

Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



Casa de
Oswaldo Cruz

Karlla Kamylla Passos dos Santos

Territórios pouco explorados: os registros de visitantes em livros de comentários da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida

Rio de Janeiro
julho / 2019

Karlla Kamylla Passos dos Santos

Territórios pouco explorados: os registros de visitantes em livros de comentários
da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Divulgação da Ciência, Tecnologia e Saúde da Casa de Oswaldo Cruz, da Fundação Oswaldo Cruz, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Divulgação Científica.

Orientadora: Profa. Dra. Jessica Norberto Rocha

Rio de Janeiro
julho / 2019

P289t PASSOS DOS SANTOS, Karlla Kamylla.
Territórios pouco explorados: os registros de visitantes em livros de
comentários da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida / Karlla
Kamylla Passos dos Santos. — 2019.
nº.186.: il.: tab.

Orientadora: Jessica Norberto Rocha
Dissertação (Mestrado em Divulgação da Ciência, Tecnologia e
Saúde) – Fundação Oswaldo Cruz, Casa de Oswaldo Cruz, Rio de
Janeiro, 2019.

Bibliografia: f. 172-182

1. Divulgação Científica. 2. Estudo de Público. 3. Instituições
Museológicas de Ciências. 4. Livros de Comentários. I. Título.

069.0981

Karlla Kamylla Passos dos Santos

Territórios pouco explorados: os registros de visitantes em livros de comentários da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Divulgação da Ciência, Tecnologia e Saúde da Casa de Oswaldo Cruz, da Fundação Oswaldo Cruz, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Divulgação Científica.

Orientadora: Profa. Dra. Jessica Norberto Rocha

Aprovado em: ___/___/___.

Banca Examinadora

Jessica Norberto Rocha, Doutora em Educação, Fundação Cecierj

Carla Gruzman, Doutora em Educação, Museu da Vida

Sibele Cazelli, Doutora em Educação, Museu de Astronomia e Ciências Afins

A todas as pessoas que estiveram ao meu lado durante o processo.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é um dos momentos que mais esperei em todo este processo difícil e maravilhoso que é fazer um mestrado, sobretudo, nas condições do atual contexto brasileiro. Por mais que me esmere, não conseguirei expressar o quanto as pessoas que cito aqui são importantes na minha trajetória, por isso já peço desculpas a elas.

À minha mãe todo o meu amor e minha admiração, agradecimento por todas as tentativas de compreender esse ser em constante transformação e inquietação. Pai, o senhor tinha razão, como eu ia me manter nessa selva de pedra e mar? Mas conseguimos concluir, agradeço todo o apoio. À minha pequena Tete (Ana Tereza), meu amor, escrever sobre você tira as minhas primeiras lágrimas. Obrigada por ser assim, me orgulho imensamente e espero te orgulhar um pouquinho. Nego (Miguel) você é inspiração para pensar uma educação mais inclusiva e que respeite as especificidades de cada pessoa. Berola (Brenda), obrigada por nossos (poucos) encontros, pelas conversas no *Insta* e por seu apoio. À Carol, ao Gordo (Gabriel), à Aliene, ao Pepedo (João Pedro), ao Henrique, ao João, muito obrigada por todo o carinho, afago e desejos de boa sorte quando me mudei.

Bixim (Rossi), que bom esbarrar em você nesse momento de nossas vidas. Todos os nossos encontros, desencontros e reencontros foram de muito aprendizado e fortalecimento. Reforço que esse é só o começo de muito que ainda vamos viver juntas, de perto ou de longe.

À Dona Cirene por todas as risadas, fofocas, comida boa, passeios e viagens que estivemos juntas. Perder você logo no começo do mestrado foi um baque. À vó nega, a qual não tive oportunidade de compartilhar desse processo. Sinto falta do seu colo e do leite com farinha de milho que tanto bem me fizeram. À Tia Fátima, grande abraço, de onde estiver, obrigada por ter contribuído tanto na minha formação pessoal.

Às minhas amigas de Goiânia, como sinto falta de cada uma de vocês. Tia Tonhá, Leo, George, Bruna, Tia Ana, Di (Divanir), obrigada por torcerem tanto pela Kaka. Já a Karllinha é muito querida pela tia Meire, Ti Neli, Pati e Kekel, saudades. Nata (Nataly), você tem sido minha principal ponte, ouviu quase todos os áudios enormes, me recebeu com ansiedade nas vezes que fui a Goiânia e sente saudade quando não vou, me dá aquele abraço apertado que parece que tudo vai passar, e vai mesmo, que bom ter trazido você de volta para minha vida. Mone (Simone), minha amizade mais

antiga, distante e próxima, não vamos nos largar nunca, obrigada por ser minha psicóloga enquanto eu testemunhava seu casamento, depois de você me ajudar em um dos momentos mais difíceis que tive durante o mestrado. São quase 20 anos de uma amizade profundamente especial. Juh (Julianna) e Natcha que trio mais lindo nós somos, como é alegre encontrar vocês e, nesse meu tempo no Rio de Janeiro, poder acompanhar suas aventuras. Lise (Elisama), grande amiga que me dá oportunidades de viver experiências maduras com amizade. Trabalhamos juntas quando me descobri educadora e não nos largamos mais, acompanhei casamento e a vinda do João enquanto você acompanhou essa minha aventura e se preocupou com o estereótipo de violência da cidade. Társis, em um momento 'phoda' você atendeu uma ligação e me deu rumo, me ajudou a me amar mais e mostrou como as amizades são tão especiais na nossa vida. Lucas, sou grata por todo apoio enquanto convivemos, especialmente, durante a seleção do mestrado e nos primeiros meses de descoberta de uma cidade nem sempre maravilhosa. Lara, obrigada por aquele carnaval na cidade de Goiás, por todas as risadas e admiração mútua, toda vez que via Mário Chagas lembrava de você. Aline, obrigada por todas as trocas sobre educação em museus. Nutyelly, você me inspira tanto que nem imagina, obrigada pela honra das trocas de vida. Aluane, carrego tudo que aprendi com você, que bom termos trabalhado juntas recentemente. Guilherme, ainda não acredito que você foi embora... obrigada por todos os momentos de partilha e aprendizado.

Sobre as pessoas de Goiânia, tem alguém que fez o mundo melhorar demais desde que chegou na minha vida, Camila. Minha eterna orientadora, se estou concluindo este mestrado devo também a você, ao seu apoio, sua firmeza, sua amizade, sua parceria, sua preocupação, as oportunidades que me deu... és minha inspiração. Não tenho como expressar em palavras tudo que você significa na minha vida e na minha carreira, obrigada, 'mãe acadêmica'. Agradeço muito aos professores da Museologia|UFG, vocês foram fundamentais na minha formação, especialmente, Jean, Tony, Manuelina e Rildo. Sou muito grata por toda a vivência na federal de Goiás, que me fez profissional e refletir sobre a pessoa que sou. Me orgulho muito de ser bacharel em Museologia, de trabalhar com educação e trazer essa bagagem para esse processo. Também agradeço à Cristiane Amarante que esteve comigo no Piauí e Bahia durante a minha seleção de mestrado e torceu muito para que as coisas dessem certo.

Chegando no Rio, matuta goiana, tive a sorte de ser recebida pela Michele que contribuiu muito na minha seleção. E, através dela, a Suzi me indicou o alojamento

estudantil (Hélio Fraga) em Curicica. Por meio do apoio da secretária do Programa, a Cris, consegui a minha vaga e garanti o início do mestrado mesmo sem bolsa. No Hélio Fraga, eu fui muito feliz. Cativada por pessoas de vários estados e países, pude aprender diariamente nas conversas, nas vivências com pessoas de culturas tão diferentes de lugares como o Rio Grande do Sul, Piauí, Minas Gerais, Ceará, São Paulo, Rio de Janeiro, Acre, Bahia, Cabo Verde, Colômbia, Moçambique, Paquistão...

Tive a sorte de morar com uma piauiense, em homenagem à relação afetiva que tenho com o estado. Mulher, você se tornou minha amiga, irmã (e gêmea, filha de minha mãe), Lala, te agradeço por cada risada e 'gordice', que são nossas marcas. Quero te falar de todos os abraços que já quis te dar e não consegui por mim e por você, é um privilégio morar e aprender contigo, desde a tapioca com ovo até a vida toda. Para ficar ainda melhor, alguém de Minas, Renata, com quem dividi o quarto e que sempre me acolheu de forma muito carinhosa e... mineira. Lili, estou sem saber como viverei sem o barulho do seu chaveiro, sem as formas que pronuncia "Kamylla", sem minha parceira de ioga, sem os conselhos e aquele abraço, como quando minha família precisava tanto de mim e eu não estava... pronto, me emocionei de novo.

Nesse alojamento da Ensp, que tem mais gente da COC, encontrei um apartamento com três meninos maravilhosos. Romão, você está sempre aqui de algum jeito, pena que não estejam as risadas, aquele frango e o dominó. Lucindo, esses dias você me viu chorando e me abraçou, obrigada por isso e por todos os peixes e pastéis, lanches com café e leite em pó, e aquela bolacha de Portugal. Ramon, te deixei por último para ter mais tempo com você, com nossas risadas, conversas sobre 'dates', sobre nossas pesquisas, todas as aulas de história, cantoria e o desafio que é uma amizade entre dois 'capricas'. À Avo (Avohanne) que é um espírito livre e lindo, uma pessoa engraçada da hora que chega até a que sai, é uma força ter uma mulher como você por perto, somos todas muito fortes e maravilhosas, resilientes. Agradeço também ao Carlin, Rafi, Mário, Deivison, Thayane, Saba, Jerônimo, Nédio, Diocleciano – e ainda o futebol (sim, eu joguei futebol) que também participaram Daiane, Lucindo, Laila, Leandro, Jerônimo e Mario. Nessa turma ainda consegui três revisoras maravilhosamente exigentes que viram partes do trabalho e contribuíram muito, Daiane, Laila e Ramon.

Antes de falar das amigadas do mestrado, uma pessoa que esteve nesses dois universos, Thay Flor, mana, muito obrigada. Não é por acaso que sempre ficamos

conversando por horas sobre educação em museus e escolas, amores, medos, feminismos e nos abraçamos fortemente. Você é uma mulher muito, muito maior do que pensa, não se esqueça disso.

As colegas do mestrado, a turma dois... é diversa e apaixonante. Acolhimento é a palavra para aquele olhar da baiana Carol que logo no primeiro dia, de longe, me confortou quando soube que eu também não era do Rio e todos os outros momentos que estivemos juntas em trabalhos de disciplinas, no artigo que nunca saiu, na espera pelo Guilherme e nas risadas. Alanna, quando você falou do seu projeto de mestrado, imaginei que seríamos amigas, mas não tão amigas. Amora, você significa demais em meio a essa selva de buzinas e pessoas falando alto, você é calma, é amor. Erica, flor mineira, que bom ter você nessa loucura, suas fotos, sua casa como um segundo cantinho para mim, as visitas à Zezé, as conversas, sua humildade e demonstração de como se faz 'DC' na prática. Marcelaaa, obrigada pela decoração do meu aniversário, mesmo de longe você estava com a gente, te admiro muito e agradeço por todas as trocas. Ione, maravilhosa, inspiração, obrigada. Fê, grata por todo apoio e pelo abstract. Ainda sobre essa turma, um agradecimento alimentício por todos os almoços nas instituições museológicas que permitem tal petulância, me acompanharam Alanna, Fernando, Marcela e Thaynara Flor. Maycon, Claudinha, Denise, Gabi, Renata obrigada. Elano, que falta você faz, espero que esteja vendo a turma que você tanto ajudou a se tornar mestre.

Um agradecimento à célula do Museu da Vida, que depois de uma reunião difícil, fui almoçar ao seu redor e encontrei um menino falante, brinco com ele, e em pouco tempo descubro uma das amizades mais lindas da minha vida. Vitor, te conhecer me permitiu refletir sobre o quanto é especial ser criança, e lamentar por nós adultos perdermos tanto durante o crescimento, a você e sua família, muito obrigada por todo acolhimento. Me recordo ainda que pelas esquinas do Rio encontrei carinho de monte, especialmente, nos cursos e eventos sobre educação em museus. Gleyce, que descobri em um curso no meu primeiro semestre na cidade, nas minhas primeiras idas a Madureira, ainda perdida. Por coincidência, estava iniciando como docente na instituição em que me formei, que maravilha esse encontro e as trocas sobre educação e públicos. Ainda sobre as trocas, faço isso com várias pessoas, como a Fernanda, que sempre me tratou com tanto carinho e abertura em todos os eventos da REM-RJ, além disso, ainda fez um afago na minha mãe, um amor, obrigada.

Agradeço à Sônia Mano que contribuiu para o meu amadurecimento acadêmico e pessoal. Obrigada por ter me desafiado tanto a me aproximar das questões pertinentes à Divulgação Científica. À Jessica, a quem não consigo expressar o quanto me senti acolhida e incentivada em todo o nosso processo de orientação, sobretudo, no primeiro encontro, em que você foi tão humana levando em consideração minha trajetória acadêmica. Respeitou meu grande desejo de pesquisar os livros de comentários e buscou possibilidades, artigos, exemplos pelo mundo. Ainda se preocupa com os meus planos futuros, obrigada. Que bom te encontrar nesse caminho árduo e solitário que é a construção de uma dissertação. Agradeço à Luisa Massarani e à Alanna por terem me direcionado para essa orientação que fez com que meu trabalho fluísse e chegasse até aqui com uma tranquilidade deliciosa (já choro de novo relendo).

À banca de qualificação, Sibeles Cazelli e Camila Wichers que deram direcionamentos fundamentais para a melhoria desta pesquisa, com referências e a perspectiva da Museologia, respectivamente. À banca examinadora, Sibeles Cazelli, novamente, e Carla Gruzman, pelas leituras atentas e considerações que fizeram deste trabalho ainda melhor para a versão final. Esta pesquisa não seria possível se as equipes das duas instituições estudadas, Museu Ciência e Vida (MCV) e a Casa da Ciência (CC), não tivessem abraçado minha pesquisa. Agradeço à Monica Dahmouche e à Simone Pinto do MCV. À Lívia Mascarenhas, à Simone Martins, à Renata Zappelli e, de maneira especial por toda a atenção e conversas longas, à Fátima Brito da Casa da Ciência. Às profissionais da secretaria da COC, Cris e Valéria, e também ao Sandro Hilário, que não tem esse nome por acaso. A todas as professoras do mestrado, especialmente à Carla Gruzman e à Luisa Rocha. À Fundação Oswaldo Cruz, como um todo, essa instituição tem meu respeito e profunda admiração, obrigada pela bolsa que financiou minha permanência a partir do segundo ano.

Gostaria de reforçar a experiência transformadora que foi cursar um mestrado, sobretudo, em outro estado, em uma instituição pública e de qualidade, que permitiu meu crescimento pessoal e profissional. Encerro esta etapa muito grata, a tod@s meu muito obrigada. Por fim, esta pesquisa se soma a outras que foram (e são) realizadas a partir de muito estudo, entrega, abdicção de tempo com a família, lazer, relações interpessoais, saúde física e emocional. É sobre amor, mas também sobre sofrimento, dificuldades financeiras, falta de reconhecimento dos órgãos governamentais, falta de preparo da base escolar para enfrentar os desafios acadêmicos de conteúdo e ritmo de estudo. Portanto, o que fazemos é muito sério, não é balburdia!

Eles não vão vencer
Nada há de ser em vão.
(HOOKER, Johnny, 2017).

RESUMO

PASSOS DOS SANTOS, Karlla Kamylla. **Territórios pouco explorados:** os registros de visitantes em livros de comentários da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida. 2019. 186f. Dissertação (Mestrado em Divulgação da Ciência, Tecnologia e Saúde) – Casa de Oswaldo Cruz, Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro: 2019.

Os livros de comentários são potencialmente ricos em informações sobre a experiência de visitantes em museus e centros de ciências. Ter espaço para o registro de opiniões dos públicos, em instituições museológicas, está previsto no Estatuto de Museus, Lei Nº 11.904, de 14 de janeiro de 2009; entretanto, essa ainda não é uma prática recorrente nas diversas instituições. Para além de possuir os livros, ainda há um território não explorado: muitas instituições, mesmo quando os possuem, não utilizam nem tratam as informações neles registradas. Por essa razão, o presente estudo analisou os comentários de seis livros da Casa da Ciência da UFRJ (Rio de Janeiro/RJ) e quatro do Museu Ciência e Vida da Fundação CECIERJ (Duque de Caxias/RJ), entre 2011 e meados de 2018, a fim de compreender seu potencial para coletar dados sobre a opinião dos visitantes. Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório e qualitativo, em que foi realizada uma análise de conteúdo (BARDIN, 1977). Observamos 1.511 comentários – 1.238 da Casa da Ciência e 273 do Museu Ciência e Vida – a partir de sete categorias (um mesmo comentário pode estar em mais de uma categoria): Acessibilidade (33); Afetividade (802); Ciência e Aprendizagem (327); Equipe (493); Exposição (439); Infraestrutura (263); Papel dos espaços museológicos na sociedade (14). A partir dos resultados apontados e discutidos, é possível identificar possibilidades de utilizar os comentários como ferramentas de comunicação entre os diversos públicos e a instituição, encontrando caminhos para ampliar e explorar essa troca em prol de uma experiência cada vez mais democrática, dialógica e inclusiva para os visitantes.

Palavras-chave: Divulgação Científica. Estudo de Público. Instituições Museológicas de Ciências. Livros de Comentários.

ABSTRACT

PASSOS DOS SANTOS, Karlla Kamylla. **Territórios pouco explorados:** os registros de visitantes em livros de comentários da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida. 2019. 186f. Dissertação (Mestrado em Divulgação da Ciência, Tecnologia e Saúde) – Casa de Oswaldo Cruz, Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro: 2019.

Comment books are potentially rich in information about visitor experience in museums and science centers. Have a place for the public visitors remarks in museum institutions is foreseen into the Brazilian document Estatuto de Museus, Law No. 11,904, from January 14, 2009, however, this is not a recurring practice in various institutions yet. Besides having the commentary books, there is still an unexplored territory: many institutions, even when they have it, do not use or treat the information registered in them. For this reason, the present study analyzed the comments of six books from the UFRJ Casa da Ciência (Rio de Janeiro / RJ) and four books from the CECIERJ Fundação Museu Ciência e Vida (Duque de Caxias / RJ), between 2011 and mid-2018. in order to understand its potential for collecting visitor opinion data. The study is an exploratory and qualitative research, in which content analysis was performed (BARDIN, 1977). We analysed 1,511 comments - 1,238 from the Science House and 273 from the Science and Life Museum – divided into seven categories (the same comment being in more than one category): Accessibility (33); Affectivity (802); Science and Learning (327); Team (493); Exhibition (439); Infrastructure (263); Role of museum spaces in society (14). Starting with the results pointed out and discussed, it is possible to identify the possibilities of using commentaries as tools of communication between the different publics and the institution, finding ways to expand and to explore this exchange for an increasingly democratic, dialogic and inclusive experience to the visitors.

Keywords: Science communication. Audience Study. Museological Institutions of Sciences. Comments Books.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagem 1 - Estrutura da cadeia operatória museológica	29
Imagem 2 - Fachada da Casa da Ciência	39
Imagem 3 - Organograma (em processo de reformulação) da Casa da Ciência.	39
Imagem 4 - Fachada do Museu Ciência e Vida.....	43
Imagem 5 - Página do livro de comentários do Museu Ciência e Vida.	49
Imagem 6 - Exclusão; Segregação; Integração; Inclusão.	68
Imagem 7 - Exemplo de livro de registro da Casa da Ciência.....	75
Imagem 8 - Espaço para comentários do MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal.	75
Imagem 9 - Livro de comentários da primeira edição da “Mostra de Arte Urbana no Brasil Central”, MAC GO.	76
Imagem 10 - Texto de apresentação do livro de comentários do MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal.	77
Imagem 11 - Apresentação dos postais de histórias e livro de visitantes do Cardiff Story Museum, país de Gales.	78
Imagem 12 - Espaço para comentários no livro do Horto Botânico de Leiden, Holanda.	79
Imagem 13 - Espaço do livro de comentários no Horto Botânico de Leiden, Holanda.	80
Imagem 14 - Visitante registrando seu comentário no Museo del Agua EPM – Medellín - Colômbia.....	81
Imagem 15 - Quadro de comentários da exposição “Mulheres no Sertão Goiano”, Museu Antropológico – Goiânia/Goiás.	83
Imagem 16 - Espaço para comentários no Science Gallery, em Londres.	84
Imagem 17 - Teia de Recados na Casa da Ciência.	84
Imagem 18 - Exemplo de uma página do livro da exposição ‘Cadê a Química’ na Casa da Ciência.	85
Imagem 19 - Capa dos livros de comentários da Casa da Ciência e do Museu Ciência e Vida.	98
Imagem 20 - Uma das páginas de um dos livros de comentários do Museu Ciência e Vida.	102
Imagem 21 - Nuvem de palavras com todos os registros.	110

Imagem 22 - Exemplos de algumas assinaturas nos livros de comentários do Museu Ciência e Vida	115
Imagem 23 - Comentário em que a pessoa deixou contato, no MCV.	117
Imagem 24 - Página do livro com comentários e desenhos.....	119
Imagem 25 - Exemplo de diálogo entre as pessoas que comentaram.....	123
Imagem 26 - Capa e fundo do folder da exposição 'Cidade Acessível' com comunicação em braile.	134
Imagem 27 - Nuvem de palavras da categoria de Acessibilidade	134
Imagem 28 - Nuvem de palavras da categoria Afetividade	138
Imagem 29 - Nuvem de palavras da categoria Ciência e Aprendizagem.	141
Imagem 30 - Nuvem de palavras da categoria Equipe.....	146
Imagem 31 - Nuvem de palavras da categoria Exposição.	151
Imagem 32 - Página do livro de comentários com diálogo entre visitante e funcionário.	153
Imagem 33 - Nuvem de palavras da categoria Infraestrutura.....	157
Imagem 34 - Nuvem de palavras da categoria Papel dos espaços museológicos na sociedade.....	161

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Informações sobre as exposições e públicos no período pesquisado.	40
Tabela 2 - Públicos do Museu Ciência e Vida em números e suas exposições.	46
Tabela 3 - Exposições da Casa da Ciência em que os livros de comentários foram analisados na pesquisa.	91
Tabela 4 - Livros de comentários que foram disponibilizados pelo Museu Ciência e Vida.	92
Tabela 5 - Público anual do Museu Ciência e Vida.	112
Tabela 6 - Público da Casa da Ciência por exposição.	112
Tabela 7 - Quantidade de registros no livro de comentários por ano.	114
Tabela 8 - Número de Comentários por Categoria*	128

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Análise inicial: identificação de comentários pré-ativos, ativos e proativos.	104
Quadro 2 - Análise final: identificação de comentários a partir das categorias determinadas (continua na próxima página).	107

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABCMC	Associação Brasileira de Centros e Museus de Ciência
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CC	Casa da Ciência
CCBB	Centro Cultural do Banco do Brasil
CECIERJ	Centro de Ciências e Educação Superior à Distância
COC	Casa de Oswaldo Cruz
CNPQ	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
DC	Divulgação da Ciência
FAPERJ	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro
FIOCRUZ	Fundação Oswaldo Cruz
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBRAM	Instituto Brasileiro de Museus
IHGB	Instituto Histórico e Geográfico Brasileiro
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
MAC GO	Museu de Arte Contemporânea de Goiás
MAM	Museu de Arte Moderna
MAR	Museu de Arte do Rio
MCTIC	Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações
MCV	Museu Ciência e Vida
MEI	Microempreendedor Individual
MIS	Museu da Imagem e do Som
NEPAM	Núcleo de Estudos de Público e Avaliação em Museus
OMCC	Observatório de Museus e Centros Culturais
OMCC&T	Observatório de Museus e Centros de Ciência e Tecnologia

REDPOP	Red de Popularización de la Ciencia y la Tecnología en América Latina y el Caribe
UFG	Universidade Federal de Goiás
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
USP	Universidade de São Paulo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	20
TRAJETÓRIA PESSOAL	23
JUSTIFICATIVA	23
OBJETIVO GERAL	26
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
ESTRUTURA DOS CAPÍTULOS	26
CAPÍTULO 1. A DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA NAS INSTITUIÇÕES MUSEOLÓGICAS DE CIÊNCIAS	28
1.1. Museus e Centros de Ciências no Brasil.....	31
1.1.1. Museus de ciências e seus públicos	31
1.1.2. Contextualização das instituições estudadas nesta pesquisa	36
1.1.3. Casa da Ciência da UFRJ.....	38
1.1.4. Museu Ciência e Vida da Fundação Cecierj.....	42
CAPÍTULO 2. PÚBLICOS E MUSEUS	51
2.1. Públicos, Visitantes, Frequentadores, Usuários, Audiências... como aproximar?	51
2.1.1 Públicos.....	52
2.1.2. Públicos em estudo	54
2.1.3. A voz dos públicos	62
2.2. Em Busca do Amplo Acesso e Permanência dos Públicos.....	65
2.2.1. Acesso, inclusão e permanência.....	67
2.3. Livros de Comentários.....	73
2. 3.1. Livros de comentários como fonte de pesquisa	86
CAPÍTULO 3. CAMINHOS METODOLÓGICOS	88
3.1. Objeto de Estudo.....	89
3.2. A Pesquisa Qualitativa e Exploratória	92
3.3. Análise dos Dados	102
CAPÍTULO 4. O QUE TEM NOS LIVROS DE COMENTÁRIOS DA CASA DA CIÊNCIA E MUSEU CIÊNCIA E VIDA?	111
4.1. Visitantes: Quem escreve?.....	115
4.2. Meios de diálogo: o que escrevem e como?	121
4.3. Categorização e Análise dos Comentários Ativos e Proativos	127

4.3.1. Acessibilidade	129
4.3.2. Afetividade.....	135
4.3.3. Ciência e Aprendizagem	139
4.3.4. Equipe	142
4.3.5. Exposição.....	146
4.3.6. Infraestrutura	151
4.4.7. Papel dos espaços museológicos na sociedade	157
CAPÍTULO 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	163
Referências	172
Anexo	183

INTRODUÇÃO

Apesar do reconhecido potencial das instituições museológicas de ciências no Brasil como um rico espaço de divulgação científica, ainda há uma parcela significativa da população que não frequenta esses locais, embora diversas pesquisas tenham mostrado um crescimento de participação importante popular em tais espaços nas últimas duas décadas. Isso pode ser confirmado pelos estudos de “Percepção Pública da C&T no Brasil” do então Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) (CGEE, 2017) que entrevistou 1.962 pessoas em todo o país. Segundo os dados, em 2006, 4% das respondentes visitou um museu ou centro de ciências no ano anterior à pesquisa. Esse número aumentou para 8% no mesmo estudo realizado em 2010 e chegou a 12% em 2015.

Ainda que crescente, esses números demonstram a baixa porcentagem da população que tem acesso a essas instituições. Esse fato talvez esteja relacionado à pouca oferta dessas atividades em nosso território. O “Guia de Centros e Museus de Ciência da América Latina e do Caribe”, de 2015, traz uma relação de aproximadamente 470 instituições da região, sendo 268 no Brasil e a maioria concentrada nas regiões Sudeste e Sul do país (MASSARANI et al., 2015). Uma evidência de que a baixa disponibilidade desses aparatos científico-culturais afeta a sua visita é que na última pesquisa de percepção do MCTI, de 2015, ao perguntar os “motivos para não visitar museu ou centro de ciência e tecnologia”, dentre as respostas mais significativas, ressaltamos os 31,1% de respondentes que afirmaram que não existem locais assim em sua região (CGEE, 2017).

Mais especificamente, a pesquisa “Museus de Ciência e seus Visitantes: Estudo Longitudinal - 2005, 2009, 2013” (MANO et al, 2017), refere-se a cinco instituições do Rio de Janeiro, onde estão localizados 29 museus e centros de ciências de acordo com o mapeamento de 2015 (MASSARANI et al., 2015). Nesse estudo, foi traçado o perfil de 6.154 visitantes nos museus: Museu Aeroespacial, Museu da Vida, Museu de Astronomia e Ciências Afins, Museu do Universo/Planetário e Museu Nacional. Os dados consolidados indicam que, nesses anos, 66% de respondentes visitaram o museu pela primeira vez – primo visitantes –, embora em torno de 54%, na média dos três anos, declararam ter visitado outro (os) museu (s) no ano anterior. Em 2013, quando questionadas sobre como tiveram conhecimento sobre os museus, 46%

informou que foi por recomendação, de amigos, professores ou familiares, evidenciando que as instituições têm alcançado pouco os novos públicos. Nesse estudo longitudinal, que tem como objetivo identificar e analisar o que visitantes escrevem em livros de comentários, com o intuito de entender mais de suas experiências museais, ainda se destaca o fato de que a dificuldade de acesso e a falta de divulgação, seguidos pelos custos da visita, foram os fatores mais apresentados nas pesquisas citadas para explicar os motivos que dificultam a visita a museus e centros de ciências.

Estudar os números de acesso e visitação das instituições museológicas é de extrema relevância para identificar quais os públicos estão frequentando ou não esses espaços. Contudo, é necessário ir além dos dados numéricos para se entender a experiência (ou não) dessas pessoas nos museus, para que estes estejam constantemente em avaliação e transformação da sua prática, missão e impacto na sociedade. Assim, corroborando com o que é defendido por Chagas (2007, p. 194), acreditamos que o papel social de um museu (seja ele de qualquer tipologia) é diverso e “a compreensão do seu alcance sociocultural é tarefa que vai além da quantificação”.

Por esse motivo, consideramos que estudar as experiências dos diversos tipos de público que têm visitado os museus e centros de ciências faz-se necessário, a fim de se dimensionar seu impacto sociocultural e de divulgação científica. Além disso, também é necessário compreender as diferentes experiências que esses espaços proporcionam, a fim de (1) aprimorar os serviços oferecidos, (2) incentivar a visita, ampliando sua ação na sociedade e, simultaneamente, (3) visualizar o que motiva e interessa (ou não) aos públicos, trazendo à tona as questões das experiências de visitantes. Diante da demanda de entender os diversos tipos de públicos que visitam os museus, ouvir suas opiniões é uma tarefa importante da instituição, pois possibilita a busca pela eficiência do trabalho e a melhoria da oferta científico-cultural desses espaços, com a adoção de modelos de atuação mais democráticos e acessíveis.

Estudos de público são uma prática amplamente indicada na literatura (KÖPTCKE, 2012; CASTELFRANCHI, 2016; IBRAM, 2016; MORALES, 2016; PASSOS DOS SANTOS, 2016), sendo, inclusive, prevista no “Estatuto de Museus”, Lei Nº 11.904 de 2009. Essa legislação institui, em seu Artigo 28, que “o estudo e a pesquisa fundamentam as ações desenvolvidas em todas as áreas dos museus, no cumprimento das suas múltiplas competências” (BRASIL, 2009). Nesse mesmo texto,

também está incluído, em seu segundo parágrafo, a necessidade de adoção de Estudos de Público que dialoga com todas as frentes dos museus, essencialmente, com a Comunicação – Exposição e Ação Educativa, presentes na Cadeia Operatória Museológica (BRUNO, 1996) –, o que possibilitaria uma melhor divulgação dos conteúdos abordados na exposição e facilitaria um processo de renovação de seus aparatos e práticas com o público-alvo. Ademais, no mesmo documento é indicado, como um dever dos museus, “disponibilizar um livro de sugestões e reclamações disposto de forma visível na área de acolhimento”, conforme declara o seu Artigo 37 (BRASIL, 2009).

A partir dos pressupostos da legislação e das diversas questões que envolvem os Estudos de Público (ROGERS, 2005; PEDERSOLI et al., 2016), consideramos que um museu preocupado em refletir sobre sua atuação na sociedade precisa realizar ações que permitam ter acesso às opiniões de seus públicos. Mais que isso, os museus devem reconhecê-los como indivíduos políticos e responsáveis, seja na esfera individual, seja na esfera coletiva, pelas questões do mundo contemporâneo e pela reflexão sobre o passado, e devem possibilitar oportunidades de engajamento social para o presente e futuro. Partindo do pressuposto de que “os usuários dos museus são agentes ativos, e não vasos vazios à espera de serem preenchidos com a narrativa curatorial¹” (COFFEE, 2013, p. 163, tradução nossa). Logo, tais usuários precisam ser ouvidos, como temos o intuito de reforçar ao longo deste trabalho.

Dessa maneira, escutar visitantes de museus e refletir sobre as questões que os trazem, além de ser um fator essencial para o sucesso de uma exposição, também é uma forma de possibilitar um maior alcance e inclusão de tipos variados de públicos. Existe ainda uma dificuldade de se apropriar do conteúdo dos livros de comentários, sendo eles subutilizados como ferramenta de diálogo com os públicos. Acreditamos que essa relutância das instituições se deve ao fato de ainda não estarem verdadeiramente abertas para o que o público tem a dizer, seja bom ou ruim e, principalmente, promover as mudanças apontadas por visitantes. Coffee afirma que poucos espaços

têm força para entrar em diálogo contínuo com uma audiência maior e diversificada, especialmente se isso inclui desafiar um cânone aceito e narrativas, como quase sempre acontece. Mover o museu de “local sagrado” para “fórum”, “zona contestada” re-situa o problema e substancia o papel do museu

¹ “museum users are active agents, not empty vessels waiting to be filled with curatorial narrative.”

no discurso público e na ética pública² (COFFEE, 2013, p. 166, tradução nossa).

TRAJETÓRIA PESSOAL

As feministas têm interesse num projeto de ciência sucessora que ofereça uma explicação mais adequada, mais rica, melhor do mundo, de modo a viver bem nele, e na relação crítica, reflexiva em relação às nossas próprias e às práticas de dominação de outros e nas partes desiguais de privilégio e opressão que todas as posições contêm (HARAWAY, 1995, p. 15).

Sou graduada em Museologia pela Universidade Federal de Goiás (UFG) e trabalho desde 2013 como educadora em museus – tendo como forte componente da minha formação o trabalho em duas exposições³ no Museu de Arte Contemporânea (MAC) de Goiás. Observei durante essa experiência que o registro de opinião em livros de comentários, de diversos tipos de público, é profícuo, uma vez que muitos registravam frases, poemas, desenhos, reclamações e outros tipos de informações relacionadas ou não ao tema da exposição. Apesar dessa rica fonte de informações sobre a experiência do público, sempre problematizei o fato desses livros serem pouco explorados pelas equipes dos museus. Apenas em uma das situações, a coordenação da equipe educativa fazia a leitura dos registros e, isso gerou frutos para algumas mudanças estruturais no acolhimento, por exemplo, passar a distribuir água para visitantes. Essas experiências, então, resultaram no meu interesse em pesquisar livros de comentários de museus, uma vez que eles são, potencialmente, uma rica fonte de informação, trazendo questões problemáticas e soluções das diversas relações e experiências dos públicos com esses espaços.

JUSTIFICATIVA

Os livros de visitas oferecem o melhor lugar para encontrar uma forte opinião pública em três frases ou menos⁴ (MORRIS, 2011, p. 243, tradução nossa).

² “Few have the stamina to enter into ongoing dialogue with a larger diverse audience, especially if that includes challenging an accepted canon and narratives, as it nearly always does. Moving the museum from “sacred site” to “forum” to “contested zone” re-situates the problem and substantiates the role of the museum in public discourse and public ethics.”

³ “Múltiplo Leminski”, de novembro de 2013 a março de 2014, e “Mostra de Arte Urbana no Brasil Central”, de abril a junho de 2014.

⁴ “Guestbooks offer the best place to find strong public opinion in three sentences or less.”

Apesar da relevância de se compreender a experiência dos públicos, como defendido por Morris (2011) no trecho acima, ainda existem diversos desafios que passam os museus e os centros de ciências na coleta, no registro e na análise dessas informações. Como reforçam Rowe et al (2016, p. 25) “muito poucas exposições interativas em museus lançam mão de ferramentas que incorporam dados sobre a experiência do visitante”. Para a coleta de informações sobre a opinião dos públicos, os museus usam de diversas estratégias, desde métodos mais tradicionais, como livros de comentários, até metodologias alternativas, como a de equipamentos e aparatos interativos associados a um meio de registro do posicionamento de visitantes.

A partir da experiência pessoal da autora desta pesquisa, observou-se que os livros de comentários são estratégias pouco usadas e, conseqüentemente, também pouco difundidas nos estudos de público para se analisar a experiência de visitantes. Assim sendo, na presente pesquisa objetivamos realizar um estudo exploratório e a análise dos livros de comentários de duas instituições museológicas de ciências⁵, localizadas na cidade do Rio de Janeiro e região metropolitana – a Casa da Ciência (CC) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)⁶ e o Museu Ciência e Vida (MCV) da Fundação Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (Fundação Cecierj)⁷ – a fim de compreender seu potencial para coletar dados sobre a experiência museal dos públicos dessas instituições.

Adotamos um recorte a partir da data dos primeiros comentários do MCV, de 2011 a agosto de 2018 (a partir do último comentário do MCV até o momento da coleta de dados), visto que a CC é de 1995 e tem livros de comentários desde 1998. Mesmo com essa delimitação temporal, o número de comentários das duas instituições é muito diferente, sendo 1.238 da Casa e 273 do Museu. Chegamos a cogitar seguir a pesquisa apenas com uma instituição, mas esse desequilíbrio numérico gera reflexões acerca das diferenças desses dois espaços a partir do quantitativo de público, do lugar

⁵ Neste estudo, temos uma visão mais ampla da área de divulgação científica, em concordância com o que é caracterizado pela RedPop: “visão ampliada do termo museus de ciência, incluindo aqui centros de ciência interativos, [...] museus de antropologia, museus de arqueologia, zoológicos, planetários, jardins botânicos e aquários” (MASSARANI et al., 2015, p. 9). Optamos por nomear de instituições museológicas para um caráter ainda mais amplo das possibilidades.

⁶ Site da instituição disponível em: <<http://www.casadaciencia.ufrj.br/>>. Acesso: 05 de agosto de 2018.

⁷ Site da instituição disponível em: <<http://museucienciaevida.cecierj.edu.br/>>. Acesso: 05 de agosto de 2018.

que o livro está situado, do incentivo por parte da equipe, da localização geográfica da Casa e do Museu, dentre outras possibilidades.

Vale ressaltar que, de antemão, sabemos que a audiência que registra suas opiniões nos museus e centros de ciências não pode ser considerada de forma generalizada como um público que represente toda a gama de tipos de públicos desses lugares. Isso se dá por duas razões: 1) esses escritos foram deixados (por pessoas que visitaram os espaços) sem que fossem solicitados, portanto, não há um recorte estatístico da amostra com relação ao número total de público dessas instituições; 2) consideramos que quem escreve suas mensagens nos livros de comentários é um tipo de público específico, uma vez que utilizou parte do seu tempo da visita para registrar sua opinião sobre aquela experiência museal.

Contudo, apesar dessas reconhecidas limitações do objeto de estudo, também defendemos as potencialidades de que essa pesquisa exploratória possa ter, ou seja, os livros de comentários são potencialmente ricos em informações sobre a opinião dos visitantes nos museus e nos centros de ciências, bem como das demais tipologias. Espera-se, portanto, que, a partir dos resultados das análises, seja possível identificar como os cadernos de comentários podem ser utilizados (ou melhor utilizados) como ferramentas de comunicação entre os diversos públicos e a instituição, encontrando caminhos para ampliar e explorar essa troca em prol de uma experiência mais democrática e inclusiva de visitantes, sejam estes efetivos ou visitantes em potencial (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014).

Nesse sentido, os livros, quando existem, são subutilizados (COFFEE, 2013; MAGLIACANI; MADEO; CERCHIELLO, 2018). Tendo em vista isso, eles não costumam ser analisados pelos museus e literatura especializada, sobretudo no Brasil, “mas isso não é um problema insolúvel, apenas espinhoso⁸” (COFFEE, 2013, p. 166, tradução nossa). Visualizamos que já avançamos, com esta dissertação, entendendo como uma abordagem relevante pode contribuir para a promoção de maior diálogo entre público e instituições desse fim (MAGLIACANI; MADEO; CERCHIELLO, 2018). Quanto ao tópico em questão, também é importante valorizar e incentivar essa escrita à mão em uma era de comunicação online. (MORRIS, 2011)

⁸ “but that is not an unsolvable problem, only a thorny one.”

OBJETIVO GERAL

Analisar livros de comentários da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida, a fim de compreender seu potencial para coletar dados sobre a opinião dos públicos dessas instituições.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Explorar os registros dos livros de comentários das duas instituições museológicas de ciências referenciadas;
- Caracterizar e categorizar os registros dos livros de comentários dessas instituições;
- Estudar a experiência dos públicos em exposições científicas a partir de seus registros escritos em livros de comentários;
- Analisar o tipo de informação que é registrada nesses livros.

ESTRUTURA DOS CAPÍTULOS

A presente dissertação está estruturada em cinco capítulos, conforme descrevemos a seguir.

Capítulo 1. **A Divulgação científica nas Instituições museológicas de ciências.** Com base em produções acadêmicas referentes à divulgação científica, ao histórico de museus e aos centros de ciências, museologia e educação nesses espaços, foi realizada uma breve contextualização do processo de constituição dessas instituições no Brasil, especialmente, daquelas que serão estudadas. A pesquisa bibliográfica também oportunizará entender o reflexo do percurso histórico nas práticas e discussões atuais.

Capítulo 2. **Públicos e Museus.** Seguimos com a revisão bibliográfica a fim de aprofundar os estudos de público, refletir sobre a busca por maior acesso de diversos visitantes e, por fim, explanar sobre os livros de comentários com maior detalhamento a partir de algumas das instituições pesquisadas, bem como exemplos de usos em outros museus e exposições de variadas tipologias.

Capítulo 3. **Caminhos metodológicos.** Descrição do objeto de estudo, etapas da pesquisa, reflexão sobre o estudo qualitativo e sua subjetividade, apresentação dos instrumentos utilizados para análise dos dados.

Capítulo 4. **O que tem nos Livros de Comentários da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida?** Análise do material coletado, caracterização, classificação e exposição dos resultados com discussão, usando como base para a discussão os comentários dos públicos, a partir da elaboração de nuvem de palavras com as categorizações realizadas.

Capítulo 5. **Considerações finais.** Discussões finais sobre o percurso apresentado, envolvendo o processo de pesquisa, seus resultados e possíveis perspectivas de estudos futuros acerca de livros de comentários de visitantes.

CAPÍTULO 1. A DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA NAS INSTITUIÇÕES MUSEOLÓGICAS DE CIÊNCIAS

Muitas autoras – como Valente (2009) – afirmam que os espaços científico-culturais, dentre eles, os museus e os centros de ciências, têm um enorme potencial de incluir diversos públicos. Cazelli e Coimbra (2008, p. 3) argumentam que a visitação a museus pode ser uma rica e completa experiência multimídia por causa da “combinação de arquitetura, textos, objetos, figuras, sons, música e computadores desenhados para produzir no visitante uma impressão marcante”.

De acordo com Marandino (2011) e Norberto Rocha (2018), as exposições de museus de ciências são fundamentais para comunicação dos espaços; além disso, elas têm função de divulgar os conhecimentos acumulados em suas coleções e/ou produzidos por pesquisa científica. Nesse sentido, Coffe (2013, p. 163, tradução nossa) coloca que os “Museus não são nada se não coleções de simbolismos”⁹, e as exposições são carregadas de intencionalidade, como também destaca Carvalho Adilson (2018). Trazemos essas reflexões para que possamos pensar o lugar do museu na sociedade, o que compõe seus acervos, suas exposições, quais as intencionalidades presentes em todas as escolhas feitas desde sua criação até a abertura para os públicos.

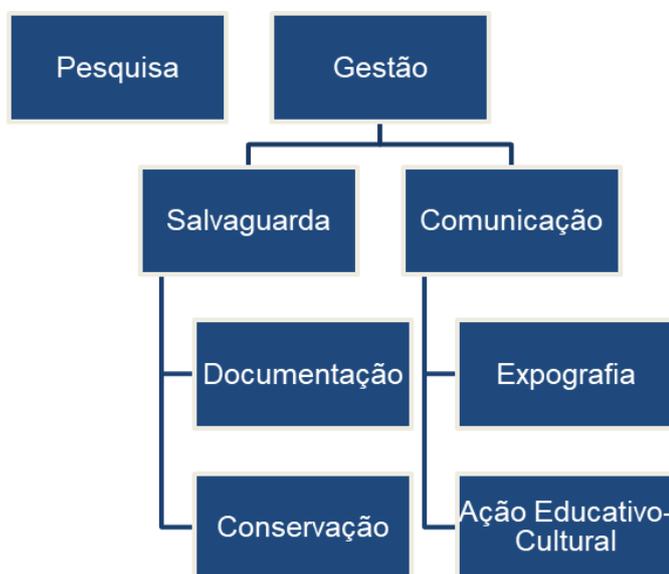
Valente (1995), por sua vez, já situava, nos anos 1990, que os museus eram restritos a pessoas percebidas como “dignas” por quem detinha esses espaços, portanto, ainda não se apresentavam como um lugar devidamente público, o que ainda não mudou significativamente. Apesar dessa caracterização, destacamos o potencial educacional das visitas reconhecidamente grande, pois pode se concretizar, nelas, a aprendizagem, “menos pela assimilação de conteúdo em si, mas pelo despertar do interesse e pela promoção da motivação para o aprendizado” (CAZELLI; COIMBRA, 2008, p. 3). Assim, acreditamos que, nessas instituições, ocorrem processos de divulgação científica e educação, corroborando as ideias de diversas autoras, dentre elas, Norberto Rocha (2018) e Marandino et al (2009).

Os museus e os centros de ciências vêm assumindo cada vez mais funções na sociedade. De acordo com o esquema de Bruno (1996) (Imagem 1), tradicionalmente,

⁹ “Museums are nothing if not collections of symbolisms”.

a estrutura museológica se baseia em: Pesquisa – permeando todo o processo –, Gestão, Salvaguarda, Documentação, Conservação, Comunicação, Expografia e Ação Educativo-Cultural. Trouxemos a museóloga Maria Cristina Oliveira Bruno, pois propôs uma reflexão sobre a organização da museologia, pela cadeia operatória, a partir da sua experiência em arqueologia, no intuito de demonstrar como a museologia pode contribuir em uma melhor relação com os patrimônios, podendo ser, inclusive, aqueles de museus e centros de ciências.

