

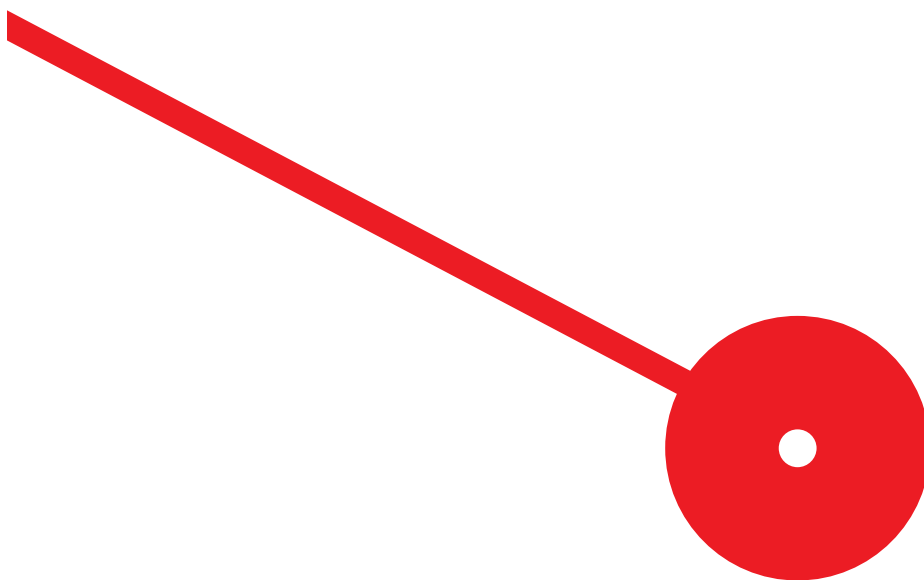


# Gestão Pública na Dinâmica Cultural: Estágio no Museu dos Transportes e Comunicações da Alfândega do Porto

Catarina Alexandra Santos Sousa

06/2024

Catarina Alexandra Santos Sousa, Gestão Pública na Dinâmica Cultural: Estágio no  
Museu dos Transportes e Comunicações da Alfândega do Porto  
06/2024



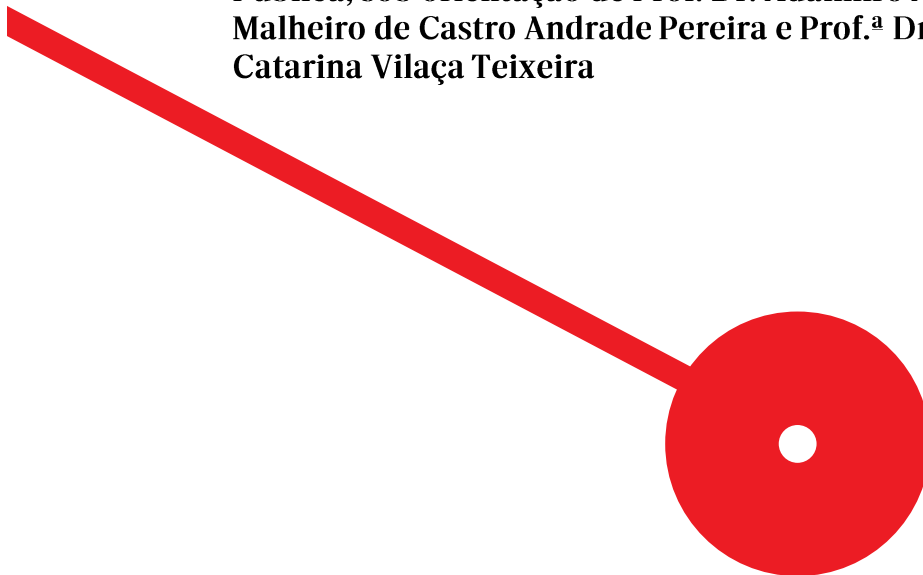


# Gestão Pública na Dinâmica Cultural: Estágio no Museu dos Transportes e Comunicações da Alfândega do Porto

Catarina Alexandra Santos Sousa

**Relatório de Estágio apresentado ao Instituto Superior de  
Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do  
grau de Mestre em Gestão das Organizações Ramo Gestão  
Pública, sob orientação de Prof. Dr. Adalmiro Álvaro  
Malheiro de Castro Andrade Pereira e Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Tânia  
Catarina Vilaça Teixeira**

Catarina Alexandra Santos Sousa. Gestão Pública na Dinâmica Cultural: Estágio  
no Museu dos Transportes e Comunicações da Alfândega do Porto  
06/2024



## **Dedicatória**

Dedico este relatório ao meu avô, que sempre acreditou nas minhas capacidades e me ensinou o valor da resiliência. A sua confiança no meu percurso acadêmico e profissional continua a ser uma fonte de orientação e motivação, mesmo após a sua partida.

## **Agradecimentos**

Os meus sinceros agradecimentos ao meu namorado pelo incentivo, amor e paciência, à minha família pelo carinho, apoio e suporte constantes, aos meus amigos pela amizade nos momentos mais desafiadores e aos meus orientadores por me auxiliarem ao longo do desenvolvimento deste relatório.

Obrigada por estarem ao meu lado.

## **Resumo:**

Este relatório de estágio apresenta uma análise detalhada das atividades desenvolvidas durante o estágio curricular no Museu dos Transportes e Comunicações, situado na Alfândega do Porto, integrado no âmbito do Mestrado em Gestão das Organizações Ramo Gestão Pública. Esta experiência proporcionou uma aplicação direta dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso, incidindo principalmente sobre a Gestão Cultural.

O estágio foi desenvolvido ao longo de três fases distintas: conhecimento, acompanhamento/ observação, e execução. Esta estrutura permitiu uma evolução progressiva no entendimento e na prática de gestão das atividades museológicas, facilitando não apenas a adaptação ao ambiente institucional como também permitiu a ligação entre a teoria e a prática.

Durante o estágio, foi essencial adaptar as competências académicas às necessidades específicas do museu, promovendo uma melhor perceção dos desafios atuais da gestão cultural. Este processo incluiu a participação em tarefas que variavam desde a organização e planeamento do programa educativo até à gestão e comunicação com diversos públicos, para um entendimento mais abrangente do funcionamento do museu.

Este relatório não só descreve e analisa as atividades desenvolvidas, como também reflete sobre a forma como estas contribuíram significativamente para o crescimento académico e profissional. Este estágio evidenciou a relevância da gestão cultural competente e adaptativa, fundamental para o sucesso e sustentabilidade de instituições culturais na atualidade.

**Palavras chave:** Museu dos Transportes e Comunicações; Gestão Cultural; Desenvolvimento de Competências; Análise Crítica

**Abstract:**

This internship report presents a detailed analysis of the activities carried out during the curricular internship at the Museum of Transport and Communications, located in Alfândega do Porto, as part of the Master's Degree in Organizational Management, in the field of Public Management. This experience provided a direct application of the theoretical knowledge acquired during the course, focusing mainly on Cultural Management.

The internship was developed over three distinct phases: knowledge, monitoring/observation and execution. This structure allowed for a progressive evolution in the understanding and practice of managing museum activities, facilitating not only the adaptation to the institutional environment but also the link between theory and practice.

During the internship, it was essential to adapt academic skills to the specific needs of the museum, promoting a better understanding of the current challenges of cultural management. This process included participating in tasks that ranged from organizing and planning the educational programme to managing and communicating with various audiences, in order to gain a more comprehensive understanding of how the museum works.

This report not only describes and analyzes the activities carried out, but also reflects on how they contributed significantly to academic and professional growth. This internship has highlighted the relevance of competent and adaptive cultural management, which is fundamental to the success and sustainability of cultural institutions today.

**Key words:** Museu dos Transportes e Comunicações; Cultural Management; Skills Development; Critical Analysis

## Índice geral

<b>Capítulo - Introdução.....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo I – Caracterização da Instituição .....</b>	<b>4</b>
1 Caracterização da Instituição .....	5
1.1 A Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações – AMTC.....	5
1.2 A Alfândega do Porto .....	11
1.3 O Museu dos Transportes e Comunicações – MTC .....	16
1.4 Comentário geral sobre a organização e funcionamento da instituição .....	25
<b>Capítulo II – Desenvolvimento do Estágio .....</b>	<b>29</b>
2 Desenvolvimento do Estágio .....	30
2.1 Referenciais teóricos.....	30
2.1.1 Gestão Pública .....	31
2.1.2 Comportamento Organizacional.....	33
2.1.3 Auditoria Pública.....	36
2.1.4 Tratamento e análise de dados.....	38
2.2 Descrição e análise das atividades e tarefas desenvolvidas.....	41
2.2.1 Primeira Fase de Conhecimento .....	42
2.2.1.1 Leitura e análise de bibliografia .....	43
2.2.1.2 Reconhecimento dos espaços .....	47
2.2.1.3 Conhecimento das equipas .....	49
2.2.2 Segunda Fase de Acompanhamento .....	51
2.2.2.1 Acompanhamento e observação da dinâmica de receção.....	52
2.2.2.2 Acompanhamento e observação da dinâmica do gabinete .....	53
2.2.2.3 Acompanhamento e observação do serviço educativo do museu... ..	56
2.2.2.4 Acompanhamento e observação do processo de auditoria interna .	59
2.2.3 Terceira Fase de Execução .....	60
2.2.3.1 Gestão administrativa e atendimento ao público.....	61

2.2.3.2	Gestão de visitas e atividades do serviço educativo .....	65
2.2.3.3	Desenvolvimento de ferramentas de análise de dados para apoio à gestão.....	67
2.2.3.4	Proposta e implementação de ideias para o desenvolvimento do museu.....	70
2.2.3.5	Mediação cultural .....	73
<b>Capítulo III – Análise Crítica .....</b>		<b>75</b>
3	Análise Crítica .....	76
3.1	Reflexão sobre a concretização dos objetivos estabelecidos.....	76
3.2	Análise crítica relativamente à forma como decorreu o acompanhamento do estágio.....	78
3.3	Contributos do estudante para a instituição .....	80
<b>Capítulo IV – Considerações Finais.....</b>		<b>82</b>
4	Considerações Finais .....	83
<b>Referências Bibliográficas .....</b>		<b>86</b>
<b>Apêndices.....</b>		<b>92</b>
Apêndice I – Biblioteca. Fonte: Própria .....		93
Apêndice II – Sala do arquivo. Fonte: Própria .....		94
Apêndice III – Ferramenta de estudo: Perguntas e respostas sobre a gestão, funcionamento e organização da AMTC. Fonte: Própria .....		95
Apêndice IV – Documento Word: Registo dos visitantes estrangeiros que frequentaram a exposição "O Motor da República: Os carros dos presidentes" em 2023. Fonte: Própria.....		111
.....		112
Apêndice V – Gráfico em Word: Número de visitantes estrangeiros por nacionalidade da exposição "O Motor da República: Os carros dos presidentes" em 2023. Fonte: Própria.....		119

Apêndice VI – Tabela em Excel: Número de visitantes estrangeiros por nacionalidade da exposição "O Motor da República: Os carros dos presidentes" em 2023. Fonte: Própria.....	120
Apêndice VII – Tabela em Excel: Mapa de disponibilidades da colaboração externa. Fonte: Própria .....	121
Apêndice VIII – Tabela Excel: Registo de visitas de 2023. Fonte: Própria .....	122
Apêndice IX – Tabela Excel: Número de visitas aos fins de semana e feriados em 2023. Fonte: Própria .....	123
Apêndice X – Tabela Excel: Calendarização das atividades do MTC programadas para 2024. Fonte: Própria .....	124
Apêndice XI – Documento Word: Propostas para o museu. Fonte: Própria .....	125
.....	125
.....	126
.....	127
.....	128
Apêndice XII – Documento Word: Sugestões de Jogos Tradicionais com tema Alfandegário. Fonte: Própria .....	129
Apêndice XIII – Documento Word: Propostas para as atividades do edifício. Fonte: Própria.....	130
.....	130
.....	131
Apêndice XIV – Documento Word: Propostas para a evolução do marketing digital do museu. Fonte: Própria .....	132
.....	133
Apêndice XV – Designs desenvolvidos para os destaques do Instagram do MTC. Fonte: Própria.....	134
.....	134
.....	135
.....	136

.....	137
.....	138
.....	139
.....	140
Apêndice XVI – Destaques do Instagram do MTC. Fonte: Própria.....	141
Apêndice XVII – Contatos de empresas especializadas no desenvolvimento de escape rooms, enviados por e-mail para a orientadora de estágio. Fonte: Própria.....	142
<b>Anexos.....</b>	<b>143</b>
Anexo I – Certificação IQNET. Disponibilizado pela orientadora do estágio, Dr. <sup>a</sup> Adriana Almeida.....	144
Anexo II – Certificação APCER. Disponibilizado pela orientadora do estágio, Dr. <sup>a</sup> Adriana Almeida.....	145
Anexo III – Diploma de adesão à Carta de Princípios do BCSD. Disponibilizado pela orientadora do estágio, Dr. <sup>a</sup> Adriana Almeida.....	146
Anexo IV – Diploma de adesão ao compromisso de pagamento pontual. Disponibilizado pela orientadora do estágio, Dr. <sup>a</sup> Adriana Almeida.....	147
Anexo V – Edifício da Alfândega do Porto (vista geral). Disponibilizado pela AMTC.....	148
Anexo VI – Exposição “Metamorfose de um lugar: Museu das Alfândegas”. Disponibilizado pela AMTC.....	149
Anexo VII – Painele “Ribeira Negra” de Júlio Resende. Disponibilizado pela AMTC.....	150
Anexo VIII – Exposição “O Motor da República: Os carros dos Presidentes”. Disponibilizado pela AMTC.....	151
Anexo IX – Guindaste Demag no cais. Disponibilizado pela AMTC.....	152
Anexo X – Furnas. Disponibilizado pela AMTC. ....	153
Anexo XI – Inquérito de satisfação ao cliente (versão em português e em inglês). Disponibilizado pela AMTC.....	154
Anexo XII – Mapa de processo. Disponibilizado pela AMTC.....	156

Anexo XIII – Modelo dos cronogramas semanais do MTC. Disponibilizado pela AMTC.....	157
Anexo XIV – Formulário de confirmação de visita. Disponibilizado pela AMTC..	158
Anexo XV –Apreciação da orientadora da instituição acolhedora sobre o trabalho desenvolvido pela estagiária. Fonte: Almeida, 2024 .....	159

## Índice de Figuras

Figura 1- Organograma oficial. Fonte: AMTC, 2023 .....	10
Figura 2- Processo de Auditoria. Fonte: Tribunal de Contas, 2016, p. 93 .....	38
Figura 3- Técnicas de recolha de dados. Fonte: Silvestre e Araújo, (s/ d), p. 178 .....	39
Figura 4- Percentagem de tempo dispensado em cada fase das atividades realizadas em estágio. Fonte: Própria.....	42
Figura 5- Página 28 do livro” Alfândega Nova – O sítio e o signo I” do Museu dos Transportes e Comunicações (1995). Fonte: Própria .....	44
Figura 6- Relatório de Contas 2022 e Plano Estratégico e Orçamento 2022 da AMTC. Fonte: Própria .....	46
Figura 7- Estudos disponibilizados pela orientadora de estágio. Fonte: Própria.....	47
Figura 8- Planta do edifício geral. Disponibilizado pela orientadora do estágio, Dr. <sup>a</sup> Adriana Almeida.....	48
Figura 9- Secretária da receção da Alfândega do Porto. Fonte: Própria .....	52
Figura 10- Processo de qualidade. Disponibilizado pela AMTC .....	55
Figura 11- Oficina D com as Escolas de Cristelo de Paredes. Fonte: Própria .....	57
Figura 12- Oficina D com as Escolas de Cristelo de Paredes. Fonte: Própria .....	57
Figura 13- Visita guiada com a Academia de Génios de Vila Nova de Gaia. Fonte: Própria .....	58
Figura 14- Atividade "Despachar depressa e bem não há quem" com a Academia de Génios de Vila Nova de Gaia. Fonte: Própria .....	58
Figura 15- Caça ao Tesouro com a Academia de Génios de Vila Nova de Gaia. Fonte: Própria .....	58
Figura 16- Processo de auditoria interna da AMTC. Disponibilizado pela AMTC .....	59
Figura 17- Processo de organização dos arquivos do gabinete. Fonte: Própria .....	62
Figura 18- Encomendas da loja do museu prontas para envio. Fonte: Própria .....	63

Figura 19- Atualização do inventário da loja do museu. Fonte: Própria.....	63
Figura 20- Recepção/ Bilheteira da exposição "O Motor da República: Os carros dos Presidentes". Fonte: Própria .....	64
Figura 21- Agenda de Marcações do MTC. Fonte: Própria .....	65
Figura 22- Marcação de visitas no Google Drive do MTC. Fonte: Própria .....	65
Figura 23- Preparação da caça ao Tesouro. Fonte: Própria.....	66
Figura 24- Preparação da atividade da Oficina de Natal: Contos Kamishibai. Fonte: Própria .....	66
Figura 25- Atividade "República Mola a Mola" com o 2º ano do Colégio João Paulo II .....	74

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1- Diferenças entre auditoria externa e auditoria interna. Fonte: Melo, 2021, p. 25 .....	37
--	----

## **Lista de abreviaturas e siglas**

AMTC – Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações.

APCER - Associação Portuguesa de Certificação.

AT – Autoridade Tributária e Aduaneira.

BAD - Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas, Profissionais da Informação e Documentação.

*BCSD - Business Council for Sustainable Development.*

CCA – Centro de Congressos da Alfândega do Porto.

CDU - Coligação Democrática Unitária.

CECAP - Complexo Económico-Cultural da Alfândega do Porto.

CP – Comboios de Portugal.

D. – Dom.

*DEMAG - Deutsche Maschinenfabrik AG.*

DGPC – Direção Geral do Património Cultural.

Dr. – Doutor.

Dr.<sup>a</sup> – Doutora.

*EMYA - European Museum of the Year.*

Ex. – Exemplo.

*IACM - Internacional Association of Customs Museums.*

*IATM - Internacional Association of Transport and Communication Museums.*

IPO – Instituto Português de Oncologia.

*IQNET - International Certification Network.*

*ISO - International Organization for Standardization.*

*LED - Light-Emitting Diode.*

ML – Exposição “Metamorfose de um lugar: Museu das Alfândegas”.

MR – Exposição “O Motor da República: Os carros dos Presidentes”.

MTC – Museu dos Transportes e Comunicações.

N.º - Número.

*POS – Point of sale.*

Prof. – Professor.

RH – Recursos Humanos.

RN – Painel “Ribeira Negra”.

SHST – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

SNC – Sistema de Normalização Contabilística.

TIR - Transportes Internacionais Rodoviários.

UV – Radiação ultravioleta.

*WC - Water Closet.*

## **CAPÍTULO - INTRODUÇÃO**

---

O presente relatório foi realizado no âmbito do Mestrado em Gestão das Organizações Ramo Gestão Pública, cujo estágio curricular foi concluído na Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações (AMTC), no edifício da Alfândega do Porto. Este documento é o resultado de um período de estágio com uma duração de 400 horas durante o primeiro semestre do último ano académico, desde o dia 13 de novembro de 2023 até ao dia 19 de fevereiro de 2024. Constitui um registo da relação entre os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso e a sua aplicação no contexto real da gestão cultural. Este período foi essencial para a formação, permitindo não só a aplicação dos conhecimentos, mas também a aquisição de uma experiência em campo.

Foi escolhido o Museu dos Transportes e Comunicações (MTC) como local de estágio devido à sua fusão entre gestão pública e privada. Este museu instalado num edifício de utilidade pública e gerido por uma associação privada sem fins lucrativos, oferece uma oportunidade para aplicar conhecimentos em Gestão das Organizações Ramo Gestão Pública e analisar a cooperação entre os setores público e privado. Além disso, também foi escolhido por ser um edifício muito conceituado e, por esse motivo, após uma breve pesquisa, aparentou ter ótimas condições para realizar o estágio e oportunidades para desenvolver várias competências na área da gestão cultural. O facto de no museu ser plausível realizar atividades onde se verifica uma fusão da área de gestão com a área cultural também foi um motivo de escolha visto que a licenciatura realizada pela estagiária foi Gestão do Património Cultural e o objetivo seria dar seguimento à formação em Gestão Cultural, com especialização em Gestão Pública no âmbito do mestrado.

Os objetivos deste relatório centram-se na análise e reflexão crítica das atividades desenvolvidas durante o estágio, demonstrando como as competências adquiridas durante o mestrado foram aplicadas na prática profissional. Além disso, o relatório visa demonstrar a capacidade de adaptação da estagiária ao ambiente de trabalho e as suas habilidades práticas exercidas na instituição, participando nas diversas formas de gestão museológica. Este documento serve também como reflexão da melhor intervenção a adquirir em futuras experiências de trabalho, assim como melhorar a formação académica em gestão pública.

A sua estrutura reflete as várias áreas de atuação desenvolvidas durante o estágio. O primeiro capítulo constitui uma visão abrangente da instituição de acolhimento, detalhando a sua história, missão, estrutura organizacional e relevância cultural. Foi subdividido em três pontos: a Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações,

a Alfândega do Porto e o Museu dos Transportes e Comunicações. Desta forma, é possível obter neste capítulo uma melhor visão daquilo que a instituição representa a nível geral e de que forma é constituída atualmente e no passado, principalmente em termos de organização e gestão, realizando um breve balanço do seu desenvolvimento relativamente à evolução social, tecnológica e cultural.

O segundo capítulo aborda os referenciais teóricos que consistem nos conhecimentos adquiridos e abordados em contexto de sala de aula ao longo do curso que foram utilizados como ferramentas de trabalho aplicadas no âmbito do estágio. Descreve de forma detalhada as atividades e tarefas desenvolvidas ao longo deste período em três fases distintas: a fase de conhecimento, onde se inclui a análise de bibliografia e o reconhecimento dos espaços e equipas; a fase de acompanhamento, que descreve a observação das dinâmicas de trabalho em diferentes departamentos, mais especificamente nos espaços onde se passaria maior parte do tempo; e a fase de execução, focada na gestão administrativa e na interação com o público, no desenvolvimento de projetos e mediação cultural.

O terceiro capítulo foca-se na análise crítica das atividades, avaliando o alcance dos objetivos estabelecidos e o impacto da experiência no desenvolvimento profissional da estagiária. Reflete também o suporte e orientação recebidos ao longo do estágio e as contribuições da estudante para a instituição. Sinteticamente, este capítulo aborda a forma de desenvolvimento do pensamento crítico por parte da estagiária possibilitando a reflexão da sua prática.

Por fim, o último capítulo resume-se às considerações finais onde se realizou um breve resumo do estágio e do relatório, através de um balanço de todos os assuntos abordados, destacou-se algumas dificuldades sentidas, uma breve reflexão acerca do alcance dos objetivos estabelecidos inicialmente, e por fim, aprendizagens mais relevantes.

As metodologias utilizadas para a elaboração deste relatório envolveram a descrição das atividades realizadas através de um diário de bordo, desenvolvido por iniciativa própria, como ferramenta de apoio ao relatório, pesquisa e receção bibliográfica, observação/ estudo de caso, ação, análise reflexiva e aplicação das normas académicas na redação do documento final.

## **CAPÍTULO I – CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO**

---

## **1 Caracterização da Instituição**

Neste capítulo, pretende-se retratar a instituição onde decorreu o estágio curricular, o Museu dos Transportes e Comunicações, um projeto da Unidade de Cultura da Alfândega do Porto, sediado no primeiro e no segundo pisos do edifício. Primeiramente será apresentada, de forma sucinta, a Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações (AMTC), seguindo-se do edifício da Alfândega do Porto e por fim o Museu dos Transportes e Comunicações (MTC) que constitui os serviços da Alfândega atualmente, assim como o Centro de Congressos (CCA). Conceitos como a história, missão, objetivos, equipas e atividades, serão alvo de reflexão ao longo do capítulo. A Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações é o ponto de partida de toda a caracterização, uma vez que, tudo se desenvolve a partir da sua criação. O edifício da Alfândega do Porto é o local onde se desenvolvem os serviços da Associação, e onde se localiza o Museu dos Transportes e Comunicações, bem como o Centro de Congressos, sendo assim essencial que os mesmos façam parte desta caracterização. A abordagem destas estruturas permitirá explicar a forma como tudo se desenvolve e como tudo começou, abordando tanto uma faceta histórica, como uma faceta institucional.

Para além disso, é também objetivo deste capítulo a realização de um comentário geral sobre a organização e o funcionamento da instituição e do departamento da cultura, abordando os aspetos positivos e negativos. Este comentário torna-se essencial para uma reflexão crítica sobre a caracterização da instituição, uma vez que, é baseado na experiência prática no organismo em questão.

### **1.1 A Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações – AMTC**

Segundo a escritura de constituição da Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações esta é uma instituição privada, sem fins lucrativos, constituída a 21 de fevereiro de 1992. Foi declarada pessoa coletiva de utilidade pública a 26 de março de

1993, nos termos do Decreto-Lei n.º 460/77, de 7 de novembro de 1977<sup>1</sup>, revogado pela Lei n.º 36/2021, de 14 de junho de 2021<sup>2</sup>.

Segundo o n.º 1 do 1.º artigo do antigo Decreto-Lei,<sup>3</sup> o Governo decreta, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 201.º da Constituição<sup>4</sup>, que se entende por pessoas coletivas de utilidade pública:

*(...) as associações ou fundações que prossigam fins de interesse geral, ou da comunidade nacional ou de qualquer região ou circunscrição, cooperando com a Administração Central ou a administração local, em termos de merecerem da parte desta administração a declaração de “utilidade pública”. (PORTUGAL, 1977, art.º 1)*

Apesar de a Associação utilizar o edifício como sua sede desde a sua origem, a 18 de outubro de 1999 é assinado com o Ministério das Finanças, na Direção-Geral do Património, o Auto de Cessão do Edifício da Alfândega do Porto consagrando este edifício como a sua sede formalmente, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 24489, de 13 de setembro de 1934 revogado pelo Decreto-Lei n.º 280/2007 de 7 de agosto de 2007<sup>5</sup> que:

*Atribui exclusivamente ao Ministro das Finanças decidir sobre a compra para o domínio privado do estado de bens imóveis ou de direitos a eles respeitantes, com excepção de bens sitos nas colónias. (PORTUGAL, 1934)<sup>6</sup>*

---

<sup>1</sup> Diário da República (2020). *Estatuto das colectividades de utilidade pública*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/1977-128865399>, acessado a 14 de novembro de 2023

<sup>2</sup> Diário da República (2020). *Lei n.º 36/2021, de 14 de junho*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/36-2021-165036155>, acessado a 14 de novembro de 2023

<sup>3</sup> Informação consultada no diploma disponibilizado pela AMTC.

<sup>4</sup> Assembleia da República (s/d). *Constituição da República Portuguesa*. Consultado em: <https://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>, acessado a 14 de novembro de 2023

<sup>5</sup> Diário da República (2020). *Regime jurídico do património imobiliário público - Subsecção II*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2007-34562075-48269875>, acessado a 14 de novembro de 2023

<sup>6</sup> Diário da República (2020). *Decreto-Lei n.º 24489, de 13 de setembro*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/24489-444917>, acessado a 14 de novembro de 2023

Remetendo à sua origem, em 1987, após mais de um século de prestação de serviços aduaneiros, o Edifício da Alfândega sofreu algumas mudanças nas suas atividades. Com os avanços nas vias e nos meios de comunicação, diversos serviços que antes se encontravam no centro da cidade foram transferidos para áreas periféricas, visando acessibilidade e proximidade ao Aeroporto e ao Porto de Leixões. O mesmo fenómeno ocorreu ocasionalmente com os serviços alfandegários, deslocando-se para o terminal TIR, Porto de Leixões e Aeroporto.

