

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM MUSEUS:

CONCEPÇÕES A PARTIR DOS TEXTOS DA EXPOSIÇÃO

THIAGO GIORDANO SIQUEIRA



MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM MUSEUS

Concepções a partir dos textos da exposição

THIAGO GIORDANO DE SOUZA SIQUEIRA

NOTA: Dado o caráter autoral e acadêmico deste livro, o texto publicado respeita as normas e técnicas bibliográficas utilizadas pelo autor/a. A responsabilidade pelo conteúdo do texto desta obra é dos respectivos autor e autora, não significando a concordância da editora com as ideias publicadas.

IMPORTANTE: Muito cuidado e técnica foram empregados na edição deste livro. No entanto, não estamos livres de pequenos erros de digitação, problemas na impressão ou de alguma dúvida conceitual. Avise-nos por e-mail: editora@dialogofreiriano.com.br

© **TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.** Proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou processo, especialmente por sistemas gráficos, microfílmicos, fotográficos, reprográficos, fonográficos, videográficos. Vedada a memorização e/ou a recuperação total ou parcial, bem como a inclusão de qualquer parte desta obra em qualquer sistema de processamento de dados. Essas proibições aplicam-se também às características gráficas da obra e à sua editoração. A violação dos direitos é punível como crime (art. 184 e parágrafos do Código Penal), com pena de prisão e multa, busca e apreensão e indenizações diversas (art. 101 a 110 da Lei 9.610, de 19.02.1998, Lei dos Direitos Autorais).

THIAGO GIORDANO DE SOUZA SIQUEIRA

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM MUSEUS

Concepções a partir dos textos da exposição

Diálogo Freiriano
Veranópolis – RS
2025

EXPEDIENTE

Editor Chefe: Ivanio Dickmann

Revisão: Quezia Souza

Diagramação: Madalena Araujo

Capa: Gabriel Gresele

Supervisão: Maria Aparecida Nilen

**Esse livro passou pelo processo de revisão por pares
dentro das regras da Qualis Livros da CAPES**

S618m

Siqueira, Thiago Giordano de Souza.

Mediação da informação em museus : concepções a partir dos textos
da exposição / Thiago Giordano de Souza Siqueira. – Veranópolis, RS:
Diálogo Freiriano, 2025.

130 p. ; 15,5 x 22,5 cm.

Inclui bibliografia e índice.

ISBN 978-65-5203-318-5

1. Informação. 2. Museus. 3. Ciência da informação. 4. Museologia. I. Título.

CDU 069.01

Catálogo na fonte: Bruna Heller (CRB10/2348)

Índice para catálogo sistemático:

1. CDU: Museologia 069.01

Mediação da informação em museus: concepções a partir dos textos
da exposição, desenvolvido pelo autor através da Linha de pesquisa
em Gestão, Mediação e Uso da Informação, do Programa de Pós-
Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual
Paulista (Unesp), campus de Marília. <https://www.marilia.unesp.br/>

EDITORA DIÁLOGO FREIRIANO

[CNPJ 20.173.422/0001-76]

Av. Julio de Oliveira, 295 – Sala 303

CEP 95.330-000 - Veranópolis – RS

Instagram: @editoradialogofreiriano

Whatsapp: [54]99297 8620

CONSELHO EDITORIAL PERMANENTE

Ivanio Dickmann - **Editor-chefe**
Hudson Mandotti de Oliveira - **Sudeste**
Joaquim A. P. Pinheiro - Centro - **Oeste**
Rachel Karpinski - **Sul**
Volmir José Brutscher - **Nordeste**
Ivanilde Apoluceno de Oliveira - **Norte**

CONSELHO EDITORIAL INTERNACIONAL

Daniel Mario Carceglia - **Argentina**
Fausto Franco Martinez - **Espanha**
Miguel Escobar Guerrero - **México**
Jorge Alejandro Santos - **Argentina**
Victor Adrián Díaz Esteves - **Uruguai**
Alfonso Torres Carillo - **Colômbia**

CONSELHO EDITORIAL NACIONAL

CONSELHEIROS/AS - SUL

Denise A. de Azambuja Zocche - **SC**
Fernanda dos Santos Paulo - **RS**
Fabio Frá Fernandes - **RS**
Márcio Luis Marangon - **PR**
Márcio Nonato Diniz Ferreira - **PR**

CONSELHEIROS/AS - NORTE

Wanderson da Silva Quinto - **PA**
Rafael Fernandes Titan - **PA**
Sebastião Matos da Silva - **AM**
Sanderson Silva de Moura - **AC**
Anthony Costta Zabilini - **RR**

CONSELHEIROS/AS - NORDESTE

Roberta de Oliveira Couto Barreto - **SE**
José Raimundo Oliveira Lima - **BA**
José Eduardo da Silva - **PE**
Simone Coelho Amestoy - **PE**
Wesley da Silva Rodrigues - **PI**

CONSELHEIROS/AS - CENTRO-OESTE

Leny Lobo Dias - **MS**
Danielle Pereira da Costa - **DF**
Ana Edith Farias Lima - **TO**
João Paulo Langsdorff Serafim - **GO**
Paula Torres Fernandes - **MT**

CONSELHEIROS/AS - SUDESTE

Walace Ferreira - **RJ**
Marcelo La Carretta E. L. da Cunha - **MG**
Willian Villaroel Domingues - **SP**
Wallace Rocha Armani - **MG**
César Ferreira da Silva - **MG**

**Nosso Conselho Editorial segue as instruções da CAPES para o Qualis Livro.
Conforme a Dimensão de Avaliação abaixo:**

Dimensão I: Características formais da obra extraídas das informações prestadas pelos Programas sobre cada obra, ou extraídas dos dados bibliográficos enviados à CAPES;

(...)

iii. **Conselho Editorial** (As obras publicadas por editoras com conselho editorial com diversidade regional entre seus integrantes e com membros estrangeiros serão mais valorizadas) [grifos nossos]

Dedico este livro a todos os que acreditam no poder da palavra para criar vínculos, despertar sentidos e transformar realidades — dentro e fora dos museus.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AC	Análise de Conteúdo
ACQ	Análise Conteúdo Qualitativa
AM	Amazonas
AT	Acessibilidade Textual
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CEDEAM	Comissão de Documentação e Estudos da Amazônia
CI	Ciência da Informação
COAR	Confederation of Open Access Repositories
DI	Design da Informação
DOAJ	Directory of Open Access Journals
DOU	Diário Oficial da União
IBRAM	Instituto Brasileiro de Museus
ICOM	International Council of Museums (Conselho Internacional de Museus)
LA Referencia	Rede Federada de Repositórios Institucionais de Publicações Científicas
MTUR	Ministério do Turismo
MA	Museu Amazônico
ME	Mediação explícita
MI	Mediação implícita
Oasisbr	Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
PCD	Pessoas com deficiência
PDF	Portable Document Format (Formato Portátil de Documento)
PDU	Plano de Desenvolvimento da Unidade

RCAAP	Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal
Redalyc	Rede de Revistas Científicas de América Latina e Caribe, Espanha e Portugal
RIL	Revisão Integrativa de Literatura
SIC	Serviço de Informação ao cidadão
SciELO	Scientific Electronic Library Online
SUFRAMA	Superintendência da Zona Franca de Manaus
TAE	Técnico administrativo em Educação
TGS	Teoria Geral dos Sistemas
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFAM	Universidade Federal do Amazonas
USP	Universidade de São Paulo
UX	User Experience (Experiência do Usuário)

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	9
PREFÁCIO	13
AGRADECIMENTO	21
APRESENTAÇÃO	25
INTRODUÇÃO	
QUANDO O MUSEU FALA, QUEM ESCUTA?	29
A CONVERGÊNCIA ENTRE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E MUSEUS: O PAPEL DO TEXTO NA COMUNICAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO VISITANTE	41
2.1 INFORMAÇÃO OU COMUNICAÇÃO?	43
2.2 APROXIMAÇÃO ENTRE A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E O MUSEU ..	44
2.3 CARACTERIZANDO O LUGAR: O QUE SÃO OS MUSEUS E QUAL É O SEU LUGAR NA SOCIEDADE	47
NOTAS DO PERCURSO	60
A EXPOSIÇÃO MUSEAL COMO MEIO DE COMUNICAÇÃO: A APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DE SENTIDO PELO VISITANTE	63
3.1 A EXPOSIÇÃO: CONECTANDO NARRATIVAS E SABERES	70
3.2 DIVERSIDADE TEXTUAL NAS EXPOSIÇÕES: FORMAS E FUNÇÕES NA COMUNICAÇÃO MUSEOLÓGICA	73
NOTAS DO PERCURSO	86
DESIGN DA INFORMAÇÃO E ELEMENTOS EXPOSITIVOS: IMPACTOS NA APROPRIAÇÃO DOS TEXTOS PELO VISITANTE	89
NOTAS DO PERCURSO	111

DO ACERVO AO SIGNIFICADO:

MEDIAÇÃO IMPLÍCITA E EXPLÍCITA NAS EXPOSIÇÕES 113

5.1	COMPREENDENDO MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	116
5.2	MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM MUSEUS	122
5.3	MEDIAR A INFORMAÇÃO NA EXPOSIÇÃO A PARTIR DO TEXTO	130
5.4	A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM MUSEUS A PARTIR DA LITERATURA CIENTÍFICA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	134
	NOTAS DO PERCURSO	146

ASPECTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS:

ABORDAGENS E ESTRATÉGIAS UTILIZADAS 149

O CASO DO MUSEU AMAZÔNICO:

APRENDIZADOS DE UMA PESQUISA NO AMAZONAS..... 161

7.1	O MUSEU AMAZÔNICO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS	163
7.2	SALAS DA EXPOSIÇÃO DE LONGA DURAÇÃO	172
7.3	AVALIAÇÃO DOS TEXTOS NA EXPOSIÇÃO	178
	7.3.1 Os textos da exposição de longa duração	179
7.4	O PRODUTO: UM GUIA PARA MEDIAR A EXPOSIÇÃO	203
7.5	OUVIR PARA TRANSFORMAR: O MAPA DE EMPATIA COMO FERRAMENTA DE ESCUTA NO MUSEU	206
7.6	NOTAS DO PERCURSO	214
7.7	DO DIAGNÓSTICO À AÇÃO: INTERVENÇÕES PARA MELHORAR A MEDIAÇÃO ESCRITA.....	215
	NOTAS DO PERCURSO	229

CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 231

	NOTAS DO PERCURSO	236
--	-------------------------	-----

REFERÊNCIAS 237

POSFÁCIO..... 261

ÍNDICE REMISSIVO 265

PREFÁCIO





Há algum tempo, a Mediação da Informação, dentro dos interesses e preocupações da Ciência da Informação, da Biblioteconomia, da Arquivologia e da Museologia, vem ocupando espaços e se consolidando como tema e abordagem importantes nessas áreas. Inicialmente, foi ela entendida apenas como um instrumento utilizado para melhorar a relação entre os espaços informacionais e os usuários, visando uma boa e eficaz recuperação da informação, permitindo que as pessoas que procuravam aqueles espaços pudessem obter informações e delas fazerem uso. Hoje, o entendimento de mediação da informação segue por outros caminhos e muitos dos termos empregados acima não fazem mais parte do vocabulário e do conceito desse segmento de área.

Por exemplo: o termo “instrumento”, quase sempre vinculado a uma noção de materialidade, concretude, a algo palpável, deixou de ser visto assim, uma vez que a mediação da informação pressupõe subjetividade, consciência e inconsciência, ou seja, sentidos distantes daqueles presentes naquele termo.

Outro exemplo: palavras como “boa” e “eficaz” não mais condiz com as ideias presentes no conceito de mediação da informação, uma vez que buscam objetividade em espaços e ações que não são objetivas. “Eficaz” é um termo pouco compreensível, pois busca trazer a certeza da satisfação informacional dos que procuram os espaços de informação. E essa certeza, na concepção da mediação da informação, não existe. Há muitas variáveis – obviamente não controláveis, já que estamos no âmbito das relações humanas e sociais – para que se possa ter certeza da satisfação dos usuários em relação às informações que atendam suas necessidades, interesses e desejos informacionais.

A ideia de “recuperação da informação” deve ser compreendida de maneira diferente daquela que é hegemonicamente aceita na área. Nela não há espaço para discussões sobre o conteúdo da informação recuperada ou, se existe, é apenas analisada de maneira superficial. A recuperação da

informação passou a ser compreendida como algo técnico, como formas concretas de satisfazer, informacionalmente, o usuário. Ela é considerada apenas em seus aspectos formais, buscando um rigor metodológico e uma competência meramente técnica, desconsiderando a compreensão dos interesses, necessidades e desejos dos usuários. Estamos em um momento em que a concepção aceita de recuperação da informação está sendo por nós questionada. É preciso que, nessa ação, o conteúdo das informações aflore nas preocupações dos que atuam nos equipamentos informacionais, sob pena de nos tornarmos meros “divulgadores”, “repassadores”, “multiplicadores” das ideologias dominantes, presentes nos produtos culturais, nos educacionais e nos acadêmicos. Corremos o risco, embora isso, de fato, sempre ocorreu em boa parte dos equipamentos informacionais, de nos tornarmos reprodutores das ideias, entendimentos e interesses das classes dominantes.

Outra ideia que a mediação da informação não acompanhou dos paradigmas presentes nas teorias das quatro grandes áreas que nos interessam aqui (Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação e Museologia), ou melhor, que procurou contradizer, é a de uso da informação. No seu lugar, o termo proposto é “apropriação”. Nesta está embutido, está implícito o entendimento da informação com a qual o sujeito está se relacionando ou está tendo acesso. Apropriação contradiz o conceito de acesso, empregado, este último, como o fim último do fazer dos profissionais que atuam nos equipamentos informacionais. O trabalho desses profissionais seria o de oferecer o acesso a suportes informacionais que possam, dentro de uma preconcepção idealizada de usuário, satisfazer necessidades informacionais, mas sem se preocupar com o indivíduo, com as diferenças dos usuários. Acreditamos que não usamos, não fazemos uso da informação, mas do conhecimento alterado, modificado pela informação. Isso nos leva a defender que as informações, apesar de partirem de um mesmo produtor, se espalha e chega de maneiras diferentes às pessoas e aos espaços informacionais, pois foram recebendo significados dos vários mediadores, sejam pessoas ou não, durante o ciclo de sua vida. Além disso, acreditamos que a informação não morre quando é apropriada e modifica o conhecimento do sujeito, mas permanece latente, podendo se “materializar”, não de maneira concreta, quando se faz oportuna sua “presença”.

Vale, agora, nos valermos do conceito de mediação da informação, como foi mim atualizado em 2015: mediação da informação é “Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.”

O conceito reproduzido acima, além das discussões sobre a proposta de entendermos a mediação da informação como um processo, ou seja, que vai se construindo e não se apresenta definida e definitiva, também exigiu a elaboração de um conceito de informação que pudesse contemplar todas as novas concepções presentes na mediação da informação. O termo informação é polissêmico e se aloja e se adapta às várias mudanças que a mediação da informação impõe nos fundamentos das áreas com as quais aqui trabalhamos.

Assim, pensando em atender essas imposições, informação passou a ser por nós considerada como: “A informação é uma construção, elaborada em um processo, constituída de ações, elementos, interferências, situações, interesses, embates e memórias, gerada pela explicitação de segmentos de conhecimentos e que, em um continuum, durante seu ciclo de vida, recebe significados e tende a criar conflitos nos conhecimentos e certezas supostamente constituídos.”

Como ela também é um processo, só finda, aparentemente, quando apropriada pelo sujeito, embora, como alertado anteriormente, ela permanece latente e com possibilidade de voltar a interferir e modificar o conhecimento dele. Assim, como ela, informação, vai se construindo ao longo do ciclo de sua vida (uma vida efêmera, pois vinculada ao sujeito), quando armazenada em um equipamento informacional deve ser considerada como uma “quase-informação”, uma “possível-informação”, uma “talvez-informação”. A ela demos o nome de “protoinformação”.

Propositamente, a reflexão sobre a leitura foi aqui deixada para depois de toda a discussão sobre mediação da informação. Isso foi motivado pela temática deste livro.

A apropriação da informação, em nosso entender, dá-se apenas a partir da leitura. É preciso esclarecer que a leitura está aqui sendo trabalhada em seu conceito lato, ou seja, abordando os quatro grandes segmentos da multimídia, quais sejam: o texto escrito, a imagem fixa, a imagem em movimento e o som. Dentro da imagem em movimento, incluímos a leitura dos movimentos corporais, a leitura do corpo. Na leitura do som, incluímos a oralidade. Abarcando as leituras segmentadas, está a leitura de mundo. Lemos todo o tempo e nossa relação com o mundo se dá pela leitura. Os que lidam com a informação e que é motivo de nossa atenção aqui, pensam, ou devem pensá-la como sendo exteriorizada não apenas pelo texto escrito. Lemos o mundo em todos os seus aspectos e suas formas. E os produtos culturais, educacionais, científicos etc., reproduzem olhares e maneiras de entender e explicar o mundo.

Os equipamentos informacionais têm a responsabilidade de trazer esses olhares, esses entendimentos, essas explicações dentro das mais

diferentes maneiras e compreensões expostas pelos suportes informacionais. Mas, também, nas formas que não ficam registradas, naquelas em que a mediação da informação acontece em um momento e que permite a apropriação por aqueles que dela participaram. Por exemplo: uma peça teatral exige o momento, não há como existir fora dele. Se filmada, deixa de ser uma apresentação teatral e passa a ser um vídeo, um filme. O mesmo ocorre com um show musical, com uma palestra, com um curso, com uma exposição, mesmo que não temporária. Nas bibliotecas, uma ação comum é a contação de história. Alguém ou a bibliotecária lê uma história previamente escolhida em um momento divulgado com antecedência. Quem estiver presente nessa ação, poderá, ou não, se apropriar das informações nela veiculadas. Dessa forma, o objeto da Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação e Museologia, continua sendo a Informação, mas seu núcleo epistemológico deve ser a Mediação dela.

A mediação em museus lida com o objeto museal, evidentemente, mas também se preocupa com a apropriação pelo usuário da informação nele, objeto, contida e, também e especialmente, com formas que facilitam essa apropriação. A existência de um objeto pressupõe uma intencionalidade consciente do museólogo que elaborou uma exposição, seja permanente ou não. A relação entre os objetos cria entendimentos que interferem na apropriação que o público faz da exposição. A divisão das salas, a disposição dos materiais, a alocação de objetos em espaços mais visíveis ou que atraem a atenção dos que entram em uma sala ou em um espaço são interferências dos museólogos e, em especial, do curador. Da mesma forma, a maneira como as luzes estão postadas, incidindo mais ou menos em determinados objetos dá ênfase a discursos previamente elaborados. Cada organização gera discursos diferenciados.

No processo de mediação, não há apenas um só mediador, mas, quase sempre, vários. E, como já dito, tais mediadores podem ser seres humanos ou não. No caso dos museus, entre os principais mediadores, destaca-se o uso de outras mídias na relação entre o público e as informações que se deseja veicular. O texto escrito junto aos objetos possibilita um melhor entendimento das propostas da equipe idealizadora, organizadora e implantadora de uma, por exemplo, exposição. Mas, esses textos, que podem vir acompanhados de imagens e sons, também são interferências dos mediadores, em boa parte das vezes, inconscientes.

O presente livro tem a mediação como seu objeto principal e a estuda e analisa nos espaços museais, preocupado com a apropriação, por parte

do público, das exteriorizações culturais presentes neles. A contribuição do autor/pesquisador deste livro é inestimável para a área e para os estudos que se debruçam sobre os temas por ele abordado e que são frutos de um longo período de questionamento e reflexão.

OSWALDO FRANCISCO DE ALMEIDA JÚNIOR

Doutor e Mestre em Ciências da Comunicação, pela ECA/USP.
Professor Associado do Departamento de Ciência da Informação
do CECA/Universidade Estadual de Londrina. Professor permanente
do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
da UNESP/Marília.

Mantenedor do site Infohome (www.ofaj.com.br).

Membro vogal da diretoria da EDICIC.

E-mail: ofaj@ofaj.com.br

AGRADECIMENTO





Agradeço ao professor Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, orientador desta pesquisa, cuja escuta generosa, rigor intelectual e sensibilidade humana foram fundamentais em cada etapa do trabalho. Sua orientação segura e afetuosa foi decisiva tanto para este livro quanto para minha formação como pesquisador. A amizade que se fortaleceu ao longo do caminho é um presente valioso que levarei comigo.

À professora Marta Lígia Pomim Valentim, deixo meu reconhecimento pelo apoio constante, pelas inspirações acadêmicas e pela amizade sempre presente. Sua trajetória e generosidade foram faróis importantes ao longo do caminho.

À minha mãe, que é afeto, coragem e presença. Sua força silenciosa e amor incondicional me sustentaram mesmo nos dias mais desafiadores.

Agradeço à Universidade Federal do Amazonas (UFAM) pelo apoio institucional e ao Museu Amazônico (MA), especialmente aos que participaram das entrevistas, pela colaboração decisiva nesta pesquisa. À bibliotecária Rosângela Martins, à arquivista Andressa Yamamoto e à museóloga Lucimery Ribeiro, minha gratidão pelo acolhimento e pelas conversas que enriqueceram este trabalho.

Expresso também meu profundo agradecimento às professoras Guilhermina Terra, Maria José Vicentini Jorente e Tamara Guaraldo, e ao professor João Arlindo dos Santos Júnior, que integraram as bancas de qualificação e defesa. Suas leituras generosas, seus comentários rigorosos e suas sugestões valiosas foram determinantes para a validação e o refinamento desta pesquisa.

À Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas (FAPEAM), pela concessão da bolsa no âmbito do Edital n.º 012/2021 do Programa de Apoio a Pós-Graduandos Fora do Estado do Amazonas (POSGFE), que possibilitou este estudo.

Aos amigos e familiares, por estarem ao meu lado com palavras de carinho, gestos de cuidado e apoio silencioso. Foram âncoras e abrigo — mesmo quando distantes — e suas presenças habitaram muitos dos meus silêncios criativos.

Se porventura alguém importante não tiver sido nomeado aqui, deixo registrado meu sincero reconhecimento: a memória pode ser falha, mas a gratidão permanece.

Este livro é, também, uma homenagem à informação registrada, à palavra escrita que habita a exposição — aquela que, em meio a objetos e silêncios, acende pontes, desperta sentidos e tece mediações entre o vivido, o lembrado e o possível.

APRESENTAÇÃO





Este livro é fruto de uma pesquisa que investiga como os textos funcionam como elementos de mediação nas exposições de museus. Ao longo do trabalho, explorei como as palavras, além de descreverem objetos ou transmitirem informações, podem ativar reflexões, ampliar perspectivas e criar conexões entre o público e o conteúdo exposto. O principal motivador desta pesquisa foi o meu interesse em compreender como a mediação da informação, especialmente por meio da escrita, pode transformar a experiência do visitante e estabelecer diálogos significativos entre o público e o patrimônio cultural e científico.

Com foco na mediação da informação por meio dos textos presentes nas exposições, em particular no Museu Amazônico da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), a pesquisa buscou analisar os textos da exposição de longa duração do museu, com o objetivo de entender as concepções subjacentes à comunicação nesse contexto. A metodologia adotada foi qualitativa e quantitativa, envolvendo observação das exposições, entrevistas e conversas informais com profissionais da área, como museólogos, bibliotecários e outros mediadores de informação. Essa abordagem permitiu uma análise mais detalhada sobre a função dos textos na construção de significados e no processo de aprendizado dos visitantes.

Identifiquei ao longo da pesquisa como os textos, mais do que simples descrições, atuam como ferramentas dinâmicas que criam vínculos entre o público e o patrimônio, ampliando o impacto educativo e reflexivo das exposições. Uma característica marcante deste livro são as **notas do percurso** que inseri ao longo dos capítulos. Elas compartilham momentos, reflexões e ajustes metodológicos que ocorreram durante o desenvolvimento da pesquisa, muitas vezes como resultado de conversas ou observações que me levaram a revisitar ideias ou reorientar a abordagem. Essas notas enriquecem a leitura e oferecem uma visão mais próxima do processo de construção do trabalho.

Ao longo dessa jornada, percebi que os museus são muito mais do que espaços de exposição: são locais de construção ativa de significados. A escrita, enquanto forma de mediação, é essencial nesse processo. Espero que este livro contribua para a compreensão do papel dos textos como ferramentas de mediação, capazes de transformar a experiência dos visitantes e expandir as possibilidades de aprendizado e reflexão no contexto museológico.

INTRODUÇÃO

QUANDO O MUSÉU FALA, QUEM ESCUTA?





A informação exerce uma função protagonista na sociedade da informação ou do conhecimento, como denominada na literatura diversa do campo da Ciência da Informação (CI).

Partindo do conceito de museu como espaço de comunicação e aprendizagem e, por conta disso, caracterizado como um fenômeno cultural proposto por Knez e Wright (1970), que o consideram um sistema de comunicação no qual o acervo seria a fonte ou o transmissor, as exposições seriam o meio, e o público visitante, o receptor.

Todavia, no sistema proposto por Eugene Knez e Gilbert Wright (1970), apesar de considerar que a interpretação de áudio, textual e visual presente na exposição seja essencial para criar um significado para um objeto/conceito, entende-se que a comunicação flui em uma única direção. É importante frisar que, não existiria retorno sobre o grau de satisfação, assimilação e avaliação da exposição – seja ela por impactos cognitivos (fatos, conceitos, princípios, habilidades de resolver problemas) ou afetivos (excitação, amolação, disposição para entender outros pontos de vista) –, conforme apresentado por Chandler Screven (1991) e, consequentemente, não haveria a oferta de uma programação que fosse em direção à necessidade cultural do público.

Valoriza-se considerar a exposição um meio, mas critica-se a concepção dela como unidirecional, visto que a falta de oportunidades para os visitantes interagirem e contribuírem pode levar a uma experiência passiva e menos envolvente, resultando em uma abordagem antiquada, menos relevante para o público contemporâneo e que reforça uma única narrativa ou visão dominante da história e da cultura, negligenciando vozes marginais ou alternativas.

Adicionalmente, essa visão unidirecional ecoa o Modelo Matemático de Comunicação, no qual termos como emissor, receptor e meio são essenciais e assumidos pela concepção da matemática da informação. Nesse modelo, a comunicação é frequentemente vista como uma transmissão linear de

informações, o que pode limitar o reconhecimento e a inclusão de perspectivas plurais e dinâmicas nas exposições.

De igual maneira, pode-se assumir a importância da comunicação organizacional do museu, pois ela precisa estar estruturada para que haja comunicação bilateral e seja alcançada uma relação e inter-relação com o meio. É preciso promover um modelo que consiga articular museu e visitante, considerando a exposição como comunicação organizacional, produto e a recepção por parte do público, e concebendo-a como principal canal de comunicação do museu, um espaço cheio de significados que fornece algumas reflexões possíveis ao sujeito informacional, este que interage e produz sentidos a partir de suas próprias experiências culturais prévias.

No entanto, existem outros canais de comunicação igualmente relevantes que complementam a exposição e contribuem para uma experiência mais completa e acessível ao público. Alguns desses canais podem ser considerados, como os mencionados a seguir.

Os catálogos e livros de exposição, publicações impressas que acompanham exposições específicas e apresentam informações detalhadas sobre peças em exibição, contextos históricos, pesquisas recentes e análises de especialistas, são importantes para ampliar o alcance da exposição e oferecer um recurso tangível para o público se aprofundar no tema.

As visitas guiadas, o emprego de recursos audiovisuais para explicar alguns elementos ou itens da exposição, a forma como os materiais estão dispostos (pendurados nas paredes, em suportes no meio do espaço, em salas mais escuras ou claras; as possibilidades de interação, incluindo toques, cheiros e som) e o uso de espaços que reproduzem locais, com nichos representando como eram em épocas passadas, constituem outro tipo de canal de comunicação.

Os programas educacionais e eventos, como palestras, seminários, cursos e oficinas, que abordam temas relacionados às suas coleções e áreas de pesquisa, oportunizam ao público se envolver de forma mais direta com os especialistas, compartilhar conhecimentos e explorar tópicos em maior profundidade.

É possível pensar nas possibilidades de acesso por meio de plataformas digitais como *sites*, *blogs* e outros recursos que permitem o acesso remoto às coleções e disponibilizam informações atualizadas sobre exposições, possibilitando a visualização de acervos em alta resolução, oferecendo recursos educacionais e permitindo experiências virtuais imersivas em alguns casos. Somado a isso, o uso de redes e mídias sociais como *Facebook*, *Instagram*, *X* (antigo *Twitter*) e *YouTube* favorecem o alcance de um público mais amplo por meio do compartilhamento de conteúdos relacionados às suas exposições e atividades. Ademais, as redes e mídias são uma forma rápida e interativa

de se comunicar com o público, possibilitando a divulgação de imagens, vídeos, notícias e informações sobre eventos em tempo real.

Nesse sentido, acrescenta-se a importância de entender como o museu integra elementos nos textos e nas ações que transitam na exposição para produzir significado para o visitante.

É evidente que a fruição da informação nos museus exige determinadas competências, necessárias para o visitante decifrar as mensagens e as informações que possam existir nas exposições. No entanto, esse espaço apresenta-se como equipamento democrático entre as instituições colecionadoras de cultura à medida que elas assumem a perspectiva do papel educativo, social e de aprendizagem dos museus na sociedade, estes que devem se tornar lugares dinâmicos de aprendizado, engajamento e inspiração, mostrar os itens ricos do passado e expandir as coleções para diversos públicos do futuro.

No que diz respeito à informação e ao público, é necessário considerar o museu como um lugar de fala, visto que a exposição é um espaço de troca de conhecimento e de vivência. Nesse sentido, Peter Burke (2012, p. 120) sustenta que “os olhos são mais eficazes do que os ouvidos para receber o conhecimento”, e apresenta os museus como instituições de circulação do conhecimento, indo, portanto, além do armazenamento como objetivo fundamental. Burke (2012) sugere que a visão é um sentido mais eficaz para adquirir conhecimento em comparação à audição. Essa afirmação está relacionada com a ideia de que a percepção visual é, muitas vezes, considerada mais imediata e direta, permitindo uma compreensão mais rápida e detalhada das informações. Nesse sentido, “os museus e as exposições contribuem mais do que as palestras para a disseminação do conhecimento em geral” (Burke, 2012, p. 120).

Apoiando-se no sentido da visão, é possível inferir que esta permite que os visitantes absorvam informações contextuais, como legendas, textos explicativos e gráficos, que são elementos comumente usados em exposições para apresentar as informações sobre os artefatos expostos.

Apesar disso, o museu pode tornar-se um espaço democrático à medida que promove reflexões mesmo para aqueles que não dominam a linguagem escrita (ou signo linguístico) ou que, por diferentes condições, como a deficiência visual, podem não construir uma impressão imediata usualmente representada por palavras, frases e parágrafos.

Por conseguinte, Burke (2012, p. 123) defende que “os museus disseminam o conhecimento – por sua própria organização, por exemplo, juntando alguns objetos, separando outros, dando destaque a uns em detrimento de outros”. Assim, evidencia-se que, na sociedade do conhecimento, o museu é um espaço que contribui para a construção intercultural do saber, visto

que se comunica com o seu público, propiciando a continuidade de pertencimentos étnicos, grupais e nacionais.

Em consequência disso, realiza-se uma análise exploratória sobre as ações de interferência possíveis dos textos de exposições nos significados sociais do museu em relação à sociedade. E, como problema, apresenta: **Como tornar o processo de mediação da informação do Museu Amazônico da Universidade Federal do Amazonas mais qualitativo com vista à interação entre museu e visitante para apropriação da informação a partir dos textos da exposição de longa duração?** Parte-se do pressuposto de que estes transcendem a tarefa de acumular objetos, dados e informações em detrimento da produção, organização e distribuição (comunicação) da informação aos seus usuários, utilizando diferentes estratégias e mecanismos de acesso a esse dispositivo cultural.

No tocante à problematização da pesquisa, é preciso explorar os aspectos anteriormente citados e o entendimento de que o museu é uma instituição social e, como parte integrante da sociedade, necessita manter a responsabilidade de transformar os visitantes que lá adentram em pessoas críticas, capazes de desenvolver suas ações com vistas à cidadania. Para isso, os discursos museológicos devem levar os visitantes a tal transformação. Nessa perspectiva, o processo comunicacional estabelecido entre museus e visitantes precisa permitir a integração entre ambos.

Segundo Guilhermina de Melo Terra (2013), o contexto contemporâneo exige melhorias significativas no sistema comunicacional, tendo, como fator crítico de sucesso para o bom funcionamento do museu, o olhar para o grupo atendido de acordo com os objetivos propostos e a definição de “como oferecer”, para que o visitante seja capaz de se enxergar no produto e serviço para ele ofertado. E, por ser o museu uma organização sem fins lucrativos, a missão necessita estar orientada ao desenvolvimento das pessoas que constituem os grupos de visitantes atendidos.

Dessa forma, nas ações de planejamento do museu, considerando este um sistema aberto¹ – por se tratar da comunicação que transforma os destinatários –, é desejado que o gestor do espaço planeje ações com o propósito de identificar as necessidades culturais² dos visitantes, bem como de adotar a linguagem utilizada por eles para que, assim, seja possível propor uma exposição significativa.

1 Considera-se sistema aberto por ser uma tipologia em que ocorre interação entre a instituição museu e o ambiente externo no qual está inserida, isto é, a comunidade e a sociedade.

2 É entendida a partir de uma perspectiva antropológica, que considera a cultura como um conjunto de significados, valores e práticas compartilhadas.

A CI pode ser compreendida como uma necessidade social e como um campo que amplia a visão sobre a informação, indo além de seu papel como recurso estratégico e destacando sua natureza dinâmica e interdisciplinar. Nesse sentido, contribui para uma nova compreensão das instituições colecionadoras de cultura – museus, arquivos e bibliotecas – ao dialogar com as disciplinas que tradicionalmente as estudam, como a Museologia, a Arquivologia e a Biblioteconomia. Considera-se o museu um espaço onde existe um fluxo comunicacional que permeia os processos de construção do discurso museológico e afeta a recepção dos visitantes, além de atribuir significados sociais a eles, possibilitando a construção de novos conhecimentos e, conseqüentemente, suas transformações.

A decodificação do significado de uma obra exposta e a programação ofertada pelos museus não provêm unicamente do âmbito semântico, uma vez que as formas produzem sentido e a exposição não é composta apenas por objetos abstratos, podendo apresentar, em seu caráter, objetos concretos e organização que influenciem a leitura do espaço como um todo.

Assim, a forma de visitar, apreciar e entender o que é exposto no museu é variada e afetada pelas possibilidades de abordagens do gestor do museu e pela multiplicidade de apropriações por parte dos visitantes. Estes variam de acordo com fatores culturais, a capacidade de compreender a história pessoal e familiar, os interesses individuais e costumes, entre outros.

Confirmam-se as proposições de Oswaldo Francisco de Almeida Júnior (2009) de que o objeto da CI passaria a ser a mediação da informação, reconsiderando que essa ciência não apenas se importa com a informação registrada, sob o risco de desprezar atividades culturais que ocorrem nesses espaços, a saber: apresentação de vídeos, peças teatrais, narração oral, espetáculos musicais, palestras, debates, entre outros que, na grande maioria das vezes, caracterizam-se pela efemeridade e não são passíveis de recuperação.

Ademais, o museu funciona como um espaço de comunicação e aprendizagem, além de ser um espaço de memória, e constitui um lugar de entretenimento por meio de exposições e atividades educativas que se comunicam com o público.

A simples oferta do que o visitante deseja não garante que o museu se torne um espaço de aprendizagem. Para isso, é essencial que haja mediação e estratégias educativas que incentivem a interação e a construção de conhecimento. É necessário, portanto, que estas sejam planejadas e executadas voltadas para os visitantes, a fim de tornar o museu efetivamente um espaço de comunicação e aprendizagem. Tais pressupostos, precisam considerar, ademais, que o aprendizado museológico ocorre quando há um diálogo entre o acervo e o público, permitindo múltiplas leituras e significados, o que exige intencionalidade educativa e ações mediadoras (Terra, 2013).

Portanto, é fundamental adotar estratégias interativas que promovam uma comunicação bilateral, permitindo que os visitantes não apenas recebam informações, mas também participem ativamente do processo, expressando percepções, construindo significados e se engajando em experiências imersivas. Esse modelo dialógico fortalece a aprendizagem ao estimular a troca de saberes entre público e acervo.

Conforme afirma Stephen Weil (2003 *apud* Terra, 2013), o museu contemporâneo não pode continuar focado, exclusivamente, no seu campo disciplinar e nas suas coleções. A ênfase deve estar em como esses acervos podem ser mobilizados para gerar impactos positivos e contribuir com o bem-estar da comunidade.

Trata-se de um novo aporte ao conhecimento sobre mediação e apropriação da informação em museus. Partindo da ideia de que o foco da pesquisa deve ser nos problemas — que, muitas vezes, extrapolam os limites de uma única disciplina —, entende-se que a compreensão de espaços como os museus exige uma abordagem interdisciplinar (Popper, 1963 *apud* Pombo, 2005). Nesse contexto, a interdisciplinaridade atua como um elo entre diferentes campos do saber, favorecendo o diálogo entre eles e possibilitando, em alguns casos, até a construção de métodos compartilhados, capazes de ampliar os olhares e aprofundar a análise sobre os fenômenos estudados (Queirós, 1999).

Essa premissa aponta para uma estratégia de buscar, nas práticas de convergência, a integração e a cooperação entre diferentes disciplinas. O objetivo é promover um grau efetivo de interação, capaz de reunir múltiplas possibilidades de produção de conhecimento e, assim, ampliar os sentidos das narrativas, dos discursos e das práticas sociais. A ideia é ir além de simplesmente reunir diferentes saberes, buscando criar conexões vivas e diálogos entre áreas distintas do conhecimento, sempre com a intenção de construir algo em comum. Essa perspectiva entende as disciplinas como partes de um mesmo ecossistema intelectual e social, em que o fortalecimento mútuo resulta em abordagens mais abrangentes e inovadoras. Nesse sentido, Pombo (2005, p. 5) descreve o desafio da interdisciplinaridade como a necessidade de “articular, pô-las inter, em inter-relação, estabelecer entre elas uma ação recíproca”, reforçando a ideia de que as áreas do conhecimento não devem apenas coexistir, mas sim interagir dinamicamente para transformar e enriquecer a compreensão dos fenômenos estudados.

Tais concepções podem contribuir para o entendimento das relações de caráter transdisciplinar do museu e, mais particularmente, das exposições, as quais são construídas a partir da articulação entre múltiplos campos, como a literatura, a arquitetura, o design gráfico e visual, a cenografia, a iluminação, o som e as tecnologias digitais. Além disso, também dialogam com áreas como a pedagogia e a comunicação, atuando de forma integrada e interdependente para criar experiências significativas ao público (Uzeda, 2017).

Em decorrência disso, o entendimento desse complexo espaço de comunicação e aprendizagem apresenta processos que valorizam a interseção mais do que a seção e, por meio de uma abordagem diversificada, busca possibilidades para explicar os fenômenos, estreitando as fronteiras e estabelecendo o diálogo entre ideias convergentes e divergentes, conforme a teoria da complexidade proposta por Edgar Morin (2005), na qual, entre outras questões, há uma crítica à racionalidade cartesiana por ser um modelo que moldou a produção, organização, verificação e disseminação do conhecimento nos últimos três séculos. A abordagem proposta se opõe à lógica fragmentada do pensamento tradicional, ao considerar os fenômenos como partes de um sistema interligado e orgânico. Ao adotar uma perspectiva transdisciplinar, busca compreender as mudanças de paradigmas e reconhecer a complexidade dos processos sociais e individuais. Segundo Capra (2006), a fragmentação impede a compreensão da interconexão entre os problemas globais, tornando-se insuficiente para lidar com os desafios contemporâneos tanto no plano coletivo quanto no pessoal.

Dessa forma, observa-se a conformidade da CI apresentada como campo interdisciplinar que “investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à sua armazenagem, recuperação, e disseminação ideal” (Borko, 1968, p. 5).

Parte-se do pressuposto de que a CI é epistemologicamente social e responsável por atuar como facilitadora no processo de busca e aquisição de informação dos usuários e que deve explorar formas de tornar concretas as suas práticas por meio de mecanismos e ferramentas disponíveis para atingir tais objetivos. Ora, esse pode ser um equipamento cultural democrático, visto que as exposições possuem um potencial de integração afetiva e cognitiva que representam um espaço para produção de conhecimento a partir do sentimento e do contexto adequado.

Em síntese, a pesquisa poderá ser útil para a tomada de decisão por parte dos gestores do espaço e utilizada como estratégia de gestão e atração de uma maior quantidade de visitantes para o museu. Isso significa que, há uma relevância institucional e social, pois, se for adotada ou modificada uma estratégia de comunicação bilateral com os visitantes, estes passarão a sentir-se parte do museu, diminuindo o entendimento do local como um lugar de elite e viabilizando a compreensão de que é um espaço que pode ser construído pela diversidade da coletividade.

Como valor teórico, servirá para reforçar a importância da comunicação museológica para que a mediação da informação em museus ocorra com efetividade, assim como para definir um conceito ou relacionar variáveis para a gestão de museus contemporâneos a partir dos olhares e das perspectivas da CI e da Museologia.

O livro apresenta como **objetivo geral**: investigar as concepções de mediação da informação presentes nos textos da exposição de longa duração do Museu Amazônico da Universidade Federal do Amazonas, a fim de propor um referencial para qualificar as práticas de mediação em museus, considerando a relevância desse equipamento como instância de mediação cultural e sua contribuição para o desenvolvimento do meio em que está inserido, bem como para a apropriação social da informação. Como **objetivos específicos**, apresentam-se:

- a. Identificar a mediação da informação na construção e organização dos textos informativos da exposição de longa duração;
- b. Descrever como são estabelecidos e organizados os textos informativos da exposição de longa duração;
- c. Explicar como são estruturados os textos da exposição de longa duração do museu enquanto protagonista na mediação da informação;
- d. Caracterizar a mediação da informação nos textos da exposição de longa duração como elemento de interferência na apropriação da informação;
- e. Apresentar uma proposta referencial de mediação da informação com vistas à construção de textos de exposições a fim de facilitar a apropriação da informação a partir do contexto observado.

O livro está organizado de acordo com a seguinte estrutura: a **Introdução**, na qual se apresentaram as questões norteadoras da pesquisa, o objetivo do estudo e os motivos pelos quais se justifica a investigação.

No capítulo **2**, denominada **Contexto: aproximação da Ciência da Informação e o museu**, apresentam-se discussões para aproximar as relações entre a Ciência da Informação e o museu, cujo objetivo foi determinar o eixo temático em que esta pesquisa se assenta e a busca da interdisciplinaridade entre Ciência da Informação e Museologia, nas quais a abrangência da pesquisa sobre mediação da informação é localizada.

No capítulo **3**, intitulada **Objeto de base teórico-conceitual: usos do termo mediação da informação no âmbito dos museus**, são discutidas as concepções do termo mediação da informação com base em um recorte da produção científico-acadêmica em Ciência da Informação e como ela pode ocorrer nos espaços dos museus e a partir dos textos da exposição.

No capítulo **4**, denominada **Aspectos teórico-metodológicos**, descrevem-se as características da pesquisa, o objeto de estudo, os procedimentos metodológicos, a natureza e o tipo de pesquisa, os métodos e as técnicas de coleta e a análise de dados. Descreve-se o método estudo de caso com a aplicação da triangulação de dados.

No capítulo 5, intitulado **Objeto concreto aplicado: estudo de caso no Museu Amazônico da Universidade Federal do Amazonas**, realiza-se a exposição dos resultados, análise e interpretação destes. Apresentam-se ainda recomendações para os textos explicativos de exposição baseados na mediação da informação, que pode ser utilizada pelo Museu Amazônico para estimular a apropriação da informação da exposição de longa duração.

Em seguida, são apresentadas as **Considerações Finais**, nas quais se discutem as limitações da pesquisa, sua relevância para a sociedade e são indicadas possibilidades para estudos futuros. Por fim, são listadas as **Referências**, organizadas em ordem alfabética conforme a autoria dos trabalhos que fundamentaram o desenvolvimento deste livro.

A CONVERGÊNCIA ENTRE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E MUSEUS: O PAPEL DO TEXTO NA COMUNICAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO VISITANTE





Nos museus, nem tudo o que é lido é compreendido. E nem tudo o que é compreendido gera conexão, e consequentemente, não há apropriação daquela informação naquele espaço.

Um dos pontos centrais da mediação da informação em espaços culturais está justamente no modo como os conteúdos são apresentados ao público. **Escrever textos para exposições não é apenas organizar dados. É construir pontes.** Mas, muitas vezes, essas pontes são frágeis, mal sinalizadas — ou levam a lugares onde o visitante sequer se reconhece.

Foi com esse olhar que me aproximei do estudo dos **textos expositivos**. Não como apêndices ilustrativos das obras ou objetos, mas como **elementos centrais da experiência museal**, capazes de orientar, estimular, dialogar — ou afastar.

2.1 INFORMAÇÃO OU COMUNICAÇÃO?

É importante começar diferenciando dois conceitos que, embora relacionados, não são sinônimos: **informar** e **comunicar**.

Informar é disponibilizar dados, apresentar fatos, oferecer referências. Comunicar, por outro lado, envolve relação, contexto e sentido. A comunicação exige reconhecimento do outro e considera os atravessamentos culturais, emocionais e subjetivos que afetam a maneira como uma mensagem é recebida e interpretada.

No espaço museal, os textos informativos que se limitam a uma lógica expositiva — linear, técnica e unívoca — muitas vezes falham em comunicar. Isso acontece porque **a linguagem utilizada não dialoga com a diversidade dos públicos**, tampouco com as múltiplas formas de leitura e apropriação da informação.

É nesse ponto que a mediação se torna essencial: ela é o processo que permite transformar informação em experiência significativa.

2.2 APROXIMAÇÃO ENTRE A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E O MUSEU

De acordo com o ponto de vista de Daniel M. Viana de Souza (2009, p. 161), à luz da CI, um museu, como instituição social, é um “espaço de produção de conteúdos informacionais representativos da memória social”. Esse lugar contempla os objetos, documentos e demais evidências materiais que contribuem para a compreensão da história, da cultura, da ciência e de outras áreas do conhecimento humano importantes para o patrimônio cultural em seus múltiplos aspectos. Delineia-se, portanto, um prisma relacional da informação, do qual emergem “possibilidades de inteligibilidade e significação” (Souza, 2009, p. 162).

O autor aponta a ligação estreita entre os museus e a CI. Esse elo é demonstrado pela relação dos processos de preservação, gestão e divulgação da ciência, bem como pelos insumos informacionais, pelas exposições e pelo papel desempenhado na conservação da memória e na divulgação científica a partir dos objetos musealizados (Souza, 2009).

Assim, notam-se a proximidade e os vínculos da Museologia com determinadas disciplinas que compõem o campo da CI e são valorizadas pelo paradigma sociocultural. Destaca-se que, no espaço museológico, o paradigma sociocultural surge com a proposta de complementar a inter-relação entre sujeito-objeto-contexto, na qual o museu enquadra-se como instituição cultural reconhecida a partir das coleções, ou seja, do conjunto de objetos reunidos de maneira intencional e com uma metodologia específica (Santana; Rodríguez; Columbié, 2015).

Vale lembrar, porém, que essa concepção dos museus como espaços de diálogo e mediação nem sempre existiu. Durante muito tempo, prevaleceu uma visão patrimonialista e custodial, em que o principal objetivo era conservar e proteger objetos considerados valiosos — ainda que seu interesse se limitasse a poucos. Como apontam Silva e Ribeiro (2011), o foco estava em guardar bens patrimoniais que, muitas vezes, só potencialmente despertavam interesse. Essa lógica estava alinhada ao pensamento funcionalista, centrado no culto à obra e no prazer estético, conforme observa Araújo (2014).

Somente na década de 1990, ocorre uma revolução, marcada pela incorporação de novas perspectivas para compreender e considerar o fenômeno museológico. Nesse contexto, as coleções propriamente ditas deixam de ser o único foco, ganhando impulso o movimento de democratização e acessibilidade, o que engendra um perfil de museu aberto a todo tipo de público (Araújo, 2014).

Smit (1999), Capurro (2003), Gouveia Júnior e Santos (2012), Araújo (2014) e Santana, Rodríguez e Columbié (2015) evidenciam a aproximação

entre os campos que reconhecem e interpretam a informação sob diferentes perspectivas, com base no paradigma pós-custodial. Esse modelo se preocupa com as questões sociais da informação, por isso caracteriza a Museologia e a CI como ciências sociais aplicadas. A proximidade das duas disciplinas se justifica pelo fato de que ambas trabalham com informação e “dois eixos complementares: os acervos e as instituições que os abrigam”³ (Smit, 1999, p. 4, tradução nossa).

Três áreas são consideradas irmãs pela Johanna W. Smit (1999, p. 4-5, tradução nossa): Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. No que diz respeito a isso, a autora afirma que:

As três Marias não nasceram separadas, mas foram se afastando com o passar do tempo. Tudo indica que as primeiras “bibliotecas” acumularam tanto materiais bibliográficos como documentos de natureza arquivística (relações dos terrenos e respectivos impostos) [...]. Só mais recentemente, a Museologia será reconhecida como a outra irmã da família - e essa visão até agora não é consensual – pois não trabalha com documentos, no sentido imediato do termo, mas supõe a ampliação do conceito de “documento” ou a ênfase na informação como insumo e produto dos ciclos de produção⁴.

As Marias convivem sob uma tensão constante entre o documento e a informação, priorizando ora um, ora outro.

Já Capurro (2003) e Araújo (2014) ocupam-se de discussões mais epistemológicas a partir da CI, identificando as contribuições teóricas pelo viés histórico. Dessa forma, enfocam a transição dos paradigmas custodial, historicista e patrimonialista para o pós-custodial, informacional.

Os conceitos abordados nesta investigação estão dentro do paradigma pós-custodial, informacional e científico. Nele, a informação, independentemente do suporte, continua sendo reproduzida, circulada e comunicada. Portanto, isso é “o oposto de custodiar ou guardar, de fechar, de esconder” (Silva, 2011, p.150).

De acordo com Silva e Ribeiro (2011), ainda sobre o paradigma pós-custodial, é possível compreendê-lo e explicá-lo como um fenômeno comunicacional que utiliza um conjunto sequencial de etapas ou momentos

3 Do original: “*Las diferencias se basan en dos grandes ejes complementarios: los acervos y las instituciones que los abrigan*”.

4 Do original: “*Las tres Marías no nacieron separadas pero se fueron alejando según pasó el tiempo. Todo indica que las primeras “bibliotecas” acumulaban tanto materiales bibliográficos como documentos de naturaleza archivística (relaciones de propiedades de tierras y los impuestos respectivos) [...]. Solo más recientemente, la Museología será reconocida como la otra hermana de la familia –y esta visión hasta ahora no es consensual– una vez que esta no trabaja con documentos, en el sentido inmediato del término, pero supone la ampliación del concepto “documento” o el énfasis en la información como insumo y producto de ciclos productivos*”.

inerentes à capacidade simbólico-relacional dos seres humanos. Essas etapas envolvem a origem, a coleta, a organização, o armazenamento, a recuperação, a interpretação, a transmissão, a transformação e a utilização da informação.

Além disso, Silva e Ribeiro (2020), ao revisitarem os paradigmas da CI, destacaram que o pós-custodial compreende a natureza humana e social da informação, cuja materialização ocorre como reflexo ou consequência da sua verdadeira essência. Por esse motivo, as questões relacionadas à produção e ao comportamento informacional são investigadas levando-se em conta não apenas documentos, mas também assuntos e pessoas envolvidas.

De maneira mais clara, o objetivo está no acesso e na disseminação da informação, buscando-se ofertar serviços que atendam às necessidades informacionais do sujeito protagonista no processo, de acordo com suas especificidades e diversidades. Dessa forma, ressalta-se a importância de avaliar os museus como provedores de informação e adequar os canais que usam para comunicar-se com o público. No caso dos textos, a complexidade é maior, porque eles serão lidos e revisitados pelos leitores sem a intervenção dos autores.

Nessa linha de considerações, Gouveia Júnior e Santos (2012) questionam qual seria o ponto de contato entre os estudos da Museologia e da CI. Inicialmente, ambas as ciências se baseavam na exclusão do popular. Somente na década de 1980, os poderes públicos começaram a conscientizar-se sobre a importância da inserção de políticas no campo da cultura. Com efeito, o aspecto em comum às disciplinas são as instituições de memória, que assumem a produção de discursos legítimos, bem como sua mediação e sua comunicação do acervo para o público.

Com base nesses apontamentos, é possível inferir que a mudança na organização do trabalho é um dos fatores determinantes para a aproximação entre o museu e a CI:

[...] os museus viram-se às voltas com tarefas relacionadas à representação de seus acervos. Inventariar, repertoriar, catalogar, classificar, nomear, descrever, organizar, são alguns dos termos que desde então vêm sendo utilizados para tratar de um campo de intervenções práticas que, num primeiro momento, constituiu-se apenas num nível tecnicista (Araújo, 2014, p. 80).

Entretanto, buscou-se uma perspectiva contemporânea para a Museologia, e isso influenciou em novas concepções associadas à ciência museológica, resultando na Nova Museologia, um paradigma que se questionava sobre as maneiras de atuação e de delineamento das ações dos museus tradicionais. Deu-se início, assim, à crescente transação voltada para a ascensão dos espaços conceituais e físicos do museu em direção ao território e à comunidade (Santana; Rodríguez; Columbié, 2015).

Sobre o assunto, é oportuno esclarecer que, no cenário pós-moderno, surgiu a noção de interdisciplinaridade do fenômeno museológico sob uma perspectiva informacional. Essa nova paisagem apresentou a necessidade de auxílio de outras disciplinas científicas para a solução de problemas comuns e o estabelecimento das relações entre o material e o imaterial, entre o cultural e o social para seus posteriores tratamento e representação (Santana; Rodríguez; Columbié, 2015).

Todas essas mudanças ao longo do tempo são indicadas como tendências contemporâneas que relacionam interdisciplinaridade, conceitos, terminologias e mesmo o objeto informação a dados, conhecimento e usos que a sociedade faz quando se apropria disso. Em outras palavras, as formas de organização, registro e disseminação da informação assumem um caráter inovador à medida que alterações ocorrem.

Nessa tessitura de ideias, o museu apresenta-se com a função de ser um espaço de comunicação e aprendizagem, além de constituir-se como um local de memória e entretenimento por meio das exposições, que se comunicam com o público via ação educativa.

2.3 CARACTERIZANDO O LUGAR: O QUE SÃO OS MUSEUS E QUAL É O SEU LUGAR NA SOCIEDADE

O museu, na forma como o conhecemos hoje, é o resultado de um longo processo de transformações, impulsionado pela necessidade de compreender e assumir diferentes funções na sociedade ao longo do tempo. Sendo assim, é necessário estabelecer algumas definições básicas sobre esse lugar, onde estão inseridos o texto e a exposição.

A palavra “museu” é derivada do termo grego *mouseion*, que significa o lugar onde as musas habitam. Embora o *mouseion* não estivesse aberto ao público no sentido moderno, estava aberto a professores eruditos e seus alunos (Latham; Simmons, 2014). Dessa forma, era acessível a um número muito restrito de pessoas, consideradas as elites intelectuais da época. A concepção inicial dos museus como espaços reservados para uma minoria privilegiada contrasta significativamente com o papel atual dessas instituições, que buscam democratizar o acesso à cultura, à história, à ciência e à arte em todos os segmentos da sociedade.

A sentença implica que o público em geral pode ter sido excluído do museu, o que provavelmente limitou seu acesso às exposições e aos recursos museológicos. Como as exposições eram concebidas, muitas vezes, como coleções privadas de arte e artefatos históricos, destinavam-se apenas ao seletor público que acessava os palácios e gostava de afirmar seu *status* social como proprietário das obras exibidas. Isso sugere que, durante um

determinado período, o museu estava aberto apenas aos nobres e ao pequeno grupo de pessoas consideradas altamente instruídas, admitidas por meio de um processo de educação formal.

Posteriormente, avançando no tempo, tal costume pode ter ocorrido por mais algum período, devido a fatores como altas taxas para ingressar nos museus, requisitos exclusivos de associação ou convite para acessar esses espaços.

A ideia de museus como conhecemos hoje em dia surgiu na modernidade e é reflexo dos ideais iluministas de acumular objetos como forma de demonstrar riqueza, poder e conhecimento. A história dos museus está profundamente enraizada na prática de colecionar. Desde suas origens, essas instituições se organizaram em torno de coleções, sendo sua exposição uma das funções centrais ao longo do tempo (Latham; Simmons, 2014).

Tratava-se de uma forma de olhar e representar o mundo a partir da abordagem educativa:

Com a missão principal de instruir os visitantes, suas galerias de exposição eram utilizadas para divulgação dos últimos avanços das técnicas, das ciências e das artes, tendo nas coleções o subsídio para demonstrações e aulas práticas (Franco, 2018, p. 12).

Com o tempo, entretanto, os museus passaram a refletir sobre o próprio papel social da coleção e da exposição, deslocando o foco do objeto em si para os sentidos que ele pode provocar, os contextos que evoca e os diálogos que é capaz de estabelecer com diferentes públicos.

O museu, assim como a biblioteca e o arquivo, é depositário da memória coletiva. Todavia, mais que preservar, é importante incorporar os aspectos norteadores da organização dos objetos no acervo, a maneira como ocorrem o agrupamento e as relações entre tais materiais e como isso impacta as formas de exposição. Assume-se que esse processo seja a representação de um modo de apreender o mundo, fruto do relacionamento do homem com o seu meio.

As prioridades da instituição passaram por mudanças no decorrer do tempo. A princípio, ela era um repositório de objetos; posteriormente, transformou-se em um centro de pesquisa; e, por último, vem dedicando-se a divulgar o conhecimento por meio das exposições, em linha com a premissa de que os museus devem ter um impacto educacional sobre o visitante (Almeida, 1995).

No decorrer da Idade Moderna, desde o advento da expansão marítima, surgiram os espaços de colecionismo – favorecido pelo intercâmbio cultural entre os povos. Um novo ambiente científico começou a ser configurado, principalmente na Europa, onde surgiu o fenômeno das coleções de objetos modernos para apreciação, estudo e representação da realidade.

Essas coleções de objetos curiosos, sobretudo de caráter privado e pertencentes à classe social nobre, variavam de acordo com os interesses do colecionador. Eram alocadas nos espaços denominados “Gabinete de Curiosidades” ou “Gabinetes do Mundo”, a depender da interpretação de seus criadores (Hooper-Greenhill, 1992).

No Brasil, os primeiros museus começam a surgir no século XIX, nas instituições preocupadas em coletar, catalogar e estudar os vários elementos do mundo natural e cultural do país. Entre os pioneiros, podemos mencionar o Museu Real, fundado no Rio de Janeiro no ano de 1818 e transformado no Museu Nacional em 1892, tendo inspirado a criação do Museu Paraense Emílio Goeldi, em Belém, no ano de 1866. Também se destacam o Museu Paranaense, instituído em Curitiba no ano de 1876, e o Museu Paulista, na cidade de São Paulo, em 1895 (Franco, 2018).

No senso comum, a definição de museu ainda costuma estar associada à ideia de um espaço dedicado à coleta de objetos, à preservação desses materiais e à sua posterior exposição em edifícios concebidos para esse fim (Mendonça, 2017). Essa concepção, embora válida em certa medida, revela uma visão mais tradicional e limitada, que tende a reduzir o papel dos museus a funções estritamente patrimoniais e expositivas. Todavia, as transformações recentes no campo museológico têm ampliado significativamente esse entendimento, colocando em evidência a dimensão educativa, comunicacional e social dessas instituições.

Outrossim, possibilita a construção de uma realidade simbólica por meio do patrimônio musealizado e estimula a produção de outros significados enquanto valoriza a subjetividade e as relações intersubjetivas que se dão em seu espaço (Cury, 2011). Algumas entidades e associações de museus passaram a elaborar definições com o intuito de contribuir para o enriquecimento do debate a respeito de problemas transversais que permeiam esses locais, visando alcançar maior rigor conceitual.

Entre as definições existentes, torna-se indispensável citar a do Conselho Internacional de Museus (do inglês *International Council of Museums* – ICOM), maior organização internacional de instituições e profissionais da área museológica, criada em 1946. Porém, essa concepção passou por três momentos de evolução: 1974, 2007 e 2022.

A primeira, de 1974, em sua tradução da língua inglesa para o português, carregou as significações da lógica anglo-americana sobre as funções do museu, orientada à transmissão do patrimônio:

O museu é uma instituição permanente, sem fins lucrativos, a serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, aberta ao público, e que realiza pesquisas sobre os testemunhos materiais do homem e seu meio, que

ele adquire, conserva, investiga, comunica e expõe, com fins de estudo, educação e deleite (Estatutos de 1974) (Desvellées; Mairesse, 2013, p. 64).

Mais de trinta anos depois, veio a seguinte definição:

O museu é uma instituição permanente, sem fins lucrativos, a serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, aberta ao público, que adquire, conserva, estuda, expõe e transmite o patrimônio material e imaterial da humanidade e do seu meio, com fins de estudo, educação e deleite (ICOM, 2007).

Após quinze anos, essa descrição foi atualizada, distanciando-se de alguns dos elementos anteriormente apontados e deixando explícitos outros. Sua aprovação aconteceu em agosto de 2022, durante a Assembleia Geral Extraordinária da 36ª Conferência Mundial do ICOM em Praga, na República Checa. Visivelmente, a nova versão incluiu o texto precedente e o alargou com novos conceitos:

Um museu é uma instituição permanente, sem fins lucrativos, a serviço da sociedade, que pesquisa, coleciona, conserva, interpreta e expõe patrimônio material e imaterial. Abertos ao público, acessíveis e inclusivos, os museus promovem a diversidade e a sustentabilidade. Atuam e se comunicam de forma ética, profissional e com a participação das comunidades, oferecendo experiências variadas de educação, entretenimento, reflexão e compartilhamento de conhecimento (ICOM, 2022).

Essa última acepção remete às preocupações de inclusão, sustentabilidade, acessibilidade e diversidade – que passam a estar inscritas no conceito. O debate em torno do popular traz nova luz a questões relacionadas a valores e propósitos anteriormente não contemplados, os quais, além de abarcarem uma disputa semântica, devem servir como diretrizes para que os museus atendam às demandas de novos perfis e comportamentos de visitantes, bem como dos próprios profissionais ligados à área museal.

A nova definição de museus consiste em um instrumento de promoção de uma sociedade justa, equitativa e saudável. A partir de sua consolidação, assumiu-se oficialmente um compromisso com os processos de luta que asseguram a existência digna de indivíduos e grupos, incluindo práticas de governança orientadas à transformação social. Isto é, os termos sugerem o seu desdobramento em ações, aplicadas em diferentes contextos, legislações e normativas, que precisarão ser reajustados em prol da cidadania.

A função social dos museus continua sendo um aspecto salientado, assim como o processo participativo. Essas particularidades impactam a governança corporativa das instituições, que varia em cada contexto, mas sempre com bastante hierarquização. Isso é mais acentuado em museus públicos, que estão inseridos em um organismo maior, o que impõe mais desafios.

Ora, se o museu se compromete com a sociedade, deve programar-se de modo estratégico para atrair visitantes potenciais, independentemente de sua origem, seu nível socioeconômico ou sua bagagem cultural. Não obstante, essa incumbência pode ser difícil de realizar, especialmente quando o enfoque está na responsabilidade de colaborar para a educação e, se possível, para a inclusão social da comunidade. Nota-se que a relação entre museus e público tende a ser orientada pelas políticas econômicas, evoluindo mais fortemente em locais de cultura voltada para a elite.

Ainda assim, é plausível acrescentar que o museu é um espaço democrático, pois consegue promover reflexões, mesmo naqueles que não dominam a linguagem escrita (ou signo linguístico) e não são capazes de sentir uma impressão imediata – normalmente, desencadeada por palavras, frases, parágrafos.

