

**OFICINA DE HOSPITALIDADE COM OS FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS DA FUNDAÇÃO
CASA DE RUI BARBOSA (RJ): DESCRIÇÃO E REFLEXÃO DA EXPERIÊNCIA**

RÔMULO DUARTE SILVA DE OLIVEIRA
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE (UFF)
romuloduarteoliveira@gmail.com

RENATA GARANITO DE ABREU RODRIGUES
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)
renata.garanito@gmail.com

OFICINA DE HOSPITALIDADE COM OS FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS DA FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA (RJ): DESCRIÇÃO E REFLEXÃO DA EXPERIÊNCIA

Introdução

Em agosto de 2015, o grupo de bolsistas pesquisadores vinculados ao Museu Casa de Rui Barbosa (MCRB) por meio do projeto “Museu Casa de Rui Barbosa: estabelecendo relações com os turistas nacionais e internacionais” realizou diversas ações no intuito de prover uma melhor experiência ao visitante do museu, bem como a qualificação do espaço.

O referido projeto é parte integrante do Programa de Incentivo à Produção do Conhecimento Técnico e Científico na Área de Cultura, vinculado ao Centro de Memória e Informação da Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB). Haja vista que o museu é considerado patrimônio cultural e atrativo turístico, foram selecionados para compor o projeto profissionais com graduação completa em turismo. Tal escolha se fez fundamental, na medida em que seu propósito central é o de consolidar o museu no cenário turístico da cidade do Rio de Janeiro.

Sendo assim, além da produção científica pertinente ao projeto, o grupo também desenvolveu outras atividades tendo em vista a melhoria da experiência do visitante no museu. Tais atividades contemplaram a elaboração de novos roteiros para a casa e o jardim, a realização de visitas mediadas, o planejamento e aplicação de pesquisas de público e satisfação, organização e operacionalização de eventos para o público em geral e acadêmicos, e finalmente a elaboração e a execução de oficinas, cuja primeira edição teve como tema principal a hospitalidade e foi direcionada para os funcionários terceirizados da FCRB.

O presente artigo tem como objetivo registrar como foi o desenvolvimento da Oficina de Hospitalidade junto aos funcionários terceirizados da FCRB, pontuando os desafios e sua relevância enquanto um desdobramento de uma bolsa de pesquisa de aperfeiçoamento pessoal. Ao longo dessas páginas, as impressões e reflexões do grupo de bolsistas estarão impressas acerca da iniciativa.

Após esta breve introdução, será apresentada uma contextualização histórica do MCRB, desde sua criação em 1927, passando pela instauração da FCRB e sua consolidação como centro de pesquisa nas áreas da história, cultura e memória. A metodologia utilizada para a construção do presente artigo é indicada após esta seção. Em seguida, é feita uma contextualização para que o leitor entenda os fatores que levaram à realização dessa oficina. A seção seguinte registra como foi a escolha dos conteúdos e os objetivos estabelecidos para a atividade. Por fim, registra-se a condução da oficina e as impressões dos mediadores envolvidos.

Um museu e um centro de pesquisa acadêmica

A casa que hoje abriga o MCRB possuiu alguns donos ao longo dos seus 167 anos de existência. Desses, o mais conhecido da história brasileira foi Rui Barbosa, que viveu na casa entre os anos de 1895 até 1923. Um ano após seu falecimento, em 1924, sua residência é vendida para o governo brasileiro, pela sua esposa, com o intuito de preservar a memória do marido e sua vasta e rica biblioteca. Portando, à época, foi vendida “ (...) a casa, mobiliário, biblioteca, manuscritos, arquivo e propriedade intelectual das obras à Fazenda Federal dos Estados Unidos do Brasil pelo valor de dois mil, novecentos e sessenta e cinco contos de réis” (MAGALHÃES, 1994, p. 21). Além do corpo principal da casa, havia ainda um jardim de 9 mil m² que o cercava, repleto de vegetação colorida e frutífera (COSTA; DUARTE, 2016).

Já em 1927, através do decreto presidencial de 4/04/1927, a casa é transformada em museu (MUSEU CASA DE RUI BARBOSA, 2013), cuja categoria atual é museu casa de

personalidade (CARVALHO, 2013). Três anos mais tarde, em 1930, é aberta a Casa de Rui Barbosa, ainda um museu-biblioteca, inaugurado pelo então Presidente Washington Luís, após a realização de obras no jardim e de adaptação da casa para abertura ao público. Cada uma das salas da casa foi nomeada para fazer referência à atuação do Rui Barbosa na política, no direito e na sua vida familiar (MAGALHÃES, 1994).