Imagem 1 - Estrutura da cadeia operatória museológica



Fonte: (BRUNO, 1996, p. 17), adaptado pela autora.

A partir das reflexões de Cury (2008), é importante levar em conta que, apesar de chamada de cadeia operatória, ela não deve ser entendida como uma sequência linear, o que seria estático, mecânico e artificial.

uma visão cíclica seria a melhor representação do processo, visto a interdependência de todos os fatores entre si e a sinergia que os agrega e que agrega valor dinâmico à curadoria. Se um museu deve ser dinâmico, igualmente deve ser o processo curatorial (CURY, 2008, p. 274).

Apesar das estruturas museológicas estarem em processo contínuo de consolidação, há séculos, dada a longevidade dessas instituições na sociedade, nota-se que, do ponto de vista da divulgação e comunicação da ciência, esses espaços mu-

seológicos, especialmente aqueles ligados às áreas científicas, vêm assumindo funções que não eram originalmente previstas. Anteriormente, estavam orientados à produção, conservação e valorização do conhecimento científico e de suas coleções. Atualmente, é possível perceber que existem maiores expectativas com relação às suas atribuições, como argumentam Achiam e Solberg (2017).

Dubuc (2011) defende que instituições museológicas têm atuado em problemas sociais, abrindo janelas para outras culturas. Tais espaços também estão sendo desafiados a “desempenhar um papel mais ativo na transformação, [...] atitudes e comportamentos sociais. Em todos os casos, as práticas dos museus têm mudado radicalmente” (DUBUC, 2011, p. 497-498). Para Bandelli (2014), os museus e os centros de ciências estão se vendo como importantes atores em contextos científicos, socio-culturais e políticos, e evoluindo para incluir, em suas exposições e atividades, discussões atuais, tópicos tecnocientíficos e de preocupações sociais, sendo que as estratégias de comunicação “para” e “com” o público também vêm se modificando. Pohlman (2004) acredita que é preciso dar mais papéis ativos para o público para que essas transformações de fato aconteçam. No sentido de ir além de comprar ingressos, consumir informações e pagar impostos em dia, os públicos precisam ter mais oportunidades para fazerem conexões significativas entre a pesquisa científica e suas próprias vidas. Schiele (2008) também argumenta que:

O visitante de hoje quer ser ouvido e, mais que isso, querem ser atores e exercer seu direito de voz. O resultado disso é uma profunda reavaliação da missão dos museus, da sua tradicional relação com a cultura e dos seus mediadores¹⁰ (SCHIELE, 2008, p. 36, tradução nossa).

De acordo com Castelfranchi (2016), a pessoa que entra no museu já é cidadã, e vai conectando informações com base nas suas experiências anteriores de vida. Além disso, o indivíduo pode sair com mais questionamentos e interesses, não necessariamente com mais conhecimentos. Nessa perspectiva, o autor defende que, para o público se sentir parte do processo, é preciso:

¹⁰ “Today’s visitors want to be heard. What’s more, they want to be actors and to exercise the right to speak. The result is a profound re-examination of the museum’s mission, its traditional relationship to culture, and its generally designated mediators.”

[...] haver uma mudança cultural, para interagir, se engajar [...] não apenas para olhar de longe, com reverência. O museu tem que ser capaz de criar um ambiente em que os visitantes reconheçam seu contexto (CASTELFRANCHI, 2016, p. 41).

Wagensberg (2005) também acreditava que museus devem despertar mais questionamentos. Sobre os estudos da experiência do público, o autor destacava a importância dos métodos qualitativos, sendo uma boa forma de medir a visita (como é o caso da presente pesquisa). Para ele, se os públicos, ao saírem do museu, têm mais perguntas do que quando entraram, o espaço cumpriu sua função. Dessa maneira, percebe-se que uma boa exposição desperta a curiosidade, e que o museu tem a missão de transformar as pessoas socialmente, podendo ser aferido, em parte, por pesquisas qualitativas.

1.1. Museus e Centros de Ciências no Brasil

1.1.1. Museus de ciências e seus públicos

Lopes (2009) explica que as primeiras instituições museológicas – como o Museu Nacional¹¹, referência não só para a tipologia¹² de museu de ciências, mas também para todos os museus do Brasil – davam a um público (bastante especializado à época) a oportunidade de viajar por vários continentes sem sair do país. Isso porque alguns acervos e espécimes oriundos de locais distantes poderiam ser visualizados em suas vitrines. Nessa fase, os museus ainda não apresentavam preocupação com a educação, pois sua razão principal de ser era a reunião de coleções científicas. A autora Koptcke (2005) coloca que o museu

Acusado de reproduzir valores e interesses de grupos restritos ao mesmo tempo que clama sua relevância como espaço de educação das massas, esta instituição paradigmática das capitais modernas avançou até o século XXI, e

¹¹ Antes chamado de Museu Real, criado em 1808. Ver mais em: <<http://www.museunacional.ufrj.br/>>. Acesso em: 19 de abril de 2019.

¹² São categorias de museus, de acordo com o Conselho Internacional de Museus (ICOM): museus de arte, de história natural, etnografia e folclore, históricos, ciências e técnicas, ciências sociais, comércio e das comunicações e de agricultura e produtos da terra. Também é possível definir os museus por disciplinas (artes, história, etnologia etc.), por tipo de propriedade, se privada ou pública, e, dentro dessa última categoria, se são estatais, municipais, eclesiásticas e, também, universitárias. É importante destacar que os museus não estão restritos à sua tipologia, são instituições vivas que circulam entre ciência, arte, história e outras áreas.

continua a estar presente no universo das práticas culturais e nos orçamentos públicos (KOPTCKE, 2005, p. 187).

A autora ainda acrescenta que,

atravessando momentos de glória e de crise, os museus continuam a existir, adaptando-se às diferentes conjunturas, diversificando sua natureza, seu tamanho, seus objetivos e suas tecnologias de comunicação. Pelo museu circulam idéias, conhecimentos e valores, entre o passado, o presente e o futuro. No campo museal, cada museu pode funcionar como um filtro: ele seleciona, quando musealiza o objeto e regula o acesso (KOPTCKE, 2005 p. 189).

O Museu Nacional deixou de ser o único de história natural do país na década de 1860, evidenciando o interesse crescente por esse campo de conhecimento. Antes, já existiam gabinetes, como o Instituto Histórico e Geográfico Brasileiro (IHGB), de 1838. Já em Belém, o Gabinete da Sociedade Filomática do Pará deu origem ao Museu Paraense Emílio Goeldi¹³, oficialmente criado em 1871. Outras instituições também foram abertas entre 1903 e 1907, como o Serviço Geológico e Mineralógico do Brasil, o Museu do Comércio, o Museu Anchieta de História Natural e o Museu Júlio de Castilhos (LOPES, 2009). A autora ainda acrescenta que, o processo de transformação dos gabinetes de curiosidade¹⁴ em espaços de articulação de naturalistas, produção e disseminação do conhecimento, nos moldes das concepções científicas vigentes à época, alterou métodos de investigação, coleta, armazenamento e exposição.

Entretanto, a presença da população diversa nem sempre foi bem-vinda nos museus de ciências. Por exemplo, o Museu Nacional, até 1821, era visitado por curiosos, estudiosos e autoridades privilegiadas (KOPTCKE, 2005). Somente em 1876 que nele começaram a mediação de cursos e palestras públicas a respeito de áreas das ciências, como Mineralogia e Antropologia. Diante das discussões e mudanças que estavam ocorrendo em todo o mundo e no Brasil a respeito da museografia, da educação e da comunicação da ciência, bem como do papel das instituições museo-

¹³ Ver mais em: <<https://www.museu-goeldi.br/>>. Acesso em: 19 de abril de 2019.

¹⁴ Grandes coleções de variadas peças curiosas coletadas por exploração e instrumentos avançados, reunidas por séculos, durante o Renascimento na Europa, pela ideia da acumulação (SOTO, 2014).

lógicas na sociedade, em 1899, as exposições do Museu Nacional passaram a receber o público três vezes por semana. Apenas em 1911, um dos principais centros da atividade científica no país foi finalmente aberto ao público todos os dias, com exceção das segundas-feiras, dia em que museus brasileiros tendem a fechar para organizações internas (LOPES, 2009). A partir dessas datas, podemos compreender a difícil relação histórica que foi criada entre museus e públicos.

A comunicação da ciência já era importante desde a transição do século XIX para o XX, mas não era suficiente para sustentar a inclusão de compromissos educativos nos regulamentos das instituições. No Museu Nacional, a divisão de educação – Seção de Assistência ao Ensino (SAE) –, responsável por dialogar diretamente com o público, foi criada apenas em 1927, por Edgard Roquette-Pinto, importante pioneiro na difusão e na popularização das ciências naturais no Brasil (PEREIRA, 2010). Essa estruturação foi um marco evidente à educação museal, sendo o primeiro setor educativo do país. Nesse viés, na medida em que, lentamente, foram sendo difundidas as noções de comunicação, educação e divulgação da ciência, os museus assumiram mais claramente uma função educativa e comunicativa com seus públicos. (LOPES, 2009).

Ainda assim, mesmo que o setor de educação e de recepção de visitantes já esteja se consolidando em muitos museus e centros de ciências no país, desde a criação no Museu Nacional, até hoje há tensões internas entre as áreas de educação, comunicação, museologia e expografia, sobretudo no que diz respeito à forma que as informações são comunicadas com o público e/ou no que compete à conservação e ao acesso aos acervos (LOPES, 2009).

LOPES, (2009) abordou em seu texto como a tipologia de museus de ciências é abundante, incluindo estudos etnográficos e arqueológicos, que estavam presentes nas primeiras instituições e ampliavam seus espaços, mesmo com a ausência de universidades naquele momento, o que é importante para reforçar os museus como organismos vivos e de ciências no plural. As diversas pesquisas dessas instituições geravam publicações como as produzidas pelo Museu Paulista e Museu Nacional. Estas apresentavam relatórios anuais sobre as atividades, com o intuito de tornar público os méritos da produção desenvolvida, mesmo com as dificuldades. Essas produções, desde então, são registros fundamentais à documentação, envolvendo a produção

científica desenvolvida por pesquisadores locais ou de fora do país que estudam coleções existentes (LOPES, 2009). Cumpre destacar que esse ainda é um hábito de instituições museológicas maiores, como o Museu de Arte Moderna de São Paulo, Museu Paulista, dentre outros.

Com a participação dos públicos nos museus, os dados relativos à quantificação de visitantes se tornaram também presentes nos relatórios anuais e nos indicadores de eficácia das instituições (LOPES, 2009). Esses eram e ainda são um critério de validação social, mostrando em que medida o público tem interesse por tais espaços. O Museu Antropológico da Universidade Federal de Goiás (UFG), criado em 1970, por exemplo, elabora todo ano um relatório final que detalha o quantitativo de público em todas as atividades que foram realizadas naquele período, mas não tem nenhuma pesquisa mais aprofundada para se aproximar de quem forma esses números, que vem diminuindo ao longo dos anos (PASSOS DOS SANTOS, 2016). Reforçamos que tanto as pesquisas quantitativas quanto as qualitativas são fundamentais para compreender melhor os visitantes dos museus.

Tendo como base literatura no campo da museologia, e diante da nossa experiência na área, acreditamos que o ideal é que os estudos de público fossem realizados por uma equipe dedicada a isso, a qual entendemos se tratar do grupo diretamente ligado ao agendamento e ao acolhimento do público. Entretanto, é sabido que poucas instituições têm um núcleo específico para tal trabalho, como o caso do Museu da Vida, que tem uma equipe dedicada a essa questão. Já no Museu Antropológico, em Goiânia, por exemplo, esse mapeamento inicial é realizado pela equipe educativa, e não tem maior aprofundamento. Cabe mencionar que essa equipe não conta com muitos profissionais, apenas dois servidores e estagiários esporádicos. Isso dificulta o desenvolvimento de pesquisas nesse sentido, por ser uma área que demanda tempo para elaboração de projetos, fôlego para acolhimento do público em exposições e atividades, e outros (PASSOS DOS SANTOS, 2016).

Acreditamos que é importante reforçar como questão fundamental à institucionalização de departamentos de estudos de público nos museus como uma militância. A autora Morrey-Jones (2008) enfatiza que o setor responsável por essas pesquisas de público acompanha e influencia o desenvolvimento de novas galerias, avalia as já existentes, além de ajudar na definição do público para cada projeto, treinamento de pessoal para compreensão do perfil dos visitantes, questões consideradas por ela

como essenciais para o sucesso de qualquer projeto em museu. No capítulo seguinte, exploraremos melhor os estudos de público.

Morales (2016) também aponta que dados de satisfação são úteis para um primeiro nível de informação e mostram resultados de perfil sócio demográfico, motivações e adjetivos centrais sobre a exposição, como quantidade e qualidade de informação, e atenção de mediadoras. Nesse sentido, no Rio de Janeiro, temos como exemplo o Núcleo de Estudos de Público e Avaliação em Museus (NEPAM)¹⁵, do Museu da Vida, que realiza pesquisas com visitantes dessa instituição e publicações regulares dos resultados, como já mencionamos.

A relação com o público perpassa uma educação aqui referida como a mobilização do saber, de como utilizar os recursos dos espaços museológicos como mais um instrumento de crescimento dos indivíduos, sejam os que visitam, sejam também os que neles trabalham. Porém, é “legítimo sugerir que algumas vezes a intervenção pedagógica operada nos museus obtenha efeito disciplinar e não efetivamente educativo no sentido de libertador, crítico, participativo” (KOPTCKE, 2005, 198-199). A partir disso, para Pires, “o museu, então, deve ser um canal aberto para o diálogo com seus visitantes, a fim de conhecer os variados assuntos de interesse de seus diferentes segmentos” (2015, p. 17).

Koptcke (2005) pontua que, desde a origem, os museus estiveram intimamente ligados ao ensino formal, o que se mantém em muitas exposições e atividades educativas, ainda hoje. A estruturação do campo da educação museal se mostra fundamental à separação entre o que é escola e instituição cultural, mesmo que tenham suas proximidades, que devem ser usadas para melhor aproveitamento do público. Muitas educadoras estão à frente da *Política Nacional de Educação Museal*, que já demonstra avanço, embora ainda pequeno para a área, no que diz respeito à luta pela profissionalização e pelos meios e modos como os processos educativos museais chegam ao (e no) público.

¹⁵ Disponível em: <<http://www.museudavida.fiocruz.br/index.php/estudos-de-publico>>. Acesso em 01 de maio de 2019.

1.1.2. Contextualização das instituições estudadas nesta pesquisa

No início da década de 1990, houve um crescimento da divulgação da ciência no Brasil e em outros países da América Latina, quando comparado às décadas anteriores. Nesse mesmo período, foram formados no Brasil diversos museus e centros de ciências (MASSARANI, 2007). Alguns exemplos dessas instituições, ainda ativas, criadas a partir dessa época, são: Casa da Ciência da UFRJ, 1995; Planetário / Museu do Universo e o Museu de Ciência e Tecnologia da PUCRS, 1998; Museu da Vida da Fiocruz, 1999; Museu Ciência e Vida da Fundação Cecierj, em Duque de Caxias, 2010. Dentre elas, destacamos a Casa da Ciência e o Museu Ciência e Vida, universo de estudo da presente pesquisa.

Contudo, apesar do aumento no número de museus e centros de ciências no país, ainda é necessário consolidar uma cultura de visitação a esses espaços, conforme já mencionamos, devido à baixa porcentagem da população que os frequenta, de acordo com os dados de pesquisas como: “Percepção Pública da Ciência e Tecnologia no Brasil - 2015” (CGEE, 2017); “Museus de Ciência e seus Visitantes: Estudo Longitudinal - 2005, 2009, 2013” (MANO et al, 2017); “Hábitos Culturais do Carioca” (LEIVA, 2018).

A fim de estimular e manter o hábito de visitação a museus e centros de ciências, uma das estratégias é estudar os públicos que os visitam, tentando compreender sua experiência na instituição, o que os motiva, agrada e interessa (ou não). Alguns estudos que visam entender a recepção dos públicos têm sido realizados no Rio de Janeiro, pelos esforços de diversos profissionais, mas são ainda uma pequena parcela da literatura da área, pequeno volume e, muitas vezes, caracterizam pesquisas de ordem quantitativa, sem aprofundamentos efetivos na experiência do visitante.

Também é importante mencionar, nesta contextualização, a discussão a respeito dos termos que usamos na presente pesquisa para nos referirmos a instituições museológicas dedicadas à divulgação científica. Embora saibamos que esses termos são polêmicos, e que muitos pesquisadores e produções defendem opiniões divergentes, esclarecemos que consideramos os dois espaços estudados como instituição museológica, tendo em conta definições abrangentes, e porque eles possuem acervo documental e de reprodução, valor científico, técnico e de natureza cultural, além de

estarem abertos ao público e a serviço da sociedade e de seu desenvolvimento. Ancoramos essa conceitualização no Estatuto de Museus, mais pontualmente em seu Artigo 1º:

Consideram-se museus, para os efeitos desta Lei, as instituições sem fins lucrativos que conservam, investigam, comunicam, interpretam e expõem, para fins de preservação, estudo, pesquisa, educação, contemplação e turismo, conjuntos e coleções de valor histórico, artístico, científico, técnico ou de qualquer outra natureza cultural, abertas ao público, a serviço da sociedade e de seu desenvolvimento (BRASIL, 2009, grifo nosso).

Sobre isso, Cury aborda que a museologia está se “libertando” dos museus tradicionais “e, com isto, ampliando a concepção de cenário e da idéia do que seja museu” (2008, p. 278). Vemos esse processo de maneira gradativa, essencialmente com a abertura dos centros de ciência, a partir dos anos 1990, e de museus que tem em seu cerne a Museologia Social, como o Museus dos Quilombos e Favelas Urbanos¹⁶, Museu das Remoções¹⁷ e o Museu da Maré¹⁸, ambos no Rio de Janeiro. Giordano (2018) menciona que mudanças sociais como essas

trouxeram a dúvida se o que foi preservado até hoje contemplava tudo e todos. A mínima suspeita de que o museu existia sob uma outra lógica, da dominação, distinção e da hegemonia, fez surgir um museu plural, que ora é sucedido em tornar o público diversificado, ora falha na sua pluralidade artística para atender o aumento da demanda de público. A partir desse cenário é certo que o museu mudou sua posição na sociedade, e a sociedade também mudou sua percepção sobre o museu (2018, p. 235, grifo nosso).

O autor ainda observa que os centros culturais ganharam destaque no cenário cultural, por serem múltiplos de possibilidades e expressões para uso dos públicos (GIORDANO, 2018). A partir dessas reflexões, percebemos que diversas autoras da área de museologia trazem argumentos diversos para a conceituação sobre “museus”. As instituições museológicas – estudadas na presente pesquisa – não se encaixam na categoria de museus da museologia clássica/ tradicional, mas possuem diversas características que nos permitem identificá-las como instituições museológicas, por

¹⁶ Disponível em: <<http://www.muquifu.com.br/>>. Acesso em 13 de agosto de 2019.

¹⁷ Disponível em: <<https://museudasremocoes.com/>>. Acesso em 01 de maio de 2019.

¹⁸ Disponível em: <<http://www.museudamare.org.br/>>. Acesso em 01 de maio de 2019.

ser essa uma denominação mais ampla que 'museus'. Essa diferenciação é importante devido às políticas públicas garantidas aos museus, especificamente.

Nos tópicos a seguir, trazemos um breve histórico de cada uma das instituições estudadas, bem como dados de público e exposições.

1.1.3. Casa da Ciência da UFRJ

A Casa da Ciência (CC) é uma instituição fundada em 1995 que se apresenta como um centro de popularização da ciência por meio de exposições, oficinas, teatro e outros. Como disposto em seu site oficial¹⁹, a CC entende como seu desafio e objetivo a motivação do visitante, no sentido de este fazer suas descobertas, ter curiosidade e questionamentos, e busca por respostas, dialogando com as ideias de autores como Wagensberg (2005) e Pires (2015). A CC está localizada no bairro Botafogo, na zona sul da cidade do Rio de Janeiro, área com alto Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)²⁰. O espaço é parte de um processo para valorizar o Rio de Janeiro enquanto centro de produção de saber, instalado em um antigo imóvel restaurado para a instituição, como disposto no seu site oficial. É aberto ao público de terça-feira a sexta-feira, das 09h às 20h, e aos sábados e domingos, das 10h às 20h.

¹⁹ Disponível em: <<http://www.casadaciencia.ufrj.br/>>. Acesso: 19 de abril de 2019

²⁰ O IDH da cidade do Rio de Janeiro, de 2010 é 0,799 e leva em consideração, para chegar a esse número, três dimensões para o desenvolvimento: acesso ao conhecimento (educação), expectativa de vida (longevidade) e padrão de vida (renda). O índice varia de 0 a 1. Quanto mais próximo de 1, maior o desenvolvimento humano. Disponível: <<https://www.data.rio/datasets/nota-t%C3%A9cnica-21-uma-an%C3%A1lise-do-%C3%ADndice-de-desenvolvimento-humano-idh-municipal-para-o-munic%C3%ADpio-do-rio-de-janeiro-setembro-2013>>. Acesso: 13 de agosto de 2019. Só está disponível IDH específico por bairro nos anos de 1991 e 2000, os dados de 2010 não tem esse detalhamento.

Imagem 2 - Fachada da Casa da Ciência



Fonte: Casa da Ciência, 2018.

O meio principal pelo qual obtivemos informações a respeito da Casa da Ciência foi através de e-mails, e, a partir desses registros, também recebemos o documento “Institucionalização e Proposta de Estatuto”. A Casa foi aprovada no Conselho Universitário como uma unidade da UFRJ em meados de 2018. Também é notável que a gestão da Casa está revendo o seu regimento, a fim de que seja aprovado no Conselho Universitário para, assim, transformar a instituição em um órgão Suplementar da Universidade. Tal medida fortalece a CC institucionalmente a partir de um reconhecimento maior por parte da UFRJ, podendo demandar recursos próprios, bolsas, corpo técnico, equipamento e outros. O espaço conta com diversas estruturas organizacionais, assim divididas no momento de realização desta pesquisa:

Imagem 3 - Organograma (em processo de reformulação) da Casa da Ciência.



Fonte: Casa da Ciência, 2018.

Ainda sobre sua estrutura interna, a Divisão de Administração está organizando suas seções. A Central de Atendimento ao Público está atualmente ligada à direção, mas é uma situação provisória. A Divisão de Programas, até o ano passado tinha três seções: Programação, Educação e Comunicação, e está em processo de reorganização. A Seção de Comunicação possivelmente será composta por três setores: Produção Editorial, Divulgação e Marketing, Centro de Memória. A seguir, trazemos informações sobre as exposições e o quantitativo de público no período de recorte da pesquisa fornecidas por Fátima Brito da Divisão de Programas da CC.

Tabela 1 - Informações sobre as exposições e públicos no período pesquisado.

Exposição	Período	Quantitativo de público geral	Visitas Agendadas	Visitas não agendadas
Cadê a Química	16/12/2011 a 24/06/2012	17.831	7.550	9.782
Descubra e Divirta-se	07/04 a 18/12/2016	13.530	8.370	5.160
Aedes: que mosquito é esse?	14/06 a 27/08/2017	3.898	1.805	2.093
Portinari, Arte e meio ambiente	26/10 a 26/11/2017	5.318	2.175	3.143
Mundos Invisíveis	22/02 a 25/03/2018	2.137	527	1.610
Ciência na Palma da Mão	03/05 a 29/07/2018	6.638	2.535	4.103

Fonte: Casa da Ciência, 2019. Organização da autora.

Buscamos contextualizar as exposições (*flyers* digitais – anexo 02) no período estudado na presente pesquisa (dezembro de 2011 a agosto de 2018), a partir do tempo em que estiveram abertas ao público e do quantitativo de visitantes, antes de falarmos dos comentários no quarto capítulo. Podemos observar que o período em que as exposições ficaram abertas decresceu ao longo dos sete anos, sendo que a primeira foi de seis meses e a última pouco mais de dois. Com isso, diminuiu o número de público e de comentários registrados nos livros, como veremos no terceiro capítulo. O quantitativo de público é importante para situar sua relevância de forma mais rápida e objetiva, tendo em vista que isso somente não define sucesso ou fracasso, pois as questões que levam (ou não) uma pessoa a uma exposição são muito subjetivas, e nem sempre controláveis.

Por esta pesquisa abordar uma instituição museológica de tutela universitária, fizemos um estudo mais específico acerca dessa tipologia de museus, a partir de Mortara (2001), que também está presente nas pesquisas de Passos dos Santos (2016) e Carvalho Adilson (2018). O fato de os museus universitários possuírem em seu cerne coleções advindas da pesquisa ou criadas para o ensino coloca a relação entre museu e educação em maior destaque. Inseridos em instituições de docência, esses teriam uma potencialidade educativa maior? Não é esse o caso evidenciado, muitas vezes. O objetivo de atender um público especializado e erudito, por vezes tem restringido o potencial amplo dessas instituições. Mas percebemos, a partir das visitas técnicas à CC que o espaço busca acolher qualquer pessoa que queira frequentá-lo, mesmo que não necessariamente para ver a exposição.

A importância dos museus universitários é sabida pelos profissionais da área, esses que se movimentam em eventos específicos, como o V Fórum de Museus Universitários que aconteceu em Belo Horizonte-MG, em 2018. Nesse momento foi elaborado o documento 'Diretrizes para uma Política de Museus e Coleções Universitárias' e, já na divulgação, a professora e diretora da Rede de Museus da UFMG, Leticia Julião, falou sobre o patrimônio que por vezes é desconhecido por falta de identificação, já que ainda não foi incorporado aos museus e aos centros de memória. Ela também informou ao Boletim da Revista Museu que:

Com a expansão dos cursos de Museologia (de dois para 14, após o Reuni), observa-se o esforço de algumas universidades, [...] para mapear e documentar esse patrimônio museológico. A limitação de recursos financeiros e pessoal especializado é um tópico fundamental e inadiável na discussão de uma política de preservação do patrimônio científico e cultural, cuja solução não poderá, absolutamente, ferir a autonomia da universidade brasileira (JULIÃO, 2018, s. p.).

Sabemos que o número de espaços museológicos universitários vem aumentando a partir desses esforços das universidades públicas, essencialmente pela criação daqueles de tipologia científica. Os espaços abordados nesta pesquisa passam por dificuldades mencionadas por Almeida já em 2001, como muitos outros, a saber:

financeiras, falta de autonomia, relação íntima ou distante com o departamento responsável, com a comunidade universitária e a comunidade regional, abandono das coleções, falta de espaço para armazenamento e exposições, falta de profissionais (ALMEIDA, 2001, p. 03).

As autoras Norberto Rocha e Marandino (2017) também apontam as dificuldades vivenciadas por instituições museológicas de ciências de uma maneira geral. No texto, elas destacam os espaços que têm sido mais prejudicados pela crise político-econômica nacional desde 2015, são eles a Estação Ciência, da Universidade de São Paulo (USP), e o Museu de Ciência e Tecnologia da Bahia, mantido pela Universidade do Estado da Bahia (UNEB), ambos universitários que estão fechados sem previsão de serem reabertos, até o momento da conclusão desta pesquisa. A situação em 2019 se agrava ainda mais diante do corte de recursos do governo federal²¹.

São inúmeros impecílios que dificultam diversos pontos, como dito acima; a questão da captação de recursos é um obstáculo presente, no qual as universidades têm sérias dificuldades para manter as instituições. A Casa pleiteia editais diversos na tentativa de obter recursos e, também, está na luta política por maior visibilidade na UFRJ. Reiteramos, diante desse contexto, a importância desses espaços para a sociedade, afinal são públicos e gratuitos a serviço de quem paga seus impostos.

1.1.4. Museu Ciência e Vida da Fundação Cecierj

O Museu Ciência e Vida (MCV) está aberto desde 2010 e foi criado pelo Decreto Estadual do Rio de Janeiro nº 42.964 de 12 de maio de 2011. O MCV tem como missão popularizar e difundir Cultura, Ciência e Arte, e está vinculado à Fundação Cecierj, órgão da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado do Rio de Janeiro. Essa instituição tem uma abordagem diferenciada da CC, conforme pode ser vislumbrado na dissertação de Pires (2015) com o título “Expectativas e Vivências dos Professores ao Visitarem o Museu Ciência e Vida”.

²¹ Ver mais em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/republica/educacao-ministerios-bloqueio-corte-verbas-governo-bolsonaro/>>. Acesso em 18 de maio de 2019.

Imagem 4 - Fachada do Museu Ciência e Vida.



Fonte: Museu Ciência e Vida.

O MCV está localizado em Duque de Caxias, a cidade mais populosa da Baixada Fluminense²², com 878.402 habitantes (IBGE, 2014), e que detém o terceiro maior Produto Interno Bruto (PIB) fluminense (IBGE; CEPERJ, 2011). A área da Baixada possui, aproximadamente, 2.800 km², no Estado do Rio de Janeiro. Sua população é de cerca de 3,7 milhões de habitantes, dividida em 13 municípios (PIRES, 2015). Essa região destaca-se pelo

Atraso social e educacional. Os indicadores de educação, longevidade e renda, que compõem o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), mostram que essa região apresenta um baixo desenvolvimento econômico e escolar, com índices que mostram o resultado dos anos de abandono de políticas públicas (PIRES, 2015, p. 42).

Especificamente sobre o Museu,

a proposta era abrir o espaço à comunidade ainda que as exposições de média e longa duração não estivessem implantadas. Dessa forma, o museu foi aberto com o Planetário em funcionamento do próprio museu, com oficinas e exposições dos museus parceiros (NORBERTO ROCHA; DAHMOUCHE; JACOBINA, 2016, p. 274).

²² IDH de 0,711 (Disponível: <<https://www.arcgis.com/home/item.html?id=5f39ef2738b7488bba7142b666a70f0b>>. Acesso 13 ago. 2019).

A instituição vê como desafio despertar o interesse pela ciência através de estímulos, por meio de diferentes sensações e novas experiências. O museu possui espaço para exposições, salas para oficinas, planetário e auditório, como disposto no seu site oficial²³. A instituição é aberta ao público de terça-feira a sábado das 09h às 17h. A implantação do museu

foi consonante com o Plano de Ação 2007-2010 do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, que estimula ações de divulgação e popularização da ciência para melhoria do ensino no país, e possui como uma das linhas prioritárias o apoio a centros e museus de ciências, priorizando aumentar a quantidade e melhorar a distribuição regional (PIRES, 2015, p. 47).

Ainda sobre o processo de criação do MCV, no centro de Duque de Caxias, ele:

iniciou com a disponibilidade do prédio que abrigava o antigo fórum. [...] A localização estratégica e privilegiada, no coração da cidade, próximo ao ponto central dos meios de transporte, foi o principal requisito para a escolha deste prédio (PIRES, 2015, p. 47).

A área total do MCV é de aproximadamente 5.000 m², com elevadores e rampas com inclinação adequada para pessoas com deficiência, dividida em quatro andares: 1º andar - recepção, salas administrativas e de pesquisa, auditório multiuso com 96 lugares e banheiros, ainda podendo abrigar salas de aquário, café e livraria; 2º andar - Salão da exposição com 500m², salas de manutenção dos aquários, planetário com cúpula de oito metros de diâmetro que possui um sistema que permite a visualização do universo na sua amplitude, com 68 lugares e banheiros; 3º andar - Salão da exposição com 700m², depósito com 100m² das exposições e banheiros; 4º andar - Salão de exposição com 900m² e banheiros. Os andares têm controle de climatização e iluminação, sendo projetados para a entrada de acervos de grandes dimensões, e o quarto andar tem acesso ao telhado para manutenção (PIRES, 2015, p. 50).

O MCV não tem um organograma ou a relação dos cargos, fato relatado por meio de e-mail documentado. Ainda assim, até o momento desta pesquisa, o espaço

²³ Disponível em: <<http://museucienciaevida.cecierj.edu.br/>>. Acesso: 19 de abril de 2019.

conta, em seu corpo de funcionários efetivos, com: um docente; um técnico acadêmico; dois técnicos em divulgação científica; uma técnica em divulgação científica – astrônoma; um técnico assistente – *webdesigner*. Somado a isso, possui (também até o momento da presente pesquisa) três servidores nomeados, além de diversos mediadores temporários e bolsistas da Fundação Cecierj, que são contratados por meio de editais.

A seguir, estão alguns números que foram informados pela equipe do MCV, a fim de contextualizar o quantitativo de público por ano, entre agendado e não agendado, bem como as exposições que foram apresentadas e suas organizações. A estruturação desses dados foi realizada pela autora e pela equipe da instituição.

Tabela 2 - Públicos do Museu Ciência e Vida em números e suas exposições.

Público agendado	Não agendado	Total	Exposição	Ano	Instituição/curadoria
10.608	18.137	28.745	É Brincadeira? É Ciência!	2011	Fundação Cecierj/Museu Ciência e Vida
			Energia Nuclear		Casa da Ciência
			Química do Cotidiano		Museu Ciência e Vida / SBQ
			Exposição Marinha do Brasil		Marinha do Brasil
			Exposição "conchas"		Sociedade de Conquiliologia
-	-	4.111	Reflexo das Marés	2012	Instituto de Biologia - UERJ
-	-	-	Pioneiras da Ciência	2013	Fundação Cecierj/Museu Ciência e Vida
			Céu dos Artistas		
			Sustentabilidade o que é isso?		
			Leonardo da Vinci – engenharia mecânica		Museu de Astronomia e Ciências Afins
			Fotografias da Ciência da Amazônia		Museu da Vida
			Darwin - Evolução e Natureza Tropical		
			Exposição de Fotografias em Homenagem a Luiz Carlos Prestes		
			Floresta dos sentidos		
			Elementar Química: A química que faz o mundo		Fiocruz
			Tesouros do Museu Nacional		Museu Nacional
			Portinari: arte e meio ambiente		Projeto Portinari - Casa da Ciência
			O Brasil de Portinari		
Pequenos Companheiros	Fundação Planetário				
-	-	1.653	DSTs e Humor	2014	Ministério da Saúde
			Cinema - super-heróis		Cultura Inglesa
			Herança da Terra		Consulado Francês
			Astronomia Indígena: Ticuna e céu Tupiguarani		Museu de Astronomia e Ciências Afins
3.417	4.317	7.734	Projeto – Uçá	2015	Guardiões do Mar
			Nós no Mundo		Fiocruz
			Luz ao Alcance das mãos		IF - São Carlos
-	-	7.320	Expo Câncer – saudavelmente	2016	IBQM - UFRJ
			Movimente-se! A física dos esportes		Fundação Cecierj/Museu Ciência e Vida
-	-	-	Universo das Medições	2017	Inmetro e Museu Ciência e Vida
			Movimente-se - Física nos esportes		Museu Ciência e Vida
954	7.130	8.084	Dinossauro - do cretáceo a robótica	2018	Museu Ciência e Vida

Fonte: Museu Ciência e Vida. Organização da autora, a partir dos dados fornecidos pela equipe do MCV. Os campos onde tem um traço significa ausência dos dados referentes.

A partir da tabela acima, podemos observar a grande quantidade de exposições que o Museu cria e/ou recebe em seus espaços: 31 mostras em oito anos. Também podemos notar que o quantitativo de público diminuiu ao longo dos anos, de quase 30.000 em 2011 para menos de 10.000 em 2018. Essa baixa de contabilização de público pode ser atribuída majoritariamente à crise do governo do estado do Rio de Janeiro, enfrentada, especialmente, a partir de 2015, quando houve atrasos drásticos nos salários de funcionários, cortes de orçamento e seguidas greves de diversos setores estaduais ligados à educação, ciência e tecnologia e à cultura. Além das informações apresentadas na tabela 02, a equipe do Museu forneceu dados dos anos de 2011, 2012, 2017 e 2018 sobre a origem dos visitantes do museu nesses períodos.

A partir de dados sobre o público agendado do Museu, por cidade, de 2011, 2012, 2013 e 2016, existe a predominância de visitação de pessoas oriundas de Duque de Caxias (a partir de 48%, variando entre os anos) e de outras cidades da Baixada Fluminense (Belford Roxo, Mesquita, Nova Iguaçu e São João de Meriti que se repetem). A visitação da cidade do Rio de Janeiro não é expressiva (a partir de 5%, variando entre os anos), quando comparado com a somatória das outras cidades. Mesmo com a ausência dos dados entre 2013 e 2016, percebemos que as principais características de visitação por cidade permanecem entre 2011 e 2018.

É importante pontuar que o MCV e, conseqüentemente, seu público foram afetados pela crise econômica que o Estado do Rio de Janeiro vem passando nos últimos anos, conforme discutiram Norberto Rocha e Marandino (2017) ao entrevistar a diretora do MCV, Mônica Santos Dahmouche. Os desafios enfrentados incluíam a redução do horário de funcionamento, exposições e atividades. Apesar de a instituição contar com recursos externos ao orçamento do estado, por agências de fomento como o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (FAPERJ), o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para novas exposições e ofertas de atividades (NORBERTO ROCHA; MARANDINO, 2017), a infraestrutura básica foi de fato muito afetada, impactando consideravelmente a experiência de visitantes e sua frequência no museu.

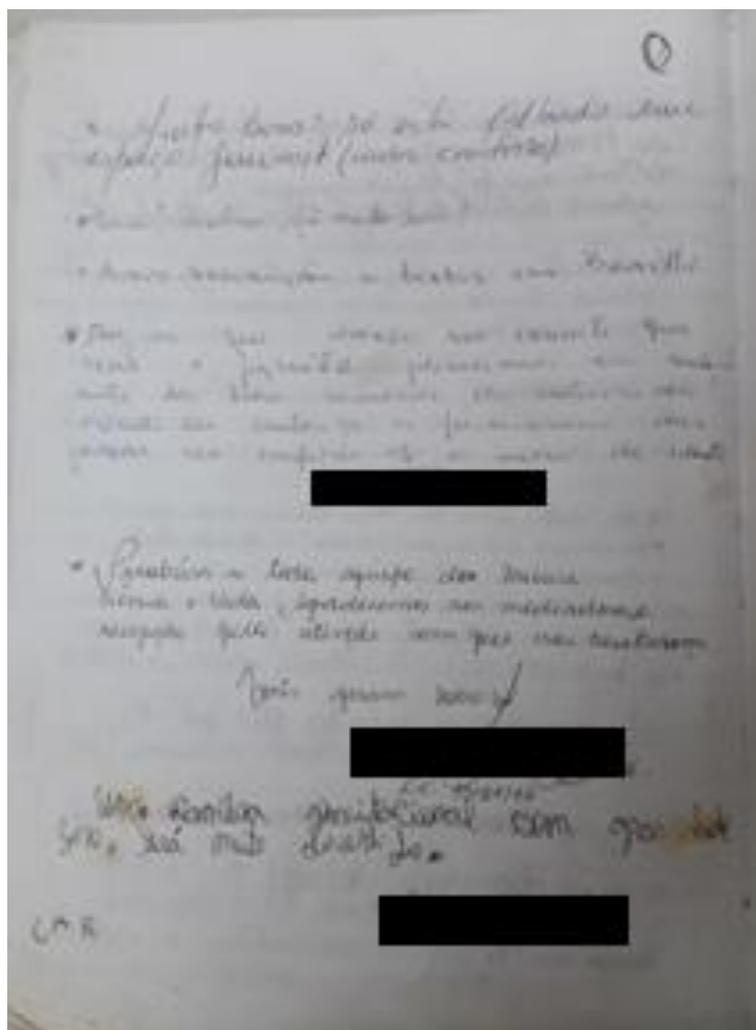
A instituição, como a Casa, não tem plano museológico, documento que é obrigatório, a partir do “Estatuto de Museus” (BRASIL, 2009). A diretora do museu também

entende essa importância e aguarda por um museólogo que possa se dedicar à construção do documento a partir de um maior conhecimento do espaço, das potencialidades e pontos a serem trabalhados. A instituição já teve uma museóloga concursada que não permaneceu. Destaca-se que a equipe já tentou elaborar essa documentação com profissionais que já trabalham e, também, com uma empresa de Museologia, mas a possibilidade da terceirização se mostrou inviável pela necessidade do contato diário. Por isso, não se vê possibilidades de construir o documento sem tal profissional, visto que a equipe é reduzida e a instituição tem outras demandas diárias.

Cabe reforçar a importância de um profissional com formação em Museologia em todos os espaços que se enxergam como museológicos, como é o caso dos dois estudados; antes disso, é muito importante que essas instituições já sigam, na medida do possível os conceitos da Museologia, como aborda Duarte Cândido (2013). É fundamental refletir sobre os reais recursos financeiros e humanos para a elaboração do Plano Museológico, haja vista que este é um documento extremamente detalhado que visa a trazer o histórico do museu, bem como diretrizes para os cinco anos seguintes. É uma construção que necessita de tempo, equipe interdisciplinar com conhecimento sobre a instituição e o público.

Sobre a presença das premissas dessa ciência social aplicada, colocamos um exemplo de uma das páginas do livro de comentários, que por não passar por um processo de preservação adequado, apresenta manchas que dificultam a visualização dos comentários. Urge, portanto, um plano museológico no qual também se prevê as formas de acondicionamento do acervo, que daria às diretrizes e soluções para que fatos como esse fossem evitados.

Imagem 5 - Página do livro de comentários do Museu Ciência e Vida.



Fonte: Acervo do Museu Ciência e Vida. Foto da autora.

Também é relevante pontuar as dificuldades que envolvem a contratação de profissionais dessa área pela ausência de políticas públicas que contemplem concurso público, em caso de tutela pública, como o Museu e a CC, e, também, nos espaços privados que não organizam seus recursos. Essa contratação é especialmente mais difícil nas cidades em que os cursos de Museologia²⁴ ainda são novos e estão formando seus primeiros profissionais, o que não é o caso do Rio de Janeiro, onde as instituições já têm tempo de funcionamento (embora, muitas vezes, sem estrutura). O cenário é ainda mais complicado nas regiões que não contam com as graduações e

²⁴ O primeiro foi o curso de Museus em 1922, no Museu Histórico Nacional, depois transformado em curso universitário, em 1951, na Unirio (ZEN, 2015). Atualmente, no Brasil são 13 graduações, muitas criadas a partir do Reuni - Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - (como na UFG); três mestrados e um doutorado. Ver mais em: <http://cofem.org.br/legislacao_formacao/>. Acesso em: 13 de abril de 2019.

as pós-graduações, essas ainda mais raras, sendo apenas cinco. Entretanto, o caso do Rio de Janeiro é diferente, já que a cidade recebeu o primeiro curso de formação em Museologia, no Museu Histórico Nacional, ainda em 1922²⁵.

Todas essas observações sobre as duas instituições, suas dificuldades administrativas e, principalmente, seus públicos, geram reflexões que vamos explorar melhor a partir de agora, com a ajuda de referências das áreas discutidas.

²⁵ Ver mais em: ZEN, Daniel Dalla. O curso de museus e a Museologia no Brasil. Revista Eletrônica Ventilando Acervos, v. 3, n. 1, p. 76-91, nov. 2015.

CAPÍTULO 2. PÚBLICOS E MUSEUS

2.1. Públicos, Visitantes, Frequentadores, Usuários, Audiências... como aproximar?

Percebemos muitas nomenclaturas fazendo referência aos públicos, como “visitantes”, “frequentadores”, “usuários”, “beneficiários”, “audiências”, “participantes”, “atores”, “agentes”... tanto na literatura quanto na prática museológica são múltiplas as denominações para as pessoas que vão às instituições museológicas e participam de suas atividades. Independentemente dessa categorização – embora não menos importante, por muitas vezes representar como o museu enxerga seus públicos –, é preciso que, para o maior e melhor acesso e permanência daqueles que usufruem do espaço museológico, as instituições tenham em seu cerne a prática de investigar quem a visita. Isso porque os museus não existem sem as pessoas e, se assim for, perdem a sua função, já que são muitos os documentos que abordam os públicos como parte da definição de “museu” ou “instituição museológica”.

O Conselho Internacional de Museus (ICOM) coloca o público e a sociedade como alvo central da definição de museu:

O museu é uma instituição permanente sem fins lucrativos, ao serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, aberta ao público, que adquire, conserva, investiga, comunica e expõe o património material e imaterial da humanidade e do seu meio envolvente com fins de educação, estudo e deleite²⁶ (ICOM, 2007, tradução nossa).

Similarmente, de acordo com o documento brasileiro ‘Estatuto de Museus’, Artigo 1º, estes são “instituições sem fins lucrativos [...] abertas ao público, a serviço da sociedade e de seu desenvolvimento” (BRASIL, 2009). Para Koptcke,

os visitantes são importantes para os museus e pode-se inferir que os museus são importantes para seus visitantes. Desta forma, a equação estaria resolvida e o escopo do debate se limitaria a identificar quem são e compreender o que os aproxima, como se comunicam, por que se estranham, o que os afasta e reconcilia, escrevendo o romance desta relação inquestionável (KOPTCKE, 2005, p. 190).

²⁶ “un museo es una institución sin fines lucrativos, permanente, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierta al público, que adquire, conserva, investiga, comunica y expone el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su medio ambiente con fines de educación, estudio y recreo”.

A autora KOPTCKE, (2005) também reforça como importante a ação de explicitar as condições do encontro das instituições com os públicos e refletir sobre elas. É necessário que esse processo reflexivo seja contínuo, pois as pessoas se transformam, aumentam, crescem, e é preciso acompanhá-las.

2.1.1 Públicos

Para a discussão sobre estudos de público, é relevante conhecer algumas das definições do que é considerado ‘público’ na literatura. Para Babo-Lança (2013), esse termo se refere às pessoas ligadas por um desejo, interesse, gosto, entre outros. Segundo Honorato, o avanço da democracia cultural não é possível “sem uma compreensão [...] das diferentes concepções de público, em suas dimensões históricas e culturais”. (HONORATO, 2013, p. 2). E o mesmo autor coloca que a palavra ‘público’ traduz *spectator* (que assiste a um espetáculo, exposição, evento e/ou outros). Também pode ser considerada uma rede de circulação e discussão de referências. As autoras Eidelman e Mélanie (2014) classificam os públicos como: “efetivos” – aquelas pessoas que frequentam museus; “potenciais” - quem pode se tornar públicos efetivos; e “não-visitantes” - os grupos que não frequentam museus.

