

O PAPEL DO MEDIADOR PARA CONSTRUÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO EM ESPAÇO MUSEAL

Valdelice dos Anjos Rasimaviko Rejani¹, Regiane da Silva Macuch², Lilian Gonçalves³

Abstract: *In the present study, which is qualitative, exploratory, descriptive, and cross-disciplinary in nature, we look at the role of museum mediators and at the need for specific mediation training. Content Analysis was used as a framework for the data analysis here reported. The results obtained from such analysis show that liking their job and being prepared for engaging with the public are factors that contribute to mediators' security in their role in museum mediation, regardless of the visitor profile for which they cater. We show that among possible pathways for professional training one is particularly contingent on mediators themselves, that being their attendance and involvement in the designing of exhibits in their workplace. We conclude with some reflections on pedagogical museum mediation as a foundational aspect to Knowledge Management in museums.*

Keywords: *Museum mediation; Non-formal learning space; Interdisciplinarity; Knowledge Management.*

Resumo: *Estudo de natureza qualitativa, exploratória, descritiva e transversal, abordou o papel do mediador no espaço museal e a necessidade de sua formação. Para a coleta de dados realizaram-se observações e entrevistas. Para análise dos dados foi utilizada a metodologia da Análise de Conteúdo. Os resultados obtidos demonstraram que gostar do que faz e estar preparado para atender o público coopera para que os mediadores se sintam seguros para a mediação museal, independente do tipo de visitante que atende. Dentre as possíveis formas de capacitação profissional uma que depende especialmente do mediador é frequentar exposições e participar da concepção das mesmas em seu ambiente de trabalho. Como conclusão são apresentadas reflexões sobre a mediação pedagógica em museus enquanto elemento essencial para a Gestão do Conhecimento em contexto Museal.*

Palavras-chave: *Mediação em museu; Espaço não formal de aprendizagem; Interdisciplinaridade; Gestão do Conhecimento.*

¹Mestra em Gestão do Conhecimento nas Organizações – Centro Universitário de Maringá (UNICESUMAR) Maringá – PR – Brasil. Email: valdelicearr@gmail.com

²Doutora em Ciências da Educação- Universidade do Porto – Portugal. Email: rmacuch@gmail.com

³Especialista em Consultoria Organizacional- Centro Universitário de Maringá (UNICESUMAR) Maringá – PR – Brasil. Email: liliange250@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Visitar museus pode proporcionar reconhecer, compreender e respeitar a História da comunidade, da sociedade em si bem como a própria história do sujeito está diretamente ligado ao reconhecimento da identidade e da diversidade cultural. O museu enquanto espaço interativo e promotor de aprendizagem leva-nos a crer que a formação do mediador e dos caminhos para a mediação no museu é essencial para a construção e gestão do conhecimento.

Enquanto espaços não formais de aprendizagem, os museus apresentam particularidades que contribuem para o domínio intelectual e prático de diversas áreas do conhecimento e para o desenvolvimento do indivíduo e da sociedade como um todo. Uma vez que isto está relacionado aos elementos tempo, lugar, memória, cultura material e imaterial. Neste sentido, este estudo partiu do pressuposto que a mediação adequada ao sujeito que entra em contato com o acervo museológico possibilita aprendizagens mais significativas que favorecem a memória de longa duração e estimulam as emoções e sensações provocadas em seus visitantes.

Trabalhar com práticas educativas em museus é contribuir não apenas para manter viva a história e a cultura da humanidade, mas também para elevar à qualidade dos serviços oferecidos, em especial, aqueles relacionados à mediação e ao papel do mediador. Interagir no museu representa um acréscimo significativo na formação de quem entra em contato com o acervo museológico e se apropria das transformações que ocorrem na estrutura da sociedade.