Alguns momentos históricos são importantes de destacar a partir da inauguração da casa como museu. Em 1938, a casa é tombada pelo então Serviço de Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Sphan), por conta do seu valor histórico e artístico nacional (MUSEU CASA DE RUI BARBOSA, 2013) e, alguns anos mais tarde, o jardim torna-se histórico a partir da publicação da Carta de Florença, na década de 1980. O referido documento é entendido como documento básico “para a salvaguarda dos jardins históricos mundiais” (ICOMOS, 1981).

O MCRB desde a sua criação tinha um caráter educativo bastante evidente, considerando sua instauração por lei como “instituição de educação extra-escolar e museu-biblioteca do Ministério da Educação e Saúde” logo nos seus primeiros anos de existência (FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA, 2017). A partir da década de 1950, com a criação do Centro de Pesquisas da Casa de Rui Barbosa, cuja proposta era a realização de estudos no domínio do direito e da filosofia, a atividade de pesquisa acadêmica começa a crescer na instituição.

O ponto máximo da atividade de pesquisa reflete-se na alteração da personalidade jurídica do MCRB que é transformado em fundação com a lei nº 4.943 para “ (...) melhor cumprir suas finalidades de desenvolvimento da cultura, da pesquisa e do ensino, como também, a divulgação e o culto da obra e vida de Rui Barbosa” (FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA, 2017). A década de 1970 trouxe grandes alterações à instituição, com a criação do Arquivo-Museu de Literatura Brasileira (Portaria/005, 18/10/1972) e inauguração do edifício-sede da FCRB pelo Presidente Ernesto Geisel (IBID).

Atualmente, o museu é uma divisão do Centro de Memória e Informação da Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB/Ministério da Cultura). Portanto, é possível perceber que a atividade de pesquisa acadêmica é uma das características da instituição, que lança editais que contemplam áreas de pesquisa diversas, indo desde a restauração e conservação à pesquisa em turismo e hospitalidade como o caso do projeto anteriormente citado: “Museu Casa de Rui Barbosa: estabelecendo relações com os turistas nacionais e internacionais”

Metodologia

O presente artigo tem como objetivo promover uma descrição e reflexão acerca da Oficina de Hospitalidade realizada no mês de agosto de 2015 com os funcionários terceirizados da FCRB. Será registrado aqui todo o processo, desde a escolha dos conteúdos que foram abordados durante a oficina, a visita mediada ao museu que foi oferecida após, até a repercussão da atividade juntos aos funcionários. Por ser fruto de experiências e observações ocorridas antes, durante e depois da oficina, este se configura como um trabalho teórico-empírico de caráter descritivo.

Após a oficina, foi aplicado um questionário anônimo para saber quais foram as impressões que os participantes tiveram sobre a atividade. Tais informações contribuirão significativamente nas reflexões aqui desenvolvidas e serão compartilhadas neste artigo.

As impressões dos bolsistas sobre a atividade também serão registradas, sublinhando, sobretudo, a necessidade de pensar acerca da relação que as instituições culturais estabelecem com seus funcionários terceirizados.

Contextualização da atividade

Já há algum tempo, a museóloga Aparecida Rangel¹ servidora da FCRB, percebia a baixa integração que a instituição tem com os funcionários terceirizados. No segundo semestre de 2014, a museóloga decidiu entrevistar os profissionais que atuavam no museu e no jardim – parte dos terceirizados estão alocados no prédio anexo ao museu – no intuito de analisar como eles percebiam o Museu.

Além do encantamento e curiosidade que muitos demonstraram, foi flagrante a falta de informação e o desconhecimento da história da casa em que trabalhavam e de seu morador mais ilustre. Esse resultado não foi surpreendente e só evidencia algo que a Aparecida Rangel já desconfiava, os terceirizados são negligenciados. Nesse sentido, cabe tentar compreender um pouco melhor a realidade do labor dessas pessoas.

Em levantamento realizado em meados de 2015, foram contabilizados 46 terceirizados na FCRB, divididos entre atividades como limpeza, vigilância, recepção, manutenção e jardinagem. Os cargos ocupados por esses profissionais são de alta rotatividade, poucos são os funcionários terceirizados que se mantêm no mesmo posto por mais de dois anos, por exemplo. Recorrentemente, a empresa contratante realoca os funcionários em outros postos de trabalho, o que dificulta o fortalecimento da relação com o local de trabalho e com os colegas.