Marandino (2008), por sua vez, também aborda a caracterização de público e destaca que é preciso ter em mente essa questão para pensar atividades condizentes com a pluralidade dos grupos. Para a autora, os públicos “escolares” são compostos por estudantes e professores que frequentam as instituições culturais, na maioria das vezes com agendamento prévio; “famílias” é o grupo de pessoas de várias idades, desde avôs e netos; “especializado”: artistas, críticos, cientistas, acadêmicos; “terceira idade” é a categorização de pessoas que estão nessa faixa de idade e têm mais tempo livre, fazendo com que sejam cada vez mais frequentadores de espaços culturais; “pessoas com deficiência” é como nomeiam os grupos com alguma deficiência em comum ou diversa, entre as múltiplas possibilidades existentes e a importância da instituição museológica de ciências se adequar, não o contrário; finalmente, temos os grupos de ONGs, associações, sindicatos e clubes, entre os demais grupos que frequentam esses espaços.

A autora Koptcke faz uma diferenciação entre público de visitas escolares (cativo) e público não escolar (famílias, grupos diversos e turistas). Neste estudo, vamos

contextualizar/categorizar por público “agendado” e “não agendado”, já que as informações se diferem ainda mais entre esses do que família e turista, por exemplo. Alguns autores (e.g. CAZELLI; COIMBRA, 2012) fazem essa mesma diferenciação que vamos efetuar neste estudo, e também classificar a partir da vivência da autora nos museus em que trabalhou e a partir do olhar mais voltado aos públicos desde a graduação.

O “público agendado” é considerado aquele que faz uma procura prévia à instituição e é composto de grupos maiores, na maioria das vezes escolas, mas podem ser ajuntamento de turistas, pessoas de terceira idade e outros. Muitas vezes, o público agendado é escolar, tendendo a ser efetivo, sobretudo se a instituição oferece transporte. Deve-se reconhecer o papel importante que essas instituições desempenham no desenvolvimento da sociedade, especialmente para o público escolar, pensando no caráter multiplicador de crianças e de grupos maiores em geral.

O “público espontâneo” é considerado os demais públicos que vão aos museus sem agendamento prévio. Existem algumas discussões sobre o público chamado espontâneo pela sabida ausência de espontaneidade, no que diz respeito aos motivos que as pessoas têm para visitar os museus, dentre indicação de amigos, divulgação, motivação pessoal ou outros, partindo do pressuposto de que sempre haverá condicionantes externos. A autora Rosane Carvalho coloca que a “visita a museus não é um hábito espontâneo” (2005, p. 21). Por isso, optamos nesse estudo por chamá-los de público “não agendado”. Esse público é abordado por diversas pesquisas, pois “procura-se conhecer seu perfil demográfico (sob todos os recortes de gênero, classe, etnia, idade etc.), social, cultural e econômico, seus hábitos, antecedentes e opiniões” (CAZELLI; COIMBRA, 2012, p. 5), muitas vezes porque não se tem informações prévias sobre eles.

Vale destacar: diante dessas várias classificações de públicos, temos que considerar que, mesmo em grupos específicos, eles ainda podem ser homogêneos no que diz respeito às variáveis demográficas, socioculturais e econômicas (CAZELLI; COIMBRA, 2012), e são diversos a partir da individualidade de cada pessoa. Embora existam várias categorizações, “cada tipo de público seria um conjunto homogêneo instável, circunstancialmente constituído, não um atributo cristalizado das pessoas que o compõem” (KOPTCKE, 2005, p. 187), o que é importante lembrar pela diversidade de público disponível em cada grupo, seja familiar, escolar ou outro. Mesmo

que essas pessoas tenham a mesma idade, parentesco ou deficiência, são únicas e universos inteiros para serem explorados, além das definições que nós profissionais já fazemos antes de conhecê-las. A autora Koptcke expressa que “As várias falas sobre os visitantes dos museus, por mais variadas que possam parecer, partilham alguns pressupostos comuns” (2005, p. 190), dado que iremos observar no quarto capítulo deste trabalho.

2.1.2. Públicos em estudo

São variadas as formas de estudos de público, entre elas: questionários impressos em que visitantes respondem sozinhos ou acompanhados de um profissional, entrevistas gravadas de variadas formas, observação participante (ou não) do pesquisador no local da visita ou observações gravadas com câmeras colocadas nos visitantes, livros de visita para assinatura e outros dados que variam entre contato, profissão, região de onde vem e outras opções, e, ainda, os livros de comentários (PASSOS DOS SANTOS, 2016).

Os estudos de público são fundamentais para melhor aprimoramento das práticas realizadas nos museus (CAZELLI; COIMBRA, 2012). Eles têm o potencial de demonstrar o que não funciona e contribuir para aprimorar o que está tendo resultado positivo. Sua importância é afirmada no ‘Estatuto de Museus’ (BRASIL, 2009), mencionado anteriormente, que considera que os estudos são, atualmente, uma importante fonte consultada pelas instituições ao elaborarem suas atividades, projetos e propostas para obtenção de recursos, manutenção de suas práticas educativas e exposições.

Os estudos de público são fundamentais para a divulgação científica, para as instituições científico-culturais (ROGERS, 2005) e para os espaços museológicos de maneira geral (KÖPTCKE, 2012; CASTELFRANCHI, 2010; EIDELMAN; ROUSTAN, 2014). Tais espaços têm o intuito de identificar sua audiência, ou seja, para quem estão realizando aquele trabalho, para quem objetivam realizá-lo, as potencialidades e limitações dos projetos. Estudos de público em museus são um campo científico que ainda está se estruturando no país, deixando de parecer um setor de atividades dentro de outro setor, que muitas vezes é o educativo.

Quando pensamos em instituições museológicas dedicadas à divulgação científica, essa necessidade é duplicada, a importância de estudos nesse sentido é ainda mais evidente, como apontam os textos organizados por Massarani; Neves; Amorim (2016). Esses estudos vêm aumentando e despertando o interesse da gestão das instituições, no sentido de “recolher dados relativos às experiências do visitante nas diferentes atividades do museu, em lugar de medir unicamente o êxito da exposição” (CAZELLI; COIMBRA, 2012, p. 3).

A conscientização de sua importância, e mais, a sua implementação, não estão sendo rápidas, tendo poucos museus com áreas específicas para pesquisas sobre esse tema, como já mencionamos no capítulo anterior. Outras instituições não possuem departamentos próprios, mas suas equipes educativas realizam as pesquisas como o Museu de Astronomia e Ciências Afins. No caso do Rio de Janeiro, também tem o Observatório de Museus e Centros de Ciência e Tecnologia (OMCC&T) que é derivado do Observatório de Museus e Centros Culturais (OMCC), para pesquisas de público em instituições museológicas de ciências da cidade. O OMCC&T envolve diversas instituições entre Museu Aeroespacial, Museu da Vida, Museu de Astronomia e Ciências Afins, Museu do Universo - Fundação Planetário da Cidade do Rio de Janeiro e Museu Nacional.

Cazelli e Coimbra (2012) descrevem que o OMCC foi criado, em 2005, a partir da inquietação de profissionais do campo, em busca de orientações para decisões de investimentos e de políticas públicas. O então Ministro da Cultura assinou um acordo de cooperação técnica com o Ministério da Saúde, tendo o intuito de conhecer o público de visita não agendada com idade acima de 15 anos.

Os resultados da pesquisa Perfil-Opinião 2005 não contrariam os dos estudos desenvolvidos desde o final da década de 1960 que vinham identificando o uso do museu por grupos majoritariamente [...] economicamente ativos e com renda acima da média de sua população de referência. O mesmo instrumento de pesquisa do OMCC foi aplicado ao público de 13 museus de São Paulo em 2006-2007 e de novo no Rio de Janeiro em 2009. Os dados obtidos constituem a mais abrangente pesquisa realizada no país (CAZELLI; COIMBRA, 2012, p. 5).

Como podemos observar, já são 10 anos sem estudar público de museus dessa maneira mais abrangente, em uma perspectiva de comparação e de continuidade, por ser usado o mesmo instrumento. O déficit é ainda maior se olharmos fora do eixo Rio-

São Paulo. O OMCC acabou sendo encerrado e as instituições museológicas de ciências do Rio de Janeiro seguiram com o OMCC&T. Portanto, iniciativas pontuais e voluntaristas de alguns museus são importantes, mas “uma política de pesquisa estatística regular com a utilização de instrumentos bem formulados e que possam ser comparados no espaço e no tempo é uma necessidade” (CAZELLI; COIMBRA, 2012, p. 5-6).

O Ibram vem se esforçando para fazer a pesquisa de público a partir do quantitativo, desde 2014, com o Formulário de Visitação Anual²⁷ – em que solicitam os dados da instituição, o total de visitação e a técnica de contagem de público utilizada, podendo ser por meio de livro de assinaturas, contador, catracas e outros – e, em 2015, com o Formulário de Visitação Mensal²⁸ – para que os museus sob tutela do Ibram possam informar o quantitativo mensal de público de maneira padronizada. O instituto entende que um museu não está completo sem público e, por isso, tem esse projeto, “Museu & Público”. É uma ação relevante, embora ainda esteja em questão um grupo de dados superficiais, baseados em números, sendo poucas as reflexões em busca de uma compreensão de quem são esses públicos, por que visitam, quais são seus interesses e outros questionamentos que podem aproximar os museus de seus visitantes.

Estudos de público são complexos e se apoiam, em parte, nas ciências sociais, para interrogar-se sobre as lógicas de difusão, formas de recepção e pluralidade dos usos dos espaços museológicos (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014). Em outra parte, tais estudos se sustentam nas ciências de administração e gestão para observar o mercado do lazer, “a concorrência entre os lugares de cultura, a mídia e o digital, e considera com atenção os processos de arbitragem em torno do tempo livre” (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014, p. 13).

As mesmas autoras falam dos grupos de produção de estudo de público na França, como temos, em menor escala, aqui no Brasil, inclusive nas instituições e em grupos citados: estudos preliminares; audiência e composição dos públicos; avaliação e recepção de coleções de exposições; balanços, sínteses e conceitualização dos

²⁷ Disponível em <<http://www.museus.gov.br/acessoainformacao/acoes-e-programas/museus-e-publico/formulario-de-visitacao-anual/>>. Acesso em 08 de maio de 2019.

²⁸ Disponível em <<https://www.museus.gov.br/acessoainformacao/acoes-e-programas/museus-e-publico/formulario-de-visitacao-mensal-fvm/>>. Acesso em 08 de maio de 2019.

resultados. O presente estudo é de audiência e composição dos públicos, bem como de avaliação e recepção de coleções de exposições. As escritoras francesas também contextualizam, de maneira mais detalhada, no estudo, as formas de avaliação, sendo (a) formativa aquela que acompanha a realização da exposição; e (b) somativa aquela que intervêm com a exposição já aberta ao público (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014). A partir disso, mencionamos a maior ausência da avaliação formativa no contexto brasileiro, o que atrapalha uma maior aproximação entre exposição e público, já que muitas vezes elas são elaboradas sem levar em consideração questões relevantes para o seu público-alvo. Tal fato torna mais complicada a inclusão de métodos de avaliação somativa, como o livro de comentários, já que a narrativa expositiva pode não ter espaço para sua inserção.

Para a autora Koptcke (2005), os estudos de público não são recentes, embora sejam espaçados ao longo dos três séculos de existência das instituições museológicas. Ela ainda explica “por que” e “para que” pensar nos públicos: por serem eles o motivo da existência dos museus e principalmente pela importância de se conhecer para formular e reformular todos os processos museológicos. Sem falar que, em concordância com a autora, muito já foi dito sobre os museus nesses séculos de história. Ela questiona, ainda, “o que sabemos” ou “o que podemos saber” sobre os visitantes, e isso é o que também buscamos nesta e em outras pesquisas, mas vamos finalizá-la sem uma resposta única, bem como a autora. Para conhecer seus públicos e seguir em busca dessas respostas, a pesquisadora revela diversas formas de captar informações sobre esses visitantes, tais como: estudos sobre os perfis, opiniões declaradas, avaliações das atividades, registros no livro de visitantes, dentre outros.

Os estudos de público têm como premissa muitas perguntas explicitadas por Koptcke, que questiona “como se forma o público do museu?” e “Como os diferentes tipos de público percebem o museu, que valores associam à prática da visita?” (2005, p. 186), por exemplo. A fim de sanar em partes esses questionamentos, a autora Morales (2016, p. 57, tradução nossa) aborda tipologias de estudos de público, dentre os

quais se destacam: “1) Estudos de satisfação da experiência, 2) Estudos para compreender a experiência do visitante e 3) Estudos de medição do impacto do museu²⁹”. Cazelli e Coimbra (2012) também falam das pesquisas, entendendo como

tradicional que busca conhecer o perfil sociodemográfico do visitante, importante para a caracterização do público de visitação espontânea; prossegue para as pesquisas que se utilizam das variáveis da psicologia cognitiva como curiosidade, interesse e motivação para o aprendizado, importantes para a avaliação da qualidade da visitação no caso de turmas escolares [mas não somente]; até as pesquisas que se valem das variáveis da psicologia social como o empoderamento, importante para a descrição do efeito de ações museais de inclusão social (CAZELLI; COIMBRA, 2012, p. 1).

A autora Koptcke (2005) reforça que o projeto da instituição define seu(s) público(s) e os usos esperados para aquele espaço, fatos que “revelam a sua forma de participação na dinâmica dos campos a que pertencem (cultura, *lato sensu*, ciências, academia, artes, *stricto sensu*)” (2005, p. 186). Um museu não ouvir seus públicos é um fato que diz muito sobre ele.

É igualmente importante ter em vista a “autonomia que as pessoas possuem sobre a decisão da visita, [...] independência social dos indivíduos nas escolhas que constituem o processo de ir a museu” (CAZELLI; COIMBRA, 2012, p. 4). Refletir sobre esse processo é relevante porque, muitas vezes, quem trabalha com essas pesquisas tende a tratar a visita a essas instituições como imprescindíveis na vida cotidiana, e até pode ser, mas também pode não fazer grande diferença no dia a dia da pessoa.

Inclusive, muitas das produções sobre estudo de público, como algumas que usamos nesta pesquisa, nomeiam o museu como o lugar do público, entre produções nacionais e internacionais. Sim, é o lugar do público, até mesmo porque, sem ele (o público), o espaço per se não faz sentido, não é museu, como já mencionamos. Contudo, é preciso cuidar para que esse não seja um processo vertical, de cima (os museus e pesquisadores) para baixo (públicos); esse deve ser um processo horizontal, reconhecendo a autonomia de escolha dos visitantes, bem como seus processos de

²⁹ “1) Estudios de satisfacción de la experiencia, 2) Estudios para comprender la experiencia del visitante y 3) Estudios de medición del impacto del museo”.

apropriação e uso desse espaço. Algumas produções ainda se propõem a compreender o “olhar do visitante”, mas pouco se vê além do olhar dos próprios pesquisadores e curadores.

Os espaços museológicos também estão sendo fomentados a aprender a lidar com a heterogeneidade de seu público, que mudou ao longo dos anos (CAZELLI; COIMBRA, 2012) e tende a continuar mudando. A relação entre público e instituição é complexa, por envolver diversos fatores, dentre eles a forma como os museus foram estabelecidos no Brasil e no mundo; vivemos entre “transformações e permanências das práticas de apropriação dos museus pela sociedade, buscando identificar novas formas de uso e analisar os processos de formação dos públicos” (KOPTCKE, 2005, p. 186).

Antes espaços feitos por elites e para elites, desde a segunda metade do século passado, agora “uma relação mais próxima entre museus e sociedade vem sendo estimulada” (CAZELLI; COIMBRA, 2012, p. 3), embora ainda é gradativa. É preciso entender os aspectos excludentes dos museus e pensar por que “grande parte da população simplesmente não vê a visita como podendo fazer parte de seu repertório de atividades sociais é um desafio” (COIMBRA et al., 2014, p. 18).

Tal realidade está mudando, por uma série de motivos, como a ampliação do acesso às universidades brasileiras³⁰ e internacionais, com o auge do Ciências Sem Fronteiras e dos Intercâmbios internacionais. O percentual geral de acesso aumentou de 4,4%, em 2000, para 7,9%, em 2010 (IBGE, 2010). Em dados do Ministério da Educação (2014), entre 2002 e 2014, o Brasil teve crescimento de 80% no número de concluintes do Ensino Superior. Com mais investimento e concluintes da graduação, aumentou também o número de títulos de pós-graduação no país. O número de titulados por ano mais que dobrou: foram 31,3 mil em 2002 e 66,9 mil no ano de 2014, de acordo com informações do Ministério da Educação (2014).

Outro fator anterior às políticas públicas brasileiras das últimas duas décadas, mas não menos importante, e que teve influência no processo de democratização do acesso à cultura dos museus, foi a ‘Mesa-Redonda de Santiago do Chile’ -

³⁰ Ver mais em: <<http://www.scielo.br/pdf/ts/v30n2/1809-4554-ts-30-02-219.pdf>>; <<https://guiadoestudante.abril.com.br/universidades/censo-do-ibge-mostra-crescimento-no-numero-de-brasileiros-com-ensino-superior/>>; <<http://www.brasil.gov.br/noticias/educacao-e-ciencia/2016/04/brasil-teve-aumento-de-80-de-concluintes-do-ensino-superior-em-12-anos>>. Acesso em 01 de abril de 2019.

1972/ICOM³¹ (COSTA, 2009). No referido momento, pensadores refletiram sobre os museus e assumiram o compromisso com a realidade e as transformações sociais, tendo como fundamento o respeito, a diversidade cultural e a construção participativa do conhecimento. A autora Koptcke também aborda algumas das transformações ocorridas no campo, entre

o aumento e a diversificação de instituições [...] existência de novas formas de uso, como o surgimento do espaço virtual, a entrada de novas tecnologias, a consolidação dos ecomuseus, o aumento relativo da população escolarizada (2005, p. 190-191).

Koptcke (2005) faz uma retomada histórica da criação de um museu quando o Brasil ainda era uma monarquia, processo que tem total relação com a dificuldade de convivência entre essas instituições e seus públicos. Por isso estamos retomando tal temática aqui, após ela já ter sido mencionada no capítulo anterior. A autora Koptcke coloca que os “objetivos de propagação do conhecimento e incentivo ao estudo no campo das ciências naturais [...] num primeiro momento, o público-alvo da instituição foram os pesquisadores, viajantes e estudiosos” (2005, p. 191).

A portaria de 24 de outubro de 1821, que oficializa a abertura do primeiro Museu brasileiro à visitação pública, não deixa de regulamentar o uso do espaço, como até hoje vemos, de forma mais branda nas placas de proibido tocar, fotografar, comer e outros. O documento define quem é digno de entrar “pelos seus conhecimentos e qualidades”, deixando claro que aquele é um lugar para quem já tem o conhecimento determinado por eles, “espaço de sociabilidade de desenvolvimento para os portadores da chave do conhecimento” (KOPTCKE, 2005, p. 192). Infelizmente, essas marcas simbólicas permanecem nesses espaços em que não podemos entrar apenas para usar o banheiro, ou descalço, ou para sentar no chão e deitar etc.

Koptcke (2005) nos faz refletir sobre o sentido da necessidade de calma e silêncio na visitação ao museu, por ser ele ambiente de estudo e contemplação. Até nossos dias, a presença do guarda das salas expositivas não apenas garante a integridade física das coleções, mas também zela pela ordem e controla os comportamentos de visita. A autora ainda mostra a diferença entre o Louvre, que demorou 62

³¹ Ver mais em: <<https://www.revistamuseu.com.br/site/br/legislacao/museologia/3-1972-icom-mesa-redonda-de-santiago-do-chile.html>>. Acesso em 20 de março de 2019.

anos para liberar o acesso irrestrito do público (a pelo menos parte das coleções), e o Museu Imperial Nacional, que demorou 93 anos para fazer o mesmo, no Brasil, via decreto de 15 de novembro de 1911 (KOPTCKE, 2005). Para a autora, “Os relatos sobre o número de visitantes nos primórdios do Louvre, assim como no Museu Nacional de História Natural do Rio, a partir do início do século XX, sugerem a preocupação de alcançar este público de massa” (2005, p. 195).

Embora a mesma autora também aborde a dificuldade de museus como o Louvre com públicos numerosos, beirando a multidão, considerados perigosos segundo relatório da administração que demonstra tal preocupação. As filas famosas de espaços como a Pinacoteca, em São Paulo, e os Centros Culturais do Banco do Brasil, por algumas exposições mais notórias, ou a fama da sala lotada para ver ‘Monalisa’, no Louvre, são alguns exemplos de públicos que chamam atenção de noticiários, sendo esse um dos únicos motivos para tal. Episódios como esses são diferentes da realidade cotidiana de muitos museus nacionais, especialmente os do interior do país. Para Giordano:

De um lado, a expansão do público pode ser considerada um aspecto positivo ao ampliar e diversificar a disseminação de conteúdo educativo, artístico e cultural – e diferentes instituições exibem seus números e recordes como indicadores de planos de comunicação vitoriosos. Porém, a própria bibliografia aponta para a prevalência das estratégias de marketing como eixo das ações, privilegiando aspectos como “audiência, “consumo” em detrimento, por exemplo, da experiência estética ou da formação cultural. (2019, p. 238-239).

O propósito dos espaços culturais públicos, contudo, nem sempre são as pessoas. Como coloca o autor Giordano, atualmente existem novos agentes à frente da criação dos museus; no entanto, as razões já são velhas conhecidas. E mais:

a ideia de desenvolvimento social fez as empresas a praticarem o marketing cultural, que hoje consiste em investir nos artistas, projetos, exposições e espaços culturais. Com isso o ganho da empresa não é diretamente o lucro, mas uma imagem positiva aos olhos do público [...] Essas realizações [...] são decisivas para o cliente adquirir um produto ou serviço (GIORDANO, 2019, p. 238).

No meio de todas essas tensões, é necessário reforçar o protagonismo do público, pois ele, seja em uma instituição pública, seja em uma instituição privada ou de

caráter misto, financia esses espaços, bem como seus funcionários e suas pesquisas; sem ele esses lugares não existem, como já mencionamos.

2.1.3. A voz dos públicos

Seja para uma visita de fruição, deleite e/ou voltada para a divulgação científica ou a entrada no museu apenas para ir ao banheiro, seja para aproveitar o ar condicionado, café, jardim, loja, instituições nos arredores, o estudo de público deve se centrar nas características dessas visitas e de suas chances para oferecer maiores possibilidades de que as mesmas continuem acontecendo e se estendam à exposição.

A autora Koptcke (2005) coloca que, a partir do ponto de vista dos públicos, é possível compreender melhor como e para que existem os museus. É necessária a adoção de projetos que possibilitem que um número maior de pessoas possa ter acesso e permanência nos espaços culturais, caso queiram. Para Cazelli e Coimbra, “a realização de pesquisas, voltadas a avaliar a percepção e os significados atribuídos por ela à visita, deve acontecer a fim de subsidiar adaptações e reformulações nas instituições museológicas” (2012, p. 9). De acordo com Pires (2015), as informações obtidas a partir de estudos de público são fundamentais para a prática diária das instituições, e “devem ser realizadas por meio de pesquisas, visto que apontam estratégias para políticas públicas, além de melhoria de sua relação com os seus visitantes” (PIRES, 2015, p. 17).

Para além desses dados, é necessário que as instituições escutem a voz dos seus públicos como elemento útil para a compreensão de suas opiniões. Afinal, todos os visitantes são sujeitos pensantes que trazem consigo seu contexto sócio-histórico, sua bagagem cultural e sua opinião. Castelfranchi (2016) considera importante que essas pesquisas sobre os públicos venham antes das exposições, ou seja, um estudo de caráter formativo, para que seus resultados sejam considerados na curadoria – pessoa ou grupo que seleciona o que será exposto – dessas e de outras mostras. Para ele, essas pesquisas não devem concentrar somente em questionários ao final da visita, com questões básicas como o que funcionou em estruturas objetivas. É possível, por exemplo, utilizar da metodologia da observação dos diversos públicos e, ainda, usar pesquisas abertas, para que visitantes possam se expressar de forma mais livre e espontânea, como por meio do livro de comentários.

As autoras Eidelman e Roustanan (2014) ainda consideram que deve ser realizada a avaliação da avaliação, para entender se o método utilizado está sendo eficaz, reforçando que consideramos extremamente relevante que as equipes se avaliem. Elas entendem essas avaliações como positivas, por padronizar as formas de análise e de tratar os dados resultantes, mas que também contam com questões negativas, como as concepções sobre os visitantes (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014). Como exemplo disso, temos a possibilidade de partir do princípio de que os grupos tendem a ser mais homogêneos e que um método avaliativo uniforme é suficiente. Para elas, algumas formas de pesquisa de público constataam uma tensão de difícil solução: “o visitante é percebido como um cliente ou um usuário do museu, ora, e bem mais raramente, ele é concebido como um agente ou um autor de sua visita” (EIDELMAN; ROUSTAN 2014, p. 36). Como cliente, para muitos pesquisadores e profissionais de museus, esse visitante deve usufruir da experiência de maneiras esperadas e bem marcadas; quando, na verdade, os visitantes devem ser autores da própria visita.

As escritoras, Eidelman e Roustan, apontam diferenças entre formas de analisar o impacto das visitas. Em estudos de origem inglesa, por exemplo, “privilegia-se o teor do aprendizado ou a natureza das expectativas e das preferências, recorrendo-se a questionários e provas de conhecimento” (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014, p. 17), já os de origem francesa focam na “atividade do visitante e nos seus modos de compreensão, e as pesquisas são feitas através de entrevistas” (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014, p. 17). No cenário brasileiro, existem algumas pesquisas nessa área, concentradas sob responsabilidade de educadores e/ou pesquisadores.

Eidelman e Roustan (2014) também discorrem sobre a estruturação de um campo de conhecimento na França e de como os estudos de público passaram a dar diferentes suportes ao longo dos anos, como no

comprimento dos textos, o emprego de termos técnicos, a localização de cartazes e painéis... Os níveis e modos de acessibilidade das exposições [...] o poder de atração e [...] de retenção dos dispositivos [...] as diferentes fases da visita (despertar do interesse, ponto máximo [...] e declínio [...]). Preparação para a visita, os méritos comparados dos estilos de mediação humana e os efeitos da visita na obtenção de conhecimentos escolares [...] uma adequação entre mensagem e tipo de público (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014, p. 15).

Do mesmo modo, as autoras colocam que, para compreender o que se deve (isto é, o bem-estar de visitantes, mas também descaso e arrependimento), “propõe-se avaliar a experiência do museu de um ponto de vista antropológico, utilizando a escala dos processos de individualização e de socialização da cultura” (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014, p. 37). Elas apontam também que as pesquisas indicam questões a serem melhoradas, sempre. Os públicos são variados e vão exigir o que são e o que querem, seguindo as possibilidades de percepção pelo viés antropológico, das ciências sociais, parte das ciências que os estudos de público se apoiam.

o universo das percepções e das emoções: é o das sensações consideradas de um ponto de vista afetivo. A ele se integra a emoção estética, mas não só. [...] o universo do conhecimento empírico: ele reúne aquilo depende (sic) dos saberes e do conforto [...] cognitivo e do funcional; ele é aquele no qual o impacto dos dispositivos de mediação (em sentido amplo, isto é, do acolhimento à informação, passando pela gama dos auxílios até a interpretação) é mais notado. [...] o universo axiológico: são os mundos dos valores, da ética e do cívico, do envolvimento e da reflexão, do identitário e do político, do indivíduo e do coletivo, da relação consigo mesmo e com os outros...” (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014, p. 37-38).

Os sentimentos não são exclusivos, possuem um polo positivo e negativo, em uma mesma experiência, por ter um “horizonte de expectativas do visitante: não só aquilo que ele pode esperar, mas também sua esperança de ser surpreendido e satisfeito mais do que espera” (2014, p. 38), e que ao “sair do museu, haverá [...] a vontade de prosseguir a visita por outros meios, [...]”. Mas também poderá haver ressentimento e frustração, cansaço [...] ou, ainda, um sentimento de humilhação” (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014, p. 39). Tais aspectos foram percebidos, de maneira subjetiva, nos comentários discutidos no quarto capítulo.

Dar espaço para que os públicos se expressem também é uma forma de interação para Wagensberg (2005), sendo essa passível de ser caracterizada como: cultural (*hearts on*), manual (*hands on*) ou mental (*minds on*). Wagensberg (2008) ainda argumenta que o número de visitas não é sinal de sucesso e, sim, a quantidade de conversação que as visitas proporcionam, o que mostra a importância das pesquisas qualitativas, caso deste trabalho. Em uma perspectiva semelhante, Chagas reforça que existem outros fatores mais relevantes para um museu do que os números, como

seu caráter de excelência e de referência museológica para outras instituições, a sua produção científica e o impacto sobre os que dela se beneficiam, bem como seu papel político e a sua ação de parceria com as populações (CHAGAS, 2007, p. 194).

Defendemos, portanto, que “trabalhos bem executados vão gerar um maior acesso e aproveitamento do espaço do museu, assim, quantidades expressivas de público vão ser consequência” (PASSOS DOS SANTOS, 2016, p. 66). Entendemos que a visita pode ser

excepcional ou banal; que seja resultado de uma opção entre diferentes destinos da saída cultural; que adote a forma de uma leitura de estudos, de uma curiosidade pelo passeio, de uma aventura exótica; que seja respeitosa, crítica ou divertida; que se realize com amigos na hora do almoço, por ocasião de alguma atividade com o comitê da empresa, ou enquanto pais que acompanham um grupo de alunos da escola; que aconteça na própria região, durante uma viagem de negócios, ou nas férias no estrangeiro; que dure vinte minutos, duas horas ou o dia todo; em salas vazias ou no meio da multidão: o contínuo circunstâncias-desenvolvimento-efeitos da visita constitui um desafio para a construção de modelos (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014, p. 37).

2.2. Em Busca do Amplo Acesso e Permanência dos Públicos

Os museus, em suma, são “Espaço público por definição, mas restrito, de fato, por determinantes de ordem simbólica” (KOPTCKE, 2005, p. 192). Koptcke ainda complementa que “os museus afirmam buscar públicos heterogêneos, mas, geralmente, guardam como referência modelos de uso fechados à negociação” (2005, p. 202).

No âmbito dessas discussões sobre acesso e permanência de uma maior diversidade de público, ter acesso à vida cultural e científica da sociedade é parte dos direitos humanos. Porém, como argumentam Marandino e Martins, (2016, p. 1), “se por um lado tais direitos continuam sendo sistematicamente violados, as iniciativas de instituições formais e não formais para estabelecê-los se fortalecem, se ampliam e se diversificam”. Mesmo que um movimento de maior inclusão não parta de todos os museus, as autoras consideram que existem muitas experiências importantes em curso. Ponderamos que essas experiências já estejam em circulações, e que, embora tímidas, avançam na ampliação do acesso à vida cultural, trazendo à tona maior empoderamento dos públicos.

O acesso ao museu é importante para a formação social e cultural de um indivíduo, pois pode representar tanto inclusão quanto segregação, reforçando sentimento de pertencimento ou de exclusão (KOPTCKE, 2005). Koptcke se refere aos “comportamentos exemplares ou desejáveis aos visitantes, caracterizando o bom uso da instituição e demarcando os seus limites” (2005, p. 186). Comportamentos esperados desde a criação do Museu Nacional, no Brasil, e que se perpetuam, desde a gestão até a quem recebe o público, entre mediadores, seguranças e recepcionistas, até hoje. Assim somos ensinados, e está mais do que na hora de aprender diferente, de fazer diferente, embora Koptcke veja como utópica a política de democratização da cultura, pois “os museus seguem com seu poder civilizador” (2005, p. 189).

O autor Giordano vai além discutindo que apesar de os públicos serem novos, as instituições museológicas seguem antigas e por isso, mesmo que busquem ou acreditem ser espaços abertos, acabam indo contra seu real motivo de criação, voltado à cultura erudita. Sair desse lugar para mudanças a partir da demanda de visitantes – desde ferramentas como o livro de comentários, por exemplo – é desconfortável. Por isso os públicos acabam criando instituições onde se reconheçam, sintam-se acolhidos e possam acolher. Com isso, para ele o museu,

Como espaço voltado à cultura erudita, estender seu acesso para públicos além do esperado conflitua com sua gênese, enquanto o ICOM o define como um espaço de desenvolvimento social aberto ao público. A prática mostra que sempre esteve envolto por barreiras simbólicas de acesso. Dialogar com esses novos públicos requer mudança por parte das instituições, e necessário, já que esses grupos possuem força tanto para contestar a estrutura atual quanto para criar seus próprios mecanismos de validação (GIORDANO, 2018, p. 236).

Nesse movimento de novas instituições, em que os públicos conseguem maior acolhimento, trazemos as pesquisadoras Cohen e Duarte, defendendo que

nenhuma reflexão acadêmica conseguirá revelar o que significam o prazer e o afeto que conseguimos [...] quando nos sentimos acolhidos e fazendo parte de um contexto igualitário no desfrute de determinado ambiente e daquilo que ele contém (COHEN; DUARTE, 2013, p. 4).

Alinhadas com o argumento dessas autoras, acreditamos que tirar esse prazer de qualquer pessoa é inadmissível, ignorar a existência de um outro ser no mundo é

cruel, e que, de fato, dificilmente uma reflexão acadêmica pode dar conta de tamanha falta de empatia.

Os museus, dessa forma, deveriam ser espaços de discussão, de conhecimento, de geração em geração e entre variados segmentos sociais (CAZELLI; COIMBRA, 2012). Bandelli (2014) também afirma que os museus e centros de ciências são importantes plataformas de cidadania científica. Contudo, na prática, muitas vezes o que acontece é uma sucessão de exclusão e segregação; algumas instituições tentam processos de integração, mas raríssimas são aquelas verdadeiramente inclusivas.

2.2.1. Acesso, inclusão e permanência

A autora Dawson (2014) pesquisou e debateu como acontece a exclusão e a inclusão social nas instituições museológicas de ciências, e como as pessoas negociam os encontros com as ciências em suas vidas. Ela parte de discussões e dados de diversos estudos que mostram que apenas parte elitizada da população, em diversos países (incluindo Inglaterra e Estados Unidos), frequentam esses lugares, e que, por isso, seus benefícios são apenas parcialmente públicos. Entendendo que os museus ainda não são de fato públicos (COSTA, 2009), embora sejam de entrada gratuita ou de órgãos governamentais de esfera pública. Aqueles que não frequentam esses locais, por diversos fatores (como faixas econômicas, níveis de educação, poder, língua, alfabetização, etnia, representação e cultura), não têm a chance de acessarem essas oportunidades e são considerados marginalizados e socialmente excluídos. Para Dawson (2014), então, é importante fomentar o ideal da “ciência para todos”, e não “ciência para alguns”; ela também defende que os espaços museológicos têm um vasto potencial para interromper a reprodução de desvantagens sociais, ao invés de multiplicá-las, embora ainda o façam, como temos refletido.

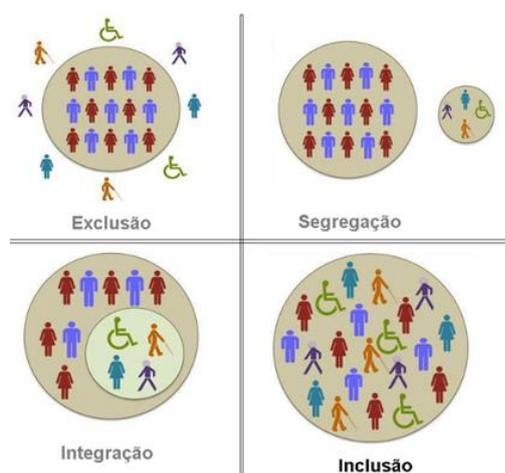
A inclusão de vários grupos sociais nos museus não está dada, é um processo lento, que se arrasta conforme a sociedade e os museus se transformam. Por exemplo: com a Lei de Nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Estatuto da Pessoa com Deficiência)³², há um progresso

³² “Art. 42. A pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, sendo-lhe garantido o acesso: I - a bens culturais em

para maior inclusão das pessoas com deficiência, mas ainda não é garantida efetivamente dita inclusão de maneira integral.

Nesse contexto, é necessário observar quais processos os museus têm desempenhado para públicos com deficiência: exclusão (em que as pessoas sem deficiência convivem excluindo aquelas com alguma deficiência), segregação (as pessoas sem deficiência ficam no mesmo espaço, enquanto aquelas com deficiência ficam fechadas em um outro ambiente), integração (dentro de um mesmo ambiente pessoas com deficiência separadas daquelas sem deficiência) ou inclusão (todas as pessoas convivendo juntas)? Esses conceitos também estão na imagem a seguir.

Imagem 6 - Exclusão; Segregação; Integração; Inclusão.



Fonte: Imagem editada a partir da Página da Alere Psicologia³³.

Nesse contexto, cabe que cada instituição museológica avalie, a partir de seus estudos de público, aqueles espaços que não têm sido públicos. Afinal, quem são essas pessoas que não estão incluídas (sobretudo as com deficiência)? De acordo com o censo demográfico de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mais de 23% da população residente no Brasil possui pelo menos

formato acessível; III - a monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos” (BRASIL, 2015)

³³ Imagem original produzida por *The Detroit Wayne Mental Health Authority Constituents' Voice (CV)*, disponível em <https://www.dwmha.com/files/7315/0239/2195/GEORGE_GAINES__ROBERTA_SANDERS_FUND_FOR_COMMUNITY_INCLUSION_v2.pdf>. Acesso em 02 de junho de 2019. E a imagem editada está disponível em: <<https://www.facebook.com/Alere-Psicologia-419586314864597/?fref=ts>>. Acesso em 29 novembro de 2015.

uma deficiência. São mais de 45 milhões de pessoas, quase um quarto da população brasileira. Especificamente no Rio de Janeiro, são mais de 3.900 pessoas, mais de 24% tem alguma deficiência (IBGE, 2010).

Neste trabalho, também entendemos o conceito de acessibilidade da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (nº 13.146), em seu artigo primeiro, inciso I:

Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2015, s.p.).

O conceito de Acessibilidade em museus, segundo Viviane Sarraf (2008), está relacionado à construção de ambientes que consideram o uso de todos os indivíduos, independentemente de suas limitações físicas e sensoriais. Além das pessoas com deficiência, a acessibilidade atende aos usuários do museu, e visa a melhorar a experiência do visitante, como fica explícito nos comentários que serão explorados na categoria referente, no quarto capítulo. Como defendido por Cohen e Duarte (2013), a acessibilidade plena deve considerar aspectos emocionais, afetivos e intelectuais. Em concordância com essas autoras, consideramos muito importante o afeto e a empatia para melhor condução de uma mais profícua acessibilidade.

O autor Inácio (2017) apontou algumas políticas públicas e legislações que contribuem para um maior acesso de diversos públicos: internacionais (Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência – ONU, 2006) e nacionais (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, 2015). Ainda assim, a busca pela inclusão dessas pessoas é árdua, e mostra avanços vagarosos, sobretudo em função das leis tardias e que não garantem que o dia a dia dessas pessoas melhore de maneira significativa, no que diz respeito ao acesso e permanência nos museus.

A Política Nacional de Museus, de 2003, também faz referência à “Democratização e Acesso aos Bens Culturais”. Em 2009, o Estatuto de Museus, Lei nº 11.904, regulamentou, em seu artigo 2º, Inciso V, “a universalidade do acesso, o respeito e a valorização à diversidade cultural” (BRASIL, 2009). No ano seguinte, o Plano Nacional Setorial de Museus apresentou no eixo ‘Cultura, Cidade e Cidadania’: “ações voltadas

à garantia do direito à acessibilidade cognitiva, sensorial e motora para toda a população, sendo esta uma prioridade que reflete a dignidade humana frente ao patrimônio” (IBRAM, 2010, p. 53). O Plano Nacional de Cultura também anunciou, no seu artigo 2º, Inciso V, “Universalizar o acesso à arte e à cultura” (BRASIL, 2010).

Ainda em 2012, a Associação Brasileira de Centros e Museus de Ciência (ABCMC) elaborou o Programa Nacional POP Ciência 2022, estabelecendo metas reconhecendo a importância da ciência para o desenvolvimento social. Dentre as 19 metas estipuladas, uma que visa à implementação de projetos de acessibilidade em museus e centros de ciência. Percebemos um avanço, como já colocamos, mas “leis não constroem políticas públicas e não garantem o acesso [...] precisam da oferta de meios, estruturação do aparelho estatal, planejamento e investimento” (INÁCIO, 2017, p. 25). O autor coloca como tipos de acessibilidade em espaços museológicos de ciência: arquitetônica; comunicacional e atitudinal; institucional; desenho universal.

Norberto Rocha e colaboradoras (2017) abordam o contexto da América Latina e Caribe com acordos em defesa das pessoas com deficiência na vida social e cultural, como a *Declaración de Cartagena de Indias sobre Políticas Integrales para las Personas con discapacidad en el Área Iberoamericana* (1992), *Declaración del Decenio de las Américas: Por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad* (2006-2016), entre outros. Aos poucos, os espaços científico-culturais e as ações de divulgação científica da região latino-americana vão iniciando medidas para inclusão e atenção a esse público. As mesmas autoras colocam que “é necessário ampliar os temas, as estratégias de acessibilidade e as deficiências abordadas, além de aprofundar a pesquisa na área para atingir periódicos de maior relevância e impacto”³⁴ (NORBERTO ROCHA et al, 2017, p. 170, tradução nossa); quanto mais pesquisas discutirem sobre esses temas, mais pressão política e acadêmica vai se formar.

As autoras Norberto Rocha et al entendem que “há uma grande deficiência por parte dos museus, espaços científico-culturais e ações de divulgação científica na inclusão deste público e também para realizar estudos sobre ele”³⁵ (2017, p. 196, tradução nossa). Nessa perspectiva, entendemos como deficientes os lugares, e não as

³⁴ “es necesario expandir las temáticas, las estrategias de accesibilidad y las deficiencias abordadas, además de profundizar la investigación en el área para llegar a revistas de mayor relevancia e impacto”

³⁵ “existe una gran discapacidad por parte de los museos, espacios científico-culturales y acciones de divulgación científica, de inclusión de este público y también de realizar estudios sobre él”.

peças, olhando, assim, de uma maneira ampla a fim de refletir sobre os processos excludentes dos diversos museus a vários grupos de pessoas, além daquelas com a chamada deficiência.

Nessa mesma direção, as autoras Cohen e Duarte (2000, 2007, 2012, 2013) também se referem aos espaços que não são capazes de acolher a todos como deficientes. Ainda exemplificam por meio de uma atividade que busca acessibilidade cultural, sensorial e emocional, a mostra de filmes “Assim vivemos”, realizada anualmente no Rio de Janeiro, em São Paulo e em Brasília, promovida pelo CCBB

Conta com a exibição de diversos filmes produzidos em países de todo o mundo, nos quais as pessoas com deficiência são protagonistas, tanto na tela quanto na direção ou na equipe de filmagem. Os auditórios ficam lotados durante toda a mostra (duas semanas), apresentando filmes com recursos de audiodescrição, legendas com *closed caption*, catálogos publicados em Braille, além de interpretação em Libras e salas de cinema acessíveis a pessoas com mobilidade reduzida, com uma organização de assentos correta e inclusiva e locais acessíveis para cadeirantes e cães-guia (COHEN; DUARTE, 2013, p. 12).

Também demonstraram outro exemplo de uma atividade realizada no Museu de Arte Moderna (MAM) do Rio de Janeiro, pelo ‘Núcleo Experimental de Educação e Arte’ em parceria com a UFRJ, onde “Vivências de pessoas videntes e pessoas cegas são compartilhadas na apreciação do entorno, da arquitetura e de algumas obras do museu” (COHEN; DUARTE, 2013, p. 13). Claro que precisamos levar em consideração que esse tipo de atividade gera um esforço de investimento e de profissionais muito grande, são exemplos de instituições de maior porte com unidades em grandes capitais brasileiras. Mas também sabemos que, mesmo ações menores, não tão onerosas e/ou trabalhosas, também não são feitas, e as instituições continuam sendo abertas sem levar em consideração que parte da população está à margem. As autoras Norberto Rocha et al dão alguns exemplos de outras possibilidades: “vários recursos, como toque e manipulação de objetos e artefatos, braille e ilustrações de relevo, audiodescrição, legendas, textos de linguagem simples, padrão estendido, contraste de textos, interpretação em linguagem de sinais³⁶” (2017, p. 176, tradução nossa).

³⁶ “recursos múltiples, como toque y manipulación de objetos y artefactos, braille e ilustraciones en relieve, audiodescripción, leyendas, textos de lenguaje simple, pauta ampliada, contraste de textos, interpretación en lengua de señas”

Além das pessoas com deficiência, são também muitas as barreiras visíveis e invisíveis que impedem o acesso e permanência de outros grupos tradicionalmente marginalizados e que sofrem preconceitos, como feministas, negras, indígenas, ciganas, refugiadas, homossexuais, transgêneros, transexuais, pessoas com nenhuma ou baixa escolaridade, praticantes de religiões afro-brasileiras, ateus, pessoas em situação de rua, que cometeram crimes e tantas outras, como aponta Girlene Bulhões (2017). Conhecemos alguns mecanismos de validação, como os museus comunitários³⁷, que rompem com a estrutura dos museus tradicionais, espaços que se iniciam a partir da vontade da própria comunidade envolvida. Contudo, ainda são poucas as ações em instituições museológicas de ciências.

A instituição museológica aumenta as possibilidades de inclusão social ao prover momentos para o público que não costuma frequentá-la, por falta de condições econômicas e/ou baixo capital cultural (CAZELLI; COIMBRA, 2012). Entretanto, como discutimos, são muitos os bloqueios para a democratização dos museus, como falta de divulgação, obstáculos atitudinais e discrepâncias socioeconômicas, características que fazem parte de sistemas excludentes do capital cultural abordados por Bourdieu (2007). As instituições museológicas ainda são sacralizadas, e esse ciclo se perpetua a cada nova exclusão. Para uma maior promoção do acesso e da permanência, são necessários grandes e contínuos esforços, para que várias camadas da população entendam que aquele espaço é dela, como de qualquer outra pessoa. É preciso reconhecer que

As atividades realizadas nos museus, notadamente nos de ciência e tecnologia [...] ainda estão distantes de promover o empoderamento pleno de audiências oriundas de comunidades de baixo poder aquisitivo e baixo capital cultural (COIMBRA et al, 2014, p. 19).