Sob a influência das mudanças culturais na cidade e das decisões municipais, a 27 de março de 1987, uma resolução do Conselho de Ministros decretou a transformação dos serviços alfandegários do Edifício da Alfândega no Museu dos Transportes e Comunicações.

No dia 21 de fevereiro de 1992, tal como foi referido, surgiu a AMTC que foi estabelecida com o intuito de organizar exposições permanentes relacionadas aos transportes e comunicações, abrindo as suas portas para diversos eventos.

A partir deste ano, sob a supervisão do Arquiteto Souto Moura, o Edifício da Alfândega passou por um processo de renovação. A 26 de março de 1993, após a formalização do protocolo com o Estado, a Associação assumiu a responsabilidade pela transformação e destino do edifício.

A vastidão do Edifício da Alfândega, com as suas salas amplas e luminosas, proporcionou uma estética singular para a realização de eventos de grande dimensão. As obras de recuperação permitiram a construção de salas com sistemas de segurança e boa acústica. Essas características, juntamente com a sua localização e particularidades arquitetónicas, resultaram na escolha do edifício como palco para a VIII Cimeira Ibero-Americana em outubro de 1998, recebendo chefes de estado e primeiros-ministros dos países latino-americanos.

A 18 de outubro de 1999, foi concretizado o acordo com o Ministério das Finanças, marcando a transferência do Edifício da Alfândega do Porto para a AMTC, o que fortaleceu a cooperação institucional e, possivelmente, o apoio governamental.

Atualmente, conforme previsto no plano de 2023 da AMTC, disponível no site oficial<sup>7</sup>, a mesma tem como missão “Ser uma Instituição aberta ao mundo e ao futuro, cumprindo ou sendo parte dos desígnios que fizeram e fazem a Cidade do Porto. Contribuir para o desenvolvimento sustentado da Cidade e do País, em coerência com os objetivos estatutários e com a cultura organizacional da AMTC. Ter as portas abertas e ser parceiro de empresas, instituições e pessoas singulares para que estas possam expor, afirmar e divulgar os seus bens, produtos, serviços, ideias e projetos e desse modo, atingir os seus objetivos. (AMTC, 2023, p. 7)<sup>8</sup>

A visão da AMTC também mencionada no plano, disponível no site oficial constitui “ser parte determinante das dinâmicas económicas, sociais e culturais de empresas e de instituições públicas e privadas que procurem a Alfândega do Porto. Dar vida, sentido e rentabilidade ao histórico edifício da Alfândega Nova do Porto, animando e rentabilizando os múltiplos espaços em prol da Cidade e do País.”. (AMTC, 2023, p. 8)<sup>9</sup>

Além da missão e da visão estabelecidas no plano da Associação, os objetivos da mesma também são estipulados no site oficial. Deste modo, a AMTC tem como fim:

*a) A criação e manutenção de um Museu de Transportes e Comunicações, composto por colecções ou peças próprias e colecções ou peças que lhe sejam confiadas em depósito.*

*b) A preservação de infraestruturas de reconhecido interesse histórico, relacionadas com os transportes e com as comunicações.*

*c) A criação e manutenção de um centro de documentação sobre transportes e sobre comunicações.*

*d) O desenvolvimento por todas as formas do interesse do público quanto à problemática dos transportes e das comunicações. (AMTC, 2023)<sup>10</sup>*

---

<sup>7</sup> AMTC (2023). *AMTC - Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações*. Consultado em: <https://www.amtc.pt/amtc>, acessido a 21 de novembro de 2023

<sup>8</sup> AMTC (2023). *Opções Estratégicas. Plano. Orçamento. 2023 – Alfândega do Porto*. Porto. Porto: Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações, p. 7. Consultado em: <https://www.amtc.pt/files/47/4706.pdf>, acessido a 21 de novembro de 2023

<sup>9</sup> AMTC (2023). *Opções Estratégicas. Plano. Orçamento. 2023 – Alfândega do Porto*. Porto. Porto: Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações, p. 8. Consultado em: <https://www.amtc.pt/files/47/4706.pdf>, acessido a 21 de novembro de 2023

<sup>10</sup> AMTC (2023). *AMTC - Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações*. Consultado em: <https://www.amtc.pt/amtc>, acessido a 21 de novembro de 2023

Quanto aos valores e princípios expostos no plano<sup>11</sup>, a AMTC baseia-se nos que moldam a sua identidade e orientam as suas ações destacando-se:

- **Responsabilidade:** Reconhece-se como parte do setor de economia social, assumindo responsabilidades ampliadas em relação a empresas privadas. Compromete-se a ser um exemplo de gestão eficiente, transparente e sustentável, com responsabilidade perante a comunidade.
- **Inovação:** Numa sociedade em constante transformação, a AMTC abraça a inovação como parte essencial de sua cultura. Procura antecipar mudanças, investindo estrategicamente na transformação digital e em tecnologias para tornar a Alfândega do Porto um espaço inteligente.
- **Integridade:** A ética nos negócios é primordial, por isso compromete-se com a honestidade e autenticidade, construindo relações confiáveis em todas as situações.
- **Excelência:** A procura pela excelência é um objetivo central em todas as atividades, referenciando-se como padrão para a melhoria contínua e a gestão de qualidade, seguindo as normas ISO<sup>12</sup>.
- **Coopetição:** A capacidade de competir e cooperar simultaneamente é um princípio vital para a AMTC. Reconhece a importância da competitividade, equilibrada pelo espírito de cooperação, evitando isolamento e prejuízos.
- **Participação:** Valoriza a participação ativa de sócios, colaboradores e clientes para o desenvolvimento sustentável da instituição. O espírito aberto e participativo é fundamental para a gestão inteligente.
- **Qualidade:** Destaca a qualidade como diferencial, cumprindo padrões operacionais. O desafio reside nas condições logísticas e serviços prestados, dependendo do profissionalismo da equipa.

De acordo com o site oficial da AMTC, em conformidade com a missão, visão, objetivos e valores da instituição, Dr. Mário Ferreira, Presidente do Conselho de Administração ressalta que:

---

<sup>11</sup> AMTC (2023). Opções Estratégicas. Plano. Orçamento. 2023 – Alfândega do Porto. Porto. Porto: Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações, p. 8. Consultado em: <https://www.amtc.pt/files/47/4706.pdf>, acessado a 21 de novembro de 2023

<sup>12</sup> Normas internacionais que ajudam a melhorar a qualidade e a segurança de bens e serviços.

*Queremos chegar mais longe. Servir, ainda com mais competência e dedicação, os que apostam no Centro de Congressos para as suas iniciativas. Atrair mais visitantes para ação museológica e cultural que desenvolvemos. Queremos ser uma Instituição ímpar e imprescindível da Cidade, do Norte e do País. (AMTC, 2023)<sup>13</sup>*

No âmbito deste relatório de estágio, também é relevante apresentar uma visão estruturada da organização da instituição. A estrutura organizacional desempenha um papel crucial na compreensão da dinâmica interna proporcionando uma visão abrangente da distribuição de responsabilidades e das diferentes áreas funcionais. O organograma da instituição reflete a disposição formal das unidades e departamentos, bem como a hierarquia de cargos e funções dentro da organização. Deste modo, seguidamente é apresentado o organograma da AMTC:

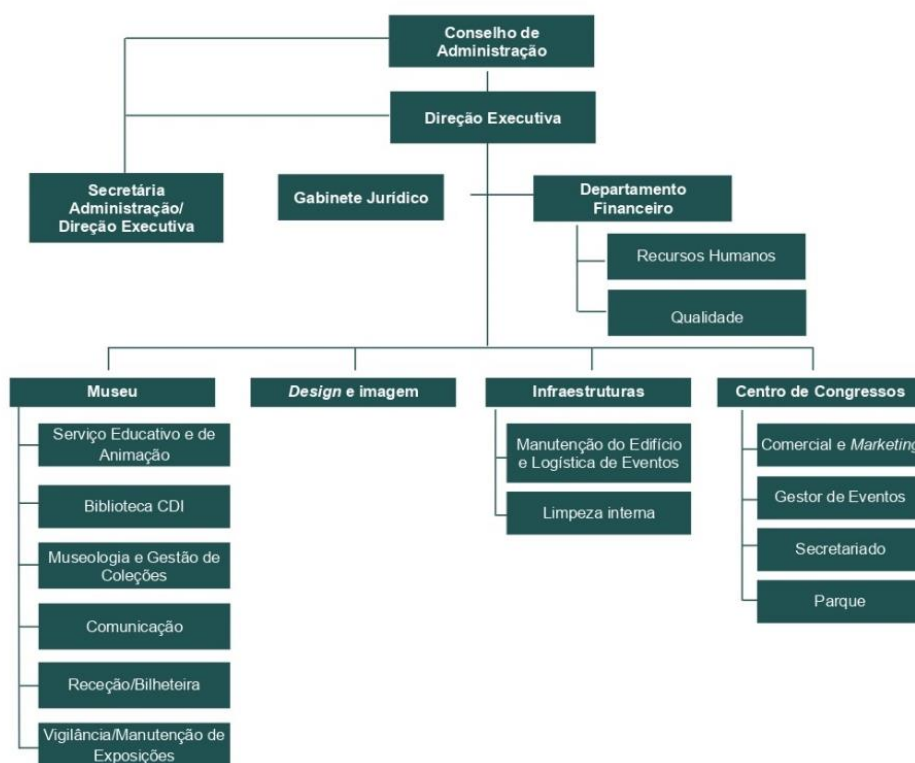


Figura 1- Organograma oficial. Fonte: AMTC, 2023

<sup>13</sup> AMTC (2023). AMTC - Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações. Consultado em: <https://www.amtc.pt/amtc>, acessado a 21 de novembro de 2023

Deste modo, de acordo com os Estatutos da AMTC, os órgãos sociais constituintes são:

- A Assembleia Geral.
- O Conselho Geral.
- O Conselho de Administração.
- O Conselho Fiscal.

Por fim, a AMTC é uma instituição que se destaca pela sua excelência e compromisso com a qualidade, como evidenciado pelas diversas certificações que possui. A instituição é certificada pela IQNET<sup>14</sup>, uma rede internacional de organismos de certificação que garante a conformidade com padrões globais de qualidade e gestão. Também possui a certificação da APCER (Associação Portuguesa de Certificação)<sup>15</sup>, que assegura o cumprimento das normas reconhecidas internacionalmente, promovendo a melhoria contínua e a satisfação dos clientes. Além disso, a instituição aderiu à Carta de Princípios do BCSD Portugal (Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável)<sup>16</sup>, comprometendo-se com práticas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa. Por fim, detém o Diploma de Adesão ao Compromisso de Pagamento Pontual<sup>17</sup>, que reforça a sua responsabilidade financeira e ética ao garantir o cumprimento de prazos nos seus compromissos financeiros. Estas certificações refletem a dedicação da instituição em manter padrões de desempenho e responsabilidade.

## **1.2 A Alfândega do Porto**

A Alfândega do Porto é um monumento localizado nas margens do rio Douro, na cidade do Porto, em Portugal. Situa-se no Centro Histórico, perto dos principais hotéis da cidade. Construída no século XIX, funcionou como um local de controle aduaneiro e armazenamento de mercadorias, desempenhando um papel crucial no comércio marítimo da região. Passou por uma transformação significativa e atualmente é um espaço multifuncional que acolhe eventos culturais, exposições, conferências e atividades gerido pela AMTC, abordada no ponto anterior, 1.1.

---

<sup>14</sup> Ver anexo 1.

<sup>15</sup> Ver anexo 2.

<sup>16</sup> Ver anexo 3.

<sup>17</sup> Ver anexo 4.

Uma parte do complexo da Alfândega Nova do Porto é designada para a execução de determinados serviços da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), uma entidade pública do Ministério das Finanças de Portugal que mantém alguns dos seus serviços operacionais no edifício. Esta entidade acabou por se responsabilizar pela maior parte dos serviços aduaneiros e alfandegários, outrora geridos pela Alfândega. Essa interação entre a AT, enquanto entidade pública e a AMTC, enquanto entidade privada, proporciona um ambiente multifuncional e cultural no Edifício da Alfândega Nova do Porto.

Com a sua arquitetura e localização privilegiada, a Alfândega do Porto tornou-se um centro dinâmico que integra o património histórico da cidade com a vida cultural contemporânea, contribuindo para a diversidade cultural no Centro Histórico da cidade.

Relativamente ao enquadramento jurídico da Alfândega do Porto, o mesmo vem previsto no Diário da República nº 136/2023, Série I de 14 de julho, no Decreto-Lei nº 16/2023, de 14 de julho de 2023. Neste sentido:

*O presente decreto classifica como monumento de interesse nacional o Edifício da Alfândega Nova, incluindo o guindaste exterior, situado na Rua Nova da Alfândega, Porto, União das Freguesias de Cedofeita, Santo Ildefonso, Sé, Miragaia, São Nicolau e Vitória, concelho e distrito do Porto, conforme planta constante do anexo ao presente decreto e do qual faz parte integrante, sendo-lhe atribuída a designação de “monumento nacional”. (PORTUGAL, 2023, Art.º 1)<sup>18</sup>*

Esta classificação abrange também o guindaste exterior *Demag* popularmente conhecido como “Girafa”. Esta decisão por parte do atual Presidente da República, Prof. Marcelo Rebelo de Sousa à proposta de classificação da Direção Geral do Património Cultural (DGPC), sublinha a importância cultural e patrimonial que a Alfândega representa para a região e para o país como um todo. Ao longo dos anos, este edifício testemunhou a evolução económica e social da cidade. Agora, ao ser reconhecida como Monumento Nacional, a Alfândega do Porto assegura a sua preservação e destaque, proporcionando uma maior valorização do mesmo às futuras gerações.

---

<sup>18</sup> Diário da República (2020). *Decreto n.º 16/2023, de 14 de julho*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto/16-2023-215647911>, acessado a 5 de dezembro de 2023

A história da Alfândega do Porto remonta ao século XII, com as primeiras referências escritas sobre cobranças aduaneiras no foral do Bispo D. Hugo, datado de 1123. No contexto da expansão do comércio no norte no século XIII, e após conflitos entre burgueses e o senhor episcopal do Porto, emergiu a Alfândega como instrumento do poder central, consolidado em 1254/ 1255.

Durante as agitações do século XIV, o rei D. Afonso IV tomou medidas para organizar e proteger as mercadorias, ordenando a construção do "*almazém*" e "*alfandega*" em 1320. Essas instalações, concluídas em 1335 e conhecidas como Casa do Infante, foram construídas para resguardar mercadorias e representar um marco importante após os protestos e conflitos.

O século XV testemunhou obras de ampliação e reconstrução, nomeadamente nos inícios de 1400, durante o reinado de D. João I. A abertura da "Rua Nova" (atual rua Infante D. Henrique) e a concessão de um novo foral em 1410, reorganizaram o serviço alfandegário. Em 1517, D. Manuel confirmou os direitos reais sobre a nova conceção.

Em 1535, durante a dinastia de D. João III, ocorreu uma modernização do Regimento, que se adaptou ao crescimento do comércio devido às conexões com o Brasil. Após a restauração da independência em 1668, houve uma uniformização do regime aduaneiro do Reino.

O século XVIII trouxe desafios, destacados pelo Regimento de 1703, que apontavam a falta de instalações adequadas para a Alfândega Velha, como a incapacidade de suportar o movimento comercial.

A origem do século XIX foi marcada por decisões cruciais. Em 1821, modificou-se provisoriamente o armazém Saavedra, conhecido como "Alfândega de Massarelos". As crescentes necessidades do comércio levaram, em 1834, à recomendação do ministro da fazenda, José da Silva Carvalho, para a construção de um novo edifício.

O projeto ganhou impulso em 1857, quando o governo decidiu construir a Alfândega Nova. As obras, iniciadas em 1859, culminaram com a inauguração em 1869, na praia de Miragaia, segundo o projeto do arquiteto francês Jean-François Colson, apresentando uma arquitetura inovadora, com o "plano Colson", incorporando ferro, pedra, tijolos e madeira.

A integração urbana da Alfândega Nova ocorreu em 1871, na Rua Nova da Alfândega, enquanto a conexão com o sistema ferroviário se concretizou em 1888. Mais de um século de serviço aduaneiro levou a uma mudança em 1987, com a transformação do edifício atual em museu e posteriormente, centro de congressos.

A partir da década de 1990, passou por uma intervenção de restauro e requalificação com um projeto do arquiteto Eduardo Souto de Moura.

Desde então, a Alfândega do Porto tornou-se um espaço multifuncional, abrigando eventos importantes, congressos e exposições. Reconhecido nacional e internacionalmente, recebeu prémios consecutivos de Melhor Centro de Congressos entre 2008 e 2015. Desde então, a evolução continua, com novas exposições e contribuições marcantes para a cultura e história da cidade do Porto.

Assim, pode-se destacar que a Alfândega do Porto apresenta uma participação ativa em diversas áreas, através das suas infraestruturas e equipamentos, com o objetivo de proporcionar e garantir uma vasta experiência académica, científica, social e cultural. É deste modo que, a mesma se constitui como uma ferramenta de desenvolvimento a vários níveis nomeadamente, económico, cultural e social, em toda a cidade e em todo o país.

A Alfândega do Porto, como ponto essencial na regulação aduaneira de Portugal, no passado, sofreu uma transformação notável ao longo do tempo. Atualmente, não se dedica mais a serviços aduaneiros, tendo-se transformado num espaço multifuncional que abriga tanto um museu quanto um centro de congressos tal como referido no ponto anterior. Esta transição representa uma alteração funcional e evidencia também a capacidade de adaptação da Alfândega do Porto para responder às exigências contemporâneas.

As antigas operações alfandegárias foram substituídas por um ambiente de história e cultura, oferecendo aos visitantes uma experiência enriquecedora. Estrategicamente situada, a Alfândega do Porto é um ponto de referência cultural e de eventos na cidade, gerido pela AMTC, sendo um edifício de planta retangular, com arquitetura neoclássica, disposição horizontal, que se distribui por três pisos.

O museu na Alfândega do Porto proporciona uma experiência pela história local, destacando não apenas a evolução da própria instituição, mas também o papel desempenhado ao longo do tempo. As exposições e coleções oferecem aos visitantes uma visão das atividades comerciais e marítimas que marcaram a região.

Além da unidade museológica, a Alfândega do Porto acolhe também o centro de congressos, transformando-se num local para eventos culturais, conferências e atividades sociais. A sua infraestrutura permite a realização de uma variedade de eventos, contribuindo para o desenvolvimento cultural e intelectual da cidade.

A biblioteca da Alfândega do Porto é também um local cultural integrante do Museu, destacada pelo seu espólio diversificado, que abrange uma variedade de temas, desde Literatura clássica, universal, Direito, História e Alfândegas de Portugal. Além disso, a biblioteca promove regularmente eventos culturais, exposições e palestras, transformando-se num espaço dinâmico.

Neste novo contexto, a Alfândega do Porto não proporciona apenas uma experiência cultural através do museu e do centro de congressos, mas também se torna um polo sonoro para a comunidade.

Assim sendo, a política cultural, é parte integrante e em destaque na Alfândega do Porto, que procura valorizar a sua memória e o seu património, bem como a cultura, através, particularmente, das suas unidades principais, que investe e incentiva a participação cultural, afirmando-se também como um elemento de dinamização quer da AMTC, quer da área metropolitana do Porto.

Através de todos estes espaços e projetos, a Alfândega constitui-se como um importante agente cultural. A equipa da AMTC, dirigida pelo Presidente do Conselho de Administração, Dr. Mário Ferreira e pelo Diretor Executivo, Dr. Gouveia Santos, é constituída por designers, gestores de eventos, técnicos de museu, entre outros profissionais que trabalham ativamente na programação e produção cultural. Diariamente, estes profissionais oferecem toda a sua dedicação e apoio, de modo a criar uma programação inovadora, dinâmica e de excelência.

Além disso, a reinvenção da Alfândega do Porto como um centro cultural está marcada por colaborações significativas com outros agentes culturais, através de parcerias.

Assim, a Alfândega do Porto, ao adaptar-se com sucesso às novas funções, não apenas preserva o seu valor histórico, mas também contribui de forma substancial para o enriquecimento cultural e intelectual da comunidade local. Essa transformação destaca a importância de reutilizar espaços históricos, permitindo que desempenhem papéis relevantes na atualidade.

### 1.3 O Museu dos Transportes e Comunicações – MTC

O Museu dos Transportes e Comunicações, alojado no emblemático edifício da Alfândega Nova do Porto, é um espaço de destaque com história e um papel vital na preservação da memória e promoção da cultura na área dos transportes e comunicações. É uma das unidades da AMTC e onde o estágio foi realizado, tendo o seu espaço físico distribuído pelo 2º e 3º pisos desde a ala nascente à ala poente.

Tal como já foi referido, teve a sua origem simultaneamente à criação da AMTC, em 1992 e surgiu com o compromisso de:

*Preservação e valorização da memória do Edifício da Alfândega Nova enquanto espaço aduaneiro. Melhorar e difundir o conhecimento sobre o papel dos transportes e comunicações na evolução da sociedade moderna. (AMTC, 2023, p. 4)<sup>19</sup>*

A fase de renovação do edifício, iniciada em 1994 sob a direção do Arquiteto Eduardo Souto de Moura, marcou uma transformação significativa para o Museu. Desde então, o Museu tem sido um espaço que acolhe várias exposições, como "O Ano do Automóvel" entre 1995 e 1997, a exposição "Comunicação, Comunicações" de 1999 a 2000, e "O Automóvel no Espaço e no Tempo" de 2000 a 2017, evidenciando o compromisso do Museu com a partilha de conhecimento sobre o papel dos transportes e comunicações na sociedade ao longo do tempo.

O período entre 2001 e 2011 foi marcado pela realização da exposição "Comunicação do Conhecimento e da Imaginação", enquanto que o ano de 2014 se destacou com o Museu como finalista do prémio de Melhor Museu Europeu (EMYA - *European Museum of the Year*), além de receber Menção Honrosa pelo V Prémio Ibero-Americano de Educação e Museus. Em 2015, o Museu sediou os Encontros Anuais da IATM (Associação Internacional de Museus dos Transportes e Comunicações) e da IACM (Associação Internacional de Museus Aduaneiros).

Não se limitando à exibição de exposições, estendeu o seu impacto através do Serviço Educativo, integrado no projeto cultural desde 1996.

---

<sup>19</sup> AMTC (2023). *Manual da Qualidade*. Porto, p. 4. Disponibilizado pela AMTC

A partir de 2020, continuou com o seu compromisso, realizando o restauro do Guindaste Demag "Girafa" e apresentando a exposição "A Arte do Falso" (2020-2021), além da exposição itinerante "Alfândega: Museu fora de portas" em 2022.

Atualmente, segundo o site oficial da AMTC, o Museu tem como missão:

*(...) a preservação e valorização da memória do Edifício da Alfândega Nova no anterior contexto aduaneiro – porta de entrada de produtos, pessoas e ideias e no contexto atual – espaço de encontro e de comunicação. Neste âmbito, tem também como missão melhorar e difundir o conhecimento sobre o papel dos transportes e comunicações na evolução da sociedade moderna.(AMTC, 2023)<sup>20</sup>*

De acordo com o Manual de Funções da AMTC<sup>21</sup>, o Museu dos Transportes e Comunicações integra as seguintes áreas e responsabilidades:

#### 1. Responsável pelo Departamento:

- *Supervisão das diferentes áreas funcionais do Museu: Museologia, Serviço Educativo, Biblioteca, Acolhimento e Comunicação, Vigilância e Manutenção das exposições;*
- *Supervisão das ações de comunicação e divulgação (site, redes sociais, órgãos de comunicação social, Turismo do Porto e Norte, plataformas digitais, etc.);*
- *Supervisão da equipa de monitores externos (entrevistas, seleção, formação, acompanhamento e avaliação);*
- *Elaboração e apresentação de propostas várias à Direção do Museu (programação cultural, parcerias, aquisição de materiais e serviços, participação em encontros nacionais e internacionais, etc.) por iniciativa própria ou apresentadas pelas diferentes áreas funcionais do Museu;*
- *Recolha, análise e apresentação à Direção do Museu de dados relativos aos públicos do Museu;*
- *Organização e apresentação à Direção do Museu de Planos e Relatórios de Atividades a partir dos contributos das diferentes áreas funcionais do Museu;*
- *Desenvolvimento de esforços para captação, fidelização e satisfação dos públicos do Museu;*
- *Cumprir a Política da Qualidade e trabalhar pela obtenção dos objetivos.*

#### 2. Serviço Educativo e de Animação:

- *Conceber e desenvolver programas e ações educativas complementares às exposições para variados segmentos de públicos: escolar, famílias, seniores,*

---

<sup>20</sup> AMTC (2023). AMTC - Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações. Consultado em: <https://www.amtc.pt/amtc>, acessado a 21 de novembro de 2023

<sup>21</sup> AMTC (2022). *Manual de Funções*. Porto. Disponibilizado pela AMTC

*peessoas com necessidades educativas especiais, especialistas..., no contexto do Plano de Atividades do Museu e da sua missão educativa;*

- *Dinamizar visitas orientadas às exposições permanentes e temporárias bem como ao território de proximidade – Miragaia, de modo a promover a relação e comunicação das mesmas com públicos diversificados e através de várias dinâmicas: oficinas, jogos, peddypapers, caças ao tesouro, visitas teatralizadas, Programa Aniversário, etc.;*
- *Conceber e desenvolver programas para datas comemorativas (Dia Nacional dos Centros Históricos, Dia Internacional dos Monumentos e Sítios, Dia Internacional dos Museus, Noite Europeia dos Museus, Semana da Ciência&Tecnologia) e períodos de férias escolares (Páscoa, Verão e Natal);*
- *Gestão da agenda de marcações e dos calendários semanais de visitas;*
- *Colaborar na seleção, formação e acompanhamento de monitores externos que colaboram no desenvolvimento de visitas de grupo orientadas;*
- *Conceber e desenvolver projetos de colaboração com a comunidade no cumprimento da sua missão cultural e responsabilidade social: Hora do Museu nas pediatrias hospitalares, acolhimento de estágios curriculares de nível secundário e superior, projetos expositivos para itinerância “Fora de Portas” com o intuito da promoção da acessibilidade cultural para públicos específicos, aulas no Museu, etc.;*
- *Apoio, quando necessário, na abertura de exposições e acolhimento de públicos em períodos específicos como fins de semana, feriados, férias e folgas de outros colaboradores;*
- *Produção e gestão de conteúdos de divulgação para o site do Museu, redes sociais, newsletter mensal, plataformas de divulgação, etc.;*
- *Produção de conteúdos para materiais de informação e divulgação como folhas de sala, folhetos, catálogos e outras edições;*
- *Desenvolvimento de ações de comunicação e divulgação de proximidade do Museu com professores, educadores, famílias, agentes turísticos, especialistas..., no Museu e em espaços “Fora de Portas” como escolas, associações, conferências, seminários, etc.;*
- *Desenvolvimento de esforços para captação, fidelização e satisfação dos públicos do Museu;*
- *Cumprir a Política da Qualidade e trabalhar pela obtenção dos objetivos.*

