

## **Anexo I**

# **NÍVEIS UNIFORMES DE QUALIDADE PARA MUSEUS**

Em aplicação do artigo 114 do Código do Património Cultural e da Paisagem, do Decreto Legislativo Italiano nº 42 de 22 de janeiro de 2004, conforme alterado, o qual é válido para museus, monumentos e sítios arqueológicos, os níveis uniformes de qualidade aqui estabelecidos foram conjuntamente desenvolvidos pelo Ministério, os Governos Regionais e as autoridades locais, com a contribuição de professores universitários, autoridades públicas e especialistas na área de museus e na gestão e aprimoramento do património cultural.

A elaboração deste documento teve início com o Decreto Ministerial Italiano do Património e das Atividades Culturais de 10 de maio de 2001, estabelecendo as “Diretrizes sobre os critérios técnico-científicos e as normas operacionais de museus”, o qual dividiu a gestão, conservação e aprimoramento dos museus em oito áreas e levou em consideração o trabalho e as propostas finais do Comité Ministerial para a Definição dos Níveis Mínimos de Qualidade para as Atividades de Aprimoramento presidido por Massimo Montella e instituído em 1º de dezembro de 2006, o qual identificou um número de requisitos mínimos para cada área. Também levou em consideração as experiências de reconhecimento ou acreditação dos museus não estatais realizadas por muitas regiões italianas a partir das referidas “Diretrizes”.

Em relação às normas dos museus, este documento também leva em consideração o Código de Ética para Museus do Conselho Internacional de Museus (ICOM) e a Recomendação da UNESCO relativa à Proteção e Promoção de Museus e Coleções de 17 de novembro de 2015. Em relação à regulação das estruturas e dos sítios culturais estatais, leva em consideração o Decreto Ministerial Italiano do Património e das Atividades Culturais de 23 de dezembro de 2014 sobre “A organização e funcionamento dos museus estatais”. Em relação à vigilância e segurança, leva em consideração o Decreto Ministerial Italiano do Património e das Atividades Culturais de 30 de junho de 2016 sobre os “Critérios de vigilância, segurança e abertura ao público de museus e sítios culturais estatais”. Finalmente, tendo como referência às características específicas dos sítios arqueológicos, leva em consideração as “Diretrizes para a constituição e aprimoramento de parques arqueológicos”, desenvolvidas pelo grupo de trabalho conjunto instituído pelo Decreto Ministerial Italiano do Património e das Atividades Culturais de 18 de maio de 2010 e adotadas pelo Decreto Ministerial Italiano do Património e das Atividades Culturais de 18 de abril de 2012.

## NÍVEIS UNIFORMES DE QUALIDADE PARA MUSEUS

Como resultado final do trabalho do Comitê para a realização do Sistema Nacional de Museus (2015-2017), e inspirado pelas melhores práticas internacionais, este documento identifica três macroáreas relevantes:



**Organização**



**Coleções**



**Comunicações e relações com o território**

Por sua vez, divide essas três macroáreas em diferentes seções e itens que refletem a organização e as atividades dos museus, como uma matriz para verificar se as normas mínimas estão a ser cumpridas e para identificar objetivos de aprimoramento.

# I ORGANIZAÇÃO

## 1. Status legal

De acordo com a definição geral de museu, estabelecida pelo ICOM e de acordo com o Decreto Ministerial Italiano do Património e das Atividades Culturais de 23 de dezembro de 2014, o estatuto ou a regulação de um museu deve identificar claramente:

- A natureza do museu como um organismo permanente sem fins lucrativos;
- Sua missão e objetivos;
- Suas formas de governo e de gestão;
- Sua estrutura financeira e sistema contabilístico;
- Seu estatuto dos colaboradores;
- Suas instalações e regulações de segurança;
- Suas coleções;
- Os princípios gerais de gestão e cuidado das coleções;
- Seus princípios gerais para a prestação de serviços ao público;
- Seus métodos para a recolha de dados relativos às atividades e gestão do museu, para fins estatísticos e de programação;
- As tarefas e funções que pretende realizar em relação ao contexto territorial e, se aplicável, como parte de qualquer organização de tipo associativo.

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>- Disposição de um estatuto/regulação que indique claramente pelo menos o seguinte:<ul style="list-style-type: none"><li>- Denominação</li><li>- Sede</li><li>- Status legal</li><li>- Missão</li><li>- Coleções</li><li>- Funções e tarefas</li><li>- Estrutura organizacional</li><li>- Estrutura financeira</li></ul></li></ul>	

## 2. Contabilidade e finanças

Os recursos financeiros dos museus devem ser geridos de acordo com as leis e regulações atuais e as regras contabilísticas que derivam delas. O art. 3 do Decreto Ministerial Italiano do Património e das Atividades Culturais de 23 de dezembro de 2014 refere-se ao orçamento de um museu como o “documento contabilístico que põe em evidência como a gestão financeira e contabilística dos recursos económicos disponíveis para o museu foram planeados, e os resultados. Ele deve ser elaborado de acordo com os princípios de publicidade e transparência, identificando todos os itens de receita e despesa com o objetivo (entre outros) de permitir uma avaliação da adequação da estrutura económica, de que esteja a ser gerida corretamente e para comparação com outros museus, inclusive internacionalmente”.