Assim, não podemos perder de vista que as instituições museológicas podem ser lugar de “inclusão, da formação de novos públicos, da democratização do conhecimento, mas também da exclusão, do apartheid entre os “cultos” e daqueles que sempre ficarão à margem” (MARTINS, 2013, p. 7). Para que se tornem lugares menos

³⁷ Ver mais em: LERSCH; OCAMPO (2004).

socialmente excludentes, é preciso enfrentar os desafios da investigação e da comunicação com os diferentes visitantes (COIMBRA et al, 2014).

Assim, acreditamos que para os museus se tornarem menos socialmente excludentes, demos considerar mais as pesquisas de público, que sugerem caminhos para se discutir as necessidades reais e expectativas de visitantes, tais pesquisas problematizam “os desafios que devem ser enfrentados em relação à investigação e à comunicação com as suas diferentes audiências” (PIRES, 2015, p. 19).

2.3. Livros de Comentários

Em um mundo transformado por mensagens de texto e comunicação on-line, os livros de visitas dos museus são uma das poucas oportunidades restantes de compartilhar ideias escritas à mão³⁸ (MORRIS, 2011, p. 243, tradução nossa).

Uma forma de obter a opinião dos públicos é o estudo dos livros de comentários, pois eles são potencialmente ricos em informações que ajudam a compreender melhor quem o museu recebe e quais são as suas motivações, seus interesses, suas expectativas, suas opiniões, suas reclamações e suas necessidades. A pesquisa dos registros deixados nos livros de comentários não se restringe apenas à satisfação de quem visitou, é um momento para os públicos se expressarem da forma que lhe convier, como regulamenta o Estatuto de Museus (BRASIL, 2009).

Os livros de comentários também podem ser chamados de cadernos e ser acompanhados da palavra ‘visitante’, e não ‘comentários’, entre outras variações na nomenclatura. Damos preferência, nesta pesquisa, para ‘livro’ devido à terminologia adotada no Estatuto de Museus (BRASIL, 2009). Embora no livro sejam colocadas sugestões e reclamações, optamos por considerá-las ‘comentários’, para uma visão geral³⁹.

³⁸ In a world transformed by text messaging and online communication, museum guestbooks are one of the few remaining opportunities to share hand-written insights.

³⁹ No decorrer do texto desta dissertação, também adotamos “cadernos” para que a escrita não fique repetitiva, entendendo que são instrumentos com a mesma finalidade e que, muitas vezes, se parecem mais com cadernos, fisicamente.

Diante do interesse da pesquisadora nos livros de comentários, foram identificados, em visitas técnicas, outros museus e exposições brasileiras, além das estudadas aqui, de variadas tipologias e que possuem o instrumento, provando que é um recurso rico para qualquer museu. Entre elas, o Museu de Arte da Pampulha e o MM Gerdau - Museu das Minas e do Metal, em Belo Horizonte. Somam-se a esses o Museu Antropológico em Goiânia, o Museu da República, no Rio de Janeiro, e exposições, como a “Rio Araguaia: Lugar de Memórias e Identidades” e “É verdade? Expo-reflexão sobre *fake news*”, que estiveram no Museu Antropológico, em Goiânia, no ano de 2018.

A partir da exploração e da análise dos registros dos livros de comentários, é possível encontrar caminhos para ampliar a comunicação entre instituição e seus públicos, bem como aprimorar seu potencial de divulgação científica e comunicação da ciência. A autora Morris (2011) coloca que a discussão dos significados dos museus nos livros de comentários é um fórum de liberdade de expressão.

Um tipo de livro mais conhecido pelo público, e até por pesquisadores, é o de registro, no qual o visitante coloca nome e outras informações, que variam entre e-mail, profissão, bairro/cidade, data e outros (exemplo na imagem 7). Cabe reforçar a importância desse recurso para a documentação de quem está visitando o espaço, especialmente para as instituições que não têm informações prévias sobre seus públicos. A inclusão de livros de comentários não exclui a importância dos de registro, afinal, são instrumentos com finalidades diferentes.

Imagem 7- Exemplo de livro de registro da Casa da Ciência.

Nº	Data	Nome	Assinatura	E-mail (favor usar letra LEGVEL)	Quantas pessoas estão com você	Bairro	Cidade	Estado	País
333	10/10/19	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
334	10/10/19	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
335	10/10/19	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
336	10/10/19	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
337	10/10/19	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
338	10/10/19	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Foto da autora. Acervo pessoal (2019). O livro inicia na numeração e pede data, nome, assinatura, e-mail, quantas pessoas estão com quem está assinando, bairro, cidade, estado e país.

A autora Ina Ross (2017) entende esses livros de coleta de nomes como troféus, sendo o quantitativo de público muito importante para captação de recurso e outras questões nos museus, tendo outras formas de obter essa numeração como uso de catracas, por exemplo. Alguns livros de comentários também interpelam por dados, além dos comentários por si só, como é o caso da imagem 08, que pede nome, cidade, data e contato, embora esses sejam minoria, a partir dos exemplos encontrados pelas pesquisadoras em visitas às instituições museológicas, sobretudo de ciências.

Imagem 8 - Espaço para comentários do MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal.

MM GERDAU
MUSEU DAS MINAS E DO METAL

Nome: _____
Cidade: _____
Data: ____/____/____

Nome: _____
Cidade: _____
Contato (e-mail/telefone): _____

Impressão sobre o espaço MM Gerdau - Museu das Minas e do Metal.

Foto da autora. Acervo Pessoal (2016). Legenda: A instituição pede Nome; Cidade e Contato.

O espaço para comentários dessa instituição se diferencia por ter uma folha passível de ser destacada, o que facilita a retirada para leitura e estudos por parte da equipe. E, também, por incluir a seguinte frase no rodapé “Impressões sobre o museu | MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal”, em cada página. Esse detalhe é fundamental para que as pessoas saibam do que se trata aquele caderno, mesmo que esteja aberto, visto que muitos só colocam a informação da finalidade na capa.

As capas muitas vezes são atrativas, como a da primeira edição da ‘Mostra de Arte Urbana no Brasil Central’, que ficou aberta no Museu de Arte Contemporânea de Goiás (MAC|GO) em 2014 (imagem 09). Apesar do empenho na construção de capas atrativas e informativas, os públicos podem não as ver, a considerar que os livros costumam ficar abertos na página do último comentário, o que pode ser bom para que os últimos escritos possam incentivar os próximos. Então, no caso do livro aberto é importante que as páginas tenham uma informação do que se trata aquele instrumento, uma frase ou o título do livro que, às vezes, os espaços dão como “Livro de sugestões e críticas”, entre outras possibilidades. Além disso, também é importante o incentivo de funcionários, como recepcionistas e mediadores, mas sempre se atendo, contudo, para o que Ina Ross (2017) aponta: há o risco de se obter comentários mais formais, mais na linha de admiração e respeito, e não de crítica, caso o funcionário esteja muito próximo enquanto a pessoa escreve.

Imagem 9 - Livro de comentários da primeira edição da “Mostra de Arte Urbana no Brasil Central”, MAC|GO.



Fonte: Acervo pessoal (2014). Foto da autora. Legenda: Deixe seu comentário!

Outro ponto interessante de observar na estrutura desses cadernos é quando há algum texto informando a finalidade daquele instrumento; um exemplo válido é o do caderno do MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal, com um texto maior, imagem 10 a seguir.

Imagem 10 - Texto de apresentação do livro de comentários do MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal.

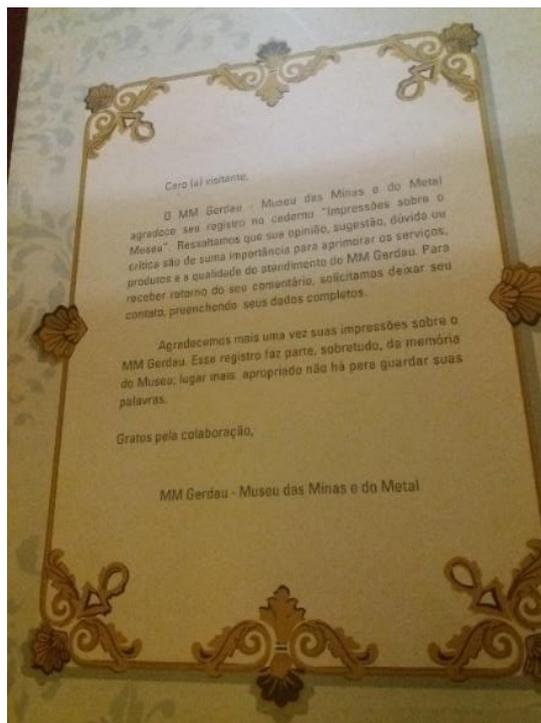


Foto da autora. Acervo pessoal (2016). Legenda: “Caro (a) visitante, O MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal agradece seu registro no caderno “Impressões sobre o Museu”. Ressaltamos que sua opinião, sugestão, dúvida ou crítica são de suma importância para aprimorar os serviços, produtos e a qualidade do atendimento do MM Gerdau. Para receber retorno do seu comentário, solicitamos deixar contato, preenchendo seus dados completos. Agradecemos mais uma vez suas impressões sobre o MM Gerdau. Esse registro faz parte, sobretudo, da memória do Museu; lugar mais apropriado não há para guardar suas palavras. Gratos pela colaboração, MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal”

Esse texto do MM Gerdau contextualiza para o visitante o que é o caderno que a instituição chama de “Impressões sobre o Museu”, e esclarece que podem ser deixadas opiniões, sugestões, dúvidas ou críticas, considerando que pode existir uma influência na ordem em que essas palavras são colocadas. Contudo, como os cadernos geralmente ficam abertos na página do último comentário, muitos visitantes podem não ver esse texto e, mesmo que visualizem, ele é relativamente longo, o que poderia fazer com que a pessoa perdesse a intenção de ler completo e, por conseguinte, nem chegasse a comentar.

Semelhantemente, o Cardiff Story Museum faz uma contextualização do instrumento, temático nesse caso, para os públicos, com os seguintes dizeres: “Você tem uma história ou sabe alguma coisa sobre esses objetos em fotografias recentemente coletadas pelo Museu? Nós adoráramos ouvir isso! Preencha um cartão postal e coloque-o na caixa” (tradução nossa). A ilustração está na imagem 11, a seguir.

Imagem 11 - Apresentação dos postais de histórias e livro de visitantes do Cardiff Story Museum, país de Gales.

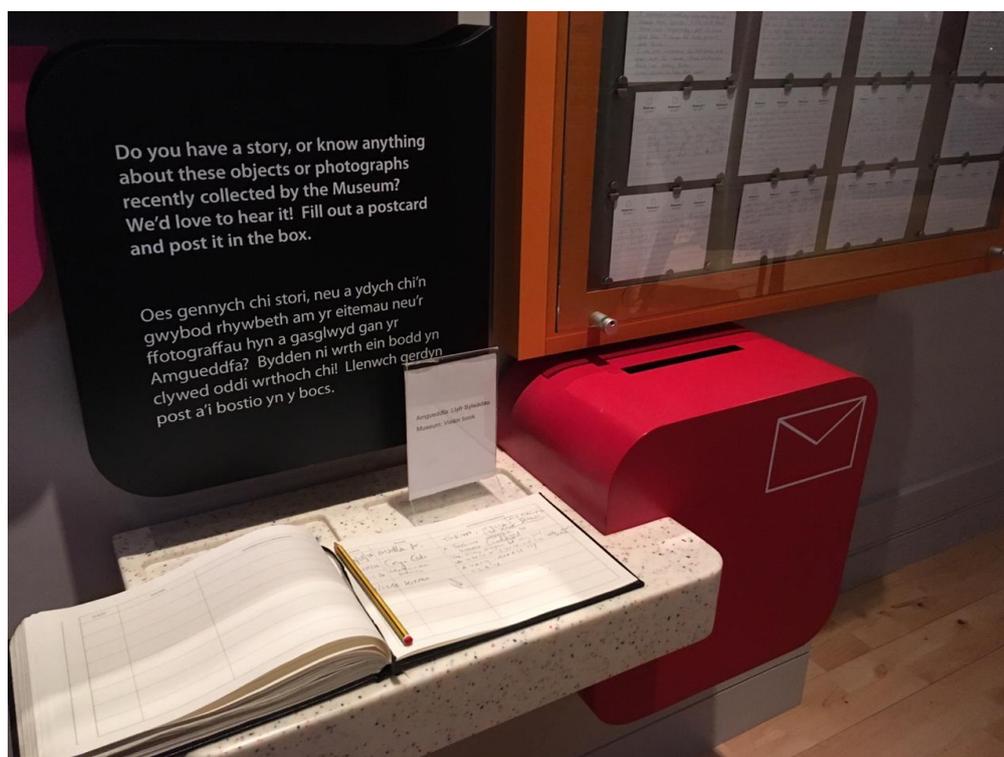


Foto Jessica Norberto Rocha. Acervo pessoal (2018). Legenda: texto em inglês e galês: “Do you have a story, or know anything about these objects or photographs recently collected by the Museum? We’d love to hear it! Fill out a postcard and post it in the box.” (Versão em português – “Você tem uma história ou sabe alguma coisa sobre esses objetos em fotografias recentemente coletadas pelo Museu? Nós adoráramos ouvir isso! Preencha um cartão postal e coloque-o na caixa”) Abaixo, na placa de acrílico, “Museum Visitor book” (Livro do visitante do museu).

Outro ponto relevante é o espaço para expressão que as instituições colocam nesses cadernos. No caso da CC e do MCV, ambos deixam as páginas inteiras livres, sem interpelar por informações que identifiquem quem escreve, nem delimitar o espaço de expressão. Mas outras instituições, como o MM Gerdau – Museu das Minas e do Metal, tanto solicitam informações pessoais, que a instituição coloca para retorno, quanto delimitam o espaço dos comentários entre um e outro (imagem 08). Apresentamos (imagem 12) um outro exemplo internacional que evidencia o espaço marcado

e o uso livre dos públicos em uma página, a qual não tem os quadrados que delimitam o comentário. As autoras Magliacani, Madeo; Cerchiello questionam se “devem adotar um livro estruturado (nome, origem geográfica, sexo, idade, grupo, comentários, sugestões) e não um livro não estruturado?”⁴⁰ (2018, p. 480, tradução nossa). Elas, assim, interrogam se essa estrutura influencia os visitantes a serem ativos, tornando-os mais conscientes do seu papel nesse processo. A autora Ina Ross (2017) entende que esse espaço, com o tamanho definido, é um pedido para ser breve e

se o visitante quiser escrever longamente, ou ele tem que escrever em letras muito pequenas ou ignorar as linhas que dividem as colunas e 'reivindicar' o seu espaço (e alguns dos escritores se deliciam em fazer isso). O espaço levanta a questão de quão interessado o museu realmente está em obter um feedback detalhado⁴¹ (ROSS, 2017, p. 103, tradução nossa).

Imagem 12 - Espaço para comentários no livro do Horto Botânico de Leiden, Holanda.



Foto Jessica Norberto Rocha. Acervo pessoal (2018).

A autora Ross também critica o livro, objeto de seu estudo, dizendo que foi comprado como um livro normal, para qualquer outro fim; ele “não foi projetado para nenhum uso específico. Pode ser usado tanto para compilar a lista de convidados para um casamento quanto para escrever reclamações em restaurantes ou hotéis”⁴²

⁴⁰ adopt a structured guest book (name, geographical origin, gender, age, group, comments, suggestions) rather than an unstructured one?

⁴¹ If the visitor would like to write at length, he either has to write in very small letters or has to ignore the lines dividing the columns and ‘claim’ his space (and some of the writers take a delight in doing this). The limited space throws up the question of just how interested the museum actually is in obtaining detailed feedback.

⁴² not designed for any particular use. It can be used as much for compiling the guest list for a marriage as it can for writing complaints in restaurants or hotels.

(ROSS, 2017, p. 103, tradução nossa). Colocamos esse trecho da autora no sentido de afirmar a importância de o caderno ter a cara do espaço, sua marca, até para facilitar a identificação para quem escreve e a documentação quando não for mais utilizado. Além dessas questões, os cadernos da CC apresentam, em algumas exposições, uma separação para crianças e adultos, o que pode ser um fator positivo para maior liberdade das crianças e agilidade no momento de registrar a expressão. Mas esse mesmo fator pode ser negativo, por demonstrar uma segregação.

O Horto Botânico de Leiden, na Holanda, por sua vez, se destaca pelo espaço em que o livro está disponibilizado para o visitante: um local aconchegante e com boa estética, como mostra a imagem 13. Magliacani, Madeo e Cerchiello (2018) discorrem sobre a localização dos cadernos e como ela pode interferir muito no número de comentários que são registrados, pelo conforto dos visitantes, proximidade de profissionais que possam constranger, entre outros fatores. E, para a presente pesquisa, a diferença no número de comentários entre a CC e o MCV, que é grande, como vamos detalhar nos próximos dois capítulos, parece ter possível relação com isso que as autoras debateram acerca da localização dos cadernos.

Imagem 13 - Espaço do livro de comentários no Horto Botânico de Leiden, Holanda.



Foto: Jessica Norberto Rocha. Acervo pessoal (2018).

A partir dos dados dos nossos estudos, bem como da nossa experiência profissional e de visitas técnicas realizadas ao longo da nossa trajetória, podemos observar que a maioria dos livros de comentários não são totalmente acessíveis para os

visitantes, de forma geral. Podemos ver, na imagem 14, o exemplo de um museu da Colômbia, em que o livro de comentários fica em um local alto, escuro e sem nenhum aviso convidativo para que a pessoa visitante saiba que pode comentar. Assim, as questões de estrutura, do local em que esses livros estão e outros detalhes são fundamentais para a variedade de informações que eles podem fornecer, dependendo do contexto em que são adotados (MAGLIACANI; MADEO; CERCHIELLO, 2018).

Imagem 14 - Visitante registrando seu comentário no Museo del Agua EPM – Medellín - Colômbia.



Foto: Jessica Norberto Rocha. Acervo pessoal (2018).

Pessoas com deficiência visual ou baixa visão, baixo letramento, surdas (não alfabetizadas em português), com alguma deficiência intelectual ou de comunicação, têm pouca oportunidade de deixar seu comentário para a instituição, e são um dos grupos que os espaços mais precisam ouvir. Nesses casos, levamos em consideração não somente as múltiplas deficiências, mas também as disparidades de acesso à educação deste país. Diante disso, sugerimos que, além do livro de comentários, também haja uma opção para desenho e outras formas de comunicação, como gravadores, filmadoras e outros métodos de coleta e registro de opiniões.

É fundamental reforçar a importância de ter o livro de forma visível para todo o público, sendo um recurso instantâneo, logo após a visita, e inclusivo, no qual as pessoas podem escrever e/ou desenhar da forma que desejarem, tendo consciência que não é uma forma totalmente acessível para a grande diversidade de público que uma instituição pode receber. É fundamental não só ler o que visitantes dizem, mas considerar essa opinião para mudar a estrutura de um lugar que é deles, que não tem

coerência nenhuma se não for de uso e satisfação pública, apenas para questões políticas, no sentido de disponibilizarem o espaço e o público não fazer um 'bom uso' por não querer ou não saber fazê-lo.

O que observamos, em várias visitas técnicas e em experiências profissionais e pessoais, é que não há o costume, no Brasil, de se registrar opiniões em cadernos de comentários em museus de ciências por, geralmente, não haver espaço disponível e visível par isso. Esse fato mostra ter sentido quando olhamos o número de comentários comparado ao quantitativo de público na CC e no MCV. Ross (2017) também aponta para essa direção em seu estudo, advertindo que os livros de comentários também são incomuns na Índia.

Entendemos que arquivos (no caso, os livros de comentários das exposições que não estão mais abertas) não devem ser entendidos como produto final, podem ser alvo “de uma série de intervenções de caráter técnico – ordenação e instituição de marcadores temáticos e cronológicos” (CUNHA, 2004, p. 3). E, assim, eles “passam a ser reconhecidos como lugares onde o processo de construção de sua objetivação pode ser compreendido” (CUNHA, 2004, p. 4). Aqui, os vemos “como objeto de interesse, vistos como produtores de conhecimentos [...] abrigam marcas e inscrições a partir das quais devem ser eles próprios interpretados” (2004, p. 4). Exercício contínuo de ressignificação (CUNHA, 2004).

Esses arquivos, os livros de comentários, nos possibilitam um contato secundário com as pessoas que ali registraram. Como indicado por Olívia Cunha, a relação estabelecida entre os comentários dos públicos e as pesquisadoras são “mediadas por camadas de interpretação intransponíveis e contaminadas” (2004, p. 4) o que nos remete à questão da subjetividade, já que o contato se dá apenas pela interpretação dos dados, conforme exploraremos no próximo capítulo. Para ela, os documentos não falam por si

o diálogo com eles implica técnicas [...] a possibilidade de as fontes "falarem" é apenas uma metáfora [...] "ouvir" e, sobretudo, "dialogar" com os documentos que utilizam em suas pesquisas, a interlocução é possível se as condições de produção dessas 'vozes' forem tomadas como objeto de análise — isto é, o fato de os arquivos terem sido constituídos, alimentados e mantidos por pessoas, grupos sociais e instituições (CUNHA, 2004, p. 4).

Alguns museus e exposições usam outras ferramentas para receber comentários do público, como o MUQUIFU - Museu dos Quilombos e Favelas Urbanos, em Belo Horizonte, com uma parede branca na entrada do módulo sobre empregadas domésticas, apresentado no ano de 2016, para que os visitantes registrassem suas opiniões; a maior parte dos comentários foi sobre experiências de pessoas como ou com empregadas domésticas e elogiando o Museu ou a exposição. Outros exemplos são: (1) a exposição itinerante “Nós do Mundo”, do Museu da Vida, que teve início no Rio de Janeiro, e passou por outros estados brasileiros com o módulo ‘Mensagem na Garrafa’, de 2012 a 2017; e (2) “Mulheres no Sertão Goiano”, em 2016, com um quadro negro, conforme imagem 15 a seguir.

Imagem 15 - Quadro de comentários da exposição “Mulheres no Sertão Goiano”, Museu Antropológico – Goiânia/Goiás.



Fonte: Ivanilda Junqueira. Acervo pessoal (2016).

Também a exposição “Transas no Ser-tão”, em 2017, com várias paredes que eram passíveis de registros com giz, as duas últimas em Goiânia, além da já citada “Múltiplo Leminski” e a primeira edição da “Mostra de Arte Urbana no Brasil Central”, de 2013 e 2014, respectivamente, com tradicionais livros de comentários. Por fim, também temos exemplos de outras instituições e exposições de diversas tipologias que incorporaram a prática de coletar (e expor) as opiniões dos visitantes em seus espaços, demonstrando que é uma ferramenta possível em qualquer atividade museológica. Na recém-inaugurada Science Gallery (2018), em Londres (UK), os comentários podem ser registrados além dos livros, em papéis coloridos do estilo *post-it* (imagem 16).

Imagem 16 - Espaço para comentários no Science Gallery, em Londres.



Foto: Jessica Norberto Rocha. Acervo pessoal (2018).

Na Casa da Ciência, os métodos de captar a opinião dos visitantes variam, sendo que, em grande parte, a coleta se dá por meio dos livros. A primeira mostra de 2019, por exemplo, de curadoria de pesquisadoras do Museu da Vida, 'Biodiversidade e Saúde: a relação entre a natureza ao nosso redor e a vida que a gente leva', foi aberta com a teia de recados como um recurso ao quadro colocado na exposição, no qual os visitantes poderiam retirar os registros próprios e de outros visitantes, o que dificultaria a documentação integral dos comentários. As funcionárias da Casa colocaram, então, outro recurso para que visitantes possam se expressar, além de um livro de comentários da exposição que tem poucos registros, devido à teia (imagem 17).

Imagem 17 - Teia de Recados na Casa da Ciência.



Foto da autora. Acervo pessoal (2019). Teia de Recados.

Os livros da exposição 'Cadê a Química', da CC, foram organizados, em determinadas páginas, numerados, datados, repetindo o título Sugestões / Elogios e Críticas. Essa organização é positiva, pois, quando pensamos na digitação dessas informações (para estudos como este), os comentários ficam muito mesclados entre os públicos, às vezes, dificultando o entendimento. Mas, como foi realizada essa organização, os visitantes ficaram restritos a duas linhas de comentários, sendo que alguns escreveram pequenos textos, outros desenharam. Interessante notar que nem todos os públicos respeitaram a ordem sugerida. Acreditamos que o ideal seja separar depois que a pessoa escreve/desenha, com uma linha, e, se não tiver data na página, colocar ao final do dia, para que não coloquem datas em dias que não tiveram comentários.

Imagem 18 - Exemplo de uma página do livro da exposição 'Cadê a Química' na Casa da Ciência.

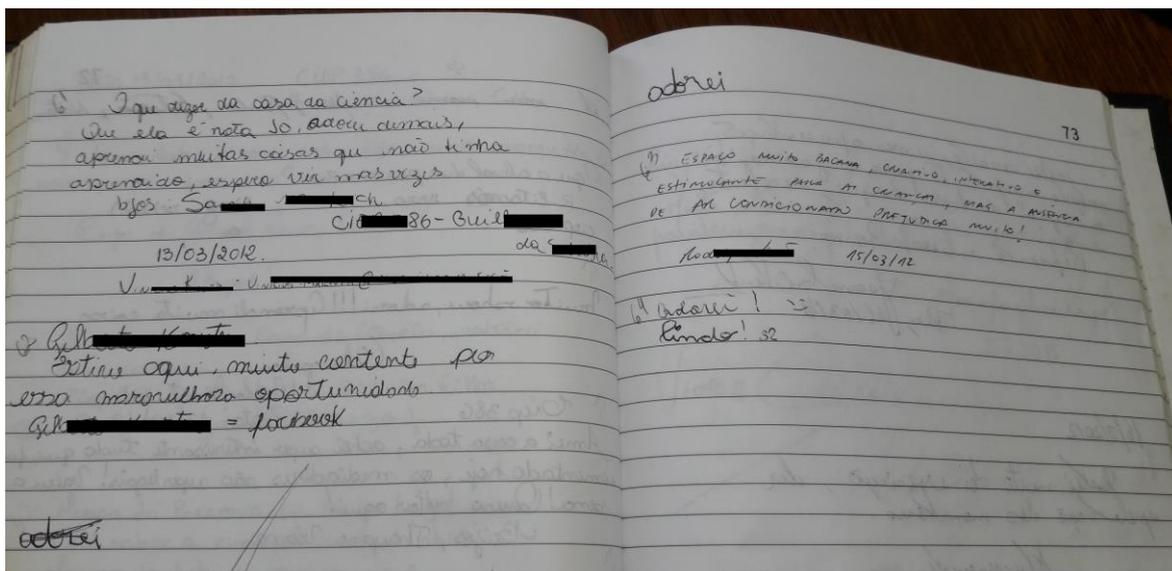


Foto da autora (2018). Acervo da Casa da Ciência.

O Museu e a Casa não têm um estudo sistematizado dos livros de comentários; assim, eles são lidos e são realizadas mudanças sugeridas, conforme as possibilidades da instituição. A ideia do uso dos livros surgiu, como sabemos em uma visita técnica, por uma questão de bom senso, de ouvir o que os públicos têm a dizer, pensamento que vem de encontro com toda a razão da presente dissertação.

2. 3.1. Livros de comentários como fonte de pesquisa

Os livros estão sendo utilizados por algumas autoras como fonte de informações sobre a experiência de visitantes. Encontramos na nossa pesquisa bibliográfica mais estudos desenvolvidos no contexto internacional do que no contexto brasileiro. No cenário nacional, citamos apenas a pesquisa de Adelino Carvalho (2018), que analisou esse material como uma das possibilidades de aproximação com os públicos do Museu Antropológico da UFG, em Goiânia, com um olhar voltado para os estudos etnográficos.

Já na esfera internacional, a pesquisa de Moore e Brown (2007) analisou 2.500 comentários de livros da exposição itinerante 'Body Worlds', que passou por Cingapura (país), Londres (Inglaterra), Toronto (Canadá), e, nas cidades dos Estados Unidos, por Cleveland, Houston e Denver. O objetivo da referida pesquisa foi identificar reflexões científicas, filosóficas e religiosas reveladas nos comentários dos livros de visitas de uma exposição científica, considerando os desafios dessas mostras de introduzirem o público em uma educação científica.

Outras produções analisaram comentários e opiniões dos públicos, como as das autoras Reich e Kollmann (2008), que elaboraram um protocolo para melhor exploração dos cartões de comentários de um Museu de Ciência, o Saint Louis Science Center, nos Estados Unidos, entre 2006 e 2007. Elas se debruçaram sobre livros de comentários, levantaram temas de aglomeração, valor do ingresso, limpeza e segurança. Centram-se as pesquisadoras no que está bom e no que pode melhorar, focando no que é considerado positivo e negativo, essencialmente.

O autor Coffee (2013) faz uma reflexão sobre alguns estudos que se debruçam sobre livro de comentários, como Morris (2011), nos Estados Unidos, que estudou os livros de exposições em museus (entre eles, o Museu Nacional do Ar e Espaço, o Museu Memorial do Holocausto e o Smithsonian Institution). A autora faz várias reflexões entre o que leva os visitantes a compartilharem suas opiniões nos livros, e reforça que, em um mundo digital, são poucas as oportunidades de se registrar à mão. Ela também aborda a curva do aprendizado e os comentários odiosos em um artigo cujo título é 'O assustador convite de um livro de visitas'⁴³.

⁴³ The Frightening Invitation of a Guestbook

A autora Ina Ross (2017) aborda o livro de visitas do Museu Tribal de Madhya Pradesh, em Bhopal, na Índia central, buscando as questões abordadas, da forma e do estilo dos comentários e das referências sociais. A autora questiona o espaço dado aos comentários nos livros, as estruturas deles, e coloca os visitantes como especialistas. Também cita outras produções, inclusive de museólogos no Ocidente e no contexto soviético.

Por fim, na produção mais recente encontrada, as italianas Michela Magliacani, Elena Madeo e Paola Cerchiello (2018) estudaram o livro de comentários dos Museus Municipais do Castelo de Visconti, em Milão, na Itália, como um meio de diálogo, a fim de ampliar a compreensão desse método de desenvolvimento de audiência em um estudo exploratório. As autoras elaboraram um protocolo, no qual nos referenciamos, para separar os comentários entre pré-ativos (comentários que só têm informações gerais dos visitantes), ativos (comentários com a opinião sobre a experiência) e proativos (comentários com opiniões e sugestões). Essa categorização foi adotada no presente estudo e será mais bem detalhada no capítulo seguinte.

CAPÍTULO 3. CAMINHOS METODOLÓGICOS

É isto a análise de conteúdo, muitas vezes trabalho gratuito ou desconcertante. Mas a alegria do investigador é enorme quando o estudo {bate certo} (confirmação ou infirmação de uma hipótese, não importa, desde que se obtenham resultados), ou quando um {achado} permite que se siga por uma pista ou em direção a outras interpretações (BARDIN, 1970, p. 77).

Nos âmbitos da divulgação científica e da museologia, especialmente nos estudos de público, pesquisas vêm sendo desenvolvidas para compreender a experiência de visitantes nas instituições museológicas de ciências e como ela pode potencializar e oportunizar debates e reflexões acerca de inúmeros assuntos – dentre eles, ciências, cultura, história, arte –, bem como proporcionar momentos de prazer, fruição e compartilhamento de vivências. Porém, se por um lado é crescente o número de trabalhos que apontam para a relevância de se estudar a prática dos públicos, por outro, ainda são relativamente poucas as investigações que buscam avaliar os registros que essas pessoas deixaram nos livros de comentários das instituições museológicas, especialmente aquelas que se dedicam à divulgação científica, como é o caso de museus e centros de ciências.

Por essa razão, neste estudo, buscamos refletir sobre o potencial e as possíveis contribuições dos livros de comentários para investigar a experiência de visitantes em instituições museológicas de ciências, bem como explorar e analisar o que os diversos públicos que frequentaram esses locais têm a dizer. Por isso, esta produção também está dedicada a pensar sobre o conteúdo registrado nesses livros e o que pode levar, nas palavras de Morris (2011, p. 243, tradução nossa), “um visitante a compartilhar críticas, elogios [...] em um lugar público onde a escrita é garantida para ser vista por outros?”⁴⁴

A ideia de olhar com maior atenção o que os públicos escrevem nos livros é entender o valor do diálogo e protagonismo dessas pessoas (MASSARANI, 2012; BANDELLI, 2014), visando à valorização do conhecimento que o público traz consigo (NORBERTO ROCHA, 2018). Nessa perspectiva, os livros de comentários possuem um grande potencial para coletar as experiências instantâneas dos públicos. Após

⁴⁴ “What moves a visitor to share criticism, praise [...] in a public place where the writing is guaranteed to be seen by others?”

serem documentados, esses dados podem contribuir para os estudos dessa área, em função dessa característica de instantaneidade, por não serem escritos necessariamente perto de uma pessoa que trabalha no espaço, por não terem a identificação como um fator essencial, entre outras razões.

Assim sendo, esta pesquisa tem como objetos de estudo os livros de comentários da Casa da Ciência e do Museu Ciência e Vida, do período de 2011 a julho de 2018. É um estudo de caráter qualitativo (GIBBS, 2008) e exploratório, baseado no que foi escrito pelas pessoas que passaram por esses espaços e deixaram seus comentários. Para exploração desses dados, usamos a análise de conteúdo (BARDIN, 1977), como detalharemos a seguir.

Para a construção desta pesquisa, percebemos ser importante refletir sobre a “instituição dos limites temáticos dos arquivos, seus critérios de legitimidade e inclusão, a transformação de instrumentos de trabalho de seus titulares em “artefatos”, “documentos” e “fontes”; suas concepções de “valor documental”” (CUNHA, 2004, p. 1). Para que esses documentos não se percam no esquecimento das instituições, esta pesquisa busca extrair suas principais informações. Para isso, reconhecemos nesta pesquisa características de estudos que realizam uma etnografia do arquivo, entendendo etnografia como “uma modalidade de investigação antropológica que toma determinados conjuntos documentais [...] como campo de interesse para uma compreensão crítica” (CUNHA, 2004, p. 3).

Sendo assim, entendemos que a exploração que fazemos dos registros nos livros de comentários se aproxima do que Carvalho Adilson (2018, p. 85) argumenta como “etnografia dos depoimentos sobre as sensações, percepções e experiências de alguns visitantes”. Nesse sentido, o autor explica que

a curadoria de uma exposição, ou mesmo a instituição museológica não tem como ‘controlar’ as reações provocadas por uma narrativa museológica/ex-pográfica, sendo que a experiência museal é imprevisível – por isso terreno pleno de possibilidade para o olhar etnográfico (CARVALHO ADILSON, 2018, p. 96).

3.1. Objeto de Estudo

A escolha dos livros de comentários da Casa da Ciência da UFRJ e do Museu Ciência e Vida da Fundação Cecierj para fazer parte deste estudo foi fundamentada

no retorno obtido por uma consulta diagnóstica⁴⁵, realizada durante a fase inicial da pesquisa, considerando algumas instituições museológicas de ciências da cidade do Rio de Janeiro e região metropolitana.

Nessa consulta, buscamos saber se as instituições usam ou já usaram livro de comentários, e se eles estariam disponíveis para serem pesquisados. Nesse processo, a CC e o MCV se destacaram por, além de usarem os livros de comentários e os terem arquivados, prontamente os disponibilizar para consulta e estar receptivos à pesquisa. Uma das gestoras, inclusive, salientou que nosso trabalho era de grande relevância institucional, dado que nos debruçaríamos sobre os livros com um tempo de dedicação que sua equipe, por hora, não conseguiria, em vista das demandas do cotidiano daquele ambiente profissional.

Vale mencionar que tomamos conhecimento, ao longo desse diagnóstico inicial, e no posterior desenvolvimento da pesquisa, por meio de consultas e visitas técnicas, das seguintes informações: fora esses espaços, outros museus de ciência do Brasil, como o Museu Nacional da UFRJ e o Museu de Zoologia da Universidade de São Paulo (USP) utilizam livros de comentários, mesmo que por um período determinado. Além disso, também instituições museológicas de ciência de outros países, como o Museo del Agua de Medellín – Colômbia; o Horto Botânico e Boerhaave Museum – ambos de Leiden, Holanda; e a Science Gallery – Inglaterra.

Também tivemos contato com outras instituições dessa tipologia, no Brasil, que apresentam outras formas de receber as sugestões do público, como o Museu da Vida, que tem uma caixa de sugestões em um de seus espaços, e o Museu de Astronomia e Ciências Afins, que teve o instrumento em exposições pontuais e se destaca por ter realizado projetos expositivos baseados nos comentários como a exposição 'Faz Tempo'. Entretanto, mesmo com inúmeras opções que foram surgindo, era necessário fazer um recorte dos dados e optamos, pelos motivos mencionados, por estudar os livros da CC e do MCV.

A partir da escolha das duas instituições, iniciamos, então, o levantamento dos livros de comentários que estariam disponíveis para a pesquisa. Nas visitas técnicas, ficou evidenciado que as instituições usam livros de comentários em suas exposições

⁴⁵ A consulta foi realizada por meio de visitas técnicas, e-mails, e/ou conversas com profissionais dos museus do Rio de Janeiro e região metropolitana.

há alguns anos; a CC usa livros de comentários desde 1998, e o MCV, desde 2011. Na tabela a seguir estão informações das exposições, da Casa da Ciência⁴⁶, e dos seus respectivos livros analisados na pesquisa. Sendo que a Casa também disponibilizou os cadernos de comentários das exposições “Chagas do Brasil” (1998) e “Tecnorama” (1999), mas que não foram utilizados nesse estudo devido ao recorte temporal definido, de 2011 a 2018. Também acessamos comentários da exposição “Cidade Acessível” (2015) durante as visitas técnicas à Casa, mas a análise dos comentários já estava em curso, por isso, optamos por explorá-los somente em estudos futuros. A instituição segue fazendo o levantamento de outros livros, mas não tivemos acesso a eles até o fechamento desta pesquisa.

Tabela 3 - Exposições da Casa da Ciência em que os livros de comentários foram analisados na pesquisa.

Exposição	Período	Quantidade de comentários	Número de páginas	Quantitativo geral de público	Informações adicionais
Cadê a Química	12/2011 a 06/2012	654	103	17.831	Acompanha um dos livros de assinatura
Descubra e Divirta-se	04 a 12/2016	322	160	13.530	-
Aedes: que mosquito é esse?	06 a 08/2017	280	47	3.898	Acompanha livro de crianças
Portinari, Arte e meio ambiente	10 e 11/2017	92	18	5.318	Acompanha livro de crianças
Mundos Invisíveis	02 e 03/2018	37	5	2.137	-
Ciência na Palma da Mão	05 a 07/2018	129	20	6.638	-

Fonte: Acervo da Casa da Ciência. Organização feita pela autora.

*A instituição considera como livros de criança aqueles disponibilizados para que esses visitantes possam desenhar sobre o que acharam da exposição.

⁴⁶ Em 2013, a Casa ficou fechada por causa de obras na rede elétrica, por isso não teve exposição nesse ano. Além disso, há um hiato entre 2012 e 2016 nos livros analisados, o que se justifica porque não foi possível encontrar informações a respeito desse período no acervo da instituição.

O Museu Ciência e Vida não tem separação de livros por exposição, como a Casa Ciência, principalmente porque a instituição tem várias mostras sendo realizadas ao mesmo tempo, o que torna inviável a viabilização de um livro de comentários para cada. Para a presente pesquisa, foram disponibilizados quatro livros, que não têm documentação sobre o período e as exposições específicas a que se referem. Contudo, sabemos quais os intervalos pelas datas explicitadas nos próprios comentários. A seguir, uma tabela detalhando essas informações.

Tabela 4 - Livros de comentários que foram disponibilizados pelo Museu Ciência e Vida.

Livro	Período	Quantidade de comentários	Número de páginas	Quantitativo geral de público*
Sugestões e Reclamações	01/2011 a 28/09/2012	49	15	28.745
Sugestões e Reclamações	02/2012 a 28/08/2013	15	06	4.111
Pasta de reclamações e sugestões	07/2013 a 06/2014	13	10	-
Livro branco	06/2014 a 08/2018	201	51	24.791

Fonte: Acervo Museu Ciência e Vida/ Fundação Cecierj. Organização feita pela autora.

*Quantitativo dos anos de 2011 e 2012, 2013 (sem informação da instituição) e de 2014 a 2018.

Considerando que as instituições disponibilizaram livros de comentários de diferentes épocas, foi necessário realizar um recorte dos dados. Assim, como obtemos comentários do Museu Ciência e Vida apenas a partir de 2011, a coleta para análise foi condicionada a ambos museus a partir dessa data. Vale destacar, portanto, que existem livros de comentários⁴⁷ disponibilizados pela CC que ainda estão sendo organizados pela arquivista da instituição, podendo ser analisados em futuros estudos.

3.2. A Pesquisa Qualitativa e Exploratória

⁴⁷ A lista de outras exposições no mesmo período e que não fizeram parte da pesquisa está no anexo 01.

Os “dados” qualitativos - o que os visitantes têm a dizer - é o presente essencial do livro de comentários⁴⁸ (COFFEE, 2013, p. 165, tradução nossa).

Este estudo está estruturado no referencial metodológico de pesquisa qualitativa, muito utilizada para investigações em museus, especialmente, na área de educação e público, como indicam Hooper-Greenhill (1994); Diamond (1999); Navas, Contier e Marandino (2007), Marandino et al. (2009) e Norberto Rocha (2018). Para Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa:

é uma atividade situada que localiza o observador no mundo. Consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo. Essas práticas transformam o mundo em uma série de representações, incluindo as notas de campo, as entrevistas, as conversas, as fotografias, as gravações e os lembretes. Nesse nível, a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem naturalista, interpretativa, para mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender, ou interpretar, os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem (DENZIN; LINCOLN, 2006, p.17).

Para Graham Gibbs (2008), os dados qualitativos são significativos, mostram diversidade e podem abranger qualquer forma de comunicação humana por comportamento, simbolismos ou artefatos culturais. O tipo mais comum de análise dessa comunicação é por meio textual. De acordo com Bardin (1977), a pesquisa qualitativa não se difere da quantitativa por não ter números, pode tê-los inclusive, mas o foco da pesquisa não é esse. Nesse tipo de estudo, a comunicação que as pessoas produzem tem um papel central e, por isso, a noção de subjetividade está atrelada a sua abordagem.

O autor Gibbs (2008) acredita que o pesquisador é um observador e faz parte do mundo social. Complementarmente, de acordo com Marandino et al. (2009), nesse tipo de pesquisa não existe uma preocupação em se estabelecer uma separação nítida entre pesquisador e o seu estudo, ou os resultados. Para esses autores, sempre há um exercício de interpretação da realidade, que é subjetivo. Sob mesma ótica, Ludke e André (1986) argumentam que o pesquisador está implicado necessariamente nos fenômenos que compreende e nas consequências desse conhecimento que ajudou a estabelecer.

⁴⁸ “The qualitative “data”— what visitors have to say—is the essential gift of the comment book”.

A análise de dados qualitativa é, então, uma atividade de interpretação sobre a realidade, centrada na construção desses, na qual o pesquisador tem como desafio superar as intuições ou as impressões precipitadas. Gibbs entende que

O pesquisador tem que ser sensível às perspectivas diferenciadas de grupos distintos e ao conflito potencial entre a perspectiva daqueles que estão sendo analisados e os que os estão analisando. Sendo assim, não pode haver um relato simples, verdadeiro e preciso das visões dos entrevistados. Nossas análises são, por natureza, interpretações, e, portanto, construções do mundo (GIBBS, 2008, p. 23).

Gutberlet e Pontuschka (2010) também defendem que, apesar de diversos autores apontarem uma problemática na pesquisa qualitativa, por causa da proximidade entre pesquisador e objeto de estudo, é justamente o seu papel reflexivo que promove um olhar diferenciado da questão estudada. A subjetividade própria das pesquisadoras que se debruçaram sobre esse trabalho permite que não seja “mais do mesmo”, como também aponta Gibbs (2008) como sendo importante para uma produção original. Para o mesmo autor

o produto da pesquisa reflete inevitavelmente parte das origens e da formação, do meio e das preferências do pesquisador. O modelo científico afirma que a boa pesquisa é objetiva, precisa e não tendenciosa, mas [...] nenhum pesquisador pode garantir essa objetividade (GIBBS, 2008, p. 119).

Em perspectiva semelhante, Norberto Rocha lembra que:

contestando a ideia da neutralidade científica, há de se lembrar que, em quaisquer metodologias, o pesquisador é um ser social e inserido em um contexto político-social e isso é implicitamente refletido nas suas escolhas de pesquisa (NORBERTO ROCHA, 2018, p. 110).

A partir desses argumentos, podemos defender que as ciências são feitas por pessoas, assim como os comentários deixados nos livros dos museus. O discurso da objetividade é claro, pronto e legítimo, mas todos que fazem ciências têm sua bagagem sócio-histórica que, inevitavelmente, é incluída nas suas pesquisas. Nesse sentido, Gibbs (2008) aborda que

Uma qualidade aliada da análise é sua suposta objetividade, sua liberdade de viés e parcialidade. A reflexividade é consciência e o reconhecimento do papel do pesquisador na construção do conhecimento. Por trás desses problemas está o reconhecimento de que toda a pesquisa qualitativa envolve interpretação e que os pesquisadores precisariam ser reflexivos em relação

as implicações de métodos, valores, vieses e decisões para o conhecimento do mundo social que criam (GIBBS, 2008, p. 56).

É relevante trazer a questão da subjetividade para a discussão metodológica no presente estudo, pois trabalharemos com a análise interpretativa das mensagens deixadas por visitantes. Cientes da inclusão da sua subjetividade no processo de investigação, realizaremos um esforço de perseguir estratégias que o conduzam, na medida do possível, à objetivação da pesquisa. Os métodos e técnicas de preparação, organização e categorização dos textos dos objetos de estudo auxiliarão as pesquisadoras (autora e orientadora) a alcançar uma visão mais crítica de seu trabalho (MINAYO, 1996). Para tal, adotamos uma análise exploratória dos dados, em que sua categorização emerge da leitura e interpretação dos comentários, e de uma dupla leitura e categorização – da pesquisadora e sua orientadora.

Destacamos que um único comentário pode ser muito rico de subjetividade, de significados, de códigos, de bagagem e agregado à exposição que acabou de ser vista, das relações que construiu com o espaço, com a equipe, com o que vai fazer depois desse momento. Um comentário é um infinito de alternativas interpretativas que refletem a riqueza e o aprofundamento de pesquisas no campo de estudos de públicos em museus.