### 3. Biblioteca e Centro de Documentação Interna:

- *Atendimento e apoio ao utilizador, garantindo o funcionamento dos serviços de leitura, presença e de empréstimo;*
- *Transferência e preservação de conteúdos analógicos para suporte digital;*
- *Elaboração de protocolos e assegurar o cumprimento da política de incorporação de aquisição, permuta e doação de coleções;*
- *Pesquisa e seleção dos recursos bibliográficos e informativos necessários e proceder ao tratamento técnico documental (catalogação, classificação e indexação), cotação e organização dos documentos, independentemente do seu suporte;*
- *Inventariação e gestão do acervo documental;*
- *Implementação de medidas e procedimentos de desinfestação, higienização e conservação preventiva dos documentos e monitorizar o seu estado de conservação;*
- *Solicitação e adjudicação de serviços e materiais de conservação de bens;*

- *Cooperação com a Base Nacional de Registos Bibliográficos – PORBASE e cumprimento dos requisitos técnicos para contribuição do catálogo coletivo;*
- *Criar e manter as condições técnicas que permitam a consulta e visionamento do espólio documental existente na Biblioteca;*
- *Zelar pelo equipamento da Biblioteca;*
- *Planeamento, acompanhamento e avaliação de estágios académicos e profissionais;*
- *Cumprimento da legislação sobre proteção de dados no acesso à documentação;*
- *Seleção e arquivo de recortes de imprensa relativos à atividade cultural do MTC;*
- *Assegurar, em geral, todas as demais tarefas da Biblioteca;*
- *Colaboração com o serviço de Comunicação e Marketing, no âmbito da divulgação e promoção da Biblioteca e dos recursos e serviços disponíveis;*
- *Colaboração com o serviço de Museologia e Gestão de Coleções, no que se refere à produção e renovação de exposições, assim como conservação e preservação das coleções museológica e documental;*
- *Colaboração com a equipa de Serviço Educativo, auxiliando nas marcações de visitas;*
- *Vigilância e receção de exposições;*
- *Assegurar o cumprimento do Regulamento da Biblioteca;*
- *Cumprir a política de qualidade e trabalhar pela obtenção de objetivos.*

#### 4. Museologia e Gestão de Coleções:

- *Investigação, inventário, gestão e salvaguarda do Património Cultural Móvel: tratamento, estudo, documentação e inventariação, informatização das coleções museológicas incorporadas no Museu (a título de empréstimo, depósito, doação ou aquisição);*
- *Planeamento e gestão no processo de inventário (documenta e gere acervos): condição indispensável no processo de documentação, gestão, partilha e recuperação da informação sendo indispensável a utilização sistemática de procedimentos normativos, ao nível da metodologia, de conteúdos e de terminologias;*
- *Diligências relacionadas com a circulação, interna e externa, das coleções, transporte e seguros;*
- *Cumprimento das Normas de Incorporação da gestão do acervo museológico (entrada e saída de coleções, doação, empréstimo, depósito, aquisição) conforme documento institucional;*
- *Conservação Preventiva e Proteção das coleções (ações de desinfestação, higienização, definição de ações de conservação preventiva, curativa e restauro das coleções | monitorização das condições ambientais e biológica: registo e controlo | avaliação do estado de conservação dos bens culturais móveis | conhecer os métodos adequados à manutenção | acompanhamento técnico das coleções museológicas | controlo do acondicionamento do acervo em Reservas Técnicas | assegurar a proteção e boa circulação, manuseamento e embalagem das coleções;*
- *Colaboração com os restantes serviços do Museu que garantem o funcionamento do mesmo,*
- *Responsável pelo Museu, Biblioteca e Serviço Educativo (contribuir para a elaboração e atualização de documentos internos: Regulamento Interno, Normas de Incorporação de coleções, Plano de Segurança, Normas e*

*Procedimentos de Conservação Preventiva do Museu, apoio na divulgação, apoio no acompanhamento de visitas de grupo, apoio no acolhimento e encaminhamento de visitantes das exposições e utilizadores da Biblioteca;*

- *Apoio no acompanhamento de estágios curriculares;*
- *Contribuir para a prestação de um serviço público de qualidade assumindo uma vocação pública;*
- *Garantir um trabalho público qualificado e relevante;*
- *Conduta profissional: atuar segundo os princípios e obrigações deontológicas cumprindo a sua missão de serviço público junto da comunidade através da qualidade do serviço prestado, das valências intelectuais e conhecimentos e experiência profissional;*
- *Valorização de princípios relacionados com o Profissionalismo, Eficiência, Competência e Qualidade técnica.*
- *Cumprir a Política da Qualidade e trabalhar pela obtenção dos objetivos.*

## 5. Comunicação:

- *Planear, desenvolver e implementar a comunicação externa através do site e redes sociais;*
- *Identificar e definir públicos-alvo para a comunicação externa;*
- *Criar e editar publicações internas para colaboradores (informar das atividades do museu) e externas (públicos-alvo através do site, redes sociais e e-news);*
- *Colaboração com o departamento de design, para criação de novas imagens relativas à instituição e às várias atividades que se realizam bem como de nova sinalética para o Edifício;*
- *Elaboração de imagens para divulgação, nas várias plataformas, das atividades do Museu;*
- *Apoio no planeamento e organização de eventos (palestras, cursos, apresentações, workshops e seminários);*
- *Colaboração no funcionamento regular do Serviço Educativo, Museologia e Biblioteca nomeadamente: agendamento e realização de visitas de grupo orientadas, conceção de projetos complementares à programação permanente, criação de base de dados para divulgação, tradução de textos, montagem e desmontagem de exposições;*
- *Colaboração no acolhimento de visitantes nas exposições do Museu;*
- *Apoio na receção/bilheteira: atendimento/acolhimento, informação e encaminhamento dos visitantes/utilizadores do Edifício, atendimento e encaminhamento de chamadas telefónicas, receção e distribuição da correspondência postal, registo de entradas no Museu e de vendas de merchandising no respetivo sistema (abertura/encerramento de sistema, cobrança de bilhetes e recibos...), controlo do chaveiro (...).*

## 6. Receção/Bilheteira:

- *Atendimento/acolhimento, informação e encaminhamento dos visitantes/utilizadores do Edifício;*
- *Gestão dos materiais de divulgação disponibilizados na receção (próprios da AMTC e de outras entidades);*
- *Atendimento e encaminhamento de chamadas telefónicas;*

- *Receção e distribuição da correspondência postal e encomendas;*
- *Registo de entradas no Museu e de vendas de merchandising no respetivo sistema (abertura/encerramento de sistema, cobrança de bilhetes e recibos...);*
- *Preenchimento de Mapas de Público cruzando informação com Departamento de Contabilidade e Serviço Educativo;*
- *Controlo do chaveiro (levantamento e entrega de chaves diversas);*
- *Controlo da utilização da Genie;*
- *Apoio no funcionamento geral da AMTC;*
- *Cumprir a Política da Qualidade e trabalhar pela obtenção dos objetivos.*

#### 7. Vigilância/Manutenção de Exposições:

- *Abertura ao público de exposições do Museu (abertura de acessos, portas, ligação de quadros elétricos e sistemas audiovisuais, etc.);*
- *Acolhimento e encaminhamento dos visitantes no contexto da exposição a visitar;*
- *Manutenção regular dos veículos da exposição “O motor da República: os carros dos Presidentes” (limpeza exterior, ligação de motores, verificações mecânicas várias, compra de combustível...);*
- *Apoio na manutenção das boas condições dos espaços expositivos (limpeza, iluminação, sistemas audiovisuais, ruído, segurança dos visitantes e dos veículos/espólio expostos, etc.);*
- *Venda de bilhetes e material de merchandising;*
- *Colaboração com o Serviço Educativo na animação de visitas de grupo específicas (abertura de capots para observação e exploração da mecânica automóvel);*
- *Colaboração com a Museologia em termos da gestão da Área de Reservas do Museu;*
- *Cumprir a Política da Qualidade e trabalhar pela obtenção dos objetivos.*

Este Museu, tal como foi mencionado anteriormente, conta com uma equipa multidisciplinar, que está na génese de tudo aquilo que acontece no departamento, sendo composta pelos seguintes integrantes, aos quais lhe foram atribuídas as seguintes responsabilidades:

- Dr.<sup>a</sup> Adriana Almeida - Responsável do Departamento
- Dr.<sup>a</sup> Isabel Tavares - Serviço Educativo e de Animação
- Dr.<sup>a</sup> Mariana Pinto - Biblioteca e Centro de Documentação Interna
- Dr.<sup>a</sup> Patrícia Pereira - Receção/Bilheteira, Técnica Qualidade
- Dr.<sup>a</sup> Maria José Ferreira - Receção/Bilheteira

Por meio da dedicação e competência da equipa do MTC, torna-se possível a conceção e realização dos diversos serviços, exposições e atividades oferecidos aos visitantes,

proporcionando uma experiência única e enriquecedora. As exposições e as atividades detalhadamente programadas refletem não apenas o comprometimento da equipa com a preservação da história dos transportes e comunicações, mas também a sua habilidade em tornar esse conhecimento acessível e cativante para o público. Deste modo, o Serviço Educativo tem como missão proporcionar práticas de mediação a todos os públicos, oferecendo experiências educativas sobre a memória da Alfândega do Porto e o papel dos transportes e comunicações na evolução da sociedade moderna. Definindo-se como um espaço aberto à participação de diversos públicos, desde alunos, especialistas e pessoas de terceira idade, o Museu promove uma abordagem inclusiva e acessível. Sendo assim, as exposições constituintes do Museu são:

- **“O Motor da República: Os carros dos Presidentes”** - Resultante de uma parceria entre o Museu dos Transportes e Comunicações e o Museu da Presidência da República, a exposição aborda a história da República desde 1910 até aos nossos dias e a evolução tecnológica dos veículos que estiveram ao serviço dos Presidentes da República Portuguesa.
- **“Metamorfose de um Lugar: Museu das Alfândegas”** - Através de imagens, documentos bibliográficos, peças de mobiliário e instrumentos de trabalho (do escritório aos armazéns e dos barcos aos cais), destaca-se um período em que o negócio se legitimava pelo poder da imposição do selo e é também possível observar a alteração do lugar e os seus novos usos: de antiga Alfândega a atual Museu e Centro de Congressos.
- **“Painel Ribeira Negra” de Júlio Resende** - Composto por 40 painéis, de 3 metros de altura por 1 metro de largura, constitui um dos ensaios do Mestre Júlio Resende para o painel azulejar Ribeira Negra, situado junto à entrada leste do Túnel da Ribeira da cidade do Porto.

Estas exposições podem ser visitadas através de:

**Visitas autónomas** - O Museu propõe visitas autónomas acompanhadas pelo responsável do grupo. Estas visitas não requerem marcação prévia e permitem explorar as exposições com o apoio de vários desafios: Safari, Sopa de Letras, entre outros.

**Visitas acompanhadas** - Com um mínimo de 10 elementos e marcação prévia, as visitas acompanhadas são uma opção para projetos de visita em conjunto. Estas visitas poderão integrar, em opção, uma atividade prática e completam-se com os desafios propostos

pelos visitantes. Os conteúdos das exposições são trabalhados mediante os diferentes graus de ensino, necessidades e interesses dos grupos.

Além das visitas às exposições, o Serviço Educativo encarrega-se também da programação e produção das atividades descritas pormenorizadamente no programa educativo<sup>22</sup> disponibilizado ao público através do site e realizadas nos espaços que constituem o MTC.

As atividades do edifício são destinadas ao envolvimento no património cultural e histórico. A atividade "Percurso Interpretativo ao Edifício da Alfândega" é uma visita guiada que explora o edifício neoclássico, destacando a sua arquitetura e as funções aduaneiras históricas, como a tesouraria e os guindastes, proporcionando uma contextualização sobre a sua importância na história do Porto. Para uma experiência de celebração, o "Aniversário no Museu: Caça ao Tesouro pelo Edifício da Alfândega" oferece uma forma diferente de comemorar, combinando a descoberta dos espaços, histórias e a arquitetura do edifício com jogos que remetem ao trabalho aduaneiro. A "Caça ao Tesouro pela Alfândega", é outra atividade que utiliza pistas, bússolas e mapas para uma experiência de descoberta pelos espaços do museu. A "Alfândega dos Autores" consiste num percurso que interliga a história do edifício com referências de obras literárias portuguesas, já o "*Peddypaper* por Miragaia" e a visita "Alfândega Nova: O neoclássico ancorado na praia de Miragaia" são atividades realizadas além do interior do edifício, dando a oportunidade de conhecimento do exterior ligado à história da Alfândega através de um percurso que destaca a sua arquitetura e cultura.

Na exposição "Motor da República", as atividades são projetadas para aprofundar o conhecimento sobre a história política e social do século XX em Portugal, através de abordagens mais interativas. A "Sopa de letras na exposição" é uma atividade que combina o desafio de encontrar palavras com a descoberta dos contextos históricos presentes na exposição, enquanto "Os Rostos dos Presidentes" consiste num jogo de puzzle para familiarizar os participantes com os líderes políticos do nosso país. Por fim, a "República mola a mola" propõe uma forma de aprender a cronologia da República Portuguesa, onde os visitantes recolhem "peças de vestuário" com personalidades e

---

<sup>22</sup> AMTC (2023). *Programa Educativo 2023/2024*. Porto: Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações. Consultado em: <https://www.amtc.pt/files/47/4778.pdf>, acessado a 7 de dezembro de 2023

marcos importantes durante a visita, para depois organizá-las cronologicamente numa corda para “secar a roupa”.

A exposição "Metamorfose de um lugar: Museu das Alfândegas" proporciona uma experiência para a descoberta e aprendizagem, onde a atividade "Safari na exposição" permite aos visitantes explorar a exposição à procura de animais, imagens e objetos, incentivando uma observação detalhada e interativa. As atividades "Caça ao Tesouro na exposição" e “Despachar depressa e bem não há quem!” combinam a procura por um tesouro escondido com a experiência prática de “despachar” uma mercadoria, desafiando os participantes a contar, medir e calcular, promovendo uma compreensão lúdica e educativa de como funcionava o serviço aduaneiro.

Além do Serviço Educativo, a Gestão de Coleções também constitui uma das funções do Museu e desempenha um papel essencial, tratando, analisando, documentando e inventariando as peças das exposições, seja por empréstimo, depósito, doação ou aquisição. Este serviço é responsável pelo acompanhamento técnico das exposições permanentes e temporárias, assim como pela conservação das coleções.

Além do site que concede o acesso a conteúdos tais como: informações adicionais acerca da Associação, do Museu, do Serviço Educativo e da Biblioteca, das exposições e respetivas atividades, contatos, horários, preços e serviços, documentos oficiais, subscrição à Newsletter, loja online, entre outros, o Museu também realiza a sua divulgação através das redes sociais como o *Facebook*<sup>23</sup>, o *Instagram*<sup>24</sup> e o *Twitter*<sup>25</sup>. Hoje, a *internet* é uma das fontes de maior pesquisa, e é importante que através da mesma seja possível conhecer a instituição, o que ela oferece, as atividades vigentes, entre outros. Assim, o MTC através das redes sociais e do seu website, apresenta os seus objetivos e missão, tal como anuncia e publicita os seus eventos e atividades.

Pode-se concluir este capítulo dizendo que, a AMTC e o Museu têm vindo a exercer um papel importante tanto ao nível cultural, quanto ao nível da gestão pública visto que, assume a responsabilidade pela preservação e exposição de património relacionado a transportes e comunicações, além da conservação e disponibilização desse legado ao

---

<sup>23</sup> Página de Facebook do MTC. Consultado em: <https://www.facebook.com/MuseuDosTransportesEComunicacoes>, acedido a 19 de dezembro de 2023

<sup>24</sup> Conta de Instagram do MTC. Consultado em: <https://www.instagram.com/museustransportee/>, acedido a 19 de dezembro de 2023

<sup>25</sup> Conta do Twitter do MTC. Consultado em: <https://twitter.com/museustranscom>, acedido a 19 de dezembro de 2023

público. A colaboração com uma entidade privada sem fins lucrativos também pode desenvolver a eficiência operacional, permitindo uma administração mais focada em objetivos culturais e educacionais. Além disso, ao ser um local de utilidade pública, o museu serve como um recurso educativo acessível a todos, contribuindo para a promoção da cultura e da educação sem sobrecarregar diretamente os recursos governamentais. Esta parceria público-privada representa uma abordagem inovadora na gestão cultural, equilibrando a preservação do património com a eficácia administrativa.

#### **1.4 Comentário geral sobre a organização e funcionamento da instituição**

A instituição onde se realizou o estágio curricular foi a Alfândega do Porto, mais especificamente na Unidade de Cultura. Esta unidade funciona nos espaços da Alfândega, e a sua ação acontece maioritariamente nos espaços do Museu dos Transportes e Comunicações e do Centro de Congressos.

Fundada em 1992, a Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações tem desempenhado um papel significativo no setor cultural ao longo dos anos. A sua missão e os seus valores, descritos no ponto 1.1 deste relatório, passam por todas as atividades, criando consistência na cultura organizacional.

Deste modo, a instituição apresenta diversas características que a distinguem positivamente, mas também enfrenta desafios que necessitam de atenção. O seu tamanho é um ponto positivo que lhe permite oferecer uma grande diversidade de serviços. Esta característica aliada a uma localização vantajosa no Centro Histórico da cidade do Porto, facilita o acesso a recursos, colocando a instituição numa posição favorável para responder às necessidades do seu público. A especialização em áreas específicas de atuação também tem conferido à instituição uma reputação de excelência e qualidade, assegurando uma posição de destaque no seu setor. Esta especialização é suportada por uma estrutura organizacional funcional, que, apesar das suas limitações, tem promovido uma boa distribuição de responsabilidades, facilitando a gestão e a execução de tarefas.

No que diz respeito à cultura organizacional, foi possível observar um ambiente que valoriza a responsabilidade, a inovação, a integridade, a excelência, a cooperação, a participação e a qualidade. A dedicação à excelência e à contínua procura pela evolução são evidentes em todas as tarefas diárias. O ambiente de trabalho é caracterizado pela

motivação, espírito de equipa e procura coletiva pelos resultados, proporcionando um ambiente que permite o desenvolvimento profissional e a realização pessoal. A cultura organizacional positiva e o bom relacionamento com parceiros e a comunidade são fundamentais para o seu sucesso e crescimento da instituição.

A estrutura organizacional é caracterizada por uma hierarquia vertical, constituída por departamentos, cada um desempenhando um papel fundamental no cumprimento dos objetivos institucionais. No entanto, verifica-se que a equipa do museu requer um aumento do número de colaboradores internos, uma vez que se verifica que é insuficiente para atender ao número de visitantes e para manter a qualidade das exposições e dos serviços oferecidos. Essa limitação impacta negativamente tanto na experiência dos visitantes quanto na eficiência das operações diárias. Com mais colaboradores, seria possível melhorar a assistência ao público e ampliar as atividades educativas e culturais, diminuindo a sobrecarga de funções da equipa atual.

Destaca-se ainda o relacionamento interdepartamental, onde a colaboração entre as diferentes equipas é evidente e necessária. A comunicação é importante e facilita a realização dos diversos eventos do centro de congressos e das visitas e atividades desenvolvidas pelo serviço educativo do museu, simultaneamente. A comunicação interna é facilitada por contato direto, telefónico, por mensagem ou via e-mail, se se tratar de um assunto de resolução mais prática ou mais informal, ou por comunicação interna em suporte de papel e cabimentação se se tratar de um assunto mais formal que exija mais atenção e tempo de análise, promovendo a interação entre os diferentes níveis da organização.

As políticas de recursos humanos, abrangendo comunicação interna, análise da gestão de recursos humanos, recrutamento e empenho dos colaboradores, refletem o compromisso da instituição com o desenvolvimento contínuo dos seus colaboradores. Essas políticas desempenham um papel fundamental na construção de uma equipa qualificada e motivada e valorizam a flexibilidade no trabalho e um bom controle de desempenho, contribuindo para um ambiente de trabalho motivador e produtivo.

Além disso, a instituição também oferece uma variedade de recursos aos seus colaboradores, desde equipamentos tecnológicos e materiais de escritório até formações como uma formação inicial e 40 horas de formação por ano (seminários, congressos ou formações propostas pelo colaborador também contam para as horas de formação anuais),

formação em higiene e segurança do trabalho online e formação em simulacros de incêndio. São também enviados circulares de alerta de postura e bem-estar a todos os colaboradores e conferidas sessões de *team building*<sup>26</sup>. Também são oferecidos outros requisitos dados pela instituição como consultas de medicina do trabalho anualmente, seguro de acidentes de trabalho e deveres de confidencialidade e proteção de dados. Esses recursos são aplicados para apoiar as atividades diárias e promover um ambiente de trabalho produtivo e seguro.

Os processos internos são bem definidos, especialmente no que se refere a processos específicos relacionados aos estágios que passam por uma reunião inicial de conhecimento entre a instituição e o futuro estagiário, após essa reunião é realizada uma análise por parte do departamento acolhedor que propõe o estágio à Direção Executiva através de uma comunicação interna e por fim, é tomada uma decisão final superior.

Deste modo, entende-se que de um modo geral, a AMTC (museu e centro de congressos) possui uma ótima organização e funcionamento e apresenta vários pontos positivos a nível de instalações, áreas de atuação, cultura organizacional, estrutura, recursos e processos. No entanto, focando no museu, onde se realizou o estágio diretamente (e por isso, tem-se uma melhor percepção dos pontos fracos), além da questão de insuficiência de membros da equipa, a instituição enfrenta desafios significativos que limitam o seu potencial de inovação e adaptação.

A forte aderência às tradições, enquanto parte da sua história e identidade, tem limitado a sua capacidade de inovar e adaptar-se às mudanças do mercado. Uma estratégia focada na promoção de uma cultura de inovação, respeitando a sua história mas incentivando a adoção de novas práticas, poderia beneficiar significativamente a sua evolução. A instituição demonstra adaptabilidade a mudanças externas por parte do centro de congressos, no entanto, por parte do museu, seria importante considerar algumas adaptações de desenvolvimento das exposições que compõem o museu, como por exemplo o desenvolvimento tecnológico. Esta capacidade de adaptação é crucial para a sua permanência. Assim, a hesitação em adotar novas tecnologias é um ponto que deve ser melhorado, uma vez que compromete a capacidade de inovação.

---

<sup>26</sup> Série de atividades utilizadas para criar e fortalecer as relações entre pessoas de um mesmo grupo, ou, no contexto corporativo, de uma mesma equipa ou departamento.

Além da falta de inovação tecnológica nas exposições, a adoção limitada de práticas ambientais sustentáveis, como o consumo elevado de materiais físicos para o serviço educativo, papel e tinteiros, é algo que necessita de atenção. Renovar as exposições periodicamente e adotar políticas de sustentabilidade que promovam a digitalização de documentos e utilização de ferramentas digitais para desenvolvimento do serviço educativo, pode não apenas tornar a instituição mais atrativa e responsável, mas também reduzir o impacto ambiental.

A gestão das estratégias de marketing e comunicação, especialmente no que toca à presença digital e uso das redes sociais também tem sido insuficiente, limitando a sua visibilidade e interação com o público. Investir numa estratégia de marketing digital mais desenvolvida, gerida por um colaborador com competências correspondentes à área, que explore as capacidades das redes sociais para atrair o público, é essencial para melhorar a sua imagem e aumentar o número de visitas que também tem vindo a ser um ponto a ser melhorado.

Em resumo, embora a instituição apresente pontos fortes significativos que contribuem para o seu sucesso, é crucial que se ultrapasse os desafios identificados com estratégias focadas na inovação, sustentabilidade e melhoria da presença digital. Estas mudanças poderão reforçar a sua posição no mercado e na comunidade, assegurando a sua relevância e crescimento sustentável a longo prazo.

## **CAPÍTULO II – DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO**

---

## 2 Desenvolvimento do Estágio

O estágio na Alfândega do Porto, mais especificamente no Museu dos Transportes e Comunicações, iniciou no dia 13 de novembro de 2023 e terminou no dia 19 de fevereiro de 2024. Ao longo das 400 horas de estágio curricular foram realizadas diferentes tarefas em várias áreas de atuação, tendo algumas mais predominância. Assim, ao longo do decurso do estágio curricular foi dada a oportunidade de desenvolver competências, conforme o nível de aprendizagem tendo sido primeiramente realizado um estudo de caso e conhecimento da instituição, seguido do acompanhamento e observação de algumas atividades e ações desenvolvidas no serviço educativo, gestão do museu e do centro de congressos, bem como a execução de tarefas por parte da estagiária.

Anteriormente à descrição das atividades passa-se a desenvolver um ponto acerca dos referenciais teóricos que possibilitaram a aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso de mestrado e serviram de ferramenta na aplicação prática no ambiente de estágio como forma de contextualização.

### 2.1 Referenciais teóricos

Conforme referido anteriormente, neste ponto serão abordados de forma resumida alguns conceitos e noções fundamentais adquiridos nas unidades curriculares de Gestão Pública, Comportamento Organizacional, Auditoria Pública e Tratamento e Análise de Dados. A Gestão Pública oferece uma compreensão sobre a administração eficiente e eficaz dos recursos e serviços públicos, essencial para o funcionamento das instituições. O Comportamento Organizacional analisa as dinâmicas dentro das organizações, incluindo motivação, liderança e cultura organizacional, o que é crucial para entender e melhorar o ambiente de trabalho. A Auditoria Pública foca nos processos de verificação e controle das ações e finanças do setor público, garantindo transparência e *accountability*<sup>27</sup>. Por fim, o Tratamento e Análise de Dados proporciona habilidades para recolher, analisar e interpretar dados, facilitando a tomada de decisão baseada em evidências. Este ponto tem como objetivo contextualizar a teoria, fornecendo uma base sólida para a posterior descrição e análise das atividades desenvolvidas ao longo do estágio. A compreensão e

---

<sup>27</sup> Refere-se às práticas de prestação de contas e à responsabilização por ações executadas no contexto organizacional, desde a gestão de pessoas, passando pelos Recursos Humanos e a administração geral do negócio.

aplicação destes conceitos teóricos foram essenciais, servindo como ferramentas de trabalho que permitiram a execução das tarefas e o desenvolvimento de uma prática profissional fundamentada.

### 2.1.1 Gestão Pública

A Gestão Pública é uma área que foca na administração eficiente das instituições governamentais, com o objetivo de otimizar a implementação de políticas e a gestão de recursos, enquanto mantém um compromisso com a ética e a transparência. Esta área de estudo evoluiu significativamente, começando com sistemas tradicionais regulados por leis após as revoluções liberais, que promoveram a separação de poderes e o Estado de direito democrático.

