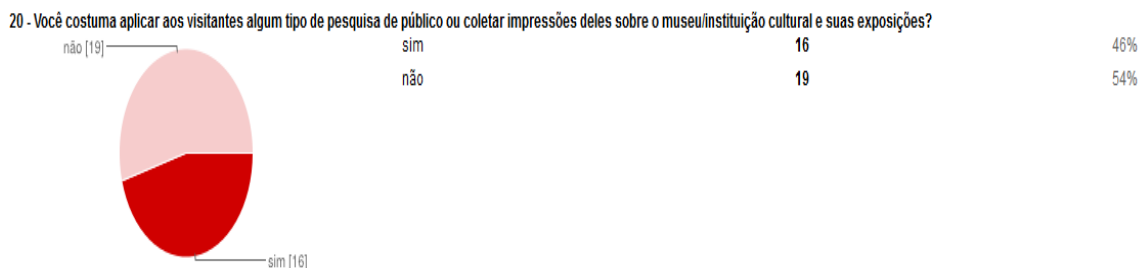
19 - Sobre sua autonomia durante as visitas mediadas, indique o que parecer mais adequado: - Há liberdade por parte da instituição para que eu elabore formas personalizadas de interagir com os visitantes.



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

Sobre a afirmação de que há liberdade para que os mediadores elaborem formas personalizadas de interação com os visitantes, os respondentes que declararam **CONCORDAR TOTALMENTE** com isso somam **63%**, os que **CONCORDAM** somam 31% e os que **DISCORDAM** somam 6% do total.

## 20 - Você costuma aplicar aos visitantes algum tipo de pesquisa de público ou coletar impressões deles sobre o museu/instituição cultural e suas exposições?



**FONTE:** Google Docs. Elaboração: Micheli P. de Souza.

**54%** dos respondentes declararam que não costumam aplicar algum tipo de pesquisa de público ou coleta de impressões dos visitantes; **46%** declararam que fazem esse tipo de pesquisa.

## 21 - Além da mediação, você desempenha alguma outra função no museu? Qual?

Questão aberta. Abaixo, apresento as respostas de quem respondeu “sim” à primeira parte da pergunta 21:

“Estagio no núcleo educativo da instituição” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando história).

“Trabalho na curadoria” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando Licenciatura em Artes Visuais e Moda).

“Administrativa e operacional” (sexo feminino, faixa etária de 37 a 41 anos, licenciada em História e cursando Políticas Públicas).

“Aux. Administrativo” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, cursando Ciências Biológicas).

“Sim, historiador” (sexo feminino, faixa etária de 26 a 30 anos, licenciada em História).

“Sim, trabalho na Secretaria do museu cuidando do pedido de materiais, orçamentos para serviços e outras funções

administrativas”. (sexo feminino, faixa etária de 26 a 30 anos, licenciada em História).

“Sim, toda preparação em torno da ação educativa” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, licenciada em História e estudante de Museologia).

“Funções variadas ligadas ao setor educativo, bem como necessidades de ordem prática do dia a dia da instituição” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, licenciado em História e cursando Bacharelado também em História).

“Museólogo” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, graduada em História e Museologia).

“Atuo com o acervo tridimensional da Reserva técnica, acervo de fotos e elaboração de projetos expográficos” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando Museologia).

“Sim, sou estagiária da Direção” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando História).

“Coordeno a equipe de estagiários que trabalha diretamente com o público” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, licenciada em História e cursando Museologia).

“Como estagiário de História, também auxilio nas demandas de pesquisa interna e externa, além de ajudar na conservação do acervo” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, Bacharel em Comunicação Social – ênfase Jornalismo e estudante de História).

“Auxiliar e desenvolver oficinas junto ao Setor Educativo; Elaborar quizz'es temáticos e responder a demandas do setor de pesquisa, quando houver” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando História).

“Desenvolvo oficinas de acessibilidade a questões administrativas do museu” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando História).

“Pesquisa; higienização de documentos históricos; auxílio na montagem/desmontagem das exposições; trabalho pedagógico com escolas” (sexo feminino, faixa etária de 31 a 36 anos, Bacharel em Direito e cursando História).

“Porteiro” (sexo masculino, faixa etária entre 26 e 30 anos, cursando técnico do meio ambiente).

“Sim. Realizo pesquisas sobre o acervo e participo ativamente na concepção e montagem de exposições” (sexo masculino, faixa etária entre 26 e 30 anos, cursando Museologia).

“Enquanto coordenadora do Setor de Ação Educativa do Museu atuo na elaboração e formatação de projetos para a setor. Participo de reuniões com outras instituições parceiras. Eventualmente apresentamos algumas ações educativas desenvolvidas pelo museu (cursos de formação, palestras). Além de realizar tarefas administrativas na instituição” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, licenciada em História).

“Salva-guarda de acervo, elaboração e montagem de exposições, pesquisa para acervo e exposições, organização de ações educativas, manutenção da infra-estrutura dos espaços expositivos do museu, recepção e atendimento a pesquisadores de diversas áreas, elaboração de projetos para melhora da infra-estrutura do museu” (sexo masculino, de 31 a 36 anos, licenciado em História).