A estrutura financeira de um museu está relacionada com seus aspetos organizacionais e gerenciais e o contexto no qual opera. Os recursos económicos dos museus devem ser adequados ao seu tamanho e características e devem garantir que sejam respeitadas as normas mínimas estabelecidas para a estrutura, colaboradores, segurança, gestão, cuidado das coleções e serviços aos público.

No entanto, não seria possível elaborar um modelo orçamentário, definido corretamente com capítulos e dimensões predefinidos, que seria adequado para uso em todos os museus como um ponto de referência concreto e não teórico.

Por exemplo, apenas alguns museus estatais têm autonomia científica, funcional, contabilística e organizacional. Em tais casos, o Decreto Italiano de 23 de dezembro de 2014, referido anteriormente, estabelece que o orçamento deve ser “elaborado e aprovado de acordo com as disposições aplicáveis à operação administrativa e contabilística e as regras que regem o serviço de caixa, de acordo com o Decreto Presidencial Italiano nº 240 de 29 de maio de 2003 e complementado pelo Decreto Presidencial Italiano nº 97 de 27 de fevereiro de 2003”.

A maioria dos museus públicos não possui orçamento próprio. Isso não significa que não devam fornecer os documentos contabilísticos que estabeleçam, na sua totalidade, suas despesas e receitas (como previsto pelo Decreto Italiano nº 23 de dezembro de 2014 referido anteriormente).

Assim, inclusive no caso desses museus, o controlo e monitoramento contínuo de despesas e receitas permitem verificar se suas demonstrações financeiras estão alinhadas com seus objetivos e programas. Os documentos contabilísticos devem definir claramente as despesas e receitas, usando métodos comuns para classificar e descrever cada item.

Em relação às receitas, é necessário identificar no mínimo aquelas derivantes de:

- autofinanciamento;
- recursos externos: transferências, contribuições, patrocínios, fundo de dotações.

Em relação às despesas, é necessário identificar no mínimo aquelas derivantes de:

- operação normal;
- gestão e cuidado da estrutura;
- gestão e cuidado das coleções;
- serviços ao público e atividades culturais;
- investimentos e desenvolvimentos.

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboração de um documento económico e financeiro que descreva os itens de receita (divididos em autofinanciamento e recursos externos) e os itens de despesa (identificando as despesas de administração ordinária, custos com pessoal, despesas de gestão e manutenção do museu e das coleções, serviços ao público, atividades culturais, investimentos e desenvolvimento).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adoção de métodos de relatório social para as atividades do museu, como relatórios anuais, orçamento social e análises de impacto</li> <li>- Adoção de estratégias financeiras para a gestão e aprimoramento do museu e suas coleções (acordos com financiadores, crowdfunding, etc.)</li> </ul>

### 3. Estrutura

Esta área abrange o acesso à estrutura do museu, incluindo o acesso a pessoas com deficiência, a organização e o uso dos espaços internos e a segurança.

No que diz respeito à estrutura, e levando em consideração as isenções permitidas para museus em edifícios históricos, as condições gerais para esta área são que todas as estruturas a serem utilizadas pelo público devam cumprir as regulações atuais sobre estabilidade estrutural, serviços, água e encanamento, superando barreiras arquitetónicas, e segurança de pessoas e coisas.

Para garantir a abertura e uso das estruturas por um público vasto, especial atenção foi dada ao acesso a pessoas com deficiência, principalmente para pessoas com deficiências motoras, sensoriais ou cognitivas. A ausência de barreiras arquitetónicas, de acordo com a lei, é considerada um requisito mínimo e aplica-se aos documentos de reconhecimento/acreditação para museus locais emitidos pelos Governos Regionais, se outros parâmetros também forem obrigatórios, como: a definição da classe de uso dos espaços dos museus; o ato de nomeação da pessoa responsável pela segurança; a

## NÍVEIS UNIFORMES DE QUALIDADE PARA MUSEUS

conformidade com as regulações sobre manutenção e segurança das estruturas (interna e externamente) e dos serviços, equipamentos e instalações.

Para melhorar a acessibilidade e para que as coleções do museu possam ser apreciadas por um grande público, existem muitos exemplos em que o acesso foi garantido por visitas virtuais que podem ser usadas no próprio museu ou remotamente, utilizando tecnologias digitais que permitem o acesso de todos os espaços e das coleções que não podem ser acedidas fisicamente.

Outras disposições relevantes nesta área derivam do Decreto Legislativo Italiano n° 81/2008, “Texto único sobre segurança no trabalho”, que também se aplica aos museus como locais de trabalho, e o Decreto Ministerial Italiano do Património e das Atividades Culturais de 30 de junho de 2016, “Critérios para a abertura de museus estatais e sítios culturais ao público, incluindo a vigilância e segurança”.

Além de realizar obras estruturais para superar barreiras arquitetónicas, é provável que protocolos de receção específicos para pessoas com deficiência, que atualmente só podem ser considerados como um objetivo de qualidade, gradualmente se tornarão obrigatórios. Isso permitirá que os responsáveis pela receção atendam aos requisitos específicos desses visitantes, aprimorando consideravelmente o serviço.

No que diz respeito à organização dos espaços internos, este documento considera como os espaços mais importantes aqueles que garantem a realização das principais funções e atividades de um museu. Além disso, alguns serviços associados à natureza cultural e científica dos museus foram considerados para análise, como arquivos, bibliotecas e seminários, ou foram adequadamente enquadrados como serviços suplementares, como livrarias, cafés e bengaleiros.