Por conseguinte, Burke (2012, p. 123) defende que “os museus disseminam o conhecimento – por sua própria organização, por exemplo, juntando alguns objetos, separando outros, dando destaque a uns em detrimento de outros”. Desse modo, evidencia-se que, na sociedade do conhecimento, esses espaços contribuem para a construção intercultural do saber, à medida que se comunicam com o seu público, propiciando a continuidade de pertencimentos étnicos, grupais e nacionais.

Buscando tensionar a disseminação proposta por Burke (2012), agregamos o pensamento de museu “total” de Jorge Wagensberg (2005), que corrobora a ideia de construção do saber possibilitada nesse espaço.

Wagensberg (2005, p. 311, tradução nossa) afirma que:

[...] em um bom museu ou em uma boa exposição, você acaba saindo com mais perguntas do que quando entrou. O museu é uma ferramenta para a mudança, para a mudança individual e, portanto, para a mudança social também⁵.

A atuação do museu precisa ser carregada de estímulos capazes de motivar a passagem de uma experiência de visita indiferente para o querer aprender. E, por isso, o autor destaca a importância de representar a partir da realidade para estimular o processo cognitivo quando afirma que um bom museu e uma boa exposição, “você acaba saindo com mais perguntas do que quando entrou”⁶ (Wagensberg, 2005, p. 311, tradução nossa).

5 Do original: “At In a good museum or a good exhibition, you have many more questions when you come out than when you went in. The museum is a tool for change, for individual change and, therefore, for social change too”.

6 Do original: “At In a good museum or a good exhibition, you have many more questions when you come out than when you went in”.

A partir das considerações explicitadas até aqui, entende-se que existe um fluxo comunicacional que permeia os processos de construção do discurso museológico, afeta a recepção dos visitantes e atribui significados sociais para eles. Logo, os museus possibilitam a construção de novos conhecimentos e, conseqüentemente, suas transformações.

Wagensberg (2005) apresenta a opinião de que as métricas utilizadas nos estudos acerca dos públicos de museus não são tão efetivas. Obviamente, caso não existam visitantes ou for muito baixo o número deles, haverá um problema. Todavia, o mais importante é conhecer o quanto uma exposição é capaz de estimular transformação em seus espectadores. A título de ilustração, seria necessário compreender em que medida essas pessoas são incitadas a ler livros, fazer novas perguntas na sala de aula ou nos grupos sociais de que participam, considerar escolhas diferentes quando assistem à televisão ou viajam e, acima de qualquer outra coisa, conversar – durante a visita, na primeira refeição em família depois dela, com a pessoa interior (pensamentos), com a natureza (observação, experimentação) etc.

Por esse motivo, uma exposição requer elementos da realidade apresentados com vistas a oferecer uma representação o mais próxima possível do original, de modo a estimular a curiosidade e o interesse em aprender algo novo. Caso contrário, uma exposição pobre – e, por extensão, o próprio museu – reduz-se a “um livro lido de pé”, que poderia ser substituído por uma boa obra literária, um bom filme ou uma boa música desfrutados no conforto de casa, principalmente por quem dispõe de boa conexão à internet (Wagensberg, 2005).

Esses aspectos agregam alguns elementos relacionados à Agenda 2030, implementada pela Organização das Nações Unidas (ONU), a qual coordena o programa de incentivo e mobilização de recursos para aumentar o engajamento entre governos, setor privado, sociedade civil e o Sistema ONU, instituído no ano de 2015. Trata-se de um plano de ação em favor das pessoas, do planeta e da prosperidade, tendo em vista fortalecer a paz universal (ONU, 2022). Ele é constituído de metas distribuídas em 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), articulados entre si.

As ações previstas pela Agenda 2030 e os ODS interferem nos significados sociais do museu. Nessa conjuntura, faz-se necessário considerar a estreita conexão desse tipo de instituição com a sociedade, especialmente a partir das contribuições que surgem ao se pensar nele como um espaço aberto, em constante interação com quem o visita e frequenta.

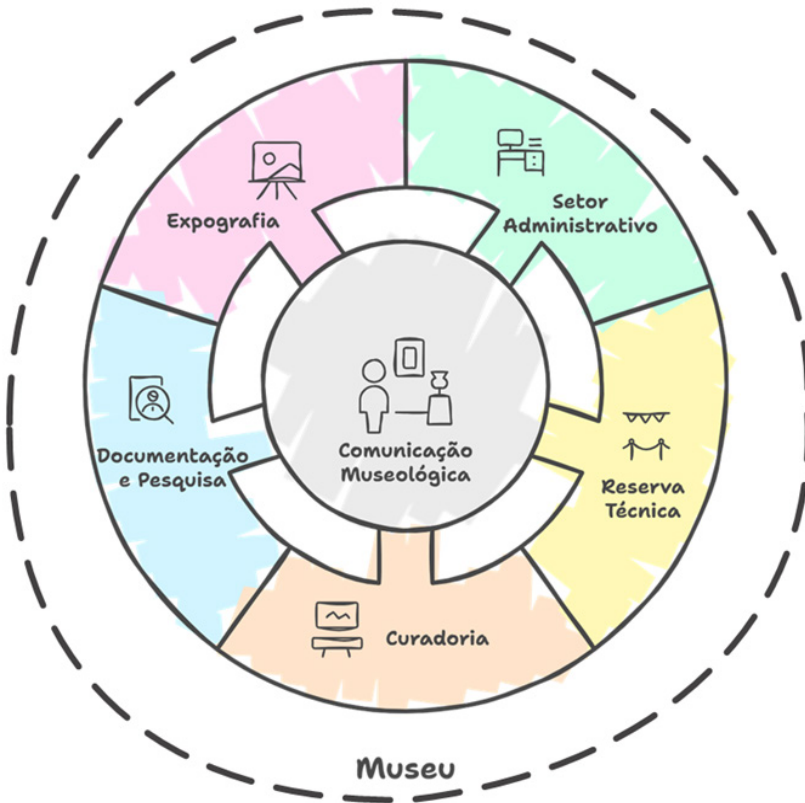
Nesse sentido, faz-se uso da Teoria Geral dos Sistemas (TGS), proposta pelo biólogo Ludwig Von Bertalanffy na década de 1950. Ele apresenta as organizações como um sistema interdisciplinar, integrantes de um sistema maior. Portanto, deve-se transpor as barreiras entre as ciências que tendem

a desenvolver-se de forma isolada. A partir da integração, é possível resolver os espaços vazios (Bertalanffy, 2010).

Em relação à natureza dos sistemas, Bertalanffy (2010) classifica-os como abertos, quando são suscetíveis às influências de seu ambiente, ou fechados, quando não existe nenhum tipo de interação com o ambiente de que fazem parte. O autor destaca que a maioria dos sistemas são abertos e sofrem interações com o ambiente no qual estão inseridos.

Os objetos expostos nos museus são alguns dos artefatos presentes nas coleções. Os visitantes têm contato apenas com o que é comunicado por essas instituições na exposição. No entanto, há um processo maior, e a comunicação museológica pode ser compreendida com os seus subsistemas, conforme Figura 1.

Figura 1 – Comunicação museológica como um sistema aberto



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

Representa-se a comunicação museológica como um sistema formado por subsistemas, temos: setor administrativo, reserva técnica, curadoria, documentação e pesquisa, expografia. Essa estrutura compõe um macrosistema, que é o museu como instituição mantenedora. Num constante fluxo de relações com a sociedade, ele busca integrar ações que aproximem os visitantes do patrimônio cultural apresentado na exposição, ultrapassando as próprias fronteiras ao ofertar uma programação capaz de interessar à comunidade do seu entorno.

O **setor administrativo** é responsável por gerenciar como os objetos, documentos e demais acervos chegam ao museu. Determina o que será recebido e incorporado para formar as coleções, respeitando o perfil da instituição.

A **reserva técnica** é onde os objetos que não estão nas exposições ficam armazenados, acomodados em embalagens e mobiliário apropriado, principalmente para monitoramento e controle dos agentes físico-químicos que podem comprometer a conservação. Algumas vezes, esse local armazena uma mesma tipologia de artefato, com iguais períodos de produção e mesmas técnicas empregadas em sua construção. A mínima distinção de características serve para diferenciar um item de outro, influenciar a tomada de decisão em pesquisas ou mesmo definir qual objeto será exposto.

A **curadoria** corresponde às atividades de coleta e catalogação. Um registro formal é atribuído sempre que um objeto passa a fazer parte de uma coleção. Nesse momento, são descritas as características físicas do artefato: dimensão, composição material, técnicas aplicadas, ano e local de fabricação ou produção etc.

Na seção de **documentação e pesquisa**, estabelecem-se as formas de organização e descrição documental dos acervos para investigação. No que se refere às pesquisas, elas normalmente são realizadas por docentes da instituição e/ou pesquisadores credenciados para estudar o acervo, podendo resultar em publicações acadêmicas e/ou numa exposição. Nota-se que esse setor também atua no suporte a outros pesquisadores e na produção de conhecimento científico sobre os itens do acervo, bem como viabiliza a comunicação da ciência para a sociedade.

Por fim, a **expografia** tem a missão de conduzir o trabalho de concepção e disposição física e visual dos objetos a serem expostos, a fim de traduzir e revelar as interpretações nascidas das pesquisas. Após estudo e documentação do acervo, torna-se possível conhecer alguns delineamentos a partir das análises feitas sobre as coleções. Para construir uma proposta discursiva, consideram-se fatores como iluminação, arranjo espacial, seleção e ordenamento dos itens. São utilizadas técnicas que unem esses elementos e buscam criar, apoiando-se nas demais seções, uma narrativa coerente e

atraente para promover a interação entre os visitantes e os artefatos, favorecendo a compreensão e a apreciação do conteúdo apresentado.

A articulação das seções descritas possibilita organizar e dispor os itens na exposição segundo o potencial informativo que cada artefato carrega consigo. Para tanto, diversos profissionais cooperam com as tomadas de decisão.

Vale destacar que os elementos sinalizados na Figura 1, no contexto da TGS, representam uma visão inicial proposta e não esgotam as possibilidades de inclusão de outros elementos como subsistemas. Na verdade, os componentes podem ser alterados de acordo com a missão, a visão, os objetivos, as tipologias e o porte de cada exposição e de cada museu.

O todo formado por um sistema é superior ao somatório puro e simples das partes que o constituem. A esse conceito dá-se o nome de holismo, resultado das sinergias estabelecidas entre vários sistemas. Dessarte, conclui-se que só é possível compreender o todo se conhecidas as partes, e vice-versa. Para resolver esse problema, é necessário ter o conhecimento da interação das partes entre si, bem como as funções desempenhadas por cada uma delas em sua interação.

A partir da TGS, surge uma perspectiva mais contemporânea e adequada da mesma linha de pensamento: a Teoria da Complexidade, de Edgar Morin. Essa nova proposição considera o conjunto de partes, chamadas de elementos, e as conexões entre elas, denominadas relações, analisadas conjuntamente. Com isso, Morin (2003) nos estimula a assimilar a visão ecossistêmica do homem na natureza: as relações entre humanidade e meio ambiente integram um sistema no qual a diversidade de fenômenos deve ser investigada também do ponto de vista socioeducativo e cultural.

O termo “complexidade” deriva do latim *complexus*, que significa “aquilo que é tecido junto”. No âmbito do pensamento complexo, são estabelecidas conexões entre diversas categorias do pensar, tais como a lógica, a empírica, a científica e a imaginária, entre outras (Morin, 2005).

Morin (2005) afirma, ainda, que a complexidade pode ser entendida como a intrincada estrutura de eventos, ações, interações, retrocessos, decisões e acidentes que compõem nosso mundo como um fenômeno. Para superar as dificuldades de compreensão, é preciso admitir que há um jogo infinito de inter-relações entre os fenômenos, os quais carregam consigo incertezas e contradições. Apesar disso, o autor é criticado por cientistas das ciências puras, partidários das pesquisas exatas, simétricas e rapidamente conclusivas.

Isso posto, ao se considerar os museus como um elemento integrante da sociedade, espera-se que suas ações não sejam somente orientadas ao cumprimento da missão mantenedora. Os visitantes encerram questões

sociais que interferem na atuação cotidiana da entidade e se refletem nas atividades a serem desenvolvidas nesse espaço educativo-cultural-informacional. Portanto, é possível aplicar uma lente que permite descortinar novas perspectivas, podendo suscitar diferentes soluções ou inovações nas mais variadas esferas, tais como social, política, organizacional, educacional, entre outras.

A aplicação dos conceitos relacionados ao pensamento complexo tenderá a beneficiar a prática museal. Percebido como um sistema aberto, o museu poderá favorecer a comunicação bilateral, no sentido de transformar seu público em atores interagentes do processo comunicacional, bem como representar um espaço de aprendizagem.

A aplicabilidade da visão sistêmica e do pensamento complexo nesta investigação incide na busca por entender que a programação de um museu é complexa. A notabilidade disso se evidencia nas interações entre a exposição e os visitantes por meio dos textos. Sendo assim, é imprescindível a junção dos dois para que haja um entendimento do discurso e, com isso, ocorra a aprendizagem.

De fato, não podemos negar a função educativa do museu, como bem está explícito no entendimento de ação educativa em museus, apresentado pelo ICOM como atividade que

[...] está ligada à mobilização de saberes relacionados com o museu, visando ao desenvolvimento e ao florescimento dos indivíduos, principalmente por meio da integração desses saberes, bem como pelo desenvolvimento de novas sensibilidades e pela realização de novas experiências (Desvallées; Mairesse, 2013, p. 38-39).

Dessa forma, o museu pode ser considerado um dispositivo importante para o suporte à aprendizagem ao longo da vida. Embora possa assumir, em alguns momentos, a função de entretenimento, seu foco principal está no desenvolvimento educacional, cultural e social.

Tal perspectiva é reforçada por Terra (2013), segundo a qual não se pode afirmar que o foco nos visitantes veio substituir o foco nas coleções. No entanto, o museu precisa conceber seus visitantes como o objetivo final de suas ações, de modo a legitimar a fidelização deles. Além disso, no movimento da Nova Museologia, Scheiner (2003) atribui maior importância ao “fato museal”, ressaltando a relação entre o homem, na qualidade de sujeito conhecedor, e o objeto exposto. Essa abordagem destaca a necessidade de considerar não apenas as coleções e os visitantes individualmente, mas também a interação dinâmica entre eles. Em decorrência disso, ao conceberem seus programas e exposições, os museus devem buscar uma integração equilibrada entre a preservação e a interpretação das coleções, bem como a promoção de experiências significativas para o público.

À medida que tornar seus discursos compreensíveis pelos visitantes, despertando o interesse pelo envolvimento com o conteúdo apresentado e facilitando o processo de troca de valores entre os signos⁷ transmitidos pelas exposições museológicas e os signos trazidos pelos visitantes, o museu chegará a uma programação proposta, não imposta.

Os museus são reconhecidos como potenciais espaços de educação não formal, que propiciam o acesso à informação e geram/disponibilizam novos conhecimentos para todos. Adicionalmente, os ODS se baseiam nos princípios dos direitos humanos. Ora, a cultura é considerada um direito humano, como reforça a ONU na Declaração Universal dos Direitos Humanos, principalmente no artigo 27º: “Toda a pessoa tem o direito de tomar parte livremente na vida cultural da comunidade, de fruir as artes e de participar no progresso científico e nos benefícios que deste resultam” (ONU, 1948).

Também é importante destacar que a referida Declaração não se limita aos direitos civis e políticos. Os artigos 3º a 21º delineiam uma série de prerrogativas essenciais voltadas para a proteção da dignidade humana e a promoção da igualdade. Além disso, estabelecem a base para a consecução de condições de vida dignas, reconhecendo e sublinhando a importância da educação e da participação na vida cultural. Complementando esses preceitos, os artigos 22º a 28º contemplam os direitos sociais, econômicos e culturais, constituindo um alicerce normativo para a promoção da justiça, da igualdade e da dignidade em âmbito global.

Sob essa ótica, assume-se uma concepção contemporânea de direitos humanos, marcada pela indivisibilidade. A partir disso, busca-se a visão integral e sistêmica desses direitos, sobretudo retirando do Estado a exclusividade para o tratamento desse assunto que deve ter a própria sociedade como protagonista. Sob a proposta analítica de que os direitos humanos e o meio ambiente estão interligados, faz-se necessária a garantia de um ambiente seguro, limpo e saudável.

Ademais, considerando que os indivíduos são atores da sua própria história e que a história produz memórias para serem registradas, preservadas e lembradas pela posterioridade, é importante criar condições materiais para a composição histórica. A esse respeito, observa-se a seguinte explanação:

[...] ideia de *cidadania cultural*, em que a cultura não se reduz ao supérfluo, ao entretenimento, aos padrões do mercado, à oficialidade doutrinária (que é ideologia), mas se realiza como direito de todos os cidadãos, direito a partir do qual a divisão social das classes ou a luta de classes possa manifestar-se e ser trabalhada porque, no exercício do direito à cultura,

7 Signos são elementos que representam algo além de si mesmos, transmitindo significados em diferentes contextos. Eles podem ser palavras, imagens, gestos, sons ou objetos que, dentro de um sistema de comunicação, permitem a construção de sentidos.

os cidadãos, como sujeitos sociais e políticos, se diferenciam, entram em conflito, comunicam e trocam suas experiências, recusam formas de cultura, criam outras e movem todo o processo cultural (Chauí, 2006, p. 183).

Corroborando tais proposições, há de se considerar a necessidade de os museus se adequarem e serem capazes de explorar o seu potencial. Dessa forma, eles poderão colaborar com maior efetividade para o desenvolvimento local, nos diferentes aspectos: vida em comunidade, educação, inclusão, saúde e bem-estar.

A argumentação de Marilena Chauí (2006) está de acordo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas. E eles, conforme Siqueira (2022), são reconhecidos pelos museus em suas ações, majoritariamente vinculadas aos ODS 4, 11, 12 e 17.

Verifica-se que as relações entre museus e a Agenda 2030 concentram-se no ODS 4, que visa garantir educação inclusiva, aprendizagem transformadora ao longo da vida e a construção de uma sociedade mais equitativa. Esse objetivo é crucial para o alcance de todos os ODS, porque um sujeito bem-informado é capaz de tomar decisões assertivas e responsáveis, tem consciência da diversidade e respeita a alteridade, luta e contribui por justiça em todos os âmbitos, reconhece a sua própria história e entende o seu papel como ator na integridade ambiental e no futuro das próximas gerações.

O ODS 11, que pretende tornar as cidades sustentáveis, seguras, resilientes e inclusivas, está fortemente ligado ao patrimônio material e imaterial, de modo a permitir que este seja conhecido pelas gerações futuras e seja um elemento de reconhecimento da herança cultural das diversas comunidades. Em especial, a meta 11.4 se preocupa em fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo. Esse é um ODS concretizado por museus que se ocupam em conservar as coleções e realizam eventos e exposições educativas para estimular o conhecimento do patrimônio detido por eles. Ou seja, relaciona-se também com a educação (ODS 4) e a participação cultural de todos.

Por sua vez, o ODS 12 visa assegurar produção e consumo sustentáveis, buscando estimular indústrias limpas, construções verdes e, sobretudo, o uso consciente de recursos naturais. Essas práticas poderão combater as mudanças climáticas e apoiar a conservação da biodiversidade, sendo oportunas nos casos em que a relação entre turismo e museus é evidente. Assim, podem ser ampliadas ações de apoio ao turismo sustentável. Os museus, como espaços de aprendizagem, devem elaborar programações relacionadas a temas socioambientais, referentes à meta 12.8, a qual visa garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante sobre desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza.

O ODS 16, orientado para a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas, o desenvolvimento sustentável, o acesso à justiça para todos e a construção de instituições eficazes, responsáveis e democráticas em todos os níveis, também enquadra os museus. Especificamente, a meta 16.10 tem em vista assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais. Dessa forma, os museus assumem o papel de protagonista ao atuarem com a produção e a difusão do conhecimento.

Por fim, o ODS 17 requer que sejam fortalecidas e implementadas parcerias com universidades e centros de pesquisa, com escolas, com empresas ou mesmo com a comunidade. Esse deve ser um esforço empreendido constantemente para ampliar o impacto da programação desenvolvida e a visibilidade das iniciativas institucionais, de modo que ajude os museus a construir uma imagem atuante e melhore a formação de público. Nota-se a importância da governança de recursos humanos e financeiros a partir da meta 17.17, que trata do incentivo e da promoção de parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos.

Uma vez estabelecidas parcerias, a abertura da documentação museológica, afinada com os objetos museais, pode ser fonte rica de informações sobre as coleções salvaguardadas. Podem ser desenvolvidas pesquisas (ODS 4) que beneficiem comunidades e países, além de protegerem o patrimônio dessas nações (ODS 11).

Diante disso, torna-se evidente que os museus não podem mais se manter como instituições isoladas, alheias às dinâmicas sociais e culturais que os cercam. A permanência de discursos padronizados, elaborados exclusivamente a partir da perspectiva dos profissionais responsáveis pelas exposições, limita o potencial comunicativo e participativo dessas instituições (Terra, 2013).

Nesse sentido, a busca pelo desenvolvimento social deve ser uma tarefa coletiva. Devemos estar atentos para reconhecer, inclusive, que há diversas iniciativas que, embora não se autodenominem museus, desempenham papéis semelhantes — ou até mais significativos — no fortalecimento das relações com a comunidade. Muitas dessas ações integram dispositivos culturais mais amplos e, em certos casos, ultrapassam o alcance tradicional das exposições e dos museus formais (Varine-Bohan, 2008).

Algumas ações desenvolvidas em museus certamente atendem a mais de uma meta. No entanto, em síntese, a associação entre museu e desenvolvimento social não existe em si. Essa associação precisa ser construída de maneira consciente e crítica. Como adverte Varine-Bohan (2008), o museu não deve se limitar a ser uma instituição fechada em torno de suas coleções,

comunicando-se apenas por meio de uma linguagem técnica e inacessível. Quando isso ocorre, ele deixa de servir não apenas ao capital cultural da comunidade, mas também ao seu capital social, distanciando-se das dinâmicas sociais que poderiam potencializar sua atuação transformadora.

Ao definir o seu papel e estabelecer a sua relação com o público, o museu impacta diretamente a imagem que quer construir ou que é percebida pelo público, desenvolvida de forma consciente. Portanto, as decisões institucionais são importantes.

NOTAS DO PERCURSO

Comunicar é também cuidar.

Foi ao me debruçar sobre a **Teoria Geral dos Sistemas (TGS)** que passei a olhar o museu com outros olhos — não mais como uma instituição isolada, mas como um sistema vivo, interdependente, permeado por fluxos de informação, influências externas e constantes reorganizações internas.

A TGS me permitiu compreender que nada, no museu, existe por si só. O acervo se conecta com o território; os textos dialogam com a bagagem cultural dos visitantes; a arquitetura influencia os percursos; os públicos interferem nas decisões curatoriais. Tudo está em relação. E toda relação transforma.

Essa perspectiva sistêmica foi decisiva para que eu entendesse a mediação da informação como algo que não pode ser pensado de forma linear ou fragmentada. A mediação, assim como o próprio museu, é um processo em rede — atravessado por dimensões cognitivas, afetivas, sociais, políticas e ambientais.

E foi justamente nesse ponto que a Agenda 2030 da ONU entrou no percurso da pesquisa, não como uma obrigação institucional ou um checklist de boas práticas, mas como uma lente para pensar o compromisso social e ético dos museus contemporâneos.

O ODS 4, por exemplo, nos convida a oferecer uma educação de qualidade, inclusiva e equitativa. No museu, isso significa considerar que nem todos os visitantes têm o mesmo repertório, o mesmo nível de letramento, a mesma familiaridade com a linguagem acadêmica. Escrever textos claros, acessíveis e sensíveis às diversas realidades é, nesse sentido, um ato educativo e político.

O ODS 11, que trata de cidades e comunidades sustentáveis, também ressoou fortemente. O Museu Amazônico, situado em uma das regiões mais emblemáticas do planeta em termos de biodiversidade e diversidade cultural, é parte de um ecossistema

que vai muito além de suas paredes. A forma como comunica seu acervo — suas escolhas narrativas, visuais, textuais — impacta diretamente na construção da consciência coletiva sobre o território e seus desafios.

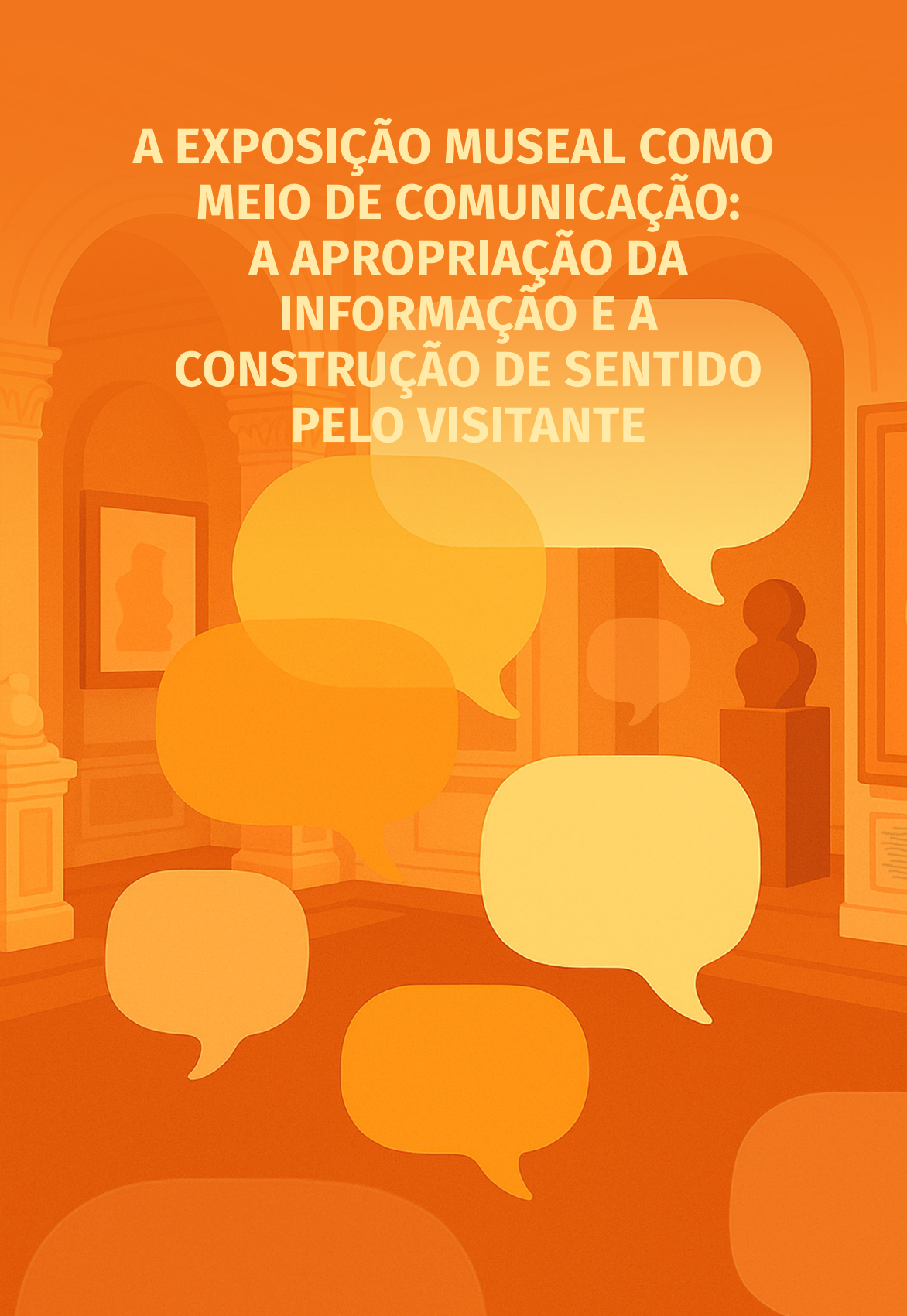
A TGS me ensinou que os sistemas vivos não se fecham em si mesmos — eles sobrevivem pela troca. Os ODS, por sua vez, me lembraram que essas trocas precisam ser orientadas por valores como equidade, participação e justiça.

Unir esses dois referenciais — um mais teórico, outro mais político — foi, para mim, um encontro fecundo. Mostrou que repensar os textos museais não é um detalhe técnico, mas uma ação estruturante. Quando o texto de uma exposição é pensado de forma sistêmica e responsável, ele não apenas informa: ele conecta, escuta, transforma.

Essa etapa do percurso deixou em mim a convicção de que a mediação é um ato de integração. E que, se os museus quiserem seguir vivos e relevantes em tempos de transformações rápidas, precisarão cada vez mais escutar o mundo que pulsa ao redor — e escrever com ele.

Esse trecho do percurso me ensinou que escrever um texto de exposição não é apenas um exercício de curadoria linguística, mas de responsabilidade pública. É o momento em que o museu escolhe com quem quer dialogar — e quem corre o risco de ser deixado de fora.

A EXPOSIÇÃO MUSEAL COMO MEIO DE COMUNICAÇÃO: A APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E A CONSTRUÇÃO DE SENTIDO PELO VISITANTE





É interessante compreender o museu como um provedor de serviço ao público, tendo como interface a programação. Não se trata de um mero lugar de contemplação. Destacam-se as exposições como campo de interação existente entre a instituição e o visitante. Para muitas pessoas, a experiência de ir a um museu é próxima à de ir a um parque temático ou a um parque de diversões, diferente daquela que costumava ser oferecida pelo austero museu de vitrines (Hooper-Greenwill, 1992).

Interessa-nos sublinhar que, ao longo da história dos museus, uma das linguagens mais utilizadas no processo de comunicação tem sido a visual. Isso pode trazer elementos importantes no âmbito dos estudos realizados sobre a aproximação entre CI e Museologia, pois, de uma forma geral, é possível compreender os museus como sistemas de informação e comunicação.

Portanto, precisa-se entender que:

A comunicação visual e não verbal entre transmissor e receptor será bem-sucedida quando ambos compartilharem essencialmente a mesma herança sociocultural; caso contrário, a comunicação não verbal pode estar totalmente ausente⁸ (Knez; Wright, 1970, p. 206, tradução nossa).

Esse esforço deve ser empreendido pelo museu, na qualidade de ator responsável por comunicar algo, no sentido de tornar a coleção de objetos significativa para o visitante. Para expressar a mensagem, podem ser usadas palavras (linguagem escrita ou falada) ou utilizados meios suplementares, como diagramas, mapas, fotografias, entre outros. Todavia, todos esses instrumentos devem estar interligados e dispostos de forma sequencial com os objetos expostos, cuidadosamente selecionados para fornecerem uma mensagem satisfatória.

8 Do original: “*Visual, nonverbal communication between transmitter and receiver will be successful when both share essentially the same sociocultural heritage; otherwise, nonverbal communication may be altogether absent*”.

O ponto de partida é apresentar concepções sobre a mediação da informação, compreendendo-a como tradução intersemiótica. Esse entendimento é corroborado por Daniel Jacobi (1998), segundo o qual a exposição é um meio que combina diferentes registros (objetos, cenografia, vitrine, imagens, maquetes, dioramas, entre outros). Isso indica que os textos não estão ali apenas para compor a estética cenográfica.

A presença dos artefatos e/ou dos textos informativos é validada pela análise do espaço expográfico. A exposição possibilita formas de circulação e percursos para os visitantes, e o espaço ganha vida e se movimenta quando as pessoas nele entram.

Os atos de elaboração interpretativa e apropriação da informação podem ser compreendidos pelo processo de tradução intersemiótica, no qual residem as potencialidades de: reinterpretação; diálogo entre textos, contextos históricos e públicos variados; comercialização e recepção/consumo. Isso ocorre porque a tradução intersemiótica apresenta a mesma informação por meio de diferentes suportes ou mídias. Dessa forma, os visitantes podem construir um entendimento mais completo e multifacetado do tema da exposição.

O conceito de tradução intersemiótica, também denominado transmutação, foi proposto por Roman Jakobson (1995) e refere-se à interpretação de signos verbais por meio de sistemas de signos não verbais. Trata-se de uma operação de tradução entre códigos de natureza distinta, como, por exemplo, a conversão de um texto escrito em uma imagem, uma performance, um objeto expositivo ou um recurso sonoro. Essa forma de tradução ultrapassa a mera transposição linguística, pois envolve a decodificação e recodificação de sentidos em suportes e linguagens diversos.

No contexto das exposições museológicas, essa abordagem permite transformar conteúdos discursivos em experiências visuais, sensoriais ou performativas, ampliando o potencial comunicativo e a acessibilidade da mensagem. Assim, a tradução intersemiótica contribui de forma significativa para a mediação da informação, ao permitir que diferentes públicos se conectem aos conteúdos por vias não exclusivamente textuais, valorizando a diversidade de percepções e repertórios culturais.

Isso posto, trazendo o olhar para os textos presentes nas salas de exposição, eles são construídos a partir dos artefatos expostos e das imagens disponíveis, o que ilustra a simultaneidade, já apontada, dos elementos verbal e visual, embora um deles sempre predomine. Convém destacar que se infere que os textos introdutórios exercem uma função de equivalente textual para os elementos visuais, normalmente tridimensionais.

No entanto, é importante destacar que cada uma dessas expressões tem uma particularidade, pois sua construção se dá em uma circunstância própria. Embora haja uma adaptação, não necessariamente podemos pensar que exista uma equivalência. Melhor seria pensar em releituras concebidas a partir de sistemas de signos distintos.

Essa ideia reflete o que o teórico russo apontou: a tradução de um sistema de signos para outro – do objeto para o texto. Ao ver o texto explicativo como protoinformação, o visitante aceita o desafio implícito de interpretá-lo e relacioná-lo com os objetos que estão na sala de exposição, à procura de um sentido coerente. Logo, o texto explicativo remete a algo além de si mesmo e está refletido no artefato em exibição, representando a realidade criada pela equipe do museu que projetou a exposição.

Tal processo segue um movimento multidirecional, dependente das diversas linguagens, e gera experiências por conta do encontro com a informação e com os agentes que a produziram, promovem e disponibilizam. Considera-se, ainda, o encontro com os próprios dispositivos (instrumentos, processos, produtos, serviços, espaços e ambientes) que possibilitam a busca, a acessibilidade e o uso da informação (Gomes, 2014).

No que tange às exposições, é possível considerar a definição apresentada por José das Neves Bittencourt (2008, p. 15):

[...] ‘o meio’ (no sentido de ‘mídia’, ou seja, ‘elemento de produção e suporte de dados e informações’) de fazer “a arte” se difundir. Diante dessa constatação – bastante precisa, diga-se de passagem –, o passo seguinte é considerar que exposições são um dos meios de se difundir todo e qualquer fazer humano, seja ele da ordem da arte, das ciências, da tecnologia, da história.

Os livros, os jornais, o cinema e a internet – apenas para citar alguns exemplos – difundem informações, podendo ter maior alcance que as exposições museais (Bittencourt, 2008). Entretanto, o diferencial da exposição, em comparação com as mídias citadas, reside na existência da inter-relação que articula as produções humanas.

Nessa tessitura de ideias, Wagensberg (2005, p. 310, tradução nossa) acrescenta que:

Os livros, os jornais e as revistas têm a palavra escrita como o elemento básico de transmissão, embora utilizem diagramas, desenhos, mapas e fotos. Mas os livros e as revistas não existiriam sem a palavra escrita. Seriam uma outra coisa, talvez um álbum. Os filmes mudos existem, mas filmes sem imagens não existem, nem rádio sem som. Em um museu, não há restrições quanto ao uso de simulações, modelos, imagens gráficas ou tecnologias emergentes, mas apenas como acessórios da realidade, não para tomarem o seu lugar⁹.

9 Do original: “Books, newspapers, and magazines have the written word as their basic element of transmission, even though they use diagrams, drawings, maps and photos. But books or magazines without written words do not exist. They would be something else, an album perhaps. Silent films exist, but films without images do not exist, nor radio without sound. In a museum, there is no ban on using simulations, models, graphic images or new technologies, but only as accessories of reality, not to take its place”.

O autor menciona, ainda, que não há restrições quanto ao uso de simulações, maquetes, imagens gráficas ou tecnologias emergentes nos museus. No entanto, esses elementos são considerados complementos da realidade, e não como substitutos. Isso sugere que, embora essas tecnologias complementem a experiência do visitante em um museu, elas não devem substituir a realidade do próprio museu. Em contrapartida, salienta-se a relevância da palavra escrita como elemento essencial nos meios de comunicação tradicionais, como livros, jornais e revistas. Ela desempenha um papel fundamental no compartilhamento de dados, de informações e de conhecimento.

Por outro lado, Bittencourt (2008) também reconhece que nem sempre isso ocorre, pois o entendimento do conteúdo da exposição não é assimilado de forma automática pelo visitante, posto que “ver” nem sempre é “conhecer”. Ademais, o autor elucida que o objeto, seja musealizado ou em sua forma cotidiana, não fala, apenas apresenta aspectos físico-químicos. A atribuição de sentidos a ele decorre das atividades de extração e elaboração de significados.

Nesse sentido, o museu pode ser compreendido como um recurso estratégico importante para o alargamento e o aprofundamento da consciência crítica. É nesse espaço que o público tem a oportunidade de se deparar com os objetos em sua materialidade e complexidade, reconhecendo-os em suas diversas camadas de significado e nas múltiplas funções que podem desempenhar na construção do conhecimento e da memória. (Meneses, 1994). Assim, as exposições viabilizam a produção de sentidos, o suporte de informações a serem compartilhadas, obviamente com o olhar do curador.

Isso posto, o texto assume múltiplas abordagens possíveis. Embora muitas exposições na contemporaneidade explorem linguagens híbridas, principalmente mediadas por tecnologias de informação e comunicação, o texto continua assumindo um papel importante na atmosfera expositiva. Ele possibilita a visita e a interação com os objetos e demais elementos da exposição, promovendo a construção de novos conhecimentos de forma autônoma.

Em face dessa práxis, um estudo de Rodrigo Rabello e Almeida Júnior (2020) reflexiona sobre o contexto dos museus. Para os autores, o fato de os visitantes (público) mais acolhidos serem os escolarizados e de alta renda enfatiza a dimensão conservadora e excludente do espaço museal. Essa percepção reforça o parecer de Bourdieu e Darbel (2016) sobre a correlação entre o nível de escolaridade de um indivíduo e a frequência de visitas a museus: quanto mais tempo de educação formal, maior a propensão para a visitação.

Tal juízo levanta uma questão importante e curiosa, visto que se deixam à margem os “invisibilizados” ou o “não público” – terminologia utilizada por Rabello e Almeida Júnior (2020). Esse grupo não domina totalmente os códigos de acesso ao universo simbólico de museus, bibliotecas ou outros lugares de apreciação e consumo da arte, por exemplo.

Diante disso, há a necessidade de o museu empregar outros recursos comunicativos. Para isso, pode utilizar linguagem verbal oral, iconografia, objetos tridimensionais, etc. Essa seria uma estratégia possível aos olhos de Bourdieu e Darbel (2016, p. 87), haja vista a importância de “dar olhos àqueles que não veem”. A exposição, como um sistema textual, permite a integração de diversos suportes e linguagens informativas.

Nesse sentido, O uso de recursos comunicativos não escritos, como linguagem oral, iconografia e objetos tridimensionais, amplia as possibilidades de acesso e compreensão dos visitantes. No entanto, essa estratégia, isoladamente, não garante o envolvimento pleno do público. Para que o museu se torne um espaço verdadeiramente inclusivo e participativo, é necessário combinar diferentes abordagens, como mediação ativa, interatividade, valorização das experiências do visitante e ações educativas que estimulem a construção de sentidos e significados.

Entende-se que um sistema textual designa a mensagem global da exposição museológica, utilizando componentes icônicos, sonoros, linguísticos e midiáticos (Schiele; Boucher, 1991). Nesse contexto, o processo de comunicação ocorre simultaneamente em dois níveis: o primeiro especifica o conteúdo; e o segundo, a forma como o objeto exposto deve ser interpretado. Consequentemente, Quéré (1982 *apud* Schiele; Boucher, 1991) afirma que existe uma dupla autodeterminação nos textos das exposições, já que o discurso científico define tanto o uso ou sentido do objeto quanto o papel socialmente instituído para o artefato.

Ademais, a forma textual assume dois eixos. No primeiro, o da apresentação, constituem-se os referentes; no segundo, o da comunicação, integram-se as respectivas posições dos interlocutores na troca comunicacional, bem como os interesses relacionais que os acompanham (Schiele; Boucher, 1991).

Essa estruturação coaduna-se com as ideias de Bourdieu e Darbel (2016). De acordo com esses autores, existem condições sociais e culturais que interferem no processo de apropriação da informação presente nos textos das exposições. Argumentam que o museu oferece uma forma de informação que, em tese, está disponível a qualquer pessoa. No entanto, essa informação só ganha significado e valor para quem possui as ferramentas necessárias para compreendê-la. Embora diferentes visitantes possam interpretar os conteúdos de maneiras variadas, os autores apontam que a frequência com que alguém visita museus está relacionada à sua familiaridade com os códigos culturais utilizados nas exposições. Essa familiaridade não apenas facilita a interpretação das mensagens, mas também implica uma adesão a determinados valores simbólicos que tornam possível o prazer estético e intelectual proporcionado pela experiência museal.

Por conseguinte, as práticas de difusão de informações não devem ignorar tais predisposições, mas levar em conta a diversidade de ações possíveis que consigam atender a diferentes necessidades informacionais. Portanto, compete aos museus sempre atualizar suas estratégias de difusão e priorizar uma comunicação que promova a interação com o público – tanto o não familiarizado com o campo da Museologia quanto o mais especializado –, favorecendo a recepção da mensagem ou o que, na CI, se denomina apropriação da informação.

Nesse sentido, a exposição museal apresenta uma natureza comunicativa capaz de chegar a vários públicos, uma vez que abarca linguagem e temáticas flexíveis. Por esse motivo, tem potencial de criar laços de pertença em vários setores da sociedade (Núñez, 2006).

Entre as particularidades que tornam a exposição um meio de comunicação único, está a sua capacidade de passar do monólogo para o diálogo com o visitante, desde a sua concepção e a subsequente produção. Nesse processo, entram em jogo elementos semióticos de criação de sentido: comunica-se por meio de uma linguagem que deve(ria) atingir qualquer grupo social e, portanto, considerar a sintaxe, a semântica e a pragmática (Hernández, 2011).

Por tudo isso, é necessário que os museus saibam posicionar-se como comunicadores aptos a expressar aos indivíduos os significados das experiências culturais. Essa questão torna-se mais importante nas entidades cujas exposições apresentam elementos de fatos históricos para os indivíduos contemporâneos. Esses espaços devem servir, ainda, como meios de desenvolvimento e disseminação da história para as futuras gerações.

Assim, detemo-nos na exposição porque ela é o principal canal de comunicação do museu. Os muitos significados que apresenta podem acarretar algumas reflexões ao visitante.

3.1 A EXPOSIÇÃO: CONECTANDO NARRATIVAS E SABERES

A exposição, um meio ambiente criado, pode facilitar ou limitar a relação do homem com a cultura material, isto é, promove ou restringe a participação do público na vida cultural, no que diz respeito à relação dele com os objetos materiais.

Entendida como a etapa final do processo de musealização (valorização de um objeto) do patrimônio cultural, favorece a cidadania à medida que proporciona, num paradigma contemporâneo, um ideal a ser alcançado: a conexão entre o Homem e o Objeto num cenário institucionalizado (a instituição museu). Assim, a visita ao cenário expositivo – ou, simplesmente, às exposições – é a possibilidade de o público apropriar-se do modelo proposto

pelo museu, o que permite a reelaboração e a recriação do conteúdo apresentado na forma de um novo discurso (Cury, 2005).

Convém ressaltar que a reflexão sobre o museu como espaço de comunicação e aprendizagem está orientada pelos moldes em que existe uma preocupação em estudar e orientar as exposições ao público. Em tal situação, de acordo com Marília Xavier Cury (2005, p. 38), “procura-se a interação entre mensagem expositiva e o visitante para que a exposição permita uma experiência de apropriação do conhecimento”.

Nesse sentido, a Museologia debruça-se sobre a forma como o público interpreta e reage às obras, sendo esse o ponto de partida para os estudos de recepção que buscam compreender o impacto das exposições na experiência do visitante (Cury, 2005). Tal abordagem configura-se como um ponto de convergência com a CI, pois a exposição não tem um fim em si mesma. É imprescindível a interação entre o museu (produtor, emissor, autor), a exposição (meio de comunicação) e o visitante (leitor, sujeito informacional¹⁰) para a construção de uma oferta de sentido na cognição deste último, a partir de seus próprios referenciais.

Difícilmente, é possível comunicar, de forma integral, aquilo que se deseja expressar. Nos museus, também isso se apresenta, porque as exposições são um meio de comunicação.

Uma exposição se realiza no encontro entre sujeito (visitante) e objeto (conjunto expositivo), ou, numa concepção mais abrangente e atual, entre a sociedade e seu patrimônio. Nada impede de você criar exposições que não utilizam objetos materiais – apenas sons, imagens, luzes, no entanto, sempre haverá um sujeito para quem essa exposição foi criada e que sem o qual ela não terá razão de existir (IBRAM, 2017, p. 8).

Dessa maneira, a exposição é um momento de negociação, em que um conjunto organizado e apresentado de objetos sustenta uma narrativa sobre determinado assunto. Nota-se que o discurso se baseia na seleção dos artefatos, na forma como são expostos e nos suportes da exibição.

Esse conceito, de fato, potencializa o acesso ao patrimônio cultural de uma sociedade, sobretudo quando se considera que as narrativas se fundamentam nos registros materiais recuperados dos bens culturais. Ademais, a diversidade de possibilidades para organizar o acervo do museu indica os tipos de exposição que podem ser realizados. Assim,

10 Entende-se que o conceito de “Sujeito informacional” envolve duas dimensões: sujeitos (seres humanos) e informação. É possível compreender que “Estudar os indivíduos no campo da Ciência da Informação significa perceber que existem indivíduos usando, buscando, sentindo falta ou disseminando informação, e que essas ações os constituem enquanto um tipo particular de sujeitos – justamente os sujeitos informacionais” (Araújo, 2013).

toda exposição [...] tecnicamente é, em suma, uma composição cujos elementos são de forma e matéria do objeto, jogos de luz e cor. Os painéis, vitrines e etiquetas são considerados suportes, fundo e proteção, mas também como parte integrante de toda a composição, contribuindo com sua luz própria, com a delicadeza do vidro como material, com a disposição de volumes e toda a atmosfera que criam para dar um efeito de calor e movimento. Este aspecto físico deve ser acompanhado do aspecto intelectual que complementa os temas a aproximação didática, ou seja, a estrutura, a cronologia dos fatos, que operam o milagre de transmitir as emoções da vida através de objetos inanimados (Gabus, 1965 *apud* Faria, 2010, p. 346).

Uma das linguagens mais utilizadas no processo de comunicação é a visual. De fato, os objetos podem estimular mais rapidamente nossas percepções, sejam elas mais genéricas ou mais específicas, de acordo com os tipos e modos de exposição.

Outro aspecto relevante a considerar é o **perfil das exposições**, pois é preciso saber como o museu pretende formular e comunicar sentidos a partir de seu acervo (Cury, 2005). Os parâmetros de escolha advêm do teor da exposição, por exemplo: mais orientado à educação e à difusão cultural; voltado a um público amplo e diversificado ou a um público especializado; direcionado ao público infantil ou adulto.

Quanto ao tempo de permanência para visitação pública, também chamada de tipologia expositiva por Alonso Fernández e García Fernández (1999), as exposições podem ser permanentes ou temporárias. Entre os fatores que influenciam a decisão, estão o uso de recursos multimídia e a configuração do espaço físico (área interna ou externa).

Outros fatores são determinantes para a comunicação efetiva de uma exposição no museu, como a circulação no espaço. O circuito pode ser pré-definido, orientando o público por um trajeto específico, ou de livre escolha, permitindo que cada indivíduo explore o local conforme sua conveniência. Consequentemente, a **organização espacial da exposição** é importante, pois possibilita percursos lineares ou episódicos. O primeiro tipo aponta uma sequência interligada de passos ou etapas, com início, meio e fim. No segundo tipo, o visitante consegue escolher livremente seu caminho dentro do que lhe está sendo apresentado (Cury, 2005).

Cabe frisar que as modalidades e os espaços de exposição podem variar de acordo com o discurso museológico estruturado, tendo em vista a visualidade e a retórica desejadas para a construção da argumentação. Portanto, devido a essa complexidade, é importante destacar – mas sem necessariamente tensionar tal questão – que a própria forma como o visitante caminha pela exposição (pré-definida ou livre) corresponde também a uma forma de apropriação da informação.

Evidentemente, a movimentação do visitante pode ser sugestionada pelo desenho do circuito, pelos gráficos e pelos textos disponíveis. Portanto, o texto deve ser desenvolvido de modo a assumir uma função comunicativa e informativa, reconhecendo o processo de interação dialógica entre o visitante e a função estética e documental do patrimônio cultural presente na exposição.

É justamente nesse panorama que o texto emerge como uma linguagem capaz de apresentar um conjunto de protoinformação para facilitar a compreensão do visitante. No espaço museal, às vezes a mensagem não é tão óbvia e explícita por meio dos objetos expostos.

3.2 DIVERSIDADE TEXTUAL NAS EXPOSIÇÕES: FORMAS E FUNÇÕES NA COMUNICAÇÃO MUSEOLÓGICA

O conceito expositivo transita por diversos campos disciplinares. Por isso, desde a concepção, é importante considerar que a exposição museal sempre será dirigida a um público heterogêneo, incluindo tanto conhecedores especializados no tema quanto amadores e curiosos com diversos interesses, como necessidade de informação, desenvolvimento intelectual e social ou mesmo entretenimento e lazer.

Nessa perspectiva, os meios escritos são utilizados para apoiar o sentido narrativo da exposição. Parece coerente, portanto, conhecer e explorar alguns aspectos gerais das técnicas expositivas, que compreendem o conceito, a linguagem e a informação (Rico, 2010).

O conceito da exposição pode ser entendido como a finalidade comunicativa. Dessa forma, a concepção expositiva contempla a **cultura**, na medida em que se baseia na experiência sensitiva e intelectual durante o percurso da visita, abrangendo a apreciação dos artefatos individualmente e do conjunto de objetos, a partir de tipologias distintas (Rico, 2010).

Quando revestida de um caráter mais **científico-técnico**, calca-se em explicar e provar. Isso significa que, consiste em uma possibilidade expositiva que favorece a ilustração e a aplicação prática de acordo com níveis, alternativas e complementos alcançados dentro de um itinerário linear (Rico, 2010).

O conceito **industrial** apresenta capacidade produtiva e interesse econômico em vendas, com aplicação de técnicas comerciais de convencimento. Dessa maneira, explora eixos transversais em diferentes dimensões estéticas (Rico, 2010).

O conceito **comercial** é orientado às vendas, servindo como estratégia para convencer o público a comprar. Organiza-se de forma linear, mas sob a perspectiva mercadológica e em zonas (Rico, 2010).

O conceito de **paisagem** é trabalhado na cidade e na natureza, para fins estéticos e sensitivos. É complexo por haver muito mais atividades concorrentes que em um espaço fechado (Rico, 2010).

O conceito **virtual** busca interpretar o real. Preocupa-se, então, com o acesso individual e fácil, de acordo com os interesses do visitante. Valoriza a possibilidade de interação direta com a obra, sem as barreiras físico-espaciais (Rico, 2010).

No que diz respeito à linguagem, ela precisa ser construída de modo a expressar, com a máxima eficácia possível, e fazer compreender os elementos que estão na exposição. Por isso, a informação – elemento com que Rico (2010) também se preocupa –, como parte do conjunto expositivo, deve ser menos exaustiva e cada vez mais sutil. Para tanto, é necessário dosificar os textos e incorporá-los ao espaço consoante as características de tipografia, cores e tamanho.

O desenvolvimento do conteúdo da exposição requer que os conceitos sejam desdobrados e hierarquizados em função de uma lógica discursiva. Ángela García Blanco (1999) denomina macroestrutura da exposição a relação hierárquica entre os conceitos para que haja uma coerência de sentido. O macroconceito principal pode ser representado pelo título da exposição e aparecer de modo mais explícito por meio de uma palavra temática. Os macroconceitos de níveis inferiores podem constar nos títulos de cada uma das partes, bem como nos subtítulos das seções ou dos módulos.

O macroconceito relaciona-se com a superestrutura da exposição à medida que se organizam ou se inter-relacionam os conceitos em função da argumentação proposta. Logo, macroestrutura e microestrutura de conceitos têm ligação estreita, e a integração destes é a chave contextual que elucida as mensagens expressadas por objetos, linguagem verbal oral ou escrita e linguagem tridimensional – esse conjunto compreende a linguagem da exposição.

Todos os conceitos apresentam semelhanças e necessitam da informação para atingir seus objetivos, razão pela qual a apresentam de diferentes formas. Fala-se em informação de orientação (para chegar ao ponto que se busca), informação geral (para setores ou salas) e informação do objeto (fornece dados necessários de cada peça individualmente).

A exposição, em si mesma, é uma linguagem que exhibe objetos, relacionados ou não, num espaço. A forma como estão apresentados possibilita a construção de sentidos pelo visitante. Não obstante, outros aspectos da expografia concorrem nesse processo: circuito, iluminação, mobiliário, condições de acessibilidade.

Nessa perspectiva, toma-se o texto como mais um elemento a ser estudado na relação da exposição com o visitante. Essa ferramenta apresenta uma oferta de protoinformação¹¹, que fará sentido e será apropriada pelos visitantes se estiverem dentro de um quadro referencial cultural próximo a eles.

Os textos escritos estão presentes em diversas partes de uma exposição, servindo para: anunciar as condições de acesso aos ambientes e uso dos espaços; oferecer as indicações de circulação, orientação, organização da visita; elaborar os rótulos e os painéis explicativos (García Blanco, 1999). Apresentados de formas e em suportes distintos, cumprem a função de transmitir ao público uma mensagem por meio do signo escrito, que pode ser um texto com um perfil mais acadêmico, coloquial ou pedagógico. Por essa razão, a variedade de estilos textuais nos leva a perceber que, em cada um deles, existe uma capacidade específica de comunicação.

Assim, analisar os textos como mediadores da informação, do ponto de vista comunicacional, não significa considerá-los apenas elementos inseparáveis dos objetos e demais obras que compõem a exposição. Significa, sobretudo, compreender sua função como agentes ativos no processo de construção de sentido, capazes de facilitar, orientar e ampliar as possibilidades interpretativas do público.

O processo de mediação da informação exercido pelo texto na exposição aponta a importância das linguagens visuais. Assim, o prazer e o sentido estético estimulam a autonomia no processo de aprendizagem (Scherer, 2005). Logo, podemos inferir que isso também ocorre na apropriação dos textos das exposições, à medida que eles traduzem uma estética inspiradora, associada ao próprio ambiente, e estabelecem a interlocução entre as expressões da exposição e os indivíduos, os quais se posicionam a partir de suas próprias perspectivas socioculturais.

Assume-se que o texto possibilita a comunicação com o público da exposição. Por se configurar como produtor de significações, propicia ao visitante conhecer o objeto exposto e, a partir disso, aprender algo a partir das informações com que teve contato. Em outras palavras, permite que os sujeitos atribuam significados e sentidos aos artefatos museológicos, às próprias percepções e ações e às dos outros.

No contexto desta investigação, ao se deparar com uma variedade considerável de textos e definições, optou-se por estabelecer os critérios de investigação, delimitando o espaço e o recorte. As questões de nomenclatura e definição envolvem uma série de consequências ao se estudar e

11 É entendida como “uma informação que talvez seja informação, a depender da apropriação de cada sujeito” (Almeida Júnior, 2018, p. 6).

operacionalizar a problemática. Dessa forma, busca-se analisar os textos como mediadores da informação na exposição, sob o ponto de vista comunicacional. Isso não significa que serão considerados como elementos inseparáveis dos objetos e demais obras que compõem a mostra expositiva.

García Blanco (1999), Sarno *et al.* (2005) e Halil *et al.* (2018) afirmam que a importância do texto na exposição está em entregar a mensagem, isso significa que consiste em contar informações sobre os objetos e sobre o que eles contam. Portanto, são passíveis de serem reconsiderados e ressignificados pelo público.

Um estudo conduzido por Halil *et al.* (2018), no Museu de Artes Islâmicas da Malásia, avaliou como o texto estrutura e impacta a exposição na compreensão dos visitantes. Identificou-se que a linguagem verbal é o segundo elemento com maior pontuação indicada pelos sujeitos da pesquisa, ficando atrás apenas do fluxo de mensagens. Temos, portanto, uma evidência de que o recurso textual também ajuda o público a entender a mensagem expositiva e pode atrair e prender a atenção.

Conforme o marco conceitual apresentado por García Blanco (1999), o texto se mostra como informação complementar, no sentido de oferecer acessibilidade informacional à compreensão dos objetos em uma exposição. Por isso, a sua presença é um indício de uma ação comunicativa, ainda que esta não se complete de forma eficaz.

É possível pensar os **tipos de textos segundo o conteúdo** (Quadro 1).

Quadro 1 – Tipos de textos segundo o conteúdo

Tipo de texto	Descrição
Orientativo	Informação global e sintética, com o objetivo de ajudar o público a circular no edifício, localizar-se e identificar os espaços.
Explicativo	Informação introdutória sobre um objeto ou conjunto de objetos, com a intenção de atrair o visitante.
Identificativo	Etiquetas próprias de cada objeto exposto.

Fonte: Adaptado de García Blanco (1999).

Esses tipos textuais seguem uma sequência hierárquica. À medida que descemos o nível da hierarquia, o conteúdo dos textos apresenta uma tendência de ser cada vez mais concreto, pois é diminuída a extensão do campo sobre o qual informam.

O **texto orientativo** (sinalização) é caracterizado pela função de clarificar a organização física do edifício e, ainda, a organização conceitual

e espacial da exposição. Como serve para ajudar na orientação (circulação) dos visitantes, também é denominado sinalização. Pode ser compreendido como um esclarecimento global, um guia geográfico-espacial ou um mapa conceitual. Quando posicionado na entrada do museu ou da exposição, visa provocar intencionalmente o público a partir do fornecimento de informações prévias sobre o que as pessoas poderão ver ou fazer e como elas deverão proceder no percurso para que suas preferências se realizem.

O **texto explicativo** abarca textos introdutórios de sala, textos de vitrines e outros que buscam “oferecer e explicar o conteúdo global de todos os grupos e subgrupos de objetos que ali se expõem, adiantando o sentido geral que possuem e facilitando assim a sua compreensão”¹² (García Blanco, 1999, p. 135, tradução nossa). Essa categoria visa interpretar os objetos no contexto expositivo, bem como articular explicações sobre o sentido que eles recebem na exposição e a relação dos artefatos com a experiência pessoal do visitante. Assim, pode apresentar maior clareza e maior detalhamento.

O **texto de identificação-descrição** (etiqueta) refere-se a um texto curto escrito sobre um suporte de pequenas dimensões. Normalmente, apresenta as características básicas do objeto, como: nome, material, autor, local de origem ou fabricação, data de aquisição, forma de incorporação ao acervo, número de inventário etc. Embora seu conteúdo se assemelhe às informações que constam numa ficha de inventário, esse tipo textual deve incluir os objetivos da exposição e dos visitantes.

Luis Alonso Fernández e Isabel García Fernández (1999) afirmam que não se pode comunicar de maneira efetiva sem palavras. O texto apresenta ao leitor, durante o percurso expositivo, os objetos e os conecta à narrativa ou ao fato que se pretende comunicar. Dependendo do tipo de exposição, a história será contada com maior ou menor detalhamento.

O processo de criação dos textos, assim como dos materiais audiovisuais, é um produto da interpretação. O profissional responsável por essa tarefa interpreta a informação e busca apresentá-la de maneira criativa, em linha com a estratégia de comunicação empregada na exposição a partir da documentação existente – fruto de uma pesquisa sobre o tema selecionado (Alonso Fernández; García Fernández, 1999).

Por esse motivo, há que se tratar cuidadosamente a organização da protoinformação no processo de criação de textos. É importante levar em consideração o espectro da mensagem que se deseja comunicar em determinada exposição.

12 Do original: “ofrecer y explicar el contenido global de todos los grupos y subgrupos de objetos que allí se exponen, adelantando el sentido general que tienen y facilitando así su comprensión”.

O texto funciona como uma estratégia de comunicação da exposição e denota quatro níveis de orientação: geográfico, psicológico, intelectual e conceitual (Alonso Fernández; García Fernández, 1999). Esses fatores devem estar articulados, de modo a garantirem a acessibilidade aos conteúdos expostos.

Para Alonso Fernández e García Fernández (1999), os textos de orientação **geográficos** e **psicológicos** são, normalmente, dispostos na entrada da sala de exposição, têm caráter introdutório e auxiliam na orientação espacial do visitante. Nesse sentido, é importante que cada sala ou área seja identificada por um título que contribua para a **orientação conceitual**, visando à integração com a temática abordada. Isso favorece a **orientação intelectual**, que se realiza por meio de textos maiores e mais extensos, nos quais a complexidade é gradualmente ampliada em relação ao conceito expositivo geral ou, em alguns casos, a alguns objetos em particular. Resumidamente, ambas as orientações se ocupam de responder à seguinte pergunta: quais são as informações mais básicas que o visitante precisará saber para começar a entender o conteúdo exposto?

Os autores propõem, ainda, que os textos podem dividir-se de acordo com o **conteúdo e a estrutura**, a saber: títulos, subtítulos, texto introdutório, grupo de textos, cartelas e materiais de distribuição (Alonso Fernández; García Fernández, 1999). Essas categorias estão descritas no Quadro 2.

Quadro 2 – Categorias de textos de acordo com o conteúdo e a estrutura

Categorias de texto	Definição	Formato
Títulos	Além de atraírem a atenção do visitante, devem apresentá-lo a diferentes assuntos, à medida que resumem o conteúdo.	Letra grande e legível, curta extensão.
Subtítulos	Seu conteúdo foca mais o assunto, para ser mais informativo.	Letras menores, maior extensão.
Texto introdutório	Primeiro bloco de informações que o visitante recebe.	Redação e produção facilitadoras da compreensão, atenção ao ritmo informativo, caráter explicativo, parágrafos curtos e claramente separados.

Categorias de texto	Definição	Formato
Grupo de textos	Introduz e interpreta segmentos de conteúdos na exposição, com o objetivo de unificar conceitualmente um grupo particular de objetos ou informação.	Caráter informativo ou interpretativo, podendo acompanhar os subtítulos ou ser apresentado por títulos curtos.
Legendas	Informação essencial sobre os objetos, usualmente com detalhamento.	Devem obedecer à disposição dos objetos na exposição e apresentar textos curtos, dispostos perto do objeto ao qual se referem (recomenda-se o mínimo possível de agrupamento de legendas).
Materiais de distribuição	Contemplam catálogos, notas de galerias, folhetos e dípticos, que apresentam informação complementar.	Textos e informações mais extensos em uma exposição, abordando os temas e elementos relacionados a ela.

Fonte: Adaptado de Alonso Fernández e García Fernández (1999).

Nota-se que as definições apresentadas por Alonso Fernández e García Fernández (1999) enfocam a função que os textos desempenham na exposição e sugerem aspectos que precisam ser considerados quanto à estrutura e ao formato.

A classificação textual criada por Beverly Serrell (2015) mantém proximidade com a de Alonso Fernández e García Fernández (1999). No entanto, a autora ressalva que não existe uma terminologia universal em museus para identificar tipos de textos (rótulos):

Não existe uma terminologia universal nos museus para identificar os tipos de rótulos. Algumas instituições usam de acordo com a função (por exemplo, orientação, introdução, legenda); outros usam conforme o posicionamento (por exemplo, texto na parede, etiqueta da caixa, autônomo); alguns utilizam expressões coloquiais internas (painéis de bate-papo, rótulos de lápide); e outros não pensaram em rótulos o suficiente para desenvolver um vocabulário ou padrões de estilo interno. Independentemente dos nomes que recebem, os rótulos devem ser desenvolvidos como um sistema

integrado, desde o título único, até as categorias mais amplas, até as únicas. Todos devem trabalhar juntos¹³ (Serrell, 2015, p. 31, tradução nossa).

Todavia, os teóricos propõem a classificação em textos **interpretativos** e **não interpretativos**.