*The objective of public management scholarship is to provide theoretical and empirical foundations for addressing both the above questions and the myriad specific questions that arise in organizing and carrying out managerial responsibilities in government departments, bureaus, and offices: means-ends rationality; the role of political-legal constraints; appropriate levels of discretion and resources; ex ante versus ex post controls over administration; accountability to the public; criteria for evaluating administration; and administrative reform. (Laurence & Lynn, 2001, p.2)<sup>28</sup>*

Ao longo do tempo, as estruturas administrativas, como nos sistemas britânico e francês, adaptaram-se às mudanças, incluindo maior supervisão judicial e ajustes na centralização e descentralização das funções governamentais. Deste modo, essas mudanças ajudam a tornar a gestão pública mais justa e eficiente. Em “Administração e qualidade ou qualidade na administração”, Ana Branca Soeiro de Carvalho e Paula Marques dos Santos, apresentam as características que distinguem estes dois sistemas:

*- Quanto ao controlo jurisdicional da administração, o primeiro entrega-o aos Tribunais Comuns, o segundo aos Tribunais*

---

<sup>28</sup> Laurence E., & Lynn, Jr. (2001). *Public Management*. Chicago: Universidade de Chicago, p. 2. Consultado em: [https://www.researchgate.net/publication/5091225\\_Public\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/5091225_Public_Management) , acedido a 6 de janeiro de 2024

*Administrativos. Em Inglaterra há pois, unidade de jurisdição, em França existe dualidade de Jurisdições;*

*- Quanto ao direito regulador da administração, o sistema de tipo Britânico é o Direito Comum, que basicamente é Direito Privado, mas no sistema tipo Francês é o Direito Administrativo que é Direito Público;*

*- Quanto à execução das decisões administrativas, o sistema de administração judiciária fá-la depender da sentença do Tribunal, ao passo que o sistema de administração executiva atribui autoridade própria a essas decisões e dispensa a intervenção prévia de qualquer Tribunal;*

*- Quanto à organização administrativa, um é um sistema descentralizado. O outro é centralizado;*

*- Quanto às garantias jurídicas dos administrados, a Inglaterra confere aos Tribunais Comuns amplos poderes de injunção face à Administração, que lhes fica subordinada como a generalidade dos cidadãos, enquanto França só permite aos Tribunais Administrativos que anulem as decisões ilegais das autoridades ou as condenem ao pagamento de indemnizações, ficando a Administração independente do poder judicial. (Carvalho, & Santos, 2004, p. 8)<sup>29</sup>*

O movimento reformista da “Nova Gestão Pública” ou “*New Public Management*” procurou introduzir práticas do setor privado na administração pública, focando na eficiência e nos resultados. Esta abordagem inclui técnicas como gestão de projetos e mensuração de resultados, mas também enfrenta algumas críticas por eventualmente negligenciar as necessidades sociais e favorecer a terceirização<sup>30</sup>. Deste modo, este movimento é definido da seguinte forma:

*New public management (NPM) is the name of a reform package aimed at public sectors. It was introduced in the 1980s and 1990s in many western countries and elsewhere with support from international organizations such as OECD, WTO, Institute of Economic Affairs and a vast number of management consultancies. NPM is inspired by a broad management ideology and contemporary institutional economic theory and some of its main characteristics are market orientation, devolution, managerialism, orientation towards output driven policies and structure, and implementation of measurable performance*

---

<sup>29</sup> Carvalho, A. B., & Santos, P. (2004). *Administração e qualidade ou qualidade na administração*. Lamego: Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego, p. 8. Consultado em: [https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/980/1/PINA%26SANTOS\\_ADMINISTRA%C3%87%C3%83O%20E%20EMPREENDEDORISMO.pdf](https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/980/1/PINA%26SANTOS_ADMINISTRA%C3%87%C3%83O%20E%20EMPREENDEDORISMO.pdf) , acedido a 6 de janeiro de 2024

<sup>30</sup> Contratação de empresa para a realização de serviços específicos dentro do processo produtivo da empresa contratante.

*indicators (Christensen & Laegreid, 2001). (Fredriksson, & Pallas, 2004, p. 1)*<sup>31</sup>

Em Portugal, a Reforma Administrativa, estruturada em diagnóstico, desenho, implementação e monitoramento, visa modernizar e tornar o setor público mais eficiente. A gestão pública continua a evoluir, procurando sempre adaptar-se e integrar novas práticas que atendam tanto aos objetivos de eficiência e obtenção de resultados, quanto às responsabilidades de transparência e participação social.

### **2.1.2 Comportamento Organizacional**

O Comportamento Organizacional é um estudo essencial nas organizações, que são vistas como sistemas abertos com uma estrutura que pode ser formal ou informal, adaptando-se constantemente ao ambiente externo. Tal como se pode definir em: “Comportamento Organizacional - Guia de apoio ao estudante universitário”:

*O CO pode ser definido, de um modo mais geral, como o estudo sistemático dos comportamentos e das atitudes que as pessoas expressam nas organizações (Alcover & Gil, 2003). É um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações, com o objetivo de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional (Robbins, Judge, Campbell, & Campbell, 2010; Robbins, 2005). (Almeida, & Orgambídez-Ramos, 2015, p. 13)*<sup>32</sup>

Estas organizações podem adotar estruturas mecanicistas, em ambientes mais estáveis, ou orgânicas, em ambientes mais dinâmicos, com metáforas como a mecânica e a orgânica ajudando a entender as suas dinâmicas e formas de trabalho. Estas metáforas definem a cultura organizacional, que é constituída pelo comportamento organizacional

---

<sup>31</sup> Fredriksson, M., & Pallas, J. (2004). *New Public Management*. International Encyclopedia of Strategic Communication, p. 1. Consultado em: [https://www.researchgate.net/publication/327879150\\_New\\_Public\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/327879150_New_Public_Management) , acessado a 6 de janeiro de 2024

<sup>32</sup> Almeida, H., & Orgambídez-Ramos, A. (2015). *Comportamento Organizacional - Guia de apoio ao estudante universitário*. Faro: Sílabas & Desafios - Unipessoal, Lda, p. 13. Consultado em: [https://silabas-e-desafios.pt/wp-content/uploads/2018/02/CORG\\_excerto.pdf](https://silabas-e-desafios.pt/wp-content/uploads/2018/02/CORG_excerto.pdf) , acessado a 19 de janeiro de 2024

paralelamente aos seus valores e é fundamental para a identidade da organização. Isto pode-se afirmar através do mesmo guia supracitado:

*As dificuldades para definir as organizações e compreender a realidade organizacional levam ao uso das metáforas. As metáforas permitem entender a complexidade e os paradoxos organizacionais (Osca, 2012; Pina, Rego, Campos, & Cabra-Cardoso, 2007). As mais utilizadas em CO são as seguintes:*

- *Como máquina. A organização está desenhada para que as pessoas se adaptem às necessidades dela.*
- *Como organismo. A organização é um organismo vivo: nasce, cresce, reproduz-se e finalmente morre. (Almeida, & Orgambídez-Ramos, 2015, p. 17)<sup>33</sup>*

As decisões sobre poder e liderança nas organizações são influenciadas por questões estruturais e pessoais, utilizando mais o poder pessoal para inspirar e persuadir. Os estilos de liderança devem ser adaptados ao contexto e necessidades dos liderados, considerando teorias que variam de traços inerentes a comportamentos adotados posteriormente e situações específicas. No documento “*Power and Leadership in Organizations*”, estes dois conceitos são definidos da seguinte forma:

*In this discussion power will be defined as the ability to influence the actions of others, individuals or groups. It is understood as the "leader's influence potential (Hersey, et al., 1979), a resource that enables a leader to obtain certain outcomes when interacting with individuals or groups. (...)*

*(...) Tannenbaum (1962) defines leadership as interpersonal influence, exercised in a situation and directed through the communication process, toward the attainment of a specific goal or goals... (Krausz, 1986, p. 85)<sup>34</sup>*

A tomada de decisão é outro aspeto relevante quando se fala em comportamento organizacional, sendo afetada por limitações de racionalidade. A qualidade da decisão é

---

<sup>33</sup> Almeida, H., & Orgambídez-Ramos, A. (2015). *Comportamento Organizacional - Guia de apoio ao estudante universitário*. Faro: Sílabas & Desafios - Unipessoal, Lda, p. 17. Consultado em: [https://silabas-e-desafios.pt/wp-content/uploads/2018/02/CORG\\_excerto.pdf](https://silabas-e-desafios.pt/wp-content/uploads/2018/02/CORG_excerto.pdf), acedido a 19 de janeiro de 2024

<sup>34</sup> Krausz, R. (1986). *Power and Leadership in Organizations*. Transactional Analysis Journal, p. 85. Consultado em: [https://www.researchgate.net/profile/Rosa-Krausz/publication/232580283\\_Power\\_and\\_Leadership\\_in\\_Organizations/links/5c9fa5f3299bf11169520b20/Power-and-Leadership-in-Organizations.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rosa-Krausz/publication/232580283_Power_and_Leadership_in_Organizations/links/5c9fa5f3299bf11169520b20/Power-and-Leadership-in-Organizations.pdf), acedido a 19 de janeiro de 2024

também impactada pela forma de comunicação, ao nível interpessoal, grupal e organizacional, com fenómenos como o *Groupthink*<sup>35</sup>, podendo comprometer a avaliação de alternativas. Sendo assim, este processo pode ser definido conforme é descrito por Eliane Araújo:

*De acordo com Taylor (1986), a tomada de decisão é o meio pelo qual as organizações e os indivíduos se adaptam aos ambientes em mudança, alocam recursos escassos e mantêm seu bem-estar; em suma, sobrevivem.*(Araújo, 2013, p.24)<sup>36</sup>

A motivação também é outro ponto essencial, sobretudo para a produtividade e eficácia na execução das tarefas, influenciada por necessidades individuais e teorias da motivação como as de Maslow, Herzberg e McClelland. Compreender essas motivações é a chave para criar ambientes que promovam satisfação e desempenho.

*A motivação é uma tensão afetiva suscetível de desencadear atividade com vista a alcançar um objetivo desejado. Para Maslow (1954), citado por Sampaio (2009, p.6), “O homem é um animal com vários desejos e raramente atinge um estado de completa satisfação exceto por um curto período de tempo. Assim que um desejo é satisfeito, outro surge e assume o seu lugar”.* (Ribeiro, Passos, & Pereira, 2018, p. 108).<sup>37</sup>

Por fim, a mudança organizacional, fundamental para a adaptação e evolução, pode ser realizada através de incentivo ou transformacional, com um processo que geralmente inclui fases de “descongelamento, mudança e recongelamento”<sup>38</sup>. A resistência a mudanças é comum e pode ser prejudicial, no entanto é capaz de ser superada pela participação ativa dos colaboradores. Assim, compreender e implementar mudanças é

---

<sup>35</sup> Processo pelo qual um grupo social pode tomar decisões inadequadas ou irracionais.

<sup>36</sup> Araújo, E. (2013). *Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios*. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação, p. 24. Consultado em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-9EFG4D/1/dissertacao\\_eliane\\_pawlowski\\_versao\\_final.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-9EFG4D/1/dissertacao_eliane_pawlowski_versao_final.pdf), acessado a 19 de janeiro de 2024

<sup>37</sup> Ribeiro, M., Passos, C., & Pereira, P. (2018). *Motivação organizacional: fatores precursores da motivação do colaborador*, p. 108. Consultado em: [https://ciencia.ucp.pt/ws/portalfiles/portal/28282874/657\\_Article\\_Text\\_1722\\_2\\_10\\_20191210.pdf](https://ciencia.ucp.pt/ws/portalfiles/portal/28282874/657_Article_Text_1722_2_10_20191210.pdf), acessado a 19 de janeiro de 2024

<sup>38</sup> Kurt Lewin (psicólogo alemão) defende que a mudança seja realizada em três etapas, que ele chama de: descongelamento, mudança e recongelamento.

crucial para manter a competitividade e eficácia organizacional no mercado que está em constante mudança.

*Organizational Change examines the process through which a corporation or organization changes its operating procedures, technology, organizational structure, overall structure, or strategies, as well as the consequences of those changes. External or internal influences usually cause or result in organizational change. (Kumarasinghe, & Dilan, 2021, p. 49)<sup>39</sup>*

### 2.1.3 Auditoria Pública

A auditoria pública é um exame sistemático e independente das demonstrações financeiras, processos, sistemas e operações de entidades, focando na conformidade com normas e leis, promovendo a transparência, responsabilidade e eficiência na gestão dos recursos públicos. Tal como se pode verificar em “*Performance audit handbook*”:

*According to the Performance audit principles as stated in ISSAI 300, performance auditing carried out by SAIs is an independent, objective and reliable examination of whether government undertakings, systems, operations, programmes, activities or organisations are operating in accordance with the principles of economy, efficiency and effectiveness and whether there is room for improvement. Performance auditing seeks to provide new information, analysis or insights and where appropriate, recommendations for improvement. (AFROSAI-E, 2016, p. 2)<sup>40</sup>*

As normas de auditoria descritas no Manual de Auditoria do Tribunal de Contas são definidas por organizações como a INTOSAI<sup>41</sup> para o setor público e a IFAC<sup>42</sup> para o

---

<sup>39</sup> Kumarasinghe, H., & Dilan, H. (2021). *Organizational Change and Change Management*. Sri Lanka: Faculty of Applied Sciences, Wayamba University of Sri Lanka, p. 49. Consultado em: [https://www.researchgate.net/publication/358356402\\_Organizational\\_Change\\_and\\_Change\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/358356402_Organizational_Change_and_Change_Management), acessado a 19 de janeiro de 2024

<sup>40</sup> AFROSAI-E (2016). *Performance audit handbook*. África do Sul: AFROSAI-E, p. 2. Consultado em: <https://afrosai-e.org.za/wp-content/uploads/2019/07/AFROSAI-E-Performance-Audit-Handbook-2016.pdf>, acessado a 24 de janeiro de 2024

<sup>41</sup> Organização autónoma, não-governamental com status consultivo especial no Conselho Económico e Social das Nações Unidas.

<sup>42</sup> Organização global para a profissão contabilística.

privado, estabelecendo as práticas a nível internacional. Conforme é referido em “Auditoria no sector público : uma análise ao sistema português” de Joaquim José dos Santos:

*O Manual de Auditoria do Tribunal de Contas é inspirado nos princípios gerais de auditoria internacionalmente aceites. Acolhe, por isso, as normas de auditoria de organizações profissionais de auditores, designadamente da IFAC e da Fédération des Experts Comptables Européens (FEE), bem como as normas de auditoria da INTOSAI e as contidas no Manual de Auditoria do Tribunal de Contas Europeu (TC, 1999). (Alves, J., 2013, p. 91)<sup>43</sup>*

Assim, existem dois tipos principais de auditoria: a interna, realizada por funcionários da entidade para melhorar processos e reduzir riscos; e a externa, desenvolvida por auditores independentes para verificar a precisão das demonstrações financeiras e garantir representação fidedigna da situação financeira. A independência dos auditores é crucial para manter a objetividade. Deste modo, no quadro seguinte é possível interpretar as diferenças entre estes dois tipos de auditoria:

ELEMENTOS	AUDITORIA EXTERNA	AUDITORIA INTERNA
SUJEITO	PROFISSIONAL INDEPENDENTE	AUDITOR INTERNO (FUNCIONÁRIO DA EMPRESA)
AÇÃO E OBJETIVO	EXAME DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	EXAME DOS CONTROLES OPERACIONAIS
FINALIDADE	OPINAR SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	PROMOVER MELHORIAS NOS CONTROLES OPERACIONAIS
RELATÓRIO PRINCIPAL	PARECER	RECOMENDAÇÕES DE CONTROLE INTERNO E EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA
GRAU DE INDEPENDÊNCIA	MAIS AMPLO	MENOS AMPLO
INTERESSADOS NO TRABALHO	À EMPRESA E O PÚBLICO EM GERAL	À EMPRESA
RESPONSABILIDADE	PROFISSIONAL, CIVIL E CRIMINAL	TRABALHISTA
NÚMERO DE ÁREAS COBERTAS PELO EXAME DURANTE UM PERÍODO	MAIOR	MENOR
INTENSIDADE DOS TRABALHOS EM CADA ÁREA	MENOR	MAIOR
CONTINUIDADE DO TRABALHO	PERIÓDICO	CONTINUO

*Tabela 1- Diferenças entre auditoria externa e auditoria interna. Fonte: Melo, 2021, p. 25*

<sup>43</sup> Alves, J. (2013). *Auditoria no sector público : uma análise ao sistema português*. Lisboa: Universidades Lusíada, p. 91. Consultado em: [http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/933/1/LEE\\_n16\\_3.pdf](http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/933/1/LEE_n16_3.pdf) , acedido a 24 de janeiro de 2024

Os processos de auditoria requerem um forte controle interno, essencial para minimizar riscos e fraudes. Sendo assim, o procedimento de auditoria, especialmente no setor público, possui quatro fases: planeamento, execução, relatório e seguimento, conforme definido no Manual de Auditoria do Tribunal de Contas - Princípios Fundamentais (MAPF). Cada fase tem objetivos para assegurar que a auditoria seja eficaz, melhorando a gestão. Desta forma, seguidamente é apresentado o processo com todas as fases, consultado no MAPF:



Figura 2- Processo de Auditoria. Fonte: Tribunal de Contas, 2016, p. 93

#### 2.1.4 Tratamento e análise de dados

O tratamento e análise de dados são processos fundamentais para extrair informações relevantes de conjuntos de dados, possibilitando a tomada de decisões mais conscientes. Começando pela etapa de recolha, mediante a classificação das variáveis, os dados podem ser obtidos por métodos primários, como questionários e entrevistas, ou secundários, com bases de dados já existentes. A qualidade dos dados é garantida através da remoção de erros, duplicações e inconsistências, assegurando a fiabilidade dos resultados. No esquema seguinte é possível analisar as várias técnicas de recolha de dados mediante os objetivos dependendo da classificação das variáveis:

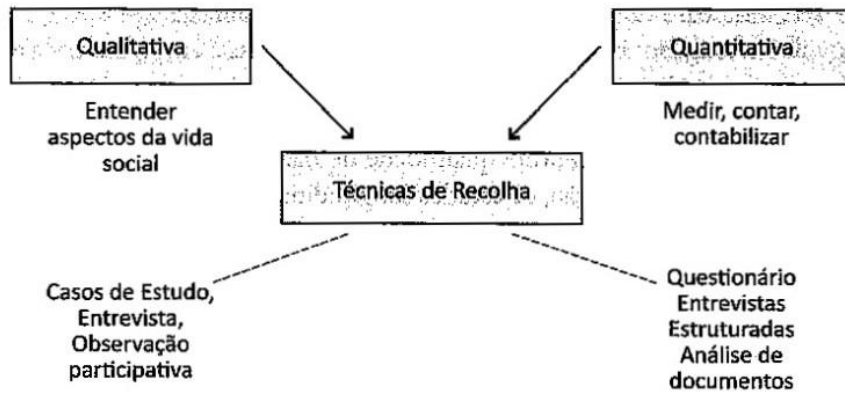


Figura 3- Técnicas de recolha de dados. Fonte: Silvestre e Araújo, (s/ d), p. 178

A amostragem desempenha um papel fundamental na representação dos dados, garantindo que a amostra seja fiel à população em estudo. Métodos como a amostragem aleatória simples e a amostragem estratificada são utilizados para alcançar essa representação. A classificação das características dos dados em variáveis e escalas de medida permite uma compreensão mais aprofundada da natureza dos dados, distinguindo entre variáveis qualitativas e quantitativas. Segundo Hugo Silvestre e Joaquim Araújo, em “Metodologia para a investigação social” estas duas variáveis podem ser diferenciadas da seguinte forma:

*Uma abordagem mais quantitativa usará técnicas relacionadas com o tratamento de um grande número de variáveis e de observações. Terá a necessidade de fazer uma análise focalizada na procura de padrões de relacionamento em variáveis, ou relações de causalidade entre uma variável dependente e (diversas) variáveis independentes. Pelo contrário, uma abordagem mais qualitativa procurará usar técnicas que lhe permitam ter uma perceção mais completa de uma realidade mais restrita. Ou seja, não usando um universo tão vasto como o usado pela abordagens quantitativas, este paradigma de investigação pretende absorver, ao máximo, os valores, crenças e processos do facto social em análise, de maneira a dotar o investigador da visão do mundo através da perspectiva dos actores que visa estudar. (Silvestre e Araújo, (s/ d), p. 172)<sup>44</sup>*

<sup>44</sup> Silvestre, H., & Araújo, J. (s/ d). *Metodologia para a investigação social*. Escolar Editora, p. 172. Consultado em: <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/6563/3/O%20Tratamento%20e%20An%C3%A1lise%20de%20Dados.pdf>, acedido a 3 de fevereiro de 2024

Na fase da análise descritiva, medidas estatísticas como média, mediana, desvio padrão e tabelas de frequências são utilizadas para resumir e descrever as características dos dados. Além disso, a representação gráfica dos resultados, através de gráficos de barras, histogramas e *boxplots*, facilita a interpretação.

*A Análise Descritiva é a fase inicial deste processo de estudo dos dados coletados. Utilizamos métodos de Estatística Descritiva para organizar, resumir e descrever os aspectos importantes de um conjunto de características observadas ou comparar tais características entre dois ou mais conjuntos de dados. (Reis, E., & Reis, 2002 ,p.31)<sup>45</sup>*

Dentro da análise descritiva, a análise de associação entre variáveis é realizada utilizando medidas como covariância e coeficiente de correlação e permite entender as relações entre diferentes aspetos dos dados. Assim, apresenta-se a definição destas duas medidas de associação:

- a) Covariância: Considerando-se duas variáveis associadas ( $x$  e  $y$ , por exemplo) a covariância ( $S_{xy}$ ) é um coeficiente que indica o sentido da variação observada em  $y$  dada uma variação qualquer em  $x$ . (...)*
- b) Correlação: Considerando-se duas variáveis associadas ( $x$  e  $y$ , por exemplo), a correlação ( $r_{xy}$ ) é um coeficiente que indica o sentido e o grau da associação entre as duas variáveis. (p. 1)<sup>46</sup>*

Já as medidas de distribuição, como assimetria que representa “o grau de desvio ou afastamento da simetria de uma distribuição” (CESAD, s/d, p. 43)<sup>47</sup> e curtose que “é o grau de achatamento de uma distribuição, em relação a distribuição normal” (CESAD,

---

<sup>45</sup> Reis, E., & Reis, I. (2002). *Análise Descritiva de Dados*. Relatório Técnico do Departamento de Estatística da UFMG, p. 31. Consultado em: <https://www.est.ufmg.br/portal/wp-content/uploads/2023/01/RTE-02-2002.pdf>, acessado a 3 de fevereiro de 2024

<sup>46</sup> Scribd (2011). *Estatística - Medidas de Associação*. Consultado em: <https://pt.scribd.com/document/55721512/Estatistica-Medidas-de-Associacao>, acessado a 3 de fevereiro de 2024

<sup>47</sup> CESAD (s/d). *Medidas de dispersão, assimetria e curtose*. São Cristóvão: Universidade Federal de Sergipe, p. 43. Consultado em: [https://cesad.ufs.br/ORBI/public/uploadCatalogo/09215427022012Bioestatistica\\_Aula\\_03.pdf](https://cesad.ufs.br/ORBI/public/uploadCatalogo/09215427022012Bioestatistica_Aula_03.pdf), acessado a 3 de fevereiro de 2024

s/d, p. 45)<sup>48</sup>, ajudam a caracterizar a forma e dispersão dos dados, fornecendo uma melhor percepção da sua natureza.

Softwares como o Microsoft Excel, desempenham um papel fundamental no processo de análise de dados, permitindo a aplicação de diversas fórmulas e funções estatísticas para facilitar o cálculo de medidas descritivas e a criação de representações gráficas claras dos dados. Deste modo, o tratamento e análise de dados constitui várias etapas desde a recolha e amostragem dos dados até a análise descritiva e representação visual dos resultados. Cada fase é crucial para transformar dados em resultados que permitem tirar conclusões, capazes de orientar a tomada de decisões em diversas áreas e contextos.

## **2.2 Descrição e análise das atividades e tarefas desenvolvidas**

Ao longo deste ponto, será realizada uma análise detalhada das atividades desenvolvidas durante o estágio, com base no diário de bordo elaborado pela estagiária. Este documento foi uma ferramenta essencial para o desenvolvimento do relatório, consistindo no registo diário das atividades realizadas ao longo do estágio. As estimativas das percentagens de tempo dispensadas em cada fase são: Fase de Conhecimento (12%), Fase de Acompanhamento (17%) e Fase de Execução (71%).

Na fase inicial, designada como fase de conhecimento, foi possível desenvolver um conhecimento mais profundo sobre o funcionamento e a organização dos vários departamentos e equipas da instituição. Este período foi crucial para compreender a estrutura institucional, as suas dinâmicas e os processos, através de apresentações, esclarecimentos e leitura de bibliografia.

Seguindo a fase de conhecimento, a fase de acompanhamento envolveu a observação direta destas dinâmicas no espaço do museu onde se realizou o estágio. Durante esta fase, a estagiária acompanhou a rotina da instituição, observou procedimentos técnicos e administrativos, e recebeu orientações detalhadas sobre as melhores práticas a serem seguidas. Este período de observação permitiu a transição gradual para um envolvimento

---

<sup>48</sup> CESAD (s/d). *Medidas de dispersão, assimetria e curtose*. São Cristóvão: Universidade Federal de Sergipe, p. 45. Consultado em: [https://cesad.ufs.br/ORBI/public/uploadCatalogo/09215427022012Bioestatistica\\_Aula\\_03.pdf](https://cesad.ufs.br/ORBI/public/uploadCatalogo/09215427022012Bioestatistica_Aula_03.pdf), acessado a 3 de fevereiro de 2024

mais ativo nas tarefas institucionais, garantindo o sucesso na concretização das atividades seguintes.

A fase de execução representou a etapa em que a estagiária pôde aplicar o conhecimento adquirido e as observações feitas durante as fases anteriores. Algumas tarefas desta fase foram executadas sob orientação direta, outras de forma autónoma. Esta fase incluiu a realização de projetos específicos, participação em reuniões e a contribuição direta para as atividades diárias da instituição. Neste período houve a oportunidade de demonstrar competências, melhorar habilidades e de contribuir para o funcionamento da instituição.

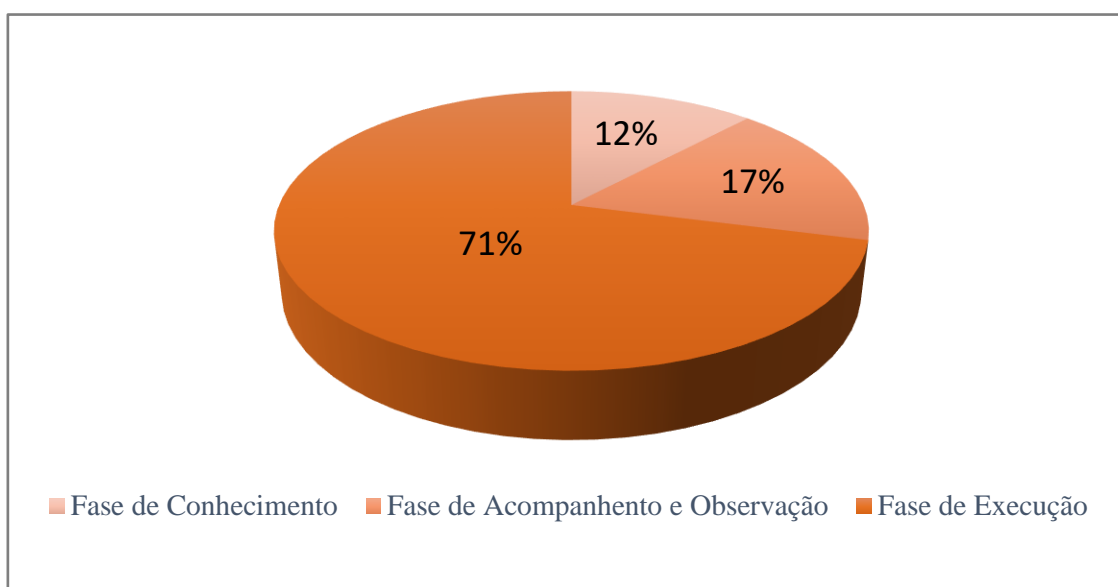


Figura 4- Percentagem de tempo dispensado em cada fase das atividades realizadas em estágio. Fonte: Própria

Deste modo, ao longo dos próximos pontos, serão analisadas as tarefas realizadas em cada uma destas fases, detalhando o trabalho desenvolvido pela estagiária e a sua contribuição para a instituição durante o estágio.