A segurança é compreendida com referência às estruturas, aos bens e às pessoas (pessoal e público). Para todos os efeitos, as normas mínimas de segurança já são aplicadas de maneira homogênea, porque derivam das estruturas regulatórias italianas, incluindo algumas que se referem especificamente a museus (consultar, por exemplo, o Decreto Ministerial Italiano do Património e das Atividades Culturais n° 569 de 20 de maio de 1992 relativo aos museus e galerias em edifícios históricos).

Espera-se que, além de cuidar das pessoas, a integridade das obras seja refletida no plano de segurança e emergência de todos os museus e em suas práticas para a conservação de suas coleções e a manutenção programada dos seus serviços.

A perspectiva de aprimoramentos qualitativos nos edifícios, na forma de recursos e serviços que aumentam a eficácia funcional do museu e a experiência do visitante, deve incluir a criação de espaços que possam ser usados para exposições temporárias e que devem ser acompanhados por relatórios de instalações que descrevam suas condições físicas e ambientais, para garantir que as obras sejam adequadamente protegidas durante os períodos de exibição temporária.

A este respeito, consulte a seção “Estrutura” do Código de ética do ICOM para museus.

### 3.1. Utilização dos espaços

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<p>– Os espaços para exposições em museus e outros sítios de cultura devem ser apropriados e devem atender às normas corretas para que cumpram suas funções de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conservação (no caso de museus)</li> <li>- exposição permanente (no caso de museus)</li> <li>- recepção/informação/emissão de bilhetes</li> <li>- serviços inclusivos para pessoas com deficiência</li> </ul>	<p>– Um museu deve ter os seguintes espaços e serviços públicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- exposições temporárias</li> <li>- escritórios de funcionários</li> <li>- arquivo *</li> <li>- biblioteca *</li> <li>- fototeca*</li> <li>- espaços letivos</li> <li>- seminário fotográfico</li> <li>- seminário de restauração</li> <li>- outros seminários</li> <li>- sala(s) de estudo</li> <li>- sala de conferências/projeção</li> <li>- bilheteria</li> <li>- zonas públicas de descanso equipadas</li> <li>- espaços para cafés/restaurantes</li> <li>- bebedouros (para sítios arqueológicos)</li> <li>- bengaleiro/armários para pertences pessoais</li> <li>- livrarias</li> <li>- espaços externos</li> <li>- serviços/espaços para adultos com miúdos (por exemplo, muda fraldas, espaços para amamentação, aquecedor de biberões, carrinhos de bebé)</li> <li>- Wi-Fi</li> <li>- espaços adequados para iniciativas comunitárias</li> <li>- estacionamento nas proximidades (com espaços para pessoas com deficiência)</li> </ul> <p>* com acesso controlado para determinados tipos de utilizadores</p>

## NÍVEIS UNIFORMES DE QUALIDADE PARA MUSEUS

### 3.2. Conforto dos espaços de exposição

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Iluminação adequada</li><li>– Limpeza adequada contínua das estruturas e de seus serviços</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Os serviços devem garantir condições ambientais adequadas</li></ul>

### 3.3. Acesso das pessoas com deficiência

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Acesso à estrutura</li><li>– Identificação de um breve percurso de visita</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Vias alternativas para que as pessoas com deficiência apreciem as exposições quando estiverem no museu (por exemplo, visitas virtuais, percursos dedicados)</li></ul>

### 3.4. Segurança

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Conformidade com as normas de segurança para estruturas, pessoas e obras em exibição. A estrutura deve estar em conformidade com a estabilidade estrutural, serviços, encanamento e drenagem e superação de barreiras arquitetônicas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Elaboração de um documento de análise de risco para avaliar as medidas de emergência, compensação e mitigação e o planejamento da gestão</li><li>– Elaboração de um plano para evacuação da coleção do museu</li><li>– Treinamento contínuo dos colaboradores em todos os aspectos da segurança</li><li>– Obtenção de cobertura social adequada</li><li>– Elaboração de um relatório sobre as instalações</li></ul>

## 4. Atividades

As Atividades foram divididas em duas partes: (a) métodos para aceder ao museu e (b) os documentos do programa preparados por cada estrutura.

Um importante aspeto organizacional das atividades dos museus é a necessidade de garantir a continuidade do serviço. Isso começa com os dias e horários de abertura, que devem levar em consideração a localização e o tamanho do museu e a quantidade de pessoal disponível para vigilância e receção. Em relação a esses fatores e para melhor responder às demandas de possíveis utilizadores, alguns museus podem considerar a possibilidade de concentrar seus dias e horários de abertura em períodos específicos do ano (por exemplo, no verão) ou em determinados dias da semana (como sábados e domingos), mas pelo menos com uma programação anual, devidamente divulgada e respeitada.

Outro importante aspeto organizacional é que cada estrutura deve ter um programa anual eficaz de atividades e iniciativas educacionais e, conseqüentemente, deve elaborar um relatório sobre os resultados obtidos. Estes são os documentos essenciais do programa para definir o projeto da estrutura e o comunicar a todas as partes interessadas, para iniciar parcerias e ocasiões para o diálogo com o território e para garantir que a estrutura tenha o reconhecimento cultural necessário.