Ao mesmo tempo, as funções que esses profissionais desempenham são fundamentais para o funcionamento do museu. O visitante raramente terá contato com a diretoria do museu, os museólogos, ou com os técnicos de conservação; mas, invariavelmente, ao entrar no jardim, verá os jardineiros, os vigilantes, conversará com os recepcionistas. São, justamente, essas pessoas com quem os visitantes têm contato, eles estão na linha de frente. Eles são a cara da instituição!

Em 25 de abril de 2015, a Veja Rio publicou uma matéria intitulada “O teste dos museus do Rio”. Os repórteres, à paisana, visitaram alguns museus e avaliaram a qualidade dos serviços prestados e relataram suas experiências. Os jornalistas teceram duras críticas a museus de grande porte no Rio, como o Museu de Arte Moderna e o recente Museu de Arte do Rio. A matéria registra que “a qualidade das equipes não está necessariamente associada ao porte da instituição”. Logo em seguida, há uma menção ao MCRB:

Enquanto na Casa de Rui Barbosa, por exemplo, todos os funcionários se mostraram atenciosos e preparados, no CCBB parte dos profissionais revelou desconhecimento das exposições em cartaz e dos serviços oferecidos pelo espaço (VEJA RIO, 2015).

Mesmo pequena a nota, foi um importante indicativo sobre a qualidade do acolhimento ao visitante. Na ocasião da publicação da reportagem, a direção do museu convocou todos os funcionários e manifestou o reconhecimento do trabalho que estavam prestando e a importância de cada um para o funcionamento do museu.

A reportagem da Veja Rio influenciou na escolha da hospitalidade como temática termos para essa primeira atividade junto aos terceirizados. Não só pelo interesse da direção do museu em oferecer um tipo de qualificação para os seus funcionários, mas, sobretudo, por a partir dessa temática ser possível estabelecer um canal de comunicação com essas pessoas.

Reitera-se que a oficina de hospitalidade realizada com os funcionários da FCRB tinha como principal objetivo promover uma reflexão acerca do acolhimento e da abertura ao outro. Se afastando da possibilidade de se configurar como uma aula de “boas maneiras” para atender os visitantes. Considerado isso, a oficina primou por debater sobre o vínculo social, salientando a perspectiva da dádiva, compreendendo a questão da hospitalidade em seu sentido *lato*, como sugere Ada de Freitas Maneti Dencker:

A hospitalidade manifesta-se nas relações que envolvem as ações de convidar, receber e retribuir visitas ou presentes entre indivíduos que constituem uma sociedade, bem como formas de visitar, receber e conviver com indivíduos que pertencem a outras sociedades e culturas; desse modo, pode ser considerada com a dinâmica do dom.

Todas as sociedades têm normas que regulam essas relações de troca entre as pessoas, o que parece demonstrar que, de alguma maneira, elas atendem a uma ou mais necessidades humanas básicas. (DENCKER, 2004, p.189)

Em 2014, a FCRB organizou o Encontro Brasileiro de Museus-Casas. Durante o evento, a prof.^a Manuela Valduga, da Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense, ministrou uma Oficina de Hospitalidade. Na ocasião, a professora propôs aos participantes, em sua maioria pesquisadores ou profissionais que trabalhavam diretamente em museus, a pensar em como essas instituições poderiam ser mais acolhedoras. Foi uma experiência muito interessante e o debate possibilitou conhecer um pouco da realidade de outros museus. Cabe registrar que apesar do mesmo nome, a oficina realizada com os terceirizados foi diferente da supracitada.

Conteúdos da oficina

Foi um desafio para a equipe decidir quais conteúdos e referências que deveriam constar. Algumas bases para o trabalho foram elegidas. O ponto de partida foi o clássico “Ensaio sobre a dádiva” de Marcel Mauss (2005), publicado pela primeira vez em 1925. A obra, um marco no desenvolvimento da sociologia durkheimiana, se apropria de estudos etnográficos sobre diversos grupos para tecer uma reflexão densa acerca de seus sistemas de trocas. Mesmo não sendo possível explicar com detalhes a construção argumentativa de Mauss, a partir de exemplos do intercâmbio do *Kula* entre os habitantes das Ilhas Trobriand e o *Potlatch* dos índios da América do Norte, foi possível debater questões como a virtude, a reciprocidade, e, evidentemente, a dádiva.

