

Programa da Unidade Curricular

Avaliação e Qualidade em Património Cultural (área: História e Arqueologia)		Ano Lectivo: 2011/2012	
			3 ECTS
Curso de Mestrado em Arqueologia Pré-Histórica e Arte Rupestre			

Carga Horária	Horas Totais de Contacto			Docente	Luíz Oosterbeek
	TP	TC	S		
	7	12	8		Professor Coordenador

Objectivos

Introduzir os alunos à problemática da gestão de qualidade e de como ela é hoje colocada nos foros internacionais de gestão de património, sobretudo após o reconhecimento pela Unesco da metodologia HGES. Desenvolver competências na aplicação de tais metodologias.

Conteúdos Programáticos

- Conceitos
- Princípios de Gestão de Qualidade
 - 1. Foco no consumidor
 - 2. Liderança
 - 3. Envolvimento das pessoas
 - 4. Abordagem processual
 - 5. Abordagem sistémica à gestão
 - 6. Melhoramento contínuo
 - 7. Abordagem factual para a tomada de decisão
 - 8. Relações de prestação de serviços mutuamente benéficas
- Avaliação
- Património Cultural
- Modelos de avaliação da Qualidade
- Especificidade do património cultural
- Foco no consumidor
 - Partir da análise de necessidades: as organizações dependem dos consumidores e das suas necessidades
 - Benefícios: crescimento no mercado; maior eficiência orientada para a satisfação do cliente; maior fidelidade dos clientes
 - Resultados:
- Liderança
 - Unidade de objectivos e coesão e rumo da organização
 - Benefícios: compreensão e motivação das pessoas; avaliação
 - Resultados
- Envolvimento das pessoas
 - As pessoas são o fulcro da competência das organizações
 - Benefícios: motivação, empenhamento, inovação, criatividade
 - Resultados:
- Abordagem processual
 - Gestão das actividades e recursos como um processo
 - Benefícios: custos controlados; resultados consistentes, previsíveis e crescentes; definição de prioridades face às oportunidades
 - Resultados
- Abordagem sistémica à gestão
- A gestão sistémica aumenta a eficácia

- Benefícios: alinhamento dos processos com os resultados desejados; concentração de esforços nos processos chave; confiança e eficiência
- Resultados
- Decisões baseadas em análises rigorosas
- Benefícios: decisões informadas; demonstração de eficiência; capacidade de rever decisões
- Resultados
- Uma organização e os seus fornecedores são interdependentes
- Benefícios: criação de valor; flexibilidade e rapidez de resposta aos clientes; optimização de custos e recursos
- Resultados
- Modelos de Gestão de Qualidade
 - ISO 9001
- Orientada para satisfazer os clientes
- Baseada na avaliação e certificação
- Importante no estabelecimento de contratos mas não alicerçada nos clientes individuais
- Centrada nas empresas e nas administrações (relações B2B, B2A e A2A)
 - ISO 9001
 - TQM – Gestão de Qualidade Total
- Adequação das organizações aos seus objectivos
- Envolvimento de todos os membros
- Relevância colocada na eficiência (custos e tempos)
- Orientação para a excelência: a diferenciação (adequação no desempenho) prevalece sobre as normas
- Ciclo PDCA (plan, do, check, act)
 - TQM
 - TQM
 - Modelos informativos
- Índice Europeu de satisfação ECSI – Modelo baseado na satisfação dos utentes
- Outros modelos recorrem também a peritos (painéis, cliente surpresa, etc.)
 - ECSI
 - Avaliação mista
 - Esquema de avaliação
 - Problemas específicos do Património Cultural
- Quem avalia? Com que autoridade? Com que credibilidade? Com que impacto social?
- Como conjugar a compatibilidade das intervenções com a sua sustentabilidade?
 - Conceitos
 - 1. Princípios, que expressam os objectivos éticos de base, tanto mais importantes no nosso sector a ponto de, se faltam ou não são explícitos, darem origem a uma situação em que desde o início se perde de vista o objectivo final, quer dizer, a qualidade de vida;
 - 2. Critérios, que derivam dos primeiros, definindo os limites dentro dos quais é exercido o parecer e as categorias através das quais ele será expresso;
 - 3. Parâmetros, ou seja, áreas homogéneas nas quais se identifica um número variável de requisitos significativos em termos de quantidade e qualidade;
 - 4. Requisitos, que constituem os elementos singulares cuja aquisição exprime uma condição adequada à realização dos objectivos fixados;
 - 5. Indicadores, ou seja, quantidades mensuráveis que permitem uma avaliação graduada (no limite em termos de presença/ausência) dos desempenhos a fim de verificar a sua conformidade, ou não, com os requisitos.
- Instrumentos nacionais de classificação
- Classificação de bens imóveis e de bens móveis
- Rede Portuguesa de Museus
 - O sistema HERITY
- Preocupações
 - dos utentes (tal como os modelos informativos),
 - dos gestores e partes interessadas (tal como o ISO)
 - e dos gestores e partes interessadas através de sistemas cruzados de avaliação (tal como a TQM)
- Ser rigoroso e de fácil compreensão
 - Articulação do HGES com os demais
 - O Alvo

- O percurso HERITY
- O fluxo HERITY

Método de Ensino

Aulas presenciais com exposição e debate, seguidas de construção d eprojecto de grupo aplicado, com clara definição das responsabilidades individuais dos estudantes.

Método de Avaliação

- Em grupo:
 - Definir grelhas de avaliação
 - Num projecto externo
 - Num projecto próprio
 - Testar (ex: Igreja Matriz, Castelo de Almourol, Museu Ferroviário, etc.)
 - Apresentar

Bibliografia

Oosterbeek, L., Quagliuolo, M., Santander, B. (2011), Quality Management of Cultural Heritage, Tomar, CEIPHAR, série ARKEOS

Sítios web:

- <http://museologiaporto.ning.com/profile/isabelvictor>
 - Debates sobre a qualidade em Museus
- <http://significance.collectionscouncil.com.au/part6-websitequality>
 - Portal australiano que avalia a relevância em património cultural
- <http://www.environment.nsw.gov.au/sopo4/sopo4ch6.htm>
 - Página sobre gestão do património cultural em parques da Austrália (NSW)
- http://www.coe.int/t/dg4/cultureheritage/heritage/Resources/heritage_FR.asp
 - Publicações da CE sobre património cultural
- http://books.google.pt/books?id=o2mIU_eYp3EC&printsec=frontcover&dq=tito+conti+quality&source=bl&ots=pE-iqm8uNd&sig=1ouAljrMgdYMXbDcB1hcQ1bcJD8&hl=pt-PT&ei=37JqS66mC9Dl4gby_eGSBg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=oCA8Q6AEwAg#v=onepage&q=&f=false

O Director do Mestrado,


(Doutor Luiz Oosterbeek)