9

### 4.1. Abertura

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
– Abertura pelo menos 24 horas por semana (incluindo sábado ou domingo) e, no caso de abertura sazonal, pelo menos 100 dias por ano, salvo especificação em contrário nos requisitos regulamentares	– Aumento do horário de abertura em relação ao mínimo padrão – Coordenação com outros museus no território para definir os dias e horários de abertura

## NÍVEIS UNIFORMES DE QUALIDADE PARA MUSEUS

### 4.2. Registo do número de visitantes

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Registo puntual do número de visitantes, incluindo aqueles não pagantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Adoção de meios eletrónicos para o registo do número de visitantes</li><li>– Possibilidade de pagamento eletrónico</li><li>– Possibilidade de reserva e venda de bilhetes online, visitas guiadas e atividades de laboratório individuais ou em grupos</li><li>– Possibilidade de descontos, preços para famílias, convenções, bilhetes integrados, cartões, subscrições anuais, ofertas gratuitas</li></ul>

### 4.3. Plano anual das atividades

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Plano anual das atividades que descreva as iniciativas, as exposições e as publicações futuras, e especifique o público ao qual se destinam, bem como o programa dos trabalhos planeados para a instalação de exposições</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Participação em projetos de rede, incluindo a participação das “comunidades patrimoniais”, conforme definido pela Convenção de Faro.</li><li>– Registo documental das atividades e suas avaliações</li></ul>

10

### 4.4. Plano anual das atividades educacionais

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Plano anual das atividades educacionais que descreva futuros projetos e parcerias, e especifique o público ao qual se destinam</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Participação em projetos de rede</li><li>– Registo documental das atividades educacionais e suas avaliações</li></ul>

## 5. Colaboradores

A importância dos colaboradores também se refere à definição de níveis mínimos de qualidade para uma apreciação aprimorada, principalmente para pequenos museus. A presença de figuras profissionais específicas no organograma de um museu, ou na estrutura da instituição, é fundamental para garantir que o museu seja gerido corretamente e que seja capaz de definir um projeto cultural eficaz, coerente com sua missão declarada, e de tomar as medidas adequadas para sua fruição e aprimoramento.

Nos documentos de reconhecimento ou acreditação emitidos pelos Governos Regionais, tais figuras profissionais e/ou funções devem ser identificadas por cada estrutura (ou uma rede de museus) como pré-requisito fundamental.

Tais funções profissionais são o diretor do museu, o curador da coleção, o responsável pelos serviços educacionais, o responsável pela administração e finanças, o responsável pelas relações públicas, marketing e captação de recursos, e o responsável pelo pessoal de vigilância e recepção. A necessidade de outras figuras, como um responsável pela segurança, resulta da aplicação das regulamentações nacionais com as quais todas as estruturas abertas ao público devem cumprir. Conforme necessário, em alguns casos tais funções podem ser executadas pelo diretor do museu. Além disso, em museus não estatais, tais funções podem ser executadas de maneira partilhada.

Consulte também a seção “Colaboradores” do Código de ética do ICOM para museus.

### 5.1. Diretor do museu

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificação formal de um diretor com as competências e experiência profissional específicas, possivelmente em conjunto com outras estruturas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Implementação de treinamento contínuo</li> </ul>

### 5.2. Curador da coleção

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Função desempenhada por um indivíduo, possivelmente em conjunto com outras estruturas,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Implementação de treinamento contínuo</li> </ul>

## NÍVEIS UNIFORMES DE QUALIDADE PARA MUSEUS

com competências profissionais específicas e formalmente designado à tarefa	– Identificação de funções dedicadas se o museu estiver organizado em rede
---	--

### 5.3. Responsável pela segurança

<b>NORMAS MÍNIMAS</b>	<b>OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO</b>
– Identificação do responsável pela segurança (RSA e RSSP na Itália), possivelmente em conjunto com outras estruturas e formalmente designado à tarefa	– Implementação de treinamento contínuo

### 5.4. Responsável pelos serviços educacionais

<b>NORMAS MÍNIMAS</b>	<b>OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO</b>
– Função desempenhada por um indivíduo, possivelmente em conjunto com outras estruturas, com competências profissionais específicas e formalmente designado à tarefa	– Implementação de treinamento contínuo – Identificação de funções dedicadas se o museu estiver organizado em rede

12

### 5.5. Responsável pela administração e finanças

<b>NORMAS MÍNIMAS</b>	<b>OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO</b>
– Função desempenhada por um indivíduo, possivelmente em conjunto com outras estruturas, com competências profissionais específicas e formalmente designado à tarefa	– Implementação de treinamento contínuo – Consolidamento das competências de gestão administrativa e financeira

### 5.6. Responsável pelas relações públicas, marketing e captação de recursos

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Função desempenhada por um indivíduo com competências profissionais específicas</li> <li>– Treinamento contínuo dos colaboradores</li> </ul>

### 5.7. Responsável pela comunicação

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Função desempenhada por um indivíduo com competências profissionais específicas, inclusive de TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Treinamento contínuo dos colaboradores</li> </ul>

### 5.8. Pessoal pela segurança e recepção

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Presença contínua durante o horário de abertura do pessoal pela segurança e recepção, usando pelo menos um cartão de identificação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificação de um responsável pela segurança e recepção</li> <li>– Treinamento contínuo dos colaboradores</li> <li>– Capacidade de expressar-se em inglês e/ou outra língua estrangeira</li> <li>– Capacidade de prestar assistência para pessoas com deficiência ou atender a requisitos específicos usando capacidades profissionais específicas</li> </ul>