Nesse contexto, ambos sujeitos, tanto aqueles que deixam seus comentários, quanto aqueles que os analisam, têm suas subjetividades e seu estudo envolvidos em um ato de interpretação. No entanto, devemos considerar que a “interpretação deve ser controlada, ou seja, consciente”, como aponta Bardin (1977, p. 64). Gibbs ainda completa que “Os dados proporcionam boas evidências de sustentação – é um grande desafio e requer boa organização e uma abordagem estruturada” (GIBBS, 2008, p. 16) do que foi coletado.

Para falar mais sobre a questão da subjetividade, buscamos as reflexões de Donna Haraway, tendo o entendimento de que não procuramos a onipotência da subjetividade. Nesse viés, “a racionalidade é simplesmente impossível” (HARAWAY, 1995, p. 28). A objetividade não está descartada, pelo contrário, mas que seja ela estudada em sinergia com uma prática que “privilegie a contestação, a desconstrução, as conexões em rede e a esperança na transformação dos sistemas de conhecimento e nas maneiras de ver” (HARAWAY, 1995, p. 24). Assim, é desenvolvemos o presente estudo, entendendo que posicionamento crítico produz e é ciência, pois “posicionar-

se é, portanto, a prática chave, base do conhecimento organizado [...] como se organiza boa parte do discurso científico” (HARAWAY, 1995, p.27). Destarte:

Os adeptos da construção social deixam claro que as ideologias oficiais sobre a objetividade e o método científico são péssimos guias, particularmente no que diz respeito a como o conhecimento científico é realmente fabricado. [...] há uma relação muito frouxa entre o que os cientistas acreditam ou dizem acreditar e o que eles realmente fazem (HARAWAY, 1995, p. 9).

Nesta pesquisa, temos a ciência como “política da interpretação, da tradução, do gaguejar e do parcialmente compreendido” (HARAWAY, 1995, p. 31). Com o intuito de sermos “sujeitos múltiplos com (pelo menos) visão dupla” (HARAWAY, 1995, p. 31). Por todas essas questões que envolvem subjetividade à margem da interpretação pessoal, Bardin (1977) e Gibbs (2008) colocam a importância do trabalho em equipe. Reiteramos que, no caso desta pesquisa, a análise foi realizada em dupla, autora e orientadora. Para a categorização e a análise, utilizamos o método comparativo de leitura às cegas, que envolveu múltiplas leituras do material coletado (GLASER, STRAUSS, 1967), o que é visto, por alguns autores, como uma forma de objetivação da pesquisa e uma metodologia que tem sido adotada em estudos de público em museus, como o realizado por Jagger, Dubek e Pedretii (2012).

Gibbs (2008) acredita que é fundamental olhar os dados com a mente aberta, tentando não ter visões preconcebidas: “deve-se tentar tirar dos dados o que de fato significam, e não impor uma interpretação com bases em teorias preexistentes” (GIBBS, 2008, p. 68). Ele também aborda a teoria fundamentada, que consiste em gerar hipóteses a partir dos dados e não apenas baseadas em categorias criadas de antemão. Assim fizemos nesta pesquisa, formulamos algumas categorias antecipadamente, mas as ajustamos aos dados e às possibilidades de se refletir sobre a vivência dos públicos nos espaços pesquisados, por essa razão sendo considerada esta uma investigação exploratória. Após uma leitura e análise inicial, independente dos dados, as pesquisadoras compararam as análises e interpretações e ajustaram a lista inicial de categorias pré-estabelecidas a uma lista de categorias emergentes de uma abordagem indutiva-dedutiva (PATTON, 2002).

Os comentários escritos pelos públicos têm múltiplas possibilidades, por mais que esta pesquisa se fixe na teia da organização em categorias. O texto tem um viés subjetivo interpretativo. Isso nos possibilita sermos sujeitos sociais e modelos únicos de pesquisa, visto que a ciência é contestável, visionária e, por isso, precisamos dela

(HARAWAY, 1995, p. 13). Essa é uma produção de divulgação científica, portanto não cabe: “ciência no militarismo, este sonho ciência/tecnologia da linguagem [...] da comunicação perfeita” (HARAWAY, 1995, p. 30). Esse tipo de ciência tende a chegar menos a quem realmente interessa, às pessoas.

Pesquisa bibliográfica e documental

A fim de aprofundar o entendimento e o contexto das instituições em que os dados foram coletados, realizamos a pesquisa no acervo documental, entendendo que a análise deve começar em campo (GIBBS, 2008), ou seja, o local em que a pesquisa foi realizada: as duas instituições. A nossa pesquisa documental envolveu um roteiro prévio, através de e-mails para levantar informações sobre os livros de comentários, documentos sobre a criação das instituições, correspondências (inclusive digitais como e-mails), informações de quantitativo de público, materiais de divulgação das exposições, entre outros.

Assim, solicitamos que as instituições nos disponibilizassem documentos que pudessem contribuir para o melhor entendimento e aprofundamento do contexto em que esses livros se inserem, bem como pudéssemos identificar e analisar a existência de políticas institucionais e os registros documentais referente aos livros de comentários. No entanto, tivemos dificuldade de obter acesso a esse tipo de material, pois nenhuma das duas tem um sistema de documentação museológica⁴⁹ estruturado, setor que envolve organização sistematizada e arquivamento de documentos. É importante ressaltar que a Casa da Ciência está iniciando um trabalho de organização de caixas de arquivos, a partir de uma profissional arquivista, por uma preocupação da UFRJ com suas instituições. Por essa razão muitas informações foram enviadas por e-mail por causa da demanda da pesquisa, mas ainda nem tudo foi possível obter.

Essa dificuldade, contudo, não é de toda uma novidade na pesquisa da área de Divulgação Científica em instituições museológicas de ciências, como já relatado por Norberto Rocha (2018) e Marandino et al (2009). Sabemos que a sistematização e a organização documental dos dados gerados por instituições dessa e de outras tipologias, mesmo que seus profissionais se empenhem, é, ainda, um desafio diante

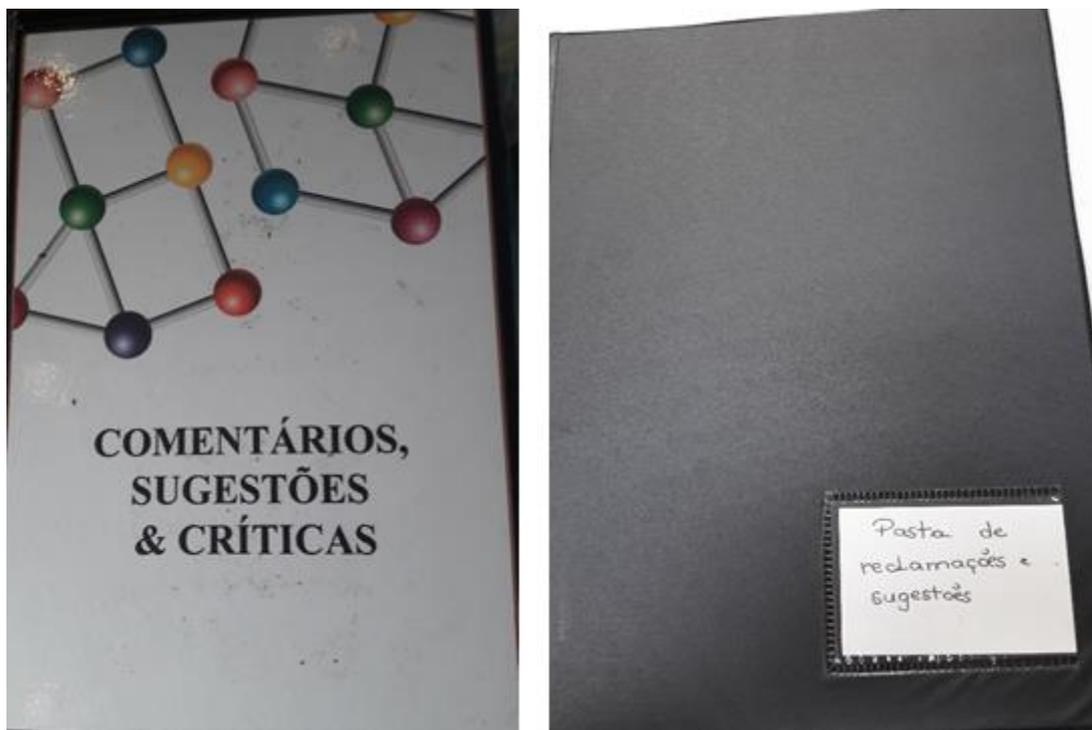
⁴⁹ Ver mais em: HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, Francisca (2006). *Museología como Ciencia de la Documentación*. In: LÓPEZ YEPES, José (Coord.). **Manual de Ciencias de la Documentación**. 2 ed. Madrid. 2011. Ediciones Pirámide. 742 p. p. 131-146.

das reduzidas equipes e estruturas desses espaços, agravadas por um momento de crise e cortes de financiamento na área científica e cultural do país.

Coleta e organização dos dados

A coleta dos dados na Casa da Ciência foi realizada no dia 09 de agosto de 2018, por meio do registro fotográfico dos livros de comentários e desenhos, todos disponibilizados (independentemente se usaríamos na pesquisa ou não). Já no Museu Ciência e Vida, a coleta aconteceu no dia 30 de agosto de 2018, e também nesse espaço foi realizado o registro fotográfico de todos os livros oferecidos. Durante a coleta, no mês de agosto, a CC não estava com exposição; por isso, fechamos o recorte dos dados também pelo MCV, com o último comentário registrado até o dia da coleta. As duas pesquisas de campo foram realizadas em um dia para cada espaço, o que evidencia que não foi um registro extenso de se fazer. A seguir, temos duas das capas dos livros das instituições, para exemplificar, o que foi encontrado nas coletas.

Imagem 19 - Capa dos livros de comentários da Casa da Ciência e do Museu Ciência e Vida.



Fonte: Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida. Foto: Passos dos Santos (2018).

Tendo em vista o nosso referencial teórico da análise de conteúdo, a fase de organização dos dados da pesquisa descrita a seguir faz parte do que é considerado por Bardin (1977) como a pré-análise e exploração – que consiste na organização partindo de intuições para “tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso do desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise” (BARDIN, 1977, p. 121). Em perspectiva semelhante, Gibbs (2008) descreve que a pesquisa qualitativa envolve duas atividades que foram conduzidas no presente estudo:

desenvolver uma consciência dos tipos de dados que podem ser examinados e como eles podem ser descritos e explicados; [...] desenvolver uma série de atividades práticas adequadas aos tipos de dados e às grandes quantidades (GIBBS, 2008, p. 17).

Após coletadas, todas mensagens escritas nos livros de comentários selecionados foram digitadas em uma planilha no *software Excel* pela pesquisadora, para catalogação, caracterização e categorização de acordo com o objetivo central de análise, a fim de reunir técnicas para obter “procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores [...] que permitam a inferência de conhecimentos relativos as condições de produção/recepção (variáveis inferidas)” (BARDIN, 1977, p. 44). Assim como Gibbs (2008) entende a transcrição como um processo interpretativo, entendemos que esse trabalho foi realizado pela própria autora de modo que isso a aproximou dos dados. Os livros de comentários das duas instituições são de páginas brancas que não interpelam os visitantes por nome, idade, gênero/sexo e outros, o que não possibilita traçar um perfil detalhado de quem escreve.

Gibbs (2008) fala da escolha de alterar (ou não) a ortografia, a sintaxe e a gramática das falas coletadas, alegando que isso depende do objetivo da pesquisa. O pesquisador ainda afirma que, quando organizadas, elas são mais fáceis de ler, logo, de analisar também. Por essa razão, corrigimos algumas partes dos comentários, organização que é aceitável, pois o “estudo não está muito preocupado com os detalhes de expressão e uso de linguagem e está mais voltado ao conteúdo factual do que foi dito” (GIBBS, 2008, p. 32). O autor ainda menciona que as citações diretas das falas são evidências para o leitor. Em suas palavras,

A inclusão de citações dá ao leitor a sensação da estética do contexto e das pessoas [...] permitindo uma maior aproximação dos dados e possibilitando mostrar exatamente como as ideias e teorias discutidas são expressas pelo que você estudou (GIBBS, 2008, p. 125).

Sobre a organização dos dados, Gibbs (2008) entende que as mensagens devem ser dispostas no mesmo arquivo, em ordem cronológica, como fizemos pela ordem dos livros e suas datas, já sendo preciso anotar ideias de codificação. Para melhor disposição, foram criadas algumas colunas: conteúdo (os comentários em si); exposição a que se refere (no caso da CC); ano; mês; nome do arquivo na documentação da autora; assinatura; gênero⁵⁰; desenho; ilegível (o comentário todo ou alguma palavra/trecho); idade da pessoa que comentou ou foi mencionada; contato; outra língua; local (de onde a pessoa que comentou é/reside); contexto da visita (por exemplo, escolar, familiar, etc.) para tabulação de informações que vão além dos comentários em si, e comentários da autora. O mesmo também fez Magliacani, Madeo e Cerchiello (2018), que extraíram dados como presença de grupos escolares, proveniência geográfica e outros, além dos comentários.

O autor Graham Gibbs (2008) fala dos detalhes dos dados, ou seja, os metadados que são informações sobre os dados, que precisam ser arquivados e podem ser explorados. Essas informações serão detalhadas no tópico “Quem escreve?”, no capítulo seguinte. Nesse tópico, tentamos identificar informações deixadas pelas pessoas, além das linhas de comentários, a partir das colunas já descritas.

Ainda sobre essa estruturação e exploração dos dados, a autora Bardin coloca que é possível, conforme a necessidade, “utilizar-se marcadores de cor, trabalhar com um código alfabético ou numérico, marcas simbólicas, sublinhar, assinalar com um círculo, ou então tirar partido do tratamento de texto de um computador” (BARDIN, 1977, p. 93-94). Nesse caso, usamos de cores apenas para destacar partes dos comentários, marcando os que dialogam, mesmo que escritos por pessoas diferentes, e cores para evidenciar comentários diferentes feitos pela mesma pessoa.

Bardin aponta que “todas as palavras do texto podem ser levadas em consideração, ou pode-se reter unicamente as palavras-chave ou as palavras-tema”

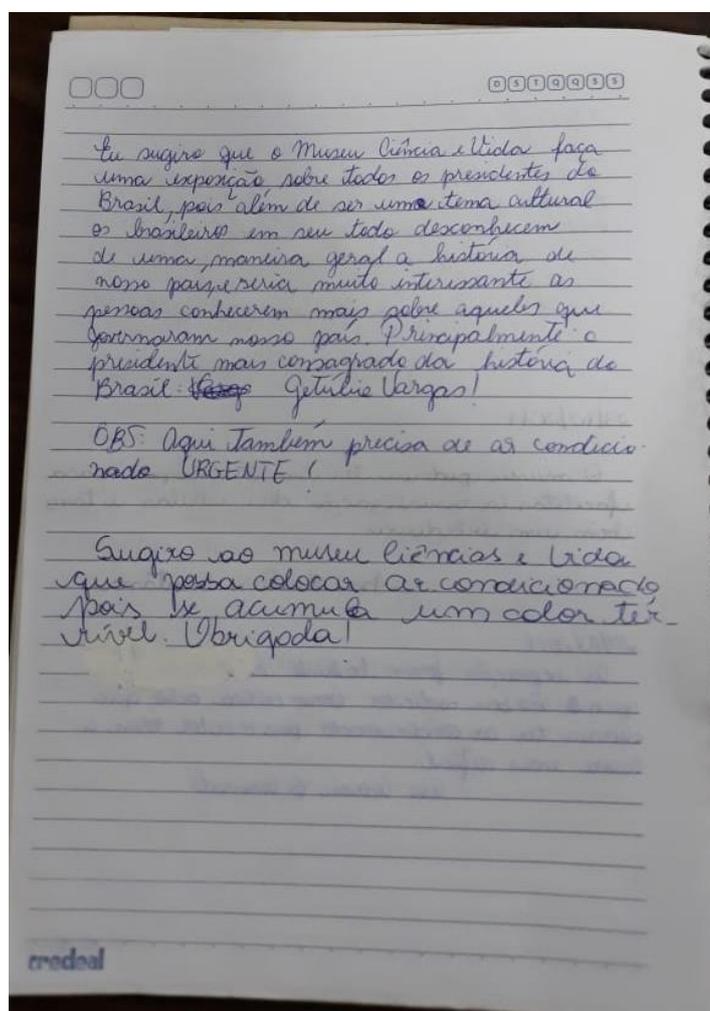
⁵⁰ Essa determinação foi realizada a partir de um entendimento pessoal da autora a partir dos nomes assinados pelos públicos, que se aproximavam mais de nomes femininos ou masculinos, de acordo com um senso comum da sociedade; também para respeitar a autoatribuição das pessoas, em caso de visitantes trans, por exemplo.

(BARDIN, 1977, p. 130). Em toda a análise, estamos considerando o comentário completo, principalmente na categorização, embora marcamos algumas frases que julgamos mais relevantes sobre esses mesmos códigos, e que serão mais exploradas na apresentação dos dados e discussão, que devem ser feitas juntas, como indica Gibbs (2008). O autor indica que, no momento da análise, os códigos contribuem para fazer comparações para compreensão mais profunda do que está escrito, elaborando tabelas, tipologias e modelos.

Essa organização foi realizada em cópia digital, produzida a partir da digitação, de todos os registros incluindo assinaturas, comentários, desenhos descritos e expressões gráficas que não foram entendidas e, por isso, chamamos de livre expressão. Encontramos comentários feitos apenas com o uso da palavra e outros que as pessoas usaram de desenhos, ilustrando o texto ou complementando-o. As autoras italianas Magliacani, Madeo e Cerchiello (2018) identificaram características parecidas em sua pesquisa no contexto do estudo de livro de visitas de exposições temporárias de um museu italiano.

O número de comentários desta pesquisa foi identificado a partir da digitação, o que dependeu do entendimento de onde começava e terminava um comentário, visto que os livros das duas instituições não têm separação entre os escritos de um visitante para o outro, na maioria das páginas, como há em livros de outras instituições que mostramos no capítulo anterior. Como é possível observar na imagem 20, algumas páginas dos livros de comentários não são estruturadas e não possuem seções definidas para eles. Somado a isso, também há o que Bonnie Morris (2011) identificou como 'assinaturas' grandes preenchendo toda a página, que ela coloca que foram encontradas onde crianças tinham escrito. Por uma escolha metodológica de conteúdo dos registros, optamos por não analisar registros que contavam apenas com assinaturas, escolha metodológica também adotada por Ross (2017).

Imagem 20 - Uma das páginas de um dos livros de comentários do Museu Ciência e Vida.



Fonte: Museu Ciência e Vida. Foto: Mônica Dahmouche (2018).

3.3. Análise dos Dados

Com os dados coletados e todos os 1.724 registros digitados na íntegra, dos 10 livros das duas instituições – ou seja a fase de pré-análise e exploração em que já há o processo de aproximação e interpretação da autora –, iniciamos a condução da análise de conteúdo fundamentada no referencial teórico de Bardin (1977). A análise de conteúdo visou a assinalar e classificar de maneira exaustiva e objetiva as unidades de registro existentes no texto, tendo em vista os objetivos da pesquisa, sendo “um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição das mensagens” (BARDIN, 1977, p. 40).

Essa metodologia foi escolhida por ser centrada na mensagem, sendo que “Qualquer análise de conteúdo passa pela análise da própria mensagem. Esta constitui o material, o ponto de partida e o indicador sem o qual a análise não seria possível!” (BARDIN, 1977, p. 164). Método esse que tem três polos cronológicos: “pré-análise; a exploração do material; o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação” (BARDIN, 1977, p. 121). Consideramos tal método a fim de processar esses dados qualitativos “por meio de procedimentos analíticos, até que se transformem em uma análise clara, compreensível, criteriosa, confiável e até original” (GIBBS, 2008, p. 16)

A leitura foi realizada pelas duas pesquisadoras como uma forma de validar e objetivar a pesquisa qualitativa, tratada por Gibbs como importante para “obter mais de uma visão diferente sobre um tema, pode-se obter uma visão precisa (ou mais precisa)” (2008, p. 120). Ao se ter um outro olhar, que não esteja tão íntimo dos dados da pesquisa, e ao mesmo tempo não tão distante (no caso, a orientação), esperamos minimizar a possibilidade de interpretações pouco apuradas e ampliar o universo das significações, como já mencionado. Assim, iniciamos a parte da exploração do material, como é chamada por autoras como Bardin (1977) e Mendes e Miskulin (2017).

Na exploração e interpretação dos dados – etapa na qual já tínhamos excluído assinaturas e expressões não entendidas, totalizando 1.597 comentários –, observamos a existência de três tipos iniciais de registros: 1) que marcavam apenas um lugar de fala, ou seja, diálogos para si mesmo sobre temáticas não relacionadas à exposição ou assuntos que tangenciam; 2) que discursavam sobre a experiência da visita ou quaisquer outras temáticas relacionadas ao museu e afins; 3) que, além de falar da experiência, do museu e assuntos correlatos, também davam sugestões, ordens, reclamações, etc. Para categorizar e organizar tais dados, nos baseamos no referencial teórico de Magliacani, Madeo e Cerchiello (2018) que organizaram esses três tipos de registros coletados em um museu italiano, entre “pré-ativo”, “ativo” e “proativo”, respectivamente, com o objetivo de “ampliar a compreensão desse método de desenvolvimento de público por meio de um estudo de caso exploratório”⁵¹ (2018, p. 467, tradução nossa). Nesse processo, as autoras dividiram os registros do conjunto total de dados conforme o tipo de informações dos comentários existentes:

⁵¹ “enlarging the understanding of that audience development method by an exploratory case study.”

Os visitantes que deixam apenas seus dados biográficos (nome; nome e sobrenome; data de nascimento; procedência geográfica) [...] pré-ativos. Aqueles que adicionam comentários sobre as coleções do museu, exposição, dispositivos digitais e eletrônicos e instalações de museus e funcionários representam os usuários "ativos". Entre eles, desenhos de crianças [...] poderiam comunicar um sentimento, uma opinião ou um julgamento sobre os mesmos itens. Finalmente, as pessoas que inserem sugestões para melhorar a experiência do museu podem ser identificadas como usuários "proativos" [...] são recomendações construtivas e concretas sobre questões críticas⁵² (MAGLIACANI; MADEO; CERCHIELLO, 2018, p. 469, tradução nossa).

Optamos, assim, por adotar essa divisão também para nossa pesquisa, considerando que nos interessa para os estudos de público comentários considerados como ativos e proativos, totalizando 1.512 comentários. Para a organização dos dados, foi feita a eliminação de comentários totalmente ilegíveis e as assinaturas, por não serem consideradas comentários, mas sim dados pré-ativos. Dessa forma, o quadro a seguir, ilustra como os dados foram organizados em uma primeira fase.

Quadro 1 - Análise inicial: identificação de comentários pré-ativos, ativos e proativos.

Categoria	Descrição	Exemplo
Pré-ativo	Comentários que não trazem informações sobre a visita, que são aleatórias, entre os escritos e desenhos descritos pela autora.	<i>Oi Marie; Uhuuul Tu é foda! Pow me liga vamo bater um papo! Bjus</i> (CC / abr. 2012)
Ativo	Aqueles que, com elogios gerais e lamentos, falam sobre a exposição, os dispositivos do espaço, os funcionários, ou seja, se referem à experiência da visita.	<i>Gostamos muito da exposição monitor muito atencioso e a exposição é muito interessante</i> (CC / abr. 2012)
Proativo	Incluídos comentários que contêm palavras como "tomara", "queria", "podia", "continuem" e outras relacionadas à visita, mas com sugestões para melhorar, o que foi visto.	<i>Para o secretário de cultura, reivindicamos ar condicionado, para que os visitantes sintam-se mais confortáveis em visitar o museu</i> (MCV / jan. 2011)

Fonte: Acervo da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida. Autoria própria a partir de Magliacani; Madeo; Cerchiello (2018).

Após a organização dos comentários, ficando apenas os ativos e proativos, foi realizada a leitura flutuante, deixando-se invadir por impressões e orientações

⁵² "Among the active audience, users can be categorized in relation to the types of information they communicate through the guest book. Visitors who leave only their biographical data (name; name and surname; birth date; geographical provenance) [...] 'pre-active'. Those who add comments on the museum collections, exhibition, digital and electronic devices and museum facilities and staff represent the 'active' users. Among them, [...] could communicate a feeling, an opinion, or a judgement about the same items. Finally, people who enter suggestions for improving the museum experience can be identified as 'pro-active' [...] users are constructive and concrete recommendations on critical issues."

(BARDIN, 1977), para a reformulação de categorias e elaboração de protocolos com descrições e exemplos. A autora Laurence Bardin (1977) fala sobre as divisões que fazemos ao longo do processo, como estudo temático, no qual dividimos os dados em temas principais, o que foi realizado na análise aprofundada.

Em seguida, construímos categorias por se mostrarem mais recorrentes no conjunto total dos dados. Bardin coloca que levantar hipóteses é “interrogarmo-nos: {será verdade que, tal como é sugerido pela análise a priori do problema e pelo conhecimento que dele possuo, ou, como as minhas primeiras leituras me levam a pensar, que...?}” (BARDIN, 1977, p. 124). As categorias são, em suma, códigos analíticos, e não simplesmente descritivos. É, pois, um processo feito linha por linha, tendo a mesma codificação o que se refere ou exemplifica a mesma coisa, “A codificação é uma forma de [...] categorizar o texto para estabelecer uma estrutura de ideias temáticas em relação a ele” (GIBBS, 2008, p. 60).

O autor entende categorização como o “processo de identificar passagens [...] que exemplifiquem certas ideias temáticas e lhes atribuam um nome, ou seja, um código” (GIBBS, 2008, p. 51). Para Gibbs, é o que define do que se trata os dados, dá o foco para pensar no texto e interpretá-lo. Foi realizada, então, a categorização que “tem como principal objetivo (da mesma maneira que a análise documental) fornecer, por condensação, uma representação simplificada dos dados em bruto” (BARDIN, 1977, p. 146 e 147).

Esse momento é, então, de maior aprofundamento dos dados, para a análise ser mais completa. Primeiro, foi feito o levantamento das categorias a partir das impressões tidas com a realização da digitação, sendo elas: mediação; papel dos espaços museológicos; acessibilidade; infraestrutura; divulgação científica; temáticas científicas; educação; afetividade / livre comunicação; exposição e outros.

Algumas dessas categorias foram levantadas pelo grande número de menções como exposição, mediação e afetividade. Outras foram elencadas pela relevância temática na área da divulgação científica e em estudos de público em museus, mesmo não tendo tanta representatividade numérica, tais como: acessibilidade, divulgação científica e papel dos espaços museológicos. Sobre essas primeiras categorias formuladas, o autor Graham Gibbs (2008) as chama de potenciais necessários, pontos de partida nos quais um pesquisador não deve se prender. Entre digitação dos dados,

primeiro levantamento com a orientação, confronto com os dados e elaboração de mais códigos, foi gerada uma lista grande que, filtrada, resultou na primeira codificação. As categorias foram uma escolha para a análise dos dados desta pesquisa, como uma forma de lidar melhor com o volume obtido (GIBBS, 2008). Bardin (1977) coloca que essa divisão não é obrigatória, mas estudos desse viés costumam se organizar nesse processo. Gibbs (2008) fala da importância de ter a consciência do tipo de informações que podem ser encontradas nos dados, e a categorização oferece um panorama geral.

Bardin (1977) afirma que a leitura deve ser feita antes de tudo, mas não basta ler e compreender normalmente: pode-se usar de perguntas na leitura, como: “{O que está esta pessoa a dizer realmente? Como é isso dito? Que diz sem o dizer? [...] Qual é a lógica discursiva do conjunto?}” (BARDIN, 1977, p. 94). E, a partir dessas leituras e categorizações, cabe “Analisar estas respostas segundo o tipo de interlocução em causa: conselhos, queixas, sugestões, pedidos...” (1977, p. 116).

Por essa razão, com o aprofundamento das pesquisadoras nos dados e, a partir do duplo olhar interpretativo, essas categorias pré-estabelecidas foram ajustadas para melhor representar o universo estudado e sua análise. Assim, as mensagens (ou seja, as unidades de registro existentes no texto dos livros de comentários selecionados) foram categorizadas, como também o fizeram as autoras Christine Reich e Elizabeth Kunz Kollmann (2008), que analisaram cartões de comentários do Museu de Ciência de Boston entre 2006 e 2007.

Na presente pesquisa, alguns códigos foram agrupados a outros (por exemplo: divulgação científica, temáticas científicas e educação se tornaram Ciência e Aprendizagem; mediação se tornou Equipe, para agregar os comentários que mencionam outros funcionários em geral). Posterior a isso, o protocolo de categorização foi ajustado e, assim, foi realizada a segunda categorização, considerada mais refinada do ponto de vista interpretativo. A partir disso, foi feito o refinamento das categorias, a partir do protocolo de categorização, método também utilizado por Reich; Kollmam (2008). Assim, foram definidas pelas pesquisadoras do presente estudo as seguintes categorias: acessibilidade; afetividade; ciência e aprendizagem; equipe; exposição; infraestrutura; papel dos espaços museológicos na sociedade, conforme o quadro 2, a seguir

Quadro 2 - Análise final: identificação de comentários a partir das categorias determinadas (continua na próxima página).

Categoria	Descrição da categoria	Exemplo 1	Exemplo 2
Acessibilidade	Comentários que sugerem, critiquem ou elogiem especificamente acessibilidade, uso e permanência dos visitantes nos museus e sua inclusão, além das deficiências.	<i>“Achei a exposição muito interessante e explicativa, ou fácil atendimento, até para os leigos no assunto. A funcionária Laura foi muito simpática e didática”</i> (CC / nov. 2016)	<i>“Faltou Libras!”</i> (CC / 2018)
Afetividade	Comentários que expressam emoções positivas e/ou negativas, seja por meio de elogios, seja por meio de críticas e/ou agradecimentos. Na tentativa de identificar sinais negativos, foram procurados sinais de falta de civilidade e exclusão por parte da instituição; indignação, tédio, apatia, esgotamento, desânimo, decepção e raiva. E também foram considerados sinais positivos de euforia, plenitude, serenidade, surpresa, confiança, hospitalidade e civilidade por parte de quem deixou comentários (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014).	<i>“MARAVILHOSO! Tudo! As pessoas que nos atenderam foram demais”</i> (MVC / out. 2015)	<i>“Que as crianças da E. M Marialia Dias sejam tratadas com respeito pois as mesmas foram chamada de “burra” durante a sessão do planetário. Eles se sentiram ofendidos e os professores também”</i> (MCV / ago. 2014)
Ciência e aprendizagem	Referência a questões relacionadas à aprendizagem (sinais de enriquecimento, estimulação) (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014) e educação museal, divulgação científica e temáticas científicas gerais e/ou específicas.	<i>“A Casa da Ciência é uma grande oportunidade para a sociedade se aproximar e conhecer grandes produções da área científica. E esta exposição vem mostrar isso, ainda mais que tem o papel de aproximar as crianças com conteúdos tão complexos como a eletricidade, mecânica, luz... Adorei a exposição e a disposição de com as coisas / experimentos estão. Obrigada equipe da Casa da Ciência! Excelente trabalho”</i> (CC / 2018)	<i>“Essa é mais uma conquista de DC as exposições são bem esclarecedoras. Quanto ao planetário podia ter se aprofundado em questões mais científicas. Mas valeu! Quanto a exposição são muito esclarecedoras e confrontam nossas atitudes. Sugiro que continuem assim!”</i> (MCV / 2014)
Equipe	Menção à equipe do museu, como um todo, de forma geral e/ou específica, por exemplo, recepção, curadoria, e mediadores, entre outros.	<i>“Parabéns a toda equipe envolvida no projeto, a exposição está extremamente didática para todas as faixas etárias. A mediação da informação também merece elogios, percebe pleno domínio do conhecimento informado pelos participantes, e me senti bem acolhida.”</i> (CC / jun. 2017)	<i>“Como não amar uma exposição de Portinari? E foi acertada a decisão pela mediação: [...] foi ótimo!”</i> (CC / dez. 2017)

Exposição	Referência à curadoria e/ou seus módulos, objetos e aparatos	<i>"Eu só gostei do 30 do microfone e da nuvem tchau tchau" (CC / sem data)</i>	<i>"A exposição "movimente-se" estava excelente. A equipe organizadora está de parabéns" (MCV / set. 2015)</i>
Infraestrutura	Textos que abordam o lugar e locais para alimentação, banheiros, água, ar condicionado, rede wi-fi, equipamentos, módulos expositivos e exposições em manutenção e/ou estragadas, estrutura de maneira geral, positiva ou negativamente.	<i>"liberar a senha do wi-fi, já que o lugar é público!" (MCV / sem data)</i>	<i>"POR FAVOR INFORME ANTECIPADAMENTE SOBRE MOMENTOS DE MANUTENÇÃO QUE IMPOSSIBILITA AS VISITAS AO MUSEU E AO PLANETÁRIO. ATENCIOSAMENTE" (MCV / set. 2015)</i>
Papel dos espaços museológicos na sociedade	Menção à importância de espaços públicos de disseminação e democratização de conhecimento e cultura, de forma direta ou indireta.	<i>"Essa visita contribui muito para a formação das pessoas! Parabéns! O Rio necessita de cultura!" (CC / abr. 2012)</i>	<i>"Tenho o prazer de agradecer aos colaboradores deste espaço e eventos, pois é uma época já quase que muitas coisas estão extintas. Sugiro que museus como este continue o trabalho por muitos e muitos anos. Deus abençoe" (MCV / jan. 2015)</i>

Fonte: Acervo da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida. Organização das categorias elencadas pelas pesquisadoras desta pesquisa, baseada no trabalho de Reich; Kollmam (2008).

Dentre essas categorias elencadas para a análise, chegamos a formar um tópico com a categoria 'Outros', mas, a partir da análise pronta, percebemos que os comentários enquadrados nela poderiam ser integrados a outras, como acessibilidade, no que diz respeito à necessidade de maior divulgação, afetividade e outras.

Vale destacar também que a análise de conteúdo visa a categorizar comentários, mas isso não significa que eles estão estanques em apenas uma categoria. Muitos deles são inseridos em mais de uma categoria, pois os limites entre uma e outra podem ser bastante fluidos, dada a subjetividade e a complexidade do pensamento humano e sua expressão. Nesse sentido, Bardin explica que "Raramente é possível estabelecer uma grelha categorial única e homogênea, devido à complexidade e à multidimensionalidade do material verbal" (BARDIN, 1977, p. 116). Por essa razão, optamos, no nosso estudo, por considerar que um mesmo comentário poderia ser enquadrado em mais de uma categoria.

Para melhor explanação dos resultados, utilizaremos nuvens de palavras, que são uma representação gráfica que revela pelo tamanho da fonte das palavras a frequência em que elas ocorrem. Recurso semelhante foi utilizado em estudos como os de Magliacani; Madeo; Cerchiello (2018); Colen (2012) e Carvalho Jr. et al. (2012). Laurence Bardin (1977) cita exemplos de outras ferramentas para condensar e colocar em relevo as informações da análise, como quadro de resultados, modelos etc. Para melhor uso dessas ferramentas, a autora fala que é interessante poder recorrer ao computador por aumentar a rapidez e, também, pela unidade de análise ser a palavra, número de vezes que ela ocorre, remetendo à nuvem de palavras mencionada. Para isso, é possível:

Cortar trechos de frases ou de sequências e destaca-los, procurar palavras e contabilizar a sua frequência, analisar o comprimento médio de frases, organizar classificações de temas com o auxílio de um processador de ideias e ordená-los em esquemas de árvores. [...] Podemos também decidir ignorar as palavras funcionais de alta frequência, mas pouco significativas do léxico, como os termos acessórios (artigos {um}, {o}, {a}, {os}, preposições {em}, {de}, etc) (BARDIN, 1977, p. 175).

Essas palavras referidas pela autora são ignoradas no momento de construir as nuvens de palavras, pois elas são 'limpas' de vocábulos que não tenham um

CAPÍTULO 4. O QUE TEM NOS LIVROS DE COMENTÁRIOS DA CASA DA CIÊNCIA E MUSEU CIÊNCIA E VIDA?

Adorei a exposição, principalmente o livro serto de informações e o jeito em que são atribuídos para nós. Um grande abraço (CC / abr. 2012)

Esse registro exemplifica a riqueza, diversidade e o desafio de compreender os comentários deixados nos livros. Seja “certo” com “c” ou “serto” com “s”, o que é certa é a vontade de expressar do visitante. Neste capítulo, discutimos os dados encontrados nos 10 livros de comentários de 2011 a 2018 da Casa da Ciência e do Museu Ciência e Vida, onde foram coletados um total de 1.724 registros, incluindo, além dos comentários, assinaturas, desenhos descritos e expressões gráficas (das quais muitas não foram entendidas e, por isso, são chamadas de “registros de livre expressão”). Após a retirada das assinaturas, comentários ilegíveis e as expressões gráficas não compreendidas, ficaram 1.597 comentários e desenhos descritos, filtrados em 1.512, para análise, entre ativos e proativos. Desse número total, 273 são do MCV e 1.238 da CC.

Os livros do Museu não têm especificação de exposição, foram quatro cadernos referentes ao período de 2011 a 2018⁵³: dois chamados de “Sugestões e Reclamações” com 64 registros, uma pasta de “Sugestões e Reclamações” com 13 e um livro em branco, sem especificação, com 201 registros. O público que visitou o museu teve acesso à diversas exposições⁵⁴: ‘Nascer’, ‘Pioneiras da Ciência’, ‘Céu dos Artistas’, ‘É Brincadeira? É Ciência!’, ‘Leonardo da Vinci – engenharia mecânica’, ‘Fotografias da Ciência da Amazônia’, ‘Projeto – Uçá’, ‘Reflexo das Marés’, ‘DSTs e Humor’, ‘Darwin - Evolução e Natureza Tropical’, ‘Floresta dos sentidos’, ‘Cinema - super heróis’, ‘Nós no Mundo’, ‘Herança da Terra’, ‘Astronomia Indígena: Ticuna e céu Tupiguarani’, ‘Onde Tudo começou’, ‘Tesouros do Museu Nacional’, ‘Floresta tropical’, ‘Luz ao Alcance das mãos’, ‘Expo Câncer – saudavelmente’, ‘Movimente-se! A física dos esportes’ (por duas vezes), ‘Portinari: arte e meio ambiente’, ‘O Brasil de Portinari’, ‘Sustentabilidade o que é isso?’, ‘Energia Nuclear’,

⁵³ Mais especificamente, julho de 2018.

⁵⁴ Relembramos que o MCV tem mais de uma exposição aberta ao público ao mesmo tempo, todas de curta duração.

‘Química do Cotidiano’, ‘Elementar Química: A química que faz o mundo’, ‘Pequenos Companheiros’, ‘Marinha do Brasil’, “‘Conchas’”, ‘Somos todos Mata Atlântica’, ‘Universo das Medições’, ‘Dinossauro - do cretáceo a robótica’, ‘Exposição de Fotografias em Homenagem a Luiz Carlos Prestes’. Nesse período, foi informado⁵⁵ um total de público bastante variado, como é possível observar na tabela a seguir:

Tabela 5 - Público anual do Museu Ciência e Vida.

Ano	Público total
2011	28.745
2012	4.111
2013	-
2014, 2015, 2016, 2017 e 2018	24.791

Elaborada pela autora. Fonte: Museu Ciência e Vida.

A Casa tem os livros de comentários organizados por exposição, todas de curta duração. Como já explicitado anteriormente, trabalhamos com as exposições dispostas na tabela a seguir.

Tabela 6 - Público da Casa da Ciência por exposição.

Exposição	Período	Quantitativo geral de público
Cadê a Química	16/12/2011 a 24/06/2012	17.831
Descubra e Divirta-se	07/04 a 18/12/2016	13.530
Aedes: que mosquito é esse?	14/06 a 27/08/2017	3.898
Portinari, Arte e meio ambiente	26/10 a 26/11/2017	5.318
Mundos Invisíveis	22/02 a 25/03/2018	2.137
Ciência na Palma da Mão	03/05 a 29/07/2018	6.638

Elaborada pela autora. Fonte: Casa da Ciência.

Dentre todos os livros de comentários, a exposição ‘Cadê a Química?’ da Casa da Ciência, realizada entre dezembro de 2011 e junho de 2012, obteve maior número de público, 17.831 pessoas, dado obtido a partir de e-mails com informações da Casa da Ciência. E, como esperado, ocorreu também um número mais expressivo de registros, 654. A exposição ‘Descubra e Divirta-se’, realizada de abril

⁵⁵ Informações de público obtidas a partir de e-mails do Museu Ciência e Vida, documentados.

a dezembro de 2012, atingiu um público aproximado de 13.530 pessoas, contudo, ela alcançou menos da metade dos registros da exposição ‘Cadê a Química?’. As outras quatro mostras – ‘Aedes: que mosquito é esse?’; ‘Portinari, Arte e Meio Ambiente’; ‘Mundos Invisíveis’; ‘Ciência na Palma da Mão’ – realizadas na Casa da Ciência, seguiram apresentando queda nos registros nos livros de comentários, talvez por serem exposições de menor duração, em comparação com as duas primeiras, não chegando a três meses de duração cada uma.

Obtivemos, por meio de conversas na CC, a informação de que a ‘Cadê a Química?’ contou com uma recepcionista, fato que não ocorreu nas mostras seguintes. Isso pode ter sido um fator influenciador no número de comentários, por ter uma funcionária mais próxima da entrada e saída das pessoas, que pudesse incentivar a escrita no livro de comentário e/ou assinar o livro de registro, visto que não tem nenhuma outra comunicação visual para chamar a atenção de quem visita as exposições.

Na totalidade dos registros coletados das duas instituições, o ano que obteve maior número foi 2017, com 142, 140 foram da Casa da Ciência e 2 do Museu Ciência e Vida. Na CC, no ano de 2017, o mês de julho obteve 54 registros, e fevereiro e março o menor número, apenas 1 em cada mês. São 1211 registros, das duas instituições, que não têm nenhuma informação de data, sendo que consideramos somente aquelas colocadas pelas pessoas, e não das exposições referentes (no caso da CC). Vemos, entretanto, que há uma disparidade grande do número de registros de uma instituição para outra, certamente influenciadas pelo contexto institucional pelo qual que cada uma passava no período estudado. Nos livros do MCV, se o público não tivesse deixado data, não haveria a possibilidade de organizá-los de maneira cronológica. Isso aconteceu, pois, os livros não tinham nenhuma informação além da especificação de que eram para comentários. Na tabela a seguir, podemos observar o quantitativo por ano:

Tabela 7 - Quantidade de registros no livro de comentários por ano.

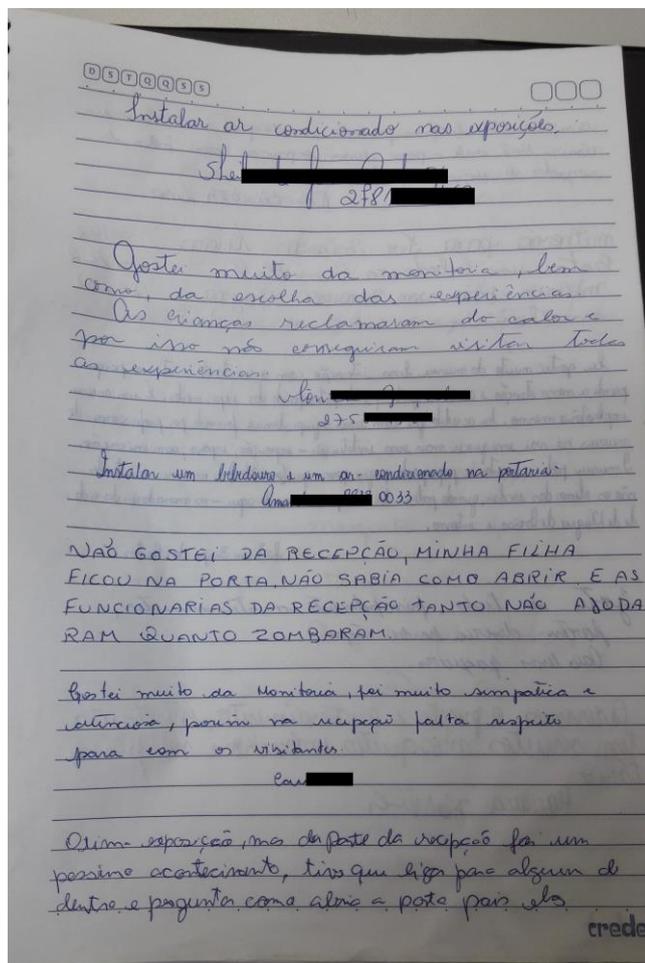
Ano	Instituições	Quantidade
2011	Museu Ciência e Vida	18
2012	Museu Ciência e Vida	10
	Casa da Ciência ('Cadê a Química?')	111
2013	Museu Ciência e Vida	9
2014	Museu Ciência e Vida	34
2015	Museu Ciência e Vida	47
2016	Museu Ciência e Vida	3
	Casa da Ciência ('Descubra e Divirta-se')	107
2017	Museu Ciência e Vida	2
	Casa da Ciência ('Aedes' e 'Portinari Arte e Meio Ambiente')	140
2018	Museu Ciência e Vida	8
	Casa da Ciência ('Mundos Invisíveis' e 'Ciência na Palma da Mão')	24

Fonte: Livros de comentários do Acervo da Casa da Ciência e do Acervo do Museu Ciência e Vida. Elaborada pela autora.

Nem todos os comentários aos quais tivemos acesso foram totalmente legíveis. Foram 91 registros com apenas palavras que não eram inteligíveis, 12 registros ilegíveis e 115 somente de assinaturas, sem comentários, sendo apenas três do MCV e 112 da CC. Aqueles escritos que possuíam assinatura e algum registro totalizaram 1.121 comentários. Esse dado do nosso estudo difere das pesquisas de Morris (2011) e Magliacani, Madeo e Cerchiello (2018), que encontraram a maioria dos registros com assinaturas.