Assim, visando melhor compreender o papel do mediador em espaço museal, a problemática deste estudo focou em compreender o perfil do papel de mediador e as formas de atuar que possam favorecer a construção do conhecimento em espaços museais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os conceitos centrais que subsidiaram este estudo pautaram-se na gestão e mediação do conhecimento interdisciplinar em espaços museais. O conhecimento interdisciplinar no espaço do museu possibilita a compreensão sobre o que a humanidade aprendeu acerca de si mesma, cooperando com a contextualização, a conectividade e a interação entre as pessoas e o que se expõe. A gestão do conhecimento pontua sobre o conhecimento tácito e explícito. A

mediação do conhecimento em ambientes museais abarca o papel do mediador e da formação deste para o contato com o visitante. A inter-relação entre história, memória e conhecimento em espaço museal reforça a comunicação com o público que o visita, uma vez que ele é tido como espaço de fruição e de aprendizagem, para além da função de preservação.

2.1 A MEDIAÇÃO EM ESPAÇO MUSEAL PELA PERSPECTIVA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Discutir sobre conhecimento interdisciplinar em ambiente museal é de fundamental importância no sentido de superar práticas de mediação tradicionais, que muitas vezes, se orientam pela fragmentação do conhecimento (Duarte Cândido, 2014; Cavalcante, Pinho & Andrade, 2015). O fazer pedagógico museal sob um novo paradigma deve abarcar a interdisciplinaridade para que proporcione aprendizagens significativas e construção de conhecimentos. Considerando que uma situação museal nunca é igual à outra é pertinente aprender a ler as informações contidas no museu para que o mesmo se constitua na conjuntura cultural e social diversa para atender às necessidades e interesses dos seus visitantes (Cavalcante, Pinho & Andrade, 2015; Cury, 2014; Figurelli, 2011; Martinez, 2016; Oliveira, 2013).

A gestão museal pela perspectiva da teórica-metodológica da Gestão do Conhecimento (GC) torna possível unificar o cotidiano do museu ao seu projeto e função, ajustando-os reciprocamente para as ações por ele e nele praticadas. Ponderando que a gestão envolve fundamentos éticos, legais e administrativos, envolver seus atores (público interno e externo) pode fazer com que o sistema organizacional caminhe em direção aos objetivos e propósitos do museu e aos interesses do seu público (AAM, 2011; Cury, 2009).

Para gerir um museu, especialmente na contemporaneidade, convém que todos os envolvidos encontrem caminhos singulares para sua ação e tomada de decisão, levando em conta conhecimentos técnicos e científicos. Abranger a forma de utilização dos recursos disponíveis, a eficiência dos processos, os esforços da equipe e os procedimentos adotados para se ter uma cultura de trabalho comprometida com dimensão pública do museu é uma tarefa constante, uma vez que o museu é uma instituição permanentemente em ebulição (Cury, 2014; Duarte Cândido, 2014a).

No que tange a Gestão do Conhecimento Interdisciplinar, o desafio é que o ideal de qualidade em museus é algo que não pode ser definido no singular, porque muitos fatores internos e externos se alteram levando a necessidade de planejamento, considerando também

que cada museu possui suas especificidades e desta forma não seria possível à elaboração de um “manual” a ser aplicado em todas as situações (Duarte Cândido, 2014a; Duarte Cândido, 2014).

Quando os sujeitos individuais e coletivos entendem, internalizam e passam a fazer uso da gestão do conhecimento começam a compreender a organização de forma globalizada bem como suas partes, passando a promover a mudança de valores no ambiente organizacional em favor do conhecimento coletivo (Blattmann, Borges & Bernardes, 2002; Japiassu & Marcondes, 2006). Em conjunto, todos podem vivenciar ações mais produtivas, e isto, pode estimular condutas de gestão coerentes com a demanda organizacional e com a realidade social de cada organização (Antunes, 2005; Belluzzo, 2011).

Refletir sobre as práticas educativas em espaços não formais de aprendizagens como o museu implica em compreender o papel do mediador para a construção do conhecimento. Sendo o museu espaço propício para o exercício de mediação interdisciplinar que propicia o estreitamento dos laços entre história, memória e educação, ressalta-se a importância do papel do mediador. Este utilizará o espaço museal para propor atividades educativas guiadas por necessidades e motivações intrínsecas dos indivíduos que o visitam (Gohn, 2006).

A mediação tem vínculo com a concepção de educação que se adota nos museus para nortear suas práticas socioeducativas. A partir da mediação o visitante é estimulado a participar ativamente nas trocas de conhecimentos inerentes à atividade museal, partindo do pressuposto que o visitante tem informações tanto ou mais que o mediador o que pode cooperar para aprendizagem mútua (Marandino, 2008).

