

Filipa Medeiros

Museu Calouste Gulbenkian



Gestão da qualidade e indicadores de desempenho em museus: que desafios e oportunidades? A experiência do Museu Calouste Gulbenkian

Partindo da experiência do Museu Calouste Gulbenkian, esta comunicação pretende contribuir para o atual e premente debate sobre a avaliação e gestão da qualidade em instituições de memória, bem como sobre o importante papel da documentação e da gestão da informação nos processos de avaliação e melhoria contínua.

Dão-se a conhecer os contornos gerais e requisitos de funcionamento de um sistema de gestão da qualidade em museus, com base na norma ISO 9001 (2015). Identificam-se e analisam-se, sumariamente, cada uma das suas componentes e das suas múltiplas e variadas inter-relações. Examinam-se os principais mecanismos de monitorização e reporte das atividades e recursos abrangidos pelo sistema, com especial destaque para o planeamento baseado no risco e nas oportunidades (análise SWOT), o plano detalhado de objetivos e, ainda, a revisão anual pela gestão. Sistematizam-se, de igual modo, os procedimentos que dão corpo a todo o sistema implementado e que constituem o garante do seu correto e eficiente funcionamento. Paralelamente, é apresentado um conjunto de indicadores de reporte e de indicadores operacionais que auxiliam a monitorização dos resultados das várias atividades e projetos em curso e que constituem ferramentas de apoio à tomada de decisão. Por fim, partilham-se alguns projetos de melhoria contínua na área da disponibilização e disseminação de coleções de arte em ambiente web, ao mesmo tempo que se salientam os desafios e oportunidades por eles proporcionados no âmbito da importância da avaliação em instituições de memória.