O fato de ter mais comentários e poucas assinaturas, no presente estudo, é considerado como um ponto positivo, pois a maioria das pessoas que escreveram no livro entenderam seu objetivo. Isso vale também para os registros do MCV, apesar de terem um número significativamente menor: a grande maioria foram de comentários carregados de variados conteúdos e não somente assinaturas ou elogios curtos. Já nos livros da Casa, observamos um número maior de assinaturas; comparado com o Museu, podemos ver algumas sequências de mais de 20 assinaturas, inclusive, após uma dessas, um visitante colocou: "*Não é para assinar LOUCOS!!!*" (CC / sem data). Nas imagens 23 e 24, trazemos um exemplo de página com assinatura, de cada instituição.

Imagem 22 - Exemplos de algumas assinaturas nos livros de comentários do Museu Ciência e Vida



Fonte: Acervos da Casa da Ciência e do Museu Ciência e Vida. Foto da autora.

4.1. Visitantes: Quem escreve?

Quem é esse público empoderado⁵⁶ que deixa comentários nos livros se tornando atores (ativos) desse meio de comunicação com as instituições museológicas de ciências? A partir do banco de dados da presente pesquisa, não é possível responder na íntegra essa questão, por causa das limitações já mencionadas no capítulo anterior. Entre elas, destacamos a dificuldade de acesso às informações por parte de uma das instituições, bem como o tratamento da documentação de forma não continuada dos dois espaços, entre outros.

⁵⁶ Segundo Zamora (2001, p. 1) “o termo empoderamento se refere ao aumento do poder e da autonomia de indivíduos e grupos sociais nas relações interpessoais e institucionais, em especial os setores submetidos a condições de discriminação e dominação social”.

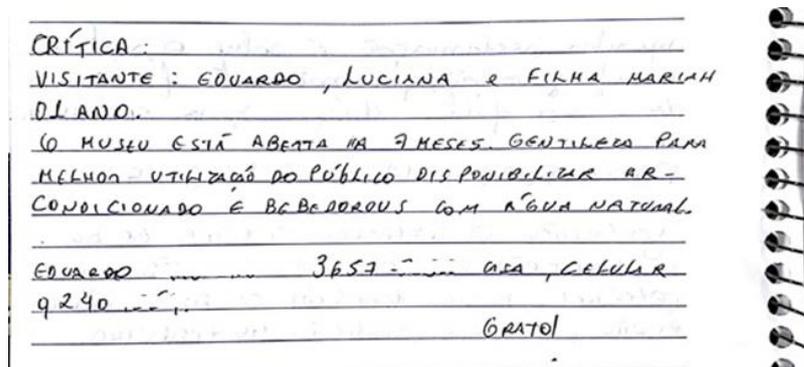
De acordo com Cunha (2004), os dados que os arquivos preservam mantêm afinidade com a prática de seus agentes diretos e indiretos. Apesar de não ser o objetivo principal deste estudo realizar uma busca extensa sobre as referências biográficas e individuais dos visitantes, é necessário refletir, na medida da possibilidade dos dados, sobre quem são essas pessoas que estão se manifestando nas instituições museológicas de ciências.

Haraway (1995) argumenta o que aqui consideramos: as pessoas que escreveram os comentários, como atores ativos, não são recipientes para serem pesquisados. São visitantes que também têm sua carga, suas vivências, seus aprendizados, e muito a ensinar. Por isso a importância de olhar para quem está por trás dos comentários. A autora menciona que

Saberes localizados requerem que o objeto do conhecimento seja visto como um ator e agente, não como uma tela, ou um terreno, ou um recurso, e, finalmente, nunca como um escravo do senhor que encerra a dialética apenas na sua agência e em sua autoridade de conhecimento "objetivo" (HARAWAY, 1995, p. 36).

Dentre os registros, existem aqueles que deixaram contato, mesmo os livros dos dois espaços não interpelando por nenhuma informação, além do comentário, como já supracitado. Foram 50 registros com algum contato, entre telefone e/ou e-mail. No Museu Ciência e Vida, são 32, enquanto na Casa da Ciência são 18 registros. Isso pode evidenciar que alguns visitantes desejaram estabelecer um diálogo com os espaços e, possivelmente, receber uma resposta sobre o que foi registrado, como mostra a imagem a seguir.

Imagem 23 - Comentário em que a pessoa deixou contato, no MCV.



Fonte: Acervo Museu Ciência e Vida / Fundação Cecierj. Foto: Simone Pinto.

Não somente no nosso estudo foram encontrados dados com essa característica do contato. A autora Ina Ross (2017) também se deparou com esse fato em sua pesquisa. Sobre tal tópico, ela comenta:

Mesmo que apenas o endereço de e-mail seja solicitado, muitos dos visitantes adicionam o nome do local de residência - alguns fornecem detalhes do ponto de ônibus (quase para garantir que a gerência do museu possa encontrá-los e continuar a conversa cara-a-cara)⁵⁷ (ROSS, 2017, p. 103).

Outras evidências que nos dizem um pouco dos visitantes que deixaram seus comentários são aqueles realizados em outra língua, que não o Português Brasileiro. Todos esses escritos encontrados foram da Casa da Ciência, total de 13. Quase todos em Espanhol, como “*Muy divertido, me gusta todos estos experimentos*” Bucavamanga, Colômbia (CC / out. 2016). Esse dado é relevante para entender o contexto de visitas da instituição, pois reflete que a Casa da Ciência tem um maior potencial do que o Museu Ciência e Vida para atingir o público de turista e estrangeiro. Acreditamos que esse fato se deva, especialmente, pela localização da Casa, no bairro de Botafogo, muito próximo à região mais turística do Rio de Janeiro, e pelo acesso facilitado por ônibus e metrô.

Também encontramos registros de pessoas que mencionaram/indicaram serem de outro lugar, que não a cidade das instituições, totalizando em 25, sendo do

⁵⁷ “Even though only the email address is asked for, many of the visitors add the name of their place of residence – some provide details of the bus stop (almost to make sure that the museum management will be able to find them and carry on the conversation face-to-face)”

estado do Rio de Janeiro: São João do Meriti, Campos dos Goytacazes, Guapimirim, Paraty, Nova Friburgo, Niterói, Petrópolis, Mesquita, e como o MCV fica em Duque de Caxias/RJ, visitantes mencionaram a cidade do Rio de Janeiro e o bairro Barra da Tijuca-RJ/RJ. Além dessas, outras cidades brasileiras mencionadas foram: Florianópolis (SC), Porto Alegre (RS), e São Paulo (SP). O lugar mais registrado, ao todo, foi Guapimirim-RJ, com seis menções, todas da Casa da Ciência.

Informações a respeito das idades foram registradas em 32 comentários, sendo apenas dois do MCV e 30 da CC, mencionando as idades de quem estava escrevendo e/ou de quem estava acompanhando. Sete comentários registraram 10 anos de idade (a mais mencionada) e todos da CC. Esse dado mostra que as exposições atendem um público infantil e que na Casa esses visitantes também comentam nos livros. Outras idades foram citadas, em menor número, como 1, 26, 53 e 65 anos.

Vim com meu filho de 3 anos e minha mãe de 53 que gostaram muito, ele gostou do filme em 3D e ela da parte da lavanderia por causa das dicas para tirar os melhores {sic} das roupas e eu gostei de cantar a música chocolate meu nome é [nome da visitante] tenho 26 anos. Adorei tudo muito interessante (CC / abr. 2012).

Outros tipos de registros, que indicam a presença de crianças nos museus são os com desenho (mesmo a considerar que adultos também possam desenhar). Tais registros totalizaram 169, sendo 155 da Casa da Ciência e 14 do Museu Ciência e Vida. A Casa, por sua vez, teve o maior número de comentários com desenhos na exposição 'Descubra e Divirta-se', 115, que teve o maior número de escritos no geral. Embora a instituição tivesse, no período analisado nesta pesquisa, uma das mostras que envolvia arte diretamente, chamada 'Portinari Arte e Meio Ambiente', apenas um comentário dessa exposição tinha desenho – o que pode ter relação direta com o fato de também estar disponível um livro específico para esse fim, bem como a mostra 'Aedes' com 18 comentários com desenho. O número baixo de desenhos nos livros do MCV evidencia que as crianças não só escrevem menos, como também desenhavam menos, embora esses também possam ser de adultos, conforme já mencionado.

Imagem 24 - Página do livro com comentários e desenhos



Fonte: Acervo da Casa da Ciência. Foto da autora. Legenda: “*Eu gostei aprendi um monte de coisas gostei muito de todos e de aprender*”

A pesquisa de Ina Ross (2017), ao refletir sobre a funcionalidade dos livros de comentários, indicou que eles não são para desenhos ou imagens lúdicas, e os cadernos aqui pesquisados também não. Esses registros acabam evidenciando, contudo, a vontade das crianças e, talvez, até mesmo de adultos, de se expressarem de outras formas, que não a escrita. Tendo em mente também os altos índices de analfabetismo⁵⁸ do Brasil, bem como a presença de pessoas com deficiências,

⁵⁸ No Brasil, há cerca de 11 milhões de analfabetos, o que corresponde a 7,2% da população com 15 anos ou mais. A região Sudeste, onde estão a CC e o MCV, tem taxa de analfabetismo entre pessoas com 15 anos ou mais abaixo da meta de 6,5% do Programa Nacional de Educação (PNE), a região tem taxa de 3,5%, diferente da região Nordeste, que tem 14,5%. Entre as pessoas idosas, o índice é quatro vezes menor que no Nordeste, que tem 38,6%, enquanto, no Sudeste, foi de 10,6% (IBGE, 2016). Esses dados são importantes para exemplificar como a população da região Sudeste do país já é privilegiada.

vale a pena que os museus considerem a disponibilização de outras formas de expressão para seus visitantes.

Em alguns comentários também foi possível perceber que havia referências às visitas escolares, um dado importante, a considerar a discussão “o público que escreve é agendado ou não?”. Tivemos informações, na CC, que alguns grupos agendados escreviam nos livros, mas a instituição percebeu que era inviável pela pouca disponibilidade de tempo da escola. Foram 63 registros que percebemos serem de público agendado, que geralmente se referiam a grupos escolares, como

Nós somos de uma creche, situada no morro do Cantagalo onde o nome da rua chama-se Candido Portinari. Viemos visitar a obra porque ano que vem iremos trabalhar sobre esse grande pintor. Obrigado pela recepção (CC / nov. 2017).

Por fim, entre todos os registros, identificamos a presença de seis comentários que citam a família, inclusive são casos em que há assinatura de forma conjunta. Embora o número de casos referidos seja bem pequeno, mostra a presença desses grupos nos espaços e nos livros, como

Parabéns à equipe do museu, Parabéns aos instrutores, Espera (sic) mais deste lugar, falta agua para beber para o público e ar condicionado, este lugar está muito abafado meu Deus. Espero eu, que estive aqui com meus 2 filhos de 4 e 8 anos. Melhorar mais o público. Ficar (sic) sem agua no lugar como este é um absurdo. A direção (MCV / jan. 2011).

Entre os registros, 50 são assinados de forma conjunta por nomes considerados masculino e feminino. Os nomes masculinos representaram 297 registros, com apenas um ou mais nomes. A grande maioria foi de nomes femininos, 563 registros entre mulheres sozinhas e que assinaram com outras, o que representa uma força grande do público feminino, como também demonstrado pelo estudo longitudinal de público – nos anos de 2005, 2009, 2013 – em cinco instituições museológicas de ciências do Rio de Janeiro, realizado por Mano e colaboradores (2017).

4.2. Meios de diálogo: o que escrevem e como?

Algumas assinaturas têm a qualidade literária de um telefonema bêbado, enquanto outras contêm eloquência digna do Prêmio Nobel da Paz⁵⁹ (MORRIS, 2011, p. 243, tradução nossa)

Como detalhado no capítulo de metodologia, na primeira exploração dos dados, baseados no referencial teórico de Magliacani, Madeo e Cerchiello (2018), tais autoras organizaram os dados coletados em um museu italiano, entre “**pré-ativo**”, “**ativo**” e “**proativo**”.

Nos registros considerados como **pré-ativos**, observamos que existem aqueles que, apesar de não apresentarem questões específicas sobre a experiência, estão marcando o seu lugar de fala e registrando seu espaço nos cadernos de comentários. Fato este que atribuímos à ausência desse meio de expressão nos espaços culturais. Consideramos, então, 85 comentários como pré-ativos, sendo 80 da Casa da Ciência e cinco do Museu. Como exemplo, podemos destacar: “*O meu nome é Yuri, Paulo*” (CC / mar. 2012) e “*Primeiramente fora todos os golpistas*” (CC / nov. 2016), a qual é uma manifestação política que dialoga diretamente com o período e o contexto nacional em que o país estava inserido.

Alguns comentários, dentre os pré-ativos, são caracterizados por Morris (2011, p. 244, tradução nossa) como uma “tentação de deixar um tiro de despedida ressentido na porta de saída do museu torna alguns comentários do livro de visitas [...] imaturos⁶⁰”. Com essas características temos poucos exemplos, contudo, não podemos deixar de mencionar o seguinte: “*Vim só p cumprir carga horária hihi*” (MCV / 2014). Afinal, este exemplo de comentário também demonstra outras formas, menos recorrente, de usos dos cadernos por parte dos visitantes.

Foram considerados como **ativos** 1.268 comentários, sendo 1.145 da Casa da Ciência e 123 do Museu Ciência e Vida. Nessa categorização se encaixam aqueles que falam sobre a experiência e questões como exposição, coleções e outros sem sugestões, como: “*Gostaria de parabenizar-lhes pela bela iniciativa, o*

⁵⁹ “Some signatures have the literary quality of a drunken phone call, while others contain eloquence worthy of the Nobel Peace Prize.”

⁶⁰ “This temptation to leave a resentful parting shot at the museum exit door renders some guestbook comments [...] immature.”

local muito agradável, as pessoas que explicam possuem grande talento e paciência, enfim, um excelente programa para uma faixa etária bem abrangente!” (CC / sem data) e *“Amamos o espaço, os profissionais são nota 1000, as crianças interagiram e pediram bis. Parabéns a equipe”* (MCV / mar. 2017) – ambos considerados como positivos. Há ainda aqueles ativos apontados como negativos, por exemplo, *“Isto é uma vergonha Secretaria só fora”* (MCV / out. 2015) e *“Muito ruim”* (CC / mar. 2012).

Consideramos 243 comentários como **proativos**, sendo 150 do Museu Ciência e Vida (mesmo esse tendo menos da metade de comentários, 273 no total) e 93 da Casa da Ciência (com o total de 1.238). Essa categoria é de comentários que, além de falar da experiência, dão sugestões ou reivindicações para as instituições:

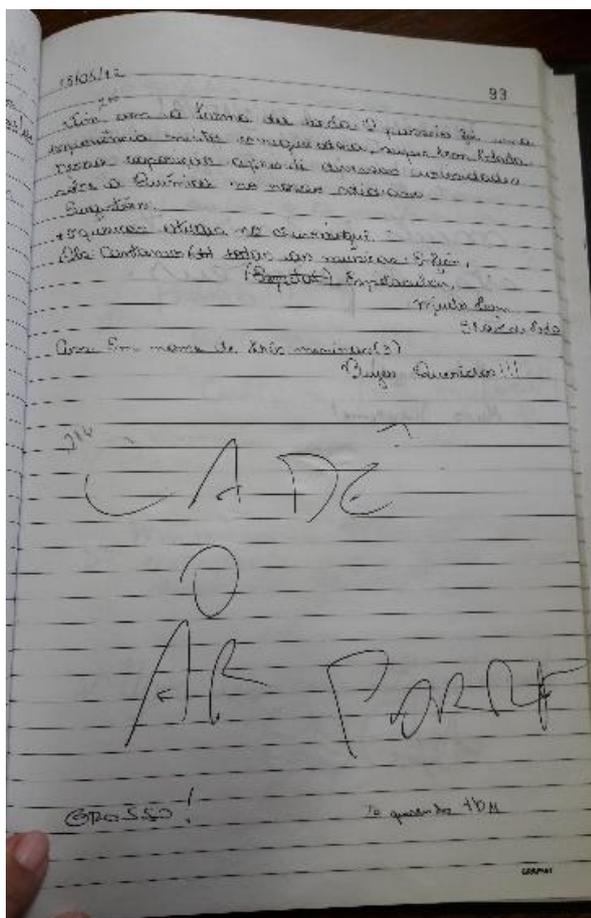
Reivindico ar condicionado nesse atrativo turístico já que no Rio de Janeiro o Museu de Ciências tem ar e é bem visitado tanto por moradores do Rio como de turistas estrangeiros visto que é bem divulgado pelas agências de viagens com seus pacotes. Espero que essa atração seja também visitada por turistas como eu (MCV / jan. 2011).

Coffee explica que “os autores dos comentários estão cientes de que estão entrando em um diálogo que não é completamente revelado a eles, mas estão certos de que estão entrando em um diálogo”⁶¹ (2013, p. 166, tradução nossa). Nesse sentido, o autor indica que “Os comentários dos visitantes são comentários para outra pessoa; eles não são exercício de terapia por escrito”⁶² (2013, p. 165, tradução nossa). Assim, os públicos, além de buscarem estabelecer uma comunicação explicitamente direcionada para as instituições [exemplo: *“Sugiro ao Museu Ciência e Vida que possa colocar ar-condicionado, pois se acumula um calor terrível. Obrigada!”* (MCV / sem data)], também realizam um diálogo com outros públicos que já escreveram no caderno. Por exemplo, alguns comentários são incentivados a se tornarem ‘ativos’ e ‘proativos’ (MAGLIACANI; MADEO; CERCHIELLO, 2018; ROSS, 2017), como alguns diálogos: *“Cadê o ar porra”*, em seguida *“Grosso”* e depois, *“To querendo tbm”* (CC / abr. 2012), como é possível visualizar, a seguir.

⁶¹ “the authors of comments are aware that they are entering into a dialogue that is not completely revealed to them, but they are certain that they are entering into a dialogue.”

⁶² “Visitor comments are comments to someone else; they are not an exercise in writing therapy.”

Imagem 25 - Exemplo de diálogo entre as pessoas que comentaram.



Fonte: Acervo da Casa da Ciência / UFRJ. Foto da autora.

Encontramos também outros comentários que demonstram que a pessoa, antes de escrever, já havia lido não somente o anterior, mas, além disso, outros registros prévios do livro:

Gostaria de reforçar a observação já feita por muitos visitantes. Todo o museu está repleto de mosquitos, mas principalmente o planetário. Devemos ter muito cuidado pois a Dengue está aí. Obrigada pela atenção” (MCV / mai. 2011).

Nesse trecho, há uma explícita demonstração de que a visitante buscou um diálogo e um entendimento do que foi registrado por visitantes anteriores. Ela referencia esses outros comentários em sua argumentação, como uma forma de pautar que sua reclamação não é apenas por uma causa individual, mas coletiva.

Coffee (2013) ainda argumenta sobre a bagagem dos públicos quando chegam nos espaços e registram seus comentários, ou seja, eles não guardam suas identidades no guarda-volumes junto com as mochilas. Para o autor, “Os livros de comentários são de fato livres e abertos, mas o mais importante são os eventos dialógicos em si mesmos”⁶³ (2013, p. 165, tradução nossa). Comentários como os apresentados também reforçam que instituições museológicas de ciências são lugares de contínuo diálogo, sejam antes, durante ou depois da visita, como aponta Coffee:

os museus são, portanto, locais de discussão, tanto abertos, quanto clandestinos. A discussão ocorre nas galerias - e horas, dias e anos depois, em locais distantes dos pontos de provocação inicial⁶⁴ (COFFEE, 2013, p. 163, tradução nossa).

Nessa perspectiva, Wagensberg (2005) também destacava que esses não só são espaços de discussão, mas de questionamentos. A visita deve suscitar curiosidade, instigar uma continuidade, sendo, em alguns casos, o início do aprendizado (como vamos explorar mais na categoria ‘Ciência e Aprendizagem’). No que diz respeito à natureza e ao estilo dos comentários, Ina Ross (2017) coloca que o público

usa uma ou duas frases, às vezes apenas algumas palavras para expressar seu entusiasmo, aprovação e alegria. Textos mais longos, em contraste, geralmente seguem um padrão definido: começando com elogios e levando a críticas ou sugestões⁶⁵ (2017, p. 104, tradução nossa).

Esse começo com elogios e depois as possíveis críticas são exatamente a maior parte dos comentários mais longos da Casa. No nosso banco de dados, por outro lado, temos alguns exemplos de comentários bem curtos de apenas uma palavra como ‘legal’ e ‘maneiro’. Podemos perceber que, quando algumas pessoas

⁶³ “Comment books are indeed free-form and open-ended, but most importantly they are dialogical events in themselves.”

⁶⁴ “museums are, therefore, sites of discussion, both open and clandestine. Discussion takes place in the galleries and hours, days, and years later, in locations far removed from the points of initial provocation.”

⁶⁵ “use one or two sentences, sometimes just a couple of words to express their enthusiasm, approval and joy. Longer texts, in contrast, usually follow a defined pattern: starting with compliments and leading up to criticism or suggestions.”

comentam apenas uma palavra ou frases curtas, muitos seguem esse padrão, inclusive podem até repetir, como uma sequência de quatro ‘*amei*’ após um ‘*gostei*’ e antes de um ‘*adorei*’. Por outro lado, outros já quebram essa sequência curta e escrevem mais, como no exemplo que segue:

Parabéns ao Museu Ciência e Vida pelo trabalho. Gostaria de sugerir que a Curadoria responsável pela exposição do Esporte (acelere-se) coloque legendas com o nome dos atletas expostos nos banners da entrada. O com a camisa Brasil, por exemplo, não tem nome. O uso de legendas, mesmo de fotos tiradas da internet é obrigatório em espaços educativos. (MCV / out. 2015).

Esse comentário, por ser mais longo, abrange várias questões como equipe, curadoria e exposição. Outro ponto a ser observado é seguinte: enquanto na pesquisa de Ross há muitos comentários sem declarações pessoais, com muitas observações na terceira pessoa, como “deve”, “há uma necessidade”, “uma pequena sugestão”, “aconselhar” ou como um pedido direto: “por favor, faça...”⁶⁶ (2017, p. 104, tradução nossa), na presente pesquisa encontramos falas diretas e até em terceira pessoa, mas também muitos comentários, como o último exemplo, em primeira pessoa. Mais que isso, os visitantes citam experiências pessoais como “*Trabalhei na primeira montagem da exposição “descubra e divirta-se” em maio de 1998*” (CC / mai. 2016), comentário que também revela o papel do museu como lugar de realização de estágios e formação (CARVALHO ADILSON, 2018).

Como também percebemos, “Alguns dos comentários [...] são estilizados, como se representassem coletivos maiores com interesses, problemas ou identidades compartilhadas”⁶⁷ (ROSS, 2017, p. 104, tradução nossa). Compreendemos uma preocupação do coletivo em diversos comentários de categorias como ‘Infraestrutura’, no que diz respeito à falta de ar condicionado nas duas instituições, que afetava não só os públicos, mas também os funcionários. Isso se dá também na categoria ‘Papel dos espaços museológicos na sociedade’, e em comentários de ‘Ciência e aprendizagem’, especificamente falando de crianças, como “*A exposição é muito interessante. As crianças aprendem melhor quando se mistura brincadeira*

⁶⁶ “one should/must’, ‘there is a need’, ‘one little suggestion’, ‘advise’ or as a direct request: ‘please do...’”

⁶⁷ “Some of the comments, [...] are stylized, as though they represent larger collectives with shared interests, problems or identities.”

com física. O mediador [nome] nos orientou muito bem em cada experimento” (CC / dez. 2016).

Percebemos menções de experiência anterior, expectativa de retorno e intenção de divulgar para amigos e família; atividades extras. São escritos importantes que representam a vontade de retornar ao local e, também, de divulgá-lo. Sobre visitantes que disseram que voltariam ou que demonstraram a intenção: *“Parabéns pelo trabalho, adorei! Nota: 10 e quero voltar. Beijos”* (CC / 2012). Outro comentário que se destaca é sobre público efetivo, que frequenta a instituição

Obs: o piso do 4º andar, está com defeito, alguns azulejos estão soltos; podem causar graves acidentes, então peço por favor; uma atenção especial. Agradeço a atenção em ler minha sugestão. Atenciosamente [nome da pessoa que escreveu] (sempre estou com minha filha aqui; vendo as exposições e aprendendo um pouco mais (MCV / dez. 2014).

Muitos consideram importante retornar com mais tempo, com a família, escola, bem como indicar para outras pessoas *“excelente!!! Fantástico!!! Estive hoje com o meu filho p/ trabalho de escola, mas trarei minha família toda e contarei p/ meus amigos. Muito Máximo! Amei!”* (CC / mar. 2012). Sobre a expectativa de retorno, as autoras Reich e Kollmann, apontam o seguinte:

Para monitorar melhor como as condições do Museu afetam as percepções dos visitantes sobre a qualidade geral de sua experiência e sua subsequente disposição de retornar ou recomendar [...], o Museu deve desenvolver um sistema que se baseie mais nos comentários⁶⁸ (2008, p. 3, tradução nossa).

Os visitantes também mencionam as atividades extras, quanto à necessidade de mais tempo e maior diversidade de dias: *“Gostaríamos que houvesse mais exposições como essas e que houvesse também oficinas todos os dias”* (CC / mai. 2012). Esse comentário expressa uma demanda externa importante para as instituições e demonstra a importância política de solicitações que encontramos nos comentários. Outros escritos mencionam outras atividades:

⁶⁸ “To better monitor how conditions in the Museum impact visitors’ perceptions of the overall quality of their experience and their subsequent willingness to return or recommend [...], the Museum should develop a system that relies more on comments”

Colônia de férias ótima! Oficinas superatrativas! Só ficou faltando o planetário ser digital. Já tive a oportunidade de visitar em outro momento e a diferença é grande, mas o trabalho das planetaristas continua ótimo. Parabéns a todos! (MCV / jan. 2018).

Além desse comentário acima citar as atividades, também evidencia que a pessoa já visitou o espaço em outros momentos e que conhece o bom trabalho dos planetaristas. Para finalizar, colocamos um comentário que fala de uma atividade muito interessante, e que não é tão conhecida, a contação de histórias: “*Adoramos a exposição e a oficina de contação de história! Parabéns*” (CC / jul. 2017).

4.3. Categorização e Análise dos Comentários Ativos e Proativos

Como detalhamos anteriormente, a partir do conteúdo dos 1.512 comentários classificados como ativos e proativos, dos dois espaços, criamos categorias de análise a fim de entender e nos aprofundarmos nos registros de visitantes. Assim, a seguir, exploramos, individualmente, as particularidades das sete categorias criadas pelas pesquisadoras, apresentadas por ordem alfabética: 1) Acessibilidade; 2) Afetividade; 3) Ciência e aprendizagem; 4) Equipe; 5) Exposição; 6) Infraestrutura; 7) Papel dos espaços museológicos na sociedade.

Apesar da quantificação não ser nossa principal questão nesta análise, mas sim o texto e seu significado no contexto em que foi estudado, como já destacado no capítulo de metodologia, apresentamos (para fins de contextualização geral dos nossos dados) a tabela 8, que indica as ocorrências de cada uma dessas categorias em cada uma das instituições.

Tabela 8 - Número de Comentários por Categoria*

Categorias (N=7)	CC	MCV	Total
Acessibilidade	15	18	33
Afetividade	727	82	809
Ciência e aprendizagem	297	33	330
Equipe	416	89	505
Exposição	382	59	441
Infraestrutura	141	138	279
Papel dos espaços museológicos na sociedade	11	5	16

Fonte: Acervos da Casa da Ciência / UFRJ e Museu Ciência e Vida / Fundação Cecierj. Tabela elaborada pela autora.

*Mais de uma categoria pode ser identificada em um mesmo comentário.

Podemos observar, a partir dessa tabela, que o maior número de comentários por categoria provém da Casa, se comparado ao Museu, evidentemente, devido à diferença no total de comentários, 1.238 da CC e 273 do MCV. No entanto, nas categorias “Acessibilidade”, “Infraestrutura” e “Papel dos espaços museológicos na sociedade” os números se aproximam. A partir disso, podemos inferir que eles são temas essencialmente caros para os públicos do Museu.

Adicionado às nossas análises e interpretações dos comentários, trazemos referências e exemplos presentes na literatura a fim de embasar a nossa reflexão. Vale destacar que as categorias não são excludentes e fechadas, ou seja, um mesmo comentário pode estar em mais de uma categoria, tendo em vista a complexidade da comunicação humana, que pode abranger em uma mesma unidade comunicativa diversos assuntos e temáticas. Somado a isso, destacamos, assim como Reich e Kollmann (2008, p. 5, tradução nossa): “É importante notar que esses dados não podem ser suficientemente quantificados para nos permitir extrapolar para porcentagens que possam refletir a prevalência dessas preocupações para a maior população de visitantes de museus”⁶⁹.

⁶⁹ “It is important to note that these data cannot be sufficiently quantified as to allow us to extrapolate to percentages that might reflect the prevalence of these concerns for the larger museum visitor population.”

4.3.1. Acessibilidade⁷⁰

O acesso à vida cultural, de acordo com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, é direito de todas as pessoas (ONU, 1948); logo, é dever dos espaços públicos. Nessa categoria, obtivemos 33 comentários, sendo 18 do Museu e 15 da Casa. Nesse viés, evidenciamos um equilíbrio no número de comentários sobre o tema, mesmo que a Casa tenha mais que o dobro de dados totais. Os comentários são, na maioria das vezes, para cobrar maior acessibilidade e permanência nos espaços culturais, embora façam também elogios. Esse tema se tornou categoria por esses escritos chamarem a atenção logo na primeira exploração dos dados.

Os comentários considerados para esta pesquisa foram escritos em todo o período da análise. São 21 comentários com data, seja colocada pelos públicos, seja entendida através das exposições (no caso da Casa da Ciência, que tem um livro por mostra). Desses, o ano de 2012 teve maior número, seis comentários. Os anos de 2013 e 2015 a 2017 apresentaram menor número, dois comentários em cada ano.

Para esta análise, foram consideradas as várias questões envolvidas ao acesso, à inclusão e à permanência de visitante. Assim, versam sobre os tipos de acessibilidade: física – que concerne ao espaço como o prédio geral, banheiro, bebedouro, auditório; comunicacional – com relação à divulgação e aos aspectos de comunicação dentro do espaço, como os textos expositivos; atitudinal – ações humanas, diárias que contribuam para maior inclusão partindo de todas as pessoas que trabalham na instituição em uma melhor comunicação (AIDAR, 2002; SARRAF, 2008; PASSOS DOS SANTOS, 2016).

Referente à acessibilidade física, existem alguns comentários que dialogam especialmente com a categoria “Infraestrutura”. No escrito a seguir, por exemplo, há a sugestão da disponibilização de um automóvel:

Adorei a exposição! Trouxe meu irmão que é cadeirante e por isso estou fazendo a sugestão de disponibilizar 1 mega (sic) de automóvel para esse tipo de visitante. Facilitaria muito o acesso ao museu (CC / 2018).

⁷⁰ Os dados parciais dessa categoria foram apresentados no ‘VI Encontro Nacional de Acessibilidade Cultural’, em 2018.

É importante acentuar que as cidades não são acessíveis, sendo muitas as barreiras para se chegar ao museu, especialmente para visitantes que não possuem veículo próprio. Essa dificuldade abrange não só as pessoas com deficiência física, mas também outros públicos que têm renda menor para arcar com o transporte. Ademais, muitas dessas pessoas moram longe e, para elas, eventualmente, sair de casa pode ser até perigoso, em função da violência urbana. Também é relevante mencionar a importância da autonomia: não basta a pessoa chegar ao museu, ela precisa permanecer no mesmo, podendo realizar a visita sozinha.

Nesse contexto, outros visitantes solicitam que um transporte seja realizado para o público escolar, de maneira mais efetiva: “*Excelente trabalho. No entanto seria importante a visitação as escolas, particularmente, municipais tendo em vista a dificuldade de transporte dos alunos*” (CC / nov. 2016). Esse comentário é muito importante por tocar em uma questão também recorrente nesses espaços fixos e que muitas pessoas são impossibilitadas de conhecer, por diversos motivos, como mobilidade, falta de condições financeiras, dentre outros. Para minimizar essa questão, as instituições podem pensar em ações extramuros, por meio das quais as coleções, exposições, atividades e outras possibilidades vão além dos muros do espaço museológico (SANTANA, 2011) e em processos de itinerância específicos de coleções científicas, como aqueles estudados por Norberto Rocha (2018).

No que concerne às acessibilidades comunicacional e atitudinal, existem alguns registros sobre o processo de divulgação dos museus para visitantes – que é o primeiro passo para que qualquer pessoa saiba da existência daquele espaço, sem ter que passar por ele: “*Excelente exposição! Digna de país de primeiro mundo. Alto valor científico! Sugestão: Maior ampliação na divulgação em redes sociais (Twitter, Instagram, Facebook, etc). #nota10*” (CC / jul. 2017). A necessidade de maior difusão do que acontece é uma questão que muitas instituições museológicas compartilham. A Casa e o MCV têm redes sociais como *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* e sites, mas, muitas vezes, tais recursos não estão atualizados, como sinaliza outra pessoa: “*O site do museu está desatualizado, está com a programação do mês de maio ainda. Obrigada*” (MCV – jun. 2015). Embora o comentário seja de 2015, sabemos que a sobrecarga dos profissionais que trabalham em centros culturais é sempre atual, o que dificulta uma atualização contínua das redes sociais.

Outro ponto importante que os comentários abordam na questão comunicacional, principalmente no Museu, é a falta de sinalização. Ausência de fachadas e painéis indicando que é um museu, que a entrada é gratuita, o horário de funcionamento, atividades, e outras informações são essenciais para atrair o público. Essa questão é mais relevante no MCV, por ele estar em um prédio que antes era um fórum. O que também não se apresenta nos comentários da CC, que tem uma placa com os dizeres: “Confira a nossa programação! Entrada Franca” e ao lado: “Entre que a Ciência é sua! Conheça a Casa da Ciência da UFRJ Explore Descubra Question”. Interessante observar que a pessoa que fez o comentário colocado abaixo, deu exemplos para que o Museu possa se inspirar para melhorar a sinalização.

Gostaria de sugerir painéis externos na fachada do prédio com o conteúdo das exposições. Para entender melhor observe os modelos do CCBB, Casa França-Brasil e Espaço Cultural dos Correios. Creio que assim irá quebrar-se o encanto e o Museu atrairá mais a população local. (MCV / jun. 2014)

Um ponto que merece destaque no comentário acima é a existência de barreiras invisíveis, subjacentes ao fragmento ‘quebrar-se o encanto e o Museu atrairá mais a população’; a pessoa tem consciência que a instituição museal tem um conceito de sacralização arraigado, e que é preciso maior divulgação desses espaço, uma divulgação que convide as pessoas, para que elas tenham vontade de visitar. Outro comentário que exemplifica essa abordagem:

Olá, viemos pela primeira vez e gostamos bastante. Porém preciso observar que a exposição LUZ possui vocabulário um tanto quanto inadequado - técnico demais - visto as variadas idades e a complexidade do tema. Abraços (MCV / jul. 2015)

Também sobre a acessibilidade comunicacional, trazemos um registro de sugestão do que ainda falta às instituições, por exemplo, um intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras): “Sugiro ter um intérprete de LIBRAS p/ ajudar aos surdos nas exposições” (MCV / jul. 2014). Destacamos que a presença de um profissional que saiba a língua é essencial para instituições que estão abertas ao público. Até o presente momento, não são muitas pessoas habilitadas para se comunicar em LIBRAS, embora ela seja língua oficial do Brasil desde 2002 (Lei nº 10.436).

Soma-se a isso o fato de que a referida língua ainda não é aprendida nas escolas e universidades de forma significativa. Além disso, Carletti e Massarani (2015) destacam que, apesar dos esforços, a maioria das instituições museológicas de ciências não oferecem preparo para que os mediadores recebam públicos com deficiência. O comentário, a seguir, destaca-se por fazer uma solicitação para a inclusão dos públicos com deficiência auditiva no Museu, por essa pessoa não ter conseguido fazer a visita completamente. Mesmo assim, reconhece que há alguma acessibilidade física no local e parabeniza o espaço por isso.

Sou deficiente auditiva e não pude acompanhar a visita ao Planetário, uma vez que no escuro, não há como realizar a leitura labial sugiro a instalação de mecanismos de reprodução da fala do guia individuais, como pontos de escuta Parabéns pela acessibilidade aos cadeirantes (MCV / jun. 2014).

Outros comentários solicitam recursos de acessibilidade de maneira mais direta, por exemplo, pedindo a implementação de “*Audiodescrição e textos em braille*” (MCV / sem data). Os escritos diversos reforçam a necessidade de maior acessibilidade e permanência para todas as pessoas, sem exceção. E, pensando em integração, nos referimos também à questão atitudinal e comunicacional.

Tarde maravilhosa, de muito aprendizado em família orientado pela [nome da mediadora] que ensinou numa linguagem acessível a esse menino de 6 anos mantendo a atenção e o entusiasmo dela durante toda a exposição. Muito obrigado! Voltaremos! (CC / dez. 2016).

Dessa maneira, os públicos expressam seu reconhecimento da importante ação da equipe da Casa da Ciência em promover verdadeiramente a inclusão de uma diversidade de público no espaço, independentemente de este possuir declaradamente algum tipo de deficiência ou simplesmente ter uma idade diferente da maioria do grupo, assim como altura, nível de compreensão e outras especificidades. Destarte, a acessibilidade favorece quaisquer tipos de público, seja ele singular em idade, em escolaridade e/ou em outras necessidades que podem ser demandadas.

Outro comentário também se refere à questão atitudinal, porém, dessa vez, em uma visão negativa, que pode afastar a visitante do espaço: “*Não gostei da*

recepção, minha filha ficou na porta, não sabia como abrir e as funcionárias da recepção tanto não ajudaram quanto zombaram” (MCV / 2011). Ainda que tenhamos visualizado alguns comentários negativos, temos aqueles que reconhecem o esforço da instituição pela tentativa de promover a acessibilidade e a parabeniza por isso.

Parabéns a todos por esse projeto tão importante e motivador, que valoriza a acessibilidade e propicia aos portadores de necessidades especiais estar participando e interagindo c/ o mundo de uma forma tão significativa (CC / mai. 2012)

Cabe destacar que participar e interagir com a sociedade é uma função mínima dos equipamentos públicos, estando previsto na Lei Brasileira de Inclusão (Nº 13.146, de junho de 2015). Reconhecemos os esforços de quem trabalha nos espaços, mas também salientamos o descaso do poder público em prover subsídios, recursos e políticas públicas para que, de fato, essas instituições possam se instrumentalizar e se estruturar para receber, acolher e promover a fruição das pessoas com deficiência. Lugares que oferecem maior acesso e permanência não merecem parabéns, mas sim políticas públicas para contínua qualificação do trabalho efetivo junto ao povo!

Sabemos que ainda existe o desafio de implementar estratégias de acessibilidade em espaços científico-culturais, como evidenciado em produções da área. Como exemplo, citamos o ‘Guia de Museus e Centros de Ciência Acessíveis da América Latina e do Caribe’ (NORBERTO ROCHA et al., 2017a) e o texto “Accesibilidad en museos, espacios científico-culturales y acciones de divulgación científica en Brasil” (NORBERTO ROCHA et al., 2017b). A Casa chegou a fazer parcerias com instituições para maior acesso e permanência as suas exposições, inclusive foi realizada uma exposição intitulada “Cidade Acessível”⁷¹, abordando especialmente questões sobre a inclusão social das pessoas com deficiência, que contou com material de divulgação em braile, como é possível observar a seguir.

⁷¹ Essa exposição obteve comentários e está dentro do recorte temporal da pesquisa. Contudo, os dados não foram incluídos na presente pesquisa porque a pesquisadora só teve acesso ao material quando a análise já estava em processo de finalização. Esses dados serão analisados em estudos futuros. A mostra também foi montada no Museu da Vida/Fiocruz-RJ e aberta ao público em março de 2019.

4.3.2. Afetividade

Os comentários identificados como sendo de afetividade somam 809, sendo a categoria com mais ocorrências identificadas neste estudo, tendo em vista o que foi mencionado no primeiro capítulo sobre a relevância dos fatores afetivos e emotivos para a experiência dos públicos. Durante a nossa análise, por um lado, foi possível identificar sinais de sentimentos negativos com relação à experiência museal, como exclusão por parte da instituição, indignação, tédio, esgotamento, desânimo, decepção e raiva. Por outro, também encontramos evidências de sentimentos positivos quanto à visita, por exemplo: euforia, plenitude, serenidade, surpresa, enriquecimento, estimulação, confiança, hospitalidade e civilidade (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014). Sob perspectiva semelhante, Magliacani, Madeo e Cerchiello realizaram a pesquisa sobre livros de visita baseados no sentimento, considerando que são meios de diálogo, e apontam que, para elas, “Análise de sentimento se refere à tarefa de um rótulo ou uma pontuação relatando o humor positivo, negativo ou neutro associado a um texto”⁷² (2018, p. 471)

Alguns comentários nessa categoria que indicam, em algum nível, sentimentos de negatividade com relação à visita aos museus também foram elencados em outras categorias, como aqueles que se expressaram sobre a falta de inclusão e permanência, falta de água e atendimento desrespeitoso (abordados nas categorias de “Acessibilidade”, “Infraestrutura” e “Equipe”, respectivamente). Interessante notar que os comentários que demonstram sentimentos negativos, na maioria das vezes, vêm acompanhados de justificativas, manifestações de expectativas frustradas e/ou questões que se encaixam em outras categorias, o que reforça como a experiência é influenciada por um conjunto de fatores (da própria instituição e externos, bem como os de contexto sociocultural do visitante) que se somam e culminam em sentimentos, emoções e afetividade. Há ainda comentários negativos que expressam sentimento de indignação, listando pontualmente seis tópicos que marcaram a visita:

Que horror! 1 Público alvo mal definido 2 Forma e conteúdo divergentes quanto as registro (sic) (nível educacional) e idade que se destinam 3 Equívoco de conteúdo e ideológico grave 4 Falta de conteúdo operacional relacionado com o público: destina-se a consumidores e não a cidadãos

⁷² “Sentiment analysis refers to the assignment of a label or a score reporting the positive, negative or neutral mood associated to a text.”

ou a participantes do econômico que move a química 5 constrangedor 6 a cidade, ex capital o brasil não tem nenhuma outra opção do gênero a casa está vazia! que triste! (CC / jun. 2012)

Um exemplo de comentário que demonstra tédio: “*Achei um pouco monótono e eu fiquei com sono queria sugerir que tivesse mais interatividade. A exposição estava muito quente, poderia ter ar condicionado*” (CC / abr. 2012). Ademais, também há comentários evidenciando a decepção devido à quantidade de equipamento em manutenção:

Estive aqui para agendar uma visita de 6 para o dia 13/12 e fiquei impressionada e triste com a quantidade de equipamento em manutenção. Lamentável isso, pois os estudantes não terão a experiência completa (CC / dez. 2016).

A pesquisa das autoras Reich e Kollmann (2008) teve dois momentos: (1) coleta de dados a partir dos livros de comentários e (2) entrevistas com os públicos. Foram encontradas mais opiniões consideradas negativas nos livros de comentários, enquanto nas entrevistas foram mais opiniões positivas. Essa diferença fez com que as autoras interpretassem que os livros oferecem maior sensação de liberdade para as mais variadas opiniões, já que a intervenção foi realizada junto às pesquisadoras. Concordamos com elas, no sentido de os livros ofertarem maior liberdade para a expressão de opiniões, embora sejam muitos os comentários positivos, na presente pesquisa, o que Magliacani; Madeo; Cerchiello (2018) interpretam como a relação entre a experiência positiva e a disponibilidade de escrever no livro. Contudo, dependendo da experiência negativa que o visitante teve, somado ao fato do espaço ter livro de comentário, podemos ter também um “gatilho” para esse registro. Afora isso, alguns cadernos também são chamados de livros de ‘críticas/ reclamações/ sugestões’, o que abre mais espaço para comentários e expressão de sentimentos negativos. Apesar disso, em nossa análise, os registros de sentimentos positivos contam com maior representatividade, e referenciam enriquecimento, euforia, felicidade, diversão, acolhimento e hospitalidade, como no comentário a seguir:

Adorei a exposição! Tô muito feliz de estar aqui, tá maravilhosa Amei demais, fui atendida pelo mediador [nome] e foi muito bem atendido! Sucesso para ele e toda felicidade Ele sabe atender e isso gera qualidade e satisfação em qualquer pessoa. Sucesso para a exposição e obrigada por me lembrarem os tempos em que era mediadora na exposição "Descubra e Divirta-se". Com amor (CC / ago. 2017)

Aspectos como plenitude [*"Muito extremamente maravilhoso!"* (CC / dez. 2016)]; surpresa [*"Eu achei muito legal, divertido e diferente e me surpreendeu"* (CC / jul. 2018)]; estimulação e curiosidade [*"Foi misturado e gera curiosidade Parabéns pela iniciativa"* (CC / mai. 2012)]; hospitalidade quando se referem aos atendimentos [*"Estivemos aqui e fomos muito bem recebidos e a explicação da monitora [nome] foi excelente. Estão de parabéns"* (MCV / mai. 2012)] também foram identificados, o que expressa uma gama bastante diversificada de emoções positivas sobre as visitas.

Temos exemplos de relação afetiva acontecendo em contexto de visita familiar: *"Parabéns! Família gostou"* (CC / jun. 2012). O mesmo ocorre com comentários de agradecimento: *"Foi maravilhoso participar dessa exposição Muito obrigado pelo conhecimento transmitido"* (CC / jun. 2012). Muitos são os comentários de agradecimento, especialmente na Casa; e parte deles deixam claro a gratidão por esses espaços oportunizarem tais experiências.

Fiquei maravilhada, encantada com o Pintor, com o local, com a disposição dos quadros, com a temática abaixo dos quadros expostos e principalmente com a explanação do mediador Sr. [nome]. Muito Obrigada por essa oportunidade e o empenho de todos em trazer nossa cultura e nosso pintor para o público. (CC / 2017).

No momento que as pessoas visitam os espaços culturais, acontecem trocas de aprendizados, experiências e outras infinitas possibilidades de um passeio, perceptível em comentários como *"Gostei muito do passeio. E do tio e tia [...]"* (CC / set. 2016) e *"Meu divertiu bastante ainda bem"* (CC / mai. 2018). Esses escritos evidenciam que alguns visitantes percebem a visita como um passeio, especialmente no caso do primeiro comentário, que tem características da escrita por uma criança. E, como um espaço/momento de lazer, identificamos os sinais de diversão: "ainda bem", como colocou a outra pessoa.