Não foi difícil introduzir a ideia da tríade dar-receber-retribuir, sobretudo por ideias análogas serem bastante difundidas no senso comum, expressas, por exemplo, no ditado popular: “fazer o bem sem saber a quem”. No mesmo diapasão, o mito da Hospitalidade foi apresentado a partir de um texto do teólogo Leonardo Boff (2005). Em linhas gerais, o mito narra a jornada de deuses que se transformaram em andarilhos e percorreram vilarejos em busca de acolhimento. A maioria das pessoas negou qualquer ajuda. Uma das famílias mais humildes acaba abrigar e repartir suas provisões com os andarilhos. Após o gesto solidário, os andarilhos revelaram suas verdadeiras identidades e lhes concederam um pedido. Há algumas variações deste mito presentes em várias culturas. Na vertente do cristianismo, a moral reside na solidariedade de acolher desconhecidos, como bem resume o seguinte versículo: “Não vos esqueçais da hospitalidade, porque por ela alguns, não o sabendo, hospedaram anjos” (Hebreus 13:2).

No que tange efetivamente os estudos da Hospitalidade, nos baseamos em dois autores brasileiros bastante relevantes para o campo: Luiz Octávio de Lima Camargo e Lucio Grinnover. Camargo (2004) alvitra que a hospitalidade se manifesta em quatro momentos ou tempos sociais: receber, hospedar, alimentar e entreter.

Em relação aos tempos sociais, o autor define o receber como o “ato de acolher pessoas que batem à porta, seja em casa, na cidade, no hotel ou virtualmente”, evidenciando que este seja o próprio sinônimo de hospitalidade. O hospedar é elucidado não somente sobre a ação de conceder abrigo, como também engloba “o calor humano dedicado a alguém, sob a forma da oferta de um teto ou ao menos de afeto, de segurança, ainda que por alguns momentos”. O alimentar baliza e efetiva o ato da hospitalidade mesmo que este alimento seja metafórico ante a forma de um copo d’água ou do pão que se compartilha. Por fim, o entreter é apresentado como o ato de proporcionar as pessoas que são recebidas períodos prazerosos e de descontração (CAMARGO, 2004, p. 52).

Agregando ao exposto anteriormente, Grinnover (2006) disserta a respeito de uma cidade ser ou não hospitaleira apresentando a coexistência de três dimensões: a acessibilidade,

a legibilidade e a identidade. A acessibilidade é abordada sobre a equidade de oportunidade a todos os cidadãos. Para isso, acessibilidade é abordada sobre dois aspectos: o tangível (como por exemplo: sistema de transporte, sistema de infraestrutura viária; localização de espaço dos serviços ou atividades urbanas) e o intangível (acessibilidade à cultura, à informação). A legibilidade é entendida como a “qualidade visual de uma cidade, de um território, examinada por meio de estudos da imagem mental que dela fazem, antes de qualquer outro, os seus habitantes”, o que se resume como a clareza pela qual cidades são capazes de serem reconhecidas e organizadas de forma harmoniosa. Por fim, a identidade e sua relação com a hospitalidade urbana diz respeito a importância da manutenção das características que remetem a construção e história da cidade. Contrapondo o processo de globalização, em que há a tendência da padronização de paisagens e estilos de vida, por exemplo.

Para além do conteúdo relacionado diretamente à questão da hospitalidade, pensou-se que seria interessante trazer referências para a questão do Patrimônio Cultural. Uma obra fundamental e bastante acessível foi o livro “Cultura é patrimônio – um guia” de Lucia Lippi Oliveira (2008). A partir dele, foi demonstrado aos participantes que o patrimônio cultural da cidade também lhes pertencia e que é um desafio superar as barreiras que possam atrapalhar o seu acesso.

Descrição da oficina

Em paralelo a pesquisa para definição de conteúdo e de referência que seriam utilizados na elaboração da oficina, realizou-se o planejamento de todo processo que a envolveu, desde o convite aos funcionários até a realização de uma visita mediada ao museu com os mesmos.

No momento inicial, foi feito um levantamento dos funcionários que se enquadravam no perfil para a participação da oficina, chegando ao número de 46 ao todo. Como a proposta da oficina era de algo intimista, que valorizaria a participação de todos os presentes e a carga horária de trabalho de alguns funcionários ser de dias alternados, optou-se por realizar quatro sessões de oficina. As sessões aconteceram em duas segundas-feiras – dias 17 e 24 de agosto de 2015 – duas no período da manhã e duas no período da tarde.