Uma forma de compreender o papel da mediação é ter conhecimento da importância de suas especificidades, o museu, especificamente, imprimem para ações educativas neles realizadas. Faz-se necessário que na mediação, entre o conhecimento exposto e o conhecimento do público que visita o museu, os saberes sofram transformações com objetivo que sejam compreensíveis ao público (Allard et al., 1996). Morandino et al. (2008) ponderam sobre a necessidade de estabelecer o contato e facilitar a democratização do conhecimento produzido nos museus, construindo conhecimento a partir de situações previstas e não previstas e com os desafios que surgem, o que é uma estratégia de formação e enriquecimento tanto para o mediador quanto para os visitantes.

O museu é tido como o lugar onde os objetos são expostos para compor um argumento crítico, logo, é preciso desenvolver programas que sensibilizem os visitantes para uma maior interação, de forma que haja o envolvimento de uma percepção mais aguçada, crítica e reflexiva para que a construção do conhecimento histórico e cultural ocorra. Enquanto espaço

pedagógico, o museu é espaço dedicado ao ensinar e ao aprender tendo as ações educativas como ferramenta que contribui para estreitar a relação do indivíduo com essa instituição e auxilia na criação de consciência histórica e noção de pertencimento à história (Figurelli, 2011).

Para que a mediação seja compreensível ao público o mediador precisa ter informações sobre o visitante para que assim possa estabelecer pontes entre os conhecimentos que os mesmos trazem com eles, permitir a verbalização de idéias, conceitos, dúvidas e inquietações, promovendo a aproximação do que é exposto, levando o visitante a refletir, perguntar, duvidar, ao mesmo tempo em que instiga a curiosidade e o querer buscar outras informações alinhadas com aquelas apresentadas nos museus (Allen, 2002; Garcia, 2006; Marandino, 2008; Sápiras, 2007).

Assim, no que tange a gestão do conhecimento interdisciplinar em museus, destaca-se que esta gestão deve ser flexível o suficiente para abarcar as mudanças de contextos nos quais os museus estão inseridos, no sentido de promover a constância e a evolução do conhecimento construído.

3 METODOLOGIA

Para buscar respostas à problemática identificada foi desenvolvido um estudo qualitativo, de natureza exploratória, descritiva e transversal (Gil, 1991). O estudo obteve autorização do Comitê de Ética do Centro Universitário de Maringá- Unicesumar pelo Parecer nº 1.541.359.

A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas (Prodanov & Freitas, 2013) junto à equipe do Museu Histórico do Unicesumar (figura1), sobre a caracterização do museu, seu acervo permanente e o papel do mediador. Delineou-se também a observação assistemática, a aplicação de questionários aleatórios aos visitantes do museu, o desenvolvimento do projeto de ensino “Mediação Pedagógica em Museus” e a mediação na exposição “Protagonismo ou Loucura”.

Figura 1-Vista frontal do prédio principal do Museu Unicesumar.



Fonte: <https://www.unicesumar.edu.br/museu/>.

A análise dos dados pautou-se na Análise de Conteúdo de Bardin (2009). Este procedimento teve o intuito de obter elementos que dessem sustentação a discussão, alinhada ao referencial teórico para a consecução dos objetivos da pesquisa.

3.1 PERCURSO METODOLÓGICO

Em um primeiro momento foi realizada pesquisa bibliográfica para compor a fundamentação teórica do estudo com base nos seguintes descritores: construção e gestão do conhecimento, espaço museal, interdisciplinaridade, mediação, papel do mediador e aprendizagem.

Como segunda etapa buscou-se subsídios por meio da pesquisa de campo: caracterização do Museu Histórico Unicesumar; observação assistemática das práticas do museu; entrevistas com equipe do museu (direção, coordenação e mediadores) sobre as práticas educativas que desenvolvem e aplicação de questionário aos visitantes de modo aleatório.