4.3.3. Ciência e Aprendizagem

Na categoria “Ciência e Aprendizagem”, identificamos 330 comentários. Consideramos questões relacionadas à aprendizagem os sinais de enriquecimento, estimulação através da curiosidade (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014); divulgação científica; temáticas científicas. Sobre o aprendizado durante as visitas, Carvalho Adilson coloca que

são recorrentes [...] os relatos que reforçam, além da identificação dos visitantes com os elementos expostos, o papel do museu como instituição formadora, que produz pesquisa e promove a extensão e inovação, ao atender escolas da educação básica e superior, contribuindo para a formação de estudantes e professores (CARVALHO ADILSON, 2018, p. 94).

Nessa categoria, percebemos uma preocupação grande com as reações e, principalmente, com modos de aprender e de ensinar, para diversos públicos, com destaque para as crianças. Outros estudos sobre comentários também identificam preocupações no processo de aprendizagem, como Morris aponta: “observações cuidadosas, expressando preocupação com a nossa curva de aprendizagem humana”⁷⁴ (2011, p. 245). Assim, destacamos o comentário a seguir, por mencionar o ensino de química para crianças – público frequente de ambas as instituições.

Uma maneira superdivertida de ensinar a química para crianças, se eu fosse ensinada assim na época do ensino médio, com certeza nunca tivesse ficado de recuperação! Parabéns aos idealizadores do projeto; nota 1000 (CC / 2012).

Sobre essa preocupação com o aprendizado de crianças e, também, de classes mais populares, Koptcke aponta que esses grupos são muitas vezes percebidos “sob uma ótica de minoridade intelectual que se caracteriza pela menos-valia do seu capital simbólico” (2005, p. 202). Também tivemos exemplos de comentários sobre aprendizagem, de modo mais geral, como “*Eu amei a exposição! Achei muito legal e aprendi várias coisas!*” (CC / sem data) e “*Muito boa a experiência, aprendi bastante!*” (MCV / 2016), inclusive comentários em espanhol “*Una exposición muy bonita. Una vía saluda que mediante el juego, se aprende...*” (CC / ago. 2016).

⁷⁴ “thoughtful remarks, expressing concern for our human learning curve.”

Sobre a relação com a escola, alguns comentários relembram disciplinas específicas, a partir do tema da exposição: *“Adorei! Foi muito bom lembra o que estudei na escola. Física é o máximo!”* (CC / 2018). É relevante, pois, refletir em que medida os públicos realmente aprendem durante as visitas que duram, em média, de uma a duas horas (MANO et al., 2017). Esse contexto de aprendizado sinalizado pelos visitantes tem relação com a escola, com conteúdos que estão sendo estudados nos ambientes escolares, como se as instituições fossem um complemento, e não é (ou, pelo menos, não deveria ser). Por isso a importância da desescolarização dos museus sinalizada por Lopes (1991), já mencionada.

Também surgiram alguns comentários que evidenciam uma diferença que a visita faz no cotidiano das pessoas: *“Parabênizo as experiências expostas! Nos forneceu conhecimentos para nosso dia a dia. Meu agradecimento a simpática e atenciosa equipe que tem explicado c/ experimento em (sic) paciência e profissionalismo. Abraços!”* (CC / jun. 2018). Essa presença foi observada no momento de elaborar a nuvem de palavras, ‘dia’ apareceu com representação relevante, a partir disso, voltamos para entender o contexto que essa palavra era usada nos comentários, e identificamos as relações que os públicos fizeram com as experiências da visita e sua rotina diária.

Poucos foram os comentários que mencionaram especificamente ‘Divulgação Científica’. Quando ocorreram, foi apontada de maneira geral, como em: *“Somos um centro universitário que desenvolve pesquisas em divulgação científica. Vocês estão de parabéns! Muito Gostaríamos (sic) de cooperar se desejarem. Parabéns pela cuidadosa e motivadora exposição!”* (CC / jul. 2017). Esse comentário evidencia que o visitante reconhece a exposição como uma ação de Divulgação Científica. No entanto, é facilmente identificável que esta é uma fala de público de um centro universitário especializado no tema, por isso a menção tão assertiva sobre a DC. Outros comentários não trouxeram especificamente o termo DC, mas falaram da difusão da ciência e do conhecimento para a sociedade, como seguem:

Parabéns pela iniciativa. Instigar a curiosidade e o interesse de nossos pequenos é o caminho p/ o desenvolvimento da Ciência e Pesquisa a exposição interativa está excelente!! (CC / mar. 2012).

4.3.4. Equipe

Na categoria “equipe” obtivemos 505 comentários, sendo o segundo maior número de ocorrências identificadas neste estudo. Dentre esses, foram muitos de elogios e alguns de críticas, menções diretas à equipe que recebe e outras aos funcionários dos museus de maneira geral. Algo que nos chamou atenção foi a diversidade de nomes dados para a pessoa que acompanha o visitante na exposição, o que fez com que ‘mediação’ se tornasse uma categoria, inicialmente. Contudo, durante a exploração dos dados, observamos que visitantes fizeram registros não somente sobre mediadores, mas também sobre outros funcionários. Por essa razão, optamos por categorizar esses comentários como ‘equipe’.

Sobre a diversidade de nomes que aparecem para mediadores, podemos identificar: ‘monitores’, ‘guias’, ‘colaboradores’, ‘explicadores’, ‘instrutores’, e outros mais peculiares como ‘dinamizadores’ [*“Exposição muito interessante com dinamizadores de grande simpatia e conhecimento. Pretendo voltar com (sic), com os meus alunos”* (CC / nov. 2017)], ‘intermediador’ [*“Gostaria de agradecer ao intermediador [nome] que com certeza contribuiu e muito para a minha obra”* (CC / nov. 2017)]. Curioso que esses nomes mais atípicos são da exposição ‘Portinari Arte e Meio Ambiente’, em que vários comentários demonstraram uma prática fiel do conceito de mediação.

Essa grande diferenciação de nomenclaturas, nesse número significativo de comentários, gera reflexões sobre a profissionalização das pessoas que exercem essas funções em museus de ciências, entre elas: esses profissionais identificam suas profissões quando se apresentam ao público? Que função é essa? Por que os públicos ainda atribuem diversos nomes a um mesmo profissional? Autores como Passos dos Santos (2016) e Carlétti e Massarani (2015) já apontavam, como resultado de suas pesquisas, as variadas formas de chamar tais profissionais.

Outros nomes foram usados, como ‘guia’ [*“Amamos a visita. Foi Massa!!! O museu é ótimo e enriquecedor. Obrigada. Obs. O guia [nome] foi 10”* (CC / set. 2016)], sendo que, logo após esse comentário, outro chamou o mesmo profissional de mediador [*“Adorei a exposição e a forma como o mediador [nome] nos apresentou cada experimento. Ele foi muito atencioso e paciente. Parabéns, [nome]! Sucesso para você!”* (CC / set. 2016)]. Encontramos também o termo ‘colaboradores’ [*“Boa tarde, sugiro que haja mais explicações, mais capacitação dos profissionais*

não pois que o Museu possa atrair a todos (sic). Treinamento dos colaboradores para receber o público” (MCV / abr. 2015)]; ‘monitoria’ [“Gostei muito da monitoria, foi muito simpática e atenciosa, porém na recepção falta respeito para com os visitantes” (MCV / 2011)] e ‘explicadores’:

Ótima exposição, as crianças saem com uma visão bem diferente de como são as coisas. Ótimos explicadores. Agora uma sugestão: ótimos jogos de ou (sic) dos elementos da tabela periódica e outro dos alimentos. Porque não disponibilizá-los para a própria exposição? Adorei!!! (CC / sem data).

Observamos nos dados que, em alguns casos, apesar de os visitantes não utilizarem uma nomenclatura específica para o mediador, eles citam o nome do profissional que os atendeu. Nesse aspecto, a exposição ‘Portinari: Arte e Meio Ambiente’ se destacou por demonstrar, pela escrita dos públicos, a mediação de fato acontecendo, como já mencionamos

Adorei esta exposição! As pinturas são lindas e as histórias nelas contidas mais ainda Ficou mais interessante com a colaboração da [nome da mediadora] Ela nos deu informação sobre tudo. Eu adorei as questões que ela me fazia. Parabéns a todos. Desde o início fomos muito bem atendidos. Parabéns a equipe por todo esse aprendizado e essa divulgação aberto a todos (CC / nov. 2017).

No comentário acima, podemos ver que a pessoa que escreveu não citou nenhuma nomenclatura específica, só falou o nome da mediadora, mas descreveu uma mediação. Tivemos informações que a CC entende essa função junto ao público, descrita nos comentários por tantos nomes, como mediação e reconhece a dificuldade de se realizar a visita mediada.

Ainda sobre essa função, a CC teve uma questão particular – os próprios mediadores fizeram uso do caderno de comentários para tecer críticas à quantidade e organização de suas escalas, o que acabou por afetar o acolhimento dos públicos, na visão deles: “Os mediadores estão sobre carregados por conta da falta de outros integrantes. Estamos em 4 e tem muito público espontâneo. Isso faz com que haja família sem o nosso auxílio” (CC / out. 2016). Esse ponto envolve algo importante de ser pontuado: a exposição das questões internas da instituição em um livro que é de acesso e uso do público. Embora seja significativo que visitantes

tenham a clareza das dificuldades enfrentadas diariamente em uma instituição cultural, vale ponderar que talvez não havia uma facilidade na comunicação dos mediadores com a gestão do museu, o que talvez tenha os levado a registrar seus sentimentos e assinaturas no livro destinado especialmente aos visitantes.

Sobre a dificuldade apontada pelos mediadores, é importante salientar (embora não tenhamos o quantitativo de público desses dias específicos) que a realidade dos museus do Rio de Janeiro é diferentemente privilegiada de muitas cidades brasileiras, inclusive de capitais, como Goiânia. Isso é perceptível pelo maior número de espaços científicos-culturais⁷⁵ e pela maior tutela pública, até mesmo municipal, como é o caso dos museus mais recentes, como o Museu de Arte do Rio (MAR). Ademais, há algumas questões comuns, a exemplo de falta verba e disposição de contratar mais pessoas para contato com visitantes, que envolvem questões como a área educativa ser subjugada nos espaços museológicos, o que acarreta falta de recursos para contratação de funcionários. Mesmo que estes se esforcem, as atividades educativas são cansativas, múltiplas e precisam ser praticadas em grupos.

A realidade é tão específica na cidade, em comparação com outros municípios, que existem comentários de pessoas que foram atendidas por mais de uma pessoa, mesmo sabendo que as exposições da Casa têm contextos muito diferentes um do outro, dependendo de recurso financeiro e humano disponível:

Maravilha a exposição, o auxílio dos mediadores [nomes dos mediadores] contribuiu para melhor atendimento e compreensão das obras. Parabéns a equipe da Casa da Ciência pela seleção de obras (as quais se perpetuaram em sua continuidade) (CC / nov. 2017).

Para finalizar, a questão da mediação é muito cara para instituições museológicas, por ser o contato humano mais próximo nas visitas; de acordo com Rodari e Merzagora, “são o único ‘artifício museológico’ realmente bidirecional e interativo” (2007, p. 10). Por sua importância, temos um comentário solicitando valorização e profissionalização de mediadores e divulgadores científicos “*Parabéns ao senhor*

⁷⁵ São 268 espaços, 119 no Rio de Janeiro, somente dessa tipologia. Perdendo apenas para São Paulo, de sua região. Os estados da região Sul são os únicos que superam o número de instituições. O Centro-Oeste é a região com os menores números, Mato Grosso do Sul com 23 e Goiás, da capital Goiânia com 17 (ALMEIDA et al, 2015).

[nome do mediador] pela belíssima explicação coerente a faixa etária dos alunos. Por favor, que este profissional seja valorizado com merecimentos” (MCV / jun. 2015). Tal percepção, além de ser exposta por visitantes dos museus, também está sendo abordada na literatura. Os autores Rodari e Merzagora (2007), Carlétti e Massarani (2015) e Norberto Rocha (2018), entre outros, chamam a atenção para a falta de formalização da profissão e pouca capacitação, embora atribuam uma grande importância à mediação humana. A valorização da profissão do educador em espaços culturais é uma das pautas de luta da Política Nacional de Educação Museal⁷⁶.

Entendemos a mediação como parte da equipe educativa de uma instituição museológica, sendo fundamental para inclusão e valorização dos direitos humanos pelos museus, como foi reforçado pelas autoras Marandino e Martins, que completam

Políticas públicas, mas também, políticas institucionais devem ser fomentadas nesta direção. A começar pelo reconhecimento desse setor e do trabalho desses profissionais. O investimento na contratação de educadores, na estruturação dos setores educativos, na formação de profissionais, na abertura de linhas de financiamento para as ações e pesquisas de educação e comunicação em museus são itens de uma agenda política que deve ser assumida por secretarias e ministérios de educação, de cultura, de ciência e tecnologia, entre outros, além das próprias instituições museais. Trocas entre profissionais que atuam no campo por meio de encontros, seminários, congressos, formação de redes devem ser estimuladas para realização e análise de iniciativas (MARANDINO; MARTINS, 2016, p. 12).

Entre os vários elogios escritos aos mediadores das duas instituições, trazemos dois para ilustrar a questão: (1) *“Muito obrigado, pelo carinho e atenção. Parabéns pelo esforço”* (CC / 2018); (2) *“Parabéns a toda equipe do Museu Ciência e Vida. Agradecemos aos mediadores e recepção pela atenção com que nos receberam. Vocês foram 1000”* (MCV / jan. 2016). Eles demonstram que os públicos reconhecem, em alguma medida, o empenho de quem trabalha em espaços como esses.

⁷⁶ Ver mais em: <<https://pnem.museus.gov.br>>. Acesso em: 17 de março de 2019.

posição” (CC / fev. 2012). Há outro comentário que deixa claro de qual mostra estava se referindo para parabenizar, visto que o MCV apresenta mais de uma exposição por vez, a saber: “A exposição *“movimente-se”* estava excelente. A equipe organizadora está de parabéns” (MCV / set. 2015).

Localizamos comentários com críticas em relação ao conteúdo da mostra: “Parabéns pela exposição. Realmente muito boa. Contudo, sempre a algo a melhorar. Todos os nomes dos polínios estão errados sugiro correção segundo nomenclatura oficial vigente. A disposição” (CC / jun. 2012). Adicionalmente vale destacar que pessoa que fez a correção ainda se colocou à disposição da equipe do museu para contribuir. Esse comentário nos remete ao texto de Carvalho Adilson (2018, p. 95), que explicita que alguns “visitantes trazem informações que complementam a compreensão dos objetos expostos, reforçando a ideia do diálogo e aprendizado mútuos sempre presentes na relação entre público e museus”.

Também foi possível observar algumas críticas com relação à criatividade nas exposições. Em um dos comentários a pessoa se refere a uma mostra que, para ela, está se delongando demais, dado que revela que se trata de um visitante efetivo, já conheceu a exposição em visitas anteriores.

Venho por meio deste deixar ciente para o responsável da exposição, a falta de criatividade para novas exposições. Vendo que as mesmas já se encontra (sic) no espaço a muito tempo, sendo assim se tornando repetitiva. Grata! (MCV / ago. 2015).

A visitante está se referindo à curadoria, quando coloca ‘responsável pela exposição’. Identificamos que poucas são as menções diretas à curadoria ou aos curadores. Dentre as poucas, trazemos para ilustrar o registro a seguir, deixando claro que o visitante tinha conhecimento aprofundado da equipe da instituição, bem como de processos museológicos

Agradeço pela oportunidade desta visita a Casa da Ciência UFRJ, pela magnífica Exposição “Portinari e o Meio ambiente”. Parabênizo toda a Casa, a excelente mediação feita por [nome], a atenção cuidadosa das recepcionistas [nomes], de todos os presentes. A curadoria magistral e sensível da professora [nome] e toda sua equipe, destacando [nome]. Dos textos no filme, o que mais me marcou: “Só alguém muito próximo dos evangelhos, poderia pintar guerra e paz” (CC / nov. 2017).

É importante observar a visão dos públicos em relação à curadoria – a pessoa ou grupo de pessoas que selecionam o que será exposto – especialmente em exposições que envolvem obras de arte. Entretanto, no caso das instituições museológicas de ciências, esse papel acaba se resumindo aos cientistas das mais variadas ciências, em maioria. Também pode ser realizada por museólogos e outros profissionais envolvidos com as atividades da instituição, como pedagogos e psicólogos – como acontece em diversos espaços, a exemplo do Museu da Vida, especialmente pelos reduzidos números de profissionais e tamanho das equipes. A curadoria pode gerar algumas dificuldades junto ao público, pois o tema científico da exposição pode ser colocado, mas não compreendido, a partir do momento que o público alvo não é levado em consideração.

A pessoa que escreve o comentário pode elogiar ou criticar diretamente a curadoria, também pode falar de algum aspecto da exposição e, ainda assim, estar referindo-se a quem escolheu aqueles experimentos para estarem ali, dispostos daquela maneira junto de objetos, animais ou qualquer outra escolha. Curadoria é seleção, e uma parte do público demonstrou entender essa similaridade. No entanto, essa é uma questão que ainda está muito atrelada às obras de arte, tanto que ela só foi citada nos comentários da exposição ‘Portinari: Arte e Meio Ambiente’. Outra questão importante das exposições, relacionada à curadoria, diz respeito aos móveis de contemplação, conforme abordado no exemplo abaixo:

Tanto a oficina de "Robótica" quanto a "Exposição" foram muito construtivas, porém, gostaria de sugerir certa comodidade aos professores que acompanharam os alunos, pois a princípio ficaríamos em pé durante toda a oficina caso não pedíssemos e a monitora não se prontificasse a atender nos. No mais, foi muito valioso. (MCV / ago. 2014).

Como a pessoa escreveu, os móveis de contemplação são a comodidade nas exposições, especialmente no Museu, que tem mais de uma mostra e apenas a opção da escada, dependendo do dia, por causa de problemas no elevador, como apontado por visitantes. É interessante que todas as exposições tenham bancos, poltronas, cadeiras e afins, na medida do possível. As pessoas não têm interesse de voltar a lugares desconfortáveis.

Outros comentários sobre exposição, que nos chamou a atenção, foram aqueles inerentes aos pedidos de abordagem de temática específicas. Essa mãe, por exemplo, faz uma solicitação de exposições que não tem relação direta com a temática do museu.

Sou a mãe da [nome da filha], me chamo [nome da mãe]; sempre que posso trago minha filha até o museu; as exposições são interessantes e educativas; mas eu gostaria de ver sobre: o carro, monteiro lobato, gostaria que minha filha desse mais valor à reciclagem. Gostaria também de deixar aqui, meus agradecimentos pelo atendimento das pessoas, o ambiente é agradável, muito gostoso; por isso eu volto sempre. Obrigado por vocês serem assim, e que Deus abençoe vocês e suas famílias. (MCV / ago. 2012).

Esse registro mostra a dificuldade de comunicação entre instituição e público, bem como a falta de esclarecimento do que o museu se propõe, por sua tipologia e missão. Somado a isso, evidencia-se a ausência de iniciativas que busquem tratar desses temas solicitados, em exposições já montadas ou em futuras, relacionando ciências com outros temas, como a exposição 'Portinari: Arte e Meio Ambiente', da Casa. Também sugerindo tema para mostras, há outro comentário que se destaca por ser uma temática de extrema relevância social e questão de saúde pública: "*Espelho no banheiro Cartaz para anunciar as exposições na parte externa do museu. Exposições falando sobre o corpo feminino e a sexualidade*" (MCV / jun. 2018).

Morris coloca que, "No livro de visitas, os cidadãos são convidados a apresentar suas reações sem ter que enfrentar um painel de curadores"⁷⁷ (2011, p. 243, tradução nossa). Essa circunstância (de os visitantes não estarem nesse posto) os deixa mais à vontade, assim como o fato de o livro não ter, necessariamente, uma assinatura. Com isso, eles se sentem mais à vontade para fazerem recomendações que vão desde o tema da mostra até o que deve ter a mais (ou a menos) na exposição já aberta à visita. Todos esses comentários são de fundamental relevância para que a instituição entenda o que seus visitantes realmente desejam e/ou precisam ver para se identificarem, gostarem, se instigarem e, por conseguinte, a produção cultural ter impacto em suas vidas.

⁷⁷ "In the guestbook, citizens are invited to lay out their reactions without ever having to face a panel of curators."

Outro comentário muito interessante é sobre uma discussão da presença ou não de mediação em exposições, a partir do momento em que estas apresentam, sob o ponto de vista do visitante, lacunas na disposição dos conteúdos, dificultando a compreensão de quem vê. É importante reforçar que acreditamos ser desejável que a exposição seja compreensível sem a ajuda humana, como também entende Ramos, (2004). Consideramos que a presença de mediação é para explorar de forma mais aprofundada, proporcionando novas reflexões e questionamentos.

Existem algumas atrações sem identificação como um microscópio e uma lâmina sem nenhuma identificação, se o mediador estiver ocupado com algum grupo, não há como saber do que se trata. Percebi algumas luzes acesas sem necessidade, indo contra a exposição da sustentabilidade... Grata (MCV / mai. 2014).

A pessoa que escreveu esse comentário explicou o motivo das exposições terem que ser autoexplicativas. A mediação ou outro recurso humano nas exposições é fundamental, mas não é para complementar o que a curadoria idealizou, esta precisa ser o mais completa possível. Sua função é avançar, propondo atividades, conversas, dúvidas, instigar além da mostra em questão e, também, sem ela. É importante reafirmar que ações educativas não devem depender de exposições, especialmente no país em que a contratação de mediadores para exposições nem sempre está no planejamento de gastos da mesma, e, quando estão, esses profissionais são mal remunerados.

A seguir, mostramos a nuvem de palavras específica de 'exposição', visto que essa palavra está presente, de maneira marcante, em todas as nuvens das outras categorias. O que mais se destaca nessa nuvem é 'exposição', evidentemente, em grande relevância, seguida de 'parabéns', 'gostei', 'adorei', 'interessante', 'excelente'.

Imagem 31 - Nuvem de palavras da categoria Exposição.



Fonte: Acervos da Casa da Ciência e Museu Ciência e Vida. Elaborada pela autora a partir do *Software Wordle*.

4.3.6. Infraestrutura

A categoria obteve 279 comentários. Desses, alguns foram positivos, como “*Eu adorei todos os cômodos da casa!!!!*” (CC) e “*O museu tem um espaço ótimo, extremamente organizado e a mediação nota 10! Parabéns!*” (MCV / 2014). Também notamos alguns comentários com sugestões: “*Boa tarde. Eu gostaria de sugerir um refeitório ou cantina p/ lanches e também o projetor digital a qual nós sentimos uma grande diferença no planetário. Obrigada pela atenção*” (MCV / jun. 2015). Falaram também, as pessoas, por meio de seus comentários, um pouco sobre a limpeza, e em tom elogioso: “*Eu achei limpo e interessante*” (CC / mai. 2012).

Na pesquisa de Ross, observou-se que “Os escritores geralmente não passam uma opinião geral sobre a exposição [...]. Tampouco dizem muito sobre objetos individuais, posições curatoriais ou outros aspectos substantivos”⁷⁸ (2017, p. 105, tradução nossa). Na presente pesquisa, entendemos que visitantes dão opiniões gerais, que muitas vezes não têm como definir ao que exatamente se referem, se ao espaço, à mediação, à exposição etc.

Contudo, muitas vezes, eles são comentários bem específicos, como “*liberar a senha do wi-fi já que o lugar é público*” (MCV / sem data). Esse comentário é seguido por outros três com a mesma frase, sendo mais um exemplo de diálogo, e outros escritos próximos solicitando, de maneira ainda mais curta, “*liberar a senha do wi-fi*” ou “*quero wi-fi*” (MCV / sem data). Alguns comentários fazem a mesma solicitação antecedendo um ‘por favor’, mas muitos, principalmente do Museu, são

⁷⁸ “The writers usually do not pass a general opinion on the exhibition [...]. Nor do they say much about individual objects, curatorial positions or other substantive aspects.”

imperativos, mostram que as pessoas entendem que podem e devem exigir do espaço público.

Uma questão recorrente nos dois espaços foi o ar-condicionado, algumas vezes por sua ausência, outras vezes por reflexão feita diretamente relacionada ao tema da exposição, pelo desperdício de energia: *“Gostei do espaço, mas as portas abertas ocasionando perda do ar condicionado além de aumentar e desperdiçar energia não tem nada Totalmente em contradição com a exposição sobre sustentabilidade”* (MCV / jul. 2014).

Mesmo em meio à problemas, visitantes ainda conseguem ser originais em seus comentários divertidos: *““Cadê o ar-condicionado?” Podia ser o nome. Que calor! Mas fora isso, gostei. O cara falou “pra mim ter” Como? E o português?”* (CC / mar. 2012). Entretanto, outras vezes a questão não era levada em tom de brincadeira, por se tratar do calor da cidade do Rio de Janeiro e região, especialmente no verão *“Adoramos a exposição! Gostaríamos de trazer nossos alunos. No entanto, o ar-condicionado ainda está fazendo muita falta. Parabéns pelo projeto!”* (CC / fev. 2012). A partir desses dois comentários, e de outros, percebemos a questão como grave, essencialmente no verão, mas neste último podemos evidenciar que a ausência do aparelho ainda afasta o público.

Sobre comentários negativos, podemos destacar alguns da exposição ‘Descubra e Divirta-se’, da CC. Tal exposição contou com escritos das mesmas pessoas em dias diferentes, isso foi possível perceber pela assinatura e estrutura dos comentários. Estes apontaram falhas estruturais nas últimas semanas de exposição e obtiveram respostas da equipe, escritas no livro.

Visitante: *O experimento Van der Graaf; apesar de estar c/ a placa de manutenção tem sido constantemente mexido pelos visitantes. Mesmo tendo esclarecimentos em momentos oportunos dos mediadores. Acredito que a placa que foi fixada c/ a instituição de manutenção, está em local muito longe da visibilidade dos visitantes.*

CC: *Retiramos!*

Visitante: *Gostaria de fazer uma sugestão para colocação de um cinto de segurança na cadeira da alavanca (experimento). Uma criança na tentativa de sair da cadeira (estava na altura máxima) e sem noção de altura; quase ocorreu um acidente grave, pois a mãe da criança não se precaveu*

em segurá-la enquanto segurava o celular no intuito de fotografar a criança.

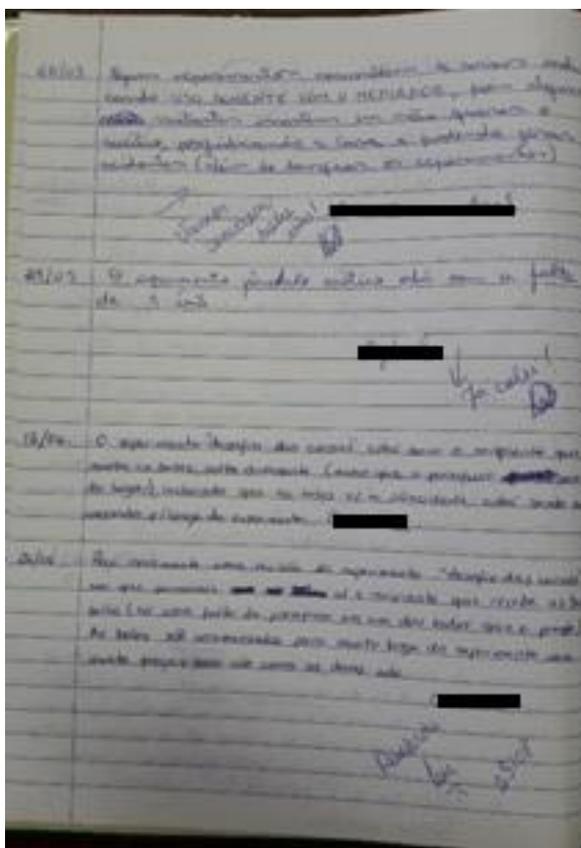
CC: Não sei se é possível! Vamos avaliar

Visitante: Experimento "cortina de sabão" se encontra com dificuldade de subir/descer (cada) desde sábado à tarde, entretanto hj ao chegarmos, o mesmo está com placa de manutenção. Não tbm o "globo de", informaram-nos que está fora para manutenção. (CC / mai. 2016, comentários com partes ilegíveis)

CC: Já foi colocado parafusos novos. Passei silicone no nylon, parece que funciona. Vamos observar ao deste (sic) semana. Fiz isso ontem (ago. 2016).

Esses comentários fizeram parte de um grupo que obtiveram respostas da instituição, algumas depois de meses, como podemos observar. Escritas no próprio livro (imagem 32) durante alguns dias, como: “Vamos conversar sobre isso! Não acho que a colocação de muitas plaquinhas resolverá” (CC / sem data). Temos, então, um diálogo estabelecido entre visitante e instituição, por um período crítico.

Imagem 32 - Página do livro de comentários com diálogo entre visitante e funcionário.



Foram oito comentários seguidos falando de problemas com a infraestrutura da exposição, fora os outros espaçados. Mesmo com as respostas de funcionários, não parece que a Casa conseguiu reverter a situação na época. Embora seja também sobre a exposição, classificamos tal comentário nessa categoria por considerarmos que ele foi além de detalhes expositivos; era um problema estrutural e geral ao final da mostra.

Interessante notar que o retorno ao museu e o acompanhamento das modificações solicitadas não é de todo exclusivo deste estudo. A autora Morris (2011) também percebeu visitantes reincidentes em sua pesquisa, já que pôde ir no local acompanhar os registros feitos pelos visitantes e ver que os seguranças já conheciam a pessoa que visitava e comentava

Um cidadão local retornou em várias ocasiões (pagando uma taxa de admissão a cada vez) para escrever o mesmo [...]. Quando perguntei sobre suas inscrições, os guardas do parque reconheceram essa pessoa com um sorriso cansado: Ah, sim. Ele.⁷⁹ (MORRIS, 2011, p. 246, tradução nossa).

Os comentários sobre o funcionamento de itens, módulos específicos da exposição, são recorrentes, visto que os museus e centros de ciências interativos sofrem muito com esse tipo de problema de manutenção, por muitos módulos expositivos estarem quebrados em algum período da exposição, seja pela fragilidade, seja pelo manuseio incorreto e sem acompanhamento profissional (KUNZ; REICH, 2006). Um exemplo: “*Gostei bastante da exposição! Apesar de alguns "brinquedos" estarem em manutenção... Em geral, a-d-o-r-e-i! Beijós*” (CC / set. 2016).

Além dos equipamentos passarem por manutenção, nem todos os visitantes ficam sabendo disso antes da visita. Está aí, mais uma vez, a importância de uma divulgação atualizada, como sinaliza esta pessoa: “*POR FAVOR INFORME ANTECIPADAMENTE SOBRE MOMENTOS DE MANUTENÇÃO QUE IMPOSSIBILITA AS VISITAS AO MUSEU E AO PLANETÁRIO. ATENCIOSAMENTE (sic)*” (MCV / set. 2015).

⁷⁹ “One local citizen returned on multiple occasions (paying an admission fee each time) to write the same [...]. When I enquired about his entries, park rangers acknowledged this individual with a weary smile: Oh, yes. Him.”

Outros comentários negativos a respeito da infraestrutura também foram identificados no livro de comentários do MCV, que teve problemas importantes de estrutura ao longo dos primeiros anos de funcionamento, como foi registrado:

Hoje, comparecemos ao Museu para assistirmos a sessão de cinema, todavia não ocorreu. Destacamos que, além do fato ocorrido, ainda nos deparamos com a falta de água. Um grande transtorno, pois trouxemos crianças que com sede, não tinham água para beber. E indo ao banheiro não tinham como realizarem a higienização das mãos. Tais situações são muito prejudiciais a proposta do desenvolvimento da ação pedagógica proposta pelo museu (MCV / 2014).

Foram poucos comentários seguidos sobre as exposições. No caso do MCV, a necessidade de falar da estrutura foi mais urgente para quem deixou seu comentário. Entendemos como importantes as questões envolvidas na manutenção de um museu, comprovadas pela tragédia anunciada no Museu Nacional, em 2018, caso de repercussão nacional e internacional. Contudo, mediante problemas (como falta d'água, por exemplo), a instituição precisa ser fechada, pelo menos até que a situação seja regularizada.

Ter oferta cultural é excelente, sobretudo na baixada fluminense, se tratando de um estado que tem as instituições museológicas extremamente concentradas no centro da capital. Entretanto, é necessário que as instituições avaliem até que ponto vale manter os espaços abertos, sem o mínimo de estrutura básica. Além de expor o público a situações desnecessárias, em alguns casos, faz um desserviço, ou seja, deixa uma marca negativa, comprometendo o retorno do público ao local. As autoras Reich e Kollmann explicam que “O conforto do visitante é uma parte importante da experiência [...]. Está diretamente ligado à missão da instituição como uma organização educacional e sua eficácia”⁸⁰ (2008, p.1, tradução nossa). Semelhantemente, Ross pontua que o local seja

bem ventilado e com ar condicionado, que os sanitários são limpos e que a cantina oferece um bom serviço - tudo isso é importante para julgar a qualidade de uma instituição com tráfego público, mas não pode ser tomado como garantido. Neste contexto, os visitantes observam e julgam o

⁸⁰ “Visitor comfort is an important part of [...] experience. It is linked directly to the mission of the institution as an educational organization and its effectiveness”

museu da mesma forma que observariam e julgariam uma agência bancária ou uma estação ferroviária⁸¹ (ROSS, 2017, p. 105, tradução nossa).

Em outras palavras, a infraestrutura básica não pode ter problemas, bem como em outros estabelecimentos de circulação pública. Assim, a instituição cultural pode ir além na sua missão educacional. Ross (2017) também menciona cantina em seu estudo, porém nenhum dos dois espaços estudados da presente pesquisa têm local para alimentação, nem mesmo pago, sendo uma questão levantada por alguns registros: “*Muito bom! Só está faltando um espaço gourmet (uma cantina)*” (MCV / sem data).

Acreditamos que uma instituição museológica deve oferecer conforto para fidelizar seu público e oportunizar que o momento de fruição seja agradável, de prazer, diversão, e questões de infraestrutura podem afetar diretamente a visitação. É lamentável, pois, que visitantes tenham que se preocupar com questões de infraestrutura.

Nesse sentido, além de ter questões básicas, como água e ar condicionado, também é necessário pensar no contexto dos públicos. Por exemplo, no caso da visita ao MCV, localizado na baixada fluminense, caracterizada por uma grande extensão territorial, há certa impossibilitado de visitas mais longas ou de famílias maiores. Além disso, o espaço para alimentação é importante para que a instituição seja mais acessível para todas as pessoas, do ponto de vista socioeconômico, já que só o deslocamento até o museu em si já é difícil e, muitas vezes, oneroso. Ter um espaço de baixo custo para que as pessoas possam se alimentar, ou que permita que eles consumam as suas próprias comidas, minimizaria os custos das visitas (especialmente as familiares e escolares) e as facilitaria, conseqüentemente.

Além do conforto do público, é fundamental a preocupação e a atenção às questões da sua segurança e de seus bens, materiais e imateriais. Abrir um museu ao público é uma grande responsabilidade para o poder público e para as instituições privadas. São lugares que precisam garantir a segurança das pessoas e do

⁸¹ “well ventilated and air conditioned, that the toilets are clean and that the canteen offers good service – all this is important in judging the quality of an institution with public traffic, yet cannot be taken for granted. In this context, visitors observe and judge the museum just as they would observe and judge a bank branch or a railway station.”

(ROSS, 2017), pois se trata de escritos com menção à importância de espaços públicos de disseminação e democratização de conhecimento e cultura, de forma direta ou indireta.

A autora Laurence Bardin (1977) fala que, ao realizar a análise, conscientemente ou não, há “uma correspondência entre as estruturas semânticas ou linguísticas e as estruturas psicológicas ou sociológicas (por exemplo: condutas, ideologias e atitudes) dos enunciados” (1977, p. 43). Tal viés foi muito perceptível nos comentários que reforçam a importância da instituição pública e da cultura, e que mencionam o governo do período, pontos que têm momentos de convergência e divergência nos comentários dos livros da Casa e do Museu. Entre os comentários assim categorizados, podemos destacar os dois seguintes que tratam do valor que deve ser dado pelas autoridades e, também, a relevância de dignificar a universidade pública como campo para aprendizados dentro e fora das salas de aula.

Sra. [nome da diretora] Parabéns. Olha a magnífica. Ao mesmo tempo é preciso que as autoridades competentes deem o valor devido a essa / grande chance dos alunos e crianças, em geral, formarem opinião de valor e, quem sabe, formam campeões do futuro. (MCV / sem data).

Outro comentário que se sobressaiu nessa categoria – e poderia ser abordado também em outras, como ‘Equipe’ e ‘Ciência e Aprendizagem’ – é colocado por evidenciar a importância da universidade pública e de quem visita espaços universitários, ou seja, pessoas que estão sob tutela de universidades, e têm essa consciência, fazem essa relação, como mostramos a seguir.

Adorei. Foi uma viagem fantástica e muito gratificante esta visita a Casa da Ciência - Centro Cultural de Ciência e Tecnologia da UFRJ, para assistir à exposição Descubra e Divirta-se. Conduzido pela mediadora [nome], aprendi bastante, retornando aos meus tempos de estudante no Colégio Pedro II. A mediadora mostrou-se muito atenciosa e, a cada pessoa, a cada pergunta sobre os variados temas da exposição, esclarecia com desenvoltura as minhas dúvidas. São eventos como este que dignificam a nossa universidade pública, estabelecendo uma ponte com a educação básica. É crucial para as crianças este aprendizado prático e prazeroso com temas aparentemente tão difíceis. Estão de parabéns os organizadores do evento, os mediadores e, particularmente, a [nome da mediadora]. Muito obrigado. (CC / dez. 2016).

Embora essa categoria tenha o menor número de comentários, é relevante para a política do país, para reforçar a importância da educação e da cultura aliadas à população. Tudo isso representa a resistência frente aos desmontes que vivenciamos, especialmente desde 2016. Como dito por Coffee, são visitantes os quais se envolvem com o espaço “de acordo com suas próprias experiências e com suas próprias perspectivas ideológicas”⁸² (2013, p. 164, tradução nossa).

Um outro comentário se destaca por abordar resistência, e por isso ser atual no presente Governo Estadual do Rio de Janeiro (também a nível Federal), que se caracteriza por ser o de maior desmonte⁸³. O comentário em questão foi registrado pela pessoa do seguinte modo:

A resistência do espaço, frente ao contexto de desmonte imposto pelo governo ilegítimo, é louvável. Essas ações que demonstram o papel da universidade na formação cultural da população, são fundamentais para o aumento da valorização da educação pública, gratuita e de qualidade. Fiquei muito satisfeito com a apresentação em especial pela abordagem didática que foi utilizada Atenciosamente (CC / nov. 2017)

Esse comentário mostra a valorização do visitante e a resistência por meio da educação pública, gratuita e de qualidade como fundamental na formação da população. A autora Ina Ross (2017) fala que os livros provam a evidência de influências na e das práticas culturais dos públicos, e que

Um olhar mais atento a essas sensibilidades é essencial para que medidas de gestão cultural sejam adotadas para aumentar a aceitação do museu como uma instituição em um ambiente tão complexo⁸⁴ (2017, p. 101, tradução nossa).

A autora (ROSS, 2017) fala de um contexto da Índia, mas também temos questões de difícil solução aqui no país. Esses comentários, que abrangem ques-

⁸² “those visitors [...] engage with it according to their own experiences and from their own ideological perspectives.”

⁸³ Ver mais em: ‘Crise financeira deixou marcas no Estado do Rio’ <<https://economia.estado.com.br/noticias/geral,crise-financiera-deixou-marcas-no-estado-do-rio,70002187692>>. Acesso em 07 março 2019.

⁸⁴ “A closer look at these sensibilities is essential if cultural management measures are to be adopted to increase acceptance of the museum as an institution in an environment as complex.”

tões sociais e ausências que as instituições apresentam, explicitados quando enaltecem essas que existem, são extremamente relevantes para receber atenção por parte do poder público.

A tutela do MCV não fica clara para quem a visita, como podemos ver em “*Deveriam incentivar nas escolas busca pelas alunas que tem talentos e procura inserir nesta grande oportunidade que a prefeitura abriu, neste espaço. Fazer concurso*” (MCV / ago. 2014). O Museu não é de tutela da prefeitura de Duque de Caxias, mas do Estado do Rio de Janeiro. Podemos refletir se esse equívoco se dá pelo fato de a pessoa atribuir todos os acontecimentos da cidade à prefeitura, e o prédio do Museu, sendo o antigo fórum da cidade, contribuir para isso. Ou, também, questionarmos o quão presente a marca institucional da Fundação Cecierj está no museu, deixando claro para os visitantes qual é o seu papel na sociedade e esclarecendo seu papel administrativo da instituição museológica.

Contudo, identificamos que essa ausência de clareza na tutela do Museu também pode ter ocorrido porque, de acordo com Pires (2015), o prefeito (2013-2016) foi um incentivador e defensor da criação do espaço, já que, enquanto secretário Estadual de Ciência e Tecnologia do Governo do Estado do Rio de Janeiro, estimulou a implantação da instituição. A autora ainda completa que, no portal da Prefeitura de Duque de Caxias, estava registrado (na época da pesquisa de Pires) que o prefeito atual “implantou o Museu Ciência e Vida, o primeiro museu interativo da Baixada Fluminense” (PIRES, 2015, p. 48).

Para finalizar, trazemos outro exemplo de comentário, considerado importante por levantar um debate sobre o conceito de “Cultura”:

Exposição bem interessante e de fundamental importância para levar cultura a população da baixada fluminense e adjacências. As jovens que recebem o público são excelentes e demonstram gostar do que estão fazendo. Tudo muito legal! (MCV / nov. 2014)

Nesse registro, o visitante expõe e valoriza o papel do museu na divulgação cultural para a região. Cabe destacar que, apesar de ser um dos papéis da instituição museológica, consideramos o conceito de cultura mais amplo do que apenas aquela cultura “levada” por essas instituições. Assim, podemos afirmar que a baixada fluminense tem Cultura, uma vez que todos os lugares e povos a tem, tendo

presença de facilitadores de acesso e permanência. Muitos dos comentários da Casa elogiaram algum aspecto, até quando faziam críticas.

Também foi possível identificar nos livros de comentários questões sobre a importância das instituições culturais como espaços políticos e de resistência, principalmente por serem públicos e gratuitos. Conjuntamente, são fortes as menções sobre aprendizado, tendo a instituição como continuação da escola, isto é, como complemento dela. Já não são tão presentes aspectos sobre a divulgação científica, mesmo sendo, os dois, declaradamente, para os pesquisadores da área, locais de popularização da ciência. Por mais que temáticas científicas apareçam nas falas, são também tópicos em menor grau de frequências nos comentários.

CAPÍTULO 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação sobre livros de comentários de museus de ciências não é uma temática abordada com frequência em estudos da área de Divulgação Científica, tampouco na museologia, no Brasil. Por essa razão, este estudo ainda apresenta possibilidades de desenvolvimento em futuras produções. Não obstante, acreditamos que trazemos informações que podem contribuir para uma melhor prática da divulgação científica nas instituições museológicas de ciências. Estudos como este evidenciam o potencial do envolvimento de visitantes no processo avaliativo e, também, colocam os livros como possibilidade para contribuir com tal feito.

A partir da elaboração desta dissertação, identificamos que os livros de comentários são ferramentas potencialmente ricas para uma melhor escuta dos públicos presentes nas instituições – tendo ênfase neste trabalho especialmente aquelas que se dedicam ao conhecimento em ciências. Com relação à diversidade de públicos que os museus recebem ou não, vale ressaltar que esse tipo de estudo possui algumas limitações, por exemplo, estudar registros de públicos que foram uma ou mais vezes ao museu, letrados, e que por alguma razão se sentiram motivados a deixar seus comentários e opiniões em um instrumento institucional. Assim, é sempre relevante ter em mente – quando se trata de estudos de cadernos de comentários – que não se está fazendo um estudo de públicos, no sentido amplo da área, mas, sim, focado em um extrato do público da instituição museológica.

No que diz respeito às instituições museológicas dedicadas à divulgação científica, há um longo caminho a ser percorrido, pois elas ainda precisam fornecer mais e diversificados instrumentos para que seus diversos públicos possam registrar suas opiniões – sejam elas quais forem. Muitos foram os museus com os quais nos deparamos ao longo do nosso estudo que não utilizam os livros de comentários com regularidade, como é fortemente recomendado pelo Estatuto de Museus (BRASIL, 2009).

Somado a isso, também é necessário fazer uso desse instrumento, ou seja, conduzir a leitura e interpretação dos registros e utilizá-lo para entender as demandas dos públicos. Aquelas instituições museológicas que possuem o espaço para o registro das opiniões dos seus visitantes estão, de fato, à frente das demais

quando pensamos nos canais de escuta e facilitação da comunicação entre instituição e visitantes. Porém, vale destacar: mesmo quando há esse canal de diálogo, a exploração, a utilização e a investigação desse (e sobre esse) material ainda são escassas, tanto como local institucional em que os gestores podem conhecer o nível de satisfação dos seus públicos, quanto como objeto de estudo acadêmico. Sobre essas pesquisas, destacamos ainda que pouco foi encontrado na literatura nacional a esse respeito. Os estudos encontrados são, na sua maioria, de autoras estrangeiras.

A partir do presente estudo, concluímos, entre outras questões relevantes, que os livros de comentários são uma importante forma de captar a opinião de visitantes sobre diversos temas. Levando em consideração as sete categorias que pudemos levantar – sendo Acessibilidade; Afetividade; Ciência e Aprendizagem; Equipe; Exposição; Infraestrutura; Papel dos Espaços Museológicos na Sociedade – decorrentes das falas dos públicos, vimos que elas já apontaram questões a serem abordadas pelas instituições.

Ao todo coletamos 1.724 registros de 10 livros de ambas as instituições e, embora seja um trabalho qualitativo, observar os números de comentários registrados é importante, pois nos dá subsídios para refletir sobre o público que interage nos museus e suas respectivas impressões sobre aqueles espaços. Foram poucos os comentários registrados em comparação ao quantitativo de público das duas instituições em suas exposições temporárias, porém, ainda que não sejam muitos, os registros nos chamam atenção. Como exemplo, há a disparidade no número de comentários entre os dois espaços – CC, com 1.238, e MCV, com 273. O fato dos comentários da Casa representarem mais de 80% do corpo total de comentários analisados – 1.512 – nos permite inferir que a questão da constância dos registros acompanha elementos como a posição em que o livro está, o incentivo por parte de funcionários, a localização geográfica dos dois espaços, o conhecimento e costume do visitante em usar tal instrumento, entre outros.