## NÍVEIS UNIFORMES DE QUALIDADE PARA MUSEUS

### 5.9. Responsável pelos Recursos Humanos internos e externos

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
	– Realização periódica de auditorias dos colaboradores e avaliação do grau de satisfação

## II COLEÇÕES

A tarefa mais importante de todo museu é a gestão e o cuidado com as coleções, pois constituem o elemento e a razão da existência da estrutura. Obras são acrescentadas às coleções com referência à missão do museu e com base em abordagens e métodos definidos pelo seu órgão diretivo, com respeito às regulamentações aplicáveis. Exceto em casos excepcionais previstos pela lei, as coleções são inalienáveis e o museu deve garantir que sejam mantidas, geridas e cuidadas:

- garantindo que sejam adequadamente posicionadas em espaços suficientes, apropriados e seguros;
- recrutando um número suficiente de colaboradores qualificados em relação à dimensão e aos tipos de obras mantidas;
- mantendo a sua integridade, adotando medidas definidas para evitar os riscos aos quais podem ser expostas, e meios adequados para intervenção em casos de emergência;
- mantendo permanentemente o inventário, o catálogo e a documentação das obras;
- promovendo o conhecimento sobre as obras, como elas são classificadas e como as interpretar;
- realizando estudos e pesquisas, a partir das coleções e da missão e do mandato do museu.

Além disso, o museu deve garantir a total acessibilidade física e intelectual das coleções, proporcionando sua pública apreciação, especialmente através de exposições públicas, de forma permanente ou temporária, e garantindo que possam ser consultadas e conhecidas.

Todos os museus devem adotar formalmente medidas e procedimentos operacionais que garantam a conservação permanente das coleções.

O respeito do status legal, das finanças, dos colaboradores, das estruturas e das normas de segurança são pré-requisitos fundamentais para uma adequada gestão e manutenção das coleções.

Os dois principais requisitos para conservação e disponibilização das coleções para apreciação devem ser harmonizados pela maneira como são geridas pelos museus. Nesse sentido, as abordagens gerais estabelecidas no código de ética do ICOM para museus em sua Declaração de Fundação de 2001 e as seções “Aquisição de coleções”, “Remoção de coleções”, “Cuidado das coleções”, “Evidência primária”, “Aquisição e pesquisa” são particularmente importantes.

## 1. Monitoramento periódico do estado de conservação das obras

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Monitoramento periódico das condições microclimáticas (temperatura, humidade relativa, iluminação)</li><li>– Monitoramento e prevenção de ataques de organismos (insetos e roedores) e microrganismos (bactérias e fungos)</li><li>– Manutenção ordinária das obras, das estruturas e das zonas verdes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Implementação de planos anuais e plurianuais de manutenção</li><li>– Implementação de planos anuais de restauração</li><li>– Avaliação e documentação do estado de conservação (registos de conservação)</li></ul>

## 2. Gestão e controlo formal dos procedimentos para o deslocamento de obras

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Procedimentos formalizados em vigor para o deslocamento interno e externo de obras</li><li>– Identificação do responsável pelo deslocamento das obras</li></ul>	

## 3. Aumento da coleção

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Documento de política para aquisição e implementação de obras, consistente com a missão institucional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Relatórios periódicos sobre aquisição e implementação de obras</li></ul>

#### 4. Registo, documentação e catalogação da coleção

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Registo sequencial e inequívoco da coleção/inventário de obras</li> <li>– Fichas de identificação das obras, com documentação iconográfica adequada</li> <li>– Registo de obras em entrada e em saída mantidas pelo museu ou em qualquer outro sítio de cultura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Estimativa atualizada do valor da coleção</li> <li>– Inventário dos bens</li> <li>– Catálogo informatizado que cumpra às normas regionais e nacionais de catalogação, com fichas de identificação e documentação fotográfica adequada de cada obra</li> </ul>

#### 5. Exposições permanentes

17

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Seleção, classificação e apresentação das obras com base num projeto científico, destacando os critérios e a motivação das decisões</li> <li>– Documentação fotográfica das exposições históricas (no caso de novas exposições)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Plano de exibição rotativa das obras mantidas em depósito</li> </ul>

#### 6. Exposições temporárias

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Documento de programa que defina a política das exposições temporárias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Relatórios periódicos sobre as exposições temporárias incluindo os dados sobre o número de visitantes</li> </ul>

## 7. Programas e atividades de estudo e pesquisa

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Atividades de estudo sobre as coleções e sítios, devidamente documentada</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Programação plurianual das atividades de estudo e pesquisa</li><li>– Relações formalizadas com outros órgãos e instituições de pesquisa</li><li>– Existência de um catálogo científico completo do museu</li><li>– Plano de publicações científicas e folhetos de divulgação sobre as coleções</li><li>– Estratégia de comunicação sobre as atividades de pesquisa em contexto digital</li></ul>

## 8. Armazenamento das obras

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Classificação e conservação de obras não expostas, de acordo com os critérios de funcionalidade e segurança</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Garantia que as obras armazenadas só possam ser consultadas mediante solicitação motivada e que só estejam acessíveis ao público em determinadas ocasiões</li></ul>



# COMUNICAÇÕES E RELAÇÕES COM O TERRITÓRIO

## 1. Relações e comunicação com o público

O objetivo institucional de um museu é oferecer ao público um serviço cultural baseado essencialmente na conservação e aprimoramento de suas coleções. A comunicação e a promoção dessas coleções são ferramentas fundamentais para cumprir esse mandato. A comunicação deve ocorrer de maneira informal, por exemplo, através de um ponto de informação, e de maneira formal por meio de sinalização, que deve incluir as informações de identificação de cada obra em exibição, bem como material informativo impresso ou online. O museu deve garantir que essas informações estejam sempre completas e atualizadas, e que também estejam traduzidas em inglês e em outros idiomas, conforme necessário.