“Conservação preventiva de acervo, pesquisa de acervo, atendimento aos pesquisadores, auxiliar no desenvolvimento de exposições e compilação e registro estatístico de visitantes” (sexo feminino, faixa etária de 26 a 30 anos, bacharel em Turismo e estudante de Museologia).

“Trabalhos em pesquisas específicas, catalogação de imagens, produção de cursos, especialmente na área de cinema” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando História).

“Atendimento a pesquisadores, elaboração de ações educativas” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, cursando História).

Um ponto positivo levantado no que diz respeito às três questões acima (19, 20 e 21) foi o fato de os mediadores terem declarado que, em maioria (94% divididos em **63%** concordo totalmente e 31% concordo), têm liberdade para personalizar suas mediações e desenvolver métodos particulares de interação com o público. É interessante contar com iniciativas próprias e com a criatividade dos mediadores nas visitas mediadas, de modo que estejam à vontade para desempenhar a sua função de maneira prazerosa e fluida. Um ponto negativo foi a declaração da maioria dos respondentes de que não aplicam pesquisa de público ou coletam impressões dos visitantes. A visita mediada seria um bom momento para levantar impressões do público sobre o serviço de mediação e o museu de modo geral. Quando se conhece bem o pensamento dos visitantes sobre as instituições é possível agir de forma a melhorar os serviços prestados cada vez mais.



Também é interessante observarmos os dados levantados na última das três questões: 17 mediadores declararam que desempenham outra(s) função(ões) nas instituições. Muitos deles ainda nos setores educativos e em atividades afins com a mediação. Porém, o que chama atenção é que grande parte desses mediadores trabalha em outras atividades que não têm uma relação imediata com as ações educativas dos museus e instituições culturais, como, por exemplo, “funções administrativas”, “conservação de acervos”, “higienização de documentos”, “porteiro”, “manutenção da infra-estrutura do museu”, entre outros. Foi mencionado neste trabalho o acúmulo de funções que muitas vezes os mediadores desempenham por falta de pessoal nas instituições. É uma realidade que esta pesquisa vem confirmar. É claro que nem sempre essa é uma situação fácil de ser revertida. Contudo, partindo do que se considera serem as melhores condições para o desempenho da função de mediador, melhor seria se esses agentes pudessem se dedicar apenas a questões que dizem respeito ao público, à comunicação e à educação em museus, que tivessem tempo de preparar suas mediações entre uma visita e outra, pesquisar sobre os grupos, elaborar suas estratégias de abordagem e não precisar atender outras demandas. Talvez, com o tempo, essa realidade possa ser efetivamente aplicada às nossas instituições.

A última pergunta deste questionário trata do papel do mediador na produção de conhecimento do visitante.

**22 - Na sua opinião, o mediador tem alguma importância na produção de conhecimento do visitante? Explane sobre seu ponto de vista no que diz respeito a essa questão.**

É uma questão aberta. Transcrevo abaixo algumas das respostas que considerei significativas para este debate, por motivos diversos:

“Sim, possui, já que este, dependendo do conteúdo de sua mediação acrescenta conhecimento ao visitante” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando Licenciatura em Artes Visuais e Moda).

“Sim, acredito que uma boa mediação é aquela que faça o visitante refletir mais sobre os objetos da exposição. É claro que isso pode ser

feito sem o mediador, por iniciativa própria do visitante; porém a presença do mediador garante que sejam feitos diferentes questionamentos que contribuem para que o público construa uma significação mais elaborada dos objetos” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, licenciada em História).

“Acredito que o mediador tem importância sim no conhecimento construído pelo visitante e mediador ao longo de uma visita mediada. Porém, isso não acontece, ou, não deve acontecer de modo impositivo e nem numa "mão só", deve acontecer em uma relação de trocas entre visitante e mediador. Sem ignorar as experiências e pré-concepções do visitante o mediador estabelece um diálogo e a partir desse diálogo se constrói um conhecimento” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, licenciada em História e estudante de Museologia).

“Sim o mediador tem uma importância na produção de conhecimento do visitante. O grau de importância pode variar pois perfil do visitante é muito diversificado, mas o mediador pode fazer com que a experiência de um visitante seja mais significativa em uma visita ao espaço expositivo” (sexo masculino, faixa etária de 26 a 30 anos, cursando Tecnologia em Sistemas para Internet).

“Sim, pois há sempre uma troca entre a exposição, o mediador e o visitante. O mediador seria, no caso dos museus e de suas exposições, o elo "falante" da instituição, já que a exposição é construída a partir das inúmeras vozes dos gestores e trabalhadores dos museus para os ouvintes/falantes (visitantes). Para tornar esse diálogo, mais do que uma conversa, e sim, uma troca, uma construção, nada melhor do que instrumentalizar seus mediadores para estabelecer, ou seja, ouvir e falar, com os públicos” (sexo feminino, faixa etária de 26 a 30, graduada em História e Museologia).