Os textos interpretativos contam histórias: eles são narrativas, não listas de fatos. Servem para explicar, orientar, questionar, informar ou provocar, de uma forma que convide o leitor a participar. É isso que os situa na esfera da interpretação.

Os textos não interpretativos correspondem a textos de identificação do objeto (com informações curtas e mínimas, como nome, fabricante, data, material, nome científico e número de acesso), placas de doadores, placas de sinalização e de regulamentação, e ficha técnica da exposição (Serrell, 2015).

Sobre os textos interpretativos, convém ressaltar que eles devem ser capazes de proporcionar aos visitantes o acesso ao mínimo de protoinformações sobre a lógica subjacente aos objetos, pinturas ou animais, como se observa no Quadro 3.

Quadro 3 – Principais tipos de textos interpretativos

Textos interpretativos	Finalidade	Número de palavras
Títulos de exposições	• atrair a atenção; • informar sobre o tema; e • identificar.	1-7
Textos introdutórios	• apresentar a grande ideia; e • orientar os visitantes no espaço.	20-125
Textos de grupo	• interpretar um grupo específico de objetos; e • introduzir um subtema ou uma seção.	20-75
Legendas (etiquetas)	• interpretar objetos individuais, modelos, fenômenos.	20-75

Fonte: Serrell (2015, p. 43, tradução nossa).

13 Do original: "There is no universal terminology in museums to identify types of labels. Some institutions use function (e.g., orientation, introductory, caption); others use placement (e.g., wall text, case label, free-standing); some have in-house colloquial expressions (chat panels, tombstone labels); and others haven't thought about labels enough to develop an in-house style vocabulary or standards. Regardless of the names they are given, labels should be developed as an integrated system, from the single title to the broadest categories, to the one-of-a-kinds. They should all work together".

Cada tipo de exposição acomoda os textos de acordo com o seu propósito e as intenções da equipe do museu. Precisam estar envolvidos nessa tarefa os objetivos institucionais e as ferramentas, bem como os recursos humanos e financeiros disponíveis para o setor de expografia. Há que se considerar, portanto, que, para que esse processo esteja alinhado à definição de museu defendida pelo ICOM a partir de 2022, é necessário que a elaboração dos textos expositivos considere a acessibilidade, a inclusão e a participação das comunidades. Isso implica o uso de diferentes recursos comunicativos, como linguagem verbal e não verbal, sinalizações intuitivas, materiais táteis e tecnologia assistiva, permitindo que públicos diversos tenham acesso ao patrimônio material e imaterial exposto. Além disso, os textos devem ser concebidos de maneira ética e profissional, contribuindo para a interpretação do acervo e a mediação do conhecimento, sem impor narrativas únicas, mas estimulando reflexões e diálogos.

Mesmo dentro dos núcleos expositivos, diferentes tipos de textos podem ser utilizados, conforme os interesses dos curadores. Serrell (2015) destaca a importância de evitar termos técnicos e jargão, posto que palavras simples podem ser usadas em seu lugar. A autora recomenda, ainda, o comprimento textual mediano, chamando atenção para a importância da brevidade e da função clara da comunicação museal para o visitante.

Boas exposições combinarão vários tipos de textos de forma consistente. Independentemente dos nomes que recebem, eles devem ser desenvolvidos como um sistema de comunicação integrado, para não gerar confusão no leitor.

A partir da análise do núcleo de pensamento estrutural sobre o texto da exposição, identificam-se os padrões propostos por Spencer (2014).

Quadro 4 – Padrões de texto de exposição

Elemento de exposição	Comprimento da palavra	Tamanho do tipo de letra
<i>Títulos principais: identificadores</i>	3-8 palavras	A ser dimensionado conforme apropriado para o tamanho da unidade de exibição e o contexto de visualização. Costuma-se usar o intervalo de 2 a 3 polegadas (5 a 7,5 cm).
<i>Legendas: Nível 1 – Pontos-chave</i>	10-25 palavras	100-120 pontos. Geralmente, trata-se da informação escrita mais importante no visor.
<i>Textos do grupo: Nível 2 – Texto explicativo</i>	50-60 palavras	30-40 pontos. Esse texto geralmente explica por que o ponto-chave é importante ou descreve um grupo de objetos em uma exposição.

Elemento de exposição	Comprimento da palavra	Tamanho do tipo de letra
Texto detalhado: Nível 3 – Discussão	60-80 palavras	24-32 pontos. Esse texto explora o argumento e as implicações do que é apresentado em uma exposição.
Texto do artefato: Nível 4 – Item individual	10-20 palavras	18-22 pontos. Essas palavras apresentam informações sobre objetos específicos em exibição. Podem estar em rótulos individuais ou em grupo.

Fonte: Spencer (2014, p. 398, tradução nossa).

De modo geral, os padrões servem para nortear, mas não são uma imposição. Todos os componentes são flexíveis, e pode haver variações de acordo com as características especiais do tratamento tipográfico e o *layout* selecionado no *design* gráfico, assim como as necessidades de informação, o desenho da exposição e o perfil do público visitante (Spencer, 2014).

Durante a elaboração do texto, é necessário deixar clara a ideia central que a exposição deve comunicar. Isso se deve ao fato de que ele é capaz de interferir no *design* da mostra e na disposição das salas, tal como pode ser influenciado por esses aspectos. Para testar a compreensão da organização temática e aumentar a coerência conceitual, é importante avaliar a orientação espacial e a leitura como parte integrante do ambiente expositivo. Isso implica certificar-se de que a tipografia escolhida, os tamanhos das fontes para legibilidade e a montagem dos textos em quadros estão adequados, proporcionando uma visão mais realista do resultado final.

Serrell (2015) ressalta que a escolha de uma boa tipografia pode resultar em legibilidade e leiturabilidade. Por outro lado, a autora critica o pouco prestígio dado em pesquisas para a avaliação sobre as formas complexas em que o texto é usado para a comunicação do museu com o público, apesar de auxiliarem no entendimento das motivações dos visitantes.

Os textos verbais dentro do museu tendem a ser organizados em hierarquias. Essa segmentação obedece a “tipologias definidas de acordo com o lugar, tipografia e função dos enunciados no quadro geral da exposição: introdução, conclusão, título, painel, aviso, legenda, etiqueta, etc.”¹⁴ (Jacobi; Poli, 1995, p. 75, tradução nossa).

Segundo Jacobi e Poli (1995), existem duas grandes categorias textuais: os **textos independentes** e os **textos inter-relacionados**. Os primeiros

¹⁴ Do original: “text typologies defined according to the place, typography and function of statements in the overall framework of the exhibition: introduction, conclusion, titling, panel, notice, legend, label, and so on”.

são expostos sozinhos em um espaço (como painéis amplos maiores) e funcionam bem isoladamente, do ponto de vista comunicacional. Os outros, por sua vez, relacionam-se com os objetos, itens e artefatos da exposição – como a apresentação da mostra ou como a etiqueta ao lado das peças –, atuando em conjunto com todas as formas expositivas e possibilidades de apropriação e interpretação à sua maneira, que podem diferir das perspectivas dos demais textos em exibição.

Abaixo dessas duas grandes categorias, estariam cinco diferentes níveis de texto de museu, organizados em termos de tamanho, como proposto por Laurent Marquart (1995).

Em primeiro lugar, está o texto em **macroescala**, a única categoria que é lida por todos os visitantes. Consideram-se parte desse grupo os títulos das zonas da exposição, as faixas externas e internas e os anúncios colocados logo antes de o público entrar no museu.

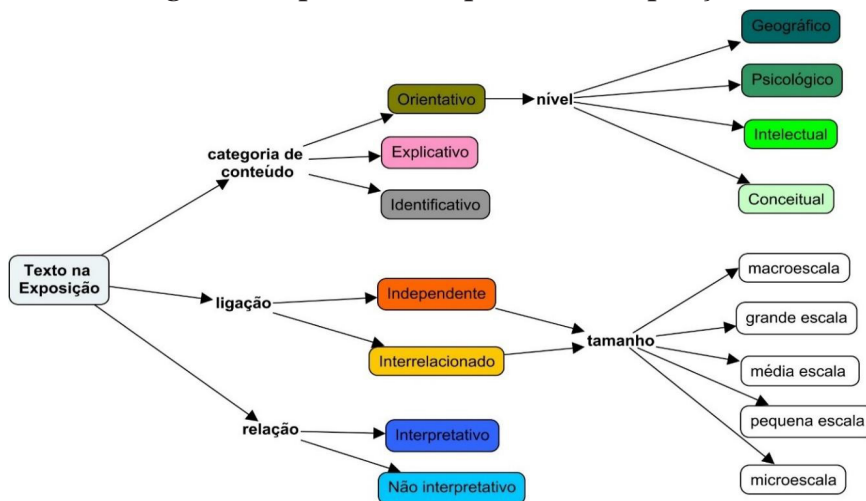
Em seguida, está o texto em **grande escala**, que também é lido pela maioria dos visitantes ou por todos eles. Essa categoria incorpora títulos, subtítulos e frases de efeito que promovem a compreensão do conteúdo temático.

Na sequência, aparece o texto de **média escala** ou texto de suporte, que ajuda a desenvolver o tema de maneira mais ampla ou com detalhes específicos sobre alguns itens de exposição. É o caso de legendas e do texto colocado no início das exposições ou das salas para explicar o que será apresentado no interior do museu. Esse nível também inclui as placas menores sinalizadoras de banheiros e cafés.

A seguir, temos o texto em **pequena escala**, que só é lido por quem está genuinamente interessado no assunto ou objeto, pois exige mais tempo de leitura. Aprofunda-se nas informações técnicas, temáticas e descritivas acerca dos artefatos.

Por fim, o texto em **microescala** fornece informações extremamente específicas sobre um tema, assunto ou objeto. De modo geral, pode incluir todos os metadados, como idade, material e número de referência da coleção (Marquart, 1995).

As classificações de textos em exposições são essenciais para orientar a comunicação eficaz com o público visitante, ao mesmo tempo que permitem flexibilidade para adaptações conforme as particularidades do *design* gráfico, das necessidades informativas e do perfil do público-alvo. Essa diversidade é ilustrada na figura a seguir, que representa a hierarquia e os diferentes tipos textuais.

Figura 2 – Tipos de textos possíveis na exposição

Fonte: Elaborada pelo autor¹⁵ (2024).

A integração harmoniosa desses elementos textuais não apenas promove a acessibilidade e a clareza comunicativas, mas também enriquece a experiência dos visitantes ao fornecer um ambiente informativo relevante e bem-organizado. Em vista disso, ainda que os textos expositivos não estejam dentro dos padrões encontrados na literatura, é essencial que sejam pensados para comunicar o conceito de uma exposição, indicado principalmente pela expografia – por objetos e por um conjunto de ideias. Isso posto, eles devem ser capazes de prover maior acesso à protoinformação adequada e gerar novos conhecimentos a partir do saber prévio de que o visitante dispõe para analisar e atribuir significado perante os textos e objetos com os quais teve contato, apropriando-se da informação.

É importante reiterar que não há uma terminologia universal nos museus para identificar os tipos de textos. Algumas instituições usam termo de acordo com a função textual (orientação, introdução, legenda); outros, de acordo com o posicionamento (texto na parede, etiqueta da caixa, independente), podem apresentar rótulos ou não.

Como visto anteriormente, há dois tipos de rótulos ou textos: interpretativos e não interpretativos. Os mais importantes, em qualquer exposição, são o título, a introdução, os rótulos de seção, os rótulos de grupo e as legendas. Eles aparecem em etiquetas de identificação, placas de doadores,

15 O software utilizado para a elaboração da Figura 2 foi o *Cmap Tools*, um programa destinado à criação de mapas conceituais.

sinalização de orientação e de regulamentação e painéis de crédito (Serrell, 2015).

Esses textos ajudam a organizar as informações e apresentam a sequência lógica da exposição. No entanto, o que se deseja é uma concepção funcional de forma integrada, como um sistema de comunicação. Em síntese, espera-se que o público leitor dos textos em um museu tenha a sensação de estar acompanhado por um guia experiente, de pé bem ao seu lado, com quem dialoga. Portanto, a linguagem verbal escrita em exposições deve ser condensada, isto é, conter apenas o mínimo necessário para compartilhar o conteúdo essencial e criar um significado.

A partir deste ponto, são traçadas considerações para a escrita de um texto de exposição, com foco nas relações entre o tamanho dos textos e a capacidade de leitura do público. Após a análise dos diferentes tipos de textos presentes em exposições, torna-se fundamental discutir como a extensão textual influencia a experiência do visitante, sua compreensão e engajamento com o conteúdo exposto.

O uso da linguagem, a redação e o tipo de informação são capazes de determinar os níveis de leitura (Lord; Lord, 2002; Sarno *et al.*, 2005), e cada um deles tem objetivos distintos. Por isso, deve-se ter clareza sobre como e por quem o conteúdo será recebido, para que se alcance a eficácia comunicativa. Esse êxito poderá ser obtido à medida que a apresentação visual (a linguagem, o ritmo e a clareza do que deve ser comunicado) for desenhada para atribuir ao texto a possibilidade de ser lido, assimilado e interpretado.

García Blanco (1999) analisa os textos de exposição quanto à longitude, considerando a dimensão linear em uma superfície plana e o tempo que se leva para ler os escritos. A partir desse olhar, a autora informa que o interesse pela leitura é inversamente proporcional ao tamanho do texto. Os visitantes são mais atraídos por textos curtos, com cerca de 30 a 60 palavras, e perdem interesse quando há entre 120 e 240 palavras. Esse padrão não se restringe apenas aos textos expositivos em museus, mas também se aplica a outros contextos comunicacionais, como materiais educativos, sinalização informativa e até mesmo conteúdos digitais.

Há, no entanto, situações particulares, como em museus de arte e história, onde os textos precisam ser um pouco mais longos para contextualizarem um fato histórico, explicarem detalhes do objeto em exposição ou, ainda, apresentarem informações sobre o artista ou a técnica utilizada. Nesses casos, os textos introdutórios (em geral, mais extenso) são essenciais para facilitar a compreensão do público. Todavia, se tiverem mais de trezentas palavras e forem os únicos textos interpretativos da exposição,

“devem ser editados e divididos em parágrafos mais curtos (vinte a trinta palavras cada)”¹⁶ (Serrell, 2015, p. 43, tradução nossa).

Segundo Alonso Fernández e García Fernández (1999), em conformidade com García Blanco (1999), o tempo médio que uma pessoa investe em frente a um objeto varia de 20 a 30 segundos. Somado a isso, gasta-se muito mais tempo com a leitura dos textos verbais do que com a contemplação dos artefatos expostos. É possível perceber que isso não se aplica a todos os visitantes, e pode haver variação de acordo com a exposição.

Essa percepção é assentida por Spencer (2014), para quem os textos ou roteiros devem ser breves e simples, de modo a fornecerem aos visitantes as informações em vários níveis de complexidade. Isso traz a reflexão sobre como usar a palavra impressa em uma exposição. De acordo com o autor, essa parece ser uma preocupação pouco comum. Ele justifica tal observação quando afirma que o texto não é o elemento mais caro ou grandiloquente no espaço de uma exposição, recaindo o foco nos objetos tridimensionais.

NOTAS DO PERCURSO

O TEXTO DA EXPOSIÇÃO: UMA PORTA OU UMA PAREDE?

Quando me aprofundi na ideia de que a informação, por si só, não se converte automaticamente em conhecimento. E foi ao analisar os diferentes tipos de textos expositivos do Museu Amazônico que compreendi como essa conversão — esse gesto que chamamos de apropriação da informação — pode ser facilitada ou frustrada a depender da mediação textual proposta.

Durante o processo de análise, identifiquei três grandes categorias funcionais de textos com papéis muito distintos dentro da exposição:

- textos de introdução;
- textos temáticos ou explicativos; e
- textos de legenda ou identificação dos objetos.

Cada um deles carrega uma intenção comunicativa e atua sobre o visitante de forma diferente. Os textos de introdução, por exemplo, têm a missão de situar o público no universo expositivo. Quando bem escritos, eles criam um ambiente de acolhimento e

16 Do original: “Orientation, introductory, and section labels, which are typically too long over three hundred words should be edited down and broken into shorter paragraphs (twenty to thirty words each)”.

contexto. Quando excessivamente técnicos ou abstratos, podem já na entrada criar uma sensação de exclusão ou inadequação.

Os textos temáticos são centrais na construção narrativa da exposição. São eles que desenvolvem argumentos, contam histórias, apresentam conceitos e conexões. Nessa categoria, encontrei tanto estratégias de mediação explícita, em que o museu “diz o que é”, quanto propostas mais abertas, que convidam à interpretação. Foram esses textos que mais me fizeram refletir sobre a tensão entre informar e comunicar. Percebi que, quanto mais diretivos e prescritivos eles eram, menor a margem de apropriação individual.

Já as legendas e as identificações — muitas vezes tratadas como apêndices ou elementos apenas técnicos — me revelaram outra camada importante da mediação textual. Em geral, são textos mais pontuais, voltados para a apresentação de dados objetivos como título, autoria, data, procedência. Em muitos casos, não agregam significativamente à experiência do visitante, justamente por se limitarem a esse aspecto informativo.

Contudo, percebi que há um potencial latente nessas legendas que muitas vezes é desperdiçado. Quando esses pequenos textos trazem informações que estimulam memórias, conexões culturais, afetivas ou históricas, eles ganham potência como dispositivos de mediação. Um dado contextual, uma curiosidade histórica, uma menção ao uso cotidiano de um objeto — tudo isso pode ativar no visitante um movimento interpretativo mais profundo.

Por outro lado, legendas vagas, genéricas ou excessivamente técnicas podem silenciar o objeto. E quando isso acontece, o visitante vê, mas não sente; lê, mas não se conecta. O objeto, nesse caso, permanece mudo — não porque não tem o que dizer, mas porque não foi dada a ele a chance de falar por meio do texto que o acompanha.

Esse mapeamento dos textos foi transformador para mim. Ele mostrou que a mediação textual em uma exposição é um sistema interdependente, como propõe a Teoria Geral dos Sistemas. Não se trata de peças isoladas, mas de um conjunto articulado que constrói uma narrativa com entradas e saídas possíveis para o visitante. A apropriação, então, não depende apenas do conteúdo — mas da forma como esse conteúdo é apresentado, distribuído e relacionado no espaço.

DESIGN DA INFORMAÇÃO E ELEMENTOS EXPOSITIVOS: IMPACTOS NA APROPRIAÇÃO DOS TEXTOS PELO VISITANTE





A leitura é um processo realizado pelo ser humano. Com isso em mente, é preciso considerar alguns aspectos que determinam esforços para a leitura em uma exposição e que impactam a apropriação da informação.

Entre os elementos que interferem na apropriação dos textos, verifica-se que o *Design da Informação* (DI), articulando-se com o campo interdisciplinar da CI, possibilita a melhora dos fluxos de informação. Seu intuito é auxiliar no processo de apropriação da mensagem disponível em um determinado ambiente informacional (Jorente, 2015) centrado no usuário.

O Design da Informação (DI) trata de estudar a percepção e cognição humana para definir e criar modelos visando à melhoria dos trânsitos de conteúdos informacionais em diversos meios e contextos; trata, por outro lado, da representação da informação, de suas estruturas e codificação. Ao atuar nas formas de recepção e de produção de informação, cria meios para facilitar o processo de aquisição da informação e do conhecimento, que se efetivam a partir dos sistemas de comunicação, sejam estes analógicos ou digitais [...] (Jorente, 2015, p. 11).

O DI envolve a estruturação, a organização e a apresentação visual de dados e informações, com o propósito de facilitar a compreensão. Nesse sentido, o museu, como instituição cultural e espaço de mediação do conhecimento, pode se apropriar dos princípios de usabilidade e arquitetura da informação, buscando criar interfaces intuitivas e eficientes em suas exposições. Com isso, permite-se que os visitantes alcancem seus objetivos de forma efetiva e satisfatória.

Um termo que está intimamente ligado ao DI é a experiência do usuário (do inglês *user experience* – UX). Ambos estão intrinsecamente conectados, desempenhando um papel essencial na otimização da interação entre indivíduos e sistemas de informação.

A experiência do usuário, por sua vez, concentra-se no entendimento das percepções e respostas emocionais do público ao interagir com a exposição e com o museu. Quando essa orientação é incorporada pelo DI,

assegura-se que a interação com informações seja envolvente, agradável e alinhada às expectativas e necessidades dos visitantes, culminando em um processo interativo mais fluido e enriquecedor.

Ao se pensar a questão da experiência do usuário durante uma exposição, certamente haverá uma forte tendência de priorizar o apelo estético visual ou funcionalidade do espaço (organização em módulos, mobiliários, divisões etc.) Todavia, entende-se que a “experiência do usuário como um resultado explícito significa olhar além do funcional ou estético”¹⁷ (Garrett, 2011, p. 7, tradução nossa).

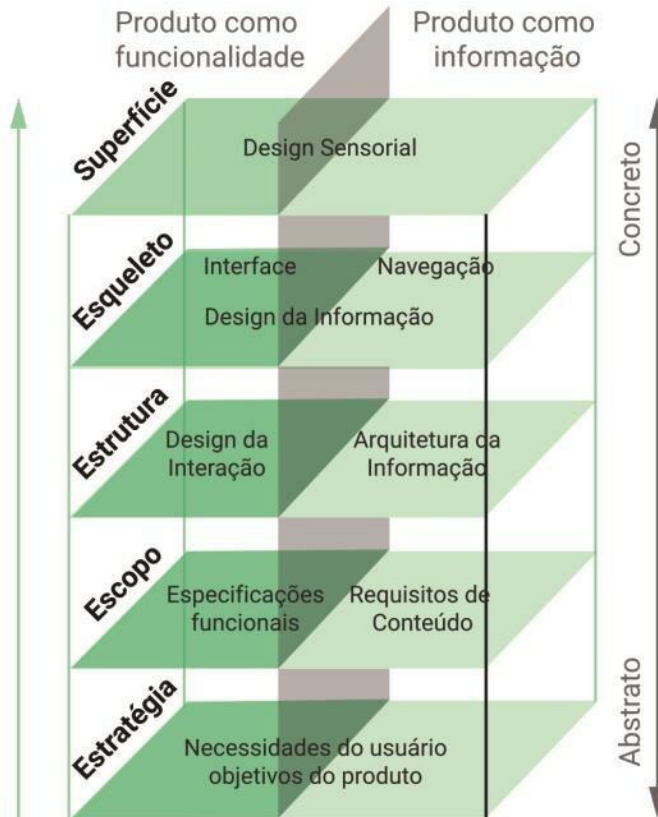
Sendo assim, o DI, aliado à experiência do usuário nas exposições em museus, precisa lidar com fatores conjunturais para que seja capaz de criar soluções centradas no público e na eficácia comunicativa. Ao adotar abordagens como a visualização de dados e o *storytelling*, possibilita a transformação de informações complexas em representações visuais compreensíveis e impactantes, maximizando a assimilação e a retenção de conhecimento. Além disso, ao considerar aspectos de acessibilidade e psicologia cognitiva, torna-se mais inclusivo e adaptado às capacidades e limitações dos visitantes, garantindo uma experiência equitativa e positiva para todos.

Conforme o modelo de Garrett (2011), a experiência do usuário pode ser dividida nas seguintes camadas: estrutura, esqueleto e superfície (Figura 3). Embora essa esquematização não descreva um processo a ser seguido, serve como base para relacionar disciplinas que examinam a interação entre homem e sistema. Isso se justifica porque, para o autor, a experiência do usuário corresponde à maneira como um determinado produto ou serviço funciona quando uma pessoa entra em contato e interage com ele.

Os planos propostos por Garrett (2011) visam à construção de uma boa e satisfatória experiência do usuário. Estruturado em cinco camadas interdependentes — estratégia, escopo, estrutura, esqueleto e superfície — o modelo busca orientar o desenvolvimento de produtos e interfaces digitais a partir da compreensão das necessidades do usuário e dos objetivos organizacionais. À esquerda do modelo, estão dispostos os elementos orientados às tarefas, compondo uma plataforma de funcionalidade; à direita, localizam-se os elementos associados aos meios de informação, estruturando a forma como os conteúdos são organizados e apresentados. A cada plano, de baixo para cima, o projeto executado fica menos abstrato e mais concreto e aparente, demandando especificidades e detalhes pensados na camada do plano anterior. Isto é, ao avançar de um plano para o outro, há uma progressiva concretização das decisões tomadas, exigindo que cada etapa seja bem fundamentada para garantir coerência, usabilidade e relevância informacional.

17 Do original: “the user experience as an explicit outcome means looking beyond the functional or aesthetic”.

Figura 3 – Planos da experiência do usuário



Fonte: Teixeira, Maritan e Gonçalves (2016, p. 80) a partir de Garrett (2011).

O **plano estratégia** aborda dois fatores: os objetivos da organização ou do negócio e as necessidades do usuário. A articulação de ambos implica saber tanto o que a instituição deseja que o produto realize para a exposição museal e para os visitantes. Por isso, é importante estudar o público, e recomenda-se a utilização de ferramentas de pesquisa contextuais, como entrevistas, grupos focais, mapa de empatia e criação de personas, para dimensionar as atitudes gerais e percepções dos usuários.

No **plano escopo**, requisitos de conteúdo e especificações funcionais são necessários para que se possa traduzir a estratégia em escopo. Dessa forma, é possível estipular quais recursos e funções devem ser utilizados com o intuito de melhorar a interação entre o usuário e o sistema.

O **plano estrutura** engloba a **arquitetura da informação** e o **design de interação** – disciplina envolvida na criação de uma experiência estruturada para o usuário. Sendo assim, há uma mudança de foco: passa-se das questões mais abstratas de estratégia e escopo para os fatores concretos que determinarão com o que as pessoas terão contato direto.

O **plano esqueleto** é definido por três disciplinas: *design* de interface, *design* de navegação e *Design* da Informação. Do lado da funcionalidade, há o **design de interface**, segundo o qual a colocação de botões, controles, fotos e blocos de texto precisa ser projetada para otimizar a disposição desses elementos e aumentar a eficiência comunicativa. Do lado dos produtos de informação, existem problemas únicos que o **design de navegação**, forma especializada do *design* de interface, busca solucionar ou minimizar para apresentar espaços informacionais. Perpassando os dois lados, temos o **design da informação**, que implementa métodos e práticas visando à precisão informativa, à acessibilidade do conhecimento para o usuário e à compreensão das mensagens pelo visitante.

Por fim, na **camada de superfície**, parte visível para o usuário, ocorre efetivamente a interação. Como é a primeira a ser notada, é beneficiada pelo apelo estético visual. Por meio da atenção ao DI, estabelece-se a forma de agrupamento e organização dos elementos de informação em um dado lugar, sem a necessidade de limitação a um produto na *web* (Garrett, 2011).

Tais pressupostos conduzem à reflexão de que o DI caracteriza-se pelo pensamento alicerçado em modelos conceituais capazes de aprimorar a transmissão aos visitantes das informações textuais das exposições. Isso é viável em um sistema de comunicação que desempenha a interação com o menor esforço físico e cognitivo possível. Como resultado, o público consegue assimilar os textos de modo eficiente/eficaz e, portanto, apropriar-se da informação, atendendo, assim, às suas necessidades informacionais.

Essa disciplina busca preparar informações para utilização à medida que se ocupa de:

1. Desenvolver documentos que sejam compreensíveis, precisos e rapidamente recuperáveis, além da sua transformação fácil em ações efetivas;
2. Projetar interações por meio de equipamentos que sejam naturais, fáceis e agradáveis. Isto envolve resolver os problemas do design da interface humano-computador
3. Permitir que as pessoas consigam se orientar em um espaço tridimensional com facilidade e conforto, sendo esse espaço principalmente o espaço urbano, mas também o espaço virtual (Horn, 1999 *apud* Jorente; Padua; Nakano, 2009, p. 42-43).

Os princípios do DI servem para estruturar o desenvolvimento de atividades de organização informacional, cuja finalidade é a construção do conhecimento com base na relação dialógica que se estabelece quando há a

tomada de consciência das características cognitivas do indivíduo (público visitante) e dos caminhos que ele percorre – momento de interação com as informações dispostas nas exposições.

Tendo em conta tal complexidade, Rune Pettersson (2012) propõe dezesseis princípios de DI, classificando-os em quatro grupos, conforme o Quadro 5.

Quadro 5 – Princípios de Design da Informação propostos por Rune Pettersson

1. Princípios funcionais	3. Princípios estéticos
Definindo o problema Fornecendo estrutura Fornecendo clareza Fornecendo simplicidade Fornecendo ênfase Fornecendo unidade	Harmonia Proporção estética
2. Princípios administrativos	4. Princípios cognitivos
Acesso à informação Custos da informação Ética da informação Garantia de qualidade	Facilitando a atenção Facilitando a percepção Facilitando o processamento Facilitando a memória

Fonte: Pettersson (2012, p. 171, tradução nossa).

Os **princípios funcionais** retratados no Quadro 5 incluem categorias que nos levam a pensar modelos mentais para o preparo das informações. Esses paradigmas auxiliam na definição do conteúdo, da linguagem, da forma e do suporte mais adequados para comunicar o conhecimento em questão. O objetivo é facilitar o processamento cognitivo pelos sujeitos informacionais, aumentando a eficácia no atendimento das necessidades individuais, como detalharemos a seguir.

Os **princípios administrativos** comportam: acesso à informação, custos da informação, ética da informação e garantia da qualidade.

- **Acesso à informação:** deve ser garantido fácil acesso a fatos e informações sempre que necessário, visando promover o encontro da fonte correta e a exploração de conteúdos interessantes. É fundamental considerar, inclusive, a acessibilidade externa aos sistemas de armazenamento informacional, bem como um contexto de suporte para temáticas importantes.
- **Custos da informação:** devem-se planejar os custos relacionados à produção técnica, à distribuição e ao armazenamento

das informações. Boa legibilidade e boa leitura são economicamente vantajosas, porque reduzem o volume de textos, adequando-os ao perfil das comunidades de interesse, e, assim, diminuem os gastos.

- **Ética da informação:** refere-se aos direitos autorais e a diretrizes e legislações complementares relacionadas a design, produção, distribuição, armazenamento e uso de materiais que perpassam textos, imagens e outros conteúdos informativos.
- **Garantia da qualidade:** dados e fatos devem ser corretos e relevantes para a situação. Privilegia-se o conteúdo orientado para o público-alvo, valorizando-se credibilidade das fontes, articulação das exigências de economia, informações precisas e boa qualidade linguística e técnica.

Os **princípios estéticos** visam estabelecer princípios gerais de arte e beleza, de harmonia e proporção estética.

- **Harmonia:** há que pensar no aspecto de um visual esteticamente agradável e, ao mesmo tempo, notável e/ou utilizável. Esse princípio está ligado à seleção de tipografia e *layout*. Os elementos precisam se encaixar bem, formando relacionamentos harmoniosos e uma unidade visual que seja interessante e não cause distração ou perturbação.
- **Proporção estética:** é algo subjetivo, pois cada pessoa tem uma percepção distinta sobre o que acha bonito, chato, perturbador ou feio. Mas, no âmbito do *layout* de informação, pode-se dizer que pensar a proporção estética significa retirar todos os elementos que não são essenciais e ainda podem atrapalhar a compreensão do conteúdo do texto. Isto é, tudo o que tem apenas caráter estético é considerado elemento acessório e pode ser retirado.

Os **princípios cognitivos** ocupam-se dos elementos envolvidos na criação/atribuição de significados. Relacionam-se diretamente com o conteúdo informacional e a acessibilidade textual. Por isso, os textos, assim como os demais elementos gráficos de uma exposição, precisam livrar-se de linguagem complicada, pois ela pode dificultar o entendimento da mensagem que se pretende comunicar. Dentro dessa lógica, há quatro diretrizes: facilitar a atenção, facilitar a percepção, facilitar o processamento e facilitar a memória.

- **Facilitar a atenção:** dispor de elementos que instiguem a concentração dos visitantes. De acordo com Pettersson (2012), há

orientações destinadas a dar ênfase às informações e orientações destinadas a facilitar a atenção, e estão intimamente relacionadas. Além disso, o autor propõe subseções pertinentes ao design de mensagens e materiais informativos: atenção ao texto, atenção às imagens, atenção aos símbolos, atenção ao *layout* e atenção à cor. No que tange aos **textos**, podem ser utilizados títulos com palavras que despertem a curiosidade, bem como cores diferentes, tipografias incomuns ou itálico/negrito para o realce de trechos. As **imagens** precisam ser significativas, para que cada visitante possa concatenar as informações disponíveis com um contexto “pessoal” mais amplo. Os **símbolos**, como setas, marcadores, ícones e cores, servem para destacar as informações relevantes no texto ou na imagem e para indicar avisos ou orientar caminhos. O **layout** direciona a atenção para partes específicas da diagramação dos materiais informativos – por meio de legendas que conduzem a objetos ou imagens relevantes –, além de colocar os objetos ou imagens o mais próximo possível do texto relacionado. As cores compõem uma linguagem própria e criam impacto instantâneo, sendo uma boa maneira de mostrar que algo é importante ou interessante. Por isso, cores fortes e brilhantes podem ser aplicadas como códigos na sinalização para acentuar atenção em documentos, objetos, imagens, sinais e símbolos.

- **Facilitar a percepção:** aspectos biopsicossociais, além das questões histórico-político-religiosas, interferem na capacidade de perceber o meio. O quadro de referência do indivíduo é afetado por tais fatores, e isso está diretamente relacionado à maneira com a qual o sujeito organiza e analisa as informações, atentando-se mais ou menos a elas. Nesse sentido, devem ser pensados elementos que atribuam mais valor de leitura ao texto. Para oportunizar uma experiência agradável ao leitor, recomenda-se empregar uma linguagem simples e evitar informações irrelevantes e jargões técnico-científicos. A percepção do conteúdo verbal é aparentemente mais fácil quando um texto é lido do que ouvido (Levin; Anglin; Carney, 1987 *apud* Pettersson, 2012). E, embora se reconheça que as pessoas perceberão um texto de maneiras diferentes, é possível, por exemplo, utilizar cores para acentuar os significados de algumas palavras.
- **Facilitar o processamento:** implica conhecer o público e pensar no conjunto de elementos textuais (letras, palavras, frases, parágrafos) o mais próximo possível do quadro referencial dos visitantes, pois existe uma relação estreita entre simplicidade e percepção, processamento e memória do conteúdo de uma mensagem. Isso deve ser considerado na decisão do que enfatizar ou

subestimar, comparar ou ordenar, agrupar ou classificar, selecionar ou omitir, prenunciar ou postergar. Também é possível apresentar determinado conteúdo de modo mais ou menos formal.

- **Facilitar a memória:** pensar com simplicidade o conteúdo da mensagem para resultar na apropriação informacional de forma mais fácil. Dessa maneira, o processo de elaboração do texto deve apresentar um número limitado de elementos de informação ao mesmo tempo. Sugere-se fornecer conteúdos significativos e apresentar linguagem verbal e ilustrações estreitamente conectadas com a temática da exposição e o objeto relacionado. Os conteúdos significativos podem ser aqueles lembrados por mais tempo ou aprendidos mais facilmente – normalmente, são aqueles que lemos no início e no final de uma sessão de leitura.

Ao encontro dos princípios elencados, destaca-se que os conceitos estão construídos e consolidados sob a perspectiva do sujeito informacional (neste caso, o visitante da exposição). Por esse motivo, é necessário que os princípios sejam considerados e desenvolvidos de forma padronizada.

Outrossim, o DI está muito relacionado com a **legibilidade**. Para entendê-la, precisam-se considerar as **características físicas do texto** ou, como afirma Pettersson (2012), as propriedades textuais externas, a saber: tamanho da fonte, tipografia, cor da letra, espaçamento, alinhamento de parágrafos, diagramação.

São propriedades como tamanho da letra, distância entre linhas, comprimento da linha, distância entre letras, número de letras por linha, distância entre palavras, títulos, subdivisão em parágrafos, títulos na margem, layout, cor da tinta e do papel de impressão, qualidade do papel, etc. [...] Além disso, a legibilidade refere-se à qualidade da produção e do material, condições ambientais, iluminação e temperatura ambiente, nível de ruído, etc.¹⁸ (Pettersson, 2012, p.70, tradução nossa).

Mas será mesmo que o tamanho da fonte, o contraste entre letras e fundo ou a tipografia escolhida determinam a legibilidade? É fundamental considerar tanto o bom senso quanto a legislação pertinente, sempre com a consciência de que os textos devem ser legíveis para todos os visitantes, incluindo aqueles com deficiência.

18 Do original: "These are properties such as letter size, inter-line distance, line length, the distance between letters, the number of letters per line, the distance between words, headings, the sub-division into paragraphs, headings in the margin, the layout, colour of the printing ink and paper, the paper quality, etc. [...] Furthermore legibility refers to production and material quality, environmental conditions, room lighting and temperature, noise level, et cetera".

Sobre esse assunto, Wolf e Smith (1993) realizaram um estudo que examinou a importância relativa de fatores como letra, tamanho da letra, contraste, espaçamento entre linhas, iluminação e altura da instalação. Esses componentes influenciam a legibilidade para os visitantes que sentem mais dificuldade em ler rótulos e textos das exposições.

Destaca-se que legibilidade envolve não apenas o tamanho da letra, mas a distância entre os olhos do visitante e o texto (Smith, 1979; Wolf; Smith, 1993), a fim de formar um ângulo que atinja o campo visual do leitor. Isso deve ser considerado no planejamento do fluxo do espaço, pois pessoas com baixa visão, em média, precisam estar dez vezes mais perto do que pessoas com visão normal para ler em condições ideais. Ademais, a pesquisa concluiu que o tamanho da letra e o contraste parecem ser os elementos mais importantes na legibilidade dos textos, ao passo que a tipografia e o espaçamento entre as linhas aparentam ser menos relevantes (Wolf; Smith, 1993).

O público de museus gosta das linhas curtas, pois pode fazer uma leitura adicional para completar sua compreensão, e aprecia a qualidade informal e rítmica do texto (Gilmore; Sabine, 1999). Sob ótica semelhante, deve-se lembrar que os visitantes se deslocam às exposições para ver objetos, não para ler livros na parede. Além disso, podem estar cansados, de pé ou se esticando por cima do ombro de alguém (V&A Museum, 2013).

Analisando tais premissas, Pettersson (2012) confirma, em seus estudos de DI, que os leitores tendem a não gostar de linhas muito curtas e muito longas. Então, recomenda alterar o comprimento das linhas, pois esse é o aspecto que afetará a velocidade de leitura.

Isso remete à importância de ponderar, discutir e aplicar a acessibilidade do texto escrito, pois temos evidências de que uma redação simples pode ser mais prontamente apreciada pelos visitantes (Gilmore; Sabine, 1999; Falk; Dierking, 2000). Deve-se considerar também o público a quem a comunicação se destina, com a escolha de palavras mais familiares a ele e do design apropriado. Mesmo que não exista uma definição única de linguagem simplificada nem de suas regras de uso (Pires, 2018), os visitantes apresentam mais disposição para ler três textos de cinquenta palavras do que apenas um de 150 palavras (Falk; Dierking, 2000).

Acrescenta-se, ainda, que a acessibilidade da informação escrita implica a utilização de uma linguagem compatível com as necessidades e condições de apropriação do público que visita as exposições. Portanto, requer simplicidade, uma quantidade de palavras equilibrada e um formato compatível com o perfil do visitante. Como diferentes diálogos podem acontecer a partir de uma mensagem, diferentes tipos de leitores devem ser previstos e acolhidos (Finatto; Paraguassu, 2022).

Esse ajuste é um processo bastante difícil, visto que exige esforço e empatia, podendo ser comparado a uma tradução dentro de uma mesma língua (Finatto; Motta, 2019). Distancia-se totalmente da ideia reducionista de apenas “encolher” um texto por meio da supressão de informações supostamente difíceis ou supérfluas. Na verdade, na maioria das vezes, é preciso reconstruir o material e enriquecê-lo com explicações, exemplos, analogias e/ou outros recursos de melhoria para que ele possa cumprir seu papel.

Vale salientar que uma resistência pode surgir quando se lida com pesquisadores e/ou especialistas durante o tratamento do texto de uma exposição. Sob o olhar desses profissionais, é possível que desponte um demasiado receio de empobrecer um conteúdo de uma ideia complexa. Entretanto, na realidade, espera-se que o elemento textual seja atraente para despertar o interesse do público e favorecer a apropriação da informação que se pretende comunicar a partir do ponto de vista da instituição museu ou da pessoa responsável pela criação da mostra. Para informar, os escritos museais contam narrativas e histórias, portanto não podem ser reduzidos a uma lista de tópicos, processos técnicos ou nomes acadêmicos. Ainda que, por vezes, o uso de terminologia científica seja inevitável, ela deve ser explicada com base no que o leitor provavelmente já sabe, para estabelecer uma conexão clara entre o visitante, o contexto e o objeto exposto.

Sucintamente, conclui-se que legibilidade é democratizante. Instituições que se propõem a aumentar a acessibilidade para populações especiais (seja para idosos, pessoas com baixa visão ou deficientes visuais) acabam aumentando o acesso à informação para todos os públicos.

Além disso, é importante reconhecer que as palavras não existem isoladamente em um ambiente de exposição, elas estão ali postas para apoiar a representação de ideias, imagens e objetos. Com efeito, dado o crescente volume de informações visuais, compete ao profissional responsável pela elaboração dos textos expositivos inferir contribuições sob o ponto de vista técnico, para corroborar substancialmente a clareza, a eficácia, a beleza e a viabilidade econômica do fluxo de informações museais, auxiliando na apropriação do conteúdo pelo visitante.

Segundo Ellen Borges (2018), o conceito de apropriação da informação, no campo da CI, compreende um processo complexo entre sujeitos sociais e a construção do saber. Assim, os conhecimentos são produzidos e organizados. Outro detalhe importante é que “apropriação da informação é um processo de interação entre texto e leitor, dentro de uma sociedade. Porém, o significado das palavras não é fixo, ele é negociado na interação” (Borges, 2018, p. 75). Portanto, a leitura é uma prática social construída e transcende a simples capacidade da decodificação linguística.

Isso posto, dentro da possível interação, há que se lograr o diálogo entre o leitor (visitante) e o texto na exposição. O sujeito precisa ser capaz de familiarizar-se com o conteúdo escrito, atribuir significado ao que está sendo comunicado e tomar consciência do objeto exibido.

Diante do exposto, pode-se afirmar que a interação entre o texto e o visitante-leitor envolve mais do que a simples transmissão de conteúdo. Borges (2016) destaca que compreender um texto implica reconhecer que sua mensagem não revela apenas o objeto tratado, mas também aspectos de quem o produziu. O processo informativo, portanto, não é neutro nem automático — ele exige um discurso eficaz, que esteja sintonizado com o sujeito e seu contexto social. A forma como a informação é recebida pode variar de acordo com o suporte em que é apresentada, gerando sentidos distintos. Assim, a informação, seja ela buscada, encontrada por acaso ou recebida de forma inesperada, está sempre inserida em um contexto coletivo de mediação.

Infere-se que a apropriação da informação se dá individualmente, conforme os conhecimentos prévios do sujeito. O texto, como elemento mediador, promove reflexões e atuação crítica, consciente ou inconscientemente. A partir da leitura de uma linguagem textual, acessa-se uma manifestação discursiva. O processo ocorre de forma individual, mas o seu uso é social e, portanto, coletivo.

Enquanto a legibilidade é ocasionada pelo tipo de letra e pelo *layout*, a compreensão da complexidade textual exige um esforço extra. Por conseguinte, é necessário pensar nos modos de **acessibilidade ao conteúdo informacional dos textos**. Esse aspecto foi contemplado no estudo de Viviane Sarraf (2013, p. 4), que defende que a “acessibilidade em campo ampliado significa eliminação de barreiras físicas de comunicação e informação, aderência e aceitação do público em relação aos conteúdos apresentados pelos espaços culturais em suas ofertas”.

Isso posto, os estudos de comunicação, mediação e apropriação da informação em museus precisam, em alguma medida, atender às práticas sociais de inclusão e acessibilidade, abrangendo a diversidade populacional.

Ao se considerar que as estratégias de mediação da informação escrita para apresentação do patrimônio cultural são recursos comunicacionais predominantes em espaços culturais, verifica-se a necessidade de que essas práticas sejam capazes de facilitar a interação entre o público e os conteúdos oferecidos. Isto é, precisa haver a oferta de enriquecimento da experiência dos visitantes e a promoção de uma compreensão mais profunda do patrimônio exposto.

A mediação da informação escrita, por exemplo, abrange a produção de textos explicativos, guias, catálogos e materiais educativos. Esses recursos precisam ser cuidadosamente elaborados para expressar conhecimento

de forma acessível e engajadora, atendendo a diversos níveis de saberes e interesses. Com isso, garante-se que todos os visitantes, independentemente de sua formação prévia, possam se beneficiar e aprender com a visita.

Já a apresentação dos artefatos envolve a organização e a curadoria de exposições, com vistas não apenas a mostrar os objetos em si, mas também contextualizar cada peça dentro de um panorama cultural mais amplo. Essa prática contempla o uso de técnicas visuais, sonoras e, por vezes, interativas para destacar a importância histórica e artística das obras, facilitando, assim, a conexão emocional e intelectual do público com o acervo.

Em última análise, ao empregarem esses recursos de maneira eficaz, os espaços culturais não apenas preservam e exibem patrimônios, também fomentam o diálogo, a reflexão e o respeito pela diversidade cultural. Porém, Sarraf (2013) chama a atenção para a contínua perda de qualidade e eficácia das ferramentas audiovisuais, que são aplicadas nesses ambientes e nas exposições desde as décadas de 1960 e 1970. O uso de dispositivos para acesso à informação, como audioguias e guias multimídia, frequentemente requer *tablets*, aparelhos portáteis ou aplicativos em *smartphones*. Por essa razão, a autora critica a tendência atual a que os usuários desses dispositivos estão submetidos: na prática, dedica-se mais tempo para entender como os aplicativos funcionam e explorar suas funcionalidades do que propriamente desfrutar da exposição em si.

Dessa forma e sob tal complexidade, acredita-se que o escritor tenta facilitar a absorção do conhecimento utilizando o texto como ferramenta para divulgar e popularizar informações. Por assumir uma função educativa, o conteúdo textual precisa contar com traços linguísticos ou outras linguagens que simplifiquem a leitura, a compreensão e a comunicação (Jacobi; Poli, 1995).

A compreensão de leitura é um tópico abordado por Maria José Finatto e Ester Motta (2019), bem como por Maria José Finatto e Liana Paragussu (2022), os quais estudam a temática da **acessibilidade textual** (AT), também chamada de *readability assessment* por William Dubay (2004). Todos os estudos preocupam-se com a forma como determinado texto se apresenta para atingir seu público-alvo e calcam-se nas bases linguístico-terminológicas e teórico-metodológicas, com o propósito de oferecer suporte à redação facilitada e dirigida a diferentes perfis de leitores. Nesse sentido, observam-se ideias associadas à temática da AT, com a identificação dos seguintes termos: apreensibilidade, complexidade, inteligibilidade, letramento, legibilidade e simplificação textual (Finatto; Motta, 2019).

As autoras apoiam-se nos conceitos de Dubay (2004) sobre **apreensibilidade** (*readability*). Segundo elas, essa propriedade torna alguns textos mais simples de ler do que outros, devido ao estilo de escrita.

Dubay (2004), em sua publicação, recupera diversos estudos sobre a legibilidade, considerando as habilidades de leitura do público e a legibilidade do texto. Eles são divididos em três blocos: estudos de alfabetização de adultos, estudos clássicos de legibilidade e novos estudos de legibilidade. Todos procuram métodos práticos para adequar textos às habilidades de leitura de leitores, tanto alunos quanto adultos. Entretanto, cada uma das abordagens possíveis apresenta fórmulas de legibilidade que, apesar de bem-sucedidas, sempre foram alvo de controvérsias e críticas, por causa das suas limitações.

Mesmo assim, essas fórmulas podem ser utilizadas como apoio à previsão objetiva da dificuldade do texto. Só é preciso sublinhar aqui que “Apreensibilidade é o que torna alguns textos mais fáceis de ler do que outros. Muitas vezes é confundido com **legibilidade**, que diz respeito ao tipo de letra e *layout*”¹⁹ (Dubay, 2004, p. 3, grifo do autor, tradução nossa).

O processo da AT se materializa, enfim, quando ocorre a **simplificação textual**, transformando um texto tido como complexo em um texto mais simples e adequado ao leitor-alvo (Finatto; Motta, 2019). Nota-se que é um processo subjetivo, embora baseado em conhecimentos diversos do redator (pode ser o curador ou expógrafo numa exposição) e nas impressões sobre os visitantes — lembrando a mediação implícita da informação.

Trata-se de uma abordagem válida pelo fato de o nivelamento textual permitir a identificação dos itens pertinentes à boa comunicação. Para um texto efetivo e preciso, observam-se a presença ou a ausência de requisitos de conteúdo, a adequação de vocabulário, a seleção de passagens, a presença ou a ausência de ilustrações, a repetição de palavras etc. Tais características precisam estar de acordo com o nível geral de escolaridade ou a maturidade cognitiva dos leitores. Visto que os visitantes provêm de diferentes culturais, a legibilidade é prejudicada quando não está em conformidade com o conhecimento prévio do público em relação ao conhecimento presumido pelo escritor. Entende-se que o pressuposto básico para uma exposição museológica comunicar efetivamente seja o aspecto da inteligibilidade realizada por meio da construção de códigos culturais comuns entre o museu e o sujeito informacional (público).

Corroborando essa ideia, Wagensberg (2005, p. 316, tradução nossa) relaciona inteligibilidade e beleza, devido à possibilidade de elas anteciparem a incerteza, de tal maneira que, na visita a um museu e uma exposição, tem-se o seguinte:

19 Do original: “*Readability is what makes some texts easier to read than others. It is often confused with **legibility**, which concerns typeface and layout*”.

Se na parcela de realidade que observarmos não houver ritmo ou harmonia, a mente não encontra nada para resolver durante a sua exploração de espaço e tempo. A mente fica cansada de buscar e desiste²⁰.

Em virtude disso, “o comunicador de museu recodifica o que o público decodificará e o que, após a decodificação, rearranjará para satisfazer as suas necessidades” (Cury, 2011, p. 25). Assim sendo, o museu deve apoiar-se no conhecimento sobre o público para realizar as suas exposições e pensar sobre a inteligibilidade e qual a melhor estratégia a ser desempenhada para a recepção dos visitantes.

Além disso, um texto breve deve ser relevante para os interesses e motivações das pessoas. O posicionamento textual também exerce um papel importante para uma apresentação conceitual forte. Os textos nos painéis de parede devem estar em ordem superior na hierarquia de rotulagem, porque se relacionam com ideias.

O comportamento do visitante é afetado por diversos fatores nas exposições; entre eles, está a legibilidade. Portanto, é essencial que o texto seja legível, relevante e organizado em segmentos de fácil compreensão, fornecendo vínculos cognitivos para o conhecimento e a experiência existente dos indivíduos. Dessa forma, eles serão atraídos pela mensagem (Borun; Dritsas, 1997).

Não se pode esquecer que parte dos visitantes em potencial não está muito interessada no aspecto específico da área de conteúdo abordado na exposição. Pode estar ali apenas em um momento de tempo livre, a lazer ou por curiosidade. Não necessariamente é o tema que mais lhe importa.

Pensando nisso, existem algumas estratégias para compartilhar informações mais detalhadas sem criar um caos visual dentro da exposição. Elas aumentam a possibilidade de apropriação informacional, bem como podem contribuir para uma melhor forma de abordar os visitantes com o conteúdo que o museu quer apresentar. Foram sugeridas por McKenna-Cress e Kamien (2013, p. 77-78) e estão explicadas a seguir.

- **Cópias de textos em camadas (*Layered label copy*):** cópias de textos são direcionadas para várias faixas etárias e/ou níveis de interesse no tópico. As informações básicas estão prontamente acessíveis e em formatos chamativos. Mais camadas de informação também podem ser incluídas em tamanhos menores ou em outros veículos – como suportes mais baixos, que provavelmente apenas crianças verão.

20 Do original: “If in the piece of reality, we are observing there is no rhythm or harmony, the mind finds nothing to resolve during its exploration of space or time. The mind gets tired of searching and gives up”.

- **Criação de paradas (*Pull ups*):** estimula o visitante a mover-se em direção a um lugar e parar onde haja pequenos painéis contendo mais informações (ou um tipo específico de informação), sem a confusão visual criada ao colocar todas elas na parede.
- **Áreas de estudo ou recursos (*Study or resource areas*):** podem conter livros, funcionários, computadores, objetos, setor de empréstimo de material audiovisual ou *kits* de atividades. É importante que haja espaço e equipamentos para os visitantes usarem, proporcionando mais engajamento no(s) assunto(s) tratado(s) na exposição.
- **Folhetos (*Hand-outs*):** são uma forma tradicional e bastante útil de fornecer mais informações. Além disso, se forem bonitos o suficiente para serem mantidos, podem proporcionar aos visitantes uma recordação da sua experiência e da exposição.
- **Websites:** provavelmente, são consultados com mais frequência por pessoas que estão planejando uma visitação. Quando bem-estruturados, são capazes de incentivar visitas posteriores. Podem ser utilizados para que os visitantes se inscrevam para comprar ingresso, acessar alguma programação específica da exposição, encaminhar notificações para a agenda de compromissos e lembretes por *e-mail* ou aplicativos gratuitos, bem como várias tecnologias emergentes.

Além dos itens anteriormente assinalados, temos as formas tradicionais, como **catálogos, revistas ou outras publicações**. Elas são bastante úteis para ampliar o alcance e a profundidade de informações sobre uma temática retratada em uma exposição.

De fato, o texto museológico é o ponto de contato entre o visitante e a exposição. Por ser um recurso responsável por expressar o conhecimento sobre determinado assunto, precisa ser pensado de modo a apresentar o que o autor da mostra ou o museu desejam comunicar ao visitante, engendrando sentidos. A dificuldade surge porque esse texto, além de reproduzir o discurso de alguém e estar registrado de forma escrita, normalmente é constituído de conteúdos que, em parte ou totalidade, provêm de relatórios técnico-científicos, livros, arquivos pessoais ou institucionais e fontes orais.

Nessa abordagem, também é verdade pensar que no meio expositivo:

A palavra impressa é relativamente abstrata como meio de comunicar informação, emoção e experiência, enquanto as exposições dependem da experiência concreta e direta e muitas vezes se diz que estão “além” da palavra impressa. A maioria das exposições se concentra em coleções

de objetos que as pessoas devem se aproximar fisicamente para ver por si mesmas²¹ (Spencer, 2014, p. 393, tradução nossa).

É necessário, portanto, ter cuidado, pois o texto também pode assumir, ainda que sem intenção, um caráter subjetivo. E esse talvez seja um atributo particular da comunicação.

De acordo com os princípios de como escrever um bom texto apresentados pela equipe do V&A Museum, principal museu de arte e design de Londres, pode-se levar em consideração o seguinte:

Quadro 6 – Princípios para escrever bons textos de exposição

Princípio	Do que se trata
Escrever para a sua audiência.	Atente-se para não escrever termos orientados para públicos especialistas. Merecem destaque o tom, o equilíbrio e a manipulação habilidosa de palavras e ideias para tornar seu texto amplamente acessível.
Manter a hierarquia de textos e a contagem de palavras.	Os visitantes do museu são bombardeados com informações – objetos, espaços, sinalização, texto e ideias. Por isso, é necessário facilitar a experiência do público. Isso pode ser executado a partir de uma hierarquia textual (Figura 1) descomplicada, mas flexível o suficiente para oferecer um caminho claro por meio de ideias e informações complexas.
Organizar as informações.	Lembre-se de que as pessoas retêm ideias, não fatos. Recomenda-se a seguinte estrutura: tópico, tema e mensagem (“Quando as pessoas lerem isso, elas saberão...”).
Engajar-se com o objeto.	Encoraje o olhar. Ofereça uma recompensa, seja estética, intelectual ou pessoal. Explique qualquer coisa que possa ser intrigante no objeto. E certifique-se de que o texto se encaixa com o que o visitante realmente pode ver.
Admitir incerteza.	Admita e mostre os limites do conhecimento quando não houver informação suficiente sobre determinado objeto. Pode ser interessante mostrar que nem sempre entendemos completamente o significado das coisas na exposição.

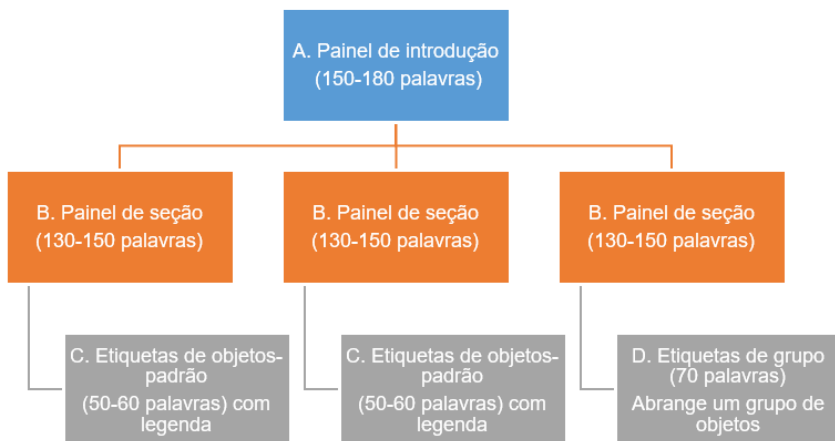
21 Do original: “The printed word is relatively abstract as a means of communicating information, emotion, and experience, whereas exhibitions rely on concrete and direct experience and are often said to be ‘beyond’ the printed word. Most exhibitions focus on collections of objects that people must come into physical proximity to see themselves”.

Princípio	Do que se trata
Introduzir o elemento humano.	É possível conectar pessoas e objetos. Sempre que viável, estabeleça relações entre os objetos e pessoas reais ou faça uso de citações e humor para criar uma conexão com os visitantes. Podem-se utilizar recursos que permitam ligar o passado e o presente, o familiar e o desconhecido. E, ainda, convém estimular os sentidos do tato, paladar, som e olfato.
Esboçar o contexto passado.	Contextualize os objetos em suas dimensões histórica e cultural. Isso normalmente é omitido em favor das informações e características relativas aos artefatos propriamente ditos, pois se assume que o visitante entende o contexto.
Escrever como fala.	A escrita deve soar fácil, espontânea e convincente. É importante mostrar autoridade, mas não como feito em livros e catálogos, e sim com um tom mais amigável do que formal ou acadêmico.
Construir o texto com cuidado.	Você deve abordar uma ideia por frase e um assunto por parágrafo. Os parágrafos são essenciais para que os leitores naveguem pelo texto com facilidade. Às vezes, o texto é inacessível simplesmente porque está muito mal escrito.
Lembrar-se das seis regras de Orwell (1946).	1) Nunca use metáfora, símile ou outra figura de linguagem que você está acostumado a ver impressas. 2) Nunca use uma palavra longa onde uma palavra curta serve. 3) Sempre que for possível cortar uma palavra, corte-a. 4) Nunca use a voz passiva quando você puder usar a voz ativa. 5) Nunca use uma frase estrangeira, uma palavra científica ou um jargão, se pode expressar a ideia com um equivalente de uso cotidiano. 6) Quebre alguma dessas regras antes de dizer algo totalmente bárbaro.

Fonte: Adaptado de V&A Museum (2013).

A premissa é reconhecer os interesses das pessoas, assim como buscar recursos que possam contribuir para uma boa comunicação das ideias. Certamente, são primordiais clareza e escrita gramaticalmente correta, mas o texto também precisa ser orgânico e ter personalidade, vida e ritmo.

Figura 4 – Hierarquia de texto-padrão do V&A Museum, com as contagens de palavras recomendadas



Fonte: V&A Museum (2013, tradução nossa).

Outro aspecto que chama atenção na proposta do V&A Museum é a aparente hierarquia entre os textos-padrão que seguem a contagem de palavras recomendada (Figura 4). No guia, destaca-se a necessidade de fazer adaptações caso a temática exija uma introdução mais longa. No entanto, o princípio dos textos curtos não é negociável, pois os visitantes vão a uma exposição para olhar objetos, não para ler livros na parede.

Salienta-se a importância de explicar, deixando de lado a suposição de que o público acumula algum conhecimento prévio sobre os conceitos apresentados. Deve-se considerar que o texto não se destina a outros curadores. Tal reflexão atenta para a necessidade de empregar uma linguagem textual verbal que atenda ao fluxo “função-finalidade-destinatário do texto”, que tem por finalidade comunicar uma ideia alinhada à missão e aos objetivos do museu, materializando-se na exposição, concebida como um espaço de significação e um sistema complexo de comunicação em distintas camadas. Essa prática requer competências sensoperceptivas dos visitantes, geradas, segundo Alonso, Andruchow e Lloret (2010), por estímulos de natureza cognitiva, proxêmica e sensorial. Isso significa que o público é convidado a ativar suas percepções e interpretar a experiência expositiva por meio de diferentes camadas de estímulo. Os estímulos cognitivos envolvem a compreensão de conteúdos e narrativas que instigam o pensamento e o raciocínio; os proxêmicos referem-se à maneira como o espaço físico é organizado, influenciando o deslocamento e a interação do visitante com os objetos e com o ambiente; já os estímulos sensoriais envolvem elementos

visuais, sonoros, táteis e até olfativos, que despertam os sentidos e promovem o envolvimento emocional. Juntos, esses estímulos ampliam a experiência museal, permitindo que a visita não se restrinja à observação passiva, mas se torne uma vivência integrada e significativa.

Figura: Componentes da experiência museal



Fonte: elaboração do autor (2025).

Pela análise dos padrões fornecidos, nota-se que é importante utilizar estratégias para o aprimoramento da produção de texto e rótulos em museus. Todavia, por mais que sejam identificados modelos, é necessário considerar as particularidades de cada um deles em face dos diferentes efeitos comunicativos pretendidos nas exposições.

Partindo da abordagem dos estudos de recepção nos processos comunicacionais, assim como da apropriação da informação por meio do texto como elemento mediador das exposições museais, depara-se com uma questão contundente: está claro quem está se comunicando? Será que as tipologias textuais baseadas na função ou nas diferentes formas de conteúdo museológico são bons princípios para a produção de textos expositivos e são apropriadas para todos os museus ou, ao menos, para uma parcela considerável deles?

Acredita-se que não, pois há muitas especificidades envolvidas. As estruturas organizacionais dos museus são diferentes; os processos curatoriais,

também, assim como o acervo e as coleções. Cada objeto sozinho já evoca um significado, seja ele real ou metafórico, servindo para ilustrar algum fato ou assunto aludido na exposição. A elaboração de um texto que seja facilitador da construção e da apropriação de sentidos pelo visitante é bastante circunstanciada pelo discurso expositivo.

Jacobi e Poli (1995) constataram que as propostas estruturantes do texto museal são deficientes, porque não há como ser preciso na distinção hierárquica e operacional dos componentes textuais. Por isso, a abordagem mais viável para análise do objeto concreto desenvolvido no livro aprofundou-se na investigação acerca do papel do texto na construção do discurso expositivo.

Nesse sentido, os autores se apoiam na perspectiva linguística e propõem a ancoragem interpretativa no texto da exposição, na qual escrita, espaço e objetos estão relacionados de alguma forma. Esse pensamento mescla o que Jacobi e Poli (1995) denominam **estratégia de escrita autônoma** e **estratégia de escrita predicativa**.

As etiquetas autônomas têm um texto mínimo composto de algumas palavras, mas não de frases. Estas permitem ao menos nomear o objeto e ocasionalmente falar um pouco mais sobre ele. [...] As etiquetas predicativas contêm frases completas, cuidadosamente escritas para explicar e informar. É um auxílio interpretativo que orienta a obtenção de informações²² (Jacobi; Poli, 1995, p. 69-70, tradução nossa).

Utilizando-se tais estilos de etiquetas, faz-se uma opção semântica, em que o significado é potencialmente valorizado e atua contra possíveis ruídos na comunicação e interpretações erradas que poderia ter um visitante não especializado. O próprio texto seleciona conceitos que impõem uma versão, uma visão ou uma história de mundo contadas do ponto de vista do escritor. Nota-se, portanto, a importância de entender como ocorre um processo de construção textual, principalmente quando se estudam os textos acabados e já em exibição.