### 2.2.1 Primeira Fase de Conhecimento

No começo do estágio na Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações da Alfândega do Porto, foi desenvolvida uma fase inicial de conhecimento, essencial para uma melhor adaptação e um entendimento mais abrangente da instituição. Esta fase foi estruturada em torno de três atividades fundamentais. Primeiro, foi realizada uma leitura

e análise de bibliografia, permitindo o conhecimento da história da instituição e de informações fundamentais relacionadas com o museu e o centro de congressos. Seguiu-se uma visita pelos espaços da Alfândega, onde se teve a oportunidade de conhecer o local, a sua importância histórica e como os diferentes espaços são utilizados atualmente. Por último, a integração com as equipas dos departamentos proporcionou uma visão detalhada sobre o funcionamento interno da instituição e o papel de cada membro na dinâmica organizacional. Estas atividades em conjunto são vistas como um ponto de partida para os desafios que seriam encontrados durante o estágio.

### **2.2.1.1 Leitura e análise de bibliografia**

A primeira tarefa realizada nesta fase de conhecimento foi a leitura e análise de bibliografia explorada autonomamente e que a orientadora, Dr.<sup>a</sup> Adriana Almeida, disponibilizou e considerou fundamental para o desenvolvimento das competências durante o estágio. Com esta leitura e análise foi possível adquirir informações acerca da história da associação, do edifício e do museu remetendo à sua origem e evolução até aos dias de hoje.

Esta etapa inicial foi crucial, pois serviu como base para todas as atividades que se iria desenvolver ao longo do estágio. O conjunto de materiais fornecidos abrangia uma diversidade de fontes desde livros, sites oficiais, legislação, notícias, relatórios e estudos para um melhor enquadramento e contextualização com a área de atuação onde o estágio estaria inserido. A diversidade de fontes permitiu não apenas adquirir conhecimentos, mas também compreender as diferentes perspetivas e abordagens dentro da mesma instituição.

Durante esta fase, foi dedicado algum tempo à leitura, fazendo apontamentos e destacando pontos-chave que pareceram relevantes para os objetivos do estágio. Além disso, esta leitura foi acompanhada por uma análise que permitiu questionar, refletir e estabelecer relações entre as diferentes fontes de informação e o contexto prático da organização onde se estava inserido.

A análise de cada registo foi acompanhada pela elaboração de resumos nos quais foram sintetizados marcos importantes na história do edifício, da associação e do museu, bem como informações relevantes acerca do funcionamento e organização da instituição como

um todo. Deste modo, tornaram-se ferramentas essenciais, como referência durante o resto do tempo de estágio.

Além disso, informações adicionais dadas pela Dr.<sup>a</sup> Adriana, foram momentos igualmente importantes e de troca de ideias. Nessas ocasiões, também houve oportunidade de esclarecer dúvidas e debater interpretações que enriqueceram a compreensão dos temas abordados.

A primeira consulta foram os livros referentes à história que permitiu a sua compreensão bem como o desenvolvimento do primeiro capítulo deste relatório onde foi realizada uma contextualização histórica de todas as partes desde a origem do edifício à realidade atual da Alfândega enquanto Museu e Centro de Congressos.

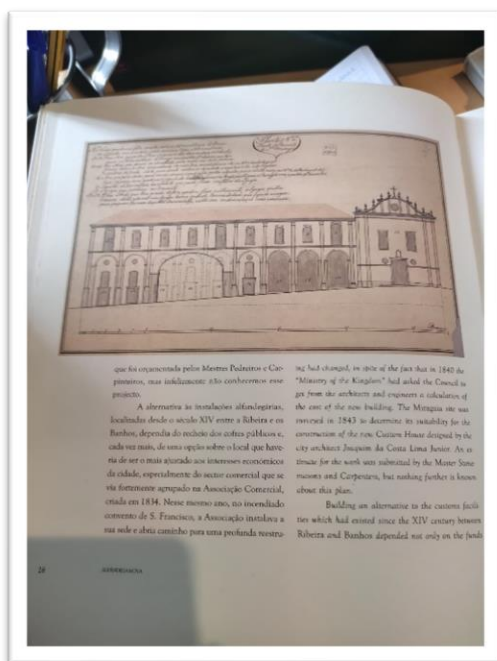


Figura 5- Página 28 do livro "Alfândega Nova – O sítio e o signo I" do Museu dos Transportes e Comunicações (1995). Fonte: Própria

Seguidamente foi realizada uma pesquisa dos sites oficiais da AMTC<sup>49</sup> e do CCA<sup>50</sup> que foram também um complemento à compreensão da história. No site da AMTC conseguiu-se ter acesso ao programa educativo do museu, a informações acerca das várias exposições e sobre a gestão de coleções e notícias relativas ao mesmo. Também se teve acesso aos objetivos da associação, tomando conhecimento dos seus associados e órgãos

<sup>49</sup> <https://www.amtc.pt/>, acessado a 7 de janeiro de 2024

<sup>50</sup> <https://www.ccalfandegaporto.com/>, acessado a 7 de janeiro de 2024

sociais e por fim, a informações sobre a biblioteca e uma secção da loja do museu. Já no site do CCA foram obtidas algumas informações sobre os espaços, a agenda, os serviços que podem ser prestados e os parceiros que dão apoio aos eventos e exposições realizadas no mesmo.

A legislação consultada foi essencial para a compreensão do enquadramento jurídico da Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações. Para este fim, foi consultado o Decreto-Lei nº 460/77, de 7 de novembro de 1977, que define os critérios para a declaração de utilidade pública de pessoas coletivas, essencial para entender a base legal que permitiu à associação ser reconhecida como tal em 1993. Este decreto foi revogado pela Lei n.º 36/2021. O Decreto-Lei nº 24489, de 13 de setembro de 1934 também foi explorado e está relacionado ao Auto de Cessão do Edifício da Alfândega do Porto, sendo que também foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 280/2007, para entender os procedimentos administrativos relativos à gestão de imóveis pelo Estado, uma vez que o edifício é a sede da associação desde 1999. Por fim, o Decreto-Lei nº 16/2023 foi fundamental para compreender o recente enquadramento do edifício como monumento de interesse nacional, destacando a sua importância cultural e histórica para a região do Porto.

Deste modo, uma das notícias que foi consultada como referência bibliográfica foi a do Jornal de Notícias que serviu como complemento do reconhecimento legal da classificação da Alfândega do Porto como monumento nacional:

*O Governo tinha aprovado, na reunião de Conselho de Ministros realizada a 22 de junho, o decreto que classificava como monumento nacional o edifício da Alfândega Nova, junto ao rio Douro, em Miragaia. Menos de duas semanas depois, Marcelo Rebelo de Sousa ratificou a decisão. (Jornal de Notícias, 2023)<sup>51</sup>*

No início do estágio, em novembro de 2023, foram também disponibilizados pela orientadora, documentos essenciais para a compreensão da estrutura organizacional e financeira da instituição: o Plano Estratégico e Orçamento de 2023 e o Relatório de Contas de 2022. O Plano Estratégico e Orçamento de 2023 apresenta uma explicação

---

<sup>51</sup> Jornal de Notícias (2023). *Marcelo assina decreto que classifica Alfândega como monumento*. Consultado em: <https://www.jn.pt/5720327358/marcelo-assina-decreto-que-classifica-alfandega-como-monumento/>, acessado a 12 de janeiro de 2024

detalhada do plano da associação para o respetivo ano, incluindo os objetivos a serem alcançados, as principais iniciativas e o planeamento da distribuição dos recursos financeiros. Essa informação é vital para entender os principais focos de investimento e desenvolvimento da entidade. Por outro lado, o Relatório de Contas de 2022 fornece uma análise retrospectiva e detalhada dos resultados financeiros obtidos, incluindo as receitas geradas, as despesas e o balanço final do ano. O documento de 2022 era o mais recente disponível no início do estágio, uma vez que o relatório de contas de 2023 ainda não tinha sido elaborado.



Figura 6- Relatório de Contas 2022 e Plano Estratégico e Orçamento 2022 da AMTC. Fonte: Própria

Foram também analisados dois estudos relevantes disponibilizados pela orientadora, que oferecem uma visão abrangente sobre a Alfândega do Porto e o seu impacto na região. O primeiro estudo, "Centro de Congressos da Alfândega do Porto: Impacto Económico e Perspetivas de Desenvolvimento", realizado pela *Porto Business School* foca no enquadramento do Complexo Económico-Cultural da Alfândega do Porto (CECAP). Este documento abrange a dinâmica operacional do CECAP, analisa o impacto económico gerado desde 2007 até 2013, e explora futuras perspetivas e tendências, proporcionando uma base de dados para entender as contribuições económicas do complexo. O segundo estudo, "Impacto Socioeconómico do Complexo Económico-Cultural da Alfândega do Porto", cujo autor é a empresa de consultoria *EY-Parthenon*, estende a análise para o

período de 2014 a 2019. Este relatório examina o CECAP numa perspetiva mais ampla, discutindo a envolvente externa, a relevância cultural e económica do complexo e destacando possíveis rumos para o futuro do CECAP. Ambos os estudos foram consultados para proporcionar uma compreensão mais aprofundada do papel significativo que o CECAP desempenha tanto no contexto quanto na economia local, servindo como ferramentas essenciais para a tomada de decisões e planeamento futuro da instituição.



Figura 7- Estudos disponibilizados pela orientadora de estágio. Fonte: Própria

Resumidamente, a leitura e análise da bibliografia disponibilizada e explorada representaram uma etapa fundamental durante o estágio. Este período de aprofundamento dos fundamentos teóricos não só preparou para enfrentar os desafios práticos com maior confiança, mas também despertou uma curiosidade ainda maior pela área, incentivando a descoberta e aprendizagem contínuas.

### **2.2.1.2 Reconhecimento dos espaços**

Após a etapa inicial, seguiu-se a segunda tarefa no período de estágio, o reconhecimento dos espaços da instituição. Esta atividade revelou-se não apenas uma oportunidade para familiarizar com o ambiente físico, mas também para compreender a importância histórica e cultural do edifício no contexto da cidade do Porto.

Sob a orientação da Dr.<sup>a</sup> Adriana Almeida, foram percorridos todos os espaços que compõem a Alfândega. O edifício<sup>52</sup>, enquanto monumento nacional desempenhou um papel significativo no desenvolvimento comercial e marítimo da cidade, sendo hoje um espaço dedicado não apenas às funções aduaneiras, mas também à cultura e à realização de eventos de grande escala.

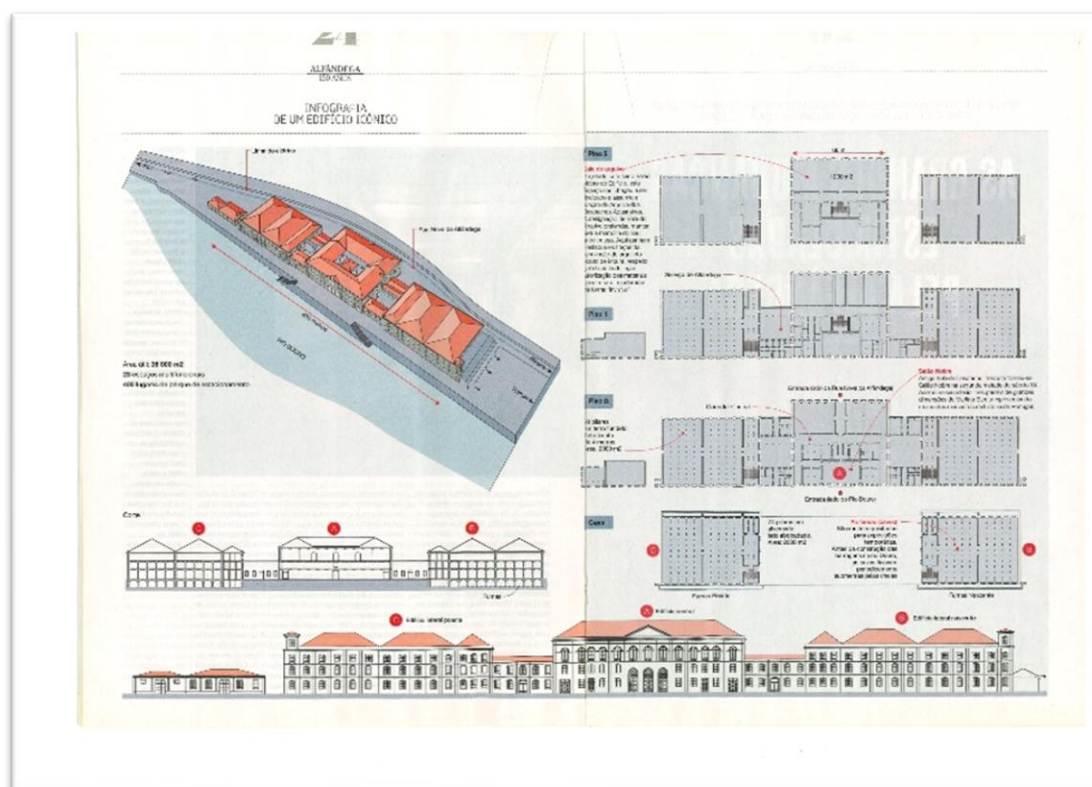


Figura 8- Planta do edifício geral. Disponibilizado pela orientadora do estágio, Dr.<sup>a</sup> Adriana Almeida

A visita iniciou-se no segundo piso, no gabinete da equipa do museu onde os membros da mesma foram desde logo apresentados, depois foi visitado o espaço da biblioteca<sup>53</sup> onde atualmente são realizadas algumas atividades do programa educativo, o espaço da exposição “Metamorfose de um lugar: Museu das Alfândegas” (ML)<sup>54</sup> e a sala do arquivo<sup>55</sup> (maior sala do Centro de Congressos), que se encontram na ala central.

<sup>52</sup> Ver anexo 5.

<sup>53</sup> Ver apêndice 1.

<sup>54</sup> Ver anexo 6.

<sup>55</sup> Ver apêndice 2.

Após a visita ao espaço principal onde o estágio seria realizado, visitou-se o primeiro piso, onde se encontra o painel “Ribeira Negra” do Mestre Júlio Resende (RN)<sup>56</sup>, o espaço da exposição “O Motor da República: Os carros dos Presidentes” (MR)<sup>57</sup>, as reservas, um espaço para exposições temporárias e alguns serviços aduaneiros que até hoje continuam a ser prestados no edifício, do lado poente. Terminando no rés-do-chão, primeiramente visitou-se a ala nascente do edifício onde se encontra a tesouraria e os departamentos de qualidade, recursos humanos, contabilidade, marketing e gestão de eventos do centro de congressos, assim como a Presidência do Conselho de Administração e a Direção Executiva. Posteriormente, visitou-se a ala poente onde são realizadas algumas exposições e eventos do CCA. A cafeteria e o cais onde se encontra o guindaste *Demag* conhecido como “girafa”<sup>58</sup>, também foram espaços a visitar onde normalmente os colaboradores costumam conviver na hora de almoço ou nas pausas e por fim, conheceu-se as furnas nascente e poente<sup>59</sup> que ficam no piso subterrâneo do edifício e onde são também realizados alguns eventos.

A atenção aos detalhes arquitetónicos, bem como às adaptações modernas que permitiram transformar o espaço num local multifuncional, foi fundamental para entender como o património histórico pode ser preservado paralelamente à adaptação de novas funções.

Concluir esta tarefa permitiu uma melhor orientação espacial para o desenvolvimento do estágio e contextualização das atividades que viriam a ser realizadas, servindo de motivação para o estágio.

### **2.2.1.3 Conhecimento das equipas**

A última etapa desta fase inicial do estágio consistiu num dos momentos mais significativos para a integração na Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações: o conhecimento e a interação com as equipas de todos os departamentos que compõem tanto o Museu quanto o Centro de Congressos. Esta experiência permitiu associar alguns rostos a nomes e áreas de atuação, assim como compreender a dinâmica entre eles.

---

<sup>56</sup> Ver anexo 7.

<sup>57</sup> Ver anexo 8.

<sup>58</sup> Ver anexo 9.

<sup>59</sup> Ver anexo 10.

Com o acompanhamento da orientadora do estágio, a primeira equipa a ser apresentada foi aquela com que a estagiária estaria mais em contato devido à área de atuação do estágio que neste caso foi a equipa do museu, cuja responsável é a Dr.<sup>a</sup> Adriana Almeida, orientadora do estágio em questão. De seguida, foi apresentado o Diretor Executivo, Dr. António Gouveia Santos que fez questão de realizar um breve diálogo onde foram feitas algumas questões à estagiária, o que demonstrou um grande interesse e proporcionou um ótimo acolhimento. Outros profissionais e departamentos apresentados foram a Secretária do Conselho de Administração, Dr.<sup>a</sup> Anabela Rocha, a responsável pela receção e bilheteira, Dr.<sup>a</sup> Maria José Ferreira, alguns elementos da equipa do Centro de Congressos, cujo responsável é o Dr. Filipe Trindade, a designer, Dr.<sup>a</sup> Isabel Arouca, a equipa do departamento financeiro cuja diretora é a Dr.<sup>a</sup> Sofia Cavadas, a equipa das Infraestruturas cujo responsável é o Dr. Artur Rodrigues e por fim, a Dr.<sup>a</sup> Cláudia Dias do departamento jurídico. Deste modo, houve a oportunidade de estar diretamente com os profissionais e aprender um pouco mais sobre as suas responsabilidades diárias, desafios enfrentados e estratégias adotadas para superá-los. Além disso, estas interações permitiram perceber a importância do trabalho em equipa e da comunicação na resolução de problemas e na implementação de novos projetos.

Um aspeto que chamou particularmente à atenção foi o comprometimento partilhado entre todos os membros da equipa, independentemente da função que desempenhavam. Foi inspirador ver como cada indivíduo contribuía com as suas habilidades e conhecimentos para uma única missão. Este sentimento de pertença e a visão comum em função da preservação e divulgação do património cultural e histórico evidenciaram-se como pilares fundamentais que sustentam a instituição.

A interação com as equipas foi enriquecedora, revelando o papel crucial do Museu e do Centro de Congressos na transmissão de conhecimento e na promoção de cultura. Através de algum diálogo pôde-se compreender melhor como as atividades são planeadas e adaptadas para diferentes públicos. Além disso, também foi possível compreender um pouco melhor como funciona a dinâmica da associação a nível de gestão. Deste modo, foram também realizadas algumas perguntas por escrito, desenvolvidas pela estagiária como ferramenta de estudo<sup>60</sup>, conforme as áreas de interesse, através de e-mail, a alguns membros da equipa da Alfândega. Para assegurar a proteção da identidade dos

---

<sup>60</sup> Ver apêndice 3.

participantes, procedeu-se à anonimização dos dados, adotando-se uma estratégia de codificação dos entrevistados. Deste modo, os nomes reais foram substituídos por identificações genéricas (“E” de Estagiário e “P” de Profissional), garantindo a privacidade dos dados pessoais.

Este contato direto com as equipas permitiu também identificar possíveis áreas de colaboração em que se poderia vir a contribuir ao longo do estágio. Foi uma experiência que reforçou a motivação e esclareceu o tipo de tarefas a desenvolver, permitindo entender como se poderia aplicar os conhecimentos.

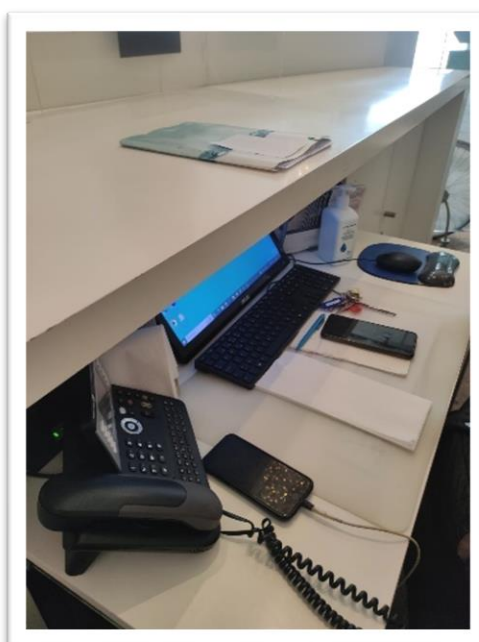
Em suma, conhecer as equipas dos departamentos constituiu uma etapa fundamental, estabelecendo a base para uma integração bem-sucedida e produtiva. Através do sentimento de pertença como parte integrante da equipa, houve uma grande vontade de enfrentar os desafios e contribuir para os objetivos da Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações da Alfândega do Porto.

### **2.2.2 Segunda Fase de Acompanhamento**

Prosseguindo o estágio na Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações da Alfândega do Porto, a fase de acompanhamento surgiu após a etapa inicial de conhecimento, representando uma melhor interação e um maior envolvimento no quotidiano da instituição. Este período foi essencial para consolidar a aprendizagem adquirida e para iniciar uma participação mais ativa nas diversas atividades de funcionamento do museu. Inicialmente, focou-se na observação detalhada da rotina diária dos diferentes departamentos, permitindo uma compreensão mais aprofundada dos processos e das dinâmicas de trabalho. Seguidamente, houve uma transição gradual para o envolvimento direto em tarefas específicas do museu, onde se realizou o estágio devido à área de atuação, com a supervisão da equipa, o que facilitou a posterior aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos tanto na primeira fase de conhecimento como no mestrado. A fase de acompanhamento revelou-se, assim, um momento chave no estágio, proporcionando uma observação da aplicação prática da teoria, além de preparar para a última etapa de execução autónoma ou sob orientação das atividades.

### 2.2.2.1 Acompanhamento e observação da dinâmica de recepção

A primeira atividade desta segunda fase no âmbito do estágio incidiu sobre o acompanhamento e análise das dinâmicas na recepção geral da Alfândega do Porto e na recepção específica da exposição "O Motor da República: Os carros dos Presidentes" (MR). Este acompanhamento foi crucial para adquirir uma compreensão mais detalhada dos procedimentos operacionais e de segurança, da gestão do fluxo de visitantes, e das interações entre o público e os funcionários, membros fundamentais para a experiência dos visitantes desde o momento da sua chegada.



*Figura 9- Secretária da recepção da Alfândega do Porto. Fonte: Própria*

Observar a recepção permitiu entender a importância de criar uma primeira impressão positiva nos visitantes. Os colaboradores responsáveis pela recepção desempenham um papel relevante no acolhimento e na orientação dos mesmos, garantindo que são devidamente informados sobre as diferentes áreas do edifício e sobre o que podem esperar da sua visita. Este aspeto revelou-se importante na recepção da exposição do MR, onde os colaboradores tinham também a responsabilidade de contextualizar os visitantes historicamente. Deste modo, a capacidade de comunicação e a hospitalidade dos funcionários revelaram-se fundamentais no esclarecimento de dúvidas e na expectativa dos visitantes, reforçando a imagem positiva da instituição.

Foi igualmente fundamental entender como são geridos os fluxos de visitantes, desde a chegada à Alfândega do Porto até às exposições do museu e eventos do CCA. Esta gestão na receção principal é realizada pela responsável da receção, pelo CCA e pelas instituições que alugam os espaços para realizar as exposições e eventos nos espaços da alfândega. Na receção do MR, a gestão é realizada através do registo do número de visitas e da nacionalidade de cada visitante ou grupo de visitantes, por parte dos funcionários que colaboram nesta receção.

O acompanhamento desta atividade proporcionou um melhor entendimento sobre a complexidade dos desafios enfrentados na receção principal e na receção de exposições em instituições culturais. Ficou claro que uma equipa bem preparada é fundamental para garantir não apenas a segurança dos visitantes, mas também para proporcionar uma boa experiência. Foi uma oportunidade para entender a dinâmica, importância da receção e acolhimento dos visitantes.

#### **2.2.2.2 Acompanhamento e observação da dinâmica do gabinete**

Transitando para a fase de "acompanhamento", houve uma mudança no foco das interações. Embora as questões iniciais tivessem estabelecido uma melhor compreensão da gestão da Associação na sua totalidade, os diálogos e observações realizados posteriormente foram mais direcionados para a gestão específica do espaço do Museu dos Transportes e Comunicações. Esta etapa permitiu uma compreensão mais aprofundada das dinâmicas, estratégias e desafios particulares do museu, refletindo o âmbito do estágio que estava centralizado neste mesmo espaço, sem envolvimento direto com o Centro de Congressos.

A oportunidade de dialogar diretamente com os membros da equipa do museu e da biblioteca, que partilham o mesmo gabinete, enriqueceu a aprendizagem. Cada conversa proporcionou um maior esclarecimento sobre como os princípios de gestão e as estratégias abordadas nas entrevistas que se aplicam no dia a dia da instituição. Os apontamentos realizados durante estes diálogos representam registos das responsabilidades específicas de cada área e como estas se relacionam entre si, contribuindo para o sucesso do museu e da biblioteca. Esta segunda atividade desta fase

foi, assim, essencial para compreender a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos anteriormente, oferecendo uma perspectiva mais detalhada das dinâmicas internas específicas do contexto museológico, paralelamente à gestão da associação de um modo geral.

A primeira interação foi com a orientadora do estágio, Dr.<sup>a</sup> Adriana Almeida que proporcionou uma compreensão mais detalhada da estrutura organizacional da instituição, demonstrando a importância da liderança na coordenação das diversas áreas do museu e da biblioteca. Destacou a relevância de uma gestão que promove a integração entre os departamentos, assegurando que a missão e os objetivos institucionais sejam alcançados. Explicou o desafio de manter a comunicação entre a coordenação das equipas, essencial para a resolução de problemas e para a implementação de estratégias. Assim, através deste diálogo, tornou-se evidente a necessidade de uma liderança que não só lidera, mas também inspira e motiva a equipa, criando um ambiente de trabalho mais produtivo, o que corresponde aos conceitos abordados nas aulas da unidade curricular de comportamento organizacional. Assim, conclui-se que a motivação é um ponto de partida para o sucesso da instituição que estimula o trabalho em equipa e consequentemente uma execução mais eficiente e eficaz das tarefas que competem a cada função.

Com a Dr.<sup>a</sup> Isabel Tavares, foi possível explorar a dimensão e o impacto do Serviço Educativo e de Animação. Esclareceu como o serviço desenvolve os programas educativos e respetivas atividades que visam não só transmitir conhecimento, mas também despertar a curiosidade e o interesse cultural em públicos de todas as idades. Discutiu-se a metodologia adotada para tornar a cultura acessível e atrativa e a importância de parcerias com instituições educativas, como meio para expandir o número de visitantes. Este diálogo revelou a paixão e o compromisso da equipa em tornar a cultura uma experiência inclusiva e cativante.