As entrevistas seguiram roteiros semi-estruturados com questões abertas, possibilitando que os entrevistados discorressem sobre o tema proposto conforme sua lógica. Foram realizadas cinco (5) entrevistas individuais com a equipe do museu, sendo registradas em áudio por aparelho celular e transcritas manualmente. As entrevistas visavam conhecer as práticas educativas desenvolvidas no museu, entender a atuação da equipe do museu, em especial, dos mediadores.

As perguntas do questionário aos visitantes foram abertas permitindo maior fidelidade nas respostas. O questionário foi entregue aos visitantes do Museu Histórico Unicesumar ao

término das visitas guiadas e aguardavam-se as devolutivas sem intervir nas repostas. Retornaram nove (9) questionários respondidos.

A terceira etapa foi à realização do projeto de ensino experimental “mediação pedagógica em museus”. Participaram alunos dos cursos de Pedagogia e Artes Visuais sobre o projeto para quem quisesse participar. No decorrer dos encontros semanais foram feitas pesquisas e apresentações de diversos assuntos relacionados ao tema. As professoras integrantes do projeto possibilitaram conhecer vários museus e monumentos históricos e histórias sobre museus fazendo visitas/pesquisas online.

A **quarta etapa** foi a organização e mediação da exposição “Protagonismo ou loucura” pelo olhar de uma criança, e por ultimo, a visita aos museus em Curitiba-PR. A organização da exposição e confecção dos materiais a serem usados na exposição foi feita pela integrantes do projeto que também fizeram a mediação. A visita também foi planejada nos encontros do projeto. Foi seguido um roteiro previamente elaborado.

Figura 2: Mediação pedagógica da exposição.



Fonte: <https://goo.gl/efSuRZ>.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados do estudo estão apresentados primeiro quanto ao conjunto de respostas das entrevistas no Museu Histórico do Unicesumar. À medida das suas possibilidades a direção e coordenação buscam incentivar os mediadores a desenvolver seu papel desde a participação na elaboração do cronograma anual das atividades, o atendimento ao público de modo a valorizar a diversidade artística e cultural local e cumprir a função social e missão do museu que é manter viva a memória coletiva local. É importante perceber a aproximação museu-universidade-sociedade por meio das ações educativas que desenvolvem.

De acordo com as entrevistas com os mediadores do museu foi possível compreender que gostar do que faz e estar preparado para atender o público coopera para que os mesmos se sintam mais seguros na tarefa de mediar, independente do tipo de visitante que atendem. Cabe ressaltar, mesmo que percebido implicitamente, os mediadores não são independentes financeiramente, e encontram no papel de mediador uma alternativa de trabalho, mesmo que temporariamente. No entanto, percebeu-se nos relatos que com o tempo, o interesse e gosto pelas práticas museais e pela fruição que esses espaços provocam aumentou.

Também foi possível identificar nos relatos dos mediadores o prazer pelo conhecimento e a pesquisa que o trabalho no museu gerou, assim como o comprometimento com relação ao atendimento ao público. Essa compreensão direciona para a necessidade de oferta de formação aos mediadores. Dentre as possíveis formas de capacitação profissional, uma citada por eles foi frequentar exposições e participar da concepção das mesmas, no ambiente em que trabalham.

Quanto às respostas dos questionários aplicados aos visitantes, as mesmas corroboram o anteriormente discutido. Embora em sua maioria, os visitantes não tenham o hábito de frequentar museus, quando isto ocorre, acham mais interessantes quando existe a figura do mediador. Desta forma, ressaltar mais uma vez a importância da formação de mediadores, seja pela carência pedagógica no atendimento aos diferentes públicos como também pela necessidade do mediador ser um articulador de saberes, pode proporcionar a quem visita museus construir seu conhecimento de forma independente, embora mediado pelo conhecimento do outro.

Não é regra, mas é incentivado pela sociedade que o museu dê respostas ao que não foi atendido pela escola. Neste sentido, é preciso pensar no formador pedagógico não formal, e uma vez que são poucos os museus que oferecem cursos voltados aos professores, para dar conta desta vertente, foi criado para este estudo um projeto de ensino sobre formação pedagógica para a mediação em museus com graduandas dos cursos de Pedagogia e Artes que culminou na organização e mediação da exposição “Protagonismo ou Loucura” voltada para crianças do Ensino Fundamental, a partir da perspectiva e apresentação de uma criança de 7 anos.