Para estabelecer o primeiro contato com os funcionários, a equipe elaborou um convite nominal que foi entregue pessoalmente a cada terceirizado por um dos bolsistas. Já nesta ocasião, foi possível perceber algumas reações por parte dos funcionários procurados. A grande maioria se sentiu extremamente prestigiada e especial quando abriram o envelope e havia um convite com seu nome escrito. Em quase todos os casos, os funcionários responderam com entusiasmo que iriam comparecer na oficina. Houve casos de vigilantes que teriam seus plantões no período noturno e que solicitaram troca de turno com colegas para poderem participar da oficina. Tal fato diz muito, visto que a participação na oficina não era obrigatória, mas sim voluntária. Apenas alguns ficaram assustados e receosos quando procurados por um bolsista com um envelope, mas quando perceberam do que se tratava, a expressão mudava.

As sessões da oficina aconteceram no porão do MCRB, local em que ocorrem diversos eventos da instituição, com carga horária total de quatro horas cada. Em todas as sessões, dois bolsistas ficaram responsáveis por serem os mediadores principais. Porém, os cinco bolsistas participaram ativamente de todas sessões da oficina.

Para a oficina, optou-se pelo formato expositivo e prático com a realização de dinâmicas, visando a troca de experiências entre os participantes. Também foram utilizados vídeos sobre a temática para tornar o encontro mais atrativo. Os funcionários foram recebidos no porão pelos bolsistas. Cada um recebeu um kit que continha uma pasta com a logo da FCRB, bloco para anotações e uma caneta.

Após todos os convidados da sessão terem chegado e se acomodado, iniciou-se a apresentação dos participantes. Estes foram divididos em duplas e, após breve conversa, um

apresentava o outro (nome, função, quanto tempo trabalha na FCRB, sua relação com o público, eventuais informações complementares). Essa dinâmica foi pensada para que os participantes se sentissem mais à vontade e percebessem que estavam ali, sobretudo, para sem ouvidos. O interessante é que além das informações demandadas pela apresentação, em algumas sessões, os participantes fizeram questão de tecer algum elogio aos que por eles estavam sendo apresentados. Tal ação desencadeou um ciclo de gentilezas e elogios, sendo o ambiente propício para o início das atividades.

Em seguida, foi apresentado um vídeo² que mostrava uma criança presenciando uma série de ações de hostilidade em diferentes locais com diferentes pessoas. Em um determinado momento a criança resolve ajudar um dos hostilizados, dando início a um ciclo de boas ações, que eram observadas por outras pessoas que praticariam uma boa ação para outra pessoa e assim por diante. O vídeo termina mostrando pessoas reunidas ajudando a criança do início a pintar um muro pichado.

Posteriormente, o mediador introduziu as primeiras ideias sobre a hospitalidade com o mito da hospitalidade apresentado pelo teólogo Leonardo Boff. Além da elucidação de alguns exemplos como o intercâmbio do *Kula* entre os habitantes das Ilhas Trobriand e o *Potlatch* dos índios do Noroeste da América do Norte.

No intuito de introduzir as ideias de Camargo (2004) acerca dos quatro momentos da hospitalidade, uma questão referente ao dia-a-dia dos participantes foi levantada. Foi proposto que cada um respondesse a seguinte pergunta: “Como você recebe um convidado na sua casa?”. A partir da resposta de cada um, um dos mediadores que estava controlando o computador tentava, de maneira descontraída, resumir a ideia em poucas palavras e digitava para que ficasse registrado na tela. Por exemplo: um dos participantes disse que quando convida alguém para visita-lo, faz questão de preparar uma refeição especial. A ideia foi resumida com *Master chef*, aludindo ao *reality-show* culinário. Outra participante disse que quando convida alguém sempre faz uma festinha na laje e dança o ritmo charme com os amigos; ideia resumida com “charme na laje”. Após todos responderem, dividiu-se a tela da apresentação em quatro quadrantes e em cada um deles foi colocado um dos tempos da hospitalidade de Camargo (2004): receber, hospedar, alimentar e entreter. Foi proposto, então, que os participantes ajudassem os mediadores a posicionar cada uma das ideias em um dos quadrantes, como demonstra a imagem 1:

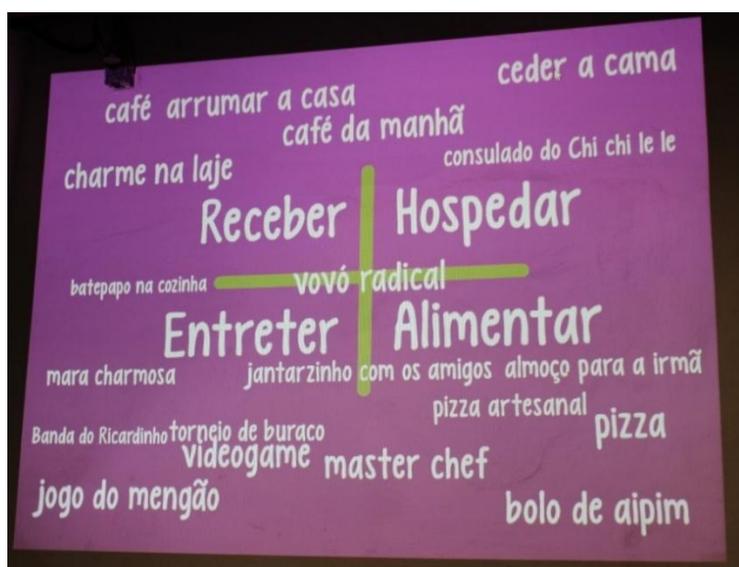


Imagem 1 - Quadro final com as ações organizadas de acordo com os quatro tempos da hospitalidade.
Fonte: acervo próprio.

Essa dinâmica foi riquíssima, pois foi possível demonstrar que a hospitalidade está presente no cotidiano e que, em alguma medida, todos já a praticaram em algum momento, sem ao menos se atentar a isso. Percebeu-se o quanto a contribuição de Camargo (2004) é acessível, pois todos demonstraram entender sobre o que se trata os quatro tempos da hospitalidade.

Logo em seguida, as ideias de Lucio Grinnover (2006) foram expostas e os já referidos espaços da hospitalidade abordados. Conseguiu-se apresentar de maneira clara e os participantes trouxeram bons exemplos acerca desses espaços. Eles discutiram como, muitas vezes, as placas da cidade do Rio de Janeiro não são tão claras e dificultam o acesso dos lugares buscados. Ou ainda, como as calçadas são apertadas e dificultam a mobilidade das pessoas pela cidade, sobretudo os mais velhos ou com algum tipo de mobilidade reduzida.

Concluída esta etapa, foi feito um intervalo para o *coffee break*, na tentativa de realizar uma ponte relacionando este ato da hospitalidade com o do bem receber explicitado por Camargo (2004). Além disso, o intervalo serviu como um momento de “quebra gelo” para que todos interagissem com conversas descontraídas entre eles próprios e entre os mediadores. A pausa foi importante para que os laços entre os mediadores e os participantes fossem estreitados.

Ao término da pausa do *coffee break*, a oficina foi retomada com a exibição de um vídeo produzido pelo ex bolsista Luciano Caetano³, no qual foram reproduzidas as salas sociais da casa de Rui Barbosa com base em fotografias, documentos oficiais e relatos levantados por ele. Para a oficina, o propósito deste vídeo foi o de contar um pouco da história do museu para os participantes e introduzir a discussão sobre patrimônio cultural.

Em seguida, as perguntas “o que é um patrimônio?” e “por que ele é tão importante?” foram feitas aos participantes. Foram apresentadas as diferentes concepções sobre o que é um patrimônio, tanto por parte dos mediadores como por parte dos participantes. Finalmente, ao chegar no conceito de patrimônio cultural, os mediadores frisaram o fato do museu ser considerado como tal, além de trazer exemplos de outros patrimônios culturais existentes.

Ainda na questão supracitada, os mediadores salientaram a importância que cada um dos participantes tem para manter o patrimônio funcionando e preservado. Cada um, desde a manutenção e limpeza das salas, até a segurança da instituição como um todo, desempenham papéis fundamentais para que o local esteja em condições de acolher pessoas diariamente. De uma visão mais ampla, essas pessoas eram responsáveis por construir a imagem da FCRB, pois muitas vezes, eram com elas que os visitantes tinham seu primeiro contato, são elas as responsáveis por deixarem as instalações limpas, por cuidarem do jardim, dentre outras atividades. Mesmo nos dias nos quais o museu não está aberto ao público ou fechado para obras, o trabalho daquelas pessoas tem peso inquestionável.

Neste ponto da discussão, os participantes foram encorajados a trocarem experiências, tanto positivas quanto negativas que ocorreram no dia-a-dia de trabalho. Das experiências negativas que surgiram, os mediadores solicitaram que os participantes pensassem sobre a melhor maneira de resolver a situação, principalmente tentando se colocar na posição do outro, e pensando de maneira mais ampla sobre quais seriam as melhores práticas para acolher bem ao outro no museu.