Sobre a Biblioteca e o Centro de Documentação Interna, a Dr.<sup>a</sup> Mariana Pinto abordou a questão de gestão da informação e preservação do espólio documental. Foi discutido o processo de catalogação, conservação e digitalização dos documentos, sublinhando a importância destas tarefas na proteção e no acesso ao património cultural e histórico. A classificação utilizada nos documentos é universal através de tópicos gerais constituindo livros de direito, história, ciências sociais, diários do governo, constituições, registos, estatísticas, pautas aduaneiras, revistas de carros clássicos, parcerias, doações...entre outros. Além de conter estes documentos, disponíveis na sala rio da biblioteca também

contém literatura universal, diários da República, dicionários antigos e material de biblioteca na sala principal. O registo desta existência documental é realizada através de recenseamento em inventários simples como base de dados. A Dr.<sup>a</sup> Mariana partilhou ainda os desafios enfrentados na atualização constante do espólio e na adaptação às novas tecnologias de informação, essenciais para manter a relevância e a acessibilidade do que é disponibilizado pela biblioteca para o público geral.

Ao conversar com a Dr.<sup>a</sup> Patrícia Pereira, dedicada à gestão da qualidade, foi possível perceber a complexidade da execução desta função. Foi destacada a importância da formação contínua da equipa, crucial para incentivar o melhoramento constante.

Deste modo, foi possível interpretar o processo de qualidade do museu como uma ferramenta de balanço entre aspetos positivos a manter e aspetos menos positivos a melhorar e é desenvolvido através de várias fases descritas na imagem seguinte:

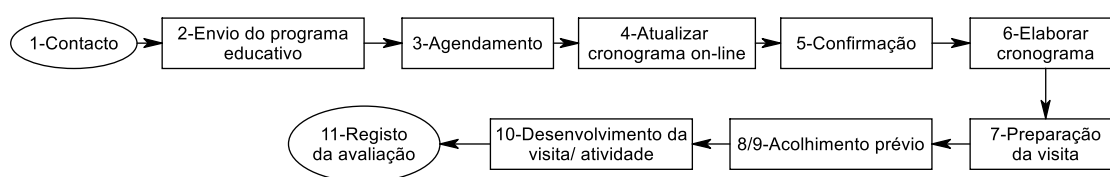


Figura 10- Processo de qualidade. Disponibilizado pela AMTC

A gestão da qualidade, segundo a Dr.<sup>a</sup> Patrícia, não se restringe a procedimentos internos e engloba sobretudo a experiência do visitante, procurando garantir a sua máxima satisfação. Deste modo, abordou também a importância do *feedback* dos visitantes na gestão da qualidade.

Através de métodos de recolha e análise de *feedback*, como os questionários de satisfação<sup>61</sup> impressos expostos nos espaços do museu abertos ao público, a instituição consegue identificar oportunidades de melhoria e responder às expectativas e necessidades do público. Mediante o preenchimento dos questionários de satisfação por parte dos visitantes, que o fazem voluntariamente, de forma quantitativa, através de vários parâmetros divididos entre atendimento, instalações e diversos, os mapas de processo<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Ver anexo 11.

<sup>62</sup> Ver anexo 12.

são preenchidos. As apreciações quantitativas e as observações por escrito dadas pelos visitantes são inseridas nestes mapas de análise de satisfação dos visitantes e após a inserção desses dados no documento em Excel, obtém-se um índice de satisfação por assunto e um índice médio de cada questionário onde pode existir um registo de ocorrência, se este for inferior a 75%. Se este registo de ocorrência acontecer, o questionário em questão é levado à Direção Executiva onde será decidido se o registo é relevante ou não. Se for relevante, é direcionado à responsável do museu para ser analisado, se não, é arquivado.

Assim, tal como foi mencionado, estes registos são relevantes para obter um balanço de qualidades a manter e aspetos negativos a melhorar. Este foco na qualidade revela o compromisso da instituição com a melhoria contínua dos processos e serviços com excelência, como forma de garantir a sua relevância e impacto cultural. Reforçando o que já foi mencionado anteriormente neste relatório, como forma de comprovação deste compromisso, o Dr. Mário Ferreira, Presidente do Conselho de Administração da Alfândega do Porto é citado no site oficial da Associação afirmando que:

*Queremos chegar mais longe. Servir, ainda com mais competência e dedicação, os que apostam no Centro do Congressos para as suas iniciativas. Atrair mais visitantes para ação museológica e cultural que desenvolvemos. Queremos ser uma Instituição ímpar e imprescindível da Cidade, do Norte e do País.*

*O caminho faz-se caminhando e nós estamos a percorrê-lo com segurança, determinação e o trabalho de todos.*<sup>63</sup> (AMTC, 2024)

### **2.2.2.3 Acompanhamento e observação do serviço educativo do museu**

A participação no acompanhamento das atividades do serviço educativo revelou-se uma experiência que ofereceu uma melhor visão sobre o papel fundamental que estes serviços desempenham na ligação entre as instituições culturais e a comunidade. Através da observação das várias atividades educativas dirigidas a diferentes públicos e faixas etárias, foi possível compreender a complexidade e a diversidade de abordagens para tornar o conhecimento acessível e estimulante para todos.

---

<sup>63</sup> AMTC (2024). *Quem somos e o que queremos*. Consultado em: <https://www.amtc.pt/amtc> , acessido a 16 de fevereiro de 2024

Esta atividade da fase de acompanhamento caracterizou-se pelo conjunto de uma variedade de programas educativos, desde visitas guiadas a atividades interativas que procuravam não só divulgar o espólio e as exposições, mas também incentivar a participação ativa dos visitantes. Observar a forma como o serviço educativo desenvolve as suas ações, adaptando-se às necessidades e interesses de cada grupo, destacou a importância da democratização cultural.



*Figura 11- Oficina D com as Escolas de Cristelo de Paredes. Fonte: Própria*



*Figura 12- Oficina D com as Escolas de Cristelo de Paredes. Fonte: Própria*

Sendo assim, a forma como o serviço educativo se esforça para ser inclusivo, procurando remover barreiras físicas, sensoriais e cognitivas que possam impedir a participação dos visitantes é um aspeto a valorizar. A inclusão de várias estratégias diferentes dependentemente do tipo de público, destacou o compromisso com a acessibilidade e a igualdade de oportunidades no acesso à cultura e à educação.

Foi especialmente marcante observar a dedicação durante o desenvolvimento das atividades que despertavam a curiosidade e o pensamento crítico, indo além da simples transmissão de informação. A capacidade de contar histórias, de relacionar os assuntos com o quotidiano dos visitantes e de utilizar métodos que promovem a interatividade e a reflexão revelaram-se essenciais.

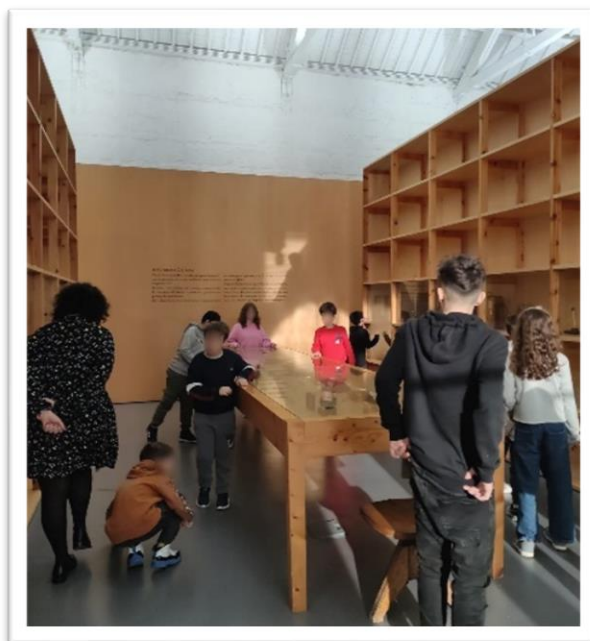
Além disso, o acompanhamento permitiu a observação do planeamento das atividades educativas. A interação entre os profissionais responsáveis por esta função demonstrou ser fundamental para a criação de um programa educativo que permita concretizar os objetivos da instituição e que seja capaz de atender às expectativas e ao desenvolvimento intelectual dos participantes.



*Figura 13- Visita guiada com a Academia de Génios de Vila Nova de Gaia. Fonte: Própria*



*Figura 14 - Atividade "Despachar depressa e bem não há quem" com a Academia de Génios de Vila Nova de Gaia. Fonte: Própria*



*Figura 15- Caça ao Tesouro com a Academia de Génios de Vila Nova de Gaia. Fonte: Própria*

A experiência de acompanhar as atividades do serviço educativo demonstrou que estes serviços são fundamentais para a relação entre instituições culturais e a sociedade. Revelou-se, assim, um trabalho que vai muito além da oferta de conteúdos educacionais, desempenhando um papel importante na partilha de conhecimento através da cultura.

#### 2.2.2.4 Acompanhamento e observação do processo de auditoria interna

A última atividade realizada nesta fase foi o acompanhamento do processo de auditoria interna na AMTC, executado pela APCER para a renovação da certificação de qualidade no dia 7 de novembro de 2023. Com os conhecimentos adquiridos na unidade curricular de Auditoria Pública, no âmbito do mestrado, esta tarefa proporcionou uma oportunidade de observar a teoria colocada em prática e de ver a auditoria como um elemento essencial para a gestão pública.

O procedimento PG02 desenvolvido pelo Departamento Financeiro do Museu é descrito no Manual de Procedimentos cujo objetivo é assegurar que todos os processos do museu cumprem com as normas NP EN ISO 9001<sup>64</sup>.

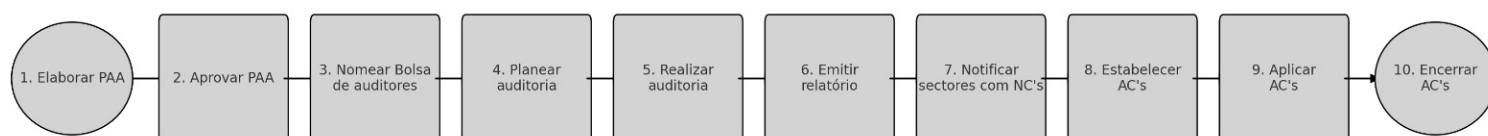


Figura 16- Processo de auditoria interna da AMTC. Disponibilizado pela AMTC

A primeira fase do processo envolveu a programação da auditoria. Esta programação foi posteriormente aprovada pela direção do museu, garantindo que todas as áreas e processos fossem abrangidos.

Antes de iniciar a auditoria, os auditores internos foram selecionados com base nas suas qualificações e experiência através dos requisitos estipulados no plano Q03 e no mesmo documento, esta seleção foi registada.

---

<sup>64</sup> Norma de sistemas de gestão e referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

Posteriormente à sua formação, a equipa de auditores preparou e enviou um plano de auditoria, que especificava quais os departamentos a serem auditados, quais os processos a examinar e quais os objetivos específicos de cada auditoria. Este plano auxiliou na orientação deste processo.

Durante a auditoria, as regras estabelecidas pela norma NP EN ISO 9011 foram cumpridas. A auditoria foi realizada conforme planeado, e todas as observações foram registadas detalhadamente.

Após a realização da auditoria, segundo o plano estabelecido inicialmente, a equipa deve redigir os relatórios que incluem as não conformidades encontradas, os locais auditados, as pessoas que foram contactadas e as evidências recolhidas durante o processo.

Estes relatórios devem ser distribuídos aos departamentos envolvidos, especialmente aos que apresentaram não conformidades para que sejam informados das mesmas e as possam analisar de forma a corrigir e prevenir conforme necessário, definindo prazos para a sua implementação.

Deve-se destacar que o acompanhamento da entrega do relatório final da auditoria e da implementação dessas ações corretivas e preventivas não foi realizado, dado que mesmo após a conclusão do estágio e até ao momento, ainda não foi sucedido.

Apesar de as últimas etapas não terem sido acompanhadas, a observação do processo de auditoria interna proporcionou uma experiência que completou a aprendizagem teórica adquirida nas aulas. Permitiu entender a relevância da auditoria interna não só como uma ferramenta de supervisão, mas também como uma ferramenta estratégica para a melhoria contínua da gestão da instituição.

### **2.2.3 Terceira Fase de Execução**

A última fase de execução do estágio representou o período de maior envolvimento e atividade durante a experiência, marcando o momento em que se assumiu uma participação mais autónoma e decisiva nas tarefas do museu. Após um melhor entendimento e uma observação mais aprofundada das dinâmicas e da cultura institucional, esta etapa possibilitou a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos, refletindo uma transição para uma atuação mais independente dentro da equipa. Durante este período, foram desenvolvidas algumas atividades por iniciativa própria e/ ou sob

solicitação da orientadora de estágio, que visavam não apenas aplicar os conhecimentos, mas também inovar e propor ideias de desenvolvimento conforme as necessidades de evolução do museu. Destacou-se a capacidade de gestão de novos projetos, de gerir tarefas e prazos para a sua conclusão e de comunicar com a equipa, o que refletiu uma evolução a nível profissional. A fase de execução não se limitou ao cumprimento de objetivos pré-estabelecidos, bem como proporcionou uma oportunidade para contribuir ativamente para a valorização e dinamização do museu. Assim, intensificou a integração na equipa e foi também uma forma de concluir o estágio como uma experiência de progressão tanto a nível pessoal como profissional e de desenvolvimento das competências que pertencem ao perfil de um gestor público competente, preparando para futuros desafios profissionais no âmbito da área de formação a nível de mestrado.

### **2.2.3.1 Gestão administrativa e atendimento ao público**

No decorrer do estágio no Museu dos Transportes e Comunicações da Alfândega do Porto, aprofundaram-se conhecimentos e habilidades em vários sentidos, incluindo a gestão administrativa e o atendimento ao público. Esta ação foi constituída por várias tarefas e marcada por uma aprendizagem diversificada:

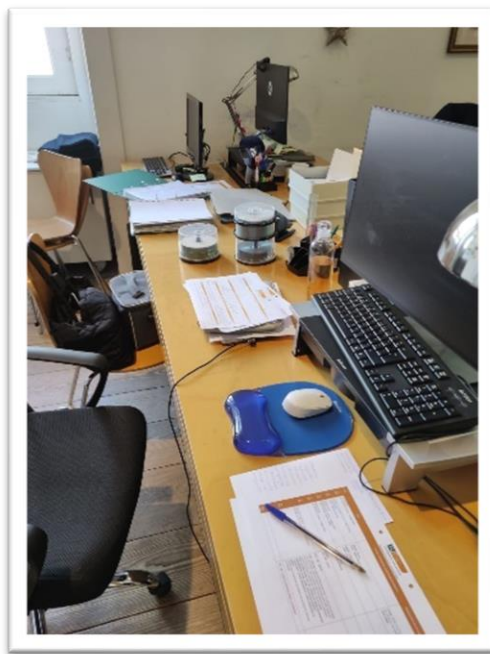
#### **- Atendimento Telefónico:**

O atendimento telefónico constituiu uma das tarefas, desempenhando um papel fundamental na comunicação entre o museu e o público externo. Envolveu a gestão de chamadas com vários propósitos, como esclarecimentos sobre horários, exposições atuais e futuras, serviços disponíveis, marcações de visitas e atividades e orientações sobre a compra de itens da loja do museu. Através desta experiência, foi possível melhorar a capacidade de comunicação, aprendendo a responder com precisão e cortesia, além de gerir situações que requerem uma resolução rápida e eficiente. A capacidade de transmitir informações da forma mais clara possível revelou-se também essencial para promover uma imagem positiva do museu.

#### **- Gestão e organização documental:**

A gestão documental foi outra atividade a desenvolver, focando na organização de documentos administrativos. Esta atividade não só contribuiu para a preservação do património documental como também facilitou o acesso à informação e aos documentos

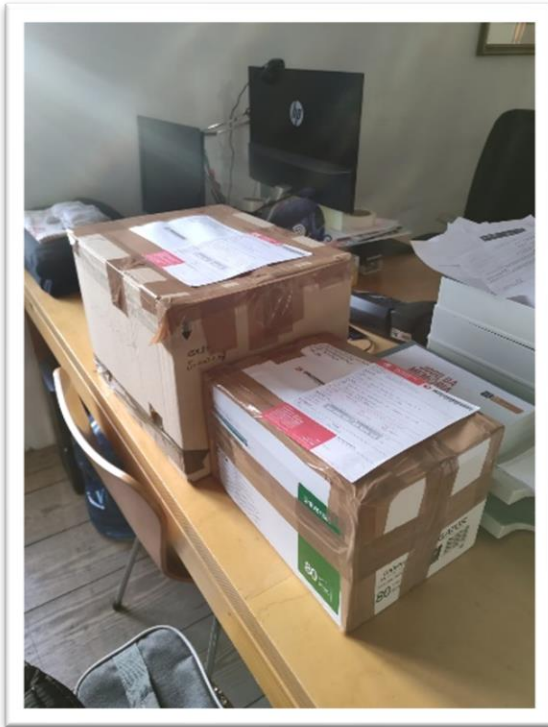
de gestão do museu. Deste modo, a organização do arquivo de forma a se tornar mais acessível e seguindo uma lógica de disposição para gestão da informação foi essencial para o desenvolvimento das atividades do museu, facilitando a gestão do museu e o trabalho da equipa.



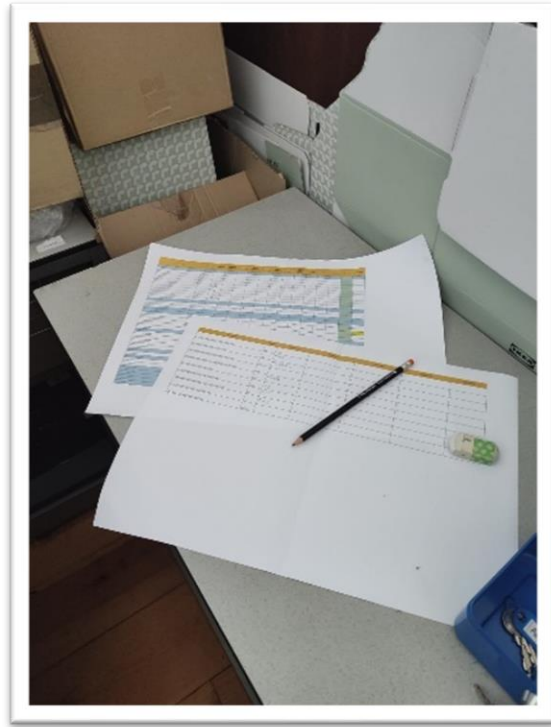
*Figura 17- Processo de organização dos arquivos do gabinete. Fonte: Própria*

#### **- Gestão de encomendas e atualização do inventário da loja do museu:**

A responsabilidade sobre o processo de encomendas da loja online também foi uma tarefa desenvolvida neste âmbito e abrangeu a receção de pedidos, preparação e embalagem dos produtos, e principalmente a atualização do inventário tanto da loja online como da loja física. Esta tarefa proporcionou uma melhor visão sobre o funcionamento da loja do museu, destacando a importância da gestão do inventário, a atenção a detalhes requeridos pelos clientes, caso sejam existentes, no processo de preparação de encomendas e a garantia de uma entrega realizada atempadamente e bem sucedida. A atualização do inventário também é essencial para o controlo de stock e para a contabilidade do museu, assegurando a viabilidade financeira e melhorando a previsão de fluxos de caixa, tal como foi aprendido nas aulas da unidade curricular de instrumentos de gestão, durante o mestrado. Este processo também é crucial para a tomada de decisões e foi uma forma de desenvolver competências de organização e atenção ao detalhe, fundamentais para a sustentabilidade financeira do museu.



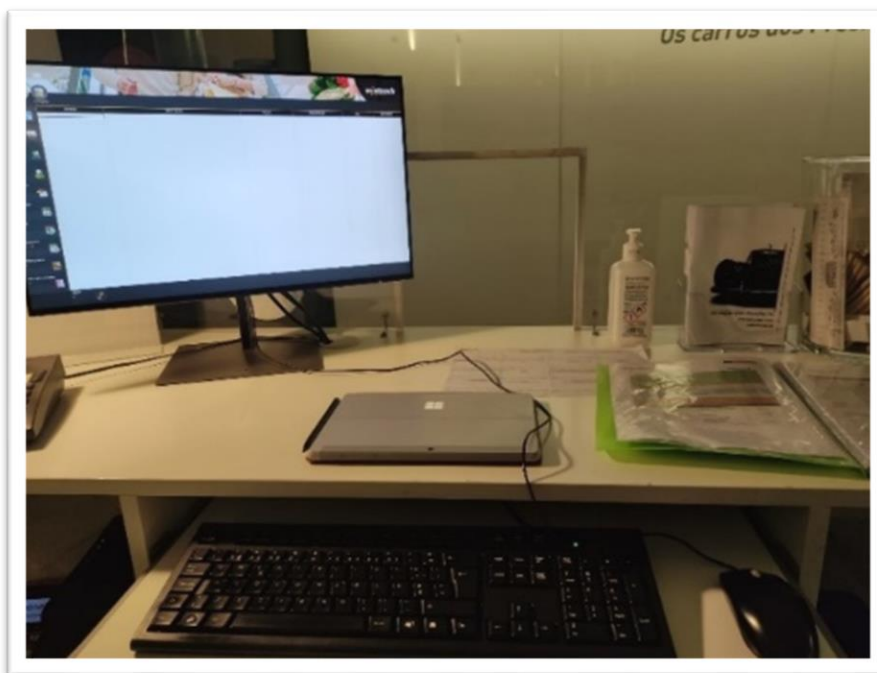
*Figura 18- Encomendas da loja do museu prontas para envio. Fonte: Própria*



*Figura 19- Atualização do inventário da loja do museu. Fonte: Própria*

### **- Recepção e bilheteira na exposição “O Motor da República: Os carros dos Presidentes”:**

Por fim, a recepção e bilheteira na exposição "Motor da República: Os carros dos Presidentes" ofereceu uma experiência de contato direto e atendimento ao público presencial. Para o desenvolvimento desta responsabilidade, a estagiária baseou-se na observação da dinâmica da recepção principal da alfândega e do MR, realizada na fase de acompanhamento e executou não apenas a venda de bilhetes onde foi possível desenvolver competências de gestão de sistemas de ponto de venda (POS), mas também a prestação de informações úteis sobre a exposição e orientações gerais sobre o museu e a alfândega a nível geral. Assim, mais uma vez, reforçou-se a importância do acolhimento atencioso dos visitantes, contribuindo significativamente para uma boa visita. Além disso, também foi possível desenvolver competências linguísticas através da comunicação com visitantes estrangeiros de várias partes do mundo nomeadamente: Espanha, França, Inglaterra, Polónia, Eslováquia, Escócia, Canadá, Dinamarca, China, entre outros...



*Figura 20- Recepção/ Bilheteira da exposição "O Motor da República: Os carros dos Presidentes". Fonte: Própria*

Em conclusão, ao longo do estágio, foi possível compreender a complexidade do trabalho dentro da instituição, principalmente a nível de gestão pública e atendimento ao público, já que estas competências, num ambiente dinâmico como o do museu, são fundamentais. Através das tarefas desenvolvidas na primeira atividade desta fase, envolvendo o atendimento telefónico, a organização de arquivos, a gestão de encomendas da loja do museu e o trabalho na recepção e bilheteira da exposição do “Motor da República”, revelou-se uma evolução das competências de comunicação, gestão documental e atendimento ao público. Aprender a comunicar de forma clara revelou-se fundamental para transmitir uma imagem positiva do museu e para o esclarecimento de dúvidas e questões. A organização de documentos proporcionou uma compreensão mais profunda da importância da preservação do património documental e da acessibilidade da informação. No que toca à gestão de encomendas, a precisão e atenção ao detalhe foram essenciais para a satisfação do cliente e o bom funcionamento da loja. Finalmente, o contato direto com os visitantes na recepção e bilheteira permitiu desenvolver a capacidade de acolhimento, comunicação e venda de bilhetes. Assim, estas aprendizagens contribuíram para o desenvolvimento de várias competências pessoais e profissionais, importantes para a execução das tarefas posteriores.

### 2.2.3.2 Gestão de visitas e atividades do serviço educativo

A gestão de visitas guiadas e atividades do serviço educativo constituiu uma segunda atividade fulcral durante a fase de execução do estágio, envolvendo os vários passos constituintes do processo de qualidade observado na segunda fase do estágio<sup>65</sup>. Esta tarefa exigiu uma compreensão aprofundada das dinâmicas do gabinete observadas na segunda fase, bem como das expectativas dos diferentes públicos-alvo, incluindo escolas, grupos e visitantes individuais.

A primeira responsabilidade recaiu sobre o registo das atividades e visitas guiadas reservadas ou marcadas através de e-mail ou contato telefónico cuja tarefa compete à equipa do serviço educativo. Este registo é realizado em três documentos de gestão do museu: na agenda de marcações, no Google Drive<sup>66</sup> da empresa e no cronograma semanal<sup>67</sup>. Este processo acontece a partir do registo inicial na agenda, posteriormente, esse registo é realizado também num documento em Excel da drive da empresa onde é possível obter uma visão mais direta e mais abrangente dos dias e horários que já estão reservados ou ocupados para evitar marcações no mesmo horário.



Figura 21- Agenda de Marcações do MTC. Fonte: Própria

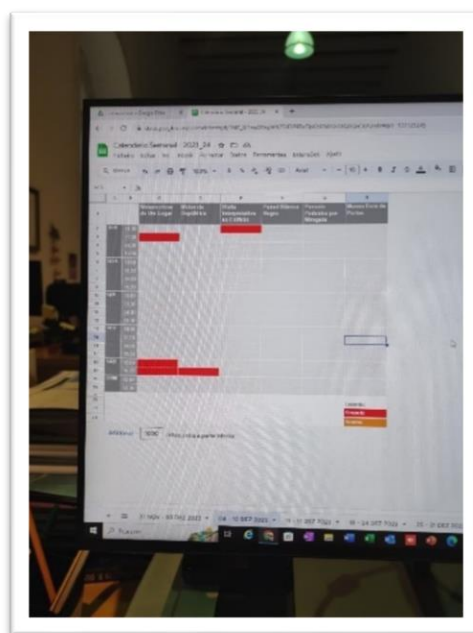


Figura 22- Marcação de visitas no Google Drive do MTC. Fonte: Própria

<sup>65</sup> Ver figura 10.

<sup>66</sup> Serviço de armazenamento e sincronização de arquivos.

<sup>67</sup> Ver anexo 13.

Os dias e horários ocupados são os que já foram confirmados através do formulário de confirmação de visita<sup>68</sup> enviado e preenchido pelo visitante ou grupo de visitantes. Por fim, após a confirmação de todas as atividades de cada semana, é realizado um planeamento e organização de todas as marcações nos cronogramas semanais, que no final de cada semana são entregues a toda a equipa do museu como forma de gestão das próprias tarefas e responsabilidades.

O planeamento e elaboração dos cronogramas semanais exigiram comunicação entre toda a equipa e implicavam não só a marcação de visitas e atividades, mas também a distribuição de tarefas, a gestão de espaços e o registo de materiais necessários. A capacidade de antecipar dificuldades de agendamento e de adaptação de imprevistos foi essencial, demonstrando a importância de flexibilidade e resolução de problemas.

Desta forma, a organização das visitas guiadas e das atividades, mostrou-se também uma tarefa de grande importância assegurando que cada uma fosse programada de forma a melhorar a experiência educativa e cultural dos participantes e envolveu a coordenação com a equipa, garantindo a disponibilidade de recursos e a preparação adequada para cada atividade. A gestão destes elementos é crucial para facilitar o fluxo de visitantes e para manter um ambiente estimulante e acessível.