“Sim uma boa mediação pode fazer com que a experiência do visitante seja muito mais proveitosa” (sexo masculino, faixa etária entre 26 a 30 anos, cursando Museologia).

“Para mim, o mediador possui um papel fundamental na produção do conhecimento do visitante. De maneira geral, as pessoas que visitam os museus não tem o hábito de ler os textos e não tentam compreender a exposição sozinha. Dessa forma, é através do diálogo com o mediador e da problematização que este faz do espaço que o visitante constroi suas relações e significa, ou não, a visita ao museu” (sexo feminino, faixa etária entre 26 a 30 anos, licenciada em História e cursando Museologia).

“O mediador tem total responsabilidade na correção de informações equivocadas; mais do que isso deve ter sensibilidade para perceber quando uma intervenção é necessária para tornar a visita mais significativa para o visitante; e também não deve ser inconveniente repetindo informações óbvias ou de conhecimento prévio deste ; diagnosticar a real necessidade de cada um. No que diz respeito a grupos maiores, o mediador tem um papel ainda maior a desempenhar. Acredito que a produção de conhecimento deve ser bilateral(mediador/visitante): trocar experiências, dialogar e ressignificar os objetos expostos” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando História).

“Com certeza tem, pois muitas vezes o visitante apenas olha, mas não lê ou absorve o conteúdo que desejamos mostrar; daí a importância do mediador, de conduzir o visitante, mostrando aquilo que ele não consegue enxergar” (sexo feminino, faixa etária entre 31 e 36 anos, bacharel em Direito e estudante de História).

“o mediador é a pessoa que está na linha de frente da produção de conhecimento em relação ao visitante sem ele o visitante apenas passa pelo museu” (sexo masculino, faixa etária entre 26 e 30 anos, cursando técnico do meio ambiente).

“Em até certo ponto sim. Falo isso do ponto de vista de uma instituição histórica, pois algumas vezes os visitantes/estudantes necessitam de uma visão/abordagem mais ampla e dinâmica a respeito de alguns conteúdos, que por sua vez na escola eles têm pouco contato. Por outro lado, não sou historiador nem estudante de história e meu nível de conhecimento se baseia mais na cultura material do que propriamente nos fatos históricos” (sexo masculino, faixa etária entre 26 e 30 anos, cursando Museologia).

“O visitante apreenderá conhecimentos acerca da temática de uma exposição/mostra conforme seu modo de ver o mundo, suas experiências de vida, suas aspirações e sua formação intelectual formal, informal ou não-formal. De todo modo, o mediador pode interferir no modo como o visitante apropria-se das informações contidas numa exposição, ainda que não queira. Pois sabemos que a busca pela neutralidade ou imparcialidade é utópica. Há uma tomada de posição por parte do mediador com relação ao(s) conteúdo(s) que norteia(m) a exposição. Assim, tendo em vista o papel social e educativo do museu na sociedade contemporânea, creio que o mediador pode e deve contribuir para a diminuição do preconceito, do etnocentrismo, em se tratando de exposições sobre povos formadores de uma sociedade (africanos, ameríndios, europeus, asiáticos, etc.), por exemplo” (sexo feminino, faixa etária de 26 a 30 anos, licenciada em História).

“É claro que, muitas vezes, os visitantes saem informados sobre formas de produção artísticas, contexto histórico das obras, biografia do artista etc, mas são informações dadas conforme sua relevância e conforme as dúvidas dos visitantes. No entanto, não é esse o conhecimento que o mediador quer passar, afinal ele não é um professor e tampouco objetiva ensinar algo aos visitantes. A questão é que a partir de suas intervenções durante a visita, os visitantes são chamados a interpretar, relacionar e sentir as obras e isso certamente produz um conhecimento, não em uma perspectiva conteudista e sim em uma perspectiva de experimentação e de convivência. Então sim, o mediador tem importância na produção de conhecimento do visitante” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, cursando Letras).

“Com base na premissa de que a mediação possui por intento interagir e comunicar-se com o público, a partir de uma narrativa dialógica, dados são apresentados, a informação torna-se latente, contudo a produção de conhecimento está passível à interpretação do receptor, de acordo com suas aspirações” (sexo feminino, faixa etária entre 26 e 30 anos, bacharel em Turismo e estudante de Museologia).

“O contato com o público, essencialmente aquele estabelecido com os visitantes que demonstram interesse pela mediação, é uma experiência importantíssima tanto para o mediador quanto para o público. Inúmeras vezes, os próprios visitantes são aqueles que destacam a importância do mediador no espaço, auxiliando-os no clareamento de ideias antes vagas em suas mentes. Seja como for, o objetivo de uma mediação está sempre a serviço da produção do conhecimento, das duas partes, e ao desenvolvimento de uma visão mais ampla do diálogo que é estabelecido entre a obra do artista com o seu espectador. Além disso, discussões acerca de aspectos específicos (como materiais ou técnicas) ou globais (como interesses filosóficos que surgem durante a visita) baseados nas obras expostas, são de grande auxílio para as minhas pretensões futuras enquanto estudante de artes visuais e mesmo enquanto artista” (sexo feminino, faixa etária até 25 anos, superior incompleto em Letras e cursando Artes Visuais).