É essencial que todos os museus possuam uma boa sinalização que, através de modalidades diferentes, facilite a orientação dos visitantes, incluindo aqueles com deficiências sensoriais ou cognitivas, para que desfrutem dos espaços. De fato, em museus maiores, o tamanho do edifício pode desorientar os visitantes, cansando-os física e psicologicamente. Ferramentas indispensáveis que facilitam a orientação dos visitantes incluem um plano geral do edifício e do sítio, identificando cada espaço, junto com um sistema de sinalização coordenada que utiliza sinalizações, pictogramas e palavras curtas indicando as entradas, saídas, casas de banho e percursos. Além de orientar os visitantes, os museus devem fornecer informações gerais (dias e horários de abertura, preços dos bilhetes e atividades, etc.), sobre os serviços fornecidos, incluindo aqueles não disponíveis, sobre as coleções e as salas atualmente fechadas. Um sistema de sinalização coordenada deve ser proporcional ao tamanho e amplitude dos espaços do museu. Uma ferramenta fundamentalmente importante é o plano dos espaços, acompanhado conforme apropriado pelas informações descritas, como um auxílio informacional que deve estar presente em todos os museus.

Espaço suficiente também deve ser garantido para uso de tecnologias. A importância da internet como primeira abordagem entre os utilizadores/visitantes e os museus tem sido frequentemente enfatizada. Portanto, é de importância primordial que as informações online, por meio de redes sociais, aplicações, etc., estejam disponíveis em relação ao acesso ao museu, seus serviços, coleções e atividades adicionais e que sejam eficazes, mantendo essas informações sempre completas e atualizadas. Esses aspectos são ainda mais fundamentais, dada a importância de atender aos requisitos de informação dos turistas que se encontram distantes, dos tipos específicos de utilizadores (por exemplo, pessoas com deficiência que desejam verificar se o edifício e as exposições são acessíveis) e de alcançar o máximo possível as categorias de pessoas que atualmente não visitam museus, principalmente os jovens, que frequentam museus cada vez menos, evidentemente porque não são

## NÍVEIS UNIFORMES DE QUALIDADE PARA MUSEUS

atraídos por eles. Aos visitantes devem ser disponibilizadas ferramentas multimídia que forneçam informações através da integração com os sistemas de informações tradicionais, usando mensagens de texto, imagens, áudio e vídeo por meio de aplicações que podem ser descarregadas nos tablets e telemóveis de última geração e, de maneira mais abrangente, através do edutainment, ou seja, uma ampla gama de atividades que ativam o conhecimento de forma divertida e relaxante.

Isso inclui atividades promocionais, como anúncios sobre exposições e eventos ou espaços disponíveis para iniciativas de público interesse, etc., como a face pública do museu. Normalmente, é o primeiro incentivo ao público de entrar em contacto diretamente com uma estrutura cultural. Em particular, as exposições e os eventos devem estar alinhados com a missão e as políticas do museu e devem garantir sempre a qualidade e o estado de conservação do conteúdo/material em exibição. No caso de exposições temporárias, os princípios gerais internacionalmente concordados para a gestão de empréstimos e a troca de obras também devem ser levados em consideração.

Por um lado, essa área inclui as ferramentas de mediação e as atividades que o museu disponibiliza aos visitantes para decodificar o valor cultural de suas obras e disseminar conhecimento sobre elas (por exemplo, breves guias e catálogos) e, por outro lado, as atividades e iniciativas que aproximam o público do museu, como eventos, seminários, pesquisas com visitantes e muito mais.

É particularmente importante que ferramentas estejam disponíveis e que forneçam informações e comuniquem os significados das obras. A sede de conhecimento é a principal razão pela qual os visitantes visitam os museus. O conteúdo das diferentes ferramentas do visitante deve ser inserido em um sistema coordenado de comunicação que permita a criação de um relacionamento entre o visitante e as obras. A este respeito, muitos fatores devem ser levados em consideração: os tipos de obras e se há, ou não, uma relação entre as obras, as decisões tomadas sobre como são exibidas, o espaço físico onde são exibidas, etc. É particularmente importante que os museus e estruturas semelhantes façam todo o possível para satisfazer a crescente diversificação da sociedade étnica, social, cultural e em termos de género, idade, etc. E, nesse sentido, todas as atividades que visam o conhecimento público para orientar políticas e iniciativas são particularmente úteis. Várias ferramentas podem interceptar interesses e necessidades, incluindo questionários, grupos de foco, pesquisas online, registos de visitantes, pesquisas de observadores, etc. De fato, é usando serviços e ofertas voltados especificamente para públicos-alvo distintos que as estruturas podem “mediar” seu conteúdo informacional, ativando vários processos de aprendizagem nos indivíduos e estimulando diferentes tipos de aprendizagem.