Após a exposição, as participantes do projeto também realizaram visitas em museus e monumentos históricos na cidade de Curitiba com o objetivo de fruição e aprendizagem sobre perspectivas de mediação, o que gerou nas participantes reflexões sobre suas pré-concepções sobre o tema abordado. O que se almejou ao final da visita não foi especialmente a quantidade, mas a qualidade do que foi aprendido, e essas interações foram expressas por

meio das falas dos sujeitos envolvidos e puderam evidenciar como o aprendizado se processou durante a visita (Allen, 2002; Garcia, 2006).

Ainda nesse processo, mas sem a pretensão de elencar soluções, apresentam-se propostas embasadas as informações obtidas neste estudo. Assim, recomenda-se aos gestores de museus que reflitam sobre o feedback recebido nas exposições por meio de avaliações do público que podem ser obtidas através de aplicativos de celular ou em papel, livros de assinaturas para quantitativo de pessoas que visitam as exposições e sugestões como a parte qualitativa para embasar novos projetos.

É preciso renovar o olhar, sensibilizar o visitante para querer saber mais sobre museu. Para isto os museus precisam ser mais interativos e envolventes (Martinez, 2016). Inovar quanto a material digital e expor o processo produtivo da peça/exposição/catálogos para destacar detalhes do que foi feito antes da exposição (Viana, 2016).

Outras formas de inovar é fazer parcerias entre escola e museus que promovam a educação fazendo uso do acervo do museu, bem como desenvolver programas; projetos e oficinas nas escolas, trabalhando com diferentes documentos históricos, adaptando para que as crianças se identifiquem com a história e percebam seu lugar na mesma - sempre valorizando o conhecimento prévio (Viana, 2016).

Oficina de fotografia documental é ferramenta significativa que ajuda a valorizar a história e coopera para que o indivíduo aprenda a comparar as fotos e perceber as diferenças entre o antes e depois quanto ao progresso da cidade, por exemplo. Outra opção é montar catálogos e levar para as escolas/professores para saberem o que tem nas exposições, para então levar os alunos ao museu de modo a estreitar os laços entre educação formal e não formal.

Ao aproximar museu/criança/comunidade, valoriza-se a questão sensível do visitante ao se enxergarem como parte da cidade e participante da história. Criança/sociedade valorizarão o patrimônio quando se sentirem inseridos na história. É preciso ter exposições nas escolas, bem como levar alunos para o museu. O aluno passar de mero visitante e transforma-se no pesquisador, no museólogo, a disseminar a cultura local (Cury, 2014; Cazelli; Marandino; Studart, 2003).

Ainda há inacessibilidade do museu à classe popular, é preciso uma museologia crítica; pensar no público como eixo da política nacional do museu para preservação da memória; a museologia precisa de outros olhares de outras áreas (Cury, Viana, 2016).

No caso do Museu Histórico Unicesumar, por meio do seu acervo e estrutura física sobre a História de Maringá, e mesmo as exposições temporárias são ricas fontes de

informação aos visitantes. Neste sentido, o mediador deve compreender que os objetos devem ser mais do que contemplação, e que muitas vezes, o visitante pode não entender a mensagem que está sendo passada por estes objetos, pois para muitos, esses objetos não falam por si mesmos. Então, a fruição ocorrerá com maior propriedade se esses objetos lhes causarem lembranças, emoções que gerem narrativas, que podem e precisam ser estimuladas pelos mediadores (Fabbrini, 2008). Ou seja, é preciso perceber se o público capta a mensagem do mediador, ao mesmo tempo em que deve promover a referenciação e fruição sobre a exposição como um todo.

Quanto à função de mediador, gostar de exposições e frequentá-las regularmente, pode ser uma estratégia para o bom desempenho desse papel uma vez que aprenderá novas estratégias comunicativas utilizadas por outros mediadores, o que pode ajudar a melhorar a sua abordagem e atuação perante o público. Neste viés é de fundamental importância que o museu esteja aberto ao auxílio de outras áreas do conhecimento, como no caso da gestão interdisciplinar do conhecimento nas organizações.