“O mediador muitas vezes é peça chave nesse processo de produção do conhecimento, porém isso não se dá no sentido de que ele é o portador de uma informação que o público não tem e, desse modo, o conhecimento seria a reprodução ou internalização dessa informação. Pelo contrário, o mediador atua no sentido de dar oportunidade ao público, por meio de suas abordagens e de seu saber, de experimentar sua própria capacidade perceptiva e interpretativa. O trabalho do mediador, nesse sentido, se realiza nessa descoberta do público por si mesmo” (sexo masculino, faixa etária até 25 anos, em permanência após a licenciatura em História).

A partir da análise feita sobre a última questão desta pesquisa, podemos inferir que o mediador em museus e instituições culturais em Porto Alegre, em sua maioria, tem uma posição muito clara, coerente e bem fundamentada sobre o seu papel na formação de conhecimento do visitante. O nível de argumentação desses agentes, quando solicitados a dissertar sobre a sua função e as potencialidades encerradas em sua atuação, é em geral, bastante animador.

Também apareceram nas respostas algumas posições que eu consideraria “perigosas” como as que sustentam que o mediador “acrescenta” conhecimento ao visitante, como se este fosse um recipiente vazio e que alguém pudesse ir lá e encher de conteúdo. O visitante não é um recipiente vazio e isso deve estar muito claro para o mediador.

É sempre importante levar em consideração que o público tem uma visão de mundo constituída previamente, muitas vezes terá algum conhecimento sobre o que está exposto e possui experiências que vão possibilitar que ele elabore seu conhecimento de forma muito pessoal.

Outra dessas posições “perigosas”, a meu ver, está em pensar que se pode “conduzir o visitante, mostrando aquilo que ele não consegue enxergar”. A mediação não pode ser uma “condução” a partir da visão do mediador e nem deve ser impositiva. O visitante vai enxergar aquilo que ele puder, da forma como conseguir elaborar.

Ainda dentre as opiniões que convencionei aqui chamar de “perigosas” está a que superestima o papel do mediador, como se fosse totalmente responsável pela produção de conhecimento do visitante, ignorando completamente o papel deste último como também agente no processo educativo.

Minorizar a capacidade do visitante de captar as exposições sem o auxílio da mediação é uma posição arriscada e que pode fazer com que o visitante não aproveite a mediação como poderia: “o mediador é a pessoa que está na linha de frente da produção de conhecimento em relação ao visitante sem ele o visitante apenas passa pelo museu”. Não penso que seja assim.

É preciso ter sensibilidade para saber como e quando intervir. Algumas pessoas precisam fazer suas elaborações em silêncio ou sozinhas e podem muito bem fazer uma visita bastante proveitosa sem a presença de um mediador. Não se pode obrigar uma pessoa a ouvir uma explicação se ela não quiser. Muitas vezes o visitante demonstrará isso fisicamente. Um bom mediador também é aquele capaz perceber isto.

O papel do mediador é potencializar essa experiência de visita - quando for de acordo de ambas as partes - oferecendo outros pontos de vista sobre o tema exposto, fazendo conexões que só nascem do diálogo e auxiliando o processo - que é pessoal - de produção de conhecimento do visitante.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sem sombra de dúvidas algumas das sensações mais gratificantes e mais prazerosas que a graduação em Museologia permitiu que eu experimentasse foram as advindas das oportunidades que tive de trabalhar como mediadora.

Durante algumas ocasiões eu cheguei a trabalhar dois turnos corridos atendendo grupos de visitantes em exposições de muita procura pelo público, o que – física e mentalmente – é bastante extenuante. Eu saía do museu sem voz, exausta, com dor de cabeça, mas com um sorriso imenso nos lábios, muitas vezes emocionada.

O tempo que foi dedicado a aprender sobre a exposição e sobre os grupos e a procurar exemplos e recursos que aproximassem os conteúdos expostos ao cotidiano dos visitantes surtiu efeito e fez com que a pessoa - que também dedicou seu tempo para conversar comigo – fosse tocada de alguma forma pelo que eu disse durante a visita. Reconhecer isso é uma sensação indescritível.

Sentir um abraço apertado por parte do visitante, juntamente com um “muito obrigada” ou ver um outro voltar no dia seguinte porque ficou pensando naquilo que nós conversamos ontem e quer ver a exposição de novo, receber a mesma professora pela ‘enésima’ vez na exposição com turmas diferentes, porque gostou tanto da visita mediada que deseja que todas as turmas tenham a oportunidade de experimentá-la, ouvir o visitante te ensinar algo novo que tu vais poder repassar aos próximos grupos ou perceber que o visitante tímido levou embora discretamente um jornal com a programação de cinema porque eu disse durante a visita que um filme em cartaz ajudaria a compreender melhor uma tal situação exposta na visita não tem preço. Mesmo.