Outros elementos que podem influenciar nessa discrepância são as distâncias sociais e geográficas das duas instituições estudadas: podemos destacar o IDH da região em que está localizada a CC, que é de 0,799 e da região em que o MCV está localizado, de 0,711. Esses dados, apesar de nos chamar a atenção sobre a disparidade social dessas duas realidades do estado do Rio de Janeiro,

não podem, entretanto, serem tomados como conclusivos. Nesse sentido, estudos mais amplos junto aos públicos precisariam ser conduzidos, para fazermos afirmações sobre o quão a realidade social pode (ou não) influenciar na prática de registro e de demonstração de opiniões sobre e para museus e centros de ciências.

Embora as pessoas que deixaram os comentários nos livros das duas instituições não tivessem que se identificar, já que não era obrigatório, conseguimos alguns dados com identificações nos comentários, o que chamamos de metadados no terceiro capítulo. Essas informações foram escritas aleatoriamente por alguns visitantes, ou seja, não são frequentes, e se tratam da presença ou não de assinaturas, desenhos, contato, comentários em outra língua (que não o português brasileiro), ou que se referiam a outras cidades, estados e países, algumas idades, aqueles escritos que mencionam visitas escolares ou familiares. Consideramos ainda mais rica, a presença dos metadados, pelos comentários estarem recheados de possibilidades, e ainda podem vir acompanhados de outras informações que dão à instituição uma maior dimensão de quem comenta.

Tudo isso nos leva a refletir, também a partir dos exemplos dispostos no segundo capítulo, sobre a estrutura dos livros e o que pode ser pedido para os públicos que fazem uso desse recurso. Seria o caso de haver nos cadernos de comentários, ou os profissionais incentivarem, de alguma forma, mais informações como gênero/sexo, etnia, contato, onde mora, idade...? Vale pensar sobre, embora saibamos que tais estímulos podem fazer com que o instrumento perca sua característica rica de não obrigatoriedade de identificação, no qual visitantes podem simplesmente comentar. São necessárias, então, outras investigações sobre a relação do formato dos livros e seu efeito em comentários. Questionamos também se os cadernos devem ser estruturados ou não – tal como abordamos no segundo capítulo, no qual usamos alguns exemplos para refletir sobre a melhor escolha para a coleta das opiniões de visitantes.

Com relação aos registros estudados nesta pesquisa, os classificamos, primeiramente, entre pré-ativos, ativos e proativos (MAGLIACANI; MADEO; CERCHIELLO, 2018). Diante dessa classificação, a maior parte dos comentários foi considerado ativo, 1.268, sendo 1.145 da Casa da Ciência e 123 do Museu Ciência e Vida. Sobre os comentários proativos, os escritos se mostram mais impe-

rativos e enfáticos no que diz respeito às sugestões, críticas e demandas. Na leitura, se sobressaem os verbos que ordenam (como “reivindico”, “disponibilizem”, “coloquem”, entre outros), especialmente do MCV. Esse dado evidencia que os comentários do Museu são “empoderados”, no sentido de expressarem vontades pessoais e coletivas, bem como cobranças ao poder público. Também podemos atribuir esse dado às dificuldades de estrutura serem maiores nesse espaço, considerando, por exemplo, que, mesmo o Museu tendo menos da metade dos comentários, o número de escritos na categoria “Infraestrutura” foi quase o mesmo da Casa, em que categorizamos 141 escritos, e do Museu, 138. Consideramos que as sugestões são indicações de que visitantes estão cientes do esforço que demanda uma instituição museológica e querem se envolver e, por causa de suas experiências cotidianas, acreditam que são competentes para fazer uma contribuição. Portanto, reforçam a perspectiva de que estão aptos a participar dos processos museológicos mais efetivamente.

Especificamente sobre os escritos dos públicos, estes foram organizados em sete categorias. “Acessibilidade” é uma das categorias que emergiu primeiro na leitura inicial dos dados, devido aos 33 comentários muito claros solicitando maior acesso e permanência de públicos com deficiências físicas, principalmente. Embora seja a segunda categoria com menos escritos, sua presença gerou um tópico no segundo capítulo, por considerarmos uma questão extremamente relevante falarmos de públicos que demandam estratégias de acessibilidade para sua maior aproximação e frequência nos museus.

Observamos que a categoria “Afetividade” se destacou em maior número – com 809 comentários classificados. Esses escritos expressaram emoções positivas e/ou negativas, seja por meio de elogios, críticas e/ou agradecimentos. Quando identificamos emoções negativas, elas estavam relacionadas (1) à exclusão por parte da instituição; ou (2) à indignação, tédio, apatia, esgotamento, desânimo, decepção e raiva. Já as emoções e sinais considerados positivos foram de euforia, plenitude, serenidade, surpresa e confiança por parte de quem deixou comentários (EIDELMAN; ROUSTAN, 2014). Elogios e agradecimentos são mais recorrentes nos comentários relativos à Casa, os quais somam a maioria do total do estudo: foram 727 comentários afetivos da Casa, a grande maioria positivos. Já o Museu

só registrou 82, mesmo o número de comentários gerais sendo bem menor. Contudo, nas categorias “Infraestrutura” (141 – CC; 138 – MCV) e “Papel dos espaços museológicos na sociedade” (11 – CC; 5 – MCV), o número de comentários ficou muito próximo. E, na categoria “Acessibilidade” (15 – CC; 18 – MCV), os escritos do Museu são em maior número, o que indica que essas questões são caras para os públicos que sobressaíram mesmo com um número menor de comentários no geral do Museu em relação à Casa.

Em “Ciência e aprendizagem”, categorizamos 330 comentários, evidenciando, nesses escritos, a preocupação dos públicos com a aprendizagem das crianças e a sua própria. Por isso, fazemos a seguinte provocação: é possível aprender ao visitar uma exposição? Nossos dados não trazem elementos para responder, mas comprovam o quanto o museu e a aprendizagem estão constantemente relacionados no imaginário das pessoas que visitam esses locais. Ainda podemos falar sobre a presença das temáticas de ciências e, mais especificamente, sobre o tema das exposições, como química, física e outras, demonstrando a experiência dos públicos em exposições científicas. Tal fato nos remete à grande relação que visitantes ainda fazem entre instituições museológicas e escolas, como uma continuação, prática ou comprovação. Reforçamos que são espaços independentes e importantes, que podem e devem se relacionar, mas que não se complementam necessariamente.

Ainda, a categoria “Ciência e aprendizagem” mostra que a “divulgação científica”, como área do conhecimento e prática, pouco apareceu nos comentários: há apenas dois comentários em que a pessoa visitante se refere diretamente à divulgação científica, ou ‘DC’. Esse dado nos leva às reflexões: Qual a relação os públicos têm com a divulgação científica? Até que ponto eles reconhecem que a Casa e o Museu são instituições com esse fim? O que está faltando na nossa prática para que o público mencione essa nomenclatura entre as questões que lhe chamaram a atenção em um espaço científico?

A segunda categoria com maior representação numérica foi “Equipe”, com 505 comentários, muitos sobre mediação e nomenclaturas afins. Foram muitas as formas que os visitantes usaram para se referir a esses profissionais, e tal fato abre questões, como: O que falta no nosso contato com o público para que saibam qual função exercemos? Está claro para essas instituições e esses profissionais o que

fazem e devem fazer? Essa função consideravelmente importante em espaços culturais foi bastante citada e chegou a ser uma categoria única na primeira leitura dos dados. Contudo, por emergirem outros profissionais do museu nos comentários, optamos por unir aqueles sobre mediação. Os públicos se referem muito a essas profissionais da mediação e afins, no intuito de agradecer, pedir maior valorização, reclamar da ausência e outras questões.

Os comentários também se referiram muito às questões expositivas gerais, sendo “Exposição” a terceira categoria com maior número de escritos. Nela, constam os comentários das pessoas que parabenizam a curadoria, mesmo que indiretamente, que sugerem temas para futuras mostras, que apontam a necessidade de móveis de contemplação para maior conforto durante a visita, que criticam a ausência de alguma informação sobre o tema proposto, entre outros exercícios de realizar algo a qual geralmente não são convidados: a concepção da exposição, para levar em consideração questões pertinentes ao público alvo.

Outra categoria importante, embora com baixa representatividade numérica, 16 comentários, é “Papel dos espaços museológicos na sociedade”. Nesses comentários os públicos se expressaram mais enfaticamente como cidadãos sobre a importância de as autoridades estarem mais atentas aos espaços culturais. Especialmente diante da crise do Estado do Rio de Janeiro e sobre o então governo federal ilegítimo (2016-2017), citado por outra pessoa que deixou seu comentário; do mesmo modo, a grande relevância da educação aliada à cultura, pública, gratuita e de qualidade também está devidamente registrada em comentários.

É importante destacar, ainda, aspectos relativos à presença de desenhos nos comentários, observada no quarto capítulo, principalmente em comentários da CC. Embora saibamos que adultos também possam desenhar, é preciso considerar que as crianças se expressam de maneira ainda mais diferenciada e, não por isso, devem ser excluídas no momento de deixar registros sobre as visitas aos museus. Por exemplo, como notamos em algumas exposições na Casa, há alguns livros específicos para o público infantil, que podem ser explorados em futuras pesquisas.

Nesse movimento de reforçar o que discutimos ao longo do trabalho, é importante salientar a valia dos estudos de público enquanto uma forma de maior aproximação dos museus com seus públicos e, ainda, não públicos, especialmente,

por meio dos livros de comentários, como destacado nesta dissertação. O exercício de estudo e de avaliação deve partir primeiro da equipe da instituição museal, ao registrar e analisar suas ações, sejam as exposições, ações educativas, comunicação visual, redes sociais, entre outras práticas. Para isso, é fundamental que essas instituições estruturem áreas de pesquisa voltadas para essas questões, com profissionais dedicados a tal função.

O tempo foi uma limitação desta pesquisa, devido à mudança de orientação e de projeto no meio do mestrado, tendo, assim, menos de um ano para a coleta de dados, a categorização e a análise, somado a isso outras demandas do texto completo, como capítulos teóricos. Os livros são muito ricos e disponibilizam um material imenso para mais pesquisas em maior número e profundidade. A Casa da Ciência, em especial, tem feito a organização do seu acervo documental e tem encontrado outros livros, que podem ser estudados em projetos futuros entre artigos, monografias, dissertações e teses. Este estudo mostrou áreas para investigação futura, a partir de outros comentários.

Da mesma forma, pesquisas posteriores são necessárias. Esta dissertação não encerra as discussões relativas aos diversos aspectos que podem ser analisados a partir desse instrumento de coleta de informações dos públicos, mas, sobretudo, destaca como eles são ricos para os estudos de públicos e se configuram como territórios ainda pouco explorados no Brasil. Por isso, reconhecemos a necessidade de maiores e mais profundas discussões, levando em conta múltiplos museus e exposições do país, tendo a possibilidade, inclusive, da criação de uma base de dados nacional de livros de comentários para ser analisada em nível local, regional e nacional.

Outro fator que trouxe limitações para o estudo foi a pouca organização na estrutura documental das instituições estudadas, fato que se dá pelos recursos humanos e financeiros escassos, devido à má gestão pública, para que as equipes existentes de espaços como esses possam trabalhar com suas respectivas demandas. No caso do MCV, conseguimos ter acesso a todos os livros, com maior facilidade, por ser um local inaugurado há menos de uma década, mas na CC muitos livros estão temporariamente impossibilitados de obtenção por problemas no acondicionamento devido à falta de espaço para tal – o que impediu, por exemplo, que essa pesquisa fosse realizada com mais cadernos de comentários e/ou realizada

com base em um levantamento mais extensivo para facilitar e incentivar pesquisas futuras, bem como documentar as opiniões dos públicos que visitaram a instituição ao longo de sua história.

Um aspecto relevante deste trabalho é a importância da escrita à mão, exaltada por Morris (2011) quando menciona que a maioria dos escritos públicos é agora eletrônico, sendo que tal meio conta com “Cidadãos Tweet e texto feito furiosamente com os polegares contra a tela, muitas vezes durante a caminhada, até mesmo correndo, para a próxima tarefa urgente do dia⁸⁵”. O autor prossegue, reforçando que os livros são um dos últimos formatos remanescentes para registro manuscrito de sentimento. Ainda finaliza com os dizeres: “o som de uma caneta arranhando desaparecerá muito em breve⁸⁶” (MORRIS, 2011, p. 252, tradução nossa).

Tanto os registros coletados de forma eletrônica, quanto os produzidos pela tradicional forma de escrita à mão, não podem ser silenciados, tampouco esquecidos. Seja o “certo” com “c” ou com “s” (remetendo ao comentário citado no início do quarto capítulo), o que temos que assegurar na museologia e na divulgação científica é que os públicos tenham o direito de se expressar livremente e politicamente, fazendo explícitas suas demandas, cobranças, agradecimentos, reclamações, comentários, observações e/ou apenas marcando seu lugar de fala no museu e na sociedade, como em registros de “eu estive aqui”.

Contudo, sabemos dos obstáculos que podem ser enfrentados por profissionais e por equipes para que as instituições museais ou exposições pontuais passem a fazer uso e análise dos livros de comentários. Dentre esses, podemos incluir a dificuldade da gestão estar aberta para ouvir a opinião dos públicos, dos museus possuírem um espaço visível para os livros – como está descrito no Estatuto de Museus – sem que atrapalhe o discurso expositivo, nem sempre construído com equipes de educação e/ou estudo de público, que podem sinalizar para a necessidade desse instrumento.

⁸⁵ “Citizens Tweet and text furiously with thumbs against glass—often while walking, even racing, toward the next urgent task of the day.”

⁸⁶ “The sound of a pen scratching will vanish all too soon.”

Outra questão que pode surgir é quando os livros são adotados, mas em exposições de agentes externos à equipe do museu e, por isso, o livro acaba não ficando no acervo documental da instituição. Nesses casos, é importante que a equipe faça um registro desse material para que a ausência do caderno físico não prejudique pesquisas futuras. Reforçamos, a importância dos livros de assinatura que solicitam informações consideradas relevantes pelas instituições, como nome, sexo/gênero, localidade entre outras. A presença do livro de comentários não exclui o de assinaturas, sobretudo, para os museus que não detêm informações prévias sobre seus públicos. Eles são instrumentos diferentes, mas também importantes para documentação museológica e estudos de público.

Para finalizar, acreditamos que os museus precisam deixar de ser voltados à elite, como historicamente eram; o cenário político atual nos preocupa (também) no sentido de que eles, os museus, possam retroceder no que foi avançado nas últimas décadas em termos de popularização, democratização e abertura. Nos registros de comentários, muitos agradecem a oportunidade de poder visitar os espaços museológicos. Caminhando nessa direção, nesta dissertação, desejamos marcar questões importantes para a Divulgação Científica e Cultural deste país – reforçando que os espaços museológicos devem ser de expressão e apropriação de variados públicos. Assim, entendemos que é preciso avançar na busca pela aproximação com públicos que ainda não frequentam ou que frequentam pouco esses locais, e garantir a presença e o diálogo constante com aqueles que já estão lá. Nesse percurso, os livros de comentários, ao se tornarem territórios explorados institucionais são um rico instrumento, mas não o único para refletir, sempre, sobre as condições de acesso, permanência e retorno de tod@s.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACHIAM, M.; SOLBERG, J. Nine meta- functions for science museums and science centers. **Museum Management and Curatorship**, v.32, n.2, p. 123-143, 2017.

BABO-LANÇA, I. O acontecimento e seus públicos. **Comunicação e Sociedade**, v. 23, p. 218-235, 2013.

BANDELLI, A. **Contextualizing Visitor Participation**: European Science Centers as a Platform for Scientific Citizenship. Tese (Doutorado). Vrije Universiteit, Trieste, 2014.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70. 1977.

BOURDIEU, P. **O amor pela arte na Europa e seu público**. Tradução: Guilherme João de Freitas Teixeira. – 2. Ed. – São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo; Porto Alegre: Zouk, 2007.

BRASIL. **Política Nacional de Museus**: memória e cidadania. Brasília: Secretaria do Patrimônio, Museu e Artes Plásticas, Ministério da Cultura, 2003.

BRASIL. LEI Nº 11.904, 14 de janeiro de 2009. **Estatuto de Museus**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L11904.htm>. Acesso: 11 de jul. 2015.

BRUNO, M. C. O. B. Museologia: Algumas Idéias para a sua Organização Disciplinar. **Cadernos de Sociomuseologia** Nº 9. 1996.

CARLÉTTI, C.; MASSARANI, L. Mediadores de centros e museus de ciência: um estudo sobre quem são estes atores-chave na mediação entre a ciência e o público no Brasil. Artigo. **Journal of Science Communication** 14(02). 2015.

CARVALHO ADILSON, A. **Compreendendo as Relações do Museu Antropológico da UFG com os seus Públicos**. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Ciências Sociais (FCS), Programa de Pós-Graduação em Antropologia Social, Goiânia, 2018. 145 f.: il.

CARVALHO JR., P. M.; ROSA, S. L.; SGAMBATTI, M. S.; ADACHI, E. A.; CARVALHO, V. C. L. Avaliação do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família: uma Análise Qualitativa Através de duas Técnicas. Vol. 11 (Supl.

1) - **50º Congresso:** Avanços Tecnológicos em Saúde e Educação. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://revista.hupe.uerj.br/detalhe_artigo.asp?id=319>. Acesso em: 09 de jun. 2019.

CARVALHO, R. M. R. de. **As Transformações da Relação Museu e Público:** a influência das tecnologias da informação e comunicação no desenvolvimento de um público virtual. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Escola de Comunicação – ECO, Ministério da Ciência e Tecnologia – MCT, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT. Rio de Janeiro, 2005. xi, 288 f. il.

CASTELFRANCHI, Y. (Entrevista). O museu como catalisador de cidadania científica. In: MASSARANI, Luisa; NEVES, Rosicler; AMORIM, Luís (Org.). **Divulgação científica e museus de ciências:** O olhar do visitante - Memórias do evento. Rio de Janeiro: Museu da Vida/Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz; RedPop, 2016. p. 37-46.

CAZELLI, S.; COIMBRA, C. A. Q. Pesquisas educacionais em museus: desafios colocados por diferentes audiências. In: WORKSHOP INTERNACIONAL DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO EM MUSEUS, 1., 2012, dez.12 14: São Paulo, SP. **Anais...** São Paulo: Faculdade de Educação da USP, 2012. 1 CD-ROM. Disponível em: <http://www.geenf.fe.usp.br/v2/wp_content/uploads/2013/01/Mesa1_Cazelli-protogado.pdf>. Acesso em: 09 de jun. 2019.

CAZELLI, S.; COIMBRA, C. A. Q. Avaliação formal na educação não formal. **Associação Brasileira de Avaliação Educacional – ABAVE**, Rio de Janeiro – RJ, 18 a 20 de junho de 2008. Disponível em: <http://www.fiocruz.br/omcc/media/EVCV_CAZELLI_COIMBRA_Avalicao_formal_na_educacao_ao_formal.pdf>. Acesso em: 22 de mar. 2013.

CGEE. **A Ciência e tecnologia no olhar dos brasileiros.** Percepção pública da C&T no Brasil: 2015. Brasília: MCT, 2017. 152 p.

CHAGAS, M. Museu do Índio: uma instituição singular e um problema universal. In: FILHO, M. F. L.; BELTRÃO, J. F.; ECKER, C. (orgs.). **Antropologia e Patrimônio Cultural** – Diálogos e Desafios Contemporâneos. Blumenau: Nova Letra, 2007.

COFFEE, K. Visitor Comments as Dialogue. Curator: The Museum Journal 56 (2): 163–167. Danaher, P. J., and J. Mattson. 1994. “Customer Satisfaction During the Service Delivery Process.” **European Journal of Marketing** 28 (5): 2013. 5–16.

COHEN, R.; DUARTE, C. R. Subsídios metodológicos na construção de uma “aces-sibilidade plena”: a produção da identidade e da subjetividade de pessoas com de-ficiência. **Revista Benjamin Constant**, ed.3. Out. 2013.

COIMBRA, C.; CAZELLI, S.; FALCÃO, D.; VALENTE, M. E. Tipos de audiência se-gundo a autonomia sociocultural e sua utilidade em programas de divulgação. **Re-vista Tempo Brasileiro**, Rio de Janeiro, jan./mar., n. 188, p. 113-124, 2012.

COIMBRA, C. A. Q.; CAZELLI, S.; CORRÊA, M. F. N.; GOMES, I. L. Ampliando audiências: por um museu menos excludente. Diálogos de la Comunicación – **Revista Acadêmica de la Federacion Lationoamericana de Faculdades de Comunicación Social**, nº 88, p. 1-21, 2014. ISSN 1995-6630. Disponível em: <http://www.dialogosfelafacs.net/wp-content/uploads/2014/01/88_Revista_Dialo-gos_Ampliando_audiEncias_por_um_museu_menos_excludente.pdf>. Acesso em: 09 de jun. 2019.

COSTA, A. F. **Museu de ciência**: instrumentos científicos do passado para a edu-cação em ciências hoje. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Fe-deral do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009. 166f.

CUNHA, O. M. G. da. Tempo imperfeito: uma etnografia do arquivo. **Mana** vol.10 no. 2 Rio de Janeiro, outubro de 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-93132004000200003>. Acesso em 09 de jun. 2019.

CURY, M. X. Novas Perspectivas para a Comunicação Museológica e os Desafios da Pesquisa de Recepção em Museus. **Atas do I Seminário de Investigação em Museologia dos Países de Língua Portuguesa e Espanhola**, Volume 1, 2008 pp. 269-279

DAWSON, E. Not Designed for Us: How Science Museums and Science Centers Socially Exclude Low-Income, Minority Ethnic Groups. **Science Education**, v. 98, n. 6, p. 981–1008, 2014.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **O planejamento da pesquisa qualitativa**: Teorias e abordagens [trad. Sandra Regina Netz] 2a ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DIAMOND, D. **Practical Evaluation Guide**: Tools for Museum & Other informal Ed-ucation Settings. Estados Unidos: Altamira Press, 1999.

DUARTE CÂNDIDO, M. M. **Gestão de museus, um desafio contemporâneo**: diagnóstico museológico e planejamento. Porto Alegre: Medianiz, 2013.

DUBUC, E. Museum and university mutations: the relationship between museum practices and museum studies in the era of interdisciplinarity, professionalisation, globalisation and new technologies, **Museum Management and Curatorship**, v.26, n.5, p. 497-508, 2011.

EIDELMAN, J.; ROUSTAN, M. Os Estudos Sobre Público: Pesquisa Fundamental, Escolha de Políticas e Apostas Operacionais. In: EIDELMAN, Jacqueline; ROUNSTAN, M.; GOLDSTEIN, B. (Org.). **O lugar do público: sobre o uso de estudos e pesquisa pelos museus**. Tradução: Ana Goldeberger. – 1. Ed. – São Paulo: Iluminuras: Itaú Cultural, 2014. p. 13-40.

FLICK, U. **An introduction to qualitative research: Theory, method and applications**. London: Sage, 1998.

GIBBS, G. Análise de Dados Qualitativos. Portuguese language translation by Arimed Editora S.A., 2009. Obra originalmente publicada sob título **Analyzing Qualitative Data**. ISBN 978-0-7619-4980-0. English language edition published by SAGE Publications of London, New Delhi and Singapore. 2008.

GIORDANO, B. Novos Públicos, Antigos Museus. Encontro de História da Arte | Arte em confronto: embates no campo da História da Arte (13.: 2018, Campinas, SP). **Atas [do] XIII Encontro de História da Arte | Arte em confronto: embates no campo da História da Arte, Campinas, SP / Marcos Tognon, (coordenador), Leticia Badan Palhares Knauer de Campos... [et.al.], (organizadores.)** -- Capinas, SP: UNICAMP/IFCH/CHAA. 2019. 925 p. il.

GLASER, B.; STRAUSS, A. **The discovery of grounded theory**. New York: Aldine. 1967.

GUTBERLET, J. PONTUSCHKA, N. N. Pesquisa qualitativa sobre consume: experiências interdisciplinares. **Revista Olhar do professor**, v. 13, n 2, 2010.

HARAWAY, D. Saberes Localizados: a questão da ciência para o feminismo e o privilégio da perspectiva parcial. **Cadernos Pagu** (5) 1995: p. 07-41.

HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, F. (2006). Museología como Ciencia de la Documentación. In: LÓPEZ YEPES, José (Coord.). **Manual de Ciencias de la Documentación**. 2 ed. Madrid. 2011. Ediciones Pirámide. 742 p. p. 131-146.

HOOPER-GREENHILL, E. Education, communication and interpretation: towards a critical pedagogy in museums. In: **The Educational role of the Museum**. London: Routledge, 1994.

INACIO, L. G. B. **Indicadores do potencial de acessibilidade em museus e centros de ciências: análise da caravana da ciência**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Ensino de Ciências com ênfase em Biologia e Química) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro, 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Pesquisa Domiciliar sobre percepção e visita a museus – VAMUS. In: **Relatórios de Pesquisa Escola Nacional de Ciências Estatísticas**, n. 22. Rio de Janeiro: IBGE, 2008. Disponível em: <http://www.fiocruz.br/omcc/media/EV_Relatorio_de_pesquisa_VAMUS.pdf>. Acesso em: 15 de out. 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Notícias: Censo 2010: escolaridade e rendimento aumentam e cai mortalidade infantil. In: **Censo 2010**. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br/noticias-censo?view=noticia&id=1&idnoticia=2125>>. Acesso em: 09 de jun. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS (IBRAM). **Política Nacional Setorial de Museus**. Brasília: Secretaria do Patrimônio, Museu e Artes Plásticas, Ministério da Cultura, 2010. Disponível em: <<http://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2012/03/PSNM-Versao-Web.pdf>>. Acesso em: 09 de jun. de 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS (IBRAM). **Subsídios para a elaboração de planos museológicos**. Brasília: Instituto Brasileiro de Museus – Ibram, 2016. 112 p. Disponível em: <<https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2017/06/Subs%C3%ADdios-para-a-elabora%C3%A7%C3%A3o-de-planos-museol%C3%B3gicos.pdf>>. Acesso em: 09 de jun. 2019.

JAGGER, S. L.; DUBEK, M. M.; PEDRETTI, E. 'It's a personal thing': visitors' responses to Body Worlds. **Museum Management and Curatorship**, v. 27, n. 4, October 2012, p. 357-374.

JULIÃO, L. (Entrevista). In: Museus universitários debatem gestão e preservação do patrimônio. **Boletim da Revista Museu**, 2018. Disponível em: <www.revistamuseu.com.br/site/br/noticias/nacionais/5435-04-10-2018-museus-universitarios-debatem-gestao-e-preservacao-do-patrimonio.html>. Acesso em 06 de jun. 2019.

KOPTCKE, L. S. Bárbaros, escravos e civilizados: o público dos museus no Brasil. In: CHAGAS, M. S. (Org.) **Museu: antropofagia da memória e do patrimônio** – Revista do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, n. 31, Rio de Janeiro: Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, 2005, p. 184-205.

KÖPTCKE, L. S. Público, o X da questão? A construção de uma agenda de pesquisa sobre os estudos de público no Brasil. **Museologia & Interdisciplinaridade**. Revista do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília. Vol.1, nº1, jan./jul. de 2012.

KUNZ, E.; REICH, C. **Listening to Visitors: What's Broken at the Museum of Science? Exhibit Maintenance Evaluation**. Museum of Science, Boston National Center for Technological Literacy. National Center for Technological Literacy. 2006.

LEIVA, J. **Cultura nas capitais: como 33 milhões de brasileiros consomem diversão e arte**. João Leiva e Ricardo Meirelles; [revisão Carolina Chagas, Thalita Ramalho e Gisele Lobato, pesquisa de campo Instituto Datafolha; pesquisa e produção J Leiva Cultura & Esporte; design, visualização e análise de dados Tabaruba Design]. – 1 ed. – Rio de Janeiro: 17StreetProduçãoEditorial, 2018. 196 p.

LERSCH, T. M.; OCAMPO, C. C. Resumo do texto El concepto del museo comunitario: ¿historia viviente o memoria para transformar la historia? Apresentada na mesa redonda "Museos: nuestra historia viviente", na **Conferência Nacional de la Asociación Nacional de Artes y Cultura Latinas**, Kansas City, Missouri, 6-10 out, 2004.

LOPES, M. M. J. R. A favor da desescolarização dos museus. **Revista Educação & Sociedade**. Nº 40, dezembro, 1991.

LOPES, M. M. J. R. **O Brasil descobre a pesquisa científica**: os museus e as ciências naturais no século XIX. São Paulo: Aderaldo & Rothschild; Brasília, Distrito Federal: Editora UNB, 2009. 369 p.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em Educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MAGLIACANI, M.; MADEO, E.; CERCHIELLO, P. From 'listener' to 'speaker' museum visitors: guest book as a means of dialogue. **Museum Management and Curatorship**. 2018, V. 33, N. 5, p. 467–483. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/09647775.2018.1506709>>. Acesso: em 23 de dez. de 2018.

MANO, S.; CAZELLI, S.; COSTA, A. F.; DAMICO, J. S.; SILVA, L. C. da; CRUZ, W. de S.; GUIMARÃES, V. F. **Museus de Ciência e seus Visitantes**: Estudo Longitudinal - 2005, 2009, 2013. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz / Casa de Oswaldo Cruz / Museu da Vida, 2017. 56 p.

MARANDINO, M. A pesquisa educacional e a produção de saberes nos museus de ciência. **História, ciências, saúde-Manguinhos**. vol.12. Rio de Janeiro, 2005.

MARANDINO, M. (Org.). **Educação em Museus**: a mediação em foco. GEENF – Grupo de Estudos e Pesquisa em Educação Não Formal e Divulgação da Ciência. São Paulo: FEUSP, 2008. Disponível em: <<http://parquecientec.usp.br/wp-content/uploads/2014/03/MediacaoemFoco.pdf>>. Acesso em: 23 de dez. 2018.

MARANDINO, M. Et al. A abordagem qualitativa nas pesquisas em educação em museus. In: ENPEC, 7, 2009, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: VII Encontro Nacional em Educação em Ciências, 2009.

MARANDINO, M.; ALMEIDA, A. M.; VALENTE, M. E. A. **Museu**: lugar do público. Rio de Janeiro: Museu da Vida/Casa Oswaldo Cruz/Fiocruz, [S.l: s.n.], 2009.

MARANDINO, M.; MARTINS, L. C. Museus e Direitos Humanos: reflexões e implicações para a educação em museus de ciências In: **Tecendo diálogos sobre direitos humanos na educação em ciências**.1 ed. São Paulo: Livraria da Física, 2016, v.1, p. 161-191.

MARTINS, L. C. (Org.); NAVAS, A. M.; CONTIER, D.; SOUZA, M. P. C. S. **Que público é esse?** Formação de públicos de museus e centros culturais. São Paulo: Percebe, 2013. Disponível em: <http://www.percebeeduca.com.br/files/uploads/downloads/download_4.pdf>. Acesso em: 23 de dez. 2018.

MASSARANI, L. **A divulgação científica no Rio de Janeiro**: algumas reflexões sobre a década de 20. Dissertação - Universidade Federal do Rio de Janeiro, ECO. Rio de Janeiro: UFRJ. 1998. 127 p.

MASSARANI, L. Apresentação; In: MASSARANI, L.; MERZAGORA, M.; RODARI, P. (org.). **Diálogos e Ciência**: Mediação em Museus e Centros de Ciência. Rio de Janeiro: Museu da Vida/Casa Oswaldo Cruz/Fiocruz, 2007. p. 5-7.

MASSARANI, L. Comunicação da ciência e apropriação social da ciência: algumas reflexões sobre o caso do Brasil. **Uni-pluri**, v. 12, p. 92-100, 2012.

MASSARANI, L. et al. (org.). **Guia de Centros e Museus de Ciência da América Latina e do Caribe**. Ilustrado por: Mariana Massarani. – Rio de Janeiro: Museu da Vida/Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz; Montevidéo: Unesco, 2015. 566 p.

MENDES, R. M.; MISKULIN, R. G. S. A análise de conteúdo como uma metodologia. **Cadernos de Pesquisa**. [online]. 2017, vol.47, n.165, pp.1044-1066. ISSN 0100-1574. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/198053143988>>. Acesso em: 09 de jun. 2019.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento – pesquisa qualitativa em saúde**. Rio de Janeiro: Hucitec, ABRACO, 1996.

MOORE, C. M.; BROWN, C. M. Experiencing Body Worlds: Voyeurism, Education, or Enlightenment? **J Med Humanit**. Springer Science + Business Media, LLC, 2007.

MORA, M. del C. S. Diversos enfoques sobre as visitas guiadas nos museus de ciência. In: MASSARANI, Luisa; MERZAGORA, Matteo; RODARI, Paola. (org.). **Diálogos e Ciência: Mediação em Museus e Centros de Ciência**. Rio de Janeiro: Museu da Vida/Casa Oswaldo Cruz/Fiocruz, 2007. p. 21-26.

MORALES, S. I. F. Reconocer a nuestros públicos y sus experiencias: investigaciones que cambian perspectivas. In: MASSARANI, L.; NEVES, R.; AMORIM, L. (Org.). **Divulgação científica e museus de ciências: O olhar do visitante - Memórias do evento**. Rio de Janeiro: Museu da Vida/Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz; RedPop, 2016. p. 55-64.

MORREY-JONES, J. Interpretando a ciência para crianças: a experiência do Science Museum de Londres. In: MASSARANI, Luisa (ed.) **Ciência e criança: a divulgação científica para o público infanto-juvenil**. – Rio de Janeiro: Museu da Vida / Casa de Oswaldo Cruz / Fiocruz, 2008. p. 85-92.

MORRIS, B. J. The Frightening Invitation of a Guestbook. **Forum**. Volume 54 Number 3. July, 2011.

NAVAS, A. M.; CONTIER, D; MARANDINO, M. Controvérsia Científica, Comunicação Pública da Ciência e Museus no bojo do movimento CTS. **Ciência & Ensino**, v. 1, n especial, novembro, 2007.

NORBERTO ROCHA, J.; DAHMOUCHE, M. S.; JACOBINA, M. da P. MAST e Fundação CECIERJ: duas décadas de parceria na divulgação da ciência. In: GRANATO, M. (org.). **Mast: 30 anos de parceria**. Rio de Janeiro: Museu de Astronomia e Ciências Afins, 2016. (Mast Colloquia; v. 14). p. 257-291.

NORBERTO ROCHA, J; GONÇALVES, J. C.; CORDIOLI, L. A.; FERREIRA, F. B. Accesibilidad en museos, espacios científico-culturales y acciones de divulgación científica en Brasil. In: MASSARANI, Luisa... [et al.]. **Aproximaciones a la**

investigación en divulgación de la ciencia en América Latina a partir de sus artículos académicos. Rio de Janeiro: Fiocruz - COC, 2017.

NORBERTO ROCHA, J.; MARANDINO, M. A Marcha pela ciência é também a marcha pelos museus e centros de ciência no Brasil. **Jornal Pensar a Educação em Pauta.** 2017. Disponível em <<http://pensaraeducacao.com.br/pensaraeducacaoempauta/a-marcha-pela-ciencia-e-tambem-a-marcha-pelos-museus-e-centros-de-ciencia-no-brasil/>>. Acesso em: 09 de jun. 2018.

NORBERTO ROCHA, J. **Museus e centros de ciências itinerantes:** análise das exposições na perspectiva da Alfabetização Científica. Tese (Doutorado – Programa de Pós-Graduação em Educação. Área de Concentração: Ensino de Ciências e Matemática) - Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo. São Paulo: s.n., 2018. 449p. ils.; tabs.; anexos; apêndice.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos,** 1948.

PASSOS DOS SANTOS, K. K. **Ações Educativas e seus Públicos:** Museu de Arte Contemporânea, Museu Antropológico e Museu de Morfologia. Goiânia, 2016. 116p. Monografia (Graduação em Museologia) – Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Federal de Goiás.

PATTON, M. **Qualitative research and evaluation methods.** 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage. 2002.

PEDERSOLI, C.; BASILE, S.; REY, P.; COURT, F.; RONCORONI, M. Comprender las experiencias de los visitantes en los museos y centros de ciencias. In: MASSARANI, Luisa; NEVES, Rosicler; AMORIM, Luís (Org.). **Divulgação científica e museus de ciências:** O olhar do visitante - Memórias do evento. Rio de Janeiro: Museu da Vida/Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz; RedPop, 2016. p. 85-93.

PEREIRA, M. R. N. **Entre Dimensões e funções educativas:** A trajetória da 5ª Seção de Assistência ao Ensino de História Natural do Museu Nacional. 2010. Dissertação (Mestrado em Museologia e Patrimônio). Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Museu de Astronomia e Ciências Afins, Rio de Janeiro, 2010.

PIRES, A. M. G. **Expectativas e vivências dos professores ao visitarem o Museu Ciência e Vida.** Dissertação (Mestrado em Museologia e Patrimônio) – Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio, Universidade Federal

do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO; Museu de Astronomia e Ciências Afins - MAST, Rio de Janeiro, 2015.

POHLMAN, D. Not so Fast: Some Thoughts on Re-visioning PUR. In: CHITTENDEN, D.; FARMELO, G.; LEWENSTEIN, B. **Creating connections. Museums and the public understanding of current research**. Walnut Creek: AltaMira Press, 2004, p. 329-336.

RAMOS, F. R. L. A danação do objeto. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/397366061/RAMOS-Francisco-Regis-Lopes-A-danacaodo-objeto-o-museu-no-ensino-de-historia>>. Acesso em: 04 de ago. 2019.

REICH, C.; KOLLMANN, E. K. A Closer Look at the Visitor Experience: An Analysis of Visitor Comment Cards Evaluation Report. Museum of Science, Boston National Center for Technological Literacy. **National Center for Technological Literacy**. January 2008, p. 1-38.

RICHARDSON, L. Meta-jeopardy. **Qualitative inquiry**. Sage publications, v.4, n.4, 1998, p.464-468,

RODARI, P.; MERZAGORA, M. Mediadores em museus e centros de ciência: Status, papéis e treinamento. Uma visão geral europeia. In: MASSARANI, L.; MERZAGORA, M.; RODARI, P. (org.). **Diálogos e Ciência: Mediação em Museus e Centros de Ciência**. Rio de Janeiro: Museu da Vida/Casa Oswaldo Cruz/Fiocruz, 2007. p. 7-20.

ROGERS, C. A importância de se compreender as audiências. In: MASSARANI, Luisa; TURNEY, Jon; MOREIRA, Ildeu Castro. **Terra Incógnita: a interface entre ciência e público**. Rio de Janeiro: Vieira & Lent: UFRJ, Casa da Ciência: Fiocruz, 2005. 256 p. (Série Terra Incógnita, v.4). p. 49-76.

ROSS, I. Uncharted territory: Visitor books of Indian museums. The Madhya Pradesh Tribal Museum in Bhopal – a case study. **Museum & Society**, March 2017. 15 (1) 100-113.

ROWE, S.; O'BRIEN, S.; FARLEY, M.; EAST, J.; GOOD, L.; STOFER, K. Ciberlaboratório: usando observação humana e cibertecnologias para a pesquisa sobre aprendizagem por livre escolha. In: MASSARANI, Luisa; NEVES, Rosicler; AMORIM, Luís (Org.). **Divulgação científica e museus de ciências: O olhar do visitante - Memórias do evento**. Rio de Janeiro: Museu da Vida/Casa de Oswaldo Cruz/Fiocruz; RedPop, 2016. p. 23-36.

SANTANA, C. B. Para além dos muros: por uma comunicação dialógica entre museu e entorno. Brodowski (S.P): ACAM Portinari; Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo. São Paulo, 2011. (**Coleção Museu Aberto**) 120 p.

SARRAF, V. P. **Reabilitação do museu**: Políticas de Inclusão Cultural por meio da Acessibilidade. 2008. 181 f. Dissertação (Pós-Graduação) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. São Paulo. 2008.

SCHIELE, B. Science museums and centers. In: BUCCHI, M.; TRENCH, B. **Handbook of Public Communication of Science and Technology**. First Edition NY: Routledge, 2008.

SOTO, M. C. Dos Gabinetes de Curiosidade aos Museus Comunitários: A Construção de uma Conceção Museal à Serviço da Transformação Social. **Cadernos de Sociomuseologia**, n. 4, vol. 48, 2014.

VALENTE, M. E. A. **Educação em Museu O público de hoje no museu de ontem**. Dissertação (Mestrado) Departamento de Educação, Programa de Pós-graduação. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. 1995.

VALENTE, M. E. Momentos dos museus de ciências e tecnologia no Brasil. In: MARANDINO, M.; ALMEIRA, A. M.; VALENTE, M. E. (Orgs.) **Museu**: lugar do público. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009, p. 211-227.

WAGENSBERG, J. The “total” museum, a tool for social change. In: **História, Ciências e Saúde: Manguinhos**, v. 1, n. 1 (1994). Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, Casa de Oswaldo Cruz, 2005.

WAGENSBERG, J. (Entrevista). Museu pra criança ver (e sentir, tocar, ouvir, cheirar e conversar): Jorge Wagensberg. In: MASSARANI, L. (ed.) **Ciência e criança**: a divulgação científica para o público infanto-juvenil. – Rio de Janeiro: Museu da Vida / Casa de Oswaldo Cruz / Fiocruz, 2008. p. 65-70.

ZAMORA, M. H. **Empoderamento, ação social e meio ambiente**. Rio de Janeiro: Tricontinental Editora Ltda., 2001.

ZEN, D. D. O Curso de Museus e a Museologia no Brasil. **Revista Eletrônica Ventilando Acervos**, v. 3, n. 1, p. 76-91, nov. 2015. Disponível em: <http://ventilando-acervos.museus.gov.br/wp-content/uploads/2015/11/06_Artigo05.pdf>. Acesso em: 04 de ago. 2019.

ANEXO

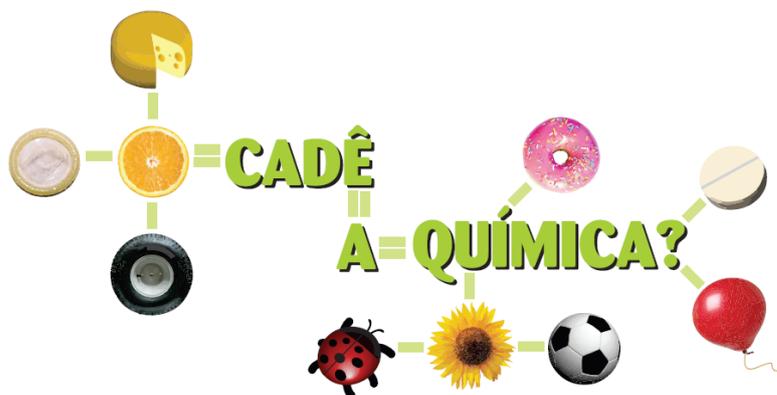
Anexo 1 – Tabela: As demais exposições, da Casa da Ciência do mesmo período de recorte da pesquisa.

Exposições	Período	Quantitativo de público	Comentários
Ciência Hoje 30 anos	15/06/2012 a 08/07/2012	320 pessoas	-
Portinari - arte e meio ambiente	20/09/2012 a 16/12/2012	7.177 pessoas	-
Nós do Mundo	16/01/2014 a 30/03/2014	2.310 pessoas	Além dessa possibilidade, a exposição tinha uma parte, “Mensagem na Garrafa” para o público escrever bilhetes para o futuro, a pesquisadora participou da digitação desses dados que geraram 1051 escritos.
Cadê a Química?	17/04/2014 a 27/07/2014	4.945 pessoas	-
De olho na rua - aprendizados de mídia e participação	15/08/2014 a 28/09/2014	1.351 pessoas	-
Cidade Acessível	22/10/2014 a 28/09/2014	5.028 pessoas	Ao longo da pesquisa foram encontrados comentários que não chegaram a ser analisados
Ciência Móvel - Vida e Saúde para Todos	03/03/2015	3.031 pessoas	-
Além do Olhar	03/10/2015 a 18/10/2015	80 pessoas	-

Fonte: Casa da Ciência. Organização feita pela autora.

Anexo 02 – Folders das exposições trabalhadas na pesquisa, disponibilizados pela equipe da Casa da Ciência.

“Cadê a Química?”



A QUÍMICA ESTÁ EM TODA A PARTE?

“Descubra e Divirta-se”



“Aedes: que mosquito é esse?” (Disponível em:
<http://www.casadaciencia.ufrj.br/flyer_aedes/>. Acesso em 15 de maio de 2019.)



“Portinari Arte e meio ambiente”

PORTINARI
Arte e meio ambiente
26 de outubro a 26 de novembro de 2017

Portinari pintou o Brasil em suas telas.
E levou sua arte para fora delas. Aproximou cultura
e meio ambiente, em imagens que nos fazem refletir
sobre a relação com as pessoas e a natureza.

Na exposição **Portinari – Arte e meio ambiente**,
você pode conhecer 23 réplicas digitais das obras do
artista e se inspirar em suas cores e no desejo de
transformar a realidade.

Venha ver de perto toda essa diversidade e pensar
como podemos cuidar e tornar o mundo um lugar
melhor para todos nós!

Exposição
terça a sexta - 9h às 20h
sábados, domingos e feriados - 10h às 20h
fechada às segundas

“Mundos Invisíveis”

EXPOSIÇÃO
**MUNDOS
 INVISÍVEIS**



22 de fevereiro a 25 de março de 2018

De longe, é arte! De perto, ciência! Pelas lentes de microscópios, você descobre um mundo de cores, formas e texturas que nunca imaginou existir, mas que está bem diante dos seus olhos!

Quer saber o que os cientistas costumam encontrar através de grandes lentes de aumento? Então, venha ver e se encantar com a beleza das imagens de **Mundos Invisíveis** – Mostra de Arte Científica Brasileira, na Casa da Ciência da UFRJ.

São 24 telas que ampliam em até 300 mil vezes detalhes do corpo humano, como vasos capilares e o tecido que forma o fígado. E também metais, plantas e fungos! Todas elas produzidas por cientistas de diferentes instituições de pesquisa brasileiras.

“Ciência na Palma da Mão”



**Ciência
 NA PALMA DA MÃO**

03 de maio a
 29 de julho de 2018