Particular importância deve ser dada ao tema da transparência, ao qual os museus devem respeitar como prestadores de um serviço público. Um aspeto fundamental disso é a necessidade de desenvolver uma Carta da Qualidade dos Serviços relacionada à missão específica do museu. Este documento, obrigatório para todas as estruturas/escritórios que prestam serviços ao público, identifica os padrões mínimos de qualidade para a prestação desses serviços e



não é apenas uma forma de “contabilidade” e compromisso com os utilizadores, mas também uma ferramenta de auto-avaliação a ser utilizada pelas próprias estruturas.

A este respeito, consulte as seções “Exposições” e “Outros recursos” do Código de ética do ICOM para museus.

### 1.1. Sinalização

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Indicação clara e evidente da denominação completa da estrutura e os horários de abertura no exterior do edifício</li><li>– Presença no museu ou no sítio de ferramentas essenciais de informação e orientação (sinalização informativa, direcional e identificativa)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Presença de sinalização dos percursos de aproximação</li><li>– Inserção da estrutura em ferramentas de busca (como Google Maps, etc.)</li></ul>

21

### 1.2. Ferramentas informacionais

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Sítio Web específico ou seção dentro da organização com informações essenciais e atualizadas sobre o museu, seus documentos institucionais, coleções, serviços e atividades</li><li>– Presença de material informativo sobre o museu, suas coleções e serviços e sobre o território</li><li>– Disponibilidade de um catálogo e/ou um pequeno guia do museu ou do sítio</li><li>– Informação sobre a disponibilidade de assistência, ferramentas e atividades para pessoas com deficiência</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Presença de informações online em vários idiomas, pelo menos em inglês, sobre o museu, suas coleções e serviços, e sobre o território</li><li>– Presença de material informativo no museu, também em língua estrangeira</li><li>– Disponibilidade de um catálogo e/ou um pequeno guia do museu, também em língua estrangeira</li><li>– Áudio guias, também em língua estrangeira</li><li>– Guia multimídia, também em língua estrangeira</li><li>– Ferramentas específicas para pessoas com deficiências sensoriais ou cognitivas</li></ul>

## NÍVEIS UNIFORMES DE QUALIDADE PARA MUSEUS

### 1.3. Comunicação integrada na exibição

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Legendas e painéis informativos ou cartões móveis com informações claras e legíveis</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Legendas e painéis informativos ou cartões móveis, também em língua estrangeira, de preferência em inglês</li><li>– Ferramentas de multimídia sobre o museu, suas coleções e o território</li><li>– Software e aplicações descarregáveis para dispositivos móveis sobre as coleções e as exposições temporárias</li><li>– Ferramentas que facilitam o acesso das pessoas com deficiência às coleções</li></ul>

### 1.4. Atividades educacionais e de aprimoramento ou promoção das coleções

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Atividades educacionais para diferentes grupos de visitantes</li><li>– Visitas guiadas e percursos temáticos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Seminários para diferentes grupos de visitantes</li><li>– Eventos para promoção da coleção, do museu e do território</li><li>– Exposições temporárias com relevância direta para as coleções e os valores culturais do território</li><li>– Atividades promocionais específicas para não ou possíveis visitantes</li><li>– Mediação cultural e social</li><li>– Visitas guiadas e percursos temáticos em outros idiomas</li><li>– Sessões de treinamento para professores, operadores educacionais ou outros utilizadores</li><li>– Projetos acordados com escolas, inclusive programas alternativos</li></ul>



	<p>de escola-trabalho, que concedem créditos educacionais</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Elaboração conjunta com o Ministério responsável pelo ensino territorial/secretarias de educação e/ou escolas de vários tipos e níveis de programas educacionais acordados e de treinamento educacional</li><li>– Seminários sobre conteúdos especializados</li></ul>
--	---

### 1.5. Relações com o público

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>– Presença no sítio Web dos principais contactos e de um endereço de e-mail</li><li>– Presença de um procedimento de reclamação formalizado com indicação dos tempos de resposta e o nome da pessoa a contactar</li><li>– Adoção e publicação de uma Carta de serviços</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Publicação, pelo menos mensal, de uma newsletter atualizada</li><li>– Presença do museu em blogs ou redes sociais com atualização pelo menos semanal</li><li>– Presença e monitoramento de um registo (em papel ou online) com as observações e sugestões dos visitantes</li><li>– Realização, pelo menos anual, de uma pesquisa e análise de satisfação do visitante, especificando as ferramentas utilizadas</li><li>– Realização de pesquisas com não visitantes para verificar suas necessidades e expectativas</li><li>– Procedimentos de prestação de contas: publicação de relatórios sobre os resultados esperados no programa anual e os objetivos atingidos</li></ul>

### 2. Relações com o território e com as partes interessadas

A caracterização das estruturas culturais italianas, bem difundidas em todo o território, torna essa área particularmente relevante com o objetivo de identificar níveis uniformes de aprimoramento. Além disso, existem razões sociais e económicas que tornam necessário e oportuno desenvolver uma cultura de relações em rede entre museus, sítios de cultura, monumentos e expressões diferentes do território, bem como criar um sistema inter-museus de atividades culturais e serviços, para construir alianças reciprocamente vantajosas entre diferentes estruturas que operam no território. Essa linha de orientação, consistente com o desenvolvimento de sistemas de museus regionais no quadro do sistema nacional de museus, pode ser implementada adotando planos integrados de aprimoramento que envolvam diferentes estruturas e órgãos, e pode gerar efeitos positivos em tais organizações, bem como em outros setores, como o turismo, a infraestrutura e a indústria em geral.