Certamente foram essas experiências (entre tantas mais) que me levaram a perceber, na prática, o quão significativa pode ser a experiência de mediação em museus e instituições culturais.

Também pude perceber, através de experiências próprias ou de colegas de mediação que algumas situações observadas não eram um caso isolado meu ou dos meus conhecidos. Comecei também a observar as visitas mediadas e a atuação dos mediadores quando estava como visitante em algumas exposições e algumas questões começaram a criar movimento em meus pensamentos de estudante de Museologia.

Quando decidi, por afinidade pessoal com o tema de Educação em Museus e particularmente com questões referentes à Mediação, passar a atuar como uma pesquisadora do assunto para este trabalho, esbarrei em uma circunstância complicadora: a bibliografia específica sobre o tema é escassa, sobretudo no Brasil.

Não desisti do tema e continuei buscando referências justamente por considerar que mais trabalhos na área são necessários. Precisei mudar de estratégias para tratar do assunto deste trabalho algumas vezes, ora por força maior, ora por tentar ajustar o tipo de abordagem do tema para que eu conseguisse tratar dos pontos que considero relevantes de forma adequada.

Acredito que o Mediador carrega na sua função um potencial imenso e que, por isso, merece que mais pesquisas sobre o assunto surjam, fomentando discussões sobre a função deste agente nas instituições museológicas, ajudando no entendimento e na valorização do seu trabalho. Portanto, poderia também intitular este capítulo “Considerações Iniciais”, já que este trabalho tem caráter de diagnóstico e um dos meus objetivos é que ele sirva de mote para o aprofundamento de questões suscitadas aqui em trabalhos futuros a serem realizados por mim – quem sabe – ou por outros colegas da área.

Algumas questões levantadas por esta pesquisa que eu considero merecedoras de um debate mais aprofundado são aquelas referentes à formação/capacitação de mediadores, à autopercepção do mediador como um agente de comunicação e educação das instituições, ao desempenho de tarefas que não fazem parte da esfera educativa das instituições por parte dos mediadores, ao caráter transitório da função, ao uso de recursos e estratégias que facilitem a comunicação com públicos diversos, ao papel do mediador

como facilitador nos processos de produção de conhecimento do visitante, entre outros fatores.

Foi animador perceber o quanto os mediadores envolvidos na pesquisa se mostraram, em maioria - sobretudo nas questões dissertativas do questionário -, conscientes da sua função dentro das instituições no que diz respeito ao seu papel como facilitadores de um processo educativo baseado na dialogicidade e na troca de experiências com os visitantes.

O que fica vago, a meu ver, é a institucionalização desse 'saber fazer' dos mediadores pelas instituições. Falta situar claramente o papel destes agentes dentro da engrenagem dos museus, fornecendo subsídios para que possam exercer plenamente o potencial contido no seu trabalho. Por vezes, como observa Ana Mae Barbosa (2008) o ato de não designar o mediador com um Educador 'rouba' um pouco da dignidade da sua função.

A prática me deu indícios, os relatos de outros mediadores reforçaram, os autores pesquisados corroboraram e esta pesquisa confirmou a escassez de aplicações de programas regulares de capacitação e formação de mediadores pelas nossas instituições, de modo geral. Sobretudo no que diz respeito à oferta de aprofundamento teórico aos mediadores sobre questões de comunicação e educação em museus.

Alguns relatos neste trabalho deram conta de que em grande parte das vezes a construção do 'saber mediar' se dá por conta própria, com os mediadores lendo e observando os 'mais velhos' atuando (esse tipo de 'apadrinhamento' pelos mediadores mais experientes aos mais 'novos' como 'formação' na função é muito comum). É interessante até certo ponto que exista essa pró-atividade por parte do mediador em aprender a mediar, mas também eu entendo que isso pode gerar algumas distorções e confusões em situar a sua atuação nas instituições.

Um fato muito claro para mim, e que o trabalho só veio confirmar, é que a função de mediação carrega em si potencialidades imensas que, se bem aproveitadas, são de grande valia às nossas instituições. É preciso voltar o olhar para os nossos mediadores, procurar fomentar e desenvolver ao máximo



todo o potencial inerente ao trabalho desses agentes que têm o privilégio de tratar tão de perto com o público. A rigor, são, dentre os trabalhadores em museus, aqueles que mais têm contato e proximidade com os visitantes. Este é o cada vez mais determinante dentre os motivos do fazer museológico: o público.

## REFERÊNCIAS

ALEXANDER, Edward Porter & ALEXANDER, Mary. **Museums in motion**: an introduction to the history and functions of museums. Rowman Altamira, 2008.

BARBOSA, Ana Mae. Educação em Museus - termos que revelam preconceitos. **Revista Museu**, 2008. Disponível em: <http://www.revistamuseu.com.br/18demaio/artigos.asp?ano=2008>. Acesso em novembro de 2012.

\_\_\_\_\_. COUTINHO, Rejane Galvão (orgs.). **Arte/educação como mediação cultural e social**. São Paulo: Ed. UNESP, 2009.