Os conceitos de socialização e endoculturação, como processos permanentes de aprendizagem de uma cultura se iniciam com assimilação de valores e experiências a partir do nascimento de um indivíduo e se completam com a morte, mas não se resumem a estes. Essa aproximação pode ser trabalhada num sentido pedagógico uma vez que “a educação torna atual e significativa a história, pelo que todo o patrimônio histórico é educativo” (Magalhães, 2013, p. 48).

Figuerelli (2011, p. 117) destaca que “o museu enquanto um espaço que congrega dados, informações, saberes, teorias, discursos, testemunhos, opiniões, histórias e memórias, tem grande capacidade para mediar processos de construção de conhecimentos”. Promover a construção de um conhecimento em espaço museal pode ter diferentes motivações, distintas abordagens e métodos variados (Cury, 2008). Todavia, cabe a cada museu analisar de que forma o trabalhar com a gestão interdisciplinar pode mudar e qualificar sua prática uma vez que as possibilidades são inúmeras e sempre haverá necessidade de ajustes ao contexto.

5 CONCLUSÃO

Tendo em vista os resultados obtidos, chega-se a conclusão que é preciso encontrar novas alternativas para os desafios e as oportunidades no que tange às práticas educativas em museus e ao papel do mediador no contexto da contemporaneidade de maneira que esses

elementos contribuam para a construção de conhecimento em sintonia com a gestão do conhecimento em espaço museal.

Aprofundar discussões acerca da relação entre conhecimento, interdisciplinaridade e gestão do conhecimento nas organizações na busca por novos caminhos para o conhecimento interdisciplinar exige a quebra de paradigmas e o rompimento de modelos mentais estagnados, como não propor e não aceitar propostas de inclusão de modelos interdisciplinares com outras áreas do saber; não inovar com uso da tecnologia, entre outros. E assim, vão sendo feitos ajustes de acordo com as necessidades contemporâneas, sem, contudo, deixar de criar um diálogo entre o passado, o presente e o futuro com o visitante, e de modo que ocorra a promoção de uma visão mais holística e globalizada, em especial, em contextos que envolvem educação.

Uma forma de estimular a gestão do conhecimento interdisciplinar dentro das organizações educativas implica em promover a criatividade individual e coletiva, evitando a fragmentação do mesmo e atendendo as necessidades do trabalho interativo entre gestores e colaboradores. Neste sentido, a gestão interdisciplinar do conhecimento pode ser transformada em estratégia essencial dentro das organizações que promovem o conhecimento tácito e explícito.

Ao encontrar respaldo na sociedade do conhecimento, o processo de aprendizagem não formal passa a ser visto como parceiro na formação de sujeitos com melhor visão dos processos e transformações no âmbito da sociedade.

Neste viés, trabalhar com gestão interdisciplinar do conhecimento é uma forma possível de propiciar uma orientação para os museus. Por ser uma proposta que estimula o pensar e o atuar melhor e de maneira contemporânea, valoriza o papel social, a atuação e a inserção do museu em parceria com a comunidade.

Os conhecimentos aqui apresentados contribuem tanto para a formação de mediadores quanto para a potencialização do entendimento acerca do seu papel frente à construção do conhecimento. É preciso reconhecer a função educativa dos museus como aspecto fundamental para o desenvolvimento da instituição e para a formação do sujeito apto a se integrar ao mundo social e do papel que desempenha na sociedade.

Museus e escolas precisam interagir de maneira recíproca e colaborativa. Nessa perspectiva, amadurecer o entendimento quanto à interdisciplinaridade do conhecimento para a área da GC em organizações como o museu. Neste sentido, espera-se que este trabalho contribua para reflexões na área de GC, sugerindo um olhar mais atento para a construção e

gestão do conhecimento a partir dos espaços museais enquanto espaços de aprendizagens e fruições com significado.