Figura 23- Preparação da caça ao Tesouro.  
Fonte: Própria

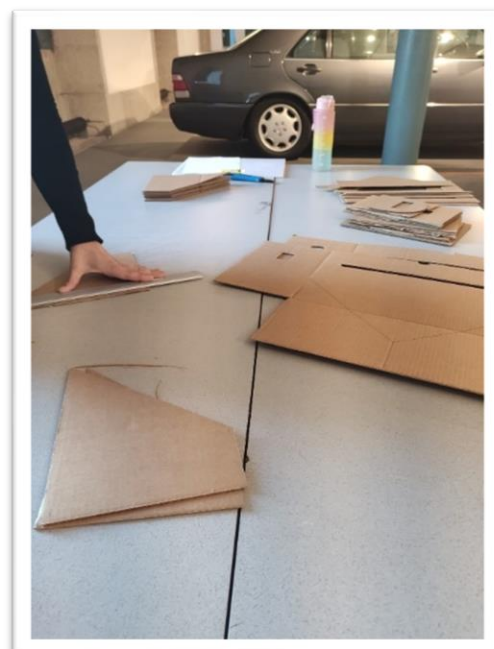


Figura 24- Preparação da atividade da Oficina de Natal: Contos Kamishibai. Fonte: Própria

<sup>68</sup> Ver anexo 14.

Após a realização de cada atividade foi desenvolvido o registo de avaliação conforme o preenchimento dos questionários de satisfação realizado pelos visitantes, cujos dados são copiados para o mapa de processo, tal como foi descrito na fase de acompanhamento em diálogo com a Dr.<sup>a</sup> Patrícia, responsável pela gestão da qualidade do museu.

Esta experiência proporcionou uma melhor compreensão sobre a gestão dos serviços e a liderança da equipa por parte da orientadora de estágio que procurou sempre reunir a equipa para o desenvolvimento desta responsabilidade. Através da organização de visitas e atividades, foi possível desenvolver competências de planeamento estratégico, comunicação interpessoal e gestão de tempo. Além disso, a interação direta com os membros da equipa do museu permitiu desenvolver um melhor entendimento sobre as necessidades e expectativas dos visitantes, permitindo ajustar e melhorar continuamente a oferta educativa do museu.

Deste modo, a gestão das visitas guiadas e das atividades do serviço educativo destacou-se como uma oportunidade para aplicar na prática a gestão pública no contexto de uma instituição cultural. Esta atividade não só reforçou a importância da organização e do planeamento na realização de eventos educativos de sucesso, mas também o valor da comunicação e da colaboração entre os membros da equipa para alcançar objetivos comuns.

### **2.2.3.3 Desenvolvimento de ferramentas de análise de dados para apoio à gestão**

A terceira atividade desta fase ao longo do estágio consistiu no desenvolvimento de ferramentas de apoio à gestão do museu, tendo como base a teoria abordada nas aulas da unidade curricular de Tratamento e Análise de Dados, recorrendo à utilização dos sistemas *Microsoft Word* e *Microsoft Excel*. Portanto, durante o mês de janeiro de 2024, no contexto do estágio no Museu dos Transportes e Comunicações, foram desenvolvidas várias ferramentas de análise de dados que se revelaram fundamentais para a gestão e planeamento das atividades do museu. Estas ferramentas incluíram um documento *Word*, um gráfico e cinco documentos em *Excel*, todos criados autonomamente, embora sob solicitação da orientadora de estágio, responsável pelo museu, ou da responsável pelo serviço educativo. Cada um destes documentos teve um objetivo específico no apoio à gestão do museu e esta tarefa não só exigiu competências na recolha e organização de dados, mas também uma compreensão mais aprofundada da importância da análise dos

mesmos na tomada de decisões estratégicas dentro da organização. A fonte de recolha de dados utilizada para o tratamento e análise dos mesmos, nos documentos referentes a informações sobre as visitas e atividades do museu, foram os registos de visitas da receção da exposição do MR e os cronogramas semanais do ano 2023 arquivados.

O documento *Word* desenvolvido registava detalhadamente os visitantes estrangeiros que frequentaram a exposição "O Motor da República: Os carros dos presidentes" ao longo de 2023<sup>69</sup>. Este documento incluía uma tabela com a distribuição mensal do número de visitantes por nacionalidade. A elaboração deste registo permitiu compreender melhor as alturas do ano preferidas pelos visitantes estrangeiros para visitar o museu, oferecendo dados para futuras estratégias de marketing, divulgação e comunicação do museu. Para facilitar a análise do documento *Word*, foi também criado um gráfico<sup>70</sup> que ilustrava o número de visitantes de cada nacionalidade da exposição, proporcionando uma compreensão mais rápida e clara das que visitam mais ou menos. Este recurso tornou-se também uma ferramenta essencial para a tomada de decisões estratégicas sobre a programação e atividades futuras do museu.

Para a execução do gráfico foi desenvolvido o primeiro dos cinco documentos em *Excel*, que consistiu também no tratamento dos dados recolhidos através dos registos da receção do MR e tratados no documento anteriormente descrito, através de uma tabela com o número de visitantes estrangeiros em 2023<sup>71</sup>. Foi crucial para a criação do gráfico que completa o documento *Word* e permitiu realizar uma comparação das nacionalidades que mais frequentaram o museu ao longo do ano e dos meses em que se recebeu mais visitantes.

Outro documento *Excel* importante foi o mapa de disponibilidades<sup>72</sup>, que serviu para uma melhor gestão da disponibilidade das colaboradoras externas desde o mês de fevereiro até abril de 2024. Este documento consistiu numa tabela com os períodos em que seria necessário apoio técnico da colaboração externa e as respetivas disponibilidades de cada colaboradora, mediante a sua resposta por e-mail, facilitando a perceção da sua presença em cada atividade. A clareza na disponibilidade de cada profissional ajuda a gerir melhor o tempo e as interações entre a equipa e as colaboradoras externas. Para assegurar a

---

<sup>69</sup> Ver apêndice 4.

<sup>70</sup> Ver apêndice 5.

<sup>71</sup> Ver apêndice 6.

<sup>72</sup> Ver apêndice 7.

proteção da identidade das colaboradoras, procedeu-se à anonimização dos dados, adotando-se uma estratégia de codificação. Deste modo, os nomes reais foram substituídos por identificações genéricas (“Colaboradora 1” e “Colaboradora 2”), garantindo a privacidade dos dados pessoais.

Foi também elaborado um registo detalhado de todas as visitas e atividades desenvolvidas pelo museu em 2023. Neste documento *Excel*<sup>73</sup> registou-se informações sobre a diversidade dos eventos realizados, incluindo informações como o mês de realização, a instituição participante, o número de elementos envolvidos, a faixa etária ou nível de escolaridade dos participantes, o tipo de visita ou atividade realizada e o local específico onde a mesma ocorreu. Este registo foi fundamental para a análise do desempenho e para o planeamento de atividades futuras, garantindo que as iniciativas do museu continuem a evoluir e a atender às expectativas do público.

O penúltimo documento em *Excel* criado registava as visitas realizadas aos fins de semana e feriados<sup>74</sup>. Estas informações foram essenciais para identificar os dias de maior e menor afluência, permitindo ao museu gerir as suas atividades de forma a aumentar o número de visitas nos períodos mais críticos.

Por fim, o último documento *Excel* desenvolvido tinha como objetivo a gestão de eventos culturais do museu em 2024<sup>75</sup>. Este visa facilitar a programação e coordenação das diversas atividades, permitindo um melhor planeamento de recursos e espaços com antecedência. Através deste documento, seria possível ter uma visão geral das datas, dos tipos de eventos planeados e dos responsáveis por cada atividade, assegurando que todos os eventos ocorressem de forma organizada e sem sobreposições. Para o desenvolvimento deste documento foi necessário o apoio da equipa do museu que informou acerca de todas as datas comemorativas que o museu decide celebrar através do serviço educativo.

Os dados recolhidos, tratados e analisados foram essenciais para o desenvolvimento do relatório de contas de 2023<sup>76</sup> da Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações, fornecendo uma base de avaliação de desempenho do museu e orientação

---

<sup>73</sup> Ver apêndice 8.

<sup>74</sup> Ver apêndice 9.

<sup>75</sup> Ver apêndice 10.

<sup>76</sup> AMTC (2023). *Relatório. Contas*. Porto: Alfândega do Porto. Consultado em: <https://www.amtc.pt/files/48/4855.pdf>, acedido a 26 de fevereiro de 2024

de decisões em termos de programação cultural e educativa, marketing e interação com o público.

A realização desta atividade evidenciou a importância das competências de tratamento e análise de dados no contexto da gestão pública e cultural. A capacidade de recolher, organizar e interpretar informação tornou-se uma ferramenta indispensável para a gestão estratégica, possibilitando um melhor atendimento às necessidades e expectativas dos visitantes, além de contribuir significativamente para o desenvolvimento da instituição.

#### **2.2.3.4 Proposta e implementação de ideias para o desenvolvimento do museu**

Durante a fase de execução do estágio, uma das atividades foi realizada com base num estudo sobre os museus na atualidade, focado na compreensão das necessidades e expectativas do público tendo em conta a evolução tecnológica e a importância da sustentabilidade nos dias de hoje. Este estudo, realizado por iniciativa própria teve como objetivo contribuir para a evolução do Museu dos Transportes e Comunicações, com o objetivo de aumentar o seu número de visitantes, visto como uma necessidade, após o desenvolvimento da tarefa anteriormente descrita no ponto 2.2.3.3.

Começou com uma pesquisa prévia analisando as tendências atuais no que diz respeito à interação entre museus e visitantes. Foram consultadas algumas fontes, principalmente em sites que possuíam artigos acerca deste assunto. O objetivo era identificar os elementos que mais atraem os visitantes aos museus atualmente, considerando especialmente as mudanças trazidas pela tecnologia e pela necessidade de práticas mais sustentáveis.

Foram desenvolvidos três documentos *Word*, um e-mail e uma nova atividade para o programa educativo do museu, todos com o objetivo de melhorar a atratividade e funcionalidade do museu. Essas contribuições, embora realizadas pela estagiária, foram desenvolvidas tanto por iniciativa própria quanto em resposta a pedidos específicos da equipa do museu.

Para cada proposta apresentada, realizou-se uma pesquisa de orçamentos, utilizando como base financeira o relatório de contas de 2022 do museu (mais recente no momento) a fim de assegurar a viabilidade económica das ideias sugeridas.

O primeiro documento *Word*, que focou na renovação das exposições e na melhoria da experiência do visitante através do desenvolvimento tecnológico e métodos interativos<sup>77</sup>, foi desenvolvido por iniciativa da estagiária. Este documento incluiu propostas como estações interativas, uso de realidade aumentada e virtual, e foi complementado por uma proposta orçamental, detalhando preços e *links* de produtos acessíveis para demonstrar a viabilidade financeira das melhorias sugeridas. O *site* da *Amazon*<sup>78</sup>, neste caso, pareceu ser o mais adequado para sugerir produtos com melhor relação qualidade/ preço, tendo em conta o relatório de contas e os recursos necessários para atender às propostas realizadas.

O segundo documento<sup>79</sup> foi realizado sob a solicitação da orientadora de estágio constituído por sugestões de jogos tradicionais com tema alfandegário, de modo a aumentar a oferta do programa de atividades do serviço educativo. Nestas sugestões inclui-se adaptações de alguns jogos tradicionais de modo a manter o tema geral do museu e criando uma ligação entre a transmissão de conhecimento e o desenvolvimento de atividades que remetem a memórias da antiga infância.

O terceiro documento<sup>80</sup> foi desenvolvido em resposta a um pedido da responsável pelo serviço educativo do museu. Este documento propôs uma renovação e inovação das atividades do edifício do programa educativo já existentes, com propostas de inclusão de novos elementos que ligam a história da Alfândega a temas contemporâneos e com o objetivo de melhorar e enriquecer a elaboração das atividades, tornando-as mais atrativas.

O quarto *Word* foi também desenvolvido por iniciativa própria e com a vontade de melhorar a presença online do museu<sup>81</sup>. Este documento focou na gestão de marketing digital, incluindo a atualização de biografias nas redes sociais, o uso de *templates* da plataforma *Canva* para melhorar a visualização de *posts* e *stories*, e outras estratégias para melhorar a interação com o público online. Algumas destas medidas já foram implementadas, com o objetivo de melhorar os resultados na comunicação e na interação

---

<sup>77</sup> Ver apêndice 11.

<sup>78</sup> Amazon (2024). Consultado em: [https://www.amazon.es/?&tag=txacspespt-21&ref=pd\\_sl\\_7pf2ckamfq\\_e&adgrpid=156665652674&hvpones=&hvptwo=&hvadid=674354619813&hvpos=&hvnetw=g&hvrnd=1265899769719467410&hvqmt=e&hvdev=c&hvdvcmdl=&hvlocint=&hvlocphy=20876&hvtargid=kwd-10573980&hydadcr=16703\\_2247191&language=pt\\_PT](https://www.amazon.es/?&tag=txacspespt-21&ref=pd_sl_7pf2ckamfq_e&adgrpid=156665652674&hvpones=&hvptwo=&hvadid=674354619813&hvpos=&hvnetw=g&hvrnd=1265899769719467410&hvqmt=e&hvdev=c&hvdvcmdl=&hvlocint=&hvlocphy=20876&hvtargid=kwd-10573980&hydadcr=16703_2247191&language=pt_PT), acedido a 21 de março de 2024

<sup>79</sup> Ver apêndice 12.

<sup>80</sup> Ver apêndice 13.

<sup>81</sup> Ver apêndice 14.

com o público, nomeadamente os designs<sup>82</sup> desenvolvidos pela estagiária, que já foram partilhados nos *stories* e organizados nos destaques do *Instagram*<sup>83</sup> do museu.

O e-mail enviado à orientadora do estágio, a pedido da mesma, incluiu uma lista de várias empresas especializadas no desenvolvimento de *escape rooms*<sup>84</sup>, no âmbito de um novo projeto que a equipa pretende desenvolver e incluir nas atividades do programa educativo. Este e-mail visava estabelecer parcerias que pudessem ser integradas no serviço educativo do museu, facilitando a comunicação entre as empresas através de *links* consultados que remetem para as secções de contato de cada empresa.

Além destes registos, foi introduzida por iniciativa própria da estagiária uma nova atividade interativa utilizando a plataforma digital *Kahoot*, na Oficina D: Ditadura vs. Democracia do programa educativo do museu. Esta inovação envolveu a criação de dois jogos de perguntas e respostas: um sobre as liberdades e restrições do período do Estado Novo na escola<sup>85</sup>, e outro focado nas liberdades e restrições da época em geral<sup>86</sup>. A implementação desta atividade teve como principal objetivo promover a sustentabilidade, minimizando o uso de materiais físicos e incentivando um uso mais consciente das tecnologias, motivando os participantes a encarar os smartphones como ferramentas para fins educativos e não apenas como meios de entretenimento. Além da plataforma *Kahoot* também foi aconselhada à equipa a utilização da plataforma online *Mentimeter*<sup>87</sup> que consiste na criação de apresentações de slides com interatividade. Concomitantemente, a sua inclusão nas atividades do serviço educativo é capaz de concretizar o mesmo objetivo da introdução do *Kahoot*, uma vez que se tratam de duas plataformas digitais que podem servir como ferramentas de trabalho sustentáveis.

Esta atividade foi desenvolvida de forma a corresponder aos objetivos do museu e às expectativas dos visitantes, proporcionando um equilíbrio entre a proatividade da estagiária e a resposta a pedidos específicos, trabalhando em conjunto para a melhoria e renovação constantes do museu.

---

<sup>82</sup> Ver apêndice 15.

<sup>83</sup> Ver apêndice 16.

<sup>84</sup> Ver apêndice 17.

<sup>85</sup> Kahoot (2024). *A escola no período do Estado Novo*. Consultado em: <https://create.kahoot.it/share/a-escola-no-periodo-do-estado-novo/77116c77-ef25-4832-a575-b050d91cf304>, acessado a 21 de março de 2024

<sup>86</sup> Kahoot (2024). *No período do Estado Novo...* Consultado em: <https://create.kahoot.it/share/no-periodo-do-estado-novo/dbaec50b-c3bb-431d-9679-5c3cad308b5c>, acessado a 21 de março de 2024

<sup>87</sup> Mentimeter (2024). Mentimeter. Consultado em: <https://www.mentimeter.com/>, acessado a 21 de março de 2024

Este projeto destacou-se como uma boa iniciativa, demonstrando a capacidade de aplicar os conhecimentos e competências adquiridos durante o mestrado, o compromisso com a melhoria e desenvolvimento de instituições culturais.

#### **2.2.3.5 Mediação cultural**

Na última atividade realizada, foi dada a oportunidade por parte da orientadora de estágio, de experienciar a mediação cultural com os alunos do 2º ano do Colégio João Paulo II. Esta tarefa compreendeu uma visita guiada à exposição "Motor da República: Os carros dos Presidentes", do Museu dos Transportes e Comunicações, seguida da execução de uma atividade do programa educativo, "República Mola a Mola" e por fim, uma última contextualização na biblioteca do museu.

A visita guiada à exposição "Motor da República: Os carros dos Presidentes" proporcionou aos alunos uma breve contextualização da história da República Portuguesa, utilizando como fio condutor os veículos utilizados pelos chefes de Estado expostos na exposição. Este enquadramento não só contextualizou os alunos sobre momentos importantes da história nacional, mas também estimulou a curiosidade em relação à evolução tecnológica e ao simbolismo associado às viaturas dos Presidentes, enquanto espólio museológico. Nesta primeira parte da visita, foi importante ter em atenção o vocabulário utilizado de forma a que, de acordo com a idade/ faixa etária dos alunos, a linguagem fosse a mais adequada, permitindo uma boa compreensão das informações partilhadas. Além disso, captar a atenção dos visitantes também foi um desafio, no entanto, a partir da observação do serviço educativo na segunda fase do estágio, conseguiu-se adotar algumas atitudes que ajudaram a contornar essa dificuldade.

Após a visita, desafiou-se os alunos a participar na atividade "República Mola a Mola" de modo a identificar e ordenar cronologicamente, com molas numa corda, "peças de roupa" que representavam figuras e momentos relevantes na história da República Portuguesa. Através desta dinâmica prática, que incluiu a construção de um "estendal cronológico", os estudantes mostraram-se cativados e ativos no processo de aprendizagem, desenvolvendo a capacidade de análise, síntese e trabalho em equipa, enquanto aplicavam os conhecimentos adquiridos ao longo da visita.



*Figura 25- Atividade "República Mola a Mola" com o 2º ano do Colégio João Paulo II*

A conclusão desta experiência ocorreu na biblioteca do museu, onde foi realizada uma contextualização abrangente sobre os antigos serviços aduaneiros e a evolução da Alfândega do Porto enquanto museu e centro de congressos nos dias de hoje. Este momento permitiu não só partilhar com os alunos sobre a importância histórica e cultural da Alfândega, mas também promover uma reflexão sobre a transformação dos espaços e das instituições ao longo do tempo, preservando o património nacional. A atividade finalizou com esclarecimento de dúvidas, reforçando a clareza dos assuntos abordados e estimulando o pensamento crítico dos participantes.

Esta atividade de mediação cultural destacou-se como uma ótima oportunidade para aplicar na prática habilidades de transmissão de conhecimento, contribuindo significativamente para a educação e envolvimento dos mais jovens com o património cultural e histórico, enquanto se promove a importância da preservação da memória coletiva. Também foi uma oportunidade para desenvolver a autonomia e tomada de decisões com situações desafiadoras em tempo real, o que pode envolver lidar com perguntas inesperadas, resolver conflitos entre participantes, ou adaptar o conteúdo e a linguagem ao público em questão.

Foi uma experiência que suscitou interesse e despertou uma vontade ainda maior de trabalhar futuramente com o público na área cultural através da Gestão Pública.

## **CAPÍTULO III – ANÁLISE CRÍTICA**

---

### **3 Análise Crítica**

No último capítulo deste relatório é realizada uma análise crítica e reflexiva sobre o estágio. O primeiro ponto inicia-se com uma reflexão sobre a concretização dos objetivos estabelecidos, na qual é realizada uma avaliação dos objetivos inicialmente estabelecidos, as estratégias utilizadas e os resultados obtidos. Prossegue-se com o segundo ponto que é constituído por uma análise crítica relativamente à forma como decorreu o acompanhamento do estágio, em que se descreve a qualidade e a eficácia do acompanhamento oferecido pelos orientadores, destacando a forma como as orientações contribuíram significativamente para o desenvolvimento profissional e pessoal da estagiária. O último ponto relativamente aos contributos do estudante para a instituição, destaca as contribuições feitas pela estagiária na instituição, ressaltando o impacto positivo das atividades desenvolvidas, como essas iniciativas permitiram melhorar as competências e promoveram a inovação dentro da organização. Ao integrar estas análises, este capítulo não só reflete sobre a experiência do estágio, como também serve de recurso para aprendizagem e melhoria contínua, beneficiando tanto a estagiária quanto a instituição acolhedora.

#### **3.1 Reflexão sobre a concretização dos objetivos estabelecidos**

Entre os vários objetivos estipulados antes e durante o estágio, estabelece-se:

1. Aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos na licenciatura e no mestrado, intercalando-os entre si, nomeadamente a Gestão Pública na dinâmica cultural.
2. Expandir a rede de contatos profissionais no setor da Gestão Cultural, abrindo caminho para futuras oportunidades de emprego.
3. Aprofundar os conhecimentos sobre a gestão do museu e da associação através da análise de bibliografia, conhecimento dos espaços e equipas do museu.
4. Observar e compreender como funcionam diferentes áreas da associação e do museu, incluindo a receção, o gabinete, o serviço educativo e os processos de qualidade e auditoria.
5. Desenvolver habilidades em gestão administrativa, atendimento ao público, organização documental e gestão de vendas na loja do museu.

6. Gerir visitas guiadas e atividades educativas, desenvolvendo a capacidade de organização de eventos culturais e educativos.
7. Criar e analisar ferramentas de análise de dados para auxiliar na gestão e planeamento estratégico do museu.

Durante o estágio no Museu dos Transportes e Comunicações foi possível alcançar com sucesso os objetivos estabelecidos. Primeiramente, os conhecimentos teóricos adquiridos na licenciatura e no mestrado foram aplicados, intercalando a Gestão do Património Cultural com a Gestão das Organizações e utilizando competências adquiridas através dos conhecimentos teóricos adquiridos nas aulas de Gestão Pública, Comportamento Organizacional, Auditoria Pública e Tratamento e Análise de Dados. Deste modo, o contexto prático mostrou-se ideal para aplicar e adaptar estratégias de gestão à dinâmica cultural específica do museu.

Além disso, foi possível expandir a rede de contatos profissionais no setor cultural e da gestão público-privada dentro da instituição, através da interação diária com os mesmos e do acompanhamento e observação das suas funções que muitas vezes exige contatos exteriores. Esta dinâmica abriu caminho para futuras oportunidades de emprego e proporcionou uma melhor compreensão da importância de conhecer pessoas novas em contexto profissional.

Outro objetivo alcançado foi o aprofundamento dos conhecimentos sobre a gestão do museu e da associação através do estudo de bibliografia relevante, conhecimento dos espaços e equipas e da colaboração nas dinâmicas diárias do museu, o que permitiu entender melhor as complexidades da gestão museológica.

A observação e compreensão de diferentes áreas do museu, como a receção, o gabinete, o serviço educativo e os processos de auditoria, também foram realizadas com sucesso. Observar e colaborar nas diferentes funções ofereceu uma visão mais detalhada de como é realizada a gestão do museu mantendo a qualidade dos serviços.

Além disso, foram desenvolvidas habilidades em gestão administrativa, atendimento ao público, organização documental e gestão de vendas na loja do museu. Este desenvolvimento foi crucial para evoluir na capacidade de lidar com várias tarefas administrativas e de atendimento que fazem parte do quotidiano no âmbito das organizações.

Adicionalmente, foram também geridas algumas visitas guiadas e atividades educativas, o que possibilitou o desenvolvimento da capacidade de organização de eventos culturais e educativos. Esta experiência foi fundamental para entender como criar e planear o programa educativo com o objetivo de aumento da adesão do público.

Por último, foram criadas e analisadas ferramentas de tratamento de dados para auxiliar na gestão e no planeamento estratégico do museu. Essas ferramentas provaram ser essenciais para melhorar a eficácia das dinâmicas do museu, na tomada de decisões estratégicas e no desenvolvimento do relatório de contas correspondente ao ano 2023.

Em resumo, o estágio no Museu dos Transportes e Comunicações foi bastante produtivo e permitiu não só aplicar conhecimentos teóricos na prática, mas também desenvolver habilidades e competências fundamentais para uma futura carreira na gestão cultural.

### **3.2 Análise crítica relativamente à forma como decorreu o acompanhamento do estágio**

Procede-se a uma análise crítica acerca do acompanhamento do estágio, essencial para a compreensão dos desafios enfrentados durante este período. Esta reflexão aborda diversas fases do estágio, desde a estruturação do plano de estágio até ao suporte oferecido pelos orientadores tanto da instituição de ensino como da instituição acolhedora, passando pela integração no ambiente de trabalho e pelo desenvolvimento de competências, tendo em vista os procedimentos de avaliação.

A estruturação do plano de estágio foi elaborada com o intuito de proporcionar uma melhor orientação acerca das atividades que viriam a ser desenvolvidas, tendo em conta competências adquiridas na formação durante o mestrado. No entanto, a distribuição do tempo entre as atividades sofreu alguns ajustes durante o decorrer do estágio devido a fatores exteriores.

Em relação ao apoio e à orientação recebidos durante o estágio, destaca-se a importância da presença ativa e do *feedback* construtivo dos orientadores, que se mostrou essencial para a superação de desafios como a estruturação do relatório e para a evolução contínua da estagiária como se pode notar na transição da fase de conhecimento para a de acompanhamento e observação e por último, a fase de execução de tarefas autonomamente e/ ou com orientação.

Foram realizadas várias reuniões via plataforma *Zoom* com o orientador da instituição de ensino à medida que cada capítulo e fase do relatório era iniciada e concluída. Desta forma, foi possível o professor orientador manter-se atualizado quanto ao trabalho da estagiária e auxiliar na redação do respetivo documento, de forma a que a comunicação fosse facilitada.

Quanto à orientação na instituição acolhedora, a mesma foi realizada presencialmente e de forma frequente. Em todas as tarefas realizadas, fossem com orientação ou de forma autónoma, foram concretizadas com o conhecimento e supervisão da orientadora de forma a garantir o cumprimento dos direitos e deveres da estagiária estabelecidos no protocolo do estágio devidamente assinado pelos outorgantes.

A integração no ambiente de trabalho é outro aspeto que merece destaque. A receção e a colaboração da equipa contribuíram para uma melhor experiência. No entanto, identifica-se a necessidade de uma melhor seleção das tarefas atribuídas à estagiária, de forma a alinhá-las com os objetivos específicos de aprendizagem, como a receção e bilheteira que não estão diretamente ligadas às habilidades adquiridas durante o mestrado que competem à estagiária. No entanto, a mesma tarefa foi encarada como uma oportunidade de desenvolvimento de competências de receção e interação com o público, linguísticas e de operações de pagamento.

Quanto ao desenvolvimento de competências, a orientação do estágio proporcionou uma ótima oportunidade para a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos, além de estimular habilidades como comunicação, trabalho em equipa e resolução de problemas. Todas estas qualidades serão benéficas para futuros desafios em que o pensamento crítico e a autonomia sejam necessários como na reflexão de pontos fracos das instituições (a nível de ação, financiamento, infraestruturas...) e na implementação de propostas e ideias para a sua melhoria.