BRUNO, Cristina. **Museus e Patrimônio Universal**. IN V Encontro do ICOM BRASIL, Anais, Fórum dos Museus de Pernambuco. Recife, maio de 2007.

CÂNDIDO, Manuelina Maria Duarte. Ondas do pensamento museológico brasileiro. **Cadernos de Sociomuseologia - nº 20**. Lisboa, ULHT, 2003.

CURY, Marília Xavier. A Cultura da Avaliação. In: **Exposição**: concepção, montagem e avaliação. 1ªed., São Paulo: Annablume Editora, 2005 a.

\_\_\_\_\_. **Comunicação e Pesquisa de Recepção**: uma perspectiva teórico-metodológica para museus. História, Ciências e Saúde – Manguinhos, Rio de Janeiro, 2005 b.

\_\_\_\_\_. **Exposição, comunicação museológica e pesquisa de recepção**: um desafio para todos. Revista Museologia Hoje, n.2, 2008.

DESVALLÉES, André; MAIRESSE, François (orgs). **Conceptos Claves de Museología**. ICOM, 2010.

FONSECA, Vilma Jhovana Ramirez. **Os Museus e a Globalização**. Revista Museu, 2002. Disponível em: [http://www.revistamuseu.com.br/artigos/art\\_.asp?id=1116](http://www.revistamuseu.com.br/artigos/art_.asp?id=1116). Acesso em novembro de 2012.

FREIRE, Paulo; MACEDO, Donaldo. **Alfabetização**: leitura do mundo, leitura da palavra. São Paulo: Paz e Terra, 1990.

\_\_\_\_\_. **Professora sim, Tia não.** Editora Olho D'água. São Paulo, 1994.

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS. **Guia brasileiro de museus.** Brasília: IBRAM, 2011.

JULIÃO, Letícia. Apontamento sobre a História do Museu. **Caderno de diretrizes museológicas. 2.ed..** Brasília: MinC/IPHAN/DEMU, 2006. p. 19-32

LEWIS, Geoffrey. O Papel dos Museus e o Código de Ética Profissional. IN Boylan, Patrick J. (ed). **Como Gerir um Museu: Manual Prático.** ICOM, 2004.

MAIRESSE, François. **Le musée inclusif et la museology mondialisée.** In: Petrópolis: ICOFOM LAM, 2012.

MARANDINO, Martha (org). **Educação em museus: a mediação em foco.** FEUSP, São Paulo, 2008.

MCALLISTER, James. The Virtual Laboratory. IN Schramm, Helmar; Schwarte, Ludger & Lazardzig, Jan. Collection, laboratory, theater: **scenes of knowledge in the 17th century.** Walter de Gruyter, 2005.

MEZARGORA, Matteo; RODARI, Paola. Mediadores em museus e centros de ciência: Status, papéis e capacitação. Uma visão geral europeia. In: **Diálogos & Ciência Mediação em museus e centros de ciência.** Org/Luisa Massarani, Matteo Mezargora, Paola Rodari. Museu da Vida/Fundação Oswaldo Cruz, 2007.

PEREIRA, Marcelle Regina Nogueira. **Educação Museal: entre dimensões e funções educativas: a trajetória da 5ª Seção de Assistência ao Ensino de História Natural do Museu Nacional,** 2010. 180p. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio do Centro de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO e do Museu de Astronomia e Ciências Afins – MAST, Rio de Janeiro, 2010.

RAMOS, Francisco Régis Lopes. **A Doação do Objeto – O museu no ensino de História.** Chapecó: Argos, 2004.

SANTOS, Maria Célia Teixeira Moura. Museu e Educação: conceitos e métodos. In: **Encontros Museológicos – reflexões sobre a museologia, a educação e o museu**. Rio de Janeiro. Minc/IPHAN/DEMU, 2008.

## APÊNDICE A – ROTEIRO DE TRIAGEM TELEFÔNICA

**Abordagem:** Peço para falar com o responsável pelo Museu ou o responsável pelas Ações Educativas da Instituição. Quando transferem:

**Apresentação:** “Olá, meu nome é Micheli e eu sou estudante de Museologia. Estou realizando como parte do meu Trabalho de Conclusão de Curso uma pesquisa que visa, ao final do trabalho, saber qual é o perfil do mediador em museus na cidade de Porto Alegre. Nesse momento, estou fazendo uma triagem das instituições. Poderia fazer algumas perguntas?”

### Perguntas:

- 1) A instituição possui um serviço de visitas mediadas ou alguém que receba e acompanhe os visitantes?

Se a resposta for SIM:

- 2) Quantas pessoas trabalham nessa função?

Se a resposta for MENOS DE DOIS

Eu agradeço muito a sua disponibilidade de conversar comigo por telefone, porém, para fins de limitar o universo de pesquisa, há um número mínimo de mediadores estipulado para que a instituição entre como uma das pesquisadas, que são três pessoas. Mais uma vez, muito obrigada.