REFERÊNCIAS

- American Association of Museums, The (AAM). (2011). *Normas nacionales y mejores prácticas para los museos estadounidenses*. Washington: AAM.
- Allard, M.; Larouche, M. C.; Lefebvre, B.; Meunier, A.; Vadeboncoeur, G. (1996, Décembre 1995/ Janvier). La visite aumusee. *Réseau*, p.14-19.
- Allen, S.(2002). Looking for Learning in Visitor Talk: A Methodological Exploration, In: Learning Conversations in Museums. *New Jersey: LEA Publishers*, p. 259-301.
- Antunes, R. (2005). *Os sentidos do Trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial.
- Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA.
- Belluzzo, R. C. B.(2011, Julho/Dzembro). Gestão interdisciplinar em serviços de informação. *Percursos Revista*. Florianópolis, v. 12, n. 02, p. 59 a 83,.
- Blattmann, U. B., I. B., L. L. R. (2002). Mudança organizacional e o local de trabalho: reflexões. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 7, n. 2, p. 240-250.
- Cavalcante, M. S. D. (2015). Pinho; M. J., Andrade, K. S.. Interdisciplinaridade e livro didático: interfaces (im)possíveis? *Revista do GELNE*, Natal/RN, Vol. 17 Número 1/2: 213-234.
- Cazelli, S.; Marandino, M.; Studart, D. (2003). Educação e Comunicação em Museus de Ciência: aspectos históricos, pesquisa e prática. In: *Educação e Museu: a construção do caráter educativo dos museus de ciência*. Rio de janeiro: Access, p. 83-106.
- Cury, M. X. (2009). Museologia: novas tendências. In: Granato, M.; Santos, C. P.; Loureiro, M. L. N. M. *Museu e museologia: interfaces e perspectivas*. Rio de Janeiro: MAST. p. 25-41. (MAST colloquia, 11).
- Cury, M. X. (2014, Maio/Junho). Museologia e conhecimento, conhecimento museológico – Uma perspectiva dentre muitas. *Museologia & Interdisciplinaridade*. Vol.1, nº5.
- Duarte Cândido, M. M. D. (2014). *Orientações para Gestão e Planejamento de Museus*. Florianópolis: FCC. 94 p.; il. 19 cm (Coleção Estudos Museológicos, v.3).
- Duarte Cândido, M. M. (2014^a). *Gestão de museus, um desafio contemporâneo: diagnóstico museológico e planejamento*. Porto Alegre: Editora Medianiz, 2ªEdição.
- Fabbrini, R. N. (2008, Janeiro/Junho). A fruição nos novos museus. *Especiaria - Cadernos de Ciências Humanas*. V. 11, n.19, p. 245-268.
- Figurelli, G. R. (2011). Articulações entre educação e museologia e suas contribuições para o desenvolvimento do ser humano. *Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio– PPG-PMUS Unirio | MAST - vol. 4 nº.2*.
- Garcia, V.A.R. (2006) *O processo de aprendizagem no Zôo de Sorocaba: análise da atividade educativa visita orientada a partir de objetos biológicos*. Mestrado. Faculdade de Educação – Universidade de São Paulo, FE/USP, Brasil. São Paulo.
- Gil, A. C. (1991). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.

- Gohn, M. (2006). Educação não formal, participação da sociedade civil e estruturas colegiadas nas escolas. *Ensaio: avaliação e Políticas Públicas em Educação*. Rio de Janeiro, v.14, n.50, p. 27-38.
- Japiassú, H.; Marcondes, D. (2006). *Dicionário Básico de Filosofia*. 4ª. atual. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Marandino, m.(2008). (org.). *Educação em museus: a mediação em foco*/Organização Martha Marandino — São Paulo, SP: Geenf / FEUSP.
- Martinez, C. E. P. M. (2016, Setembro). Museus universitários: dinâmicas e perspectivas. *III Congresso Internacional de Museologia. Histórias, Memórias e Patrimônios*. Universidade Estadual de Maringá-UEM.
- Mensch, P. V. (1992, Agosto). Modelos conceituais de museus e sua relação com o patrimônio natural e cultural. In: *1ª REUNIÃO ANUAL DO ICOFOM/LAM. Transcrição: Boletim ICOFOM/ LAM*, ed. pelo grupo regional do ICOFOM para a América latina e o Caribe, ano II, n. 4/5.
- Oliveira, G. (2013, Fevereiro). O museu como instrumento de reflexão social. *MIDAS – Museus e Estudos Interdisciplinares*.
- Prodanov, C. C.; Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico* [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale.
- Sápiras, a. (2007). *Aprendizagem em Museus: uma análise das visitas escolares no Museu Biológico do Instituto Butantan*. Mestrado. Faculdade de Educação – Universidade de São Paulo, FE/USP, Brasil. São Paulo.
- Silva, E. L.; Menezes, E. M. (2005). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 4 ed. Florianópolis: UFSC.
- Viana, K. M. (2016, Setembro). As novas tecnologias, as ações educativas e a inclusão social nos espaços museais. *III Congresso Internacional de Museologia. Histórias, Memórias e Patrimônios*. Universidade Estadual de Maringá-UEM.

