

Daniela Pinto Ferreira

Licenciatura em História, variante de Arqueologia, pela Faculdade de Letras do Porto concluída em 1994. Pós-Graduação em Museologia na Faculdade de Letras do Porto, concluída em 1996 e Pós-Graduação em Gestão Cultural promovida pela Associação Empresarial de Portugal, Instituto Politécnico do Porto e Associação Portuguesa de Museologia, concluída em 2003. Exerce, actualmente, funções no Departamento de Arquivos da Câmara Municipal do Porto (Divisão de Arquivo Histórico), com a categoria de Técnica Superior de Serviço Educativo. Nomeada responsável pelo sector da Extensão Cultural e Educativa do Arquivo Histórico em 2002. Nomeada Responsável da Qualidade da Divisão de Arquivo Histórico desde 2006, ano de implementação do Sistema de Gestão de Qualidade no Departamento de Arquivos da Câmara Municipal do Porto.

GESTÃO DA QUALIDADE EM MUSEUS. A APLICAÇÃO DA NORMA NP EN ISO 9001: 2008

Daniela Pinto Ferreira

Resumo

ISO é um prefixo grego que significa “igual”. Regra geral, a sigla ISO é associada à identificação do Organismo Internacional de Normalização, responsável pela emissão de regulamentos reconhecidos a nível mundial, cujo principal objectivo é servirem de referencial comum para facilitar relações. É esta a entidade responsável pela emissão da norma 9001:2008, cuja aplicação a uma instituição museológica é o objecto de estudo do poster apresentado.

Apresenta-se uma breve resenha sobre o enquadramento teórico do conceito Qualidade, a fundamentação que esteve na base da pesquisa efectuada e a metodologia desenvolvida. Segue-se o resultado do diagnóstico efectuada aos museus municipais do Porto. Por fim, reforçam-se algumas das conclusões extraídas ao longo da investigação, apontando sugestões e direcções, aspirando particularmente a realização de projectos futuros que possam detalhar e aprofundar a melhoria da gestão de instituições museológicas.

Palavras-chave: Gestão, Museu, Qualidade, NP EN ISO 9001:2008

Abstract

ISO is a Greek prefix that means “equal”. Normally, the acronym ISO is associated with the International Organization for Standardization that formulates global regulations whose main goal is to facilitate relationships. It was this organization that created the norm 9001:2008, whose implementation in a museum is the goal of this dissertation.

On poster, there is a brief overview about the theoretical ideas behind the concept of “Quality”, the results of the diagnosis done in the Oporto city public museums are presented. At last, some of the conclusions of this research are more deeply analyzed, and some suggestions are given for future projects in the area of quality and management of museums.

Keywords: Management, Museum, Quality, NP EN ISO 9001:2008

GESTÃO DA QUALIDADE EM MUSEUS

A aplicação da Norma NP EN ISO 9001: 2008

Daniela Pinto Ferreira, Dissertação de Mestrado (2009), Departamento de Museologia, FLUP, PORTO

danielateirreira@cm-porto.pt

1. INTRODUÇÃO

Para que serve um Sistema de Gestão da Qualidade?

O principal objectivo é assegurar a qualidade dos serviços prestados, satisfazendo as necessidades implícitas e explícitas de todas as partes interessadas, através da organização e melhoria contínua das operações da instituição.

Qualidade – grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas (1).

Sistema – conjunto de partes que interagem e se interdependem, formando um todo único com objectivos e propósitos em comum, efectuando sinergicamente determinada função (2).

Gestão – conjunto de actividades coordenadas para dirigir uma organização. É o lado do planeamento, mais do que o controlo, que a torna atractiva (3).

2. FUNDAMENTAÇÃO

Contexto Actual:

- Promulgação da lei-Quadro dos Museus Portugueses
- Legislação sobre gestão por objectivos na Administração Pública
- Publicação de ensaios em áreas precursoras na implementação de métodos de gestão (gestão de colecções, marketing, estudo de públicos)

Problemática de base:

- O modelo actual de gestão dos museus municipais é suficiente para dar resposta às expectativas dos clientes?
- Como é que a Norma NP EN ISO 9001:2008 pode ser aplicada a museus?

Pretendeu-se contribuir para uma maior sensibilização para a Qualidade entre todos os profissionais dos museus, através da apresentação de uma norma orientadora, reconhecida a nível internacional.

3. METODOLOGIA

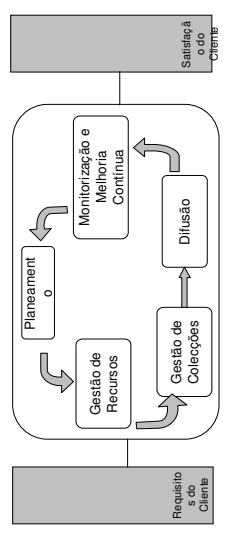
Foi privilegiado o estudo de caso para explorar uma situação precursora e indicativa.

Objectivos Específicos: elaborar um modelo de diagnóstico fornecer directrizes para a implementação da norma ISO

Técnicas de recolha de dados: Observação directa / Reuniões de trabalho
Análise de fontes
Aplicação de uma grelha de diagnóstico

4. ANÁLISE

A norma ISO fomenta a gestão por objectivos e a adopção de uma abordagem por processos. Para um funcionamento eficaz, a organização necessita de identificar e gerir numerosas actividades que estão interligadas. A utilização dos recursos de que dispõe e o processamento de um conjunto de actividades encadeadas por uma combinação de "entradas" e "saídas", configuram o modelo de "abordagem por processos", através do qual é possível a gestão de todas as áreas.



5. CONCLUSÃO

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade é possível se estiverem reunidas algumas condições:

- O empenho da Gestão de Topo na definição da Política e Objectivos da Qualidade
- O conhecimento sobre as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas
- A disponibilidade para a introdução de novas metodologias de trabalho:
 - Maior grau de autoridade e, conseqüentemente, de responsabilidade dos colaboradores
 - Valorização do trabalho em equipa
 - Aposta no aumento das competências dos recursos humanos
 - Criação de processos de produção transversais à organização
 - Definição de indicadores sobre a eficiência e a eficácia
 - Recolha de dados sistematizada, com vista à tomada de decisões e à melhoria contínua
 - Acções de prevenção de Não-Conformidades e eliminação das suas causas

As principais dificuldades estarão relacionadas com:

- A complexidade das estruturas hierárquicas
- A escassez de recursos
- A sobrecarga de medidas burocráticas
- A incapacidade de alguns colaboradores em se associarem aos interesses gerais da organização

Erros a evitar na fase de implementação:

- Proceder com excessiva rapidez
- Pensar-se que a "operação qualidade" resolverá todos os problemas
- Dissociar a Qualidade da gestão participativa

6. BIBLIOGRAFIA

- (1) NP EN ISO 9000: 2005. *Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário*. Portugal: IPQ
(2) OLIVEIRA, J. Otávio (org.). – *Gestão da qualidade: tópicos avançados*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. 243p. ISBN 85-221-0386-0
(3) KAVANAGH, Gaynor Ed. - *Museum provision and professionalism*. London and New York: Routledge, 1994. 331p. ISBN 0-415-11261-8. (pbk)
- Outros títulos disponíveis, assim como todo o texto da dissertação, na FLUP