Se a resposta for DOIS OU MAIS:

- 3) Eu poderia enviar à instituição, por e-mail, um link do questionário que elaborei para a minha pesquisa, para que os mediadores respondam? É um questionário breve e objetivo, simples de ser respondido e isso não deverá tomar muito tempo.

Feita a combinação, parte-se para a próxima etapa.

## APÊNDICE B – CARTA DE APRESENTAÇÃO

Prezado (a),

Atualmente o papel dos museus como lugares de educação é amplamente discutido. As instituições museológicas têm, em si, a capacidade de serem espaços de trocas de experiências, de desnaturalização do cotidiano e por isso mesmo locais propícios ao debate e à construção de saberes.

E em grande parte das vezes, é aos setores educativos dos museus que cabe o desafio de fazer uma aproximação com o seu público.

Sob essa perspectiva - não raro - temos a figura do Mediador como a interface humana das instituições museológicas que mais se aproxima desse público, tendo a possibilidade de dialogar - de fato – com os visitantes, e principalmente, de ouvi-los. Caracterizando-se assim, como uma figura que desempenha uma função importante nos museus.

Nesse sentido, procuro investigar qual é o perfil e o modo de atuação daqueles que atualmente trabalham como mediadores nos museus e instituições culturais da nossa cidade.

Esta pesquisa, **Entre o Templo e o Fórum: O Perfil do Mediador em Museus na Cidade de Porto Alegre**, é parte integrante do trabalho que estou desenvolvendo para a conclusão do curso de graduação em Museologia pela UFRGS e será desenvolvida mediante a aplicação de um questionário enviado a todas as instituições museológicas da cidade de Porto Alegre que declararam ter um serviço de visitas mediadas para que repassem aos seus mediadores.

Um dos objetivos do trabalho é que essa forma de autoconhecimento e reconhecimento possa auxiliar na compreensão e valorização da função do mediador, e possa trazer uma conseqüente reflexão sobre como o serviço de mediação é realizado nos nossos museus, ajudando - quem sabe - a aperfeiçoá-lo ainda mais.

Esclareço que não há interesse na identificação do respondente nem da instituição a que está vinculado, uma vez que os dados interessam somente como elementos de pesquisa. Esteja certo(a) que a sua participação será muito importante para o sucesso dessa proposta. Ao final do trabalho comprometo-me em dar retorno às instituições museológicas participantes sobre os resultados desta pesquisa.

O questionário se encontra em anexo a este documento. Agradeço antecipadamente toda a atenção e disposição.

**Micheli Pereira de Souza**

Estudante do curso de graduação em Museologia

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Contato: micheli.ps@hotmail.com / (51) 9624 1790

## APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO ONLINE

Link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dGIOQIFYb3pfamNqMnITZ0p hS1ZkRmc6MQ>

Elaborado por Micheli Pereira de Souza.

### **Perfil do Mediador em Museus na Cidade de Porto alegre**

Prezado (a), Atualmente o papel dos museus como lugares de educação é amplamente discutido. As instituições museológicas têm, em si, a capacidade de serem espaços de trocas de experiências, de desnaturalização do cotidiano e por isso mesmo locais propícios ao debate e à construção de saberes. Em grande parte das vezes, é aos setores educativos dos museus que cabe o desafio de fazer uma aproximação com o seu público. Sob essa perspectiva - não raro - temos a figura do Mediador como a interface humana das instituições museológicas que mais se aproxima desse público, tendo a possibilidade de dialogar - de fato – com os visitantes, e principalmente, de ouvi-los. Caracterizando-se assim, como uma figura que desempenha uma função importante nos museus. Por isso interessa nessa pesquisa - que faz parte do meu Trabalho de Conclusão de Curso - saber quem é e como trabalha o mediador em museus na nossa cidade. Para isso foram formuladas, nesse questionário, algumas questões que vão ajudar a construir esse perfil. Sua colaboração em respondê-lo é essencial. A idéia é que essa forma de autoconhecimento e reconhecimento possa ajudar a compreender e valorizar a função do mediador e possa trazer uma consequente reflexão sobre como o serviço de mediação é realizado nos nossos museus, ajudando - quem sabe - a aperfeiçoá-lo ainda mais. Esclareço que não há interesse na identificação do respondente nem da instituição a que está vinculado, uma vez que os dados interessam somente como elementos de pesquisa. Esteja certo(a) que a sua participação será muito importante para o sucesso dessa proposta. Agradeço, desde já, pela sua colaboração. Atenciosamente, Micheli Souza Graduanda em Museologia/UFRGS

\*Obrigatório

**1 - Sexo: \***

feminino

masculino

**2 - Faixa etária: \***

até 25 anos

26 a 30 anos

31 a 36 anos



37 a 41 anos

mais de 41 anos

**3 -Qual o seu grau de escolaridade? \***

ensino fundamental incompleto

ensino fundamental completo

ensino médio incompleto

ensino médio completo

ensino técnico

ensino superior incompleto

ensino superior completo

pós-graduação

mestrado

doutorado

**3.1 - Se possui ensino superior (ainda que incompleto), qual a sua formação? Se possuir mais de uma graduação, por favor, indique.**