Em suma, o estágio apresentou-se como um período enriquecedor cujas observações e recomendações dos orientadores e da equipa acolhedora visam contribuir para a melhoria contínua da estagiária, de forma a desenvolver independência na execução de tarefas, tendo como base a experiência prática no âmbito do mestrado.

### 3.3 Contributos do estudante para a instituição

No contexto deste estágio, a contribuição do estudante para a instituição revelou-se multifacetada, refletindo-se não só na execução de tarefas bem como no desenvolvimento de novas perspetivas e na implementação de ideias de melhoria e evolução. Assim, este ponto visa detalhar os contributos do estudante, evidenciando como a sua atuação impactou positivamente a instituição em diversas áreas.

Inicialmente, destaca-se a participação da estagiária em projetos específicos como o desenvolvimento de ferramentas de apoio à gestão do museu, onde a sua contribuição foi notável pela aplicação de conhecimentos teóricos de tratamento e análise de dados e no desenvolvimento de propostas de ideias com a finalidade de promover o desenvolvimento do museu. Estas tarefas não só enriqueceram o desenvolvimento do projeto de melhoria, mas também estimulou a equipa interna a explorar novas formas de permitir a atualização constante do museu, correspondendo às expectativas atuais dos visitantes.

Deste modo, a capacidade de análise crítica da estagiária permitiu a identificação de pontos de melhoria na instituição, como o acompanhamento da evolução tecnológica e utilização da mesma para fins museológicos, bem como a introdução de medidas de adaptação à questão da sustentabilidade. No âmbito da inovação tecnológica, a estagiária teve um papel fundamental na introdução de novas ferramentas no serviço educativo como o *Kahoot* e o *Mentimeter*. Essa contribuição não facilitou apenas o trabalho dos colaboradores, poupando mais tempo para tarefas mais urgentes e com uma maior exigência, mas também proporcionou uma base para a adoção de práticas mais sustentáveis. Uma visão externa e atualizada, permitiu a proposição de soluções, que, uma vez implementadas, poderiam resultar na evolução do museu a nível de eficiência e qualidade.

A promoção de um ambiente de trabalho mais colaborativo foi outra contribuição significativa da estagiária. Através de reuniões de *brainstorming*<sup>88</sup> e da utilização de meios de comunicação (via telefone ou e-mail), criou-se uma cultura de troca de ideias, o que potencializou a criatividade e solução de problemas de forma coletiva.

Por último, mas não menos importante, a atuação da estagiária junto à comunidade local e ao público em geral, contribuiu para fortalecer a imagem da organização perante o

---

<sup>88</sup> Técnica de criatividade na qual um grupo de pessoas interage para sugerir ideias espontâneas acerca de algum assunto específico.

público, representando a instituição através do acompanhamento das atividades do programa educativo e visitas guiadas, o que permite a imagem de receptividade na colaboração de estágios curriculares por parte da organização. Esta interação também permitiu à estagiária assistir ao compromisso da instituição com o desenvolvimento comunitário.

Em conclusão, os contributos da estagiária para a instituição durante o período de estágio foram diversos e de grande valia, refletindo um compromisso com o crescimento e melhoria contínua do museu. Estas ações não só beneficiaram a instituição em termos práticos, mas também contribuíram para a formação de um ambiente de trabalho mais inovador, colaborativo e socialmente responsável.

## **CAPÍTULO IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

## 4 Considerações Finais

O estágio curricular realizado no Museu dos Transportes e Comunicações da Alfândega do Porto, no âmbito do Mestrado em Gestão das Organizações Ramo Gestão Pública, constituiu uma etapa crucial na consolidação dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Este estágio tinha como principais objetivos proporcionar uma experiência prática num ambiente real de trabalho, permitir a aplicação de teorias e conceitos aprendidos em sala de aula, desenvolver competências profissionais e pessoais, e facilitar a integração no mercado de trabalho.

Durante o período de estágio, houve a oportunidade de participar em diversas atividades e projetos do Museu dos Transportes e Comunicações, tendo sido divididas em três fases. Na primeira fase, as atividades incluíram leitura e análise de bibliografia, reconhecimento dos espaços do museu e conhecimento das equipas. Na segunda fase, acompanhou-se e observou-se a dinâmica de receção, a dinâmica do gabinete, o serviço educativo do museu e o processo de auditoria interna. Na terceira fase, participou-se na gestão administrativa e atendimento ao público, que envolveu atendimento telefónico, gestão e organização documental, gestão de encomendas da loja do museu, receção na exposição "Motor da República: Os carros dos Presidentes", gestão de visitas e atividades do serviço educativo, desenvolvimento de ferramentas de análise de dados para apoio à gestão, implementação de ideias para o desenvolvimento do museu e mediação cultural. Este envolvimento permitiu não só aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos, mas também desenvolver novas competências em áreas como gestão de projetos culturais, comunicação e trabalho em equipa.

A realização do estágio além de proporcionar uma experiência enriquecedora e diversificada, também permitiu adquirir uma visão mais ampla do funcionamento de uma instituição cultural e dos desafios inerentes à gestão pública. A interação com uma equipa experiente e dedicada foi particularmente relevante, proporcionando orientação, apoio e *feedback* construtivo ao longo do estágio.

Quanto ao presente relatório de estágio, resumidamente, no Capítulo I, "Caracterização da Instituição", foram apresentados detalhes sobre a Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações (AMTC), a Alfândega do Porto e o Museu dos Transportes e Comunicações (MTC), assim como um comentário geral sobre o funcionamento da instituição. No Capítulo II, "Desenvolvimento do Estágio", foram explorados alguns

referenciais teóricos relevantes para o trabalho desenvolvido e foi realizada uma descrição e análise das atividades realizadas ao longo das três fases do estágio, desde a fase inicial de conhecimento até à fase de execução. No Capítulo III, "Análise Crítica", foi feita uma reflexão sobre a concretização dos objetivos estabelecidos, uma análise sobre o acompanhamento do estágio e foram ainda destacados os contributos da estagiária para a instituição.

Os objetivos estabelecidos para o relatório foram alcançados com sucesso. No decorrer do documento, foi possível analisar e refletir criticamente sobre as atividades realizadas durante o estágio, demonstrando como as competências adquiridas ao longo do mestrado foram aplicadas na prática profissional, incluindo exemplos concretos das atividades desenvolvidas. Além disso, foi evidenciada a capacidade de adaptação da estagiária ao ambiente profissional, bem como suas contribuições para a instituição através da participação ativa em diversas formas de gestão museológica. A reflexão realizada no relatório será importante para intervenções futuras, permitindo identificar áreas de melhoria e oportunidades de crescimento tanto pessoal quanto profissional. Dessa forma, pode-se concluir que os objetivos estabelecidos foram alcançados, contribuindo para uma análise abrangente do estágio e para o desenvolvimento contínuo da formação em Gestão Pública.

Apesar de todos os aspetos positivos, ao longo do estágio e do desenvolvimento deste relatório, foram também enfrentados alguns obstáculos e dificuldades que auxiliaram no crescimento profissional. Entre eles, destaca-se a articulação entre teoria e prática, que inicialmente gerava algumas dúvidas na estruturação do relatório. No entanto, com o tempo e orientação adequados, foi possível ultrapassar essa dificuldade compreendendo melhor a aplicação prática dos conhecimentos teóricos da gestão pública na dinâmica cultural. Também se sentiu alguma dificuldade em explicar por palavras próprias, informações que foram consultadas a partir de referências bibliográficas, sem cometer plágio, respeitando as normas estipuladas para o desenvolvimento do documento. A clareza na comunicação com a equipa também se mostrou desafiadora no início, como na proposta de inclusão das plataformas *Kahoot* e *Mentimeter* nas atividades do museu, no entanto, com algum *feedback* e adaptando a abordagem, pôde-se melhorar a comunicação, tornando-se mais assertiva e compreensível. As barreiras linguísticas também foram superadas através do esforço para uma melhor compreensão por parte dos visitantes estrangeiros que não tinham a capacidade de falar português, inglês ou espanhol (línguas

cuja estagiária tem domínio), através da comunicação não verbal e com alguma ajuda oferecida pela equipa quando fosse necessário. As responsabilidades que inicialmente pareciam ser além da capacidade da estagiária como o desenvolvimento de ferramentas de gestão do museu cujos dados foram incluídos no relatório de contas de 2023, acabaram por ser também uma dificuldade, no entanto, foram concretizadas através de um processo de aprendizagem contínuo, assumindo-as com confiança à medida que se ganhava mais experiência e habilidade. A tomada de iniciativa também foi difícil quando ainda não se sentia confiança, no entanto, a mesma foi desenvolvida através da exposição a novos desafios como a proposta de ideias para desenvolvimento do museu. Quanto à autonomia, encontrou-se o equilíbrio certo ao procurar orientação quando necessário, mas também ao demonstrar independência e capacidade de tomar decisões por conta própria, tal como se verificou na mediação cultural realizada, demonstrando assim algum crescimento profissional ao longo do estágio.

A escolha da Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações como local de estágio superou as expectativas não só pela importância cultural da instituição, mas também pela qualidade da equipa e do ambiente de trabalho. A interação com a equipa foi fundamental para a realização das tarefas e para a aquisição de novos conhecimentos e competências. Por sua vez, acredita-se ter contribuído para o museu com novas perspetivas e um forte compromisso com as atividades desenvolvidas.

Em conclusão, o estágio curricular no Museu dos Transportes e Comunicações da Alfândega do Porto foi uma experiência extremamente gratificante e enriquecedora. Os objetivos estabelecidos foram plenamente alcançados, permitindo aplicar os conhecimentos teóricos na prática, desenvolver competências essenciais para a carreira profissional e obter uma visão aprofundada sobre a gestão de uma instituição cultural. Este estágio não só reforçou a formação académica, como também fortaleceu a convicção na importância da gestão pública e na valorização do património cultural, além da vontade de trabalhar futuramente nesta área.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

## **Bibliografia**

AFROSAI-E (2016). *Performance audit handbook*. África do Sul: AFROSAI-E. Consultado em: <https://afrosai-e.org.za/wp-content/uploads/2019/07/AFROSAI-E-Performance-Audit-Handbook-2016.pdf>

Almeida, H., & Orgambídez-Ramos, A. (2015). *Comportamento Organizacional - Guia de apoio ao estudante universitário*. Faro: Sílabas & Desafios - Unipessoal, Lda, Consultado em: [https://silabas-e-desafios.pt/wp-content/uploads/2018/02/CORG\\_excerto.pdf](https://silabas-e-desafios.pt/wp-content/uploads/2018/02/CORG_excerto.pdf)

Alves, J. J. (2013). *Auditoria no sector público : uma análise ao sistema português*. Lisboa: Universidades Lusíada. Consultado em: [http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/933/1/LEE\\_n16\\_3.pdf](http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/933/1/LEE_n16_3.pdf)

Alves, J., F. (2006). *Metamorfoses de um lugar – De Alfândega Nova a Museu dos Transportes e Comunicações*. Porto: Museu dos Transportes e Comunicações.

AMTC (2022). *Opcções. Estratégias. Plano. Orçamento*. Porto: Alfândega do Porto. Consultado em: <https://www.amtc.pt/files/45/4545.pdf>

AMTC (2022). *Relatório. Contas. Porto*: Alfândega do Porto. Consultado em: <https://www.amtc.pt/files/47/4726.pdf>

AMTC (2023). *Opcções. Estratégias. Plano. Orçamento*. Porto: Alfândega do Porto. Consultado em: <https://www.amtc.pt/files/47/4706.pdf>

AMTC (2023). *Programa Educativo 2023/2024*. Porto: Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações. Consultado em: <https://www.amtc.pt/files/47/4778.pdf>

AMTC (2023). *Relatório. Contas. Porto*: Alfândega do Porto. Consultado em: <https://www.amtc.pt/files/48/4855.pdf>

Apontamentos da Unidade Curricular de Auditoria Pública.

Apontamentos da Unidade Curricular de Comportamento Organizacional.

Apontamentos da Unidade Curricular de Gestão Pública.

Apontamentos da Unidade Curricular de Tratamento e Análise de Dados.

Araújo, E. (2013). *Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios*. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação. Consultado em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD9EFG4D/1/dissertacao\\_eliane\\_pawlo\\_wski\\_versao\\_final.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD9EFG4D/1/dissertacao_eliane_pawlo_wski_versao_final.pdf)

Carvalho, A. B., & Santos, P. (2004). *Administração e qualidade ou qualidade na administração*. Lamego: Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego. Consultado em: [https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/980/1/PINA%26SANTOS\\_ADMINISTRACAO%20E%20EMPREENDEDORISMO.pdf](https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/980/1/PINA%26SANTOS_ADMINISTRACAO%20E%20EMPREENDEDORISMO.pdf)

CESAD (s/d). *Medidas de dispersão, assimetria e curtose*. São Cristóvão: Universidade Federal de Sergipe. Consultado em: [https://cesad.ufs.br/ORBI/public/uploadCatalogo/09215427022012Bioestatistica\\_Aula\\_03.pdf](https://cesad.ufs.br/ORBI/public/uploadCatalogo/09215427022012Bioestatistica_Aula_03.pdf)

EY-Parthenon (2020). *Impacto Socioeconómico do Complexo Económico-Cultural da Alfândega do Porto*. Porto: Alfândega do Porto

Global Notícias (s/d). *Alfândega do Porto: Alfândega 150 anos*. Porto: Global Notícias.

Krausz, R. (1986). *Power and Leadership in Organizations*. Transactional Analysis Journal. Consultado em: [https://www.researchgate.net/profile/Rosa-Krausz/publication/232580283\\_Power\\_and\\_Leadership\\_in\\_Organizations/links/5c9fa5f3299bf11169520b20/Power-and-Leadership-in-Organizations.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rosa-Krausz/publication/232580283_Power_and_Leadership_in_Organizations/links/5c9fa5f3299bf11169520b20/Power-and-Leadership-in-Organizations.pdf)

Kumarasinghe, H., & Dilan, H. (2021). *Organizational Change and Change Management*. Sri Lanka: Faculty of Applied Sciences, Wayamba University of Sri Lanka. Consultado em: [https://www.researchgate.net/publication/358356402\\_Organizational\\_Change\\_and\\_Change\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/358356402_Organizational_Change_and_Change_Management)

Laurence E., & Lynn, Jr. (2001). *Public Management*. Chicago: Universidade de Chicago. Consultado em: [https://www.researchgate.net/publication/5091225\\_Public\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/5091225_Public_Management)

Melo, V. (2021). *Auditoria interna e externa- como se complementam em suas diferenças*. Poços de Caldas: Instituição Pitágoras. Consultado em:

[https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/38503/1/VITORIA\\_HELEN\\_A\\_DE\\_MELO.pdf](https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/38503/1/VITORIA_HELEN_A_DE_MELO.pdf)

Museu dos Transportes e Comunicações (1995). *Alfândega Nova – O sítio e o signo I*. Porto: Museu dos Transportes e Comunicações.

Museu dos Transportes e Comunicações (1995). *Alfândega Nova – O sítio e o signo II*. Porto: Museu dos Transportes e Comunicações.

Museu dos Transportes e Comunicações (s/d.). *Alfândega do Porto – Alfândega 150 anos*. Porto: Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações.

Porto Business School (2014). *Centro de Congressos da Alfândega do Porto: Impacto Socioeconómico e Perspetivas de Desenvolvimento*. Matosinhos: Associação EGP-U.Porto

Real, M. L. (1990). *A Alfândega do Porto e o despacho aduaneiro*. Porto: Casa do Infante.

Reis, E., & Reis, I. (2002). *Análise Descritiva de Dados*. Relatório Técnico do Departamento de Estatística da UFMG. Consultado em: <https://www.est.ufmg.br/portal/wp-content/uploads/2023/01/RTE-02-2002.pdf>

Ribeiro, M., Passos, C., & Pereira, P. (2018). *Motivação organizacional: fatores precursores da motivação do colaborador*. Consultado em: [https://ciencia.ucp.pt/ws/portalfiles/portal/28282874/657\\_Article\\_Text\\_1722\\_2\\_10\\_20191210.pdf](https://ciencia.ucp.pt/ws/portalfiles/portal/28282874/657_Article_Text_1722_2_10_20191210.pdf)

Rodrigues, B. [et al.] (2019). *Alfândega do Porto (1969-2019)*. Porto: Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações.

Silvestre, H., & Araújo, J. (s/ d). *Metodologia para a investigação social*. Escolar Editora. Consultado em: <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/6563/3/O%20Tratamento%20e%20An%C3%A1lise%20de%20Dados.pdf>

Tribunal de Contas (2016). *Manual de Auditoria do Tribunal de Contas - Princípios Fundamentais*. Lisboa: Tribunal de Contas. Consultado em: [https://www.tcontas.pt/pt-pt/NormasOrientacoes/ManuaisTC/Documents/mapf\\_20161107.pdf](https://www.tcontas.pt/pt-pt/NormasOrientacoes/ManuaisTC/Documents/mapf_20161107.pdf)

## Legislação

Assembleia da República (s/d). *Constituição da República Portuguesa*. Consultado em: <https://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>

Diário da República (2020). *Decreto n.º 16/2023, de 14 de julho*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto/16-2023-215647911>

Diário da República (2020). *Decreto n.º 16/2023, de 14 de julho*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto/16-2023-215647911>

Diário da República (2020). *Decreto-Lei n.º 24489, de 13 de setembro*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/24489-444917>

Diário da República (2020). *Estatuto das colectividades de utilidade pública*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/1977-128865399>

Diário da República (2020). *Lei n.º 36/2021, de 14 de junho*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/36-2021-165036155>

Diário da República (2020). *Regime jurídico do património imobiliário público - Subsecção II*. Consultado em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/2007-34562075-48269875>

## Webgrafia

Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações (2023). *Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações*. Consultado em: <https://www.amtc.pt/amtc>

Centro de Congressos da Alfândega do Porto (2017). *Cronologia*. Consultado em 12 de novembro de 2023. Disponível em: <https://www.ccalfandegaporto.com/pt/sobre-nos/>

Conta de Instagram do MTC. Consultado em: <https://www.instagram.com/museutransportee/>

Conta do Twitter do MTC. Consultado em: <https://twitter.com/museutranscom>

Kahoot (2024). *No período do Estado Novo...* Consultado em: <https://create.kahoot.it/share/no-periodo-do-estado-novo/dbaec50b-c3bb-431d-9679-5c3cad308b5c>

Kahoot (2024). *A escola no período do Estado Novo*. Consultado em: <https://create.kahoot.it/share/a-escola-no-periodo-do-estado-novo/77116c77-ef25-4832-a575-b050d91cf304>

Mentimeter (2024). *Mentimeter*. Consultado em: <https://www.mentimeter.com/>

Museu dos Transportes e Comunicações (2023). *Edifício da Alfândega Nova do Porto é Monumento Nacional!* Consultado em: <https://www.amtc.pt/4771>

Página de Facebook do MTC. Consultado em: <https://www.facebook.com/MuseuDosTransportesEComunicacoes>

Público (2023). *Edifício da Alfândega do Porto considerado o “melhor centro de conferências” da Europa*. Consultado em: <https://www.publico.pt/2014/06/18/local/noticia/alfandega-do-porto-considerado-o-melhor-centro-de-conferencias-da-europa-1659077>

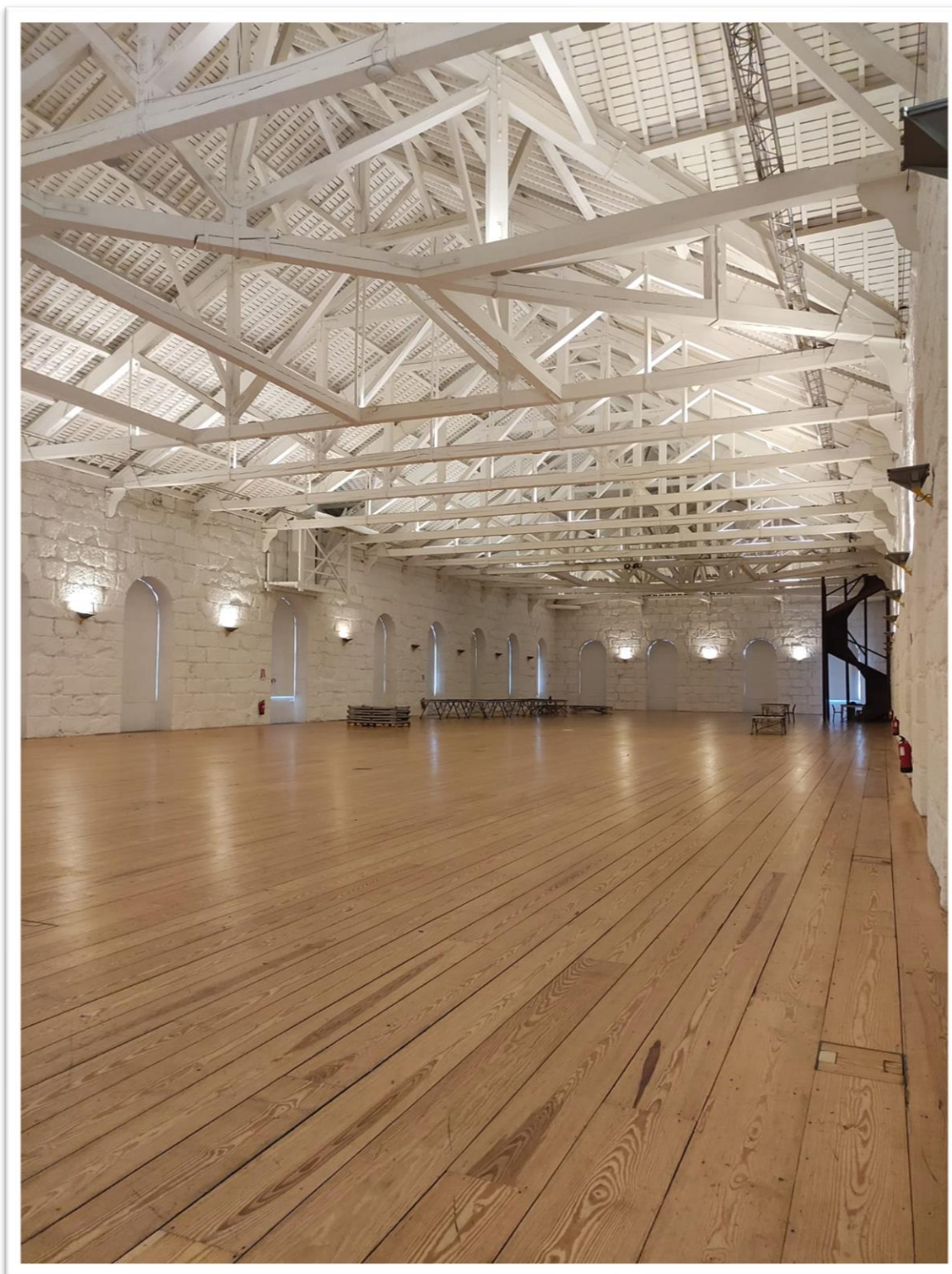
Scribd (2011). *Estatística - Medidas de Associação*. Consultado em: <https://pt.scribd.com/document/55721512/Estatistica-Medidas-de-Associacao>



**Apêndice I – Biblioteca. Fonte: Própria**



**Apêndice II – Sala do arquivo. Fonte: Própria**



### **Apêndice III – Ferramenta de estudo: Perguntas e respostas sobre a gestão, funcionamento e organização da AMTC. Fonte: Própria**

#### **Departamento Financeiro:**

**E:** Como é feito o planeamento orçamental anual, e quais são os critérios usados para a alocação de recursos entre os diferentes projetos e departamentos?

**P:** Em meados de novembro de cada ano, todos os departamentos (Museu, Centro de Congressos e Infraestruturas) devem apresentar a relação de receitas e despesas previstas para o ano seguinte. Após recolha dessa informação e, análise por parte do Diretor Executivo, o departamento financeiro elabora o orçamento anual de acordo com as rubricas de rendimentos e gastos previstas no Sistema de Normalização Contabilística (SNC). Os investimentos previstos, na sua maioria prementes, apenas são concretizados com base em critérios de sustentabilidade económica e financeira da instituição e em função da obtenção das receitas previstas. A evolução da atividade ao longo do ano é fundamental na tomada de decisões.

**E:** Quais são as principais fontes de receita do museu, e como são controladas as despesas para garantir a sustentabilidade financeira da instituição?

**P:** A bilheteira constitui a principal receita do Museu, juntamente com as quotizações recebidas. No entanto, o valor arrecadado com a venda de bilhetes e quotas não é suficiente para fazer face às despesas correntes. Apesar de ser uma Associação sem fins lucrativos, existe uma preocupação constante com a sua sustentabilidade financeira. A atividade do Centro de Congressos tem um papel fundamental neste âmbito.

**E:** Como são realizados os controlos internos financeiros para prevenir erros ou fraudes? Existe algum procedimento regular de auditoria interna ou externa?

**P:** Uma vez que a contabilidade é feita internamente, existe um maior acompanhamento, sensibilidade e verificação regular de todos os processos. A obrigatoriedade de reporte mensal das contas ao Presidente do Conselho de Administração no início de cada mês, exige um rigor adicional no cumprimento de prazos, mas também permite a atualização da informação em tempo útil para a tomada de decisões. A Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações (AMTC) é auditada financeiramente por uma Sociedade de

Revisores Oficiais de Contas duas vezes ao ano. No final do 1º semestre e, no final do ano, aquando do encerramento de contas.

**E:** A instituição tem parcerias com entidades privadas ou recebe financiamento de programas públicos? Como essas parcerias influenciam a gestão financeira?

**P:** A AMTC não tem qualquer tipo de apoio público. A maioria das parcerias do Museu são de cooperação entre entidades, no sentido de promover a cultura e sustentabilidade social (ex. Museu do Carro Elétrico, IPO,...). Os financiamentos obtidos nos últimos anos foram mediante candidatura a programas de apoio a Museus da Rede Portuguesa de Museus. Por exemplo, em 2023, foi aprovada a candidatura ao concurso ProMuseus para informatização do inventário, com o apoio de 60% do valor total do projeto.

**E:** Quais foram os principais desafios financeiros enfrentados durante a pandemia de COVID-19, e que medidas foram tomadas para superar esses desafios?

**P:** A pandemia COVID-19, teve um forte impacto a todos os níveis. As restrições impostas pelo Estado, nomeadamente a obrigatoriedade de fechar o Edifício ao público, entre 14/03/2020 a 31/05/2020 e 15/01/2021 a 31/05/2021, não permitiu o decurso normal da atividade, causando um impacto financeiro negativo. Em 2020, a AMTC teve o pior resultado líquido de sempre. Apesar do cenário pouco animador, a equipa não parou, e aumentou a sua presença digital nas redes sociais, para manter alguma proximidade com o público. Na reabertura do Edifício, em 2020, a AMTC aderiu à certificação Clean&Safe do Turismo de Portugal e à certificação COVID Safe da APCER, com o principal objetivo de reforçar as medidas de higiene e segurança e tranquilizar todos os visitantes.

#### **- Departamento de Qualidade:**

**E:** Quais são os principais padrões de qualidade adotados para garantir a excelência na prestação de serviços aos visitantes?

**P:** Os principais padrões estão definidos