Em resumo, os princípios relacionam-se com a compreensão e a apropriação do texto, desvelando a importância de conhecer o visitante e, por isso, realizar um estudo de público. O leitor do texto da exposição constrói sua percepção do todo, integrando os conteúdos textuais às suas próprias experiências. Dessa maneira, a linguagem escrita é capaz de transmitir maior

22 Do original: "Autonomous labels have a minimal text made up of a few words, but not sentences. Such labels make it possible to at least name the object and occasionally say a bit more about it. [...] A predicative label contains complete sentences, carefully written to explain and inform. It is an interpretative aid that guides the acquisition of information".

credibilidade quando obedece aos parâmetros de legibilidade e simplicidade no âmbito museal.

NOTAS DO PERCURSO

PALAVRAS QUE ACOLHEM: Formas, formatos e finalidades

Falar de mediação da informação é, também, falar de escolhas visuais, espaciais, linguísticas. Neste capítulo, fui me dando conta de que o texto, no museu, não é apenas conteúdo — ele é forma, tempo, percurso e linguagem situada.

Foi ao estudar os princípios do Design da Informação que compreendi, com mais clareza, que não basta saber o que comunicar — é preciso pensar em como, para quem e em que contexto isso será feito. O visitante não lê num museu como lê num livro. Ele está em movimento, cercado de estímulos visuais, sonoros, simbólicos. A leitura acontece entre um passo e outro, entre um olhar e uma sensação.

E é por isso que a experiência do usuário — um conceito tão presente no design e na arquitetura da informação — precisa ser incorporada de forma sensível à escrita expositiva. A disposição dos textos, o uso das cores, a hierarquia visual das informações, os contrastes, a tipografia, o tempo de leitura estimado... tudo isso comunica. Ou, ao contrário, tudo isso pode interromper a comunicação.

Durante as observações e análises, percebi como elementos simples — como uma legenda com fonte pequena demais ou um texto em bloco corrido e sem respiros visuais — podem excluir silenciosamente pessoas com dificuldades de leitura, com deficiência visual ou mesmo com pouco tempo e disposição cognitiva para decifrar a informação.

A partir disso, um compromisso ético foi se tornando mais claro: a acessibilidade textual não é um recurso adicional — é uma condição mínima para garantir o direito à experiência museal. E ela não se resume à tradução para o braile ou ao uso de Libras: ela começa na escolha da palavra, no cuidado com o vocabulário, na estrutura da frase, na empatia com o ritmo e com o olhar de quem vai ler.

Nesse ponto, o conceito de textos em camadas tornou-se especialmente valioso para mim. Ele permite organizar o conteúdo de forma gradativa, do mais geral ao mais aprofundado, respeitando o ritmo e o nível de interesse de cada visitante. Esse modelo, inspirado no design instrucional e nas boas práticas de usabilidade,

favorece leituras diversas — mais rápidas, mais analíticas, ou até mesmo mais sensoriais.

Um texto em camadas não presume que todo mundo vai ler tudo — ele oferece opções. E oferecer opções é respeitar a pluralidade de leitores que passam por uma mesma exposição.

Ao final deste capítulo, trago comigo a convicção de que o design da informação e a acessibilidade não são etapas posteriores à curadoria textual — eles são, em si, dimensões da mediação. E que escrever para o museu é também desenhar uma experiência. Uma experiência que começa na palavra, mas que precisa alcançar o olhar interpretativo do visitante, sua capacidade de atribuir sentido e de construir vínculos com o conteúdo.

É importante reforçar: acessibilidade não é sinônimo de empobrecimento conceitual. É possível (e desejável) escrever textos que sejam, ao mesmo tempo, informativos, instigantes e compreensíveis para públicos diversos. O uso de linguagem clara, a escolha de termos inclusivos, a estruturação visual do texto (com títulos, subtítulos, espaçamentos), tudo isso colabora para que o visitante se sinta acolhido, e não excluído.

A mediação da informação a partir dos textos precisa ser pensada como parte do processo de construção do conhecimento — e não apenas como um “acréscimo” ao acervo. Ela é um dos principais canais de comunicação do museu com seu público. E, por isso, precisa ser planejada com intenção, escuta e cuidado.

DO ACERVO AO SIGNIFICADO: MEDIAÇÃO IMPLÍCITA E EXPLÍCITA NAS EXPOSIÇÕES





Entender o museu como lugar de aprendizagem produz a necessidade de reconhecê-lo como um espaço de comunicação e aprendizagem. A pergunta que norteia esta seção é: de que forma as comunicações científicas publicadas na literatura científica das áreas de Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação evidenciam o processo de mediação da informação no âmbito dos museus?

Parte-se do pressuposto de que a CI é, epistemologicamente, social, e é responsável por atuar como facilitadora no processo de busca e aquisição de informação pelos usuários, devendo buscar formas de concretizar as suas práticas por meio de mecanismos e ferramentas disponíveis para atingir tais objetivos.

Como valor teórico, reforça a importância da comunicação em museus e da mediação da informação em museus, assim como definir um conceito ou relacionar variáveis para a gestão de museus contemporâneos.

Assim, realiza-se uma análise exploratória no campo da CI e da Museologia sobre as ações de interferência nos significados sociais do museu em relação à sociedade, ao considerar que estes transcendem a tarefa de acumular objetos, dados e informações em detrimento da produção, organização e distribuição (comunicação) da informação com seus usuários, utilizando diferentes estratégias e mecanismos de acesso a esse dispositivo cultural.

No tocante à problematização da pesquisa, exploram-se os aspectos anteriormente citados, somados ao entendimento de que o museu é uma instituição social e, como parte integrante da sociedade, necessita manter a responsabilidade de transformar os visitantes em pessoas críticas, capazes de desenvolver suas ações com vistas à cidadania.

Com o percurso planejado, apoia-se numa interpretação dita subjetiva e, para desencadeá-la, foram trazidas reflexões, argumentações, interpretações, análises e considerações preliminares que serviram de embasamento para o livro. Para situar o leitor no contexto, o referencial teórico apresenta

alguns conceitos de mediação a partir de estudos na área de CI, que ajudam a organizar as ideias para alinhar o conceito-chave da pesquisa: mediação da informação em museus.

5.1 Compreendendo mediação da informação

A mediação da informação na CI figura como objeto de estudo proposto por Almeida Júnior (2009), ao afirmar que a informação só se concretiza após a relação do indivíduo com o objeto. Criticam o que, durante muito tempo, foi consolidado pelo campo, o foco na informação como “aquela que é registrada e passível de ser recuperada todas as vezes que necessário” (Almeida Júnior, 2004, p. 5).

Ao se analisar o objeto de maneira isolada, isto é, sem relação com o indivíduo, tem-se o que o autor chama de “protoinformação”, em que o objeto em si não é uma informação, mas um suporte que carrega a informação com potencial de informar algo. Portanto, para o autor, a informação é efêmera, impalpável e só passa a existir após estabelecer uma relação com o sujeito, que lhe atribuirá significado, valor e sentido.

Sob tal perspectiva, compreende-se a mediação da informação como

[...] toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (Almeida Júnior, 2015, p. 25. 6).

Nessa linha de considerações, Henriette Gomes (2008) compartilha da visão de Almeida Júnior e Bortolin (2007) e de Almeida Júnior (2009), ao entender a mediação da informação como uma ação que interfere ativamente no processo comunicacional. Para a autora, essa mediação desempenha um papel fundamental na construção do conhecimento, uma vez que se apoia na interação entre o sujeito e o acervo simbólico disponível. Esse acervo é veiculado por meio de suportes diversos e ambientes voltados à preservação e ao acesso à informação, os quais sustentam práticas que favorecem o aprender e o conhecer.

A autora propõe, ademais, contribuições sobre as dimensões da mediação da informação sob uma perspectiva social, a saber: dialógica, estética, formativa, ética e política (Gomes, 2014, 2020).

A **dimensão dialógica** pressupõe que, sem interlocução, não ocorre mediação, pautando-se no ato comunicacional que possibilita uma ambiência de troca de informação e sentimento de pertencimento. A **dimensão estética** é a mais elástica e orienta-se a criação de mecanismos para promover

o encontro entre usuários e a informação/dispositivos que sustentem a dialogia. A **dimensão formativa** busca a formação de usuários a partir das possibilidades de geração, troca e apropriação de conhecimentos e saberes. A **dimensão ética** aproxima-se do ato de cuidar, no sentido de promover o aprendizado para solucionar problemas, considerando o meio, o contexto do indivíduo e a intencionalidade das ações desenvolvidas pelo mediador. Finalmente, a **dimensão política**, alcançada quando as dimensões anteriores são articuladas, representa o fortalecimento do indivíduo para a tomada de consciência da sua própria potência transformadora e do mundo.

Tais dimensões se expressam e contribuem para o avanço sobre o fazer informacional no âmbito da ação mediadora do acesso, do uso e da apropriação da informação, voltada à formação do protagonismo social.

Portanto, assume-se a compreensão de “informação como conhecimento em estado de compartilhamento” (Gomes, 2020, p. 9) com poder de interferir na cultura, nas relações sociais entre os indivíduos e, consequentemente, na sociedade, ainda que de modo consciente, quando há um controle razoável, ou inconsciente, quando ocorrem ações não controláveis na elaboração dos sentidos da mediação.

Observa-se que o entendimento da mediação da informação no campo da CI distingue-se das variadas acepções possíveis, por tratar-se de um conceito polissêmico e de vasto alcance. Segundo Almeida Júnior (2008), embora várias áreas tenham a informação como foco de estudo e análise, o que singulariza a Ciência da Informação é o fato de que, para essa área, o objeto central não é a informação em si, mas o processo de mediação que a envolve.

Ademais, a mediação subdivide-se em dois tipos: implícita e explícita:

[...] A primeira, a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. [...] A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (Almeida Júnior, 2009, p. 92-93).

Essas distinções consistem em processos no âmbito do ambiente informacional cultural, podendo estar presentes nas práticas do profissional da informação. Assim, a mediação implícita está intrinsecamente relacionada às ações internas orientadas à recuperação da informação, com vistas a satisfazer as necessidades do público; a mediação explícita, por sua vez, procura estabelecer diálogo entre o dispositivo enquanto organização e o público, presente de forma física ou remota.

Portanto, considera-se como pressuposto que “toda ação se constitui da junção desses conhecimentos amalgamando, a mediação da informação com ações controláveis e não controláveis” (Almeida Júnior, 2009, p. 93). Dessa forma, criam-se condições para que a interferência possa tornar-se, ainda que de modo não intencional, manipulação.

Nessa linha de considerações, entende-se ainda como mediação implícita aquelas atividades que orientam o trabalho do profissional da informação, focadas na recuperação de dados para atender às demandas dos sujeitos informacionais; e como explícita aquela que se manifesta em ambientes onde a participação do sujeito informacional é essencial, mesmo que não ocorra de forma presencial.

No desenvolvimento dos estudos sobre mediação da informação, Almeida Júnior (2015) dá continuidade ao debate teórico e propõe a inclusão de duas dimensões no conceito de mediação: mediação intrínseca da informação e mediação extrínseca da informação. Segundo o autor, a mediação da informação possui duas dimensões: a primeira é intrínseca ao fazer do profissional da informação, quer ele atuando no atendimento ao público (mediação explícita da informação), quer nos serviços internos, também chamados de serviços meios (mediação implícita da informação).

A mediação, nesse caso, é inerente ao fazer. Ela está presente, independentemente da vontade do profissional. Este veicula ideias, conceitos, concepções e valores de maneira consciente e inconsciente. Nesta dimensão da mediação, o profissional pode controlar muito do que dissemina, do que veicula, mas há um componente inconsciente sobre o qual ele não possui controle.

A mediação extrínseca da informação, em oposição, é mais clara e apresenta maior possibilidade de controle, evidenciando-se na construção de atividades e serviços que são planejados de modo mais previsível e gerenciável.

Isto posto, entende-se que as palavras escolhidas para comunicar algo; a forma de estruturá-las; as posturas físicas do corpo que a leitura exigirá; a organização do acervo; o sistema escolhido para estruturar os documentos; e a arquitetura do prédio onde ocorre determinada exposição possuem, todas, uma ampla parcela de inconsciente (Almeida Júnior, 2015).

Para Almeida Júnior (2015), o mundo é conhecido mediado pelos olhos dos outros. Como exemplo, tem-se conhecimento de acontecimentos pelo rádio, pela televisão, por relatos e depoimentos, seja por meio da escuta ou da leitura de livros e documentos que evidenciam supostos indícios.

Sob a ótica da apropriação da informação de forma inconsciente ou com pouca nitidez, assume-se que a mediação da informação, a partir do

texto na exposição, trata-se de um processo que não é passível de controle pelo visitante, embora seja mesclado com a parte consciente do mesmo processo.

Tais informações são aceitas ou refutadas, dependendo e variando de acordo com as experiências de mundo e concepções próprias. E, portanto, pode-se afirmar que o conhecimento é sempre construído por meio da mediação, e os textos presentes nas exposições também exercem esse papel, funcionando como mediadores no processo de construção do conhecimento do público (Almeida Júnior, 2015).

O processo de mediação ocorre por meio das ações que se desenvolvem com as características descritas, de forma que a interferência ocorra, ou seja, como um produto da relação entre o indivíduo e o mundo.

O autor Almeida Júnior (2015) alinha-se às concepções de Jean Davallon (2007) ao analisar um conjunto de textos de Ciências da Informação e da Comunicação, afirma que a mediação deve ser tratada como noção situacional – é dizer – destacar a relação em contextos e processos precisos, devido à diversidade de manifestações possíveis, sobretudo na perspectiva dos estudos culturais.

Nesse sentido, Davallon (2007) acrescenta que a definição de mediação também pode ser reconhecida como mediação dos saberes ou da informação, que abrangeria os aspectos sociais e semióticos da comunicação. O autor também cita a mediação institucional, que reuniria uma série de outros empregos do termo, tais como concepção política e sociológica.

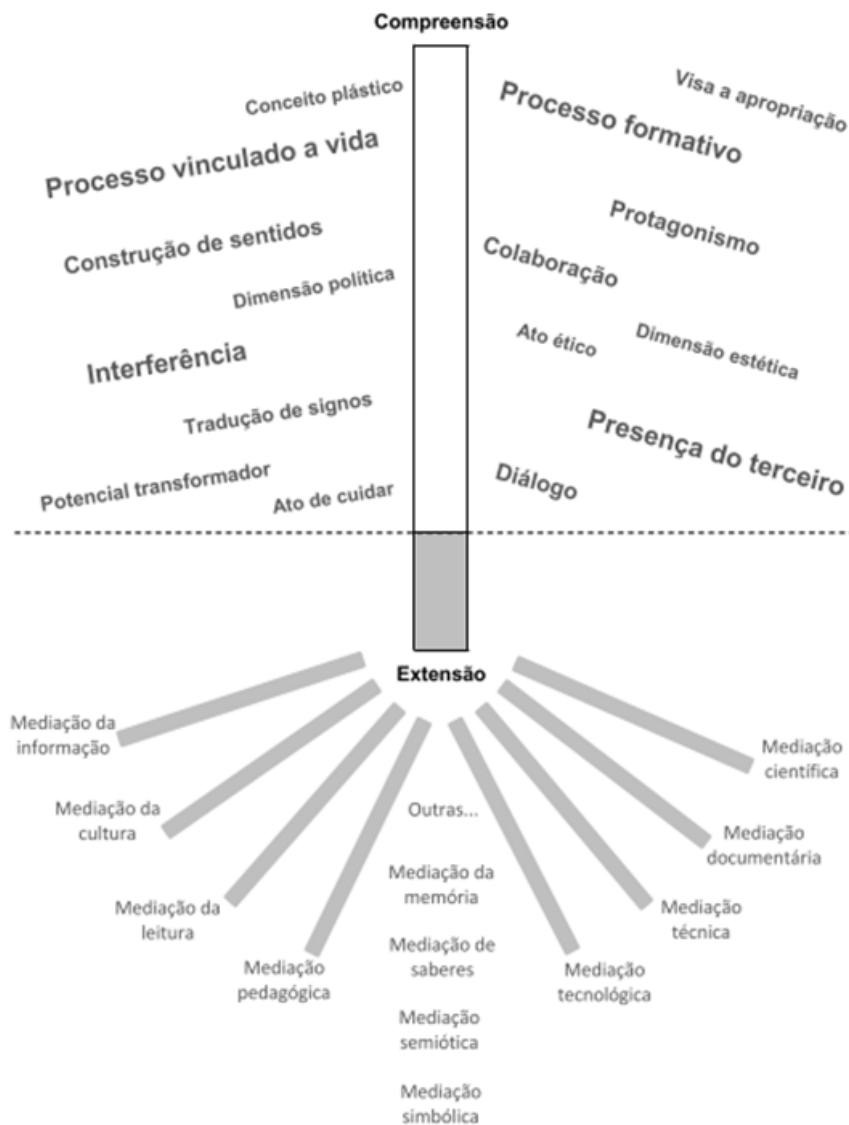
Entretanto, a compreensão de mediação para Davallon (2007) limita-se ao entendimento de que como a característica de atuar como intermediário entre a pessoa e o público, ao mesmo tempo em que transforma, de alguma forma, a mensagem que pretende transmitir; assumindo que há a presença de um terceiro elemento que serve de intermediário entre outros dois elementos e promove a ação sobre o destinatário, desconsiderando que o receptor é um indivíduo ativo no processo comunicacional.

Para Almeida Júnior (2009), no processo de mediação, não há neutralidade e tampouco se trata de uma postura passiva, mas de uma ação de interferência, no sentido de abrir possibilidades à apropriação da informação. Portanto, retira-se de cena a ideia de ser uma ponte ou “estar no meio” e passa-se a entender como uma aplicação em rede ou “estar entre”.

Essa ação possibilita a interação entre instituição e público, bem como potencializa a imersão (Carvalho, 2008) dentro do ambiente museal, ativando a percepção e o cognitivo do público visitante a partir da forma de produção, organização e distribuição da informação ou da disposição de mecanismos para acessar a esse recurso.

Santos Neto (2019) ilustra as extensões do conceito de mediação evidenciadas em seu estudo sobre o conceito “mediação” em diversas áreas do conhecimento e, mais uma vez, confirma-se a relação da polissemia e plasticidade do termo, conforme se observa na Figura 5.

Figura 5 – Compreensão e extensão do conceito de mediação



Fonte: Santos Neto (2019, p. 347).

Observando a Figura 5, estão apresentadas as derivações do termo mediação da informação e as categorias encontradas por Santos Neto (2019). Para entender a figura, é importante compreender que **expressão** é definida como o “grau de abrangência do conceito em relação a vários fenômenos e objetos” (Santos Neto, 2019, p. 111) e **extensão** refere-se às formas de apresentar e descrever as características do conceito em evidência na expressão.

Não serão expostos todos os tipos de mediação existentes, pois ficaria demasiado extenso para este trabalho. No entanto, duas extensões estão próximas e são pertinentes para a investigação: **mediação da informação**, também chamada de **mediação informacional**, e **mediação da cultura**, cujo sinônimo é **mediação cultural**.

A mediação cultural, segundo Teixeira Coelho (1997), consiste em um conjunto de processos variados que têm como finalidade estreitar a relação entre indivíduos ou grupos e as produções culturais e artísticas. Esse processo busca não apenas facilitar a compreensão das obras, promovendo tanto um conhecimento sensível quanto intelectual, mas também formar públicos apreciadores e espectadores da cultura. Além disso, a mediação pode desempenhar um papel ativo na inserção de indivíduos e coletividades em práticas culturais específicas, estimulando sua participação efetiva. Essas ações podem ocorrer em diferentes níveis e por meio de distintas estratégias, sempre visando ampliar o acesso e a interação com os bens culturais.

De acordo com Perrotti e Pieruccini (2007), a mediação cultural é uma ação que possibilita a aproximação dos sujeitos informacionais por meio de ferramentas que favorecem a construção de significados. Mais do que uma simples intermediação ou transmissão passiva de signos, trata-se de um processo ativo de produção de sentidos, no qual os indivíduos interagem com os conteúdos culturais e ressignificam as informações a partir de suas próprias experiências e contextos. Dessa forma, a mediação assume um papel fundamental na construção do conhecimento e na participação dos sujeitos nos espaços culturais, não se limitando à transmissão de informações, mas na busca pela garantia de que o sujeito esteja preparado para exercer seu protagonismo social.

Diante do exposto, é possível inferir que uma definição consensual de mediação parece impraticável, devendo ser sempre contextualizada, uma vez que, por ser um conceito plástico, estende suas fronteiras para dar conta de realidades muito diferentes entre si (Almeida, 2007).

A mediação da informação, embora seja discutida há algum tempo, não é aceita de modo hegemônico. Todavia, conforme Santos Neto (2019), retomando as ideias de Barros (2016), em um grupo há generalizações percebidas como comuns e/ou divergentes e, a partir delas, as construções de

um conceito podem se consolidar e apresentar as bases de uma disciplina dentro de uma área do conhecimento.

No entanto, a ausência dessa característica não precisa ser interpretada como uma fragilidade ou incapacidade conceitual, mas como uma potencialidade para múltiplos olhares e interpretações. Isso se deve ao fato de ser aceitável compreender que a ciência apresenta perspectivas conceituais e representacionais elaboradas por pessoas com domínio de conhecimento específico em seus campos de saber e dentro de um determinado período temporal delimitado.

5.2 Mediação da informação em museus

O museu contribui para a produção do conhecimento e apresenta um potencial parcialmente inexplorado em sua totalidade. Reconhece-se que a exposição em si acaba se tornando o meio mais eficiente que a própria escrita pelo fato de explorar o sensorial e, conseqüentemente, facilitar a rememoração (Meneses, 1994).

Por outro lado, pode ser problemática a formulação proposta por Ulpiano T. Bezerra de Meneses (1994), pois ignora a produção de conhecimento e de sentidos para um grupo de visitantes que possa frequentar a exposição museológica e que não conheça do que se trata o contexto expositivo. Isso significa que, é ausente uma função de recordação, evidenciando-se como ferramenta de enculturação. Isso posto, é necessário agregar que cada museu apresenta uma contribuição institucional específica, assim como a exposição em exibição.

Todavia, embora o visitante não tenha “ligação” direta com a exposição, de modo que não haja a inteligibilidade do mundo material exposto, ele ainda assim não estaria em um vazio, pois existe a oferta de uma experiência de consumo, na qual é possível se deparar com objetos do cotidiano enquanto objetos deslocados do contexto real e, portanto, capazes de atrair a observação ou de serem assumidos como estranhos à vida corrente, sendo incorporados como experiências alheias ao visitante (Meneses, 1994).

A dinâmica relacional que ocorre entre o fluxo de informação e os visitantes de museus pode manifestar-se em alguns processos, de acordo com as premissas da Museologia, sendo eles nos setores de documentação, pesquisa e comunicação. O ponto de convergência da informação em ambos os campos – Museologia e CI – situa-se “tanto nas coleções (armazenadas, expostas, representadas e/ou citadas em edições etc.) quanto elementos e espaços” (Lima; Costa, 2007, p. 6).

Nessa ótica, é oportuno esclarecer que a problemática do conhecimento referente à exposição museológica ocorre a partir da formação das

coleções, da curadoria e de outras ações que exigem tomada de decisão na exposição. Ora, o museu apresenta objetos enquanto documentos, mas com múltiplas significações, funções e possibilidades de sentidos.

Aqui, torna-se evidente a ação de interferência realizada pelo profissional, denominada mediação implícita da informação (Almeida Júnior, 2009; Almeida Júnior; Santos Neto, 2014), visto que os profissionais de museus estão desempenhando atividades de organização e representação da informação e do conhecimento sem a presença física do visitante. Eles tomam a decisão de escolher materiais, objetos e textos que estarão dispostos na exposição.

Na percepção de Meneses (1994, p. 20), profissional brasileiro das áreas da História, Museologia e Cultura Material, confirma-se o fato de que:

Com efeito, o artefato neutro, asséptico, é ilusão pelas múltiplas malhas de mediações internas e externas que o envolvem no museu, desde os processos, sistemas e motivos de seleção (na coleta, nas diversificadas utilizações), passando por classificações, arranjos, combinações e disposições que tecem a exposição, até o caldo de cultura, as expectativas e os valores dos visitantes e os referenciais dos meios de comunicação de massa, a *doxa* e os critérios epistemológicos na moda, sem esquecer aqueles das instituições que atuam na área etc.

Vê-se, então, que o próprio objeto exposto, assim como os textos existentes, pretende definir limites, alcance, prioridades, pontos de força e pontos que se desejam ocultar. Para o autor, “um documento é um suporte de informação” (Meneses, 1994, p. 21).

No entanto, qualquer objeto pode funcionar como documento, e mesmo os documentos de nascença, aqueles que são projetados para registrar informação, podem fornecer informações jamais previstas em sua programação. Isso ocorre porque “o que faz de um objeto documento não é, pois, uma carga latente, definida, de informação que ele encerre, pronta para ser extraída” (Meneses, 1994, p. 21). Assim, todo o potencial informacional que um objeto pode oferecer depende da criação de um sistema de comunicação que o exponha, sendo “o museu essencialmente uma forma institucionalizada de transformar objetos em documentos” (Meneses, 1994, p. 31).

Isto posto, um segmento que nos interessa estudar na mediação da informação é o suporte informacional (texto escrito), que se torna importante por ser uma das linguagens utilizadas para disseminar informação na comunicação de uma exposição.

Ao entrar em um museu e contemplar as exposições do ponto de vista do entretenimento ou educativo, estabelece-se contato com textos diversos. Tais textos podem ser de sala, etiquetas presentes nas obras, podendo ainda haver folheterias somados a outros recursos didáticos.

Estes possuem formas e suportes distintos, que cumprem uma função da linguagem capaz de apresentar ao público uma mensagem por meio do signo escrito. Tal escrito pode ser um texto com um perfil mais acadêmico, pode ser coloquial ou, ainda, pedagógico. Por essa razão, a variedade de estilos textuais permite perceber que, em cada um deles, há um estilo com capacidade específica de comunicação. Isso não significa que os textos devem ser considerados elementos inseparáveis dos objetos e das demais obras que compõem a exposição.

A respeito produção de discursos por meio de acervos, cenários e outros recursos expográficos, pontuam-se aspectos do **texto do museu como mediador da informação**. Assumimos a acepção de Hellen Coxall (1994), a qual considera os museus e os seus textos como atores na formação de opinião e identidade, sem desconsiderar que estes articulam ideologias em seus pressupostos, sobre os quais os textos são construídos. Ideologias que podem ser expressas pelos textos e constroem significados contidos de suposições (racistas, sexistas ou tendenciosas de outras maneiras).

Nesse sentido, “A mediação em museus envolve potencialmente vários níveis de diálogo: entre o público e as exposições; entre os sujeitos e o saber; entre a arte, a ciência, a história e a sociedade” (Gomes; Cazelli, 2016, p. 26). É precisamente a partir das referidas ideias que podemos aferir as funções básicas de um museu, diretamente relacionadas com a comunicação. Isto dentro de uma abordagem teórica da Museologia orientada para a relação específica do homem com a realidade.

Para Guarneri (1990 *apud* Cury, 2005), essa é uma relação do homem com a cultura material mediada pelo museu, por meio de exposições museológicas concebidas com o objeto material como vetor de conhecimento, comunicação e construção de significados culturais. A exposição, entendida como um cenário, é o meio ambiente criado que facilita ou limita a relação do homem com a cultura material, ou seja, facilita ou limita a participação do público na vida cultural no que tange a sua relação com o objeto material. Isto é, o museu formula e comunica sentidos a partir de seu acervo, sendo esses dois atos indissociáveis e, por isso, é possível atribuir a essa instituição o seu grande papel social. Acrescenta-se ainda que não apenas o acervo, mas todas as demais ações do museu devem ser consideradas.

Cury (2005) entende que a comunicação museológica e a pesquisa de recepção em exposições lidam com as formas de participação dos museus na construção de significados culturais no mundo globalizado. Portanto, é preciso transpor o esquema clássico emissor-mensagem-receptor. O museu atua como emissor, tendo como conteúdo da mensagem o universo dos objetos e como receptor o visitante. Todavia, os objetos que compõem o acervo, por si só, não garantem a comunicação, pois faz-se necessário pesquisar a recepção ainda no momento do processo de planejamento e na produção

das exposições. Além disso, é preciso lembrar que os personagens interagem não exclusivamente no momento em que se encontram, mas trazem consigo todas as experiências de vida e os seus conhecimentos, ampliando a concepção fechada e limitada do modelo matemático de comunicação. Nesse contexto, de fato, cabe às exposições de museus a maior responsabilidade por mediar a relação entre o homem e a cultura material.

A atuação da organização museológica, enquanto espaço de comunicação, resulta da necessidade de emitir e apresentar a mensagem, de modo que o visitante a receba dentro dos seus quadros de referência. Dessa forma, os museus, por seu turno, utilizando-se principalmente do seu dispositivo “exposição”, por intermédio da comunicação, tornam-se sensíveis para o público à medida que o público se revela sensível ao museu (Lisboa, 2019). No entanto, a janela sensível do objeto só pode ser realizada pelos públicos, que são os catalisadores dos conteúdos vinculados ao patrimônio cultural – essa interação acontece antes, durante e depois da visita e consiste, ainda, na capacidade de afetar e convidar o público a compreender os repertórios.

Em conformidade com o exposto, Cury (2005) agrega que a consumação, por sua vez, compreende a integração dos aspectos que envolvem a visita com a apreciação: estar na exposição, caminhar por seu espaço, observar os objetos, apreender o conteúdo temático, apreciar os efeitos expográficos e sensoriais, observar, analisar, julgar, criticar, comparar, relacionar, lembrar, rejeitar, concordar, discordar, emocionar-se. Isto leva o visitante a ter consciência de que aquela exposição foi uma experiência única, a partir do momento em que recria o discurso expositivo em sua mente, utilizando repertórios prévios.

A sabedoria do museu, enquanto instituição cultural do patrimônio cultural, consiste em conseguir despertar interesse e manter a curiosidade latente no visitante do museu, conduzindo, por ele próprio, o processo de seleção e aprendizagem da mensagem sem qualquer imposição. À medida que o visitante consegue atribuir sentido aos objetos ali expostos, existe uma aproximação que favorece um diálogo através da contemplação do objeto, compreendendo uma comunicação bilateral.

Uma vez configurada desta forma, a programação do museu como um espaço de comunicação, ou melhor, como um ator comunicacional e não apenas como um lugar, é o que o tornará um espaço de aprendizagem: o processo dialógico entre visitante e ações/exposições. Por este motivo, é necessário que se estabeleçam condições que tornem próxima à compatibilidade entre os atores envolvidos no processo, pois o entendimento da mensagem exige determinada compatibilidade com os sistemas visual, oral e mental do receptor.

Cury (2005) aborda duas tendências para efeito de análise das posturas de comunicação adotadas pelos museus: a funcionalista e condutivista, e a interacionista. A primeira apresenta-se em uma relação de causa e efeito entre o enunciador e o sujeito informacional. Ambos se encontram em posições desiguais: o enunciador é ativo e produz um estímulo que atinge o sujeito informacional, que, por sua vez, reage àquele. Esse modelo é mecânico por tratar a comunicação como uma forma de fazer chegar uma informação, igual à teoria matemática da comunicação²³, onde há algo que vai do emissor ao receptor já com significado pronto; o foco está na recepção como ponto de chegada do significado da mensagem, em que o receptor espera segundo as intenções do emissor.

A perspectiva interacionista propõe o rompimento da estrutura de setas de ida e volta unidirecionais. Estas partem de ambos os polos, e não há o predomínio de um sobre o outro, isto é, não há relação de poder entre quem comunica algo e quem terá de receber e interpretar a mensagem enunciada. Então, podemos afirmar que o encontro das partes permite negociar o significado da mensagem.

O foco do processo comunicacional aqui proposto está na interação, um espaço de encontro entre enunciador e sujeito informacional, de mediação e estruturação do significado, de construção de valores, questionamentos, diferenças e conflitos ocorridos na experiência de descobertas no nível da vivência e da compreensão global do mundo, levando em conta o repertório prévio dos atores envolvidos.

Tratando da relação dos museus com os visitantes, Santos Neto (2019) identificou a comunicação *Das mediações ao objeto: o processo mediacional das exposições nos museus*, de Luisa Maria Gomes de Mattos Rocha (2012), sobre mediação da informação em museus. Realiza-se uma reflexão sobre o processo de mediação, definido na esfera técnica como uma ação, quer seja de humanos ou não humanos, que ultrapassa a sua função e condição (Latour, 2001 *apud* Rocha, 2012).

É possível pensar o olhar dos processos de mediação das exposições e conceber operações junto aos objetos museológicos, enfatizando a esfera técnica da mediação ao significado das ações de interferência, composição, entrelaçamento do tempo e espaço, e transposição de fronteiras entre signos e coisas. Essa é a necessidade dos discursos museológicos: levar os visitantes a tal transformação.

23 A Teoria Matemática da Comunicação foi proposta por Claude Shannon e Warren Weaver, explica a transmissão de mensagens entre um emissor e um receptor por meio de um canal. O modelo considera fatores como ruído e redundância, sendo fundamental para estudos sobre comunicação, tecnologia e organização da informação.

Apresenta-se o processo comunicacional bilateral como a forma mais apropriada à atuação dos museus, uma vez que o desenvolvimento social necessita ser visto como a base dos museus contemporâneos, exigindo, portanto, uma reciprocidade entre os sujeitos do processo.

Nesse aspecto, retomando as ideias de Terra (2013), apresentam-se as ideias sobre o contexto contemporâneo, que exige melhorias significativas no sistema comunicacional, tendo como fator crítico de sucesso para o bom funcionamento dele, de acordo com os objetivos propostos, definir “o que oferecer” e “como oferecer”. Por ser o museu uma organização sem fins lucrativos, a sua missão necessita estar orientada ao desenvolvimento das pessoas que constituem os grupos de visitantes atendidos.

O fluxo de comunicação que perpassa a construção do discurso museológico influencia a recepção dos visitantes e lhes confere significado social, possibilitando a construção de novos conhecimentos e, conseqüentemente, sua transformação enquanto indivíduos.

Sendo criados para serem pragmáticos, os museus são na verdade fundamentalmente dialéticos, servindo tanto como **câmara mortuária** do passado quanto como um lugar promotor de **ressurreições**, embora profundamente mediadas pelos olhos do observador (Primo, 2014, p. 11, grifos do autor).

O museu assume o papel de ser um espaço para preservação do passado, mas que tem a possibilidade de reviver, nesse espaço, “ressurreições”. No entanto, a experiência do público é profundamente mediada, normalmente por objetos e textos de apoio. Ou seja, o que é percebido e compreendido ao interagir com artefatos e exposições do museu depende dos olhos e das perspectivas do observador.

Em outras palavras, a decodificação do significado de uma obra exposta e da programação ofertada pelos museus não provêm unicamente do âmbito semântico, pois as formas produzem sentido. Somado a isso, vale destacar que a exposição não é composta apenas por objetos abstratos; pode apresentar, em seu caráter, objetos concretos e uma organização que influenciam a leitura do espaço como um todo.

Assim, a forma de visitar, apreciar e entender o que está exposto no museu é variada e afetada pelas possibilidades de abordagens do gestor do museu e pela multiplicidade de apropriações por parte dos visitantes. Estes variam de acordo com muitos fatores culturais, além da capacidade de compreensão, da história pessoal e familiar, dos interesses individuais e costumes, entre outros.

Confirmando as proposições de Almeida Júnior (2009), o objeto da CI passaria a ser a mediação da informação, reconsiderando que esta ciência não se preocupa apenas com a informação registrada, sob o risco de

desprezar atividades culturais que ocorrem nestes espaços, a saber: apresentação de vídeos, peças teatrais, narração oral, espetáculos musicais, palestras, debates, entre outros, que, muitas vezes, caracterizam-se pela efemeridade e não são passíveis de recuperação.

Ora, partindo para o museu, da concepção tradicionalista de objeto museológico valorizado pela sua materialidade, passa-se agora à valorização do objeto como documento, como fonte ilimitada de informação, capaz de gerar o conhecimento (sendo este construído a partir do processo dialógico entre o discurso e o visitante). De tal forma que

Não importa discutir o quanto o museu, consciente ou inconscientemente, produz e afirma a ordem estabelecida do presente, importa reconhecê-lo como um aparato ideológico do Estado com funções legitimadoras para proporcionarem diferentes usos da cultura. No entanto, é importante reconhecer um outro movimento museológico que segue o caminho do contrapoder, onde, mais do que buscar legitimar a ordem estabelecida, os museus buscam questionar sobre a memória social e os processos de patrimonialização, tornando-se também instrumentos que permitem àqueles que estão preocupados com a construção do presente negociarem e articularem, de forma consciente, uma nova relação com o passado (Primo, 2014, p. 11).

Em conformidade com o exposto, Davallon (2010) sugere a criação de um modelo próprio de comunicação cultural, baseado na compreensão do processo pelo qual se estabelece uma relação entre um coletivo de indivíduos — ou seja, um público — e uma entidade simbólica, como uma obra, uma expressão artística ou uma época. Essa relação se dá por meio de um dispositivo que integra aspectos técnicos, sociais e semióticos, cuja função é justamente possibilitar tal conexão.

Observa-se, portanto, que a exposição no museu está diretamente ancorada na comunicação dos elementos expositivos, que pretendem dialogar com o público, de modo a estimular o receptor (público) a desempenhar seu papel como ser ativo e interpretativo ao longo da experiência infocomunicacional. É importante reconhecer que a exposição museológica constitui uma linguagem própria, mas também incorpora elementos de outros campos do saber. Conforme observa Scheiner (2003), essa linguagem dialoga com aspectos tecnológicos, como som, luz e recursos virtuais; com referências da arquitetura, da arte, do teatro e do design, ao conjugar forma, espaço, cor, tempo e movimento em composições sígnicas expressivas; e ainda com as disciplinas científicas, por meio do discurso dos próprios objetos expostos.

Segundo Alex Primo (2011, p. 103), a comunicação pressupõe interação: “em cada encontro, as ações de cada integrante definem (ou redefinem) o relacionamento”. Portanto, deve-se considerar que a apreensão da informação e a produção de significados não são processos mecânicos, exigindo certo grau de competência comunicacional do museu e do indivíduo, o qual

deverá possuir capacidade cognitiva para, então, conectar-se com outras informações prévias ou para gerar conhecimento.

Ao estabelecer esta interação com os indivíduos, espera-se que estes possam sentir-se pertinentes para assimilar, trocar e criticar as informações mediadas pelos objetos expostos. Acrescenta-se que esta interação é mútua e tem caráter interdisciplinar e de recursividade. Logo, não se trata de um processo linear, no qual está embutida a ideia de causalidade (relação de causa e efeito), mas de um processo de caráter recursivo, caracterizado pelo fato de que “cada ação retorna por sobre a relação, movendo e transformando tanto o próprio relacionamento quanto os interagentes (impactados por ela)” (Primo, 2011, p. 107).

Referindo-se a um marco conceitual apresentado por Isabel Marques (2010), é importante compreender os museus como sistema comunicacional que orienta a atenção para o território onde está cultural e geograficamente inserido e permite a fruição de diferentes públicos. A autora citada remete ao processo de musealização como um conjunto de ações caracterizadas pela separação/deslocamento do contexto original (primário) e pela privação das funções de uso, transferido para uma nova realidade (museu), onde passa a desempenhar a função documental da realidade de onde foi retirado (Mensch, 1990 *apud* Marques, 2010).

Em suma, é assumida uma visão do objeto exposto enquanto documento e fonte de informação, marcada pela mudança de paradigma tradicional em que o objeto museológico era valorizado pela sua materialidade. Há valorização deste como documento e fonte ilimitada de informação e, por isso, ocorre uma maior preocupação com a salvaguarda e a conservação.

Na exposição, a mediação da informação pode ocorrer entre o visitante e o significado dos objetos, tendo o texto como elemento interpretativo de suporte para o entendimento da exposição. No entanto, destaca-se que, desde o momento em que se decide expor algum objeto, assim como quando se pensa em quais informações sobre ele serão divulgadas, há uma manipulação decorrente da intenção do que se deseja comunicar. Temos, portanto, a mediação implícita do profissional que atua na montagem da exposição.

Sucintamente, a situação exposta demonstra que não é um processo neutro, e existe o que García Blanco (1999) denomina de controle de conteúdo da exposição. Este pode ser pensado, de um lado, para um público de especialistas, ou, considerando a heterogeneidade do público, pode-se buscar oferecer oportunidades de aprender a partir da exposição, utilizando-se de diferentes sistemas informativos, sejam eles: escritos, audiovisuais, tridimensionais ou mesmo apoiados em tecnologias de informação e comunicação.

Dessa forma, é possível considerar que se amplia a aplicabilidade do conceito de mediação da informação nesses espaços e as ações que visam ao atendimento do usuário, sobretudo no aspecto comunicacional – em que são trabalhadas a exposição e a ação educativa. Tal constatação permite ainda notar que existe uma ação de interferência dos agentes atuantes no espaço onde a informação está deflagrada.

5.3 Mediar a informação na exposição a partir do texto

Na sociedade do conhecimento, o museu é um espaço que contribui para a construção intercultural do saber, à medida que comunica com o seu público, propiciando a continuidade de pertencimentos étnicos, grupais e nacionais. No que diz respeito à informação e ao público, é necessário considerar o museu como um lugar de memória e de fala, onde são reproduzidos e representados discursos autorizados pelas instituições que os mantêm.

Nesse sentido, faz-se necessária a reflexão e a busca por meios de romper com a ideia de história única e pela quebra de pontos de vista invisibilizados, visto que a exposição é um espaço de troca de conhecimento e de vivências.

As exposições apresentam objetos, sons, textos e outros meios que podem auxiliar no processo de comunicação. Delimitando-se, nesse caso, aos textos devido ao seu potencial informativo e às possibilidades de interpretações.

Para desenvolver essa ideia, toma-se como referência a abordagem bakhtiniana, a qual estabelece o dialogismo como proposta que possibilita valorizar as relações, os processos e a memória. Esses pontos são importantes por considerarem a vida e a realidade, sem, no entanto, distingui-los.

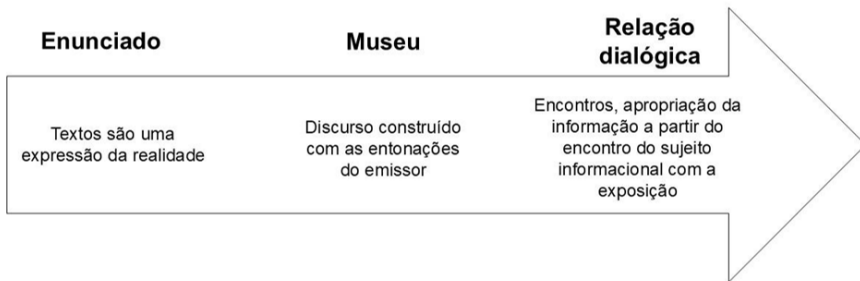
A compreensão de texto, para Mikhail Bakhtin (2011), não é exclusivamente verbal, visto que um conjunto de signos pode transmitir uma sequência de possíveis informações lógicas, independentemente da forma de expressão, seja ela escrita, verbal, gestual ou pictórica.

A esse percurso proposto, considera-se que

em certo sentido, essa experiência pode ser caracterizada como processo de **assimilação** – mais ou menos criador – das palavras **do outro** (e não das palavras da língua). Nosso discurso, isto é, todos os nossos enunciados (inclusive as obras criadas), é pleno de palavras dos outros, de um grau vário de alteridade ou de assimilabilidade, de um grau vário de aperceptibilidade e de relevância. Essas palavras dos outros trazem consigo a sua expressão, o seu tom valorativo que assimilamos, reelaboramos e reacentuamos (Bakhtin, 2011, p. 294-295, grifo do autor).

As palavras presentes nos textos das exposições são mais do que simples veículos de informação: elas representam uma expressão concreta da realidade, configurando-se como enunciados que carregam a intenção e a perspectiva do emissor — no caso, o museu. Esse discurso é construído com base nas escolhas lexicais, na forma como as ideias são organizadas e nas entonações que o museu imprime à narrativa da exposição. Segundo a perspectiva dialógica proposta por Bakhtin (2011), essa construção textual não ocorre de forma unilateral. Ao contrário, ela envolve dois sujeitos em diálogo: o museu, como emissor da mensagem, e o visitante, como sujeito informacional, que interpreta, ressignifica e se apropria da informação conforme seu próprio repertório. É nesse encontro entre os sentidos projetados pelo museu e as leituras singulares do público que emerge o que Bakhtin chama de “experiência discursiva individual”. Trata-se de uma vivência subjetiva e única, resultado da interação entre os signos do discurso e a bagagem interpretativa de cada visitante, conforme ilustrado na Figura 6.

Figura 6 – Experiência como processo de assimilação a partir da teoria bakhtiniana



Fonte: Elaborada pelo autor (2022).

Todavia, o que é enunciado por meio dos textos, além dos objetos em exposição, está carregado e conduzido segundo a “intenção discursiva” ou “vontade discursiva”. Isso se traduz na recriação de um significado e em sua apropriação de modo não inédito devido ao fato de que, na elaboração do discurso individual, os sentidos são construídos a partir da interação entre os sujeitos no processo.

A leitura dos textos é um dos meios pelos quais os visitantes adquirem informações e conhecimentos possivelmente necessários para a construção de significados e sentidos de forma mais ampla, ultrapassando a decodificação das letras. Em virtude disso, destacamos que o foco não é uma abordagem pragmática, mas qualitativa, visando ampliar as discussões da comunicação democrática e da acessibilidade da informação nas instituições culturais.

Cada vez que um indivíduo entra em um museu para contemplar uma exposição, seja do ponto de vista do entretenimento ou do educativo, ele se depara com diversas linguagens que são articuladas no espaço: sons, cheiros, imagens, iluminação, textos diversos, entre outras.

Tais textos podem ser de sala, etiquetas presentes nas obras, podendo ainda haver folhetos e outros recursos didáticos. Possuem formas e suportes distintos que cumprem uma função de linguagem, capazes de apresentar ao público uma mensagem através do signo escrito. Esse texto pode ter um perfil mais acadêmico, coloquial ou pedagógico. Por essa razão, a variedade de estilos de textos nos leva a perceber que, em cada um deles, existe um estilo com capacidade específica de comunicação. Isso não significa que os textos devam ser considerados como elementos inseparáveis dos objetos e das demais obras que compõem a exposição.

A leitura desses textos é um dos meios pelos quais o público adquire informações e conhecimentos necessários para estabelecer a construção de significados e sentidos de forma mais ampla, ultrapassando a decodificação das letras.

Então, tanto o texto quanto o público precisam ser considerados em um modelo complexo de comunicação. A relação entre o texto e o leitor (público) exige que os textos sejam breves e simples para fornecer informações em vários níveis de complexidade para os visitantes, além de contribuir para uma melhor apreciação por parte destes (Gilmore; Sabine, 1999; Spencer, 2014).

Ressalta-se que a compreensão do texto da exposição como elemento de mediação da informação – pensada sob a perspectiva sociointeracionista e da proposta de Almeida Júnior (2015) – retira de cena a ideia de que mediar a informação reflete uma concepção de ser uma ponte ou “estar no meio” e começamos a entender a mediação como uma aplicação em rede ou “estar entre”. Dessa forma, é possível retirar a exclusividade da mediação humana (considerando apenas educadores ou mediadores) e ampliar essa possibilidade para o texto.

É importante enxergar além do texto, e isso já é bem explorado por alguns museus que apresentam outros formatos e estéticas de recepção que não se limitam à linguagem textual verbal. Assim, diferentes meios e modos de apresentação de interpretações e atividades são fornecidos para favorecer a apropriação da informação no museu.

Ora, os museus contam histórias por meio das suas exposições. Logo, “Ler, escrever, contar e representar a história são **ativos** e **formam** a opinião moderna, a nacionalidade moderna, a identidade moderna, os

interesses de classe e a posição social” (Coxall, 1994, p. 216, tradução nossa, grifo do autor)²⁴.

A mensagem mediada pelo texto reproduz e perpetua um viés ideológico; por isso, as subjetividades implícitas na linguagem não podem ser ignoradas.

Os textos mais comuns de serem identificados e lidos em um museu são as placas de orientação. No entanto, a reflexão centra-se naquele cujo propósito principal é informar o público sobre os objetos expostos. Isso é um fator importante, sobretudo quando não existe a possibilidade de realizar uma visita mediada por uma outra pessoa ou por algum aparato tecnológico. Dessa forma, independentemente do grau de instrução do público, as pessoas podem não saber muito sobre o tema tratado na exposição ou sobre os objetos da coleção com os quais entram em contato no momento da visita.

Assim, as suposições embutidas na linguagem são generalizadas e não podem ser ignoradas. Além disso, os assuntos evitados no texto também comunicam tanto a política oficial do próprio museu quanto a visão de mundo de quem escreveu os textos da exposição, ainda que este não apoie diretamente as ideias.

Destaca-se, ainda, que, embora a linguagem seja socialmente determinada e aceita, é inevitável a articulação inconsciente de ideologias subjacentes e articuladas sob uma possibilidade de fornecer uma versão unilateral de qualquer evento, seja ele passado ou presente, pela opção de evitar certos fatos e questões (Coxall, 1994).

Na atualidade, é possível observar a existência de alguns movimentos identitários que reivindicam outras linguagens, a título de ilustração: ligados ao movimento feminista, ao movimento negro, às línguas dos povos indígenas e ao movimento da linguagem neutra contemporâneo. Dessa forma, não se pretende negar a existência dessas variações geográficas, sociais e individuais, assim como os grupos sociais que as compõem, mas elucidar que ainda estas apresentarão uma tendência em evidenciar suas crenças e opiniões em detrimento de outras – ou seja, estão carregadas de intenções.

É fundamental destacar que a autora menciona tais questões justamente para trazer à reflexão a necessidade de aumentar a consciência sobre as maneiras de como a escolha da linguagem do texto pode apresentar uma maneira predeterminada de explicitar um evento ou questão e, então, sugerir alternativas para comunicar de forma efetiva, buscando evitar significados implícitos e preconceitos não intencionais.

24 Do original: “Reading, writing, telling and performing history are **active** and **form** modern opinion, modern nationality, modern identity, class interests and social position”.

Temos aqui um processo de mediação implícita (consciente ou inconsciente) da informação, pois Coxall (1994) considera justo reconhecer que os envolvidos na redação de textos de museus, muitas vezes, não estão cientes das implicações da linguagem que usam. Ademais, ficariam muito surpresos ao descobrir preconceitos dos quais não tinham consciência de que apareciam nas palavras que escreveram. Isso sem desconsiderar que todos os discursos são construídos socialmente e que os funcionários do museu, assim como os curadores das exposições, não estão isentos da articulação desse processo.

Portanto, não se pretende acreditar na produção de exposições que sejam completamente imparciais, neutras e sem valor. Espera-se uma interação entre as diversas interfaces que compõem uma exposição, sobretudo na condição de mediação cultural a partir de um lugar de encontro entre museu e público.

5.4 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM MUSEUS A PARTIR DA LITERATURA CIENTÍFICA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Nesta subseção, apresenta-se o objeto conceitual sobre mediação da informação em museus, onde foi realizado um levantamento bibliográfico aprofundado, considerando: teses, dissertações, artigos de conferência e artigos publicados em revistas acadêmicas revisadas por pares, preferencialmente publicados em acesso aberto e indexados em base de dados bibliográficas nacionais e internacionais, com textos em português, espanhol e inglês.

Essa etapa foi realizada com base nas orientações do método Revisão Integrativa de Literatura, com a “finalidade de sintetizar resultados obtidos em pesquisas sobre um tema ou questão, de maneira sistemática, ordenada e abrangente” (Ercole; Melo; Alcoforado, 2014, p. 9).

Para tanto, foram eleitos como locais de coleta de informações bibliográficas: Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto (Oasisbr)²⁵; Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP)²⁶; Rede de Revistas Científicas de América Latina e Caribe, Espanha e Portugal (Redalyc)²⁷; *Scientific Electronic Library Online* (SciELO)²⁸; Rede Federada de Repositórios Institucionais de Publicações Científicas (LA Referencia)²⁹;

25 Disponível em: <https://oasisbr.ibict.br/vufind/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

26 Disponível em: <https://www.rcaap.pt/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

27 Disponível em: <https://www.redalyc.org/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

28 Disponível em: <https://www.scielo.org/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

29 Disponível em: <https://www.lareferencia.info/pt/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

e *Directory of Open Access Journals* (DOAJ)³⁰. O critério de escolha dessas fontes ocorreu por possuírem ampla credibilidade, alto grau de aceitação e reconhecimento pela comunidade científica da área.

Os termos de busca em português e inglês variaram conforme o comportamento da fonte ao apresentar comunicações recuperadas. Os operadores *booleanos* e processos de truncagem foram: I) no Oasisbr – “mediação da informação” *AND* (museu* *OR* Museologia); II) no RCAAP – *information AND mediation AND* museu*; III) SciELO – (*information*) *AND* (*mediation*) *AND* (museu* *OR* museology); IV) LA Referencia – “*mediation of information*” *OR* “*information mediation*” *AND* museu*; e V) DOAJ – (“*mediation of information*” *OR* “*information mediation*” *OR* *mediation*) *AND* museum.

A seleção das comunicações considerou os seguintes critérios: de inclusão: ser artigo de periódico ou conferência; ser dissertação ou tese; referenciar o termo “mediação da informação”, “*mediation of information*” ou sinônimo no título, resumo ou palavras-chave; texto disponível integralmente na base selecionada; e de exclusão: não estar relacionado a museus ou Museologia; não estar em língua portuguesa, inglesa ou espanhola; utilizar revisão sistemática de literatura como método; não apresentar o termo “mediação da informação”, “*mediation of information*” ou sinônimo no título, resumo, palavras-chave ou corpo do texto – respeitando essa ordem de ocorrência.

Os dados coletados foram registrados em uma planilha do Excel, o que facilitou a identificação dos resultados (comunicações recuperadas em cada base de dados). A partir dos resultados da estratégia de busca utilizada, foram recuperados, de modo preliminar, 70 documentos. Na primeira seleção, foram analisados: título, resumo, palavras-chave.

Na segunda fase, obtiveram-se 27 comunicações. Após a eliminação de duplicados, restaram 21, que seguiram para análise, considerando, além dos critérios da primeira seleção, a leitura flutuante do sumário e da introdução. Aplicadas as análises e considerados os critérios de elegibilidade dentro do escopo da questão da pesquisa, obtiveram-se 14 comunicações, representando 20% de precisão, ou seja, comunicações relevantes entre todas as recuperadas, que constituem o *corpus* de análise.

O *corpus* foi organizado com o *software* Mendeley para extração detalhada dos metadados das comunicações e leitura técnica aprofundada, todavia, encontrou-se uma ferramenta que atenderia melhor a essa necessidade. Para tal, utilizou-se o *software* Atlas.ti para formar a biblioteca de análise. Durante a leitura para apropriação do *corpus* de pesquisa, foram marcadas as unidades básicas de análise, selecionaram-se algumas citações

30 Disponível em: <https://doaj.org/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

e atribuíram-se termos (categorias) que emergiram a partir da leitura, o que possibilitou estabelecer as inter-relações entre as comunicações.

Nesta sistematização, destacam-se o conhecimento já construído acerca do assunto e as lacunas da literatura científica, que requerem novas pesquisas. Assim, levando em consideração os objetivos da revisão integrativa e os critérios de inclusão e exclusão, foram analisadas 14 comunicações, as quais representam o *corpus* da pesquisa formado por artigo (9) e dissertação (5), sendo 13 em português e 1 em espanhol.

Da seleção, somente dois artigos foram produzidos por pesquisadores não brasileiros, reforçando que “as discussões em torno da mediação são mais realizadas e difundidas no Brasil e nos países da América Latina e da região da Ibero-América” (Santos Neto, 2019, p. 223) por se considerar que a temática em questão é abordada como uma ação social configurada pela ausência de atividades sociais, educacionais, culturais e comunicacionais eficazes, justificando a militância pró-mediação.

Durante a leitura do texto completo das comunicações, para verificar a coerência da temática abordada, foram identificadas dimensões do termo “mediação” nas comunicações listadas (Quadro 7).

Quadro 7 – Comunicações selecionadas para a análise

Título da comunicação	Autor(es)/Ano de publicação
<i>Ciência Móvel: a mediação informacional nas exposições de um museu itinerante.</i>	Schwenck (2011)
<i>A recuperação da informação e o conceito de informação: O que é relevante em mediação cultural?</i>	Rodrigues e Crippa (2011)
<i>A contribuição do estudo do colecionismo para historiografia do Museu Histórico do antigo “Oeste Paulista”.</i>	Espírito Santo (2011)
<i>A mediação em museus: um estudo do projeto “Veja com as mãos”.</i>	Paula (2012)
<i>A mediação em museus de Ciências da Universidade de São Paulo: a experiência no Museu de Anatomia Veterinária Dr. Plínio Pinto e Silva e na Estação Ciência.</i>	Braga (2012)
<i>Um modelo de inovação bottom up: Museu de Favela (MUF).</i>	Nakano e Jorente (2013)
<i>Mediação: significações, usos e contextos.</i>	Pinto e Gouvêa (2014)
<i>A percepção de pesquisadores da Ciência da Informação quanto aos conceitos de mediação.</i>	Bortolin e Lopes (2016)

<i>Formação de mediadores em Museus de Ciência: saberes e práticas.</i>	Gomes e Cazelli (2016)
<i>La exposición en los museos de sitio como herramienta de sensibilización al patrimonio arqueológico.</i>	Meunier e Poirier-Vannier (2017)
<i>Estudo sobre metodologias para identificação de necessidades de informação de usuários em espaços museológicos sob a ótica da interação humana.</i>	Oliveira (2018)
<i>Mediação da Informação através de plataformas digitais: práticas nas bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto.</i>	Farias (2018)
<i>Mediação da informação através de plataformas digitais: prática nas bibliotecas arquivos e museus da área metropolitana do Porto.</i>	Farias e Cerveira (2019)
<i>Representação da informação e Ecomuseu: interdisciplinaridade entre Ciência da Informação e Museologia.</i>	Lemos e Karpinski (2020)

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O período de publicação das comunicações compreendeu o período de 2011 a 2020. A maior concentração está no ano de 2011, com três publicações, sendo dois artigos e uma dissertação. A maioria (n = 12) dos estudos foi conduzida no Brasil (Schwenck, 2011; Rodrigues; Crippa, 2011; Espírito Santo, 2011; Braga, 2012; Paula, 2012; Nakano; Jorente, 2013; Pinto; Gouvêa, 2014; Gomes; Cazelli, 2016; Bortolin; Lopes, 2016; Farias, 2018; Oliveira, 2018; Lemos; Karpinski, 2020), um em Portugal (Farias; Cerveira, 2019) e outro no México e Peru (Meunier; Poirier-Vannier, 2017).

Quanto à autoria dessas 14 comunicações, verificou-se que foram produzidas por 21 autores distintos. Algumas comunicações, como as dissertações, não apresentaram em sua estrutura a possibilidade de escrita em coautoria e, embora apresentem contribuições do orientador, o registro da publicação é atribuído apenas ao orientando. Do total de 9 artigos, 7 são de autoria individual e 2 de autoria dupla. Nenhuma das comunicações apresentou mais de três autores. Observou-se a distribuição da autoria entre pesquisadores mais experientes (orientadores) e novos pesquisadores (orientandos).

A mediação da informação está expressa de várias formas, incluindo diferentes abordagens e contextos. Como a mediação da informação pode ocorrer em diversos âmbitos, aqui o foco de interesse são os museus, tendo sido identificados não o termo explícito “mediação da informação em museus”, mas “mediação em museus” e “mediação museológica”. Destarte, tal mediação ocorre por meio de dispositivos técnicos (vídeos, som, textos etc.)

e dispositivo humano (pessoas que articulam o diálogo no espaço entre o museu e o público).

Sobre os veículos ou ferramentas de mediação, os estudos de Braga (2012) e Pinto e Gouvêa (2014) citam Bonatto, Mendes e Seibel (2007), que sustentam a diversidade das ferramentas de mediação, como textos, som, vídeos, multimídias e a mediação humana (ação traduzida em conversas e explicações), as quais variam de acordo com a temática de determinada exposição. Reconhece-se que todas possuem a capacidade de fornecer conteúdo informativo sobre algumas atividades relacionadas à exposição.

Ao observar o registro de tais palavras, que podem estar expressas em todo o trabalho, além de figurarem no resumo, nota-se que existe uma separação entre o entendimento de Mediação da CI e nas áreas de Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia (Bortolin; Lopes, 2016). Assim como se acredita que a mediação cultural e a mediação da informação, apesar de trabalhadas no âmbito da CI, terem bastante circularidade em algumas pesquisas da área, ainda carecem de uma discussão mais aprofundada, o que dificulta demonstrar suas aplicações, limites e paradoxos (Almeida, 2008).

O delineamento dessa matriz discursiva reconhece que se trata de um termo polissêmico e cheio de diferentes visões, ocasionadas pelo fato de, epistemologicamente, não ser analisado sob o mesmo ponto de vista (Bortolin; Lopes, 2016; Paula, 2012; Pinto; Gouvêa, 2014).

Entretanto, existe também uma proximidade dos termos que envolvem mediação, em especial contextualizados em museus, pois são plurais e contribuem para a problemática da definição conceitual de Mediação no âmbito da CI. Os estudos de Thais Regina Franciscan de Paula (2012), Sueli Bortolin e Fernando Cruz Lopes (2016) e Leonardo Hermes Lemos e Cezar Karpinski (2020) evidenciaram que a mediação é uma possibilidade interdisciplinar e, por isso, pode estar contida em realidades diferentes, envolvendo aspectos complexos que ampliam as possibilidades de aplicação e entendimento, corroborando a aceitação da plasticidade do conceito e estendendo as fronteiras de aplicação em distintas realidades (Davallon, 2007).

A questão da mediação da informação surge com a preocupação de entender como acontece o acesso à informação no espaço museal. Não basta disponibilizar os objetos; algumas vezes, é necessário um dispositivo mediador, seja técnico ou humano. Considera-se que o acesso só ocorre com entendimento, que, por sua vez, existe quando o indivíduo apresenta conhecimento suficiente para compreender e, então, dá-se a protoinformação envolvida no processo comunicacional, na CI conhecida como mediação da informação (Bortolin; Lopes, 2016).

No âmbito de museus, o estudo de Paula (2012, p. 14), centrado nos museus e sua relação com a mediação sob a perspectiva do papel social,

cultural e educativo, assume que “o museu torna-se agente de mudanças na sociedade e justamente por isso ele é uma instituição mediadora”. Relaciona-se a pertinência da mediação da informação contida no interior da discussão da mediação cultural, visto que ambas envolvem produção de significados, linguagens e discursos (Perrotti; Pieruccini, 2007; Paula, 2012).

De acordo com Edmir Perrotti e Ivete Pieruccini (2007), a mediação da informação, por ser um processo sociocultural, ocorre inserida nos equipamentos informacionais. Tais equipamentos podem ser compreendidos como “os espaços onde a mediação da informação ocorre [...] [e] também interferem na construção da informação” (Almeida Júnior, 2015, p. 15). Decorre, portanto, que “mediar a informação não é, nessa compreensão, atividade passiva de transmissão de conteúdos, mas forma de atuação nos e com os sentidos” (Perrotti; Pieruccini, 2007, p. 80).

Tais pressupostos convergem para situar o equipamento informacional na concepção de Almeida Júnior (2015) – ou dispositivo informacional na perspectiva de Perrotti e Pieruccini (2007) –, em uma posição que ultrapassa a funcionalidade ou o caráter instrumental, assumindo uma instância discursiva que ressalta seu papel nos atos de significação. Ou seja, o equipamento informacional é operado em um processo em que não funciona apenas, mas é portador de sentidos; ele significa.

Nessa circunstância, a informação está presente em múltiplas linguagens, e as formas de acesso a seus conteúdos são variadas, assim como a negociação de significados e a maneira como nos apropriamos dela.