**3.2 - Se ainda está na graduação, qual o semestre?**

primeiro

segundo

terceiro

quarto

quinto

sexto

sétimo

oitavo

Outro:

**3.3 - Estuda em universidade:**

pública

particular

**4 - Seu estado civil: \***

solteiro

casado

divorciado/desquitado

viúvo

Outro:

**5 - Qual sua participação financeira dentro da família? \***

responsável majoritário pelas despesas da família

contribui parcialmente

depende e recebe ajuda de familiares

Outro:

**6 - No que diz respeito à sua busca por manter-se informado, das seguintes fontes listadas abaixo você recorre à: \***

nunca    raramente    às vezes    com frequência    sempre

Internet

Televisão

Rádio

Jornais

Revistas

**7 - Indique seu grau de preferência em relação a cada um dos interesses culturais listados abaixo: \***

Gosto muito    Gosto    Gosto pouco    Detesto    Não sei

Museus

Exposições

Cinema

Teatro

Literatura

Música

Dança

Artes Visuais

**8 - O que você entende por mediação em museus? \***

**9 - Há quanto tempo atua como mediador? \***

até 6 meses

de 6 meses a 1 ano

mais de um ano

Outro:

**10 - Já havia atuado como mediador em outra instituição museológica/cultural antes da atual? \***

sim

não

**11 - Quantas horas por semana você atua como mediador? \***

até 20 horas semanais

de 20 a 30 horas semanais

mais de 30 horas semanais

Outro:

**12 - Qual o seu vínculo com a instituição museológica em que atua? \***

estagiário remunerado

estagiário curricular não-remunerado

bolsista

voluntário

funcionário com carteira assinada

freelancer

Outro:

**13 - Para você é função de um mediador: \***

Concordo totalmente    Concordo    Discordo    Discordo totalmente  
 Não sei opinar

Recepcionar os visitantes, orientando-lhes sobre a conduta na visitaçãõ.

Fornecer aos visitantes explicações sobre o conteúdo das exposições.

Propor, a partir das narrativas expositivas, um diálogo com os visitantes, procurando, em conjunto com eles, dar sentidos aos conteúdos expostos.

Atuar como um educador, na medida em que o museu se configura em um espaço de construção de saberes.

Preservar os bens culturais expostos no museu, orientando o público sobre como se portar dentro das instituições, muitas vezes coibindo comportamentos inadequados.

Atuar como um comunicador, à medida em que emite ao público informações sobre o museu e as exposições.

**14 - Você considera que o conhecimento específico da sua área pode contribuir na mediação? \***

sim

não

**15 - Você costuma fazer algum tipo de preparação antes de receber os visitantes? \***

sim

não

**15.1 - Se sim, que tipo de preparação?**

**16 - Você costuma utilizar algum recurso adicional nas suas mediações? \***

sim

não

**16.1 - Em caso afirmativo, que tipo de recurso?**

**17 - Sobre as atividades de formação/capacitação oferecidas pela instituição em que você atua, indique conforme sua opinião: \***

Nunca Raramente Às vezes Com frequência Sempre

A instituição museológica/cultural em que eu atuo como mediador oferece cursos, oficinas ou outros eventos de formação/capacitação de mediadores no que diz respeito aos conteúdos das exposições. Nesses eventos os mediadores recebem orientações específicas sobre o tema e os conteúdos abordados nas exposições, de modo que estejam aptos a fornecer informações fidedignas aos visitantes.

A instituição museológica/cultural em que eu atuo como mediador oferece cursos, oficinas ou outros eventos de formação/capacitação de mediadores no que diz respeito à função da mediação em si. Nesses eventos os mediadores recebem

orientações sobre formas de abordagem do público, papel do mediador dentro da instituição, maneiras de trabalhar com os diferentes públicos e sobre o potencial educativo dos museus.

**18 - Quanto à sua própria atitude no que diz respeito à formação/capacitação como mediador, indique conforme parecer mais adequado: \***

Nunca Raramente Às vezes Frequentemente Sempre

Costumo, por conta própria, buscar algum tipo qualificação (cursos, palestras, oficinas, workshops, seminários, etc) que possa me auxiliar na função de mediador.

**19 - Sobre sua autonomia durante as visitas mediadas, indique o que parecer mais adequado: \***

Concordo totalmente Concordo Discordo Discordo totalmente  
Não sei.

Há liberdade por parte da instituição para que eu elabore formas personalizadas de interagir com os visitantes.

**20 - Você costuma aplicar aos visitantes algum tipo de pesquisa de público ou coletar impressões deles sobre o museu/instituição cultural e suas exposições?**

\* sim

não

**21 - Além da mediação, você desempenha alguma outra função no museu? Qual? \***

**22 - Na sua opinião, o mediador tem alguma importância na produção de conhecimento do visitante? Explane sobre seu ponto de vista no que diz respeito a essa questão. \***