A este respeito, consulte as seções “Origem das coleções” e “Respeito devido às comunidades de referência” do Código de ética do ICOM para museus.

O conteúdo presente na Convenção-quadro do Conselho Europeu sobre o valor do património cultural para a sociedade (mais conhecida como “Convenção de Faro”) também é importante. Esse documento, especialmente na parte III, enfatiza a importância de partilhar a responsabilidade pelo património cultural e a participação da comunidade para que, ao gerir o património cultural, seja possível, entre outros, desenvolver o contexto jurídico, financeiro e profissional que possibilite a ação conjunta de autoridades públicas, especialistas, proprietários, investidores, empresas, ONGs e sociedade civil, e que também respeite e incentive iniciativas voluntárias que complementem as funções das autoridades públicas.

Essa área é dividida em três linhas gerais de orientação: (i) consolidação da vocação territorial do museu, não apenas formalmente nos documentos de planeamento, mas também utilizando auxílios para os visitantes para contextualizar as obras no território; (ii) envolvimento de órgãos locais e territoriais nas atividades e aprimoramento dos museus, por exemplo planeando e criando conjuntamente exposições, partilhando localizações para o armazenamento das obras, elaborando e promovendo itinerários turísticos e culturais, e introduzindo formas de integração tarifária; e (iii) promovendo o território através da divulgação, em cada estrutura, de informações impressas ou multimídia sobre outros museus na área.

Nos últimos anos, a inovação nas administrações públicas focou particularmente no tópico da transparência e prestação de contas. De fato, e conforme enfatiza o Código de ética do ICOM, a administração pública, como prestador de serviços ao público, deve, na medida do possível, partilhar seu projeto cultural com as partes interessadas e envolvê-las, especialmente das associações “Amigos do museu” e similares, criando assim condições



favoráveis para a obtenção de suporte para suas atividades em programa. Além disso, a importância de compreender as necessidades dos visitantes e dos utilizadores dos serviços, e de todas as outras partes interessadas, não deve ser ignorada.

Essas consultas ajudam a orientar de maneira mais eficaz as atividades do museu sobre as necessidades dos diferentes tipos de utilizadores. As partes interessadas mudam à medida que os serviços e atividades fornecidos pela administração mudam e, como consequência, seu peso e importância são variáveis. As categorias de interlocutores identificadas são: associações voluntárias, associações culturais, organizações de vários tipos que representam as comunidades locais e operadores económicos, as universidades e as estruturas culturais presentes no território, e os proprietários privados de bens culturais. Por uma questão de homogeneidade, órgãos locais e regionais que também são partes interessadas foram incluídos no âmbito “Relações com o território”.

### 2.1. Tarefas e funções no território

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
– Indicação, nos documentos de planeamento, das tarefas e funções que a estrutura realiza em referência ao contexto territorial	– Estipulação de acordos de cooperação durante a realização de funções comuns

### 2.2. Contextualização territorial das coleções/museu/sítio arqueológico

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
– Presença de elementos que relacionam as coleções aos contextos históricos, culturais e ambientais	– Indicação de programas e atividades de estudo e pesquisa a realizar no contexto territorial, em colaboração com outras estruturas e partes interessadas

## NÍVEIS UNIFORMES DE QUALIDADE PARA MUSEUS

### 2.3. Envolvimento de órgãos ou estruturas territoriais

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>- Análise do contexto territorial e dos sujeitos individuais ou coletivos que nele operam</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realização de atividades de estudo e pesquisa sobre os bens materiais e imateriais do território de referência</li><li>- Integração com serviços culturais e redes de museus</li><li>- Elaboração e promoção de itinerários turísticos e culturais</li><li>- Implementação de iniciativas co-produzidas ou co-programadas</li><li>- Elaboração de ofertas para pessoas com deficiência partilhadas com associações, estruturas, escolas e operadores</li><li>- Elaboração de formas de integração tarifária também com o setor da hotelaria e companhias de transporte</li><li>- Verificação da eficácia e o impacto das atividades de colaboração</li><li>- Início de relações sistemáticas com os setores de treinamento, artesanal e industrial e que proponham a estrutura como um ponto forte cultural e histórico do território (inclusive para o desenvolvimento da criatividade, design e know-how)</li><li>- Participação em projetos de rede</li></ul>

### 2.4. Envolvimento das partes interessadas

NORMAS MÍNIMAS	OBJETIVOS PARA O APRIMORAMENTO
<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificação das partes interessadas e de possíveis ferramentas para diálogo nos documentos de política da estrutura</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definição de acordos e iniciativas com as partes interessadas, também levando em consideração as associações setoriais em relação à oferta para as pessoas com deficiência</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>– Verificação, com as partes interessadas, da eficácia e o impacto das atividades em relação às políticas culturais, económicas e sociais, por meio de relatórios periódicos e iniciativas públicas de partilhamento</li></ul>
--	--