Terminada a dinâmica de grupo, os mediadores faziam um agradecimento geral aos participantes, salientando, novamente, da importância deles para a instituição e reiterando que as práticas da hospitalidade já estavam enraizadas nos seus cotidianos, com a diferença de agora eles sabiam que existiam um grupo de pessoas que pesquisavam sobre hospitalidade no meio acadêmico. Em seguida, os certificados de participação na oficina foram entregues juntamente com um kit de publicações da casa. Para finalizar a atividade, os mediadores convidaram os participantes para uma fotografia e também para uma visita mediada no museu.

Ao término das sessões da oficina, um questionário foi entregue para cada um dos participantes para que respondessem algumas questões trazidas pelos mediadores. O questionário consistia de apenas oito questões, sendo duas delas abertas. A primeira pergunta

questionava se o respondente havia se sentido bem acolhido durante a oficina e o porquê, já a segunda pedia que o respondente destacasse o melhor e o pior momento da oficina, novamente destacando o porquê das respostas.

As perguntas subsequentes pediam uma resposta negativa ou afirmativa. A terceira questão perguntava se a apresentação havia facilitado o entendimento; na quarta pergunta, o respondente deveria dizer se havia conseguido entender o conteúdo apresentado; na quinta, questionava-se se o conteúdo exposto era novidade ou não; na sexta era perguntado se o respondente acreditava conseguir aplicar os conhecimentos aprendidos em sua vida; na sétima, perguntava-se se os mediadores souberam passar o conteúdo para os participantes; na oitava se os respondentes preferiam que a próxima edição fosse no porão ou na sala de cursos; e finalmente, foi deixado um espaço para os respondentes deixassem quaisquer comentários sobre a oficina e a experiência vivida.

Dos 46 funcionários levantados, 36 participaram da oficina⁴ e, conseqüentemente responderam ao questionário. Com relação aos resultados obtidos, pode-se destacar que os comentários recebidos nas duas perguntas abertas foram, em sua totalidade, comentários positivos que destacaram o agradecimento dos participantes por poderem participar da oficina, bem como do conteúdo adquirido nela. Um dos respondentes escreveu na primeira pergunta: *Sim, fazer parte de um sistema, estar junto faz valer a democracia, saber que alguém vê a importância de um terceirizado em relação a qualidade e bem-estar dos visitantes (em geral)*. Na segunda pergunta, muitos dos respondentes destacam como melhor momento da oficina a oportunidade de trocar ideias, conhecimento e conhecerem melhor uns aos outros. Alguns destacaram que o momento ruim foi o final como expõe o comentário a seguir: *O melhor foi o início e o meio, o pior foi o fim. Risos*.

As perguntas objetivas, em sua totalidade destacam que a apresentação do conteúdo facilitou o entendimento da oficina, os mediadores souberam passar o conteúdo e a compreensão dela como um todo foi considerada fácil. Alguns respondentes sinalizaram que o conteúdo exposto não foi novidade. Novamente, a totalidade dos funcionários, destacaram que acreditavam que iriam conseguir aplicar os conhecimentos aprendidos na oficina em suas vidas. O grupo de bolsistas se surpreendeu ao perceber que alguns dos respondentes deixaram comentários de agradecimento pela realização da oficina, formalizando o interesse em participar das edições futuras e também de outros eventos.

A visitação na casa aconteceu na mesma semana da oficina. Foi um momento muito especial, pois, para a maioria dos funcionários, era a primeira vez que entravam na casa enquanto visitantes. Por mais que o espaço fosse conhecido, a relação que os funcionários estabeleciam com ele era diferente. Despidos de suas obrigações laborais, lançaram um outro olhar sobre a casa. Sentiram-se à vontade para fazer perguntas. Algumas das curiosidades, claramente, não estavam surgindo naquele momento, mas, que agora poderiam ser perguntadas.

A intenção em realizar a visita com os funcionários era demonstrar que aquele espaço também pertence a eles. A expectativa era que pudessem trazer seus familiares e amigos para conhecerem o museu também. Mais do que isso: que passassem a vislumbrar a possibilidade de usufruírem do tempo livre visitando instituições culturais.



Imagem 2 – Jurema Seckler, chefe do museu, abrindo uma das sessões da oficina
Fonte: acervo próprio

Considerações finais

A ideia da atividade aqui narrada surge a partir da percepção de como os funcionários terceirizados são negligenciados não só pela Fundação Casa de Rui Barbosa, mas, supõe-se, também por outras instituições culturais. Há, geralmente, uma grande preocupação em como receber o público, porém se olvida das pessoas que estão próximas, mas que não são convidadas para ocuparem o espaço em questão fora do tempo de trabalho.