ANEXOS

Anexo 1: Roteiro para entrevista semi-estruturada com Diretora e Coordenadora

- 1) Qual a missão do Museu Histórico Unicesumar?
- 2) O que o museu dispõe quanto a equipe, acervo, estrutura física e organizacional para atender os visitantes atinge a missão do museu?
- 3) O que é feito e como é feito para atingir essa missão?
- 4) O que você entende por mediação?
- 5) O Museu Histórico Unicesumar tem mediador para acompanhar os visitantes? Como ocorre essa mediação?
- 6) Com relação ao espaço físico do museu em si, você o considera como um espaço que possibilita mediação aos visitantes?
- 7) Como o museu cumpre seu papel de mediador de cultura?
- 8) Que tipos de trocas ocorrem com a sociedade local quanto aos trabalhos desenvolvidos no museu? Como é feito o registro disto?
- 9) A mediação valoriza e amplia a visão socioeducativa dos visitantes? Como você mede/mensura isto?

- 10) Os mediadores do museu estão preparados, no sentido de formação profissional e conhecimento sobre o acervo museológico, para enfrentar o desafio de informar os visitantes?
- 11) Como são atendidas as dúvidas e demandas educacionais durante as visitas guiadas? Individual ou visita coletiva?
- 12) Qual maior dificuldade encontrada na mediação neste museu?
- 13) É necessária a formação de mediadores/curadores museais?
- 14) O quadro de pessoas interfere na gestão organizacional e no planejamento do museu?
- 15) As ações educativas desempenhadas em espaços museológicos contribuem para a construção do conhecimento?
- 16) De que forma pode se pensar em ações mediadas quando estas não existem no museu?
- 17) Quais as principais ações educativas desenvolvidas aqui no museu Unicesumar?

Anexo 2: Roteiro para entrevista semi-estruturada com mediadores

- 1) Quanto tempo trabalha no museu?
- 2) Você se identifica com o que faz?
- 3) O que mais te encanta no museu?
- 4) O que você entende por mediação em espaços museais?
- 5) Que tipo de mediação conhece, vivencia e experimenta fazer?
- 6) Vê o papel do mediador como uma profissão para ti?
- 7) Sua formação de base oferece subsídios para o desenvolvimento do papel de mediador?
- 8) Qual maior dificuldade encontrada na mediação neste museu?
- 9) É necessária a formação de mediadores/curadores museais?
- 10) Você faria algum curso para se capacitar quanto ao papel de mediador?
- 11) Acredita que as ações educativas desempenhadas em espaços museológicos contribuem para a construção do conhecimento?
- 12) De que forma pode se pensar em ações mediadas quando estas não existem no museu?

Anexo 3: Questionário aplicado aos visitantes

Prezado entrevistado,

Este questionário faz parte da pesquisa de Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações pela UNICESUMAR, Maringá - PR, que tem como objetivo analisar sob a perspectiva das práticas educativas e o papel do mediador/curador para a promoção das aprendizagens na construção do conhecimento em espaço museológico não formal.

Responda da forma mais próxima à sua realidade, além disso, é garantido sigilo total quanto às informações prestadas.

Dados Pessoais

- 1) Idade: _____

- 2) sexo ()F ()M
- 3) Qual sua escolaridade?
- 4) Experiência com visitação em museus?
- 5) Qual a frequência de visitas aos museus?
- 6) O que mais te encanta no museu?
- 7) Prefere visitas no museu com acompanhamento de mediador ou sozinho para apreciar melhor o acervo? Por quê?
- 8) Visitas no “formato mediado” amplia ou não a visão socioeducativa e cultural dos visitantes?