O ponto de contato entre as mediações estaria, de acordo com Paula (2012, p. 116), no “principal objetivo da mediação cultural seria proporcionar acesso à cultura, estando materialmente registrada ou não, neste caso utilizando o espaço do museu para manifestações culturais”, e a mediação da informação, nesse processo, ocorre quando o objetivo se completa quando o objetivo da ação museológica é alcançado por meio da interação entre o sujeito e a informação. Essa relação pode ocorrer tanto por intermédio de registros documentais e objetos quanto de formas não registradas, como nas atividades culturais e no contato com manifestações do patrimônio imaterial, conforme analisa Paula (2012).

Enquadra a mediação da informação iniciando pela relação explícita manifestada nas exposições e programações desenvolvidas com os visitantes e, de maneira implícita, nos afazeres dos profissionais de museus, bem como na relação que o indivíduo tem com o edifício em si, o que pode provocar diversas significações, conforme identificado por Davallon (2007) e Ennes (2008). E concorda com Cury (2009 *apud* Paula, 2012) que a mediação está em todos os procedimentos do museu, da curadoria à exposição, embora a mediação esteja mais evidente nas exposições.

Silvia Maria do Espírito Santo (2011) se propõe a associar o papel da mediação da informação registrada com o estudo de uma coleção de objetos no interior do museu histórico, demarcada pela sua função testemunhal do tempo operante e pela construção da memória social. De acordo com Espírito Santo (2011), nota-se que o foco está na subjetividade do colecionismo e relata que o museu estudado dispõe de objetos com legendas explicativas, em ordenação linear e monitoria (guia), com a função de “explanar corretamente” sobre determinado assunto. Posiciona-se que a apropriação dos objetos museológicos pela memória pode ser direta, evocativa, emocional e sem mediação de linguagem. Temos, portanto, uma mediação implícita envolvida no processo curatorial.

Bruno César Rodrigues e Giulia Crippa (2011) apresentam a concepção de mediação a partir dos museus de arte, considerando a dificuldade em definir o que é informação relevante aos visitantes devido às subjetividades envolvidas no processo. Por isso, devem existir dois tipos de mediação: a primeira assume um caráter de corpo pedagógico ou assistencial, e a segunda, voltada àqueles [públicos] que não necessitam de orientação. Rodrigues e Crippa (2011) reconhecem que a mediação pode ser realizada por indivíduos humanos, como também por dispositivos técnicos (*folders*, vídeos, etiquetas, catálogos de exposição etc.), reconhecendo, ademais, a realização tanto em meio físico quanto digital/virtual.

Atribuem o problema à fase de seleção do que se configuraria como informação para o visitante, visto que tal processo é iniciado mediante as percepções do mediador, enquanto o visitante é quem determina o que é importante e tem potencial informativo a partir daquilo que lhe é apresentado, direcionando a fruição do saber (Rodrigues; Crippa, 2011).

Dessa forma, para que o processo consiga alcançar sentido para a maior parte dos visitantes, os autores apoiam-se nas reflexões de Buckland, Gey e Larson (2007), que propõem uma busca e exposição à exaustividade das informações relacionadas aos produtos culturais, de modo a descobrir e selecionar recursos informativos contextualizantes.

Nesta visão, para fins informativos e educacionais, é inadequado restringir a noção de um “documento” apenas a objetos impressos ou textuais, pois, ampliando o conceito de documento a partir da corrente funcionalista da Teoria da Documentação, a qual considera o objeto de museu com uma função documental e informativa (Smit, 2008), é, funcionalmente, tanto um “documento” quanto um texto, uma imagem ou um arquivo digital.

Para Rodrigues e Crippa (2011), assim como para Paula (2012), estão em conformidade com o posicionamento de Carmem Mörsch (2008), a qual, em sua percepção sobre mediação em museus e instituições culturais, assume o posicionamento de que mediação é um processo incompleto em que os

conhecimentos do visitante e mediador “se entrecruzam e se conflitam entre si” a partir de 4 funções que não estão dispostas por nível de importância, hierarquia ou cronologia, a saber:

1. Função afirmativa – mais comum no museu, à medida que este assume o papel de “máquina da verdade”, narrando as histórias, normalmente pelas visitas guiadas;
2. Função reprodutiva – orientada à formação de público. Busca-se produzir e formar os usuários do futuro, antecipando-se as ofertas de cultura e lazer que constantemente se reinventam e alteram o perfil de consumo;
3. Função desconstrutiva – é influenciada por questionamentos da “Nova Museologia” anglo-saxã a partir da década de 1960 e orienta-se pela crítica à função seletiva, ou seja, o que se escolhe (artefatos, materiais, objetos) mostrar para lembrar ou ocultar para cair em esquecimento; e, por fim,
4. Função transformativa – segundo a autora, é a mais rara de ser encontrada nos museus, busca “melhorar” a vida das pessoas à medida que busca transformação e o trabalho contra a desigualdade, favorecendo a inclusão do público marginalizado a partir da ampliação das ações do museu.

Fazendo coro às considerações expostas por Rodrigues e Crippa (2011), Anik Meunier e Estelle Poirer-Vannier (2017, p. 309, tradução nossa) reforçam a ideia quando destacam que: “o fato de fornecer informações incompletas sobre o objeto ou privá-lo de seu cartaz informativo, certamente tem impacto na recepção da informação pelo visitante, e mais ainda na apropriação do conhecimento”³¹.

A mediação está materializada por meio das exposições, considerada o principal objeto de comunicação dos museus. No entanto, Beatriz Schwenck (2011), apoiada nas ideias de Davallon (2010), nota ainda na exposição uma comunicação simbólica social que necessita de interação entre pessoas. Assim, Schwenck (2011) formula seus argumentos a partir do museu de ciência, afirmando que a circulação de informações também acontece através da troca de experiências. E, no contexto em questão, evidencia-se a figura do mediador que, nessa relação de troca, atua como sensibilizador

31 Do original: “*el hecho de abastecer de la información incompleta sobre el objeto o de privarlo de su cartel, tiene ciertamente un impacto sobre la recepción de las informaciones por parte del visitante, y más aún sobre la apropiación del saber sobre la arqueología*”.

e estimulador do interesse pela aprendizagem, à medida que é capaz de repensar e contextualizar o fluxo de informação na exposição com o público.

Outra forma de mediação em museus possível é o entendimento apresentado por Simone Pinto e Guaracira Gouvêa (2014, p. 59) como uma “prática social constitutiva dos museus”, realizada por diferentes atores presentes ou não no ato do contato/leitura pelo visitante. A mediação da informação é uma ação necessária para compreender os fenômenos associados ao objeto exposto, que pode utilizar outros recursos, inclusive textos verbais, textos verbais orais e imagéticos.

Destaca-se que autores afirmam que a interação do público com a exposição se estabelece a partir da mediação. Para Joana Soares Braga (2012), a mediação é uma atividade essencial dos museus, ou mesmo uma essência dessas instituições. A qualificação da experiência do indivíduo no museu está diretamente vinculada às relações propiciadas na visita. Para que esta seja gratificante, independentemente da forma como tenha sido realizada, a mediação terá grande importância.

Além de Braga (2012), os estudos de Isabel Gomes e Sibele Cazelli (2016) e Adriano Edney Santos de Oliveira (2018) também se ancoram nas ideias de Marandino (2008), que concorda e destaca o aspecto da comunicação bilateral, partindo do pressuposto de que a mediação é uma via bidirecional. Logo, decodificar implica criar condições para o visitante apreender o conteúdo expositivo, participar e se inserir naquele universo. E a ação do mediador e do público deve ser um processo de negociação e não de tradução na produção de significados ao longo do percurso expositivo.

Nota-se que a mediação está intimamente vinculada à questão do acesso à informação. Nesse sentido, a mediação é “o processo que envolve, de um lado, o processo de transferência de informação ‘contextualização’ correta de obra e artista e, por outro lado, o ato de apropriação da informação” (Crippa, 2008, p. 494). Essa concepção sobre o papel do mediador humano nos museus também é reconhecida por Braga (2012), apesar de dar maior ênfase aos instrumentos ou dispositivos que não envolvem o ser humano. A autora considera os elementos da expografia como mediadores porque dão sentido aos objetos a partir da disposição, dos cenários e do uso de técnicas que fornecem informações.

Na perspectiva de Natália Nakano e Maria José Vicentini Jorente (2013), a mediação assume posição intermediária para organizar uma exposição no museu, com a perspectiva de unir pessoas e cultura. O mediador assume o papel de agente cultural por organizar, esclarecer e expressar a mensagem da coleção/exposição para o público. As autoras entendem o museu como uma prática cultural que não se limita a um edifício e afirmam que um dos aspectos da mediação é a curadoria de uma exposição. Nesse

sentido, o seu espaço físico é o lugar da criação, organização e mediação da informação, creditado como um ambiente de arte e cultura.

Pinto e Gouvêa (2014) consideram três tipos de mediação. A primeira, realizada na elaboração da exposição – momento em que é pensada a utilização de diferentes recursos que são organizados, articulando lugar, tempo e objeto de forma a produzir sentido. A segunda refere-se às formas de navegar na exposição a partir da ação do visitante, ainda que o circuito tenha sido pensado pelos idealizadores e, por fim, a terceira mediação, que define a presença humana como condutora do processo, considerando-a importante ferramenta de promoção da interatividade baseada no diálogo entre o público e os objetos expositivos. Merece destaque a crítica à negociação de mundos culturais com diferentes níveis de conhecimento, o que pode configurar-se como uma intervenção para controlar sentidos (Pinto; Gouvêa, 2014).

Isabel Gomes e Sibele Cazelli (2016) afirmam que o museu se constitui como um meio de aproximação entre a sociedade e o seu patrimônio cultural, onde a mediação em museus envolve potencialmente vários níveis de diálogo: entre o público e as exposições; entre os sujeitos e o saber; entre a arte, a ciência, a história e a sociedade. Assim, Gomes e Cazelli (2016) elucidam que os processos de mediação são considerados fundamentais às finalidades dos museus e focam na presença e na formação de mediadores em museus. Justifica-se a presença destes por serem indivíduos dotados de habilidades diversas e dedicados a variadas tarefas no museu relacionadas ao atendimento ao público, principalmente quando há aparatos interativos que necessitam de instruções para o uso.

As contribuições de Adriano Edney Santos de Oliveira (2018) centram-se na interação humana presente na mediação da informação em museus. Compreendida como elemento que pode contribuir para a satisfação da necessidade de informação, estabelece distinção entre os conceitos de mediação museológica e mediação da informação em museus. Oliveira (2018) conclui que o mediador, apesar de provocar o público a expressar qualquer dúvida ou estimular a curiosidade relacionada a algo observado no museu, pode também interferir negativamente na visita, ao direcionar o interesse do usuário para informações que ele pode não necessitar ou, ainda, nos casos de mediação por meio da visita guiada, para as necessidades de informação individuais que os usuários costumam ter – além de influenciável ou não – e apresentar um caráter de interesse do assunto coletivo.

O estudo de Dayane dos Santos Farias (2018) explorou as práticas de mediação da informação em bibliotecas, arquivos e museus por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), enfatizando como funciona a mediação nos espaços on-line. A pesquisa apresenta que a mediação da informação pode ser facilitada quando se compreende o comportamento

informacional do público, por meio de abordagens cognitivas que visam estudar as características presentes na busca por informação e atender às necessidades do público em um ambiente informacional tecnológico. Ademais, Farias (2018) fundamenta que o museu é uma instituição de cultura e memória, aspectos indissociáveis à informação e, de certo modo, ao conceito de conhecimento, por remeter à dimensão cognitiva do ser humano. Dessa maneira, no desempenho de suas atividades educativas, o museu utiliza a mediação enquanto uma visão mais ampla do serviço socioeducativo por ele empenhado.

Dando continuidade, Farias e Cerveira (2019) apresentam reflexões sobre o processo de uso e mediação da informação, na perspectiva do utilizador e dos profissionais dos serviços de informação, considerando as necessidades, os comportamentos e a tecnologia disponíveis. Reforçam que os provedores de serviços precisam adequar os canais que utilizam e usar estratégias de comunicação como formas de mediação promovidas pelos serviços de arquivo, museu e biblioteca, por meio das TICs, no espaço digital, justificado pelo estudo *Mediação e mediadores em Ciência da Informação* de Armando Malheiro da Silva (2010) está presente no estudo de Farias; Cerveira (2019), o qual se refere a três tipos de mediação: o primeiro é a língua, o segundo é a comunicação e o terceiro tipo representa as mediações institucionais, que são praticadas por atores sociais presos a lógicas institucionais.

O conceito de mediação para Silva (2010), a partir da abordagem sociológico-comunicacional para museus, divide-se em três tipos. Em primeiro lugar, **a língua**, como primeira mediação, é fundamental na organização das relações entre indivíduos, conferindo-lhes significado e possibilitando a representação simbólica da realidade percebida. Ela permite aos seus usuários utilizar normas e culturas específicas, tornando-se uma ferramenta para nomear e representar, de maneira comum, objetos percebidos de forma singular. Em seguida, a comunicação atua como uma mediação no **espaço social**, estruturando formas e regras de pertencimento expressas nas interações entre os participantes desse espaço. Dessa forma, a comunicação desempenha um papel crucial na organização e estruturação das expressões de pertencimento dos atores sociais dentro do espaço social. Por fim, as **mediações institucionais** e as estratégias de comunicação referem-se às práticas efetivas de mediação e comunicação pelos atores comunicantes, dentro de contextos institucionais e seguindo lógicas específicas dessas instituições.

Por fim, Lemos e Karpinski (2020) constatarem que as formas de representação da informação presentes nos ecomuseus estudados são: a documentação em museu, a exposição e a mediação. A mediação, por sua vez, possibilita fornecer informações adicionais ao público das instituições.

Considera a mediação uma forma de representação da informação alternativa para o público, ou seja, é uma forma como o visitante recebe a informação. Isso porque a documentação em museu fornece as informações para que uma exposição seja feita, contribuindo com as informações comunicadas pela mediação. A exposição também utiliza as informações da documentação e possibilita criar uma estética e uma narrativa sobre os objetos expostos. Conclui, ademais, que a informação no âmbito dos ecomuseus ultrapassa a materialidade do objeto, pois congrega ainda a relação do objeto com o patrimônio cultural, com o território e com a comunidade.

Com o intuito de estabelecer relações entre os textos, identificou-se a utilização dos termos mediação pedagógica, mediação educativa/educacional ou educação museal, sendo abordados em duas comunicações: Rodrigues e Crippa (2011) e Oliveira (2018), nos quais há similitudes e pode ser compreendido como uma oferta de programação educativa sob a premissa de ser concebida como elemento transformador do indivíduo, quando possibilita transformação do conhecimento e da realidade a partir da formação para o pensamento social e entendimento das diferentes culturas.

No que se refere à mediação da informação em museus, Espírito Santo (2011), Nakano e Jorente (2013) e Oliveira (2018) apresentam essa concepção de forma explícita, pois podemos entender que o museu é o espaço (não edifício) necessário para assumir uma posição intermediária capaz de unir as informações produzidas pelos profissionais dos museus e torná-las inteligíveis e interpretadas pela sociedade, utilizando recursos diversos para criar contextos e crenças entre as pessoas e as obras em exposição. Isso está claramente justificado pelo trabalho de Paula (2012), quando sinaliza a participação da CI dentro do cenário museológico. A autora destaca que, para que o usuário se aproprie dessas informações, deve haver interação, partindo do pressuposto de que o objeto “em si só não é informação, mas sim um suporte que carrega a informação” (Almeida Júnior, 2009 *apud* Paula, 2012, p. 72).

De modo geral, constatou-se um alinhamento do termo mediação, embora com uma pluralidade de interpretações. As ações de mediação da informação relatadas nos estudos analisados mobilizam conceitos como mediação, mediação cultural, mediação da informação, mediação pedagógica, mediação educativa, educação museal, dentre outros, e comportam a temática mediação da informação com maior ou menor grau em seu escopo.

As diversas experiências relatadas nos estudos configuraram que, de fato, a mediação da informação perpassa tais processos, seja no contexto da CI, da Comunicação ou da Museologia – contribuindo para alargar a compreensão, mas que a escolha das nomenclaturas está mais relacionada ao ambiente onde se realiza a mediação do que seu objetivo real a ser considerado: a apropriação.

A análise da literatura evidenciou uma diversidade na produção de conhecimento sobre o termo mediação da informação. O termo mediação da informação, geralmente, vem acompanhado de um substantivo, cuja proposta nos leva a um espaço necessário da ocorrência da mediação e possibilita a construção de um olhar crítico sobre o processo de interferência e apropriação que ocorrem em múltiplos lugares. No âmbito da CI, também é problemática quanto à sua definição conceitual. Essas são algumas tentativas de compreensão do pensamento sobre mediação da informação no âmbito dos museus a partir do agrupamento das leituras que encontram em si determinadas similitudes.

Seguindo esse entendimento, é possível evidenciar as possibilidades de acepções do termo mediação da informação nos museus, reconhecendo-o enquanto um termo com certa plasticidade e favorável à leitura plural. Portanto, possibilita não uma ruptura, mas, sim, a aceitação da convivência simultânea dos múltiplos sentidos de interpretações e práticas aceitas – uma configuração possível nas abordagens das Ciências Humanas e Sociais.

Esse exercício de reflexão contribui para considerar as tendências de pensamento na produção de conhecimento, as considerações teóricas (ou matrizes discursivas) existentes e em processo de desenvolvimento, reavaliação e reinvenção de modo cuidadoso para não atribuir definições incorretas, sobretudo diante de um conceito que apresenta um leque de possibilidades de atribuições, recepção e interpretações.

No estudo das dinâmicas de produção e mobilização dos saberes sobre a mediação (ou mediações) da informação no âmbito dos museus, identifica-se uma possibilidade de compreensão na qual está presente a mediação museológica, que abrange três aspectos: a mediação educativo-pedagógica, a mediação cultural e a mediação da informação. Todas marcadas por aparatos contextualizadores que privilegiam e buscam sensibilizar o público para favorecer interação, diálogo e aprendizagem.

NOTAS DO PERCURSO

Informação não é sentido: o papel (subjetivo) da apropriação

A informação, por si só, não garante conhecimento.

Ela precisa ser apropriada — isto é, internalizada, reinterpretada, ressignificada. Isso exige não apenas a presença de conteúdo (dados, fatos, narrativas), mas também condições simbólicas, afetivas e cognitivas para que o visitante possa estabelecer relações entre o que vê e o que vive.

Na literatura da Ciência da Informação, autores como Almeida Júnior (2009) e Ferreira (2007) nos mostram que apropriação da informação não é um processo mecânico, mas cultural e relacional. Ela envolve diálogo entre sujeito, contexto e linguagem. Envolve emoção, identidade, memória.

Por isso, nos museus, o desafio não é apenas oferecer a informação, mas criar condições para que o visitante a transforme em sentido próprio.

O que eu gostaria deixar claro é que quando um visitante lê um texto de exposição, ele não o lê da mesma forma que leria uma notícia ou uma bula de remédio. Ele o lê num ambiente sensorial, cercado por imagens, objetos, sons, cheiros, pessoas. Ele o lê com o corpo, com os olhos, com a imaginação.

Essa leitura é subjetiva, fragmentada, muitas vezes não linear. E é também por isso que não há garantias de que a mensagem prevista pelo curador será a mesma compreendida pelo visitante. E tudo bem.

O objetivo da mediação da informação não é controlar a interpretação, mas oferecer múltiplos caminhos possíveis. A exposição, nesse sentido, deve ser como um texto aberto — que propõe, mas não impõe; que sugere, mas não determina.

ASPECTOS TEÓRICO- METODOLÓGICOS: ABORDAGENS E ESTRATÉGIAS UTILIZADAS





Neste capítulo, apresenta-se o delineamento da investigação, apresentando a definição dos métodos utilizados para responder ao problema proposto e a identificação dos objetivos que deverão ser alcançados. Outrossim, indicam-se as técnicas necessárias para a coleta de dados, os instrumentos utilizados para a coleta, os critérios de seleção dos sujeitos, a descrição do método e da técnica para a análise de dados.

A pesquisa adota uma abordagem qualitativa e quantitativa, com o objetivo de analisar a estruturação da mediação da informação na exposição do museu e a forma como o público interage e se apropria dessa informação durante a experiência de visita. Para isso, considera-se o uso do texto expositivo, bem como o contexto sociocultural que envolve tanto os visitantes quanto a instituição museológica.

Quanto à classificação da pesquisa, ela caracteriza-se como exploratória, pois se dá em uma área sobre a qual há pouco conhecimento acumulado e sistematicamente registrado, que é a mediação da informação em museus. Esse tipo de pesquisa tem como finalidade principal tornar mais explícito o problema investigado ou contribuir para a formulação de hipóteses. Seu objetivo central consiste em aperfeiçoar ideias ou descobrir novas intuições, o que demanda um planejamento flexível que permita a análise de múltiplos aspectos relacionados ao fenômeno estudado, conforme aponta Gil (2008).

Essa tipologia de pesquisa permite maior familiaridade entre o pesquisador e o tema pesquisado com o intuito de realizar inferências por meio dos fenômenos e fatos apresentados, destacando áreas pouco exploradas sobre determinado fenômeno e, com base nisso, apontar para a necessidade de novas pesquisas e novas explorações de áreas conjuntas.

Tem-se, ainda, como base, a taxionomia apresentada por Vergara (2010), que qualifica a pesquisa em relação a dois aspectos: quanto aos fins; e quanto aos meios.

Com relação aos fins, a pesquisa caracteriza-se como descritiva, porque visa descrever percepções do pesquisador acerca da mediação da informação e comunicação do museu e o público, levando em consideração os textos de longa duração da exposição, sem a interferência junto ao contexto.

No que se refere aos meios de investigação, trata-se de uma combinação de procedimentos e protocolos para alcançar o objetivo da tese, assim, temos: pesquisa **bibliográfica** “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (Gil, 2008, p. 44); pesquisa **documental**, utilizada para a consulta a materiais internos à organização, objeto da investigação, compreendendo a Biblioteca Setorial do Museu Amazônico e a Divisão de Pesquisa e Documentação Histórica do Museu; e pesquisa de **campo**, prática da observação, dos registros fotográficos na exposição de longa duração, das entrevistas com colaboradores do museu para coletar dados no local onde o fenômeno estudado ocorre naturalmente. Portanto, essa combinação realiza um estudo sistematizado, de material acessível, tendo em vista corroborar com o arcabouço teórico e os resultados da pesquisa, tomando-se por base o método estudo de caso.

Todavia, em virtude da complexidade, para fins didáticos, divide-se a pesquisa em duas etapas: a etapa teórica e a etapa prática.

Assim sendo, na **primeira etapa** da pesquisa, quanto aos **métodos**, aponta-se que ela se configura como bibliográfica, realizando-se um levantamento bibliográfico aprofundado para identificar as principais abordagens, os conceitos, o contexto histórico e o contexto explicativo, que compõem a investigação.

Como técnica, utiliza-se da Revisão Integrativa de Literatura (RIL), para “sintetizar resultados obtidos em pesquisas sobre um tema ou questão, de maneira sistemática, ordenada e abrangente” (Ercole; Melo; Alcoforado, 2014, p. 9). E, assim, garantir a maior clareza e coerência possível à pesquisa, considerando que “O propósito inicial deste método de pesquisa é obter um profundo entendimento de um determinado fenômeno baseando-se em estudos anteriores” (Mendes; Silveira; Galvão, 2008, p. 760).

De acordo com Mendes, Silveira e Galvão (2008), os **procedimentos técnicos** para a construção da revisão integrativa compreendem seis etapas distintas (Figura 7), similares aos estágios de desenvolvimento de pesquisa convencional. Sendo elas: 1) identificação do tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa para a elaboração da revisão integrativa; 2) estabelecimento de critérios para a inclusão e a exclusão de estudos/amostragem ou busca na literatura; 3) definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados/categorização dos estudos; 4) avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; 5) interpretação dos resultados; 6) apresentação da revisão/síntese do conhecimento.

Figura 7 – Componentes da Revisão Integrativa da Literatura



Fonte: Adaptada de Mendes, Silveira e Galvão (2008, p. 761).

Para realizar tal procedimento técnico, foram incluídos, no escopo de levantamento desta pesquisa, textos publicados em línguas portuguesa, espanhola e inglesa. Foram utilizados(as) na tipologia documental considerada: teses, dissertações, artigos de conferência e artigos publicados em revistas acadêmicas revisadas por pares e que estivessem preferencialmente publicadas em acesso aberto e indexados em base de dados bibliográfica nacional ou internacional, de acordo com as estratégias de busca e os critérios de inclusão e exclusão apresentados no Quadro 8.

Quadro 8 – Critérios de Inclusão e Exclusão utilizados na Revisão Integrativa de Literatura

Critérios de Inclusão (I) e Exclusão (E)
(I) Deve configurar artigo de periódico ou conferência. (I) Ser dissertação ou tese. (I) Referenciar o termo “mediação da informação”, “<i>mediation of information</i>”, ou sinônimo, em título, resumo ou palavras-chave. (I) O texto deve estar disponível integralmente na base de dados selecionada. (E) Estar desvinculado(a) de museus ou Museologia. (E) Não estar em língua portuguesa, inglesa ou espanhola. (E) Utilizar revisão sistemática de literatura como método. (E) Deve estar ausente o termo “mediação da informação”, “<i>mediation of information</i>”, ou sinônimo, no título, resumo, palavras-chave ou corpo do texto – respeitando essa ordem de ocorrência.

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Como se observa na Figura 8, na infraestrutura para o acesso à informação científica em acesso aberto – o Oasisbr consolida-se como uma excelente ferramenta, pelo fato de indexar e coletar documentos contidos na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)³², nos repositórios institucionais brasileiros e nas revistas científicas de acesso aberto; assim como a RCAAP e o *La Referencia* são associados a *Confederation of Open Access Repositories* (COAR)³³, a associação internacional que reúne as informações, de modo individual e em redes de repositórios, alinhando políticas e práticas e objetivando atuar como uma voz global para a comunidade de repositórios.

Figura 8 – Infraestrutura para o Acesso Aberto à Informação Científica



Fonte: Oliveira e Amaro (2017, p. 15).

O critério de seleção dessas fontes foi considerado por elas possuírem ampla credibilidade, alto grau de aceitação e reconhecimento pela comunidade científica da área. E as estratégias de busca utilizadas em cada uma das fontes estão no Quadro 9.

Quadro 9 – Preenchimento dos campos fundamentais da Revisão Integrativa de Literatura

Bases de informação	Estratégias de busca utilizadas
Portal brasileiro de publicações científicas em acesso aberto (Oasisbr)	“mediação da informação” AND (museu* OR Museologia)

32 Disponível em: <https://bdtd.ibict.br/vufind/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

33 Disponível em: <https://www.coar-repositories.org/>. Acesso em: 16 mar. 2023.

Bases de informação	Estratégias de busca utilizadas
Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP)	<i>information AND mediation AND museum*</i>
SciELO	<i>(information) AND (mediation) AND (museum* OR museology)</i>
Rede Federada de Repositórios Institucionais de Publicações Científicas (<i>LA Referencia</i>)	<i>“mediation of information” OR “information mediation” AND museum*</i>
<i>Directory of Open Access Journals</i> (DOAJ) - Diretório de Revistas Eletrônicas de Acesso Aberto	<i>(“mediation of information” OR “information mediation” OR mediation) AND museum</i>

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

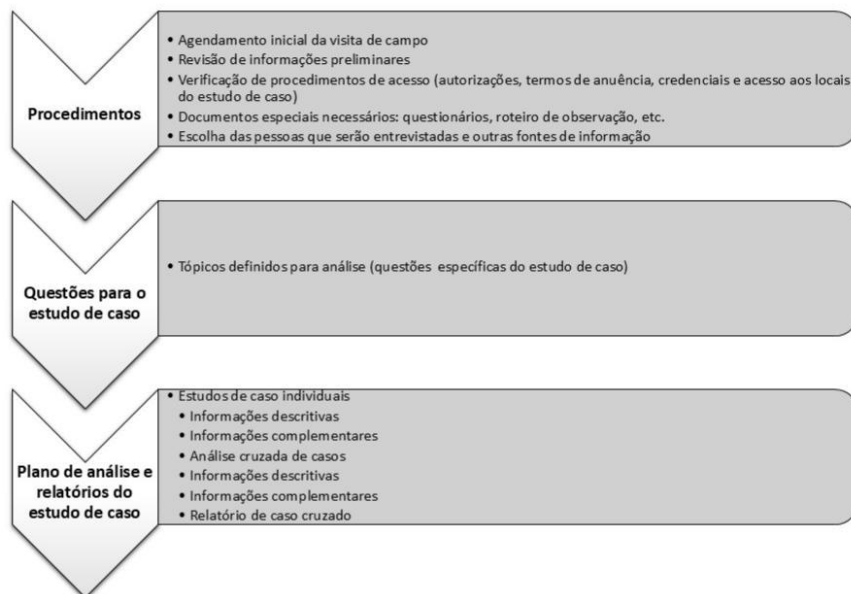
Os resultados obtidos na primeira etapa serviram como base conceitual da **segunda etapa** da pesquisa, que apresenta, como **método, o estudo de caso**. Segundo Robert K. Yin (2001, p. 32) “Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

Assim, como estratégia, é um estudo de caso pela característica de abrangência e abordagens para a coleta e a análise de dados.

O estudo de caso tem a finalidade de: “a) prever resultados semelhantes (uma replicação literal); ou b) produzir resultados contrastantes apenas por razões previsíveis (uma replicação teórica)” (Yin, 2001, p. 69). E, assim, buscar evidências que fornecerão apoio a uma base substancial para o conjunto inicial de proposições. Isso requer que as proposições sejam apresentadas – geralmente em capítulos ou seções separadas, sobre cada um dos casos, individualmente, bem como uma seção que apresente a análise e os resultados dos casos cruzados (Yin, 2001).

A fim de aumentar a confiabilidade da pesquisa e reforçar a escolha do método, foi adotado um protocolo de estudo de caso (Figura 9), o qual “é mais do que um instrumento. O protocolo contém o instrumento, mas também contém os procedimentos e as regras gerais que deveriam ser seguidas ao utilizar o instrumento” (Yin, 2001, p. 89).

Figura 9 – Componentes do protocolo de estudo de caso



Fonte: Adaptada de Yin (2001, p. 90-91).

Faz-se necessário que a **coleta de dados** seja “proveniente de duas ou mais fontes, mas que convergem em relação ao mesmo conjunto de fatos ou descobertas” (Yin, 2001, p. 105). O procedimento utilizado para coletar dados é a triangulação de dados, em que é possível utilizar várias fontes de coleta de informações em várias fontes que possam corroborar para evidências de um mesmo fato ou fenômeno (Yin, 2001).

Isso exposto, essa parte prática da pesquisa demandou, primeiramente, **coleta de dados em campo** por meio de entrevista com roteiro estruturado por questões abertas e fechadas realizada com a Diretoria Geral do Museu para atender principalmente as finalidades exploratórias e conhecer a cultura organizacional, as práticas de gestão etc. Num segundo momento, como a pessoa responsável pela Divisão de Museologia encontrava-se afastada para a participação em Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, com retorno previsto para maio de 2024, foi necessário estruturar os tópicos da entrevista como um questionário com perguntas abertas e fechadas, com perguntas específicas da área de Museologia para conhecer o processo de construção da exposição com maiores detalhes.

Em seguida, com permissão do Museu Amazônico da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), foi realizada a pesquisa de campo, sendo coletados os dados primários no próprio museu. Para isso, utilizou-se entrevista com roteiro estruturado e aplicado à Diretoria Geral e Divisão de Difusão Cultural, as quais foram indicadas em contato preliminar como sendo as informantes-chave da pesquisa.

Nesse cenário, destaca-se o caráter de interação que permeia a entrevista, possibilitando um clima de estímulo e de aceitação mútua, para que as informações possam fluir de maneira notável e autêntica. Permite, ademais, a captação imediata e corrente da informação desejada, praticamente com qualquer tipo de informante e sobre os mais variados tópicos, bem como favorece um espaço com a possibilidade de correções, esclarecimentos e adaptações que a tornam mais eficaz na obtenção das informações desejadas (Lüdke; André, 1986).

O outro método de coleta de dados adotado foi a pesquisa documental, entendida como a análise de documentos que, segundo Menga Lüdke e Marli André (1986), representam uma fonte valiosa e natural de informação. Esses documentos oferecem conteúdos que podem servir de base para afirmações do pesquisador, além de fornecerem evidências inseridas em contextos específicos, contribuindo para a compreensão do próprio contexto em que foram produzidos.

Realizou-se a análise dos documentos disponíveis com informações documentais relevantes a todos os tópicos do estudo de caso, podendo ser: relatórios, documentos administrativos, documentos internos, plano museológico, estudos ou avaliações formais do mesmo local sob estudo. E apoiados concomitantemente por entrevistas com os informantes-chave: gestores e colaboradores do museu. Conforme aponta Yin (2001), a natureza flexível das entrevistas permite questionar os participantes tanto sobre fatos quanto sobre suas opiniões a respeito de determinados eventos. Além disso, é possível solicitar que os respondentes apresentem suas próprias interpretações, as quais podem servir como base para aprofundamentos e novas investigações.

A entrevista, além de focar diretamente o tópico do estudo de caso, é capaz de fornecer inferências causais, percebidas pelos sujeitos da pesquisa, aqui entendidos como informantes-chaves, essenciais, principalmente, para entender as questões humanas.

Limitou-se à observação direta *in loco*, permitindo que “o observador chegue mais perto da ‘perspectiva dos sujeitos’, um importante alvo nas abordagens qualitativas” (Lüdke; André, 1986, p. 26). Tal aproximação permitiu obter elementos para auxiliar na compreensão que os sujeitos atribuem à

realidade que os cerca e às suas próprias ações. Destaca-se, como ponto forte, a aproximação simultânea entre a realidade e o contexto do evento.

Assim, os aspectos observados em campo foram definidos com base nos objetivos específicos do estudo, os quais derivam de um referencial teórico previamente estabelecido. Segundo Lüdke e André (1986), essa delimitação permite ao pesquisador focar a observação em elementos relevantes, evitando tanto a coleta excessiva de dados irrelevantes quanto a ausência de informações fundamentais para uma análise aprofundada do problema.

Com o protocolo de observação previamente estruturado pelos aspectos observados, incluindo, neste caso, como fonte de coleta de dados, artefato físico ou cultural configurado por “um aparelho de alta tecnologia, uma ferramenta ou instrumento, uma obra de arte ou alguma outra evidência física. Podem-se coletar ou observar esses artefatos como parte de uma visita de campo” (Yin, 2001, p. 118). E, posteriormente, são analisados os textos da exposição de longa duração com foco nos objetivos da tese.

Para a análise dos textos apresentados nas salas expositivas foram tiradas fotografias e, posteriormente, foram transcritos com o editor de textos *Microsoft Word (Office 365 com licença da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho)* para que se pudesse proceder com a análise de leitura dos textos de sala (de parede ou de apoio) sendo considerados aqueles que proporcionam algum tipo de informação básica ou explicação sobre os elementos expostos. Não foram consideradas as legendas. Em seguida, os textos foram adaptados às especificações de uso do programa para análise automatizada do cálculo de leitura, utilizando o Índice Flesh por meio do Teste de Leiturabilidade³⁴.

Por fim, como **procedimento de análise dos dados**, foi adotada a Análise de Conteúdo (AC) proposta por Laurence Bardin (2011, p. 48) como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Esse procedimento, aliado à abordagem da Análise de Conteúdo Qualitativa (ACQ), foi utilizado para identificar elementos representativos de conceitos ou ideias nos documentos, falas e gestos observados, possibilitando a formulação de deduções lógicas e fundamentadas sobre a origem das mensagens, considerando o contexto do emissor e, eventualmente, os efeitos que tais mensagens podem produzir (Bardin, 2011).

34 Disponível em: <https://leiturabilidade.jnaraujo.com/>. Acesso em: 8 dez. 2023

[...] [A ACQ] pode ser aplicada a uma ampla variedade de materiais: transcrições de entrevistas, transcrições de grupos focais, livros, brochuras de empresas, contratos, diários, sites, entradas em sites de redes sociais, programas de televisão, artigos de jornais, anúncios em revistas e muito mais³⁵ (Schreier, 2012, p. 2, tradução nossa).

Assim, foi adotada a técnica de análise categorial, que envolve a decomposição do texto em unidades, organizando-as em categorias a partir de reagrupamentos analógicos (Bardin, 2011). Portanto, sendo favorável a escolha pela possibilidade de realizar interpretações embasadas por inferências.

As categorias de análise foram do tipo indutiva ou a *posteriori*, por buscar identificar e classificar a mensagem baseado nos “conceitos e categorias que emergem a partir dos dados”³⁶ (Schreier, 2012, p. 32, tradução nossa).

Dessa forma, as categorias temáticas surgiram da utilização dos roteiros de entrevista e da observação em campo para criar um conjunto inicial de categorias principais e, por meio das análises, foram adicionadas mais categorias e subcategorias baseadas em dados.

Assim, o *corpus* de análise, isto é, “o conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (Bardin, 2011, p. 263) está composto pelas entrevistas e pelas observações em campo – utilizado o roteiro de entrevista e os dados presentes no protocolo de observação do qual emergiram o conjunto inicial de categorias principais.

Os elementos identificados no estudo realizado possibilitaram a observação dos elementos da exposição e o estudo de como ocorre a construção das narrativas de mediação da informação por meio deles, especialmente nos textos escritos, presentes nas salas expositivas da exposição de longa duração, oportunizou o desenvolvimento da análise qualitativa, tendo em vista, primeiramente, compreender o fenômeno, conhecer a divisão temático-modular dos objetos e depois, construir novos conhecimentos sobre mediação da informação, entendidos como concepções que serão ampliadas para o âmbito das exposições e dos museus.

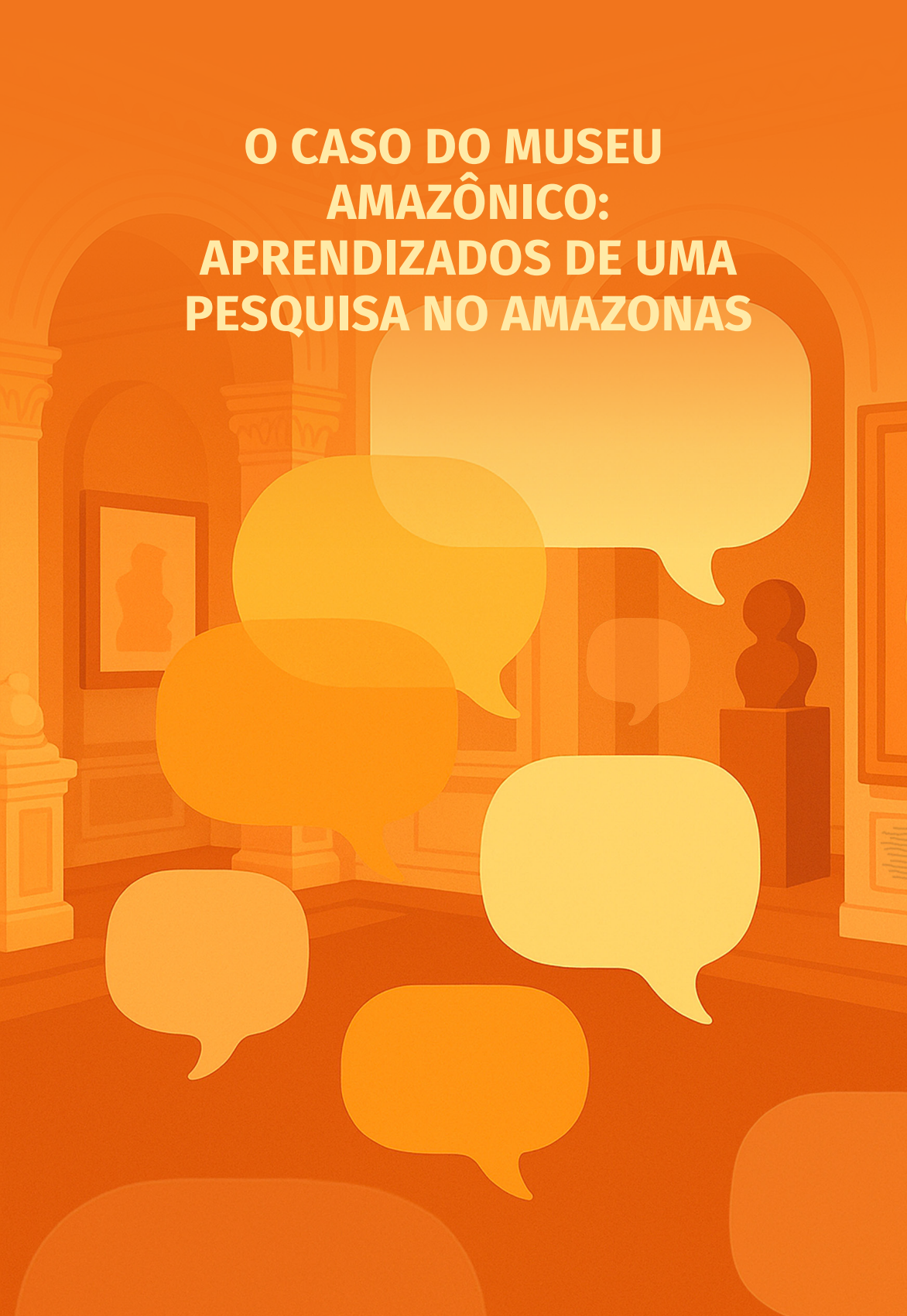
Com base na revisão da literatura e na coleta de dados em campo, os textos foram reescritos em um formato menos denso e mais acessível. Com base nas observações e nos resultados obtidos, foi desenvolvido um guia trilingue (português, espanhol e inglês) que apresenta os textos de apoio da exposição. Esse guia pretende facilitar a compreensão dos conteúdos

35 Do original: “QCA can be applied to a wide range of materials: interview transcripts, transcripts of focus groups, textbooks, company brochures, contracts, diaries, websites, entries on social network sites, television programs, newspaper articles, magazine advertisements, and many more”.

36 Do original: “concepts and categories emerge from the data”.

expostos e inclui uma camada de áudio em português, acessível remotamente. Essa abordagem visa enriquecer a experiência do visitante, garantindo acessibilidade e inclusão linguística, além de promover uma interação mais dinâmica e envolvente com a exposição de longa duração.

O CASO DO MUSEU AMAZÔNICO: APRENDIZADOS DE UMA PESQUISA NO AMAZONAS





Nesta seção, descreve-se o campo de pesquisa e realiza uma análise exploratória, sob o olhar da CI, acerca das ações de interferência nos significados sociais do museu em relação à sociedade. Considera-se que a instituição transcende a tarefa de acumular objetos, dados e informações, abarcando também a produção, a organização e a distribuição (comunicação) informacionais para os seus usuários, por meio de diferentes estratégias e mecanismos de acesso a esse dispositivo cultural.

7.1 O MUSEU AMAZÔNICO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS

O MA foi escolhido para este trabalho não apenas por atender ao critério de acessibilidade, mas pelo reconhecimento do potencial informacional do seu acervo, que subsidia diversas pesquisas no âmbito da UFAM. Sua reserva técnica contém um conjunto de peças e documentos que revelam a história da cultura amazônica.

A pesquisa concentra-se na compreensão da estrutura dos textos da exposição de longa duração, com o objetivo de analisar em que medida o conteúdo informacional é suficiente para garantir uma comunicação eficaz e atender às necessidades de conhecimento do público.

Outrossim, no tocante à problematização da pesquisa, intenta-se explorar os aspectos anteriormente citados com base no entendimento de que o museu é uma instituição social. Como parte da sociedade, esse espaço necessita manter a responsabilidade de transformar o público que lá adentra em pessoas críticas, capazes de desenvolver suas ações com vistas à cidadania.

Localizado na cidade de Manaus/AM, o MA foi criado em 1975 e implementado em 1989. É um órgão suplementar da UFAM e tem o intuito de atuar como apoio à pesquisa, ao ensino e à extensão em áreas fundamentais para o conhecimento da Amazônia e de suas culturas.

De acordo com Regina Lucia de Souza Vasconcellos (2016, p. 53-54), o MA

[...] foi instalado no dia 06 de dezembro de 1989 e somente aberto ao público em 21 de junho de 1991, com as exposições “Regaste da Memória Histórica de Manaus: o centro velho e a modernidade” e “Silvino Santos, um estrangeiro no País das Amazonas”.

Possui um vasto acervo documental, etnográfico e arqueológico, que está disponível para os pesquisadores e comunidade de interesse. Tal patrimônio é formado por coleções oriundas de pesquisas de campo realizadas por professores pesquisadores da UFAM, lotados no museu, ou por compra/doação de pessoas conhecidas no estado do Amazonas, como músicos e artistas locais, bem como de outras instituições.

Inaugurado em sede própria da UFAM, onde está instalado até hoje, o MA ocupa uma casa de dois pavimentos com dois anexos. Um anexo já existia na edificação original, e o outro, com três andares, foi construído entre os anos de 1997 e 1998.

No prédio principal (Fotografia 1), acontecem as exposições de longa e curta duração.

Fotografia 1 – Fachada do edifício do Museu Amazônico



Fonte: Arquivo do autor (2023).

O imóvel que abriga o MA foi construído, aproximadamente, nos anos 1920. Outrora uma residência particular³⁷, foi adquirido pela UFAM em 1972. Antes de sediar o museu, a casa acolheu outros setores da universidade, como a Faculdade de Artes (Museu Amazônico, 1998).

Fotografia 2 – Fachada do edifício do MA quando residência particular



Fonte: Acervo do Museu Amazônico, autoria desconhecida [ca.1930].

37 O edifício do MA passou a fazer parte da UFAM em 23 de outubro de 1972, por meio da compra de dona Esmeralda Coelho de Araújo e outros por Cr\$ 320.000.00 (Museu Amazônico, 1998). Dona Esmeralda era casada com Joaquim Frederico de Souza Araújo, filho do comendador Agésilau Joaquim de Araújo. Este último, filho do comendador português Joaquim Gonçalves de Araújo, mais conhecido como J. G. de Araújo – uma das figuras mais proeminentes do mundo econômico e social da Idade de Ouro –, foi um dos mais poderosos comerciantes de Manaus, construiu um império econômico que cobria os quatro cantos da Amazônia e desenvolveu a economia da região através da comercialização e da exportação de produtos locais (Jornal do Comércio, 1976). Utilizando-se a calculadora do cidadão do Banco Central do Brasil, o valor da compra corrigido para o ano de 2024 seria correspondente a R\$ 2.055.188,50.

Inicialmente, as atividades do MA foram desenvolvidas a partir da incorporação de duas coleções: o acervo integrante do arquivo da J. G. de Araújo & Cia. Ltda., que foi doado e tratava da temática do extrativismo na Amazônia; e o acervo de documentos sobre a Amazônia Colonial, que foi transferido e incorporado por motivo de extinção da Comissão de Documentação e Estudos da Amazônia (CEDEAM), que até então vinha sendo desenvolvido por meio de convênio entre a Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA) e a Fundação Universidade do Amazonas (Museu Amazônico, 1991).

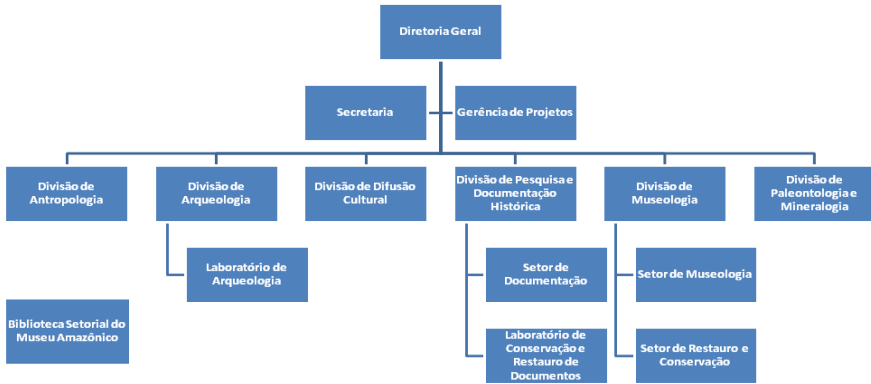
Tal histórico já indicava a tendência do museu em contribuir para o progresso histórico-cultural e científico, criando uma estrutura dinâmica e interdisciplinar para produção de conhecimento a partir dos trabalhos de investigação.

Outro detalhe importante relativo ao cenário em questão está reforçado pelo Regimento Interno do MA da UFAM, aprovado pela Resolução n. 12/2007. Sendo assim, cabe ao museu:

- I. resgatar e reconstituir acervos e informações acerca da região, bem como pesquisar suas repercussões como forma de preservação das identidades culturais amazônicas, considerando que a preservação da memória e do patrimônio histórico-cultural é uma das formas de conhecimento crítico da identidade regional e nacional;
- II. desenvolver pesquisa científica no campo da História, Antropologia, Arqueologia, Paleontologia, Mineralogia e disciplinas afins;
- III. desenvolver reservas técnicas, biblioteca, arquivo e laboratórios especializados;
- IV. organizar exposições de longa e média duração de seu acervo, bem como receber exposições itinerantes;
- V. promover atividades educacionais e culturais, relacionadas às suas áreas de atuação;
- VI. promover intercâmbio com os Departamentos Acadêmicos da UFAM, com as demais Unidades e Organismos pertinentes, bem como com outras Instituições nacionais e estrangeiras, mediante projetos de pesquisa, formação e extensão, em todos os níveis;
- VII. manter publicações periódicas, divulgando estágios, resultados de pesquisas, trabalhos literários e ensaios de conteúdos histórico-culturais da Amazônia (UFAM, 2007).

Pelo menos quatro divisões dos museus são identificadas como informantes-chave para esta pesquisa ao se observar o organograma da Figura 10.

Figura 10 – Organograma do Museu Amazônico



Fonte: Adaptada de Museu Amazônico (2019).

A **Divisão de Museologia** é composta de dois setores distintos: Setor de Museologia e Setor de Restauro e Conservação. Tem como competência realizar atividades de documentação, conservação, pesquisa e comunicação, a fim de tornar os objetos e seus conteúdos acessíveis ao público. Dessa forma, também é responsável por desenvolver e acompanhar projetos de exposições de curta e longa duração (UFAM, 2007).

Por sua vez, a **Divisão de Difusão Cultural** incumbe-se de propor e divulgar as atividades culturais e propostas de intercâmbio e cooperação técnica, em consonância com as demais divisões da entidade. Portanto, tem a tarefa de atrair o público, traçar estratégias para aproximar o museu da sociedade e dar visibilidade a ele (UFAM, 2007).

Já a **Divisão de Pesquisa e Documentação Histórica** compreende o Setor de Documentação, que pode assessorar, quando solicitado, a Divisão de Museologia nas exposições realizadas pelo museu (UFAM, 2007).

E, por fim, à **Biblioteca Setorial do Museu Amazônico** cabe: reunir, organizar e difundir a documentação bibliográfica necessária às atividades do MA; documentar a produção científica museal; e articular o intercâmbio de materiais informacionais de unidades congêneres nacionais e internacionais. Logo, essa repartição exerce um papel importante nas atividades de apoio à pesquisa e ao desenvolvimento dos textos das exposições (UFAM, 2007).

Pode-se deduzir, então, que as divisões descritas coincidem em três aspectos fundamentais: adquirem documentos e objetos, preservam e facilitam

o acesso às suas informações para consulta e estudo. Embora os museus deem maior ênfase aos objetos, a biblioteca preocupa-se em subsidiar materiais informativos de importância para a instituição e, por isso, deve trabalhar de forma coordenada com as outras áreas, para ser mais um instrumento de desenvolvimento de serviços e ajudar atividades de pesquisa e, até mesmo, a programação museal, contribuindo para o alcance dos objetivos da entidade.

O conjunto das atividades desenvolvidas pelas divisões citadas não só assiste o planejamento geral da programação, também articula os conteúdos que serão disponibilizados ao público, a organização das exposições e de seus respectivos textos (objeto desta investigação) e demais tarefas alinhadas com as declarações de missão, visão e valores do MA (Figura 11).

Figura 11 – Declarações de missão, visão e valores do Museu Amazônico

Missão

Promover a pesquisa e a difusão do conhecimento acerca da diversidade cultural e socioambiental dos povos da Amazônia, a partir da preservação do patrimônio científico e cultural sob sua custódia.

Visão

Afirmar-se como instituição de referência nos estudos sobre Amazônia, a partir da pesquisa, da preservação e da divulgação dos acervos científicos e culturais sob os cuidados do museu, bem como atuar como elo entre a universidade e a sociedade.

Valores

Compromisso com a dimensão social do museu;
Transparência na gestão dos recursos e do patrimônio sob sua responsabilidade;
Respeito nas relações interpessoais.

Fonte: Adaptada de Universidade Federal do Amazonas (2021, p. 12).

Anualmente, cerca de mil visitantes frequentam o MA. Em sua maioria, são estudantes dos ensinos básico, médio e universitário; em seguida, vêm os turistas nacionais e estrangeiros; por fim, os residentes de Manaus³⁸.

De acordo com a primeira publicação do Boletim Informativo do MA:

O Museu Amazônico que ora apresentamos à comunidade acadêmica e a sociedade amazonense faz parte da Universidade que sonhamos. [...] Ela é democrática porque se pretende no meio e em função da sociedade. Ela é popular porque a ciência tem o dever, a dívida e o compromisso de aproximar povo e conhecimento, marcando, com essa aproximação, uma intervenção decisiva na cultura regional. Ela é amazônica e universal porque essa natureza geral e específica caracterizará a vocação da Universidade

38 Informação concedida verbalmente pela Diretora de Difusão Cultural, durante entrevista em 26 de junho de 2023.

na Amazônia sem o estranhamento etnocêntrico que o contato entre dois mundos diferentes tende a causar (Museu Amazônico, 1991, p. 1).

Dessa forma, espera-se que um dispositivo cultural da tipologia do MA apresente como função ampliar e disseminar o conhecimento além de fornecer serviços à(s) comunidade(s) representadas pelo museu (Mayer-Oakes, 1960).

O MA foi planejado para organizar sistematicamente as fontes e os materiais históricos que pudessem colaborar para a produção de conhecimento sobre a região em que se insere. Todavia, essa ideia surgiu em 1975, quando o artigo 8º do Estatuto da Universidade previu a existência de órgãos suplementares, subordinados à reitoria (Museu Amazônico, 1991).

Como parte de suas atividades, o museu organiza e promove exposições temporárias e de longa duração com vistas à divulgação de seu próprio acervo, bem como disponibiliza seu espaço para mostras individuais artísticas que, de alguma maneira, identifiquem-se com o perfil do Museu Amazônico (2024). Segue-se um modelo que “permita romper com a velha tradição de que museu é lugar de exposição de coisas velhas e valiosas pelo conteúdo material e factual que elas representam” (Museu Amazônico, 2024).

Nesse sentido, o critério de seleção para estudar o texto da exposição de longa duração é importante porque

geralmente considerados como instrumento de comunicação por excelência dos museus, as exposições devem oferecer uma visão de ideias, formas e funções, além de comunicar a temática objetivada de forma clara e compreensível aos diversos públicos (Benchetrit, 2010, p. 13).

Para Benchetrit (2010), há uma diversidade de questões que se entrelaçam sob perspectivas sociopolítico-econômicas, envolvem vários profissionais – cada um com um viés – e, somados os esforços, apresentam a exposição. No caso do MA, como a exposição emerge de coleções resultantes de pesquisas acadêmicas, ela não é apenas um reflexo da diversidade da Amazônia, mas também uma representação multifacetada das complexidades presentes no estudo científico da região.

Ademais, cada sala expositiva oferece uma janela para compreender as nuances que moldam a região amazônica. Assim, nota-se que os objetos expostos não são apenas artefatos isolados, mas testemunhos tangíveis do processo de pesquisa e do engajamento dos profissionais envolvidos. A diversidade de discursos e origens das coleções em exibição destaca a riqueza das investigações realizadas.

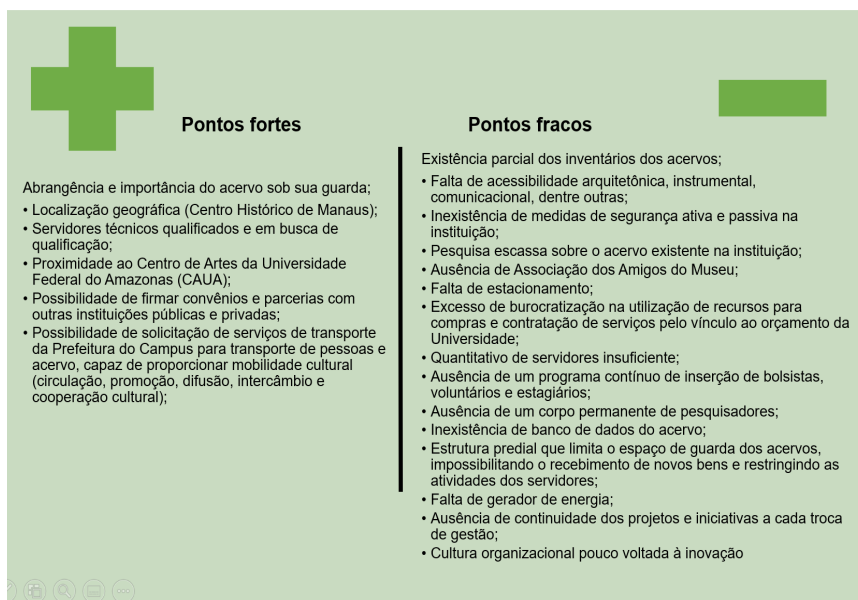
O texto da exposição, assim, torna-se um ponto de convergência, unindo diferentes perspectivas e conhecimentos. Desse modo, oferece aos

visitantes uma experiência enriquecedora, que transcende as fronteiras tradicionais da pesquisa acadêmica.

Somado a isso, é importante destacar que o MA não gera receita com nenhuma das atividades desempenhadas por ele ou dentro de suas instalações. Esse entendimento impacta diretamente a manutenção do museu, uma vez que a vitalidade institucional depende da presença contínua de guias e funcionários para proporcionar visitas guiadas à exposição de longa duração. Tal particularidade ressalta ainda mais a necessidade de apoio e investimento para garantir a sustentabilidade desse valioso espaço.

Ao analisar os pontos fortes e pontos fracos do MA (Figura 12), é possível destacar a correlação entre o reconhecimento da importância do museu e as limitações enfrentadas por ele. Apesar de a abordagem única da entidade contribuir para uma experiência rica, ela também revela pontos fracos relacionados à ausência de recursos e à dependência de fontes, ainda que promovidas pela própria instituição mantenedora (UFAM) para a operação museal contínua.

Figura 12 – Análise de pontos fortes e pontos fracos do Museu Amazônico



Fonte: Adaptada de Universidade Federal do Amazonas (2021, p. 12-13).

O MA detém um acervo de grande relevância, beneficiando-se de sua localização estratégica no centro histórico de Manaus e da qualificação de

sua equipe técnica. Além disso, sua proximidade com o Centro de Artes da Universidade Federal do Amazonas possibilita parcerias institucionais e a ampliação da mobilidade cultural. No entanto, a instituição enfrenta desafios estruturais e organizacionais que comprometem seu pleno funcionamento, como a ausência de inventários completos, limitações na acessibilidade física e comunicacional, falta de recursos para manutenção contínua e restrições espaciais que impactam a recepção e circulação dos visitantes. Diante dessas fragilidades, surge um questionamento essencial: como o museu pode estabelecer uma mediação eficaz para todos os seus visitantes se a própria estrutura não facilita esse processo?

Essa análise evidencia a premência de estratégias eficazes de captação de recursos e parcerias para mitigar as deficiências financeiras e assegurar a continuidade das atividades museológicas.

Ao considerar o **modo de expor do MA**, observa-se que as áreas usadas para as exposições se concentram no prédio principal da sede. No térreo (1º piso), acontecem exposições de curta duração; no andar superior (2º piso), a exposição de longa duração.

A exposição de longa duração inspira-se na mostra “Oficina de Memórias”, ocorrida entre 27 de agosto e 14 de outubro de 1998. Tem como objetivo principal apresentar ao público a diversidade e a riqueza do acervo da instituição.

É composta tanto de artefatos etnográficos indígenas, científicos e tecnológicos como de amostras documental, arqueológica e paleontológica, além de outros itens resultantes de doações, projetos de pesquisa e licenciamento ambiental. Os objetos apresentam vestígios cerâmicos (como urnas funerárias, adornos, utensílios de rituais) e material lítico (como lascas, machados, ponta de projéteis). E há aspectos da investigação cultural e científica que vêm sendo explorados pelos olhares da História, da Geografia, da Antropologia, das Ciências Sociais e de áreas afins, desde a salvaguarda das primeiras coleções incorporadas ao museu: os documentos da extinta CEDEAM e da J. G. de Araújo & Cia. Ltda. (Museu Amazônico, 1998).

Vale destacar que, por longo tempo, ao menos formalmente, não houve a institucionalização de um Plano Museológico do Museu Amazônico. Ele só foi aprovado e publicado no ano de 2021. Conforme o documento: “A exposição pretende ser inspiração para possíveis pesquisas científicas e um canal de conhecimento sobre temas amazônicos para públicos diversos e principalmente para alunos de níveis fundamental, médio e superior” (UFAM, 2021, p. 42).

As salas onde estão alocadas a exposição de longa duração são climatizadas e contam com desumidificadores, o que contribui para amenizar

o clima quente e úmido da região, além de proporcionar conforto térmico para os visitantes.

Seria impossível, no espaço que foi reservado para contar a pequena história do MA, aprofundá-la e entrar em pormenores. Esse não é o objetivo da presente investigação. Na verdade, buscou-se enfatizar alguns aspectos para reforçar as reflexões e os exercícios analíticos sobre o assunto analisado na visita de campo.

7.2 SALAS DA EXPOSIÇÃO DE LONGA DURAÇÃO

Identificou-se, em documentação interna do MA, um planejamento no qual está descrito que a nova exposição de longa duração, montada no primeiro semestre de 2019, foi inspirada na mostra “Oficina de Memórias”, inaugurada em agosto de 1998³⁹. Nota-se que, após vinte anos, a gestão do museu opera no intuito de resgatar a memória do próprio MA a partir do marco da “Oficina de Memórias”. Com isso, pode-se inferir que tal iniciativa traça a identidade desse lugar e alinha-se com a missão institucional declarada.

Sob tal perspectiva, podemos verificar o que inspirou a expografia encontrada na atual exposição de longa duração, a partir do seu catálogo.

[...] “Oficina de memórias” que tem como principal objetivo apresentar ao público a potencialidade nele contido como fonte de investigação nos campos da História, da Geografia, da Antropologia, das Ciências Sociais e áreas afins. Inaugurando, dessa forma, um novo perfil desta instituição, pois se voltará, principalmente, para elaboração e execução de projetos de investigação cultural e científica, e também, estará voltado para o incentivo à pesquisadas coisas da Amazônia, tornando-se, desse modo um verdadeiro Museu Universitário.

Nessa condição, Museu Amazônico torna-se de fato uma verdadeira ‘oficina’, lugar onde se exercerá o ofício das transformações, onde mestres-artesãos e oficiais da investigação cultural e científica produzirão conhecimentos a partir da sua matéria-prima fundamental, que são as coleções documentais e iconográficas, prenes de saberes centenários a espera de inteligências para lapidá-las e distribuí-las aos consumidores famintos dessa produção (Museu Amazônico, 1998, p. 5).

A ideia de transformar o MA em uma verdadeira “oficina” sugere uma mudança significativa em sua função tradicional. Em vez de ser apenas um local de preservação e exposição, o museu tornou-se um espaço dinâmico, onde a investigação cultural e científica é conduzida ativamente. Isso amplia o seu papel para um centro de produção de conhecimento, indo além da mera apresentação de artefatos e documentos.

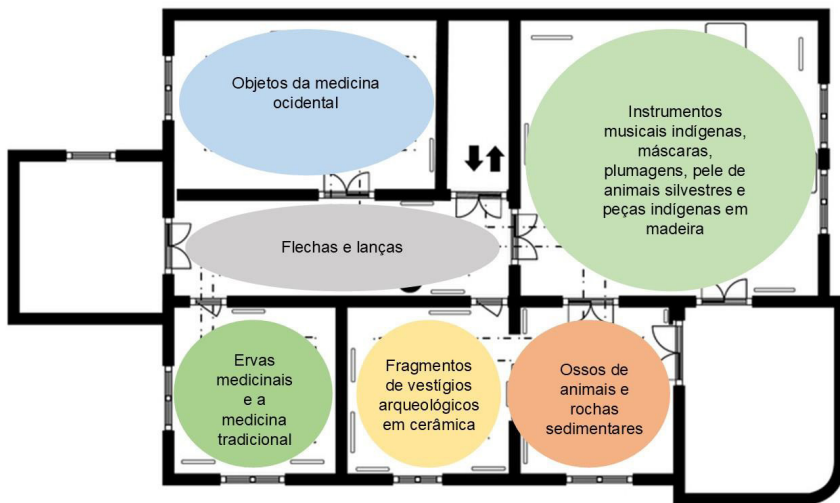
39 Informação adquirida por comunicação via e-mail com a Divisão de Pesquisa e Documentação Histórica do Museu Amazônico, em 11 de julho de 2023.

Já era esperada, desde o princípio, a ênfase na pesquisa para não apenas enriquecer o museu, mas também contribuir para o avanço do conhecimento em diversas áreas do saber. Obviamente, foram direcionados esforços para o incentivo a estudos sobre a Amazônia.

Diante do exposto, ao repensar a exposição vigente, objeto de estudo desta tese, fica evidente, a partir do projeto de planejamento, que o objetivo principal do MA é expor ao público a variedade e o valor do acervo da instituição. Isso inclui uma vasta gama de itens, como artefatos etnográficos indígenas, objetos relacionados à ciência e à tecnologia (provenientes da Divisão de Museologia), materiais documentais (provenientes da Divisão de Pesquisa e Documentação Histórica), achados arqueológicos (acervo do Laboratório de Arqueologia) e fósseis (acervo do Departamento de Geociências).

Com o intuito de destacar as conexões e semelhanças entre essas diferentes áreas, a equipe convencionou uma setorização⁴⁰. Atualmente, são seis módulos expositivos: cinco em salas e um no corredor que dá acesso a elas. Pode-se observar, na Figura 13, o modo como estão distribuídas as seções temáticas.

Figura 13 – Planta dos módulos expositivos em salas, representados com diagrama de bolhas



Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

⁴⁰ Informação adquirida por comunicação via e-mail com a Divisão de Pesquisa e Documentação Histórica do Museu Amazônico, em 11 de julho de 2023.

No entanto, essa sequência carece de sinalética. A placa indicadora da localização, situada nas escadas de acesso, tem reduzidas dimensões.

A disposição metodológica das salas temáticas visa promover uma reflexão crítica sobre o que implicam as interações com os respectivos saberes na contemporaneidade. Na análise do diagrama de bolhas que representa a planta dos módulos expositivos, percebe-se uma criteriosa organização dos temas a fim de oferecer ao visitante uma experiência imersiva e educativa.

O primeiro módulo, dedicado a **instrumentos musicais indígenas, máscaras, plumagens, peles de animais silvestres e peças de madeira**, ilustra vividamente a rica tapeçaria cultural das comunidades tradicionais, destacando não apenas a sua arte, mas também aspectos da sua relação com o ambiente natural circundante. Através de documentos históricos, ferramentas de caça e amostras de couro, os visitantes são convidados a refletir sobre o impacto humano nos ecossistemas e na biodiversidade. Essa abertura serve como uma introdução às tradições e formas de vida indígenas, sublinhando a importância da música, do ritual e da arte na expressão de identidades culturais.

O segundo módulo, focalizado em **ossos de animais e rochas sedimentares**, parece estabelecer um diálogo entre o mundo natural e a interpretação científica, oferecendo aos visitantes uma janela para os processos geológicos e biológicos que moldam nosso planeta. Concentra-se em fósseis e reconstruções paleontológicas, que remetem à vida na Terra antes da emergência da humanidade. Esse segmento pode funcionar como uma articulação entre as práticas culturais e o entendimento da ciência, pois realça a intersecção entre natureza e cultura. Ademais, salienta a importância da preservação do patrimônio cultural e a contribuição da Arqueologia para a compreensão das complexas relações entre humanos e seu ambiente ao longo da história.

Avançando para o terceiro módulo, os **fragmentos de vestígios arqueológicos em cerâmica** proporcionam uma conexão tangível com as civilizações passadas, permitindo aos visitantes uma compreensão mais profunda das práticas cotidianas, das artes e da organização social de povos antigos. A sala destaca artefatos descobertos nas pesquisas de campo e reveladores dos traços de habitação, ferramentas e arte das civilizações anteriores, o que fornece esclarecimentos sobre a evolução dos grupos que habitavam a região amazônica. Esse setor atesta a importância da Arqueologia na reconstrução de histórias perdidas e na compreensão de como as sociedades se desenvolveram ao longo do tempo.

O quarto módulo, que apresenta objetos da **medicina ocidental**, reflete os avanços científicos e tecnológicos na saúde e na área médica, incluindo como isso aconteceu na cidade de Manaus e a relação desse processo

com a Faculdade de Farmácia e Odontologia da Universidade do Amazonas, atual UFAM. O contraste com a quinta bolha, dedicada às **ervas medicinais relacionadas à medicina tradicional**, é particularmente revelador. Essa sala enfatiza a importância do respeito pelos diferentes saberes médicos e da integração de tais conhecimentos na busca por soluções holísticas e sustentáveis para os desafios de saúde. Juntas, ambas as seções oferecem uma visão comparativa dos sistemas de cura e das concepções de saúde, doença e bem-estar, ressaltando a diversidade e a complementaridade das práticas médicas ao redor do mundo.

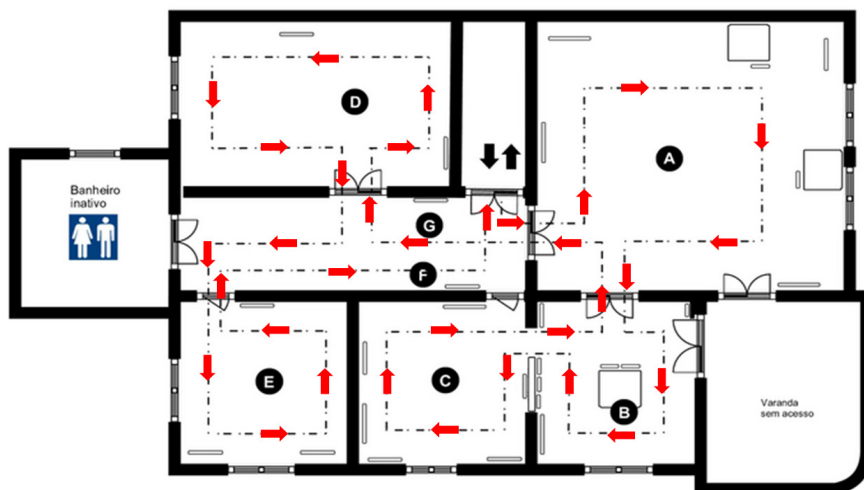
Seguindo o percurso cronológico, o setor de **Paleontologia**, expõe fósseis e reconstruções paleontológicas, ou seja, remonta à vida na Terra antes da emergência da humanidade. Além de desvendar a evolução biológica e as extinções em massa, fornece contexto para a compreensão da fragilidade e da interconectividade dos ecossistemas. Promove uma apreciação do longo percurso evolutivo que precedeu a civilização humana da contemporaneidade, reforçando a mensagem sobre a importância da conservação ambiental.

Por fim, a última bolha, situada no corredor que une os módulos, apresenta **flechas e lanças**, isto é, ferramentas fundamentais para a sobrevivência e a proteção em diversas culturas. Esse módulo pode ser interpretado como uma representação das habilidades humanas na adaptação ao meio ambiente e na utilização de recursos naturais para confecção de utensílios.

Ao término desta análise, torna-se evidente que a sequência e o conteúdo das salas de exposição propõem uma narrativa abrangente a respeito da interação entre humanos e o mundo natural, abordando tanto as contribuições positivas quanto as problemáticas. Esse arranjo facilita uma reflexão crítica sobre como as práticas e os conhecimentos do passado podem informar e inspirar soluções para os desafios contemporâneos.

Quanto ao percurso da exposição de longa duração propriamente dita (Figura 14), está organizado de forma linear e sequencial, devido à narrativa cronológica da mostra, à existência de placas identificativas na entrada de cada núcleo e aos painéis com as plantas do museu em vários ambientes.

Figura 14 – Percurso da exposição de longa duração



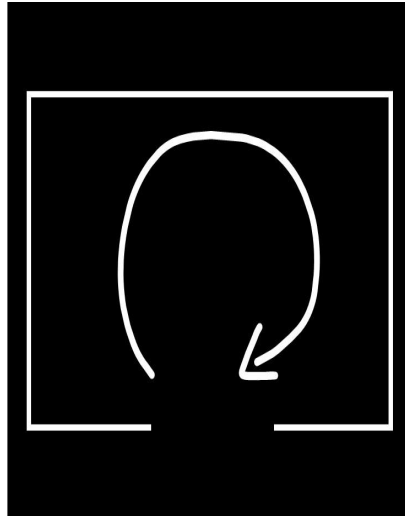
Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

Um espaço expositivo tem caminhos que ligam um ponto a outro, formas possíveis de circular. Nesse sentido, observou-se que o MA propõe uma **circulação** (Figura 14) muito intuitiva e **sugestiva**. Devido à própria estrutura arquitetônica, dividida em salas que respeitam os cômodos do edifício, há mais de uma opção de movimento. Todavia, o ritmo de visita também permite apreciar partes da exposição conforme o tempo disponível e o interesse do visitante.

Concernente à tipologia de circulação encontrada, predominam: circulação em bloco e circulação do tipo arterial.

A circulação em bloco realiza-se numa sala com uma única abertura de entrada e saída, um espaço central vazio e a concentração das peças ou obras expostas em todo o perímetro, como ilustra a Figura 15.

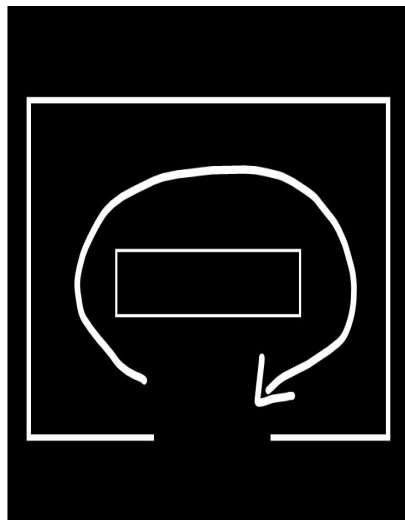
Figura 15 – Modelo de circulação em bloco



Fonte: Adaptada de Coxall (1994, p. 188).

O outro tipo de circulação, arterial, também ocorre em uma sala com entrada e saída pela mesma abertura, como demonstra a Figura 16. Porém, os artefatos são exibidos no centro do espaço.

Figura 16 – Modelo de circulação arterial



Fonte: Adaptada de Coxall (1994, p. 186).

Há mais de uma opção de movimento na exposição que não segue uma sequência cronológica ou setores numerados, por exemplo. Recomenda-se, portanto, que, no corredor de entrada, seja inserido um texto com a finalidade de informar e convidar o visitante a adentrar o espaço e conhecer as partes da história, da cultura e da memória apresentadas. Para fins didáticos, seria conveniente trabalhar os módulos expositivos em cores distintas.

7.3 AVALIAÇÃO DOS TEXTOS NA EXPOSIÇÃO

Explorar o texto da exposição a partir do olhar da mediação informacional no âmbito da CI é posicionar-se quanto ao trabalho executado por profissionais da informação na ambiência das instituições culturais. Em conformidade com Marco Antônio de Almeida (2007, p. 10) “[...] a forma de construir e apresentar a informação, prevendo os meios para acessá-la, não é universal, estando relacionada aos esquemas culturais de quem disponibiliza muito mais do que aos esquemas de quem a acessa”.

Cabe ao museu promover, por meio de textos acessíveis, encontros do público com o patrimônio cultural presente na exposição. O visitante, na qualidade de leitor nesse espaço, deve ser capaz de ter uma experiência estética da recepção. Isso significa ter desencadeado em si um sentimento ocasionado pelas informações textuais e artefatos expostos que provoque a vontade de aprender mais, de conhecer mais, de indicar para amigos e familiares aquela visita ou mesmo de sair dali e nunca mais voltar.

O próprio processo de curadoria e montagem da exposição compreende evidenciar que “A informação já é seletiva por seu próprio conteúdo” (Almeida, 2007, p. 10). Isso posto, infere-se que há um direcionamento no acesso a certos conceitos. Em outras palavras, a seleção da informação ocorre através do conteúdo apresentado. Essa perspectiva está relacionada à ideia de que a própria natureza da informação implica escolhas e filtros implícitos. Isso ocorre porque a informação é criada, organizada e apresentada com base em determinados critérios, intenções e contextos.

Considerando a quantidade de artefatos e informações disponíveis, os indivíduos envolvidos na curadoria, na pesquisa e na montagem da exposição, bem como na criação dos textos expositivos, são forçados a selecionar quais fontes informacionais acessar, quais conteúdos priorizar e quais ignorar. A triagem é indispensável, uma vez que os seres humanos são limitados em sua capacidade de processar e assimilar todas as informações existentes.

Segundo Almeida (2007, p. 10), “essa constatação demarca a ingenuidade do postulado de uma ‘neutralidade técnica’ da organização da informação, que está por merecer uma discussão mais aprofundada”, como também entende Almeida Júnior (2009). Os autores apontam a necessidade

de questionar a noção de que as tarefas de organizar e apresentar a informação são realizadas de forma objetiva e imparcial, sem influências subjetivas.

Na prática dos profissionais envolvidos, está arrolada uma série de escolhas e decisões que podem influenciar a maneira como a informação é estruturada, categorizada e apresentada aos visitantes. E elas podem ser baseadas em critérios subjetivos, como visão de mundo, valores, perspectivas e interesses dos responsáveis por organizar a informação, ou influenciadas pela instituição mantenedora ou patrocinadora da exposição e/ou do museu.

Uma análise aprofundada dessa questão exigiria considerar diversos aspectos de interferência, como interesses comerciais, políticos, culturais e ideológicos.

7.3.1 Os textos da exposição de longa duração

Pela mediação empreendida pelos textos, os visitantes obtêm informações contextualizadas e relevantes sobre os artefatos da exposição de longa duração. Isso contribui para a compreensão e a apreciação dos objetos e favorece o contato com a cultura material dos povos amazônicos, indígenas e não indígenas.

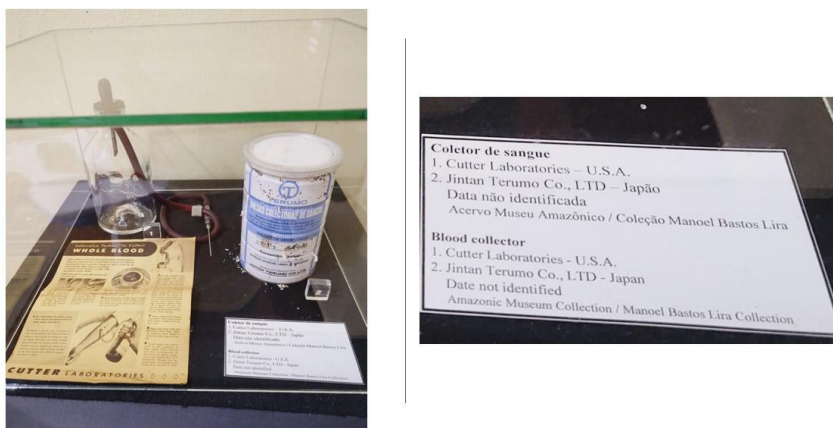
Foram identificados os seguintes tipos textuais na exposição: textos introdutórios e legendas. Ambos são ferramentas para melhor compreender e apreciar a temática apresentada. Como elementos de mediação da informação, visam promover a interação entre o visitante e os conteúdos expostos – permitindo que novas formas de apropriação (apreciação e interpretação) sejam criadas –, bem como colaborar para o desenvolvimento socioeducativo do indivíduo.

Além dos textos explicativos ou introdutórios, há a presença de etiquetas informativas nos artefatos e textos dentro de vitrines (apenas na primeira sala). Estes últimos, por serem longos e narrarem parte da temática expositiva da sala, foram incorporados ao escopo da presente investigação.

Ademais, retomando ao que afirma Rico (2010), o conceito expositivo refere-se à intenção comunicativa subjacente a uma exposição. Dentro do MA, foi identificada uma primeira abordagem especializada, que se caracteriza pela natureza científico-técnica. Essa modalidade está centrada na explicação como meio para compreensão e na compreensão como fundamento para validação. Em outras palavras, enfatiza a apresentação visual e a aplicação prática, estruturadas de forma linear, para facilitar o entendimento em diferentes níveis, oferecendo alternativas e complementos ao longo do percurso expositivo.

As etiquetas de **identificação** são bilíngues, transmitindo informações em português e inglês. Segundo García Blanco (1999), essa tipologia é específica para cada objeto exposto. Cumpre sua função de apresentar nome, data de produção, material, nome científico e número de controle no acervo, conforme a Fotografia 3.

Fotografia 3 – Exemplo de etiqueta de identificação observada no Museu Amazônico



Fonte: Arquivo do autor (2023).

Considerando que as etiquetas de identificação contêm um nível mínimo de informação (sempre pontual) sobre os objetos, não são interpretativas e, portanto, não serão esmiuçadas neste trabalho. Desde que legíveis, geralmente são fáceis de decodificar pelos visitantes depois da primeira ou segunda ocorrência. Na maioria dos casos, o mais importante é saber o que a peça denota; para tanto, o título e o nome comum da obra são identificadores com os quais o público pode se relacionar (Serrell, 2015). Na maior parte das vezes, o detalhamento de dados interessa apenas a um grupo altamente especializado no assunto e/ou é utilizado para fins de documentação do museu, visto que identifica o acervo, o nome conhecido e o nome científico do artefato exposto.

Nos textos dentro das vitrines, nota-se uma estética semelhante à dos demais em termos de quantidade. Contudo, há uma carga maior de informação muito específica, e são usadas letras menores em relação ao que é aplicado no restante da sala. Isso indica que apenas um visitante curioso ou com alto interesse no assunto dedicará tempo à leitura desses conteúdos.

Segundo Alonso Fernández e García Fernández (1999), tais escritos podem ser categorizados como **textos introdutórios**, pois constituem o primeiro bloco de informação que o visitante recebe, devendo existir uma consistência entre todos os seus elementos. Para García Blanco (1999), trata-se de **textos explicativos**, cuja função é oferecer uma explicação do conteúdo de todos os grupos e subgrupos dos objetos divulgados, ou da grande maioria deles. Já para Serrell (2015), são **textos interpretativos introdutórios**, por apresentarem a ideia central do artefato em questão.

Haja vista as tipologias propostas por Serrell (2015), classificou-se o corpo dos textos pela finalidade, pois o critério de número de palavras para cada tipo textual não foi atendido.

É relevante destacar a ausência de um texto em painel introdutório na exposição. A inclusão de um parágrafo de contextualização sobre a montagem seria fundamental para esclarecer a presença dos artefatos, a lógica de sua organização em grupos e salas, bem como os critérios adotados para sua disposição. Esse recurso contribuiria para ambientar a experiência do visitante, fornecendo informações que auxiliem na compreensão da mensagem geral da exposição.

No que concerne aos textos explicativos ou introdutórios, estão escritos apenas em língua portuguesa, com o estilo de fonte serifada Times New Roman e alinhamento justificado. Não obstante, eles foram implementados deficientemente, contrariando os critérios de legibilidade requeridos. Conforme preceitos normativos, “A leitura é mais fácil nos textos alinhados à esquerda, sem hifenização (sem cortar palavras) à direita” (IBRAM, 2017, p. 63), e devem-se utilizar letras sem serifa (Uebele, 2009; Informação [...], 2016; ABNT, 2020), principalmente quando a informação estiver disposta na parede, porque tende a confundir e cansar os olhos (Reis, 2013).

No entanto, a escolha da tipografia mais adequada pode depender de vários fatores, incluindo o contexto da exposição e o público-alvo. Como contraponto às normas citadas acima, entende-se que a letra com serifa é mais adequada à leitura prolongada, por “ajudar a guiar os olhos do leitor ao longo de linhas de texto” (Smitshuijze, 2007 *apud* Camargo; Figueiredo-Lanz, 2020, p. 463). Essa opção é usualmente preferida, em virtude de ser mais fácil de ler (Alonso Fernández; García Fernández, 1999). Por outro lado, algumas fontes sem serifa “podem diminuir a legibilidade ao enfatizarem demais a verticalidade”⁴¹ (Serrell, 2015, p. 271, tradução nossa), fazendo com que as palavras se agrupem.

De forma resumida, é possível inferir que a tipografia sem serifa tende a ser mais legível em telas e a distâncias maiores, tornando-se uma escolha

41 Do original: “sans serif fonts, can decrease legibility by overemphasizing verticality”.

sólida para exposições em que os visitantes visualizam os textos de longe. No caso de textos para consulta a uma distância menor ou blocos textuais maiores, recomenda-se o uso de tipografia com serifa. Em síntese, ambas as alternativas podem ser combinadas de acordo com o projeto expográfico, mas é preciso levar em conta que os “textos introdutórios e de seção devem garantir uma legibilidade clara mesmo a distâncias consideráveis”⁴² (Serrel, 2015, p. 34, tradução nossa).

Na visão de García Blanco (1999), esse tipo de texto enquadra-se na tipologia **Explicativo**, por apresentar informação introdutória sobre um objeto ou conjunto de objetos. Para Beverly Serrell (2015), trata-se de **texto interpretativo** da espécie **Textos de grupo**, justamente por ter como atributo possibilitar a interpretação de um conjunto específico de objetos ou introduzir um subtema, ou uma seção.

Além disso, é relevante observar que os textos em análise estão distribuídos em cinco salas, interconectadas por um corredor. Destaca-se que a Sala B, onde está o módulo expositivo sobre Paleontologia, apresenta a maior quantidade de textos (n = 8).

Dessarte, para atender aos critérios de avaliação da acessibilidade textual, convém utilizar o Índice Flesch de Facilidade de Leitura. Essa ferramenta nos permite avaliar o estado atual dos textos e identificar possibilidades de simplificação para garantir uma experiência mais acessível aos leitores.

Apesar desses benefícios, existe uma limitação no uso de índices: nenhum deles abarca todas as variáveis que precisam ser consideradas no texto. Soma-se a isso a particularidade do português brasileiro, que se estrutura diferentemente da língua inglesa, idioma original dos indicadores existentes. Por exemplo, as palavras da língua portuguesa contêm, em média, um número maior de sílabas do que as palavras em inglês.

Por esse motivo, adotou-se o Índice Flesch Brasileiro, uma versão desenvolvida pelos pesquisadores Teresa B. F. Martins, Claudete M. Ghiraldelo, Maria das Graças V. Nunes e Osvaldo N. Oliveira Jr., vinculados ao Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP), situado no *campus* de São Carlos. Embora tido como superficial, na medida em que contempla somente o número de palavras nas sentenças e o número de letras ou sílabas por palavra, esse modelo é adotado por ser a única métrica de inteligibilidade já adaptada para a língua portuguesa (Martins *et al.*, 1996).

A escolha do Índice Flesch Brasileiro como ponto de partida para a avaliação dos textos revela-se estratégica e fundamenta-se na adaptação

42 Do original: “Introductory and section labels need to be easy to read from a distance”.

confiável para a língua portuguesa. Sua utilização não apenas fornece uma medida inicial da acessibilidade textual, mas também estabelece uma base consistente para a identificação de áreas específicas que possam requerer aprimoramentos. Assim, a partir disso, serão propostas alterações necessárias, de modo a assegurar tanto a clareza e a compreensão da linguagem verbal escrita quanto uma leitura mais acessível e eficaz para o público-alvo delineado pelo Mapa de Empatia.

Correlacionando o tamanho da sentença e o tamanho da palavra, a equação do Índice Flesch Brasileiro desempenha um papel crucial na compreensão do procedimento de avaliação textual, como ilustrado a seguir.

Figura 17 – Equação representativa do Índice Flesch Brasileiro

$$248,835 - 1.015 \left(\frac{\text{palavras}}{\text{sentencas}} \right) - 84,6 \left(\frac{\text{silabas}}{\text{palavras}} \right)$$

Fonte: Elaborada pelo autor (2023) a partir de Martins *et al.* (1996).

A equação $248,835 - [1.015 \times (\text{total de palavras} \div \text{total de frases})] - [84,6 \times (\text{total de sílabas} \div \text{total de palavras})]$ é uma expressão matemática que representa o cálculo de um índice de leituraabilidade. Essa fórmula incorpora diversos fatores para avaliar a facilidade de leitura de um texto.

A parte $[1.015 \times (\text{total de palavras} \div \text{total de frases})]$ está relacionada à média do número de palavras por frase, enquanto a parte $[84,6 \times (\text{total de sílabas} \div \text{total de palavras})]$ exprime a média do número de sílabas por palavra. A subtração entre essas duas partes e a constante 248,835 fornece uma medida quantitativa da acessibilidade do texto, com valores mais baixos indicando uma leitura potencialmente mais fácil.

A aplicação da fórmula Flesch, considerando o sistema educacional brasileiro, possibilita a categorização dos textos de acordo com o Quadro 10. Essa abordagem quantitativa, que incorpora variáveis como o número de palavras por frase e o número de sílabas por palavra, oferece uma avaliação objetiva da acessibilidade textual.

Quadro 10 – Índice Flesh comparado ao sistema educacional brasileiro

Valor do índice	Leitura do texto	Grau escolar
75-100	Muito fácil	Adequada para escolaridade do 1º ao 5º ano do ensino fundamental.
50-75	Fácil	Adequada para escolaridade do 6º ao 9º ano do ensino fundamental.
25-50	Difícil	Adequada ao ensino médio ou universitário.
0 -25	Muito difícil	Adequada para áreas acadêmicas específicas.

Fonte: Adaptado de Martins *et al.* (1996, p. 7, tradução nossa).

Assim, o emprego do Índice Flesch não apenas permite a exploração dos parâmetros específicos que influenciam a facilidade de leitura, como também estabelece uma base sólida para a análise no contexto educacional brasileiro, em que a diversidade linguística e a busca por eficácia na comunicação são imperativos.

Na condução da presente pesquisa, recorreu-se a uma ferramenta fundamental para a automatização do cálculo que mede a facilidade de leitura: o Teste de Leiturabilidade⁴³. Com fórmulas adaptadas do inglês para atender às particularidades da língua portuguesa, esse mecanismo proporciona uma avaliação eficiente e consistente da acessibilidade textual, destacando-se como uma contribuição valiosa para este estudo.

O Teste de Leiturabilidade baseia-se no Índice Flesch, traduzindo-se em um número que varia de 0 a 100. Quanto maior o resultado, mais fácil é ler o texto. Para ilustrar essa premissa, um texto com resultado 100 é considerado muito fácil de ler, enquanto um texto com resultado 0 é classificado como muito difícil de ler.

O Quadro 11 apresenta essa formulação convertida de acordo com o nível de complexidade e legibilidade estimado a partir de um grau escolar necessário para a compreensão do texto.

43 Disponível em: <https://leiturabilidade.jnaraujo.com/>. Acesso em: 8 dez. 2023.

Quadro 11 – Índices de inteligibilidade para os textos da exposição de longa duração encontrados por sala

Código do texto	Título do texto	Nível	Qnt. de palavras	Qnt. de frases/ períodos	Tempo de leitura
1	A arte plumária.	Estudante universitário: dificuldade alta.	266	10	1min33s
2	Instrumentos musicais indígenas.	Estudante universitário: dificuldade alta.	152	7	53s
3	Máscara cerimonial dos Mariwin (vitrine).	Estudante do ensino médio: dificuldade média para fácil.	370	17	2min10s
4	Ritual da Moça Nova.	Estudante do 6º ao 9º ano: dificuldade média para fácil.	403	17	2min22s
5	Ritual da Tucandeira (vitrine).	Estudante do 6º ao 9º ano: dificuldade média para fácil.	417	22	2min27s
6	A caça e o comércio de couro de animais.	Estudante do ensino médio: dificuldade média para difícil.	445	15	2min37s
7	Você sabia que já existiram preguiças gigantes na Amazônia?	Estudante universitário: dificuldade alta.	159	8	55s
8	Mastodontes da América do Sul.	Estudante do ensino médio: dificuldade média para difícil.	175	8	1min1s
9	Qual a diferença entre Arqueologia e Paleontologia?	Estudante do ensino médio: dificuldade média para difícil.	187	8	1min6s
10	O registo fóssil na Amazônia Brasileira.	Estudante universitário: dificuldade alta.	180	6	1min3s
11	Como um paleontólogo sabe a idade de um fóssil?	Estudante do ensino médio: dificuldade média para difícil.	216	7	1min16s
12	Purussaurus: o crocodilo amazônico (vitrine).	Estudante do ensino médio: dificuldade média para difícil.	150	7	52s
13	Toxodonte: o “rinoceronte” sul-americano.	Estudante universitário: dificuldade alta.	169	8	59s
14	A Arqueologia no Museu Amazônico.	Estudante do ensino médio: dificuldade média para difícil.	257	12	1min30s

Código do texto	Título do texto	Nível	Qnt. de palavras	Qnt. de frases/ períodos	Tempo de leitura
15	A importância da indústria lítica para a interação social na Amazônia.	Estudante do ensino médio: dificuldade média para difícil.	299	10	1min45s
16	Classificação da cerâmica arqueológica.	Estudante universitário: dificuldade alta.	247	7	1min27s
17	Tradição Polícroma da Amazônia.	Estudante universitário: dificuldade alta.	121	4	42s
18	Tradição Borda Incisa.	Estudante universitário: dificuldade alta.	302	9	1min46s
19	Sítios Arqueológicos.	Estudante universitário: dificuldade alta.	320	14	1min52s
20	Medicina ocidental.	Estudante universitário: dificuldade alta.	352	10	2min4s
21	Prof. Manuel Bastos Lira: um breve histórico.	Estudante do ensino médio: dificuldade média para muito difícil.	289	17	1min42s
22	Os Apurinãs e a medicina tradicional.	Estudante do ensino médio: dificuldade média para muito difícil.	316	12	1min51s
23	A cura espiritual (xamanismo).	Estudante do 6º ao 9º ano: dificuldade muito fácil para média.	354	20	2min4s
24	Pajé Ariuka: Leônicio Miguel de Lima.	Estudante do ensino médio: dificuldade média para muito difícil.	216	9	1min16s
25	Os povos indígenas e a floresta amazônica.	Estudante do ensino médio: dificuldade média para muito difícil.	291	13	1min42s

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

O Quadro 11 apresenta uma coleção de textos cujos temas focam aspectos culturais, históricos e científicos. Esses conteúdos escritos são abalizados ao nível de dificuldade, que varia de “muito fácil para média” a “alta”, e destinam-se a diferentes faixas etárias e competências educacionais.

Quanto aos níveis de dificuldade, os textos são distribuídos da seguinte forma:

- **Estudante universitário: dificuldade alta** – Esse nível concentra a maior parte dos textos, a qual tem profundidade adequada para leitores avançados, abordando temas complexos e detalhados, que exigem um entendimento mais sofisticado.
- **Estudante do ensino médio: dificuldade média para difícil/muito difícil** – Os textos desse nível abrangem tópicos que desafiam o leitor a aprofundar seu conhecimento, portanto imputam um grau intermediário de complexidade, sendo adequados para jovens em estágio avançado de sua formação escolar.
- **Estudante do 6º ao 9º ano: dificuldade média para fácil/muito fácil para média** – Os textos inseridos nessa categoria são acessíveis para alunos do ensino fundamental, pois oferecem conteúdo educativo em um formato mais fácil de entender e engajar.

A quantidade de palavras varia de 121 a 445, e o número de frases/períodos, de 4 a 22, o que demonstra uma oscilação significativa no estilo e na densidade dos textos. O tempo estimado para ler os blocos textuais compreende o intervalo de 42 segundos a 2 minutos e 37 segundos, incluindo tanto as leituras rápidas quanto a exploração de conteúdos mais extensos.

Além disso, a soma total do tempo previsto para a leitura de todos os textos da exposição é de, aproximadamente, 44 minutos – apenas para a leitura, sem levar em conta o tempo dedicado à apreciação dos demais elementos expositivos. Esse cálculo sublinha a importância de planejar a visita com antecedência, especialmente para aqueles que desejam absorver plenamente o conhecimento oferecido pela exposição.

Faz-se necessário, ainda, destacar a pertinência de pensar nos sujeitos informacionais (público) ao selecionar ou criar conteúdo educativo ou expositivo. Esse é um requisito obrigatório para que o material seja informativo, acessível e engajante para seus leitores.

Ademais, observa-se que os textos introdutórios foram elaborados em conexão direta com o material exposto nas vitrines. Notadamente, o projeto expográfico existente privilegia o processo de elaboração textual que se principia no acervo. Entretanto, embora a exposição seja um discurso suscitado pelos objetos selecionados e pelos textos criados para apoiar o entendimento, a interpretação e o compartilhamento do conhecimento inerente ao que está exposto, é preciso evidenciar que o seu objetivo não é equivaler a um trabalho acadêmico ou transformar-se em algo dessa natureza (Meneses, 1994).

Um aspecto preocupante percebido em alguns textos da exposição diz respeito a falhas de execução. Entre as condições adversas, foram identificados alguns **painéis com tamanho da tipografia inadequado e altura incorreta para leitura**. Essa configuração diverge da recomendação de que o texto em uma legenda ou um rótulo tem de ser legível a uma distância de, aproximadamente, um metro, requerendo o tamanho mínimo de fonte de 18 pontos. Além disso, para visualizar elementos expositivos quando o público está distante até dois metros, sugere-se o uso de corpos de fonte entre 20 e 56 pontos (IBRAM, 2017).

Em algumas salas, a altura dos textos nas placas expositivas é excessiva, superando 1,70 m do chão, o que pode dificultar a leitura para diversos visitantes. A combinação de espaço limitado, tamanho reduzido da fonte e iluminação insuficiente impede que os textos sejam lidos a uma distância maior que 50 cm. Em razão da variabilidade na acuidade visual entre as pessoas e das limitações na edição textual, tanto para tabelas quanto para introduções, seria benéfico que o museu oferecesse suportes portáteis com o conteúdo escrito em um tamanho de fonte ampliado, assegurando, assim, a acessibilidade para todos.

Também não devem ser negligenciados o movimento do público e os elementos da antropometria – que estuda as medidas dos corpos – no planejamento e na montagem dos recursos expográficos. É preponderante estar ciente da heterogeneidade dos visitantes, dado que diferentes sujeitos apreendem o espaço e se movem de acordo com suas formas e possibilidades específicas.

Igualmente importante é a localização dos textos, de modo que possam ser lidos tanto por quem está em pé quanto por quem está em cadeira de rodas. Mesmo que seja impossível para um cadeirante acessar a exposição de longa duração, é pertinente considerar que ela pode ser visitada por crianças ou pessoas com nanismo, cuja estatura é significativamente menor do que a média da população com a mesma idade e o mesmo sexo.

No entanto, é necessário ponderar essa questão sem considerar alterações no *layout* do espaço, que poderiam acarretar custos adicionais e exigiriam um planejamento a médio prazo. Isso posto, uma solução para resolver parte do conteúdo informativo do MA seria a criação de fichas temáticas ou livretos, como a estratégia já promovida pelo Serviço de Atividades Educativas do Museu do Ipiranga da Universidade de São Paulo (Figura 18) para explicar os conceitos fundamentais desenvolvidos nas suas exposições.

Figura 18 – Livretos utilizados pelo setor educativo do Museu do Ipiranga



Fonte: Museu Paulista (2022).

Deve-se sempre atentar para a relação entre o espaço existente (levantamento topográfico), os espaços ocupados pelos suportes das propostas didáticas e os espaços de que as pessoas necessitam para ativá-los.

É possível verificar que, abaixo dos textos, há *QR Codes* para acesso às mesmas informações nos idiomas inglês e espanhol. Porém, todos os códigos estavam com os respectivos *links* inoperantes.

Foram identificados 23 textos introdutórios e três textos de vitrine. Seus títulos constam no quadro abaixo; e as fotografias, no Apêndice E.

Quadro 12 – Lista de textos da exposição de longa duração

Código do texto	Título do texto
01	A arte plumária.
02	Instrumentos musicais indígenas.
03	Máscara cerimonial dos Mariwin (vitrine).
04	Ritual da Moça Nova.
05	Ritual da Tucandeira (vitrine).
06	A caça e o comércio de couro de animais.
07	Você sabia que já existiram preguiças-gigantes na Amazônia?
08	Mastodontes da América do Sul.
09	Qual a diferença entre Arqueologia e Paleontologia?
10	O registo fóssil na Amazônia Brasileira.
11	Como um paleontólogo sabe a idade de um fóssil?
12	Purussaurus: o crocodilo amazônico (vitrine).
13	Toxodonte: o “rinoceronte” sul-americano.
14	A Arqueologia no Museu Amazônico.
15	A importância da indústria lítica para a interação social na Amazônia.
16	Classificação da cerâmica arqueológica.
17	Tradição Policroma da Amazônia.
18	Tradição Borda Incisa.
19	Sítios arqueológicos.
20	Medicina ocidental.
21	Prof. Manuel Bastos Lira: um breve histórico.
22	Os Apurinãs e a medicina tradicional.
23	A cura espiritual (xamanismo).
24	Pajé Ariuka: Leôncio Miguel de Lima.
25	Os povos indígenas e a floresta amazônica.
26	Ficha técnica da exposição.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O desenvolvimento do conteúdo expositivo requer que os conceitos sejam desdobrados e hierarquizados em função de uma lógica discursiva. Assim, podemos observar e inferir que existem seis linhas temáticas na exposição, conforme a Figura 19.

Figura 19 – Divisão das linhas temáticas na exposição de longa duração

Povos indígenas, rituais e a floresta	Apresenta aspectos de cultura e espiritualidade das comunidades tradicionais, interligando cerimônias, danças, celebrações importantes e práticas ancestrais.
Caça e comércio de couro de animais	Relaciona a caça e a obtenção de couro de animais como práticas de subsistência, bem como revela que os malefícios da exploração comercial desse recurso tem implicações preocupantes e ameaça a biodiversidade da região.
Arqueologia	Retrata o passado do homem amazônico a partir de vestígios dos fragmentos cerâmicos encontrados no solo.
Paleontologia	Favorece a compreensão sobre a evolução da vida no passado geológico, a partir das investigações dos fósseis encontrados na região amazônica.
Medicina ocidental	Aborda os cuidados de saúde a partir do diagnóstico e do tratamento de doenças embasados em evidências científicas, além de outros recursos tecnológicos modernos.
Medicina tradicional	Debruça-se sobre o tratamento e a cura de doenças por meio de plantas medicinais.

Fonte: Elaborada pelo autor (2023).

O acervo sob custódia do MA é diversificado, mas a exposição de longa duração nos mostra que não há um equilíbrio entre os temas. Uns são mais explorados que outros. Talvez essa seja uma característica de museus universitários, que normalmente constroem as exposições de acordo com as pesquisas desenvolvidas pela instituição mantenedora.

Todavia, para fins de representatividade, constata-se que o MA escolheu priorizar os povos indígenas, em detrimento dos aspectos da diversidade cultural da população amazônica. Não foram detectados, na exposição e nos textos, traços como arte popular, folclore ou vivência dos ribeirinhos.

Com base em Vasconcellos (2016), depreende-se que os recortes, embora não abordados na exposição de longa duração, sejam contemplados nas exposições de curta duração, que ocorrem no térreo do edifício, como descrito a seguir.

[...] as exposições de curta duração do Museu Amazônico buscam destacar parte ou aspectos da temática do Museu, por meio da exposição de peças do acervo da própria instituição; com mostras de outras instituições realizadas por parcerias, convênios, ou ainda, pela produção artístico-cultural amazônica. Com temas diversificados, muitas são acompanhadas por programação de atividades educativas, culturais e patrimoniais voltadas, especialmente, para os estudantes da Educação Básica no sentido de melhor divulgar os conhecimentos científicos explanados nas exposições (Vasconcellos, 2016, p. 68).

Não fica muito claro, a não ser pelas paredes que demarcam a sala, qual será o assunto tratado na sequência. O espaço reduzido e a ausência de um educador comprometem a experiência da visita, pois não há elementos iconográficos ou textuais que determinem as áreas de transição e informem como os visitantes passarão de uma temática para outra.

Uma vez que se busca conhecer como ocorre a mediação da informação e, conseqüentemente, como a organização informacional é feita no museu, nada deve parecer muito refinado ou acabado. Os caminhos e a entrega de conteúdo precisam ser planejados com bastante praticidade.

A **ficha técnica da exposição** situa-se logo no corredor de entrada. Não obstante, seria mais conveniente que ela fosse vista e lida apenas ao final da visita.

Outro aspecto observado durante a coleta de dados, realizada no ano de 2023, foi a inexistência de visitas guiadas por **mediadores ou audioguias** próprios do local. Na verdade, o MA não estava operando para visitação espontânea durante esse período, e essa informação foi corroborada pelo perfil do museu na rede social Instagram⁴⁴. As atividades diversas eram agendadas previamente ou integravam uma programação específica. Em sua maioria, elas aconteciam dentro do espaço museal, mas não necessariamente incluíam a visita à exposição de longa duração.

Todavia, sempre que há demandas de grupos escolares e universitários, a pedagoga os recebe e medeia a visita à exposição de longa duração⁴⁵.

No que diz respeito à **interatividade na exposição**, não foram identificados maquetes, recursos sonoros ou atividades que favoreçam tal

44 Disponível em: <https://www.instagram.com/museuamazonico/>. Acesso em: 17 dez. 2024.

45 Informação concedida verbalmente pela Diretora de Difusão Cultural, durante entrevista em 26 de junho de 2023.

ação. O Código QR existe somente para apresentar o texto de parede em outros idiomas, mas poderia entregar outras modalidades textuais (hipertextos, vídeos e áudios) como meio de ampliar o potencial de interação com tecnologias.

Consoante a concepção de Wagensberg (2005), espera-se que uma exposição possa expressar conteúdo de uma forma triplamente interativa: manualmente ou “na prática” (*hands-on*), isto é, permitindo ao visitante manipular modelos, objetos ou montagens para entender o funcionamento de processos e fenômenos; com a “mente alerta” (*hands-on*), estabelecendo relações entre o museu e o cotidiano; e, ainda, “com o coração” (*heart on*), priorizando a identificação do visitante com o acervo e o reconhecimento de que os objetos narram histórias e interagem entre si e com o público.

Não é qualquer mediação, por meio dos textos ou de uma pessoa (guia ou educador), que será capaz de garantir a apropriação da informação. Entretanto, é preciso empenhar esforços para que a visita ao museu seja agradável. Tal experiência será fator crítico de sucesso na formação de público para a atual e as futuras exposições. De um lado, é preciso estimular novas visitas às mostras e museus; de outro, não irritar aqueles que costumam visitar exposições e, certamente, já vivenciaram experiências positivas e negativas de mediação.

No decorrer das visitas de campo, não foi possível inferir qual é o estilo adotado pelo MA, devido ao fato de o museu estar fechado para visitação espontânea. No entanto, ocorrem visitas em grupo previamente agendadas. Elas, normalmente, seguem o formato de discussão dirigida (do inglês *inquire discussion*), em que a pessoa responsável por mediar os conceitos expositivos o faz com questionamentos roteirizados, de maneira a proporcionar o entendimento de aspectos comunicacionais pertinentes àquela exposição (Grinder; McCoy, 1998).

Tendo em vista a relação do mediador com o público, é possível classificar três tipos de visitação: a visita-palestra (*lecture-discussion*), a visita-investigativa (*inquiry discussion*) e a visita-descoberta (*guided discovery*) (Grinder; McCoy, 1998).

Na **visita-palestra** (*lecture-discussion*), as informações são apresentadas dentro de um formato instrucional, com oportunidades limitadas para interação entre o visitante e o guia. Os guias são os principais interlocutores, mas perguntas são bem-vindas, e os visitantes são incentivados a participar das discussões (Grinder; McCoy, 1998). Essa técnica é particularmente adequada para grupos de ensino médio e adultos, porque se trata de faixas etárias com mais conhecimento prévio e capacidade de responder a informações mais detalhadas do que pessoas mais jovens. Não é recomendada para grupos juvenis, pois o formato de palestra e discussão não consegue

prender a atenção deles durante todo o passeio. O sucesso da visita-palestra depende do conhecimento do guia sobre o assunto, da capacidade de organizar ideias em comentários contínuos e das habilidades de falar em público e se comunicar. Essa abordagem inclui alguma interação com os visitantes, a qual, ainda que seja mínima, pode envolver a solicitação de informações sobre o grupo ao longo do passeio. Tal estratégia é muito mais eficaz para ensinar e mudar atitudes do que um monólogo (Grinder; McCoy, 1998).

Na **visita investigativa** (*inquiry discussion*), implementa-se um diálogo entre o guia e os visitantes, incluindo perguntas, respostas e discussão. Sob a direção do guia, os visitantes exploram ideias e suas relações enquanto observam exposições e objetos. Ele fornece informações de fundo e fatos em intervalos apropriados durante a discussão. As perguntas são usadas para direcionar a discussão e cumprir os objetivos da visita. Essa técnica é recomendada para grupos em geral, pois convida à interação em todos os níveis de aprendizado. É especialmente bem-sucedida com grupos de estudantes, além de ser um formato natural para crianças, por permitir que os guias aproveitem a curiosidade natural da fase infantil e o entusiasmo por novas ideias e experiências. No entanto, requer que os guias sejam líderes de discussão, não palestrantes. Como facilitadores, eles precisam ser abertos e receptivos. Essa é a abordagem mais provável para estimular as mudanças de atitudes dos visitantes (aprendizado afetivo), porque se baseia nos interesses, percepções, respostas e perguntas deles. Nesse tipo de visita, os visitantes também têm a oportunidade de ouvir e aprender as ideias de outros em seu grupo. Destaca-se que os guias devem ter conhecimento histórico e técnico suficiente para contextualizarem os objetos. Fatos específicos – como referências históricas precisas, usadas com frequência na técnica de visita-palestra – podem ser menos importantes do que o conhecimento geral de uma cultura, um período ou um conceito científico. Durante o *tour* da visita-investigativa, existe a possibilidade de que a sua direção seja alterada pelas perguntas dos visitantes. Contudo, os objetivos planejados não devem ser abandonados (Grinder; McCoy, 1998).

Por fim, a **visita descoberta** orientada (*guided discovery*) oferece aos visitantes uma atividade na qual eles determinam suas próprias direções de passeio e conexões com a exposição. Essa técnica difere das outras por causa da imprevisibilidade do processo de aprendizagem, já que apenas o esqueleto da visita é fornecido pelos guias. Os visitantes decidem o seu próprio caminho dentro da estrutura apresentada a eles. É concebível que a aprendizagem possa ocorrer noutro momento, simplesmente porque os conceitos adquiridos num ambiente de museu podem desencadear a assimilação do saber noutro local. Com esse tipo de acesso, os visitantes podem utilizar todas as áreas de aprendizagem simultaneamente: motora, afetiva e cognitiva. Durante a visita-descoberta orientada, os guias permanecem no controle, propagando informações, estimulando novas direções para o

pensamento e monitorando o progresso do grupo. Tal método pode ser uma experiência de aprendizagem também para os guias, pois eles têm a chance de aprender novas ideias sobre a exposição a partir da ótica dos visitantes. Essa é uma experiência renovada nos museus e visa estimular o público a adotar uma abordagem mais reflexiva. Em vez de simplesmente absorverem fatos, as pessoas são encorajadas a explorar seus próprios interesses, fazendo descobertas significativas. Sob a orientação de um guia, os visitantes serão capacitados a encontrar suas próprias respostas e estabelecer conexões pessoais com o conteúdo exposto. Mas vale frisar que essa variedade de visita é recomendada para pequenos grupos, implicando uma experiência de aprendizado colaborativa e monitorada de perto (Grinder; McCoy, 1998).

Nesse sentido, Alison Grinder e Sue McCoy acreditam que um material de apoio pode ajudar a consolidar o conhecimento sobre a exposição e seus artefatos. Os dados podem ser divididos por tópicos, tipologias de objetos, ordem cronológica ou qualquer categoria significativa (Grinder; McCoy, 1998). É possível que a preparação desse material de apoio facilite a criação de novas maneiras de apresentar a exposição pelos guias e a apropriação das informações pelos visitantes, evitando visitas estereis que resultam da memorização de fatos. Uma boa opção para a exposição de longa duração do MA é criar um material de apoio que siga o agrupamento temático ilustrado na Figura 19.

Grinder e McCoy (1998) destacaram a possibilidade de surgirem novas perguntas e ideias que direcionem o pensamento dos visitantes durante uma exposição. Nesse processo, podem ser identificadas três variáveis-chave. 1) informações direcionadas ao objeto; 2) informações associadas ao objeto; 3) informações sobre objetos específicos que reforcem o objetivo da exposição.

A ênfase nos objetos pauta-se na divulgação das características específicas dos artefatos. Os dados podem incluir as propriedades estéticas dos materiais, como forma, textura, cor, matéria-prima, entre outras.

Quando se enfatizam as informações associadas aos objetos, sobressai o contexto, nesse sentido, os aspectos culturais, históricos e técnicos da coleção. Apresentam-se fatos importantes sobre a história das peças, as conexões entre elas e as atividades individuais e/ou a sociedade em geral. Isso oportuniza o estabelecimento de relações com objetos similares por comparações ou contrastes.

No caso de informações alinhadas com o objetivo da exposição, são disponibilizados dados sobre objetos específicos e relevantes para a apresentação do conceito expositivo. Esses artefatos são mais passíveis à atribuição de significado.

Em consonância com essas diretrizes interpretativas, é essencial desenvolver aparatos educativos, guias ou outros materiais de apoio que

destaquem as abordagens mencionadas, promovendo uma experiência enriquecedora para os visitantes.

Quanto aos **elementos estruturais da exposição**, observa-se que as paredes, em geral, não receberam elementos que transformassem o espaço ou serviram de apoio para suportes, imagens e textos. As janelas, quando existentes, são mantidas fechadas, impedindo a visualização da área externa. Os pisos originais do prédio, feitos de madeira, permanecem sem alterações, assim como os tetos, utilizados para instalação de equipamentos de iluminação. Em termos de segurança, repara-se que os extintores de incêndio são facilmente localizáveis.

No MA, as paredes são monocromáticas, pintadas em tom bege, constituindo um clima neutro e sem grandes associações emocionais. Essa característica está presente em todo o percurso expositivo, sem diferenciação de um ambiente para o outro, conforme a Fotografia 4. Talvez seja um recurso utilizado para aumentar a luminosidade do espaço, já que o piso é de madeira e o mobiliário é majoritariamente preto, ambos tons escuros.

Entende-se que a cor escolhida para a sala é capaz de criar um ambiente que facilita a assimilação da exposição, pois pode ser empregada para expressar e aprofundar a informação por meio de seu significado simbólico (Solano, 2000; Ennes, 2008; IBRAM, 2017). Nesse sentido, alguns aspectos das cores parecem universais: as tonalidades escuras tendem a transmitir uma sensação de sobriedade, enquanto as claras sugerem leveza e informalidade; cores quentes tendem a tornar os ambientes mais vibrantes, enquanto as cores frias têm um efeito calmante (Solano, 2000).

Assim sendo, a uniformidade na cor das salas expositivas do MA poderia ser contrastada com sinalização visual em cores fortes no fundo dos painéis de texto, por exemplo. Isso deixaria evidente a temática distinta entre as salas.

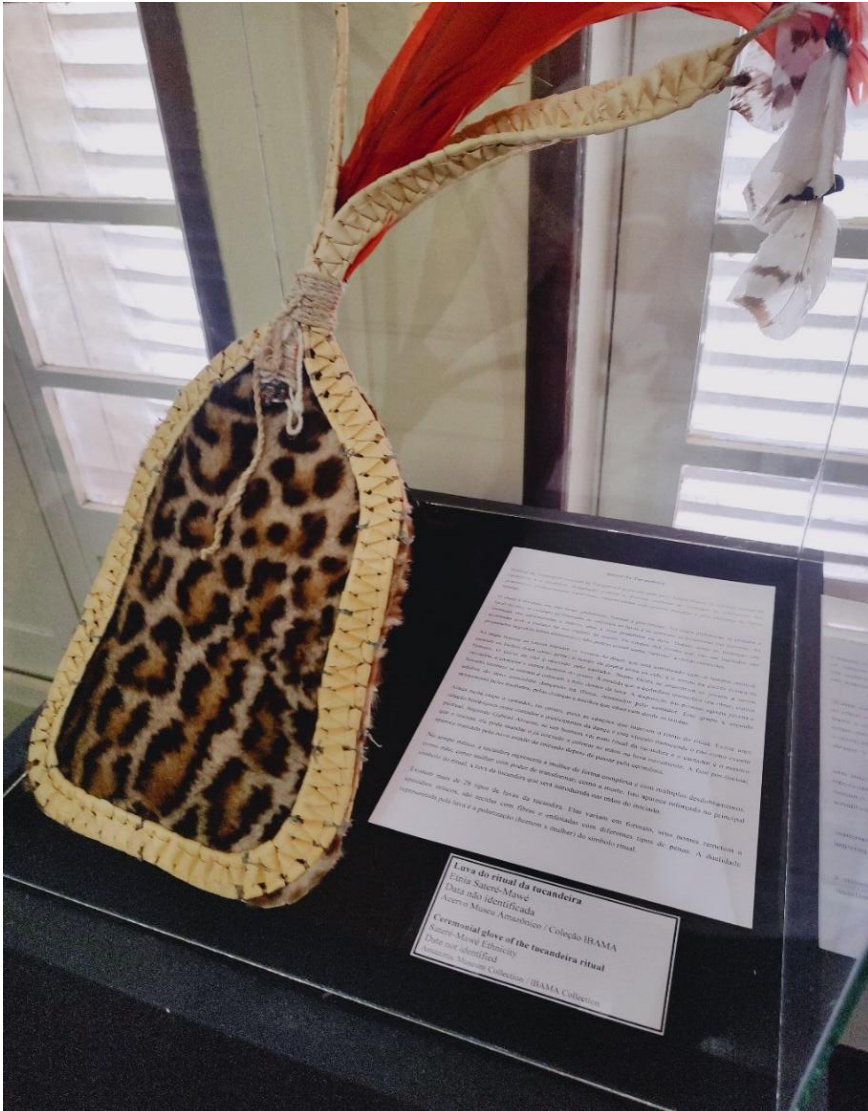
No quesito **padrões de comportamento exigidos dos visitantes** na exposição, temos a proibição de tocar nas obras, e isso está presente em várias sinalizações nas vitrines. Tal restrição pode limitar a espontaneidade da visita e a liberdade de ação do público. Para lidar com esse desafio, o departamento educativo poderia providenciar, em parceria com a reserva técnica, artefatos similares que suscitem uma experiência sensorial pelo toque ou, até mesmo, permitir a manipulação de algumas peças em alguns módulos expositivos, como as plumagens com o cocar, os colares ou a luva utilizada no Ritual da Tucandeira (Fotografia 5).

Fotografia 4 – Cores existentes nas paredes e nos mobiliários da exposição de longa duração



Fonte: Arquivo do autor (2023).

Fotografia 5 – Luva utilizada no Ritual da Tucandeira



Fonte: Arquivo do autor (2023).

Relativamente ao **acesso à exposição**, há uma escada com muitos degraus que conduz ao segundo piso, onde se efetua a exposição de longa duração. Esse elemento implica investimento de tempo e exige disposição e mobilidade física ao longo do percurso. Para muitas pessoas, pode representar um obstáculo intransponível, comprometendo a viabilidade da visita.

Ademais, não existem mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida. Não há, por exemplo, elevador, escada rolante, rampa ou qualquer outra solução indicada para a redução de barreiras físicas, como preconizado por Dodd e Sandell (1998).

Estando o piso inferior destinado às exposições temporárias e o segundo piso facultado à exposição de longa duração, por questões de acessibilidade, muitos visitantes não logram conhecer a mostra de longa duração. Devido a limitações físicas que inviabilizam subir as escadas, várias pessoas terminam sua visita ao museu na exposição temporária.

No campo de museus e exposições, a acessibilidade é um pilar que garante a inclusão e a participação plena de todos os públicos; entre eles, pessoas com deficiências físicas, sensoriais ou cognitivas. Apesar disso, existem cenários em que decisões aparentemente contrárias a esse princípio são tomadas, como a localização de uma exposição de longa duração no segundo piso de um edifício sem elevador ou rampa de acesso. Contudo, tal determinação pode ser influenciada por uma variedade de fatores complexos e interligados.

Em primeira instância, a relevância histórica ou arquitetônica do edifício pode impor restrições significativas à modificação das estruturas construtivas para a instalação de elevadores ou rampas. Além disso, limitações orçamentárias podem restringir as opções disponíveis para atualizações de acessibilidade. Embora certas decisões possam parecer excludentes à primeira vista, muitas vezes elas são o resultado de um delicado equilíbrio entre preservar a integridade do espaço e buscar a inclusão de todos os visitantes.

Conforme propuseram Pupo, Melo e Ferrés (2006) sobre o nível de acessibilidade, os estabelecimentos que podem ser desenhados ou ajustados para atender às necessidades de todos os públicos enquadram-se em quatro níveis ou possibilidades: ambiente acessível, ambiente praticável, ambiente adaptável e ambiente não acessível.

O **ambiente acessível** representa o ideal de inclusão: suas características físicas e funcionais estão em plena conformidade com os princípios do design universal (Pupo; Melo; Ferrés, 2006). Esse nível garante a utilização autônoma, confortável e segura do espaço por todos os indivíduos, independentemente de suas capacidades físicas ou cognitivas. A usabilidade é a diretriz central, assegurando que o ambiente atenda aos padrões legais de acessibilidade.

Por outro lado, o **ambiente praticável** descreve espaços que, embora não cumpram integralmente todos os requisitos de acessibilidade, permitem o uso autônomo por pessoas com diversas capacidades (Pupo; Melo; Ferrés, 2006). Esse nível reflete uma realidade comum em muitas edificações onde ajustes parciais foram realizados, focando garantir uma funcionalidade básica para a inclusão, sem, contudo, alcançarem a excelência do design universal.

O **ambiente adaptável** introduz a noção de flexibilidade, indicando que, com modificações limitadas, não alterando as características fundamentais da edificação, é possível alcançar um grau de acessibilidade satisfatório (Pupo; Melo; Ferrés, 2006). Esse nível sugere uma transição com foco na inclusão, isso significa que haja ajustes nos espaços para se tornarem, ao menos, praticáveis. A adaptabilidade ressalta a importância de prever modificações desde o início do projeto, o que facilita a transformação do local.

Finalmente, o **ambiente não acessível** faz alusão a espaços que falham em atender aos requisitos básicos de acessibilidade (Pupo; Melo; Ferrés, 2006). Esse nível evidencia a exclusão e a limitação de uso por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, representando um desafio significativo à inclusão social. A presença de ambientes não acessíveis reflete a necessidade de intervenções diretas, seja em termos de reforma estrutural ou reavaliação do design, para promover a igualdade de acesso.

Todos os quatro níveis oferecem uma abordagem graduada para compreender e avaliar a acessibilidade em diferentes contextos, promovendo uma reflexão sobre os ajustes estruturais e funcionais que precisam ser feitos em espaços construídos. O maior diferencial entre essas categorias é o grau atingido por cada ambiente no que se refere à satisfação de todos os usuários. Essa classificação destaca a urgência de soluções para superar as barreiras físicas e afiançar que a cultura e o conhecimento permaneçam acessíveis a todos, independentemente das capacidades físicas de cada um.

No MA, as tratativas iniciais sobre acessibilidade tiveram início em uma reunião. Subsequentemente, solicitou-se a verificação de viabilidade para o acesso de pessoas com deficiência (PCD) ao prédio, registrada no Ofício n. 014/2024/MA/UFAM, datado de 5 de março de 2024. Essa solicitação foi justificada como uma das metas estabelecidas no Plano de Desenvolvimento da Unidade (PDU) do Museu Amazônico para o período de 2023 a 2025 (Museu Amazônico, 2024).

A inobservância do princípio da acessibilidade parece derivar de uma reorganização do espaço causada pela readequação da estrutura organizacional, que resultou no uso do local para atividades diversas. Desse modo, criou-se uma barreira arquitetônica que impede os visitantes com deficiência de acessar à exposição de longa duração, localizada no segundo andar do edifício.

Infelizmente, essa questão é incômoda e foi implicitamente abordada na fala da Diretora da Divisão de Documentação e Pesquisa Histórica do Museu Amazônico durante entrevista realizada por Vasconcellos (2016). A entrevistada afirmou que o MA necessita de ampliação de espaço para proporcionar maior acesso ao público e maior integração da comunidade amazonense. Embora reconheça a importância histórica e cultural do prédio, percebe que a instituição expandiu consideravelmente seu alcance, enquanto

suas instalações não são adequadas para lidar com um aumento significativo no número de visitantes. Conclui-se, então, que o presente formato e a infraestrutura do MA não são capazes de sustentar o crescimento da entidade.

Durante a fase de coleta de dados para este estudo, foram solicitados esclarecimentos ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) sobre o projeto de construção do novo edifício para o Museu Amazônico, em desenvolvimento desde 2007. A Prefeitura do *Campus*, responsável pelo fornecimento das informações, comunicou que o processo construtivo está paralisado.

É relevante destacar que a licitação para execução da obra foi realizada em dezembro de 2008, e o contrato correspondente foi assinado em 13 de janeiro de 2009. No entanto, menos de um ano após a assinatura, em 9 de dezembro de 2009, um termo de rescisão contratual foi firmado, com apenas 6% dos serviços concluídos até aquele momento. Atualmente, não existe planejamento ativo para a retomada das obras, e não há cronogramas estabelecidos para a finalização do edifício.

Essa situação reflete uma notável falha na gestão de projetos por parte das autoridades envolvidas. A ausência de um planejamento contínuo e de estratégias para a retomada das obras evidencia um descompromisso com a conservação cultural e o desenvolvimento educacional na região. Tal negligência também gera dúvidas sobre a administração de recursos públicos, demandando uma revisão urgente e abrangente das práticas administrativas atuais⁴⁶.

A direção do MA, em resposta à solicitação de informações detalhadas, elucidou os eventuais impactos do novo edifício no funcionamento e nas atividades da instituição. Também enfatizou que o Museu Amazônico, sendo um órgão suplementar da UFAM, enfrenta desafios devido à distância física em relação à sede da universidade, condição comum em unidades descentralizadas.

No entender da direção, estar dentro do *campus* universitário traria vantagens para o MA. A proximidade ao centro administrativo da UFAM poderia resultar em maior eficiência no atendimento às demandas operacionais e burocráticas. Além disso, a redução de deslocamento de veículos institucionais traduzir-se-ia em economia de recursos. Outro benefício mencionado foi o aumento na frequência de visitantes, particularmente estudantes de graduação e pós-graduação, o que fomentaria a integração do museu com a vida acadêmica. Por fim, destacou-se que aproximar o MA de outros setores da UFAM poderia estimular a cooperação e a convivência entre os servidores, fortalecendo, assim, a comunidade universitária como um todo.

Essas considerações revelam a importância estratégica da localização do novo edifício para aprimorar a funcionalidade dos programas

46 Processo n. 23105.011777/2024-11, SEI n. 1971224 (UFAM, 2024). Respondido em 20 de março de 2024 pelo Departamento de Engenharia da Prefeitura do *Campus*.

museológicas e a integração do MA com a universidade. A mudança de endereço pode proporcionar uma melhora significativa nas operações museais e na experiência universitária.

Porém, enquanto o projeto do novo edifício não se materializa, é imperativo que sejam feitos ajustes nas instalações atuais do MA, para que elas estejam em conformidade com as normas de acessibilidade. Essa medida é imprescindível para que todos os visitantes, incluindo aqueles com deficiência ou mobilidade reduzida, possam usufruir dos serviços oferecidos pelo museu de maneira segura e confortável. A adequação à legislação de acessibilidade não apenas amplia a inclusão, mas também reflete o compromisso institucional com os direitos humanos e a igualdade.

A Norma Brasileira ABNT NBR 9050 (ABNT, 2020), que regulamenta a acessibilidade em edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, estabelece que os locais de exposições e todos os elementos destinados à visitação pública devem estar dispostos em áreas acessíveis. Além disso, todos os títulos, textos explicativos, documentos ou similares devem estar disponíveis em braille, ou ser transmitidos sonoramente para pessoas com deficiência visual (ABNT, 2020).

Outro marco normativo é o Decreto n. 5.296 (Brasil, 2004), que dita normas gerais e critérios básicos para promover o acesso das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida a edificações de uso coletivo – isto é, aquelas relacionadas com atividades comerciais, hoteleiras, culturais, esportivas, financeiras, turísticas, recreativas, sociais, religiosas, educacionais, industriais e de saúde. Esse instrumento reforça os princípios internacionais de acessibilidade física em exposições.

Em face desse quadro, é crucial que a direção do MA se esforce para maximizar a eficácia dos recursos (humanos e materiais) disponíveis, a fim de manter e melhorar a qualidade do serviço oferecido. Investimentos em tecnologias que auxiliem na administração e na oferta cultural do museu devem ser considerados, pois podem proporcionar uma experiência mais rica e acessível aos visitantes.

Não menos substancial é o planejamento contínuo e coordenado entre os diversos setores da UFAM para eliminar, reduzir ou superar barreiras físicas e efetivar a acessibilidade em todos os bens culturais imóveis⁴⁷. Essas ações não apenas mitigariam os impactos negativos da demorada construção do novo edifício, mas também beneficiariam a comunidade com um padrão

47 A Portaria do Ministério do Turismo (MTUR) n. 25, de 20 de julho de 2021 (Brasil, 2021), publicada na Seção 1 do Diário Oficial da União (DOU) em 28 de julho de 2021, homologou o tombamento do Centro Histórico de Manaus (Processo 1614-T-10). Assim, o MA está incluído nos perímetros descritos no Livro do Tombo Arqueológico, Etnográfico e Paisagístico e no Livro do Tombo Histórico.

de excelência e resiliência e fortificariam o papel educacional e cultural do MA dentro da sociedade.

O enfrentamento das barreiras físicas é respaldado pela Lei Brasileira de Inclusão, Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015 (Brasil, 2015), cujo escopo apresenta a acessibilidade como um direito e defende a autonomia de pessoas com deficiência ou com alguma limitação. O objetivo é que elas participem da vida em sociedade e executem sua cidadania com plena igualdade e equidade de direitos, inclusive nos espaços culturais.

Todavia, é importante destacar que os problemas de acessibilidade não são exclusivos do MA. Muitas instituições no estado do Amazonas e mesmo no Brasil ainda não conseguiram implementar adequações necessárias para receberem visitantes com deficiência.

Assim, excluindo-se a questão da barreira da acessibilidade física, é preciso considerar que o edifício onde sucede à exposição de longa duração é antigo. Por esse motivo, a utilização dos recursos expográficos deve ser concebida para aproveitar ao máximo os obstáculos topográficos da edificação, tais como janelas e portas.

Ademais, não há dotação orçamentária prevista para que sejam implementadas intervenções que favoreçam a fruição das exposições por todos os públicos. Como paliativo, é importante buscar formas de aplicar métodos de mediação disponíveis para as pessoas com alguma deficiência sensorial ou visual (baixa visão e cegueira). No caso de baixa visão, a NBR 9050 (ABNT, 2020) recomenda a distribuição de dispositivos de tecnologia assistiva.

Apesar dos entraves constatados, o MA, quando acionado, desenvolve ações educativas com a intenção de atender às demandas de acessibilidade, solicitando à Coordenação de Tradução da UFAM (CTRAD) intérpretes de Libras. Portanto, é essencial que haja uma revisão política que priorize a alocação de recursos financeiros para a implementação efetiva de medidas de acessibilidade e inclusão em todas as esferas da sociedade.

7.4 O PRODUTO: UM GUIA PARA MEDIAR A EXPOSIÇÃO

Nesta seção, apresenta-se a adaptação dos textos de sala de acordo com o conceito previamente discutido. Por se tratar de um estudo teórico, é importante salientar que não houve intervenção no espaço nem na exposição de longa duração.

No decorrer do projeto, foi desenvolvido um guia (Figura 20), denominado “Museu Amazônico: guia para exposição de longa duração”⁴⁸. Esse

48 O Guia elaborado está em acesso aberto e pode ser acessado em <https://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/8745>.

material foi criado com o propósito de ampliar a capacidade informativa, reformulando e ajustando os textos exibidos nas salas expositivas. O conteúdo textual foi revisado em termos ortográficos e reescrito para adequar-se ao perfil do público-alvo. A linguagem empregada foi simplificada para tornar a informação mais acessível, facilitar a compreensão dos visitantes e alinhar a comunicação de maneira que ressoe clara e efetivamente.

Figura 20 – Imagem ilustrativa da capa e da contracapa do guia proposto



Fonte: Elaborada pelo autor (2024).

Ademais, a proposta esteve atenta aos princípios do DI para agrupar e organizar os elementos de informação. Apesar de o modelo idealizado por Garrett (2011) ser muito mais orientado para sistemas *web*, é aqui considerado porque abrange as questões do contexto ao abordar a criação de soluções centradas no público, sobretudo na camada de superfície nos planos de experiência do usuário. Dessa forma, o produto apresentado é a parte visível para o visitante, com a qual este tem de fato interação, por isso a elaboração estética visual é importante.

Segundo o Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM, 2017, p. 59), “os textos, nas exposições, têm o papel de levar ao visitante informações que o objeto sozinho não transmite. Devem ser curtos, diretos, com informações relevantes, exatas, que reflitam uma pesquisa cuidadosa”.

Isso posto, a **proposta conceitual** desta tese visa facilitar a comunicação institucional por meio de textos que possam subsidiar as atividades museais educativas e melhorar a qualidade da experiência de visitação, além de democratizar o acesso do público ao patrimônio histórico-cultural exibido pelo MA.

Os textos foram pensados para conversarem com o segmento primário de visitantes que ocupam o rol de grupos estudantis. Esse perfil foi apontado como o mais interessado nas exposições e o responsável pela maior quantidade de visitas anuais (Cabral, 2021)⁴⁹.

Na proposta apresentada, buscou-se relacionar o DI (Garrett, 2011; Pettersson, 2012) aos princípios da linguagem simples⁵⁰ (Gilmore; Sabine, 1999; Falk; Dierking, 2000; Pettersson, 2012; Serrell, 2015; Pires, 2018; Finatto; Paraguassu, 2022), que sugerem a escrita com palavras mais familiares e a estrutura das frases em períodos curtos.

Em recente publicação, a norma NBR ISO 24495-1 definiu linguagem simples:

[...] comunicação em que o texto, a estrutura e o design são tão claros que os leitores a que se destinam, conseguem com facilidade encontrar o que precisam, entender o que encontram e utilizar essa informação (ABNT, 2024, p. 1).

Verifica-se total aproximação da norma com os autores anteriormente citados, inclusive no que diz respeito à recomendação do uso de técnicas do DI para facilitar aos leitores a encontrabilidade da informação de que precisam. Entre elas, a NBR prescreve: hierarquizar as informações; agrupar elementos similares; tornar semelhante à aparência das informações funcionais; sinalizar claramente a ordem de leitura; utilizar títulos para indicar com precisão as informações subsequentes (ABNT, 2024).

A norma, portanto, estabelece diretrizes claras para a produção de textos acessíveis e reitera a importância de integrar forma e conteúdo para garantir que as informações sejam acessíveis a todos os usuários, independentemente de suas habilidades prévias em relação ao saber museológico. Nesse sentido, a implementação dessas instruções em textos expositivos – sobretudo aqueles em exposições procedentes de pesquisas acadêmicas –, poderia significativamente ampliar o alcance e a compreensão dos resultados das investigações científicas, em especial nos contextos em que a disseminação de conhecimento é crítica.

49 Confirmado verbalmente pela Diretora de Difusão Cultural, durante entrevista em 26 de junho de 2023.

50 Termo conhecido no inglês como *Plain Language*.

Entende-se que o recurso mencionado contribui bastante para a apropriação da informação e para a promoção da inclusão social nos espaços de cultura, conforme analisado por Sarraf (2015) sob a perspectiva da acessibilidade cultural. Esse conceito transcende as necessidades particulares de indivíduos com deficiência, beneficiando a comunidade como um todo. Isso se alinha com os princípios fundamentais dos direitos humanos, que designam a todos o acesso para desfrute das diversas formas de manifestações e bens culturais.

Complementarmente, Desirée Nobre Salazar e Francisca Ferreira Michelin (2020) reforçam a importância de ir além da mera comunicação acessível. Elas defendem uma variedade de iniciativas que não apenas reconheçam os cidadãos com necessidades específicas, mas também facilitem sua participação social ativa. Esse enfoque integrado destaca a essencialidade de estratégias inclusivas para o desenvolvimento cultural pleno e acessível a todos.

Com base nesses argumentos, trabalhou-se na **identificação das necessidades, dos interesses e das motivações do público**, com a aplicação dos elementos de experiência do usuário de Garrett (2011) torna-se possível refletir sobre a prototipação dos textos propostos ao MA. Pode-se dizer que o critério de conveniência é adequado e aderiu-se ao projeto como padrão, em que a estrutura da experiência do usuário segue a estrutura subjacente da organização.

7.5 OUVIR PARA TRANSFORMAR: O MAPA DE EMPATIA COMO FERRAMENTA DE ESCUTA NO MUSEU

Os dados presentes no Mapa de Empatia (Figura 21) foram inferidos a partir do Livro de Registro de Público de 2019, pois essa era a referência institucional mais recente, organizada antes da pandemia da COVID-19 – declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) –, que ocasionou o isolamento social e o fechamento do MA. Adicionalmente, foram analisados os comentários do público nos *sites Google Maps*⁵¹, *TripAdvisor*⁵² e

51 Plataforma de mapeamento e serviço de navegação desenvolvida pela empresa Google. Permite aos usuários explorar áreas específicas, encontrar empresas locais, pontos de interesse e avaliações de usuários e, até mesmo, reservar serviços diretamente na plataforma.

52 Plataforma *online* global dedicada a fornecer informações sobre viagens, avaliações de destinos, acomodações, restaurantes e atrações turísticas. Além disso, oferece recursos adicionais, como fóruns em que os usuários podem fazer perguntas e compartilhar dicas, bem como ferramentas de reserva que facilitam a organização de viagens.

*FourSquare*⁵³, extraídos em 04/12/2023, e informações coletadas durante a entrevista com colaboradores da instituição.

Integrante da metodologia Canvas⁵⁴, a ferramenta Mapa de Empatia foi originalmente criada para aplicação em negócios, com o objetivo de identificar as necessidades do cliente em uma determinada área de produto/serviço. No entanto, devido ao seu potencial, tem se expandido para outras ambiências, como a CI, que vem usando tal mapeamento em estudos de usuários.

Nesse tipo de trabalho, o Mapa de Empatia auxilia na compreensão das principais necessidades dos sujeitos informacionais em um contexto específico (Valdrich; Cândido, 2018). Por essa razão, estruturou-se um Mapa de Empatia aplicado à experiência do público do MA para gerar ideias e subsidiar a construção dos protótipos.

Conforme Ana Clara Cândido e Patrícia Soares da Silva Bertotti (2019, p. 107), o Mapa de Empatia pode ser caracterizado:

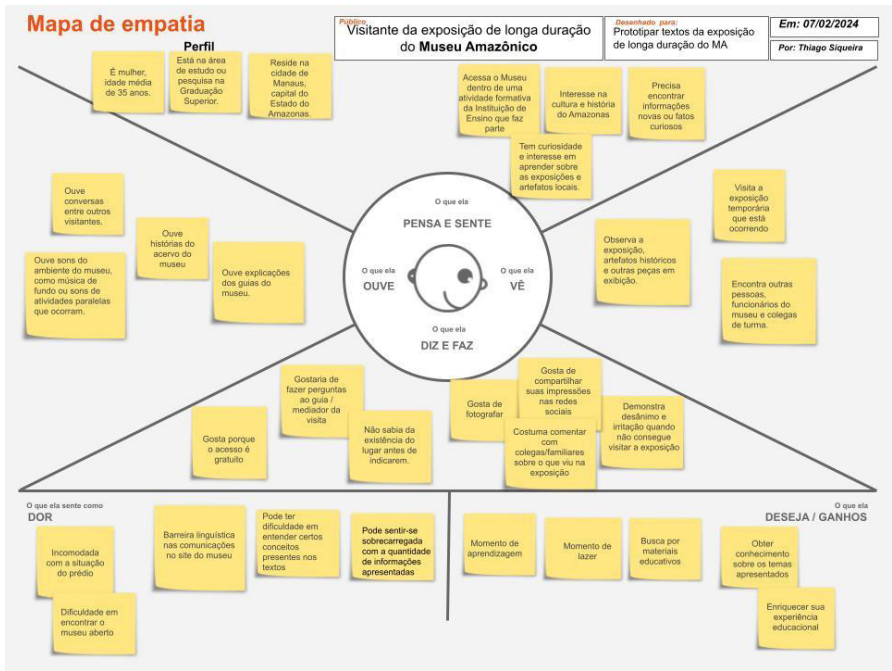
Como mais um método a ser utilizado no âmbito das investigações de usuários que permitam uma abordagem mais visual e dinâmica [...] pode auxiliar e enriquecer os estudos empíricos neste campo do conhecimento e, consequentemente, para a Ciência da Informação.

As reflexões provocadas pelo Mapa de Empatia são compartimentadas em seis eixos, a saber: *O que ele(a) escuta*; *O que ele(a) vê*; *O que ele(a) pensa e sente*; *O que ele(a) fala e faz*; *Dores*; *Ganhos*. O ponto central desse instrumento é a capacidade de traduzir o olhar do outro, o que possibilita uma compreensão mais profunda da realidade de quem utiliza o produto ou serviço em questão.

53 Plataforma de mídia social e tecnologia de localização que permite aos usuários descobrir e explorar o seu entorno. Também é possível deixar avaliações e dicas sobre os locais visitados. Isso ajuda outras pessoas a tomarem decisões informadas sobre onde ir e o que fazer, criando uma comunidade de compartilhamento de experiências e conhecimentos sobre lugares.

54 Ferramenta metodológica de representação gráfica que permite a visualização e a análise de diversos aspectos de um projeto, ideia ou estratégia de forma simplificada e organizada.

Figura 21 – Mapa de Empatia aplicado à experiência do público do MA



Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

A leitura de um mapa de empatia em formato gráfico pode, por vezes, apresentar desafios quanto à visualização e interpretação das informações. Por isso, a seguir, descrevem-se os principais tópicos identificados no gráfico elaborado para compreender o **perfil do visitante da exposição de longa duração do MA (pensa, sente, ouve, diz e faz)**. O público predominante é composto por mulheres, com idade média de 35 anos, vinculadas à graduação e pós-graduação e residentes em Manaus. Essas visitantes acessam o museu dentro do contexto de uma instituição de ensino, demonstrando interesse pela cultura e história do Amazonas e curiosidade por exposições e artefatos locais. Durante a visita, observam elementos históricos e textos explicativos, interagem com outros visitantes e funcionários do museu e, frequentemente, registram a experiência por meio de fotografias. Sua experiência sensorial inclui a audição de explicações dos guias (monitores/educadores).

As **principais dificuldades (dores)** envolvem barreiras linguísticas na compreensão dos materiais expositivos, a sobrecarga cognitiva causada pelo excesso de informações, a precariedade na manutenção do prédio e a dificuldade em encontrar o museu aberto.

Entre seus **principais interesses (ganhos)** estão o acesso a materiais educativos, a obtenção de conhecimento estruturado sobre os temas da exposição e a vivência de um momento de aprendizado significativo.

No caso do MA, como entidade cultural vinculada a uma instituição de ensino superior (IES), isso é crucial para entender as necessidades e expectativas do público. Portanto, trata-se de um recurso que permite a identificação dos problemas de um ambiente a partir da perspectiva do sujeito informacional que venha a acessá-lo.

Nota-se que as visitas ao MA geralmente ocorrem em grupos grandes (entre 15 e 30 pessoas)⁵⁵. Na maioria das vezes, por serem majoritariamente compostos de estudantes, eles estão motivados e valorizam a possibilidade de participar da experiência no museu, além de serem bons no uso de aparatos tecnológicos e redes sociais. Porém, enquadram-se na categoria de visitantes involuntários, pois vão ao MA como resultado de uma conexão estabelecida pela escola ou faculdade que frequentam, não sendo levados às exposições por seus desejos individuais.

Normalmente, essas visitas são vinculadas ao projeto pedagógico da escola que propõe a ida ao MA. Como as exposições podem abarcar eixos temáticos transversais ao conteúdo que os estudantes estejam discutindo em sala de aula ou pesquisando, busca-se uma oferta de sentido ou informações adicionais para a aprendizagem significativa de tal público.

No que diz respeito à **mediação da informação** pelos textos da exposição de longa duração do MA, observam-se algumas características da mediação implícita (MI) e da mediação explícita (ME). Essas modalidades medianeiras estão presentes em todas as etapas da elaboração textual pela equipe responsável: do planejamento até a disposição final dos escritos, quando são acessados pelo sujeito informacional e pelas comunidades de interesse (sob a ótica da Museologia, entendidos como público). Partindo-se do constructo de uma análise de conteúdo qualitativa, foram realizadas deduções específicas a partir do que foi coletado em campo, não sendo elas, portanto, inferências gerais.

55 Informação concedida verbalmente pela Diretora de Difusão Cultural, durante entrevista em 26 de junho de 2023.

Quadro 13 – Categorização das atividades identificadas como ações de mediação da informação na exposição de longa duração do MA

Categorias de análise de mediação da informação (unidade de contexto)	Subcategorias – Atividades de construção da exposição de longa duração do MA (unidade de registro)
Gestão (MI)	Planejamento. Plano museológico. Reuniões internas.
Organização e representação da informação e do conteúdo (MI)	Preparação do projeto expográfico. Seleção dos temas abordados na exposição. Curadoria e seleção das peças. Documentação/Descrição dos objetos. Elaboração do texto de abertura. Elaboração dos textos de apoio: textos de sala, legendas dos artefatos.
Montagem da exposição: preparação física do espaço expositivo (MI)	Organização do ambiente. Disposição dos objetos. Inserção dos textos de sala. Sinalização das salas.
Comunicação: acesso e disseminação (ME)	Divulgação da exposição. Exposição. Criação de publicidade, catálogo, guias, folhetos etc. Atividades educativas. Gerenciamento de redes sociais.

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

Nesta pesquisa, não foi analisado o MA como um todo; o foco da investigação foi o processo de mediação da informação a partir dos textos da exposição de longa duração. Após a observação e o tratamento dos dados coletados em entrevistas, com o objetivo de compreender melhor como se dá a dinâmica da mostra duradoura, e associando-os às leituras teóricas realizadas simultaneamente, chegou-se a quatro categorias analíticas de mediação da informação, que se separam em duas vertentes inter-relacionadas.

De um lado, está a vertente da mediação da informação implícita, que contempla os seguintes aspectos: gestão; organização e representação da informação (conteúdo); e montagem da exposição, incluindo a preparação física do espaço expositivo. Do outro lado, está a vertente da mediação da informação explícita, com uma única unidade de contexto: comunicação (acesso e disseminação).

As unidades de contexto de **gestão e organização e representação de informação/conteúdo**, constituintes da mediação implícita, fazem parte do processo de curadoria da exposição. Relatou-se que as decisões referentes à seleção e à organização das peças exibidas foram conjuntamente tomadas pela museóloga diretora da Divisão de Museologia e por uma museóloga associada a outra instituição no momento. A metodologia empregada na curadoria envolveu a categorização dos objetos de acordo com temas específicos, priorizando aqueles considerados potencialmente mais atrativos para o público⁵⁶. O enfoque temático e a estratégia de engajamento destacam a intenção de maximizar o interesse dos visitantes e a interação deles com a exposição. Isso evidencia que uma parcela relevante do trabalho nos museus não é aparente, mas deve ser realizada adequadamente para que a exposição seja bem-estruturada e a informação seja representada de forma envolvente e compreensível para o público.

Nessas duas categorias de análise, estão as ações que merecem destaque na investigação aqui veiculada: a concepção do texto de abertura e a preparação dos textos de apoio (textos de sala, legendas dos artefatos etc.).

De acordo com informações fornecidas pela museóloga do MA, o processo de elaboração de conteúdo para exposições exige um grande esforço colaborativo, visando priorizar a autenticidade e a participação ativa das comunidades representadas⁵⁷. Esse procedimento garante que as narrativas criadas sejam verossímeis e façam eco às vozes das populações retratadas, como observado na exposição dedicada aos Sateré Mawé. Tal método não somente orienta a produção dos textos expositivos principais, mas também se reflete na adaptação dos conteúdos para outros formatos de divulgação, folhetos e materiais para difusão em mídias sociais e na imprensa, assegurando que a mensagem expressada seja coesa, inclusiva e amplamente acessível.

Nesse sentido, a mediação implícita desempenha um papel crucial na criação de uma experiência imersiva, mesmo que os visitantes não percebam a sua importância. A **montagem de exposições** é exemplo disso. De acordo com a museóloga responsável pelo MA, a preparação do espaço expositivo implica as atividades de elaboração, montagem, manutenção e desmontagem de todos os elementos físicos que compõem a mostra. Durante essa fase, a colaboração dos servidores disponíveis é solicitada para facilitar o processo. Além disso, a iluminação dos ambientes é gerenciada por um

56 Informação adquirida por meio de formulário eletrônico encaminhado à Direção da Divisão de Museologia do Museu Amazônico, respondido em 11 de fevereiro de 2024.

57 Informação adquirida por meio de formulário eletrônico encaminhado à Direção da Divisão de Museologia do Museu Amazônico, respondido em 11 de fevereiro de 2024.

técnico em assuntos educacionais (TAE) especializado em audiovisual⁵⁸, o que evidencia, mais uma vez, a abordagem colaborativa e a distribuição de responsabilidades no museu para a criação das exposições.

Embora o arranjo espacial possa ser uma ação mais tangível e visível, também é implicitamente mediado, indicando que existe uma intenção por trás da disposição física dos elementos expositivos. Isso pode impactar a forma como os visitantes se envolvem com a exposição e entendem os objetos exibidos.

Já na vertente da **mediação explícita da informação**, o cerne é a **comunicação (acesso e disseminação)**. No MA, o processo de elaborar e difundir os materiais de divulgação da exposição é majoritariamente desenvolvido pelo técnico em audiovisual lotado na Divisão de Difusão Cultural⁵⁹. A equipe técnica especializada, apesar de sua competência e sua dedicação, é numericamente limitada em face do vasto volume das coleções existentes no museu. Essa situação ressalta a necessidade de ampliar o quadro de servidores em atenção à magnitude e à diversidade das coleções mantidos pela instituição.

O foco da mediação explícita no MA é facilitar a localização da informação pelas pessoas, bem como incentivá-las a participar ativamente da apropriação do saber. Quanto a mecanismos de propaganda, os principais meios utilizados para tornar conhecida a exposição pelos sujeitos informacionais e comunidades de interesse (público) são o Instagram e o Facebook.

No entanto, a criação de publicidade para o momento da visita pode demandar o fornecimento de guia impresso ou digital, catálogo da exposição, recursos educativos, envolvimento direto do visitante e outras estratégias destinadas a criar orientação e contexto adicionais sobre o conteúdo museológico. A mediação explícita é vital para que os visitantes saibam da existência da exposição, tenham interesse em visitá-la e o façam, compreendam adequadamente a mensagem comunicada e apropriem-se dela, assimilando novas significações.

Ao considerar todas as unidades de contexto e atividades de mediação da informação apresentadas no Quadro 13, pode-se concluir que, para alcançar uma exposição eficaz, é necessária uma abordagem integrada. Isso envolve não apenas organizar adequadamente o conteúdo e preparar materialmente a área, mas também empenhar-se numa comunicação adequada e eficiente com o público.

58 Informação adquirida por meio de formulário eletrônico encaminhado à Direção da Divisão de Museologia do Museu Amazônico, em 11 de fevereiro de 2024.

59 Informação adquirida por meio de formulário eletrônico encaminhado à Direção da Divisão de Museologia do Museu Amazônico, em 11 de fevereiro de 2024.

Portanto, a interação entre conteúdo textual e design gráfico foi essencial para assegurar que o guia aqui proposto cumprisse seus objetivos informativos e fosse esteticamente agradável. A elaboração desse material se deu em colaboração com um designer, após uma reunião detalhada com base no resumo informativo desenvolvido a partir dos dados coletados na pesquisa e das evidências obtidas na literatura revisada ao longo do estudo. Adicionalmente, foram considerados os aspectos de acessibilidade, dentro das possibilidades existentes, para garantir que o guia fosse acessível a uma ampla gama de públicos.

A temática ou as coleções que compõem a exposição do MA podem ter um apelo particular para turistas, despertando um interesse que não é tão pronunciado entre os residentes da cidade de Manaus. Visitantes forasteiros, especialmente de outras nacionalidades, muitas vezes têm um desejo maior de explorar e compreender a cultura e a história locais.

Cury (2005) destaca que o comportamento e o entusiasmo do público podem ser impactados pelo universo disciplinar, pelo contexto e pelo recorte temático selecionados pela equipe de curadoria. Desse modo, quando o pesquisador deseja comunicar o maior número de informações possível, o museólogo precisa encontrar e negociar um equilíbrio, adequando a riqueza de dados ao perfil dos visitantes.

Há que se considerar, então, se o MA aborda questões globais ou apresenta a Amazônia e o Amazonas sob uma perspectiva mais sedutora para pessoas oriundas de outras localidades. Isso poderia explicar a presença significativa de turistas estrangeiros.

Um fator que talvez esteja contribuindo para esse cenário é a **facilidade de acesso ao museu**, situado no centro histórico da cidade e próximo a outras atrações turísticas.

Pode haver, ainda, um **desconhecimento por parte da população local** em relação à existência do MA, às exposições oferecidas ou às atividades culturais realizadas. Isso sinaliza a importância de criar campanhas de divulgação direcionadas aos residentes do próprio estado do Amazonas e avaliar em que medida as exposições e os programas educativos da entidade podem estar desalinhados com os interesses e as preferências da população local. A partir disso, devem-se propor adequações na programação para incluir temas mais relevantes e atrativos para esse grupo.

Se a instituição enfatiza aspectos culturais que são menos valorizados pelos residentes, isso pode resultar na atração de mais visitantes de fora. Todavia, é benéfico atrair o público local. A esse respeito, a avaliação e a oferta de condições para inserção de melhorias no MA poderiam envolver ajustes na programação, na divulgação e na comunicação expográfica, bem como promoção de um senso de identidade e orgulho dos habitantes em

relação ao museu e até mesmo uma aproximação com a comunidade universitária da própria UFAM.

7.6 NOTAS DO PERCURSO

Mapa de Empatia: escuta dos públicos e análise da experiência do visitante

Este foi, sem dúvida, o capítulo mais transformador do ponto de vista metodológico.

Ao utilizar o Mapa de Empatia como ferramenta de escuta que percebi, com mais nitidez, o quanto ainda subestimamos a complexidade da experiência do visitante em uma exposição. Essa ferramenta — inicialmente desenvolvida no campo do design de serviços — me permitiu ir além da coleta de dados objetivos: ela abriu espaço para acessar percepções, sentimentos, expectativas e, sobretudo, as ausências que atravessam o ato de visitar.

O plano era perguntar, mas essa foi uma limitação da pesquisa. Assim, ao analisar o livro de registro das visitas, cruzando dados com comentários nas redes sociais, foi possível identificar o que o visitante vê, ouve, sente, pensa. Parece simples, mas essa análise atenta revela respostas que são mais que opiniões pontuais: revelam deslocamentos simbólicos e lacunas na mediação. Com o tempo, fui entendendo que o Mapa de Empatia não era apenas um instrumento de coleta — era, ele próprio, uma prática de mediação. Ao colocar o visitante no centro do processo, ele me obrigou a deslocar o olhar da exposição para a experiência informacional vivida. E foi nesse deslocamento que surgiu um novo tipo de escuta: mais ética e mais comprometida com o outro.

Essa escuta me ensinou que a mediação não se mede apenas pela qualidade dos textos ou pelo número de visitantes satisfeitos. Ela se mede também por aquilo que escapa: pelas dúvidas que o público guarda para si, pelas camadas de sentido que não são ativadas, pelos silêncios diante de um objeto que poderia falar mais, se fosse melhor apresentado.

Trabalhar com o Mapa de Empatia me levou, inevitavelmente, a repensar para quem o museu escrevia. Percebi que os públicos do museu não são homogêneos, nem previsíveis. São plurais, móveis, atravessados por diferentes letramentos e repertórios culturais. E que toda mediação precisa partir do princípio da diversidade — não como um ideal abstrato, mas como realidade concreta que deve orientar a linguagem, o conteúdo e a forma dos textos. Mediar a informação, seria, portanto, não um processo carregado de técnicas, mas uma prática relaciona, situada e transformadora.

7.7 DO DIAGNÓSTICO À AÇÃO: INTERVENÇÕES PARA MELHORAR A MEDIAÇÃO ESCRITA

Na fase de resultados desta pesquisa, os esforços concentraram-se em reavaliar criticamente e reescrever os textos expositivos da mostra de longa duração, com o intuito de alinhar linguagem, forma e conteúdo às necessidades informacionais do público visitante. Esse processo partiu do entendimento de que a mediação textual é um componente central da experiência museal — e que, portanto, deve ser continuamente revisitada à luz dos princípios de clareza, acessibilidade e engajamento.

A proposta de reescrita não se limitou a correções superficiais, mas buscou reorganizar os textos com base na lógica dos textos em camadas, favorecer a leitura, ampliar os níveis de compreensão e estimular conexões interpretativas mais significativas com os objetos. Cada intervenção foi pensada como parte de uma mediação mais sensível à diversidade de perfis e repertórios dos visitantes.

Essas proposições estão sistematizadas no Quadro 14, que apresenta sugestões concretas de reformulação textual com base nos critérios analisados ao longo da pesquisa.

Quadro 14 – Índices de inteligibilidade propostos para os textos da exposição de longa duração

Código do texto	Título do texto	Nível	Qnt. de palavras	Qnt. de frases/ períodos	Tempo de leitura
1	A arte plumária.	Estudante do ensino médio: médio para fácil.	216	14	1min16s
2	Instrumentos musicais indígenas.	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	116	7	40s
3	Máscara cerimonial dos Mariwin (vitrine).	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	241	13	1min25s
4	Ritual da Moça Nova.	Estudante do 6º ao 9º ano: médio para fácil.	260	13	1min31s
5	Ritual da Tucandeira (vitrine).	Estudante do 6º ao 9º ano: médio para fácil.	217	17	1min16s
6	A caça e o comércio de couro de animais.	Estudante do ensino médio: médio para fácil.	288	15	1min41s
7	Você sabia que já existiram preguiças-gigantes na Amazônia?	Estudante do 6º ao 9º ano: médio para fácil.	166	11	58s
8	Mastodontes da América do Sul.	Estudante do ensino médio: médio para difícil	139	8	49s
9	Qual a diferença entre Arqueologia e Paleontologia?	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	155	10	54s
10	O registro fóssil na Amazônia Brasileira.	Estudante do 6º ao 9º ano: médio para fácil.	196	14	1min9s
11	Como um paleontólogo sabe a idade de um fóssil?	Estudante do 6º ao 9º ano: médio para fácil.	218	16	1min16s
12	Purussaurus: o crocodilo amazônico (vitrine).	Estudante do 6º ao 9º ano: médio para fácil.	135	10	47s
13	Toxodonte: o “rinoceronte” sul-americano.	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	155	9	54s

Código do texto	Título do texto	Nível	Qnt. de palavras	Qnt. de frases/ períodos	Tempo de leitura
14	A Arqueologia no Museu Amazônico.	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	244	14	1min26s
15	A importância da indústria lítica para a interação social na Amazônia.	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	258	12	1min31s
16	Classificação da cerâmica arqueológica.	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	169	11	59s
17	Tradição Policroma da Amazônia.	Estudante do ensino médio: médio para difícil	167	13	58s
18	Tradição Borda Incisa.	Estudante do ensino médio: médio.	408	24	2min23s
19	Sítios arqueológicos.	Estudante do ensino médio: médio.	272	19	1min36s
20	Medicina ocidental.	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	296	15	1min44s
21	Prof. Manuel Bastos Lira: um breve histórico.	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	265	15	1min33s
22	Os Apurinãs e a medicina tradicional.	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	275	15	1min37s
23	A cura espiritual (xamanismo).	Estudante do 6º ao 9º ano: médio para fácil.	367	20	2min9s
24	Pajé Ariuka: Leônicio Miguel de Lima.	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	212	13	1min14s
25	Os povos indígenas e a floresta amazônica.	Estudante do ensino médio: médio para difícil.	217	11	1min16s

Fonte: Elaborado pelo autor (2024).

O Quadro 14 demonstra que a utilização de períodos mais curtos, o emprego da voz ativa e a simplificação do vocabulário, evitando-se termos técnicos, resultaram em textos mais diretos e facilmente compreensíveis.

Em comparação com o Quadro 11, os textos são classificados, agora, com base no nível educacional dos visitantes, estando majoritariamente direcionados a estudantes do ensino médio e do 6º ao 9º ano. Há uma variação no nível de dificuldade, que oscila entre “médio para fácil” e “médio para difícil”. Essa classificação sugere uma tentativa de abranger uma gama diversificada de visitantes, com diferentes capacidades de compreensão.

A quantidade de palavras varia de 116 a 408, indicando uma diferença considerável no comprimento dos textos. Isso pode refletir a complexidade do assunto tratado ou a profundidade com que o tópico é explorado. Sobre a quantidade de frases ou períodos, varia de 7 a 24, o que pode influenciar diretamente na inteligibilidade dos conteúdos. Os textos com mais frases tendem a apresentar informações de maneira mais fragmentada e, dessa maneira, podem facilitar a compreensão, dependendo da estrutura e do fluxo textuais.

Destaca-se, a partir das **observações realizadas nas salas expositivas**, a importância de não negligenciar os critérios visuais nos textos apresentados. Recomenda-se implementar ajustes para otimizar a percepção visual dos leitores. Entre as medidas sugeridas, estão o aumento do tamanho da fonte e do espaçamento entre as linhas. Adicionalmente, sugere-se a utilização de fontes sem serifa, que são mais legíveis em textos digitais, bem como a adoção de margens largas e um formato consistente em toda a documentação. Para a realce de informações importantes, aconselha-se negritá-las. O uso de recuos ou a aplicação de negrito em explicações específicas são estratégias que podem contribuir significativamente para a clareza do texto.

A relação entre o comprimento das sentenças, a estrutura dos textos e a compreensão dos leitores está presente nos estudos de Alonso Fernández e García Fernández (1999), de García Blanco (1999), do V&A Museum (2013), de Serrell (2015) e do IBRAM (2017).

A análise da nova composição textual revela um aumento no número de frases, refletindo a adoção de sentenças mais concisas, que contribuem para a clareza e a fluidez da leitura. O processo de revisão não apenas enriqueceu a qualidade dos textos, tornando-os mais acessíveis a uma gama mais ampla de visitantes, mas também impactou diretamente o tempo necessário para serem lidos.

Com as alterações implementadas, o tempo total dedicado à leitura na exposição foi reduzido de 44 minutos para 30 minutos e 26 segundos. Esse decaimento manifesta a consideração pelo período que os visitantes podem

estar dispostos a dedicar a cada texto. É possível inferir que a otimização temporal melhora a experiência do público, permitindo uma maior interação com outros elementos expositivos, e demonstra o poder de técnicas de escrita focadas na acessibilidade e na eficiência comunicativa.

A diferença nos níveis de dificuldade e no comprimento dos textos sugere uma tentativa de tornar a exposição acessível e envolvente para um vasto público, desde jovens estudantes até visitantes mais velhos com diferentes graus de educação. Para tanto, a escrita foi avaliada por uma ferramenta que obedece aos parâmetros da linguagem simples. Consequentemente, com o intuito de simplificar a sintaxe, foram eliminadas frases altamente complexas ou demasiadamente longas e removidos os termos técnicos desnecessários.

Ademais, observa-se que os textos são focados em temas específicos. De acordo com o perfil da exposição de longa duração analisada, discorrem sobre instrumentos musicais indígenas, rituais, Arqueologia, Paleontologia e a interação com a floresta amazônica, indicando subtemas e a diversidade temática da mostra. Essa abordagem visa educar e envolver os visitantes na cultura, na história e na ciência relacionadas à Amazônia e aos seus povos.

Na sequência, detalha-se a proposta deste trabalho, incluindo a descrição dos aspectos considerados. Essa iniciativa visa estabelecer um novo método de comunicação museal, projetado para mediar a informação, especialmente na ausência de guias, educadores ou monitores. É importante destacar que não houve alterações no que se refere à organização conceitual e espacial do MA.

Para a definição das cores básicas do guia, buscou-se inspiração em tonalidades que remetem à floresta e aos rios amazônicos, para criar uma conexão visual com o tema. Quanto à escolha da fonte, optou-se pela *Noto Sans*⁶⁰ (Figura 22), uma tipografia sem serifa comissionada pelo Google. Ela está disponível gratuitamente no *site* Google Fonts⁶¹ e é conhecida por sua boa legibilidade tanto em telas quanto em impressões de diversos tamanhos, o que contribui para a acessibilidade e a eficácia comunicativa do guia.

60 *Design* não modulado (“*sans serif*”) para textos em escrita latina, cirílica e grega. Também é adequado como opção complementar para outras fontes *Noto Sans* específicas de escrita. Tem estilos itálicos, vários pesos e larguras. É licenciado pela *Open Font License*, podendo ser utilizado em produtos e projetos impressos ou digitais, comerciais ou outros (Google Fonts, 2024).

61 Biblioteca com mais de 800 fontes livres licenciadas. A opção escolhida pode ser acessada e utilizada a partir do endereço: <https://fonts.google.com/noto/specimen/Noto+Sans>. Acesso em: 18 dez. 2024.

Figura 22 – Testador da aplicação do tipo *Noto Sans* no Google Fonts

Regular 400 at 48px

Todos os seres
humanos nascem
livres e iguais em
dignidade

Regular 400 at 36px

Todos os seres humanos
nascem livres e iguais em
dignidade e direitos. São
dotados de razão e
consciência e devem agir em
relação uns aos outros com
espírito de fraternidade.

Regular 400 at 21px

Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade. Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.

Regular 400 at 16px

Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade. Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade. Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade. Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.

Fonte: Captura de tela do testador de tipo do Google Fonts (2024).

Sob outra perspectiva, foi adicionada ao desenvolvimento do produto da tese uma **camada sonora**. Essa etapa envolveu a utilização do “conversor de texto em fala” do *software* Clipchamp⁶², configurado para o idioma “Português (Brasil)”. A voz selecionada foi “Antônio”, com emoção neutra e tom vocal padrão. Os textos usados no processo foram os mesmos do suporte visual escrito, com ajustes mínimos quando necessário para garantir uma boa fonética no programa. As 25 faixas de áudio geradas foram exportadas no formato MP4 (compatível com diferentes plataformas de reprodução de mídia) e, posteriormente, inseridas no *Internet Archive*⁶³, uma biblioteca digital de acesso público (Figura 23).

62 Ferramenta de edição de vídeo on-line, disponível em: <https://app.clipchamp.com/>. Acesso em: 18 dez. 2024.

63 Organização sem fins lucrativos dedicada a manter um arquivo multimídia de informações. Está construindo uma biblioteca on-line de sites da internet e outros artefatos culturais em formato digital. Oferece acesso gratuito a pesquisadores, historiadores, acadêmicos, pessoas com deficiências de impressão e público em geral. Disponível em: <https://archive.org/about/>. Acesso em: 7 ago. 2024.

Figura 23 – Ambiente da comunidade de áudio criada no *Internet Archive*

Click on any field below to edit it

Page Title * Museu Amazônico: guia para a exposição de l ✓

Page URL * https://archive.org/details/museuamazonicoguiaexposicao ✓

Description * ✓
Esse material foi produzido para apoiar as ações educativas e informativas a partir da exposição de longa duração do Museu Amazônico intitulada "Museu Amazônico: memória e identidade". Espera-se que os textos apresentados auxiliem a compreensão da exposição e, caso seja professor, possam propor formas de abordar as temáticas abordadas em sala de aula com os estudantes.
É produto inspirado e processado durante a pesquisa de doutorado em Ciência da Informação, intitulada "Mediação da informação em museus: concepções a partir dos textos da exposição de longa duração do Museu Amazônico da Universidade Federal do Amazonas" desenvolvida no âmbito do Programa de Pós- Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista, Campus de Marília (PPGCI/UNESP).

Subject Tags * ✓
Museu Amazônico, UFAM, Exposição, Textos da Exposição, Guia, Mediação, Amazônia, Cultura Indígena, Arqueologia Amazônica, Paleontologia.

Creator * ✓
Thiago Giordano de Souza Siqueira

Date * ✓
2024-07-19

Collection * ✓
Community audio

Test item * ✓
No

Language * ✓
Portuguese

License * ✓
Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike

More Options Add additional metadata
key value (remove)

Drag and Drop More Files Here or Select files to add

Items	Size	
01 - Conhecendo o museu amazônico.mp4	4.0 MB	✖
02 - Arte Plumária, Expressão Cultural dos Indígenas Brasileiros.mp4	3.0 MB	✖
03 - Instrumentos musicais indígenas.mp4	2.2 MB	✖
04 - Máscara cerimonial dos Marwé.mp4	3.4 MB	✖
05 - Ritual da moça nova.mp4	2.6 MB	✖
06 - Ritual da Tucandira.mp4	3.5 MB	✖
07 - A caça e o comércio de couro de animais.mp4	3.2 MB	✖
08 - Você sabia que a Amazônia já foi o lar de preguiças gigantes.mp4	2.6 MB	✖
09 - Mastodontes, os elefantes sul-americanos.mp4	1.6 MB	✖
10 - Qual é a diferença entre Arqueologia e Paleontologia.mp4	1.5 MB	✖
11 - Como um paleontólogo sabe a idade de um fóssil.mp4	2.5 MB	✖
12 - Tossidente, O "Rincocente" da América do Sul.mp4	1.8 MB	✖
13 - A Arqueologia no Museu Amazônico.mp4	3.0 MB	✖
14 - Purussaurini, o crocodilo amazônico.mp4	1.5 MB	✖
15 - A importância da indústria têxtil na Amazônia para interações sociais.mp4	2.9 MB	✖
16 - Classificações da Cerâmica Arqueológica na Amazônia.mp4	2.1 MB	✖
17 - Tradição Polêmica da Amazônia, fase quarta.mp4	2.1 MB	✖
18 - Cerâmicas da Tradição Borda Incaica.mp4	4.6 MB	✖
19 - Sítios arqueológicos.mp4	3.3 MB	✖
20 - Medicina ocidental.mp4	3.2 MB	✖
21 - Breve História do Prof. Manoel Bastos Lima.mp4	3.1 MB	✖
22 - Os Apurinã e a medicina tradicional.mp4	3.2 MB	✖
23 - O Xamanismo, fazendo cura e proteção.mp4	3.7 MB	✖
24 - Paçá Anika - Ladinho Miguel de Lima.mp4	2.7 MB	✖
25 - Os Povos Indígenas e a Floresta Amazônica.mp4	3.2 MB	✖

Upload and Create Your Item

Please provide feedback about the new Beta Uploader — Instructions on how to preset metadata — Save this metadata

Fonte: Captura de tela do ambiente da comunidade criada no *Internet Archive* (2024).

Essa inserção foi realizada por meio da criação de uma coleção específica, que disponibiliza os arquivos de maneira organizada e acessível (Figura 24), permitindo o acesso contínuo e gratuito⁶⁴ por parte dos usuários interessados. Assim, reforça-se o compromisso deste trabalho com a disseminação do conhecimento e a preservação digital de conteúdos audiovisuais.

⁶⁴ Faixas de áudio do guia para a exposição de longa duração do Museu Amazônico. Disponível em: <https://archive.org/details/museuamazonicoguiaexposicao>. Acesso em: 7 ago. 2024.

Figura 24 – Faixas de áudio no Internet Archive

Museu Amazônico: guia para a exposição de longa duração
by Thiago Jordano de Souza Siqueira

Publication date: 2024-07-19
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International
Creative Commons License: CC BY-NC-SA

Topics: Museu Amazônico, UFAM, Exposição, Textos da Exposição, Guia da exposição, Mediação Amazônica, Cultura Indígena, Arqueologia Amazônica, Paleontologia, Portuguese

Language: Portuguese
Item Size: 150980012

Esse material foi produzido para apoiar as ações educativas e informativas a partir da exposição de longa duração do Museu Amazônico intitulada **"Museu Amazônico: memória e identidade"**. Espera-se que os textos apresentados auxiliem a compreensão da exposição e, caso seja professor, possam propor formas de abordar as temáticas abordadas em sala de aula com os estudantes.

É produto inspirado e processado durante a pesquisa de doutorado em Ciência da Informação, intitulada **"Mediação da informação em museus: concepções a partir dos textos da exposição de longa duração do Museu Amazônico da Universidade Federal do Amazonas"** desenvolvida no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista, Campus de Marília (PPGCI/UNESP).

Addeddate: 2024-07-19 19:35:53
Identifier: museuamazônico_guiadaexposicao
Scanner: Internet Archive HTML5 Uploader 1.7.0

10 Views

DOWNLOAD OPTIONS

H.264 IA	25 files
ITEM TILE	1 file
MPEG4	25 files
TORRENT	1 file

SHOW ALL: 259 Files, 30 Original

IN COLLECTIONS

Community Audio

Fonte: Captura de tela do ambiente no Internet Archive (2024).

Com essa abordagem, busca-se proporcionar uma experiência auditiva complementar e coesa à exposição, ampliando a acessibilidade e a compreensão do conteúdo apresentado ao público. Desse modo, são englobados aspectos simbólicos, estéticos e práticos, que conferem nexos, valor e significado à informação (Almeida Júnior, 2009; Perrotti; Pieruccini, 2007;). Os materiais de apoio não devem ser “reduzidos a meros artifícios de transferência de conteúdos informacionais, mas sim se caracterizam como dispositivos geradores de sentidos” (Gomes, 2020, p. 12).

Logo, os critérios visuais são essenciais, e recomenda-se aumentar o tamanho da fonte e o espaçamento entre linhas para o aprimoramento da legibilidade. No guia proposto, preferiu-se o uso de fontes sem serifa, margens ampliadas e um formato uniforme alinhado à esquerda. Aplicou-se

o negrito para realçar informações importantes e títulos. Explicações e conceitos contextualizadores foram destacados por meio de recuos e caixas de texto com esquema visual distinto do restante do conteúdo. Não se empregaram colunas, e utilizaram-se imagens com significado explícito e resolução mínima aceitável, fornecidas pela equipe do MA durante a coleta de dados.

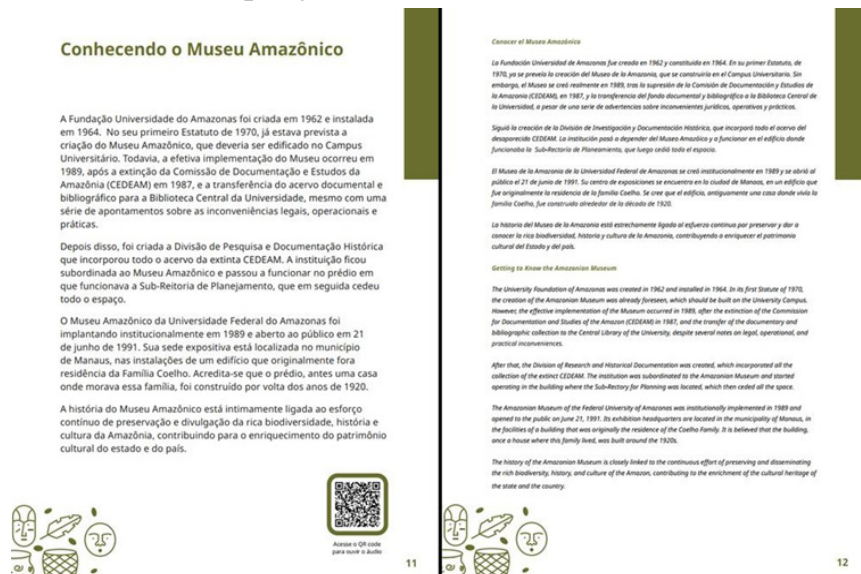
O guia foi desenvolvido como um recurso para facilitar o acesso ao conhecimento e a interpretação das mensagens veiculadas na exposição de longa duração. Seu objetivo é enriquecer o conteúdo apresentado e a experiência dos visitantes, que poderão interagir mais profundamente com as obras expostas no museu.

Devido à extensão da publicação, que excedeu o limite previsto para um folheto (ultrapassando 49 páginas), os custos de impressão se tornaram elevados. Deu-se, portanto, prioridade ao formato portátil de documento (PDF, do inglês *Portable Document Format*), acessado com aparelhos eletrônicos. Todavia, as dimensões foram mantidas para que, após o *download*, a publicação possa ser impressa conforme a necessidade e os recursos disponíveis.

Isso posto, optou-se pelo design responsivo, que garante a adaptação dinâmica do material a diferentes tamanhos de tela e dispositivos móveis. Tal aspecto de acessibilidade realça a usabilidade do guia, pois a leitura e a navegação são facilitadas, independentemente do aparelho utilizado pelo usuário. Isso é importante porque “O objetivo da inserção de uma comunicação social para o museu constitui-se em estratégia para desenvolver relações significativas com o público, sua comunidade e seu entorno” (Ghizzo, 2023, p. 113).

Os textos presentes nas paredes das salas que compõem a exposição de longa duração do MA não apresentam o formato ideal nem as táticas linguísticas mais apropriadas. Por esse motivo, foram reescritos para atender às distintas necessidades de visitantes e comunidades de interesse, potencialmente não especialistas na temática explorada e/ou pouco experientes em museus; e acrescentou-se uma camada com faixa de áudio em português. Como não havia intenção de alterar o espaço físico e intervir na expografia, mas sim pensar na apropriação do conteúdo informacional da exposição mediante os textos, eles foram simplificados em português, língua oficial do Brasil, e em dois idiomas estrangeiros, o inglês e o espanhol.

Figura 25 – Ilustração interna do guia proposto para conhecer a disposição dos textos em três idiomas



Fonte: Elaborada pelo autor (2024).

Reconhecer a natureza multilíngue da comunicação museológica significa atestar o papel social e cultural que os museus desempenham. Esse entendimento enseja a prestação de serviços equânime para as comunidades locais e para turistas e imigrantes. Além disso, na opinião dos profissionais da área, disponibilizar conteúdo multilíngue melhora a comunicação geral das entidades (Lazzeretti; Gatti, 2022). Nesse sentido, a adesão às camadas textuais em duas línguas diferentes do português é uma prática amplamente vista como um meio de aumentar a inclusão e reduzir a distância criada pelas barreiras linguísticas entre as instituições e os visitantes (Lazzeretti; Gatti, 2022).

Observa-se que muitas instituições culturais tendem a privilegiar o inglês nos textos expositivos, folheterias e legendas, adotando-o como “língua franca padrão” sob uma ótica anglocêntrica (Mosquera, 2010). Esse fenômeno não ocorre isoladamente, reflete uma percepção profissional que prioriza tal abordagem nas exposições. Entretanto, a necessidade de estratégias multilíngues não pode ser negligenciada no MA, especialmente diante da localização do estado do Amazonas na América Latina e a presença significativa de refugiados e migrantes venezuelanos na cidade de Manaus. A incorporação do idioma espanhol, materno dessas populações, é indispensável para uma comunicação mais inclusiva e representativa.

O guia absorve os *QR Codes* para que o público possa acessar o texto em formato de áudio. Isso favorece a universalização do conteúdo, pode-se dizer que, qualquer pessoa pode se beneficiar dos modos acessíveis disponíveis, apesar de alguns problemas ainda permanecerem sem solução.

Na reestruturação dos textos, visando garantir maior compreensibilidade e legibilidade, manteve-se a estratégia de simplificação. Embora possa ser uma atitude contrastante com o perfil médio de visitante desvelado no Mapa de Empatia (ver Figura 21) – estudante de graduação –, essa decisão facilitou a definição dos parâmetros que poderiam ser adotados e a consequente elaboração do guia.

A tradução intersemiótica que ocorre a partir da narrativa dos textos que foram construídos com base nos objetos e nas pesquisas sobre esses artefatos caminha de mãos dadas com a acessibilidade cultural, defendida por Sarraf (2013, 2018) e a acessibilidade informacional e comunicacional, desenhada por Jocelyn Dodd e Richard Sandell (1998) e Romeu Kazumi Sassaki (2005, 2009). As instituições, para alcançarem os seus públicos e interajam com eles, devem assumir a responsabilidade de eliminar barreiras na comunicação escrita, interpessoal ou digital no que tange ao conteúdo e aos eventuais formatos de exibição da informação. Como soluções possíveis, existem sinais sonoros, identificações em braile, ampliação das letras, faixas de áudio e audiodescrição, dispositivos eletrônicos de visualização em libras, entre outras.

Dodd e Sandell (1998) incluem aspectos particularmente importantes ao discutirem as barreiras ao acesso. Para esta pesquisa, dois são altamente pertinentes: acesso à informação (*access to information*) e acesso intelectual (*intellectual access*).

No que se refere ao **acesso à informação**, alguns pontos devem ser considerados a partir da pergunta “Nossa publicidade alcança novos públicos e se comunica efetivamente com eles?”⁶⁵ (Dodd; Sandell, 1998, p. 14, tradução nossa). Para que a resposta seja “sim”, os autores apresentam como sugestão:

Desenvolver novas redes de *marketing* acessíveis e métodos de comunicação. E produzir material publicitário e de orientação em letras grandes, fita [gravação em áudio], braile, diferentes idiomas etc.⁶⁶ (Dodd; Sandell, 1998, p. 14, tradução nossa).

65 Do original: “Does our publicity effectively reach, and communicate with, new audiences?”.

66 Do original: “Develop new, accessible marketing networks and methods of communication. Produce publicity and orientation in large print, tape, Braille, different languages, etc.”.

Mediante tais pressupostos, é possível inferir que parte da solução reside em criar e utilizar diferentes canais e estratégias para alcançar e envolver diversos públicos. Isso compreende o uso de plataformas digitais, redes sociais, *e-mails*, *podcasts* e outros meios que sejam amplamente acessíveis, contemplando as pessoas com deficiências. Essas premissas também abarcam a adaptação das mensagens para serem compreendidas por diferentes grupos demográficos, culturais e linguísticos, o que se traduz como comunicação inclusiva e eficaz.

A questão da adaptação das mensagens agrega alguns elementos relacionados ao **acesso intelectual**. Reproduzindo as perguntas propostas por Dodd e Sandell (1998, p. 14, tradução nossa) àqueles que gerenciam o museu ou a exposição: “Nossas exposições excluem pessoas com conhecimento prévio limitado? Pessoas com deficiência intelectual conseguem acessar nossos serviços?”⁶⁷. Em tal reflexão, os autores atentam para a necessidade de “Consultar e envolver novos públicos na produção de exposições. Avaliar os níveis de compreensão entre uma variedade de públicos ao desenvolver exposições”⁶⁸ (Dodd; Sandell, 1998, p. 14, tradução nossa). Esse ponto destaca a importância de um processo inclusivo na criação do conceito expositivo ou, ainda, na curadoria. A integração de novos grupos de visitantes não apenas diversifica as perspectivas e narrativas representadas, mas também garante que as exposições sejam relevantes e acessíveis a uma maior fatia populacional.

Também é possível inferir que o acesso intelectual pode ser garantido pela disponibilização de textos em linguagem simples ou fácil. Por isso, é necessário realizar estudos de público com metodologias capazes de avaliar os níveis de compreensão, como os testes-piloto com grupos representativos e a observação direta das interações dos visitantes com a exposição. O resultado desse tipo de levantamento pode subsidiar ajustes em prol de uma comunicação museal mais inclusiva e eficaz perante indivíduos com dificuldades de leitura e aprendizagem, baixa alfabetização ou pouca experiência em visitar museus.

Nessa tessitura de ideias, Sarraf (2013, 2018) defende que os espaços públicos e privados receptores de variados tipos de produção cultural devem implementar um conjunto de adequações, medidas e atitudes para promover bem-estar, acolhimento e acesso à fruição de cultura, beneficiando públicos diversos, inclusive pessoas com deficiência. Assim sendo, a autora assinala a importância da inclusão social para que pessoas com diferentes habilidades

67 Do original: “Do our exhibitions exclude people with limited background knowledge? Can people with learning disabilities access our services?”.

68 Do original: “Consult and involve new audiences in the production of exhibitions. Evaluate levels of understanding amongst a range of audiences when developing exhibitions”.

possam elaborar sentidos e apropriar-se das informações circulantes na exposição, ainda que de forma parcial.

Sarraf (2013, 2018) ressalta que acessibilidade não consiste em reconhecer limitações físicas e motoras por uma perspectiva médica, mas em pensar o indivíduo como um ser biopsicossocial. Portanto, é preciso considerar as demais dimensões humanas, a cultura e os benefícios da comunicação e da mediação da informação para todos os públicos frequentadores de diversos espaços culturais.

Importa salientar que a acessibilidade em museus não deve ocorrer somente quando há eventos ou exposições específicos nem estar sob dependência de um agendamento, negando a possibilidade de visitas espontâneas àqueles que precisam de algum auxílio. Por tal motivo, no espaço museal e na exposição como um produto, é inegável a necessidade de adequações e mudanças que viabilizem melhorias progressivas para toda a comunidade.

Em conformidade com as ideias explicitadas, Martins e Ferreira (2024) argumentam que os museus devem adotar recursos tradicionalmente destinados a pessoas com deficiência, mas não os restringir a esse grupo de visitantes, pois práticas de acessibilidade enriquecem a experiência de todos. Ao combinar textos curtos e longos concebidos com linguagem simples e fácil, em idiomas estrangeiros, além de vídeos legendados, audiodescrição, língua de sinais e materiais táteis, como réplicas e maquetes, as instituições museológicas proporcionam uma experiência multissensorial mais significativa e holística, apelando para todos os sentidos, não apenas a visão.

Nesse sentido, apesar de se reconhecer a existência de outros recursos de acessibilidade que poderiam ser executados em favor da formulação de significado em diferentes formas para diferentes visitantes, a impossibilidade de concretização dessas estratégias é uma **limitação da pesquisa**. Isso porque elas requerem maior envolvimento institucional e a atuação de uma equipe multidisciplinar. Entre as ações inexequíveis no decurso deste trabalho, temos: inserção de uma camada das informações em gravação de vídeo em Libras com legendagem para surdos (também conhecida por *closed caption*, em que são transcritos os diálogos falados em um vídeo e são descritos sons importantes e outros elementos auditivos), audiodescrição de alguns dos objetos presentes na exposição e sobreposição de etiquetas em braille para cegos.

Ainda no tocante às limitações encontradas na execução da pesquisa, foi constatada a ausência de recursos de acessibilidade, como textos traduzidos para Libras e informações em braille. Em vista disso, houve uma investigação sobre ferramentas de tradução para a língua de sinais; contudo, elas mostraram-se otimizadas apenas para ambientes virtuais, em especial *websites*. O aplicativo Hand Talk foi considerado a melhor opção em termos

de usabilidade, mas não comporta a complexidade dos textos expositivos. O próprio *site* do *software* recomenda que:

O Hand Talk App pode ser usado como último recurso para consultas pontuais de sinais, mas o ideal para atender pessoas que usam a Libras é a presença de profissionais treinados e fluentes nessa língua, ou a presença de intérpretes de Libras humanos (Hand Talks, 2024).

Ao final desse processo, no escopo de recomendações práticas, reconhece-se que os textos de parede, objetos do presente estudo, poderiam passar por redesenho. Tal reformulação, com fontes maiores e frases mais curtas, favoreceria um melhor aproveitamento do espaço e aumentaria a legibilidade. As versões atuais, em sua maioria, por terem sido escritas por especialistas, são extensas, complexas e repletas de informação técnica. Uma alternativa seria organizar os conteúdos em tópicos, com títulos destacados nas salas, bem como uma numeração ou mudança de cores para prenunciar que, embora se conectem de alguma forma, as temáticas são diferentes.

No decorrer da pesquisa, surgiu a ideia de que, além da criação de um guia, seria altamente benéfico simular a aplicação dos novos textos nas paredes do museu como nova sinalética dos módulos expositivos, conforme ilustra a Fotografia 6. Porém, seria necessário agendar uma seção de fotografias profissionais, visto que o museu não dispõe de um banco de imagens adequado. Infelizmente, a implementação desse invento foi obstruída pela greve dos Técnicos Administrativos em Educação (TAE), que inviabilizou o agendamento das sessões fotográficas. E, mesmo após o término da paralisação, nossas tentativas de avançar com o projeto foram frustradas, pois, apesar de vários *e-mails* enviados à administração do MA, não se obteve qualquer resposta quanto à questão das fotos.

Fotografia 6 – Simulação de nova sinalética em módulo expositivo



Fonte: Arquivo do autor (2024).

A representação gráfica das novas sinaléticas imaginadas para os módulos expositivos seria um componente extra no planejamento de atualizações expográficas no MA. No entanto, sua simulação nas paredes do museu esbarrou em complicações anteriormente citadas.

Essa aplicação não daria conta de replicar totalmente a interação real das pessoas com o espaço físico e a exposição. Limitada à escala real das paredes e à diagramação dos textos, elementos como iluminação e fluxo de visitantes seriam ignorados. Isso significa que, embora as simulações possam fornecer uma visão preliminar do impacto visual das mudanças, estão sujeitas a falhar no prognóstico de nuances importantes que afetam a experiência do público e a legibilidade das informações.

Por via de consequência, sem uma representação precisa de como os novos textos funcionarão dentro do ambiente específico de cada módulo, o departamento de Museologia pode enfrentar desafios ao tentar planejar ou justificar atualizações no projeto expográfico. A falta de dados concretos sobre a interação dos visitantes com os conteúdos escritos pode resultar em investimentos que não alcançam os objetivos desejados de melhoria da experiência do público ou de renovação interpretativa da exposição.

Em face do exposto, recomenda-se a providência de uma representação gráfica adequadamente projetada, visto que, acima de tudo, teria um impacto significativo na tomada de decisão institucional. Com isso, os gestores e o departamento de Museologia poderiam visualizar as mudanças propostas em um contexto mais realista e analisar de forma mais aprofundada as possíveis respostas e interações dos visitantes. Ademais, seria possível apoiar com segurança o planejamento e a implementação de atualizações expográficas, assegurando intervenções tanto esteticamente agradáveis quanto funcionalmente eficazes.

NOTAS DO PERCURSO

Teoria em campo: reflexos de uma mediação situada

Chegar ao Museu Amazônico da Universidade Federal do Amazonas foi, para mim, um exercício de deslocamento — geográfico, epistemológico e sensível. Retornei a Manaus depois de anos em Marília/SP, onde me dediquei à formação teórica e metodológica deste trabalho. Voltar à cidade onde me graduei, agora como pesquisador em campo, foi reencontrar o território não apenas com outros olhos, mas com outra escuta.

Esse retorno marcou um ponto de inflexão importante na pesquisa: a transição entre a análise e a proposição, entre observar e agir. O estudo de caso no Museu Amazônico me mostrou, com clareza, que a mediação da informação precisa ser permanentemente situada — pensada a partir dos sujeitos que circulam, das leituras que escapam ao previsto, das lacunas que nem sempre são percebidas nos projetos curatoriais.

A cada texto expositivo analisado, compreendi que a mediação textual, se pensada apenas a partir de modelos abstratos, corre o risco de não comunicar — ou pior, de excluir. Por isso, era necessário propor não uma resposta definitiva, mas um dispositivo flexível, que reunisse princípios, critérios e sugestões construídas a partir da realidade observada.

Assim nasceu o produto aplicado desta pesquisa intitulado **“Museu Amazônico: guia para a exposição de longa duração”**, disponível no Repositório Institucional da Universidade Federal do Amazonas (<https://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/8745>).

Mais do que um modelo fechado, o que proponho com esse material são aplicações que emergiram das reflexões sistematizadas ao longo da pesquisa, e que podem servir como ferramenta de apoio à tomada de decisões, com base em critérios de clareza, acessibilidade, textualidade e empatia comunicacional.

Esse guia parte de um compromisso metodológico e ético: responder, com ações concretas, às demandas identificadas no campo. Ele incorpora os princípios discutidos ao longo da pesquisa — como os textos em camadas, o design da informação, a experiência do usuário e a escuta dos públicos — e busca promover uma prática de mediação mais aberta, crítica e participativa. O guia, nesse sentido, é apenas um ponto de partida — um entre muitos possíveis. Mas é, acima de tudo, uma devolutiva comprometida com o museu, com seus públicos e com o potencial que as palavras têm de construir sentido, pertencimento e encontro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS





Ao compreender o processo de mediação da informação das exposições a partir dos textos, torna-se possível reconhecer como fatores importantes os níveis de informação e a linguagem veiculada no espaço museológico.

Os textos devem ser capazes de permitir a construção de sentidos e, conseqüentemente, a apropriação social da informação comunicada para gerar conhecimento útil. É dizer que a informação sob a perspectiva qualitativa pode ser assimilada, internalizada e realiza mudança na estrutura cognitiva do visitante. A partir desta aproximação, analisam-se os motivos que movem o museu a pensar a importância de construções de textos das exposições considerando os diferentes tipos de público, segundo o comportamento, as motivações e o grau de especialidade.

Reafirma-se a aceção de Hellen Coxall (1994), a qual considera os museus e seus textos como atores na formação de opinião e identidade, sem desconsiderar que estes articulam ideologias em seus pressupostos sobre os quais os textos são construídos. Ideologias que podem ser expressas pelos textos e constroem significados contidos em suposições (racistas, sexistas ou tendenciosas de outras maneiras).

O reconhecimento da mediação a partir dos textos produz uma reorganização profunda no que se está produzindo para as exposições. Isso porque, do ponto de vista das discussões apresentadas, é reforçado que o museu é uma instituição cultural com uma função social e, por esse motivo, em sua essência, deve comunicar ideias ao público para informá-lo, educá-lo ou apenas o entreter sobre determinadas temáticas que favoreçam a construção de significado.

Isto posto, foi estudado como ocorre o processo de mediação da informação a partir da ótica dos textos das exposições. Configurado como um estudo de caso único, este possibilitou o aprofundamento e a validação de resultados empíricos de pesquisas anteriores.

No processo em que se planeja os textos de exposição, perpassam algumas características da mediação implícita e mediação explícita da informação que estão presentes na realização das atividades pela equipe que atua na pesquisa, no planejamento, na escrita, na revisão, na tradução do texto – nos processos que compreendem a construção dos textos da exposição.

Ademais, observa-se a dimensão intrínseca de mediação da informação nas atividades relacionadas ao fazer cognitivo do profissional que executa a atividade de pensar os textos, isto é, atividade inerente ao fazer do profissional que assume o papel de pensar a melhor maneira de veicular ideias, conceitos, concepções, valores de maneira consciente e/ou inconsciente. E, ainda, a mediação extrínseca da informação materializada por meio das palavras escolhidas para comunicar a mensagem, da concepção da exposição, do objetivo da exposição e das possíveis mensagens que as obras e os objetos expostos podem ofertar de sentido para o público; sendo assim, está evidenciado na forma de estruturar os textos e na manifestação destes textos nas salas da exposição, sendo nas paredes, em totens, nas legendas, no catálogo ou no guia da exposição.

Identificou-se que os textos da exposição de longa duração encontrados no MA ainda não são suficientes em determinados aspectos de níveis de informação e leitura para que possam gerar uma oferta de construção de sentidos e apropriação pelo público, ou visitantes.

A partir da concepção de mediação da informação, após buscar na literatura elementos que favoreçam a elaboração de textos mais palatáveis, se propôs um guia para ser utilizado em formato digital ou impresso, de modo a facilitar a visita à exposição, o processo interpretativo, a construção de sentidos e, conseqüentemente, a apropriação da informação comunicada. Isto é, reforça-se o potencial informativo da exposição a partir dos textos como ator importante no processo de relação entre os sujeitos e comunidades de interesse (público, no olhar da Museologia) e a informação.

Todavia, salienta-se que se trata de um estudo de caso em que se pretendeu descrever e propor um modelo de texto para a exposição sem, no entanto, fazer generalizações deterministas sob o risco de assumir que há uma única forma e modelo de pensar o processo e a elaboração dos textos das exposições como elemento de mediação da informação em museus.

Conforme Cury (2005) enfatiza, descrição não é regra. Nessa linha de operação, a pesquisa avançou para a sua parte prática de coleta de dados em campo para ampliar a observação *in loco*, descrever de forma sistemática o que foi observado no ambiente e explicitou quais são os elementos que podem favorecer ou interferir no processo de construção de texto em exposições futuras no MA.

Ou ainda, a partir do processo de tomada de conhecimento desse processo de comunicação em museu, seja possível estabelecer as correlações identificadas no quadro teórico-conceitual e que seja capaz de estimular a mobilização do replanejamento dos textos já existentes na exposição de longa duração, de acordo com os recursos materiais, financeiros e humanos disponíveis.

Espera-se que a UFAM, como gestora e provedora de orçamento, seja capaz de investir maior recurso no MA considerando a necessidade de melhor acolhimento e acessibilidade para diferentes grupos de visitantes. Essa aproximação entre o museu e a comunidade é fundamental a partir de uma oferta de informação qualificada que busca garantir que os espaços não sejam ocupados apenas por objetos, mas que esses objetos também se mantenham conectados às suas comunidades de origem e consigam gerar uma oferta de sentido pelo público que visita a exposição. Dessa forma, a interação contribui para a preservação do contexto cultural e histórico dos objetos, além de fortalecer o vínculo entre o museu e os visitantes, tornando a experiência mais significativa e enriquecedora para todos os envolvidos.

Por fim, apresenta-se como **pesquisas futuras**, do ponto de vista empírico: ao implementar o recurso no roteiro de visita do MA, sugere-se que seja aplicado um questionário aos visitantes com o objetivo de validar a efetividade do texto no Guia, de forma a dimensionar qual a percepção que os textos alcançaram e saber se estes cumprem com efetividade a função de mediar, contextualizar e explicar o museu, a exposição de longa duração em suas salas e alguns objetos.

Para ampliar a fundamentação teórico-conceitual da pesquisa, recomenda-se como possibilidades futuras a incorporação de abordagens da museologia social, permitindo uma análise sobre a recepção e interação dos visitantes com os textos expositivos. Essa perspectiva possibilita compreender como diferentes públicos acessam e interpretam as informações apresentadas, considerando aspectos socioculturais e de inclusão.

Além disso, a pesquisa poderia se beneficiar da aproximação com conceitos da competência em informação e da interação entre público e acervo, destacando a importância da curadoria informacional no espaço museal.

Outra possibilidade relevante seria expandir a análise para uma abordagem comparativa com outras instituições museológicas que adotam diferentes estratégias de mediação textual. Esse exercício possibilitaria identificar boas práticas e desafios comuns na construção dos textos expositivos, contribuindo para o aprimoramento dos processos comunicacionais em museus.

Ao integrar essas perspectivas, a pesquisa poderá ampliar seu alcance e favorecer uma compreensão mais ampla da mediação da informação no contexto museológico, oferecendo subsídios para aprimorar as práticas expositivas.

NOTAS DO PERCURSO

Mediação da informação como gesto contínuo

Ao chegar ao fim deste livro, volto ao ponto de partida — mas agora com outra escuta. O que começou como uma investigação teórica sobre a mediação da informação em museus tornou-se,

ao longo do percurso, uma prática de escuta, revisão e envolvimento ético com a linguagem, com os públicos e com os territórios da memória.

Visitei alguns museus, retornei a outros, observei diferentes visitantes em distintos contextos expositivos e nas múltiplas formas de se moverem, interagirem ou se deterem diante dos objetos e das narrativas. Mas foi no recorte específico do Museu Amazônico que o olhar se aprofundou. Ali, os textos pareceram se revelar sob uma nova perspectiva — talvez olhos renovados, talvez uma lente mais amadurecida pela escuta.

De qualquer forma, foi nesse processo que reformulei muitas das perguntas que inicialmente haviam guiado a pesquisa. E acredito que é justamente assim que deve ser: pesquisar é permitir que a experiência reorganize as perguntas — e não apenas que confirme respostas.

Mais do que uma resposta a um problema de pesquisa, este trabalho me ensinou que mediar é estar em movimento. É aceitar que nenhuma exposição está terminada, que nenhum texto é definitivo, que o visitante sempre chegará com algo que não foi previsto — e é justamente aí que a mediação acontece.

Sigo convencido de que a mediação da informação é, antes de tudo, uma prática em que os sujeitos e o cuidado com suas experiências precisam ocupar o centro. São as pessoas — com suas trajetórias, modos de ler, expectativas e silêncios — que dão sentido à mediação. E é no modo como cuidamos dessa relação que a mediação se torna, de fato, significativa.

Descobri que escrever para um museu não é apenas uma questão técnica: é um ato político, relacional e sensível, que exige da linguagem um compromisso com o acesso, com a diversidade e com o respeito à experiência do outro.

Sigo com a convicção de que a mediação da informação é, sobretudo, um trabalho de cuidado. Cuidar da forma como as pessoas acessam o conhecimento. Cuidar da escuta, da clareza, da inclusão. Cuidar para que ninguém se sinta fora de lugar num espaço que se propõe a ser público.

Não há encerramento definitivo neste livro — porque a mediação é feita de retomadas. O que deixo aqui são provocações, caminhos abertos, ideias que podem ser adaptadas, negadas, recriadas. Como os textos de uma exposição, este livro também é um convite à leitura situada, parcial, plural.

Se ao longo dessas páginas algo tocou o seu modo de pensar os museus, os públicos e as palavras — então a mediação já começou.

REFERÊNCIAS





ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A protoinformação como base do fazer dos equipamentos informacionais. *In*: ENCUESTRO DE LA ASOCIACIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN DE IBEROAMÉRICA Y EL CARIBE, 10., 2018. **Anais [...]**. Antioquia: Universidad de Antioquia, 2018. Disponível em: http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/EDICIC_2018/EDICIC_2018/paper/viewFile/1702/1924. Acesso em: 7 jun. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Implicações entre formação e objeto da área de informação. *In*: ENCUESTRO DE DIRECTORES Y VI ENCUESTRO DE DOCENTES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 7., 2004, Mar del Plata. **Anais [...]**. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2004.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170>. Acesso em: 22 nov. 2024.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação e da leitura. *In*: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 2007, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2007. Disponível em: http://eprints.rclis.org/13269/1/MEDIAÇÃO_DA_INFORMAÇÃO_E_DA_LEITURA.pdf. Acesso em: 14 dez. 2024.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98, 2014. DOI: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p98>. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716/pdf_25. Acesso em: 26 nov. 2024.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.) **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA, Adriana Mortara. Estudos de Público: a avaliação de exposição como instrumento para compreender um processo de comunicação. **Revista do Museu de Arqueologia e Etnologia**, São Paulo, n. 5, p. 325, 1995. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2448-1750.revmae.1995.109245>. Disponível em: <https://revistas.usp.br/revmae/article/view/109245/107716>. Acesso em: 23 nov. 2024.

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediação cultural e da informação: considerações socioculturais e políticas em torno de um conceito. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 8., 2007. Salvador. **Anais Eletrônicos [...]**. Salvador: ENANCIB, 2007. Disponível em: <http://enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--212.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2023.

ALONSO FERNÁNDEZ, Luis; GARCÍA FERNÁNDEZ, Isabel. **Diseño de exposiciones**: concepto, instalación y montaje. Madri: Alianza Editorial, 1999.

ALONSO, Mariela; ANDRUCHOW, Marcela; LLORET, Florencia. La producción de textos museográficos en la trama de la narrativa expositiva. In: CONGRESO NACIONAL DE MUSEOS UNIVERSITARIOS, 1., 2010, La Plata. **Anais [...]**. La Plata: Red de Museos de La Universidad Nacional de La Plata, 2010. p. 1-8. Disponível em: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/41919>. Acesso em: 19 jan. 2022.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Arquivologia, biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação**: o diálogo possível. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2014.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as ciências humanas e sociais. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/184429>. Acesso em: 7 jun. 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 24495-1**: Linguagem simples – Princípios e diretrizes norteadores. Rio de Janeiro: ABNT, 2024.

BAKHTIN, Mikhail Mikhailovitch. **Estética da Criação Verbal**. 6. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, José D'Assunção. **Os conceitos**: seus usos nas ciências humanas. Petrópolis: Vozes, 2016.

BENCHETRIT, Sarah Fassa. Os Museus e a comunicação. *In*: MAGALHÃES, Aline Montenegro; BEZERRA, Rafael Zamorano; BENCHETRIT, Sarah Fassa. **Museus e Comunicação**: exposições como objeto de estudo. Rio de Janeiro: Museu Histórico Nacional, 2010. p. 11-16.

BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas**: fundamentos, desenvolvimento e aplicações. Petrópolis: Vozes, 2010.

BITTENCOURT, José Neves. Mediação, curadoria, museu: uma introdução em torno de definições, intenções e atores. *In*: JULIÃO, Letícia; BITTENCOURT, José Neves (org.). **Mediação em Museus**: Curadorias, Exposições e Ação Educativa. 2. ed. Belo Horizonte: Secretaria de Estado de Cultura de Minas Gerais, 2008. p. 2-12.

BONATTO, Maria Paula de Oliveira; SEIBEL, Maria Iloni; MENDES, Isabel Aparecida. Ação mediada em museus de ciências: o caso do museu da vida. *In*: MASSARANI, Luisa; MERZAGORA, Matteo; RODARI, Paola (org.). **Diálogos & ciência**: mediação em museus e centros de ciência. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2007. p. 47-55.

BORGES, Ellen Valotta Elias. **Apropriação da informação**: os elementos, o processo e a materialização da informação. 2018. 256f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/c541387c-555f-4946-b43f-11e868f27379/content>. Acesso em: 23 nov. 2024.

BORGES, Ellen Valotta. E. O texto além das palavras: uma visão ampliada da apropriação da informação por meio de textos literários. **Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends**, Marília, v.10, n. 3, p. 15-24, 2016. DOI: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2016.v10n3.03.p15>. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/download/5681/4263/0>. Acesso em: 19 dez. 2024.

BORKO, Harold. Information science: what is it? **Journal of the Association for Information Science and Technology**, [s.l.], v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968. DOI: <https://doi.org/10.1002/asi.5090190103>. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1992827/mod_resource/content/1/Borko.pdf. Acesso em: 14 dez. 2024.

BOURDIEU, Pierre; DARBEL, Alain. **O amor pela arte**: os museus de arte na Europa e seu público. São Paulo: EDUSP, 2016.

BORUN, Minda; DRITSAS, Jennifer. Developing Family-Friendly Exhibits. **Curator: The Museum Journal**, v. 40, n. 3, p. 178-196, set. 1997. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.2151-6952.1997.tb01302.x>. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epd-f/10.1111/j.2151-6952.1997.tb01302.x>. Acesso em: 23 nov. 2024.

BORTOLIN, Sueli; LOPES, Fernando Cruz. Percepciones de investigadores de ciencia de la información sobre los conceptos de mediación. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, [s.l.], v. 39, n. 2, p. 121-132, 2016. Disponível em: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/26645>. Acesso em: 16 dic. 2024.

BRAGA, Joana Soares. **A mediação em museus de Ciências da Universidade de São Paulo**: a experiência no Museu de Anatomia Veterinária Dr. Plínio Pinto e Silva e na Estação Ciência. 2012. 197 f. Dissertação (Mestrado em Cultura e Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-17042013-111942/publico/JoanaBragaCorrigida.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2024.

BRASIL. **Decreto n. 5296, de 2 de dezembro de 2004.** Regulamenta as Leis n. 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 1 mar. 2024.

BRASIL. **Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 1 mar. 2024.

BRASIL. Ministério do Turismo. Portaria n. 25, de 20 de julho de 2021. Homologa o tombamento do Centro Histórico de Manaus, no município de Manaus, no estado do Amazonas. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, Edição 141, Seção 1, p. 70, 28 de julho de 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-mtur-n-25-de-20-de-julho-de-2021-334844409>. Acesso em: 4 mar. 2024.

BUCKLAND, Michael K.; GEY, Fredic. C.; LARSON, Ray R. **Access to heritage resources using what, where, when, and who.** Toronto: Archives & Museum Informatics, 2007. Disponível em: <https://museum-sandtheweb.com/mw2007/papers/buckland/buckland.html>. Acesso em: 19 nov. 2024.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento:** da Enciclopédia à Wikipédia. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

CABRAL, Anne Karoline da Silveira. **Do material ao imaterial:** design de serviço para a transposição virtual do acervo do Museu Amazônico. 2021. 125 f. Dissertação (Mestrado em Design) – Programa de Pós-Graduação em Design, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2021. Disponível em: https://tede.ufam.edu.br/bitstream/tede/8739/5/Dissertacao_AnneCabral_PPGD.pdf. Acesso em: 18 dez. 2024.

CAMARGO, Iara Pinheiro de; FIGUEIREDO-LANZ, Renata Dias de Gouvêa de. O uso da tipografia em exposições museológicas: reflexões e experiências de visita em dois museus da USP. **Revista CPC**, São Paulo, v. 15, ed. 30, p. 455-491, 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cpc/article/view/172719/169220>. Acesso em: 18 dez. 2024.

CÂNDIDO, Ana Clara; BERTOTTI, Patrícia Soares da Silva. Mapa de Empatia para os Estudos de Usuários da Informação: proposta de abordagem interdisciplinar. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, n. 1, v. 33, p. 94-111, 2019. DOI: <https://doi.org/10.14295/biblos.v33i1.8204>. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/8204>. Acesso em: 9 ago. 2023.

CAPRA, Fritjof. **O ponto de mutação**: a ciência, a sociedade e a cultura emergente. São Paulo: Cultrix, 2006.

CAPURRO, Rafael. Epistemología y Ciencia de la Información. **Enlace**: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, [s.l.], v. 4, n. 1, p. 11-29, 2003. Disponível em: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000100002. Acesso em: 14 dez. 2024.

CARVALHO, Rosane Maria Rocha de. Comunicação e informação de museus na Internet e o visitante virtual. **Museologia e Patrimônio**: Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 83-93, jun. 2008. Disponível em: <http://revistaMuseologiaepatrimonio.mast.br/index.php/ppgpmus/article/ews/8/4>. Acesso em: 23 jul. 2019.

CHAUÍ, Marilena. **Cidadania cultural**: o direito à cultura. São Paulo: Perseu Abramo, 2006.

COELHO, Teixeira. **Dicionário crítico de política cultural: cultura e imaginário**. São Paulo: Editora Iluminuras, 1997.

COXALL, Helen. Museum text as mediated message. *In*: HOOPER-GREENHILL, Eileen (ed.). **The Educational Role of the Museum**. Londres: Routledge, 1994. p. 215-222.

CRIPPA, Giulia. Exposições e dispositivos do gênero no espaço público: silêncios da mediação cultural. *In*: COLÓQUIO MEDIAÇÕES E USOS DE SABERES E INFORMAÇÃO, 1., 2008, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: Rede MUSSI, 2008. p. 491-506.

CURY, Marília Xavier. Comunicação e pesquisa de recepção: uma perspectiva teórico-metodológica para os museus. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 12, n. suppl., p. 365-380, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/hcsm/a/qshVzrR8BSgySG9b5W-wcDLD/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 26 nov. 2024.

CURY, Marília Xavier. **Exposição**: concepção, montagem e avaliação. São Paulo: Annablume, 2005.

CURY, Marília Xavier. Museus em transição. *In: SISTEMA ESTADUAL DE MUSEUS DE SÃO PAULO* (org.). **Museus: o que são, para que servem?** São Paulo: ACAM Portinari; Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo, 2011. p. 17-29.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma**: Revista de Ciência da Informação e da Comunicação, Porto, n. 4, p. 4-37, 2007. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/ojs/index.php/prismacom/article/view/2100/3046>. Acesso em: 22 jul. 2019.

DAVALLON, Jean. Comunicação e sociedade: pensar a concepção da exposição. *In: BENCHETRIT, Sarah; ZAMORANO, Rafael Bezerra; MAGALHÃES, Aline Montenegro* (org.). **Museu e comunicação**: exposição como objeto de estudo. Rio de Janeiro: Museu Histórico Nacional, 2010. p. 17-34.

DESVALLÉES, André; MAIRESSE, François (ed.). **Conceitos-chave de Museologia**. São Paulo: Comitê Brasileiro do Conselho Internacional de Museus, 2013. Disponível em: http://www.icom.org.br/wp-content/uploads/2014/03/PDF_Conceitos-Chave-de-Museologia.pdf. Acesso em: 25 jul. 2020.

DODD, Jocelyn; SANDELL, Richard. **Building bridges**: guidance for museums and galleries on developing new audiences. Londres: Museums & Galleries Commission, 1998.

DUBAY, William H. **The principles of readability**. Costa Mesa: Impact Information, 2004.

ENNES, Elisa Guimarães. **Espaço Construído**: o museu e suas exposições. 2008. 198 f. Dissertação (Mestrado em Museologia e Patrimônio) – Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: https://www.unirio.br/ppg-pmus/copy_of_elisa_guimaraes_ennes.pdf. Acesso em: 16 dez. 2024.

ERCOLE, Flávia Falci; MELO, Laís Samara de; ALCOFORADO, Carla Lúcia Goulart Constant. Revisão integrativa versus revisão sistemática. **REME**: Revista Mineira de Enfermagem, Minas Gerais, v. 18, n. 1, p. 9-11, 2014. DOI: <https://doi.org/10.35699/rem.v18i1.50174>. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/rem/article/view/50174/4143>. Acesso em: 26 nov. 2024.

ESPÍRITO SANTO, Silvia Maria do. A contribuição do estudo do colecionismo para historiografia do Museu Histórico do antigo “Oeste Paulista”. **Transinformação**, Campinas, v. 23, n. 1, p. 29-37, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/SpYJSxgWvxNxvVhXGZy7ztn/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 dez. 2024.

FALK, John H.; DIERKING, Lynn D. **Learning from museums: visitor experiences and the making of meaning**. Walnut Creek: Altamira Press, 2000.

FARIA, Ana Carolina Gelmini de. Exposições: do monólogo ao diálogo tendo como proposta de estímulo a mediação em museus. In: BENCHETRIT, Sarah Fassa; BEZERRA, Rafael Zamorano; MAGALHÃES, Aline Montenegro (org.). **Museus e comunicação: exposição como objeto de estudo**. Rio de Janeiro: Museu Histórico Nacional, 2010. p. 345-356.

FARIAS, Dayane dos Santos. **Mediação da Informação através de plataformas digitais: práticas nas bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto**. 2018. 78 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade do Porto, Porto, 2018. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10216/114196>. Acesso em: 16 dez. 2024.

FARIAS, Dayane dos Santos; CERVEIRA, Elisa. Mediação da informação através de plataformas digitais: prática nas bibliotecas arquivos e museus da área metropolitana do porto. **Páginas A&B: Arquivos & Bibliotecas, [s.l.]**, n. esp., p. 15-26, 2019. DOI: <https://doi.org/10.21747/21836671/pagespa2>. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/6279/5908>. Acesso em: 16 dez. 2024.

FINATTO, Maria José Bocorny; MOTTA, Ester. Terminologia e Acessibilidade. **Revista GTLex**, Uberlândia, v. 2, n. 2, p. 316-356, 2019. DOI: <https://doi.org/10.14393/Lex4-v2n2a2017-6>. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/GTLex/article/ews/44063>. Acesso em: 22 jul. 2022.

FINATTO, Maria José Bocorny; PARAGUASSU, Liana Braga (org.). **Acessibilidade Textual e Terminológica**. Uberlândia: UFU, 2022.

FRANCO, Maria Ignez Mantovani. **Planejamento e Realização de Exposições**. Brasília, DF: IBRAM, 2018.

GARCÍA BLANCO, Ángela. **La exposición: un medio de comunicación**. Madri: Akal, 1999.

GARRETT, Jesse James. **The elements of user experience**: user-centered design for the web and beyond. Berkeley: New Riders, 2011.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GILMORE, Elizabeth; SABINE, Jennifer. Writing readable text: evaluation of the Ekarv Method. *In*: HOOPER-GREENHILL, Eilean (ed.). *In: The Educational Role of the Museum*. Londres: Routledge, 1999. p. 205-210.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46, 2014. DOI: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p46>. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994/19090>. Acesso em: 23 nov. 2024.

GOMES, Henriette Ferreira. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, [s.l.], v. 9, n. 1, p. 1-13, jan. 2008. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_cba3e7ea29_0007594.pdf. Acesso em: 12 maio 2022.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade**: Estudos, v. 30, n. 4, p. 1-23, 2020. DOI: <https://doi.org/10.22478/ufrpb.1809-4783.2020v30n4.57047>. Disponível em: <https://periodicos.ufrpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57047>. Acesso em: 12 jul. 2023.

GOMES, Isabel; CAZELLI, Sibele. Formação de mediadores em Museus de Ciência: saberes e práticas. **Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências**, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 23-46, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-21172016180102>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epec/a/pbhkfkBwqZTqGbbbsqBNdxmK/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 dez. 2024.

GOOGLE FONTS. **Noto Sans**. 2024. Disponível em: <https://fonts.google.com/noto/specimen/Noto+Sans/about>. Acesso em: 22 jun. 2024.

GOUVEIA JÚNIOR, Mário; SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos. Mudança de paradigma e sua ruptura: um estudo de caso na Museologia e a pluralidade paradigmática da Ciência da Informação. **Transinformação**, Campinas, v. 24, n. 2, p. 117-126, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/tPQT6BGmTfxPsLQ3bFVYqFn/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 23 nov. 2024.

GHIZZO, Idemar. **Infografia**: subsídio para socialização da informação em museu. 2023. 325 f. Tese (Doutorado em Museologia) – Departamento de Museologia, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa, 2023. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10437/13992>. Acesso em: 14 abr. 2024.

GRINDER, Alison L.; MCCOY, Sue E. **The good guide**: A soucerbook for interpreters, docents and tour guides. Scottsdale: Ironwood Publishing, 1998.

HALIL, Nur Afni Binti *et al.* The Exhibition Structure and Its Impact Towards Visitors' Understanding at a Museum. **Idealogy**, [s.l.], v. 3, n. 3, p. 41-53, 2018. Disponível em: <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/30309/1/30309.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2024.

HAND TALKS. **O que as pessoas querem saber?** 2024. Disponível em: <https://www.handtalk.me/br/aplicativo/>. Acesso em: 29 abr. 2024.

HERNÁNDEZ, Francisca. **El museo como espacio de comunicación**. Gijón: Trea, 2011.

HOOPER-GREENHILL, Eileen. **Museums and the Shaping of Knowledge**. Londres: Routledge, 1992.

INTERNATIONAL COUNCIL OF MUSEUMS (ICOM). **ICOM approves a new museum definition**. 2022. Disponível em: <https://icom.museum/en/ews/icom-approves-a-new-museum-definition/>. Acesso em: 24 ago. 2022.

INFORMAÇÃO para todos: Regras Europeias para fazer informação fácil de ler e de perceber. Bruxelas: Inclusion Europe, 2016. Disponível em: <https://www.fenacerci.pt/web/LF/docs/7.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS (IBRAM). **Caminhos da memória**: para fazer uma exposição. Brasília: IBRAM, 2017. Disponível em: https://www.gov.br/museus/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/livros/caminhos-da-memoria-2013-saber-museus_para-fazer-uma-exposicao/view. Acesso em: 23 nov. 2024.

JACOBI, Daniel. Communiquer par L'Écrit dans les Musées. *In*: SCHIELE, Bernard; KOSTER, Emlyn. **La Révolution de La Muséologie des Sciences**. Lyon: Éditions Multimondes, Press Universitaires de Lyon, 1998. p. 268-285.

JACOBI, Daniel; POLI, Marie Sylvie. Scriptovisual documents in exhibitions: some theoretical guidelines. *In*: BLAIS, Andrée (ed.). **Text in the Exhibition Medium**. Québec: La Société Des Musées Du Québec, 1995. p. 49-73.

JAKOBSON, Roman. Aspectos linguísticos da tradução. *In*: JAKOBSON, Roman. **Linguística e comunicação**. São Paulo: Cultrix, 1995. p. 63-73.

JORENTE, Maria José V. **Tecnologia e design da informação**: interdisciplinaridades e novas perspectivas para a Ciência da Informação. Bauru: Canal 6, 2015.

JORENTE, Maria José Vicentini; PADUA, Mariana Cantisani; NAKANO, Natalia. O Design da Informação como recurso interdisciplinar da curadoria digital em contextos complexos da Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s.l.], v. 24, n. 24, p. 35-58, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22629/18213>. Acesso em: 28 out. 2022.

JORNAL DO COMÉRCIO. Manaus, 21 set. 1976. Disponível em: https://memoria.bn.gov.br/DocReader/DocReaderMobile.aspx?bib=170054_01&pesq=%22Esmeralda%20Coelho%20de%20Ara%C3%BAjo%22&pasta=ano%20197&hf=memoria.bn.gov.br. Acesso em: 18 dez. 2024.

KNEZ, Eugene, WRIGHT, Gilbert. The museum as a communication system: an assessment of Cameron's view point. **Curator: The Museum Journal**, New York, n. 13, v. 3, p. 204-212. 1970. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.1970.tb00404.x>. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.2151-6952.1970.tb00404.x>. Acesso em: 31 jul. 2020.

LATHAM, Kiersten F.; SIMMONS, John E. **Foundations of museum studies**: evolving systems of knowledge. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited, 2014.

LAZZERETTI, Cecilia; GATTI, Maria Cristina. English in Museum Communication: the Case of Multilingual South Tyrol. **ESP Across Cultures**, Santo Spirito, v. 19, p. 1-20. 2022. Disponível em: https://edipuglia.it/PDF/index.php?file=2022/12/Lazzeretti_Gatti&n=Lazzeretti_Gatti&t=Laz. Acesso em: 25 jul. 2024.

LEMONS, Leonardo Hermes; KARPINSKI, Cezar. Representação da informação e Ecomuseu: interdisciplinaridade entre Ciência da Informação e Museologia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 25, n. 2, p. 262-284, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/3722>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/smVx9xrdYfnhzRfCjvnJqGG/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 dez. 2024.

LIMA, Diana Farjalla Correia; COSTA, Igor Fernando Rodrigues. Ciência da Informação e Museologia: estudo teórico de termos e conceitos em diferentes contextos: subsídios às linguagens documentárias. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA DA INFORMAÇÃO (CINFORM), 7., 2007. **Anais [...]**. Salvador, 2007. p. 1-14.

LISBOA, Pablo Fabião. **Museu 4.0**: um olhar museológico sobre as práticas museais tecnológicas contemporâneas. 2019. 414 f. Tese (Doutorado em Artes Visuais) – Programa de Pós-Graduação em Arte e Cultura Visual, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2019. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/items/819b648b-2591-43e2-a106-b75e-2dd487bd>. Acesso em: 26 nov. 2024.

LORD, Barry; LORD, Gail Dexter. **The Manual of Museum Exhibitions**. Walnut Creek: Alta Mira, 2002.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. Métodos de coleta de dados: observação, entrevista e análise documental. In: LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986. p. 25-44.

MARANDINO, Martha (org.). **Educação em museus**: a mediação em foco. São Paulo: FEUSP, 2008.

MARQUART, Laurent. Writing in Space. In: BLAISS, Andree (org.). **Text in the exhibition medium**. Québec: Société des Musées Québécois, Musée de la Civilisation, 1995. p. 229-249.

MARQUES, Isabel da Costa. **O Museu como sistema de informação**. 2010. 165 f. Dissertação (Mestrado em Museologia) – Faculdade de Letras, Universidade do Porto, Porto, 2010. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10216/55282>. Acesso em: 7 ago. 2023.

MARTINS, Cláudia; FERREIRA, Cláudia. Intralingual translation and media accessibility at a crossroads: a museum project. *In*: PILLIÈRE, Linda; ALBACHTEN, Özlem Berk (ed.). **The Routledge Handbook of Intralingual Translation**. Nova Iorque: Routledge, 2024. p. 434-452.

MARTINS, Teresa B. F. *et al.* Readability Formulas Applied to Textbooks in Brazilian Portuguese. **Notas do ICMSC**, São Paulo, n. 28, 1996. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/000906089>. Acesso em: 21 nov. 2023.

MAYER-OAKES, William J. Musings about Museums. **The Museologist**, [s.l.], v. 40, n. 75, p. 116-119, 1960. Disponível em: <https://ojs.library.okstate.edu/osu/index.php/OAS/article/view/4096>. Acesso em: 17 dez. 2024.

McKENNA-CRESS, Polly; KAMIEN, Janet A.. **Creating exhibitions: collaboration in the planning, development, and design of innovative experience**. Hoboken: Wiley, 2013.

MENDES, Karina dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto – Enfermagem**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, dez. 2008. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/XzFkq6tjWs4wHNqNjKJLkXQ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 7 jun. 2021.

MENDONÇA, Lúcia Glicério. **Museus Universitários e Modernidade Líquida: compromissos, desafios e tendências**: (um estudo sob a perspectiva da teoria ator-rede, Brasil e Portugal). 2017. 347 f. Tese (Doutorado em Museologia) – Departamento de Ciências e Técnicas do Patrimônio, Universidade do Porto, Porto, 2017. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/111042/2/256602.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2024.

MENESES, Ulpiano T. Bezerra de. Do teatro da memória ao laboratório da história: a exposição museológica e o conhecimento histórico. **Anais do Museu Paulista: História e Cultura Material**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 9-42, 1994. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/anaism/a/hWyBJypJVzpVCZ7CkfyBrPH/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 23 nov. 2024.

MEUNIER, Anik; POIRIER-VANNIER, Estelle. La exposición en los museos de sitio como herramienta de sensibilización al patrimonio arqueológico. **Estudios Pedagógicos**, Valdivia, v. 43, n. 4, p. 305-318, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000400016>. Disponível em: <https://www.scielo.cl/pdf/estped/v43n4/art16.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2024.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. Tradução: Eliane Lisboa. Porto Alegre: Sulinas, 2005.

MÖRSCH, Carmen. **A experiência educativa na Documenta 12**. Museu de Arte Moderna de São Paulo, São Paulo, 8 ago. 2008. Disponível em: http://www.forumpermanente.org/.event_pres/exposicoes/documenta-12-1/a-experiencia-educativa-na-documenta-12/. Acesso em: 16 dez. 2024.

MOSQUERA, Gerardo. Walking with the devil: art, culture and internationalization. In: ANHEIER, Helmut; ISAR, Yudhishtir Raj (org.). **Cultural Expression, Creativity and Innovation**. Londres: SAGE Publications, 2010. p. 47-56.

MUSEU AMAZÔNICO. **Apresentação**. 2024. Disponível em: <https://www.museuamazonico.ufam.edu.br/apresentacao.html>. Acesso em: 17 dez. 2024.

MUSEU AMAZÔNICO. **Boletim Informativo do Museu Amazônico**. Manaus: Imprensa Universitária, 1991.

MUSEU AMAZÔNICO. **Catálogo da Exposição Oficina de Memórias**. Manaus: Imprensa Universitária, 1998.

MUSEU AMAZÔNICO. **Ofício n. 014/2024/MA/UFAM**. Verificação de viabilidade para acesso de PCD no Museu Amazônico. Manaus: UFAM, 2024. Disponível em: https://sei.ufam.edu.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.

MUSEU AMAZÔNICO. **Organograma da Unidade**. 2019. Disponível em: <https://www.museuamazonico.ufam.edu.br/organograma.html>. Acesso em: 17 dez. 2024.

MUSEU PAULISTA. **Material para Professores**. São Paulo: Museu Paulista da Universidade de São Paulo, 2022. Disponível em: https://museudoipiranga.org.br/wp-content/themes/museu-theme/assets/download/por_onde_comecar.pdf. Acesso em: 8 fev. 2024.

NAKANO, Natália; JORENTE, Maria José Vicentini. Um modelo de *inovação bottom up*: Museu de Favela (MUF). **Em Questão**, São Paulo, v. 19, n. 2, p. 236-259, 2013. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/05ecd928-78e7-4ca8-930f-86105babb7f4/content>. Acesso em: 16 dez. 2024.

NÚÑEZ, Angélica. El museo como espacio de mediación: el lenguaje de la exposición museal. **Universitas Humanística**, Bogotá, v. 1, n. 60, p. 181-199, 2007. Disponível em: <http://scielo.org.co/pdf/unih/n63/n63a10.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2024.

OLIVEIRA, Adriano Edney Santos de. **Estudo sobre metodologias para identificação de necessidades de informação de usuários em espaços museológicos sob a ótica da interação humana**. 2018. 143 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/32368>. Acesso em: 16 dez. 2024.

OLIVEIRA, Cecília Leite; AMARO, Bianca. **Programa Brasileiro de Acesso Aberto à Informação Científica**. Brasília, DF: CAPES, 2017. Disponível em: https://www.periodicos.capes.gov.br/images/documents/IBICT_Bianca%20Amaro.pdf. Acesso em: 17 dez. 2024.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948)**. Adotada e proclamada pela Resolução 217 A (III) da Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948. Genebra: ONU, 1948. Disponível em: <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/portuguese?LangID=por>. Acesso em: 18 maio 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Sobre o nosso trabalho para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. 2022. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 20 maio 2022.

ORWELL, George. **Politics and the English Language**. 1946. Disponível em: <https://www.orwellfoundation.com/the-orwell-foundation/orwell/essays-and-other-works/politics-and-the-english-language/>. Acesso em: 14 dez. 2024.

PAULA, Thais Regina Franciscan de. **A mediação em museus: um estudo do projeto Veja com as mãos**. 2012. 130 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/93623>. Acesso em: 16 dez. 2024.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. *In*: LARA, Marilda Lopes G. de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy Pires (org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. p. 46-95.

PETTERSSON, Rune. **It Depends: principles and guideline**. 4. ed. Wien: International Institute For Information Design, 2012. Disponível em: <https://www.iiid.net/PublicLibrary/Pettersson-Rune-ID-It-Depends.pdf>. Acesso em: 31 out. 2022.

PINTO, Simone; GOUVÊA, Guaracira. Mediação: significações, usos e contextos. **Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências**, Belo Horizonte, v. 16, n. 2, p. 53-70, 2014. Disponível em: <https://www.re-dalyc.org/articulo.oa?id=129531712004>. Acesso em: 16 dez. 2024.

PIRES, Heloisa Fischer de Medeiros. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**: subsídios do movimento mundial pela linguagem clara para facilitar a compreensão de textos que orientam cidadãos brasileiros em ambientes de governo eletrônico. 2017. 65 f. Monografia (Especialização em Cultura do Consumo) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <https://desenvolvimentodegestores.ufc.br/wp-content/uploads/2021/09/especializacao-heloisa-fischer.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2024.

POMBO, Olga. Interdisciplinaridade e integração dos saberes. **Liinc em Revista**, v. 1, n. 1, p. 3-15, 2005. DOI: <https://doi.org/10.18617/liinc.v1i1.186>. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/3082/2778>. Acesso em: 11 jun. 2021.

PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador**: comunicação, cibercultura, cognição. Porto Alegre: Sulina, 2011.

PRIMO, Judite. O Social como objeto da Museologia. **Cadernos de SocioMuseologia**, [s.l.], v. 47, n. 3, p. 5-28, jun. 2014. DOI: <https://doi.org/10.36572/csm.2014.vol.47.01>. Disponível em: <https://revistas.uluso-fona.pt/index.php/cadernosocioMuseologia/article/view/4529>. Acesso em: 26 nov. 2024.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (org.). **Acessibilidade:** discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2006.

QUEIRÓS, Carlos Fernando Gomes. G. de. É a Ciência da Informação um saber humano ou social? In: PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro (org.). **Ciência da Informação, ciências sociais e interdisciplinaridade.** Brasília: IBICT, 1999. p. 33-49.

RABELLO, Rodrigo; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Usuário de informação e ralé estrutural como não-público: reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-24, 2021. DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n4.57350>. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57350>. Acesso em: 19 mar. 2024.

REIS, Jorge dos. As vozes tipográficas do Museu. Legibilidade e leitura-bilidade do texto no design expográfico. **Revista Vox Musei**, Lisboa, v. 1, n. 1, p. 272-284, 2013. Disponível em: https://repositorio.ulisboa.pt/bitstream/10451/9118/2/ULFBA_PER_Jorge%20dos%20Reis%201.pdf. Acesso em: 18 dez. 2024.

RICO, Juan Carlos. **Manual práctico de museología, museografía y técnicas expositivas.** Madri: Silex, 2010.

ROCHA, Luisa Maria Gomes de Mattos. Das mediações ao objeto: o processo mediacional das exposições nos museus. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ANCIB, 2012. p. 1-16. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/2124>. Acesso em: 25 ago. 2021.

RODRIGUES, Bruno César; CRIPPA, Giulia. A Recuperação da informação e o conceito de informação: o que é relevante em mediação cultural? **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s.l.], v. 16, n. 1, p. 45-64, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/dhpFNntNrFbbB-FpPwrVzdPr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 16 dez. 2024.

SANTANA, Yanara Dorado; RODRÍGUEZ, Ailín Martínez; COLUMBIÉ, Radamés Linares. Museología y Ciencias de la Información: notas sobre sus vínculos. **Bibliotecas: Anales de Investigación**, [s. l.], n. 11, p. 50-63, 2015. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704538>. Acesso em: 23 nov. 2024.

SANTOS NETO, João Arlido dos. **O Estado da arte da mediação da informação**: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos. 2019. 462 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2019. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/santos_netto_ja_do_mar.pdf. Acesso em: 14 dez. 2024.

SARNO, Alicia *et al.* La crítica de exhibiciones: una propuesta innovadora que pone en crisis las puestas museográficas. *In*: MIRTA, Bonnin; FERNÁNDEZ, María J. (ed.). **Conservación, educación, gestión y exhibición en museos**. Córdoba: Brujas, 2005. p. 279-305.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: o paradigma do século 21. **Inclusão**, Brasília, DF, ano I, n. 1, p. 19-23, out. 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/revistainclusao1.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2024.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, v. 12, p. 10-16, mar./ abr. 2009. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319. Acesso em: 18 dez. 2024.

SCHEINER, Tereza Cristina. Comunicação, educação, exposição: novos saberes, novos sentidos. **Semiosfera**: Revista de Comunicação e Cultura, v. 3, n. 4-5, jul. 2003. Disponível em: https://www.gov.br/mast/pt-br/imagens/publicacoes/2013/livro_de_resumos_iv_siam_volume_1_final.pdf. Acesso em: 18 dez. 2024.

SCHIELE, Bernard; BOUCHER, Louise. Algunos procedimientos propios de la exposición científica. **Arbor**, [s.l.], p. 151-172, 1991. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/dbcf4b40753852a-0954b89634a745176/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1818224>. Acesso em: 14 dez. 2024.

SCHREIER, Margrit. **Qualitative Content Analysis in Practice**. London: Sage, 2012.

SCREVEN, Chandler G. Educational exhibitions for unguided visitors. **International Committee for Education and Cultural Action**, Paris, n. 12/13, p. 10-20, 1991. Disponível em: <https://icom.museum/en/ressource/educational-exhibitions-for-unguided-visitors/>. Acesso em: 14 dez. 2024.

SALASAR, Desirée Nobre; MICHELON, Francisca Ferreira (org.). **Acessibilidade cultural:** atravessando fronteiras. Pelotas: Ed. UFPel, 2020. Disponível em: <http://guaiaca.ufpel.edu.br:8080/handle/prefix/6550>. Acesso em: 14 dez. 2024.

SARRAF, Viviane Panelli. **A comunicação dos sentidos nos espaços culturais brasileiros:** estratégias de mediações e acessibilidade para as pessoas com suas diferenças. 2013. 251 f. Tese (Doutorado em Comunicação) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/4518>. Acesso em: 23 nov. 2024.

SARRAF, Viviane Panelli. Acessibilidade cultural para pessoas com deficiência – benefício para todos. **Revista do Centro de Pesquisa e Formação**, n. 6, p. 24-43, jun. 2018. Disponível em: https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/0/20210614101808_5-artigocpfpdf.pdf/c62e427e-8284-c129-5cf1-e5731e9dfa56?t=1685381584491. Acesso em: 18 dez. 2024.

SARRAF, Viviane Panelli. **Acessibilidade em espaços culturais:** mediação e comunicação sensorial. São Paulo: EDUC: FAPESP, 2015.

SCHERER, Suely. **Uma estética possível para a educação bimodal:** aprendizagem e comunicação em ambientes presenciais e virtuais. 2005. 241 f. Tese (Doutorado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2005.

SERRELL, Beverly. **Exhibit labels:** an interpretative approach. 2. ed. Londres: Rowman & Littlefield, 2015.

SILVA, Armando Malheiro da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Revista PRISMA.COM**, Porto, v. 1, n. 9, p. 68-104, 2010. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/2057/3098>. Acesso em: 26 nov. 2024.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Paradigmas serviços e mediações em Ciência da Informação.** Recife: Néctar, 2011.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. Ciência da Informação trans e interdisciplinar: para a superação de equívocos... *In:* MARQUES, Maria Beatriz; GOMES, Liliana Esteves (ed.). **Ciência da Informação: visões e tendências.** Coimbra: □ Imprensa da Universidade de Coimbra, 2020. p. 33-58.

SIQUEIRA, Thiago Giordano de Souza. Agenda 2030 e o papel dos museus. *In*: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2022, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: UEL, 2022. p. 1-23. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2022/secin2022/paper/viewFile/770/652>. Acesso em: 28 out. 2022.

SMIT, Johanna Wilhelmina. A documentação e suas diversas abordagens. *In*: MUSEU DE ASTRONOMIA E CIÊNCIAS AFINS (MAST). **Documentação em Museus**. Rio de Janeiro: Museu de Astronomia e Ciências Afins, 2008. p. 11-22.

SMIT, Johanna Wilhelmina. Archivología, biblioteconomía y museología: semejanzas y diferencias. **Ciencias de la Información (Cuba)**, [s.l.], v. 30, n. 3, p. 3-10, 1999. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/58802>. Acesso em: 11 ago. 2022.

SMITH, Sidney L. Letter Size and Legibility. **Human Factors**, [s.l.], v. 21, n. 6, p. 661-670, 1979. DOI: <https://doi.org/10.1177/001872087912210604>. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872087912210604>. Acesso em: 31 out. 2022.

SOLANO, Carlos. **Feng Shui**: Arquitetura Ambiental Chinesa. São Paulo: Pensamento, 2000.

SOUZA, Daniel. M. Viana de. Museus de ciência, divulgação científica e informação: reflexos acerca de ideologia e memória. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 155-168, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362009000200011>. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v14n2a11.pdf>. Acesso em: 4 ago. 2022.

SPENCER, Hugh A. D. Exhibition text. *In*: LORD, Barry; PIACENTE, Maria (org.). **The manual of museum exhibitions**. 2. ed. Lanham: Rowman & Littlefield, 2014. p. 393-404.

TEIXEIRA, Deglaucy Jorge; MARITAN, Bruna Bertolazi; GONÇALVES, Berenice Santos. Um modelo de fluxo para design de livro digital infantil. *In*: CONGRESO DE LA SOCIEDAD IBEROAMERICANA DE GRÁFICA DIGITAL, 20., 2016. **Anais** [...]. Buenos Aires: Blucher Design Proceedings, 2016. p. 7-85. Disponível em: <https://pdf.blucher.com.br/designproceedings/sigradi2016/571.pdf>. Acesso em: 8 ago. 2023.

TERRA, Guilhermina de Melo. **Atuação do museu enquanto sistema aberto**: uma realidade possível. 2013. 372 f. Tese (Doutorado em Museologia) – Departamento de Ciências e Técnicas do Patrimônio da Faculdade de Letras, Universidade do Porto, Porto, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10216/70336>. Acesso em: 20 jul. 2020.

UEBELE, Andreas. **Signage systems + information graphics**: a professional sourcebook. London: Thames & Hudson, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM). Conselho de Administração. **Resolução n. 12/2007, de 31 de maio de 2007**. Dispõe sobre a aprovação do Regimento Interno do Museu Amazônico da Universidade Federal do Amazonas. Manaus: UFAM, 2007. Disponível em: <https://www.museuamazonico.ufam.edu.br/regulamento.htm>. Acesso em: 31 maio 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Museu Amazônico. **Portaria n. 03/2021, de 2 de setembro de 2007**. Aprovação do Plano Museológico do Museu Amazônico. Manaus: UFAM, 2021. Disponível em: <https://www.museuamazonico.ufam.edu.br/plano-museologico.html>. Acesso em: 31 maio 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM). Protocolo 23546.027255/2024-33. Pedido de Acesso à Informação Detalhado sobre projeto de construção do novo edifício para o Museu Amazônico. **Despacho**: SEI n. 23105.011777/2024-11 e n. 23105.011697/2024-57, Manaus: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, p. 1-34, 20 mar. 2024. Disponível em: <https://fala-br.cgu.gov.br/web/manifestacao/detalhar/7000184?codigoAcesso=cg-jz1777>. Acesso em: 24 mar. 2024.

UZEDA, Helena Cunha de. Exposições museológicas: a complexidade no processo de percepção do real. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM Ciência da Informação, 18., 2017, Marília. **Anais [...]**. Marília: ANCIB, 2017. p. 1-16. Disponível em: http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XVIII_ENANCIB/ENANCIB/paper/viewFile/280/1013. Acesso em: 23 nov. 2024.

VALDRICH, Tatiane; CÂNDIDO, Ana Clara. Mapa de Empatia como proposta de instrumento em Estudos de Usuários: aplicação realizada na biblioteca pública de Santa Catarina. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 107-124, dez./mar. 2018. Disponível em: <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/1420/pdf>. Acesso em: 8 ago. 2023.

VARINE-BOHAN, Hughes de. Museus e desenvolvimento social: um balanço crítico. In: BRUNO, Maria Cristina Oliveira; NEVES, Katina Regina Felipini. **Museus como agentes de mudança social e desenvolvimento**: propostas e reflexões museológicas. São Cristóvão: Museu de Arqueologia de Xingó, 2008. p. 11-20.

VASCONCELLOS, Regina Lucia de Souza. **Divulgação científica no Museu Amazônico**: uma oportunidade de democratização da ciência. 2016. 110 f. Dissertação (Mestrado em Educação e Ensino de Ciências na Amazônia) – Programa de Pós-Graduação em Educação e Ensino de Ciências na Amazônia, Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2016. Disponível em: <https://pos.uea.edu.br/data/area/titulado/download/65-10.pdf>. Acesso em: 2 jun. 2023.

V&A MUSEUM. **Writing Gallery Text at the V&A A Ten Point Guide**. 2013. Disponível em: https://www.vam.ac.uk/blog/wp-content/uploads/VA_Gallery-Text-Writing-Guidelines_online_Web.pdf?srsltid=AfmBOorZlX7Xzq7xGVQhDzvvScBLc_QRxfK2g5fT5JhkDbEiYz1lVkJj. Acesso em: 1 dez. 2024.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

WAGENSBERG, Jorge. The “total” museum, a tool for social change. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, p. 309-321, 2005. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-59702005000400015>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/hcsm/a/SjXzhzwg3zFpBXrkHRfz87R/?format=pdf&lang=en>. Acesso em: 23 nov. 2024.

WOLF, Lisa F.; SMITH, Jeffrey K. What Makes Museum Labels Legible? **Curator: The Museum Journal**, New York, v. 36, n. 2, p. 95-110, 1993. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.1993.tb00783.x>. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.2151-6952.1993.tb00783.x>. Acesso em: 23 nov. 2024.

YIN, Robert. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

POSFÁCIO





Thiago Giordano nos apresenta uma reflexão acerca da prática das instituições museais, enquanto mediadoras da informação, deixando claro que, para isso, torna-se necessário a transformação desses espaços em ambientes de comunicação e aprendizagem.

De fato, sem o processo dialógico que permite não só a troca de valores entre os sujeitos da prática dialógica, mas também a mudança de ver e agir no contexto em que estamos inseridos, não ocorrerá a aprendizagem e, portanto, a transformação da informação em conhecimento e, assim, a transformação social que se espera que os museus sejam capazes de atingir, enquanto missão, independentemente de sua natureza de atuação.

Nessa perspectiva, defende-se a ideia de que os espaços museais necessitam se assumir como mediadores da informação e do conhecimento, o que torna esta obra extremamente relevante, pois Thiago critica o modelo de comunicação museal tradicional, estabelecido de forma unidirecional, cujos discursos são resultantes, exclusivamente, do olhar interno do museu, isto é, fruto das ideias e vivências trazidas pelos colaboradores do espaço museal, na tentativa de adivinharem o que o público deseja receber, como se os visitantes fossem uma grande massa homogênea, com visão e perspectiva de vida estandardizadas.

Por melhor que sejam as intenções da equipe do museu, para os defensores da atuação integral e integrada dos espaços museais ao meio em que são partes integrantes, é claro que, à medida que o discurso ofertado nas programações museológicas permanecer sendo construído por uma comunicação de via única, partindo do emissor até o receptor, os museus continuarão sendo idealizados como prédios frios e distantes, destinados a um seletivo grupo de visitantes, haja vista que o público não frequentador de museus só passarão a frequentar, caso se enxerguem nas programações ofertadas.

Para que isso ocorra, torna-se necessário que os museus, durante a elaboração das ações museológicas, substituam a ideia de “o que ofertar?” pela ideia de “como ofertar?”, ou seja, necessitam trazer para suas programações as necessidades reais da clientela, juntamente com seu processo

linguístico, pois à medida que o museu ofertar serviços e produtos que chamem a atenção dos moradores de seu entorno, por exemplo, passarão a receber além de turista e público escolar, os moradores locais, tornando-se instrumentos e patrimônios locais, como defendido pela Museologia Social e, também, por Thiago, uma vez que a frase de que o espaço museal deve se abrir para todos os visitantes faz parte de sua obra.

Assim, a propositura de investigar as concepções de mediação da informação em museus, considerando o design da informação nos textos da exposição, por considerar tais textos, elementos fundamentais para a construção de sentido e, portanto, a transformação do visitante transcende a repercussão desta obra para um nível elevado não só para o campo da Museologia, mas também para o campo da Ciência da Informação, já que a mediação da informação defendida por Thiago perpassa a ideia de uma simples transmissão de algo para alguém, no caso do museu para o visitante.

Ademais, ao traçar a análise SWOT, junto aos seu objeto de estudo, permitiu ao leitor entender que sua pergunta de partida se fazia mais do que necessária, isto é, ao questionar “como o museu pode estabelecer uma mediação eficaz para todos os visitantes se a própria estrutura não facilita esse processo?”, demonstra a clareza de Thiago em compreender as fragilidades do Museu, bem como a necessidade de minimizar as barreiras de acessibilidade arquitetônica, instrumental e comunicacional do respectivo espaço, elevando ainda mais o nível teórico, metodológico e prático da obra.

De fato, essa obra traz consigo uma relevância ímpar tanto para o seu objeto de estudo, quanto para os demais museus que poderão se valer desse rico material, em benefício próprio, pois apresenta aspectos importantes que devem ser considerados para a melhoria do processo comunicacional do Museu. Certamente, tornar-se-á o livro de cabeceira para muitos gestores que atuam nos mais diversos museus nacionais e internacionais e que defendem o papel social dos museus da mesma forma que Thiago.

GUILHERMINA DE MELO TERRA

Pós-Doutora e Doutora em Museologia pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto (Portugal). Mestre em Sociedade e Cultura na Amazônia pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM), é também graduada em Biblioteconomia pela mesma instituição e especialista em Docência do Ensino Superior pela Universidade Católica Dom Bosco. Professora Associada da UFAM, atua no Curso de Biblioteconomia e nos Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UFAM) e em Informação e Comunicação (PPGIC/UFAM), com pesquisas voltadas à gestão, mediação e produção da informação. É líder do Grupo de Pesquisa em Informação e Comunicação (GRUPIC), membro aderente do MINOM-ICOM e parecerista de diversas revistas científicas da área.

ÍNDICE REMISSIVO





A

Acessibilidade 34, 40, 56, 57, 64, 66, 68, 71, 74, 82, 84, 85, 86, 89, 90, 91, 92, 101, 102, 122, 150, 153, 161, 172, 173, 174, 178, 189, 190, 192, 193, 196, 203, 205, 209, 212, 213, 215, 217, 220, 225, 230, 232

Apropriação da informação 24, 26, 28, 29, 33, 56, 59, 60, 62, 76, 81, 90, 91, 99, 107, 108, 109, 122, 132, 136, 183, 196, 224, 231

Artefatos 23, 37, 43, 45, 56, 61, 63, 65, 67, 73, 76, 92, 97, 117, 131, 148, 159, 161, 162, 163, 164, 167, 168, 169, 171, 185, 186, 198, 200, 201, 210, 215

Atividades 22, 25, 44, 46, 58, 64, 84, 95, 108, 113, 118, 122, 126, 128, 129, 134, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 182, 185, 190, 191, 192, 195, 200, 201, 202, 203, 224

C

Catálogos 22, 69, 91, 95, 97, 130

Complexidade 27, 36, 45, 58, 62, 68, 76, 85, 91, 92, 122, 142, 174, 177, 204, 208, 218

Comunicação 17, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 33, 36, 37, 43, 44, 46, 47, 55, 58, 59, 60, 61, 62, 65, 67, 68, 71, 72, 73, 75, 81, 84, 89, 91, 92, 93, 96, 97,

98, 100, 101, 102, 105, 109, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 122, 126, 131, 132, 134, 142, 153, 157, 159, 162, 163, 174, 194, 195, 196, 200, 202, 203, 209, 213, 214, 215, 216, 217, 225, 230, 231, 234, 235, 236, 237, 239

Comunicação museológica 27, 43, 44, 114, 214

Cultura 21, 23, 24, 25, 34, 36, 37, 41, 47, 48, 60, 63, 107, 111, 113, 114, 115, 118, 129, 131, 132, 133, 134, 146, 153, 158, 164, 168, 169, 184, 190, 196, 198, 203, 209, 216, 217, 233, 234

Curadoria 44, 51, 92, 102, 113, 129, 132, 168, 201, 203, 216, 225, 231, 239

D

Design 26, 72, 73, 84, 86, 87, 89, 96, 101, 102, 118, 189, 190, 195, 203, 204, 213, 220, 233, 236, 239, 241

Design da informação 84, 102, 220, 239

Diversidade 27, 33, 40, 45, 48, 50, 56, 60, 61, 73, 91, 92, 109, 128, 136, 159, 161, 165, 174, 181, 202, 204, 205, 209, 226

E

Educação 38, 40, 41, 47, 48, 50, 58, 62, 135, 209, 237, 240

Exposição 1, 3, 14, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 51, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 81, 82, 83, 86, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98, 100, 102, 108, 109, 112, 113, 114, 115, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 137, 141, 142, 146, 148, 149, 150, 153, 159, 160, 161, 162, 163, 165, 166, 168, 169, 171, 175, 177, 178, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 193, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 206, 208, 209, 211, 212, 213, 216, 217, 219, 220, 224, 225, 226, 230, 235, 236, 238, 241

Exposições 17, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 33, 34, 37, 38, 44, 46, 47, 48, 49, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 65, 70, 71, 73, 75, 81, 82, 84, 85, 89, 92, 94, 95, 99, 109, 113, 114, 115, 116, 117, 120, 121, 122, 124, 126, 129, 131, 133, 149, 154, 156, 157, 158, 159, 161, 172, 178, 181, 182, 183, 184, 189, 192, 193, 194, 195, 198, 199, 201, 202, 203, 214, 216, 217, 223, 224, 231, 233, 235

I

Inclusão social 41, 190, 196, 216

Informação 14, 17, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 33, 34, 35, 36, 37, 47, 48, 49, 50, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 71, 72, 74, 75, 76, 81, 82, 84, 85, 86, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 99, 101, 102, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 112, 113, 114, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 141, 142, 143, 144, 147, 148, 149, 168, 169, 170, 171, 172, 182, 183, 186, 194, 195, 196, 199, 200, 201, 202, 204, 209, 212, 215,

217, 218, 219, 220, 223, 224, 225, 226, 229, 230, 231, 234, 236, 237, 238, 239, 240

Interdisciplinaridade 26, 28, 37, 127, 239

M

Mediação explícita 77, 107, 108, 199, 202, 224

Memória 14, 25, 34, 36, 37, 38, 58, 85, 86, 87, 88, 118, 120, 130, 134, 137, 156, 162, 168, 226, 238, 241

Museológico 18, 25, 34, 37, 39, 42, 62, 95, 99, 117, 118, 119, 135, 147, 195, 200, 202, 223, 225, 240

Museu 17, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 55, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 67, 71, 72, 73, 75, 77, 81, 90, 93, 94, 95, 96, 98, 101, 102, 105, 112, 113, 114, 115, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 141, 142, 144, 147, 153, 154, 155, 156, 157, 159, 160, 161, 162, 163, 165, 168, 169, 170, 178, 182, 183, 184, 189, 191, 192, 198, 199, 202, 203, 204, 213, 216, 218, 219, 220, 223, 225, 226, 231, 235, 237

P

Patrimônio cultural 17, 34, 44, 48, 60, 61, 63, 91, 115, 133, 135, 164, 168

Planejamento 24, 89, 114, 141, 158, 162, 163, 178, 191, 192, 199, 219, 224

R

Reserva técnica 44, 153, 186

Editora Diálogo Freiriano
www.editoradialogofreiriano.com.br

TÍTULO	Mediação da Informação em Museus
REVISÃO	Quezia Souza
DIAGRAMAÇÃO	Madalena Araujo
SUPERVISÃO	Maria Aparecida Nilen
BIBLIOTECÁRIA	Bruna Heller
CAPA	Gabriel Gresele
TIPOLOGIA	Georgia e Fira Sans
FORMATO	15,5cm x 22,5cm
PAPEL	Pólen Natural 80g/m ²
ACABAMENTO	Brochura/Capa Dura
NÚMERO DE PÁGINAS	270
ANO	2025

Queridos leitores e queridas leitoras.

Esperamos que esse livro tenha sido útil para você e seu campo de leitura,
interesse, estudo e pesquisa.

Se ficou dúvida ou tem alguma sugestão para nós, por favor, compartilhe
conosco pelo e-mail:

editora@dialogofreiriano.com.br

PUBLIQUE CONOSCO VOCÊ TAMBÉM

www.dialogofreiriano.com.br

Trabalhos de Conclusão de Curso

Dissertações de Mestrado

Teses de Doutorado

Grupos de Estudo e Pesquisa

Coletâneas de Artigos

GRUPO EDITORAL DIÁLOGO FREIRIANO

CNPJ 20.173.422/0001-76

R. Gal. Flores da Cunha, 172, Sala 2401
Veranópolis-RS | CEP 95.330-000

ESCRITÓRIO SEDE

Av. Júlio de Oliveira, 295, Sala 303
Veranópolis-RS | CEP 95.330-000

Como a informação se transforma em experiência significativa em um museu? Este livro convida o leitor a refletir sobre a mediação da informação no museu, com atenção especial aos textos expográficos — legendas, painéis, catálogos e demais suportes escritos — como dispositivos fundamentais na construção de sentidos.

Baseia-se em uma pesquisa teórica e empírica robusta para entender como as pessoas interagem com as exposições e os discursos presentes nos museus. O autor destaca a importância das exposições em museus na formação de significados, na promoção da cidadania e na valorização de diversas culturas. O livro mostra que esses escritos não somente informam: eles educam, emocionam, silenciam ou provocam, desempenhando um papel ativo nas mediações culturais.

Mais do que analisar textos, este livro investiga como a palavra escrita, nos museus, pode ser instrumento de diálogo, participação e transformação social. Voltada a profissionais e pesquisadores da Museologia, da Biblioteconomia, da Educação e da Comunicação, esta obra oferece ferramentas para repensar os modos de escrita e leitura no espaço expositivo. Sua linguagem acessível e abordagem crítica fazem dela uma leitura indispensável para quem atua ou estuda a interface entre memória, linguagem e cultura.



Diálogo Freiriano
www.dialogofreiriano.com.br

ISBN: 978-65-5203-318-5



☎ (54) 99297-8620
📠 Editora Diálogo Freiriano
📧 editoradialogofreiriano
🌐 www.dialogofreiriano.com.br
✉ editora@dialogofreiriano.com.br