Um dos maiores méritos da oficina de hospitalidade com os terceirizados foi, premeditadamente, não se caracterizar como uma aula de boas maneiras ou um adestramento dos funcionários. O foco da atenção era justamente os funcionários e não os visitantes. Apesar de não ser a intenção final, percebeu-se o quanto a relação dessas pessoas com o público e com os colegas de trabalho melhorou.

Reconhece-se, no entanto, o quanto os resultados de uma ação desse tipo são difíceis de serem aferidos. Mesmo o questionário que aplicamos aos funcionários não dão a real dimensão do alcance dessa atividade. Justamente por serem questões bastante subjetivas, precisa-se discuti-las para além dos muros da instituição, compartilhar a experiência em outros círculos e, se possível, estimular ações parecidas.

Ao mesmo tempo, assume-se algumas limitações. Por mais que a oficina tenha sido muito interessante, tem-se a consciência que é pouco perante aos desafios que se impõem. Há a intenção de fazer disso um ciclo de atividades, abordando diversas temáticas. Contudo, outras demandas e obrigações impossibilitaram que o grupo pudesse desenvolver outras ações junto aos terceirizados, mas espera-se que isso seja retomado em breve.



Imagem 3 – Bolsistas e funcionários após a oficina
Fonte: acervo próprio

Notas

¹ Aparecida Rangel é museóloga e doutora em Ciências Sociais pela UERJ. Em 2015 defendeu a tese “Museu Casa de Rui Barbosa: entre o público e o privado”, em que explora as fronteiras entre a vida pública e privada de Rui Barbosa, a partir de sua casa.

² “Uma boa ação é capaz de mudar o mundo.” Disponível em:

<<https://www.youtube.com/watch?v=bsuavOiwRD0>> Acesso em: 18 de junho de 2016.

³ “Entre que a casa é sua – Casa de Rui Barbosa”. Vídeo produzido pelo bolsista do setor de Arquitetura da Fundação Casa de Rui Barbosa Luciano Caetano, no qual ele reproduz as salas de acolhimento ao público do Museu Casa de Rui Barbosa. Disponível em: < <https://www.youtube.com/watch?v=c1WwQx3WS4M> >. Acesso em 18 de junho de 2016.

⁴ Não se teve adesão integral pois alguns funcionários trabalham no turno da noite ou em postos que não há rendição.

Referências bibliográficas

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um outro mundo possível**. Vol. I: Hospitalidade: direito e dever de todos. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2005.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade (Coleção ABC do Turismo)**. São Paulo: Aleph, 2004.

CARVALHO, Ana Cristina. O museu que é uma casa, a casa que é um museu: reflexões sobre os museus-casas históricas no Brasil. In: _____. **Museus-Casas históricas no Brasil**. São Paulo: Curadoria do Acervo Artístico-Cultural dos Palácios do Governo do Estado de São Paulo, 2013.

COSTA, Thais; DUARTE, Rômulo. Turismólogos no museu: um projeto para os visitantes do Museu Casa de Rui Barbosa. In: **Anais VII Seminário Internacional de Políticas Culturais**, 17 a 20 de maio de 2016. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 2016

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Planejamento e Gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thonson Learning, 2004.

FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA. **Cronologia institucional**. Disponível em: <http://www.casaruibarbosa.gov.br/interna.php?ID_S=73&ID_M=72> Acesso em: 14 de junho de 2017.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade**. Revista Hospitalidade, São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006

ICOMOS – INTERNATIONAL COUNCIL ON MONUMENTS AND SITES. **Carta de Florença**: Carta dos Jardins Históricos. Florença, 1981.

MAGALHÃES, Rejane Mendes Moreira de Almeida. **Rui Barbosa na Vila Maria Augusta**. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 1994.

MAUSS, Marcel. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: Cosac e Naify, 2005.

MUSEU CASA DE RUI BARBOSA. São Paulo: Banco Safra, 2013.

OLIVEIRA, Lucia Lippi. **Cultura é Patrimônio – um guia**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.

RANGEL, Aparecida Marina de Souza. **Museu Casa de Rui Barbosa: entre o público e o privado**. 2015. 261f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

VEJA RIO. **O teste dos museus cariocas**. Disponível em: <<http://vejario.abril.com.br/materia/exposicoes/o-teste-dos-museus-cariocas>> Acesso em: 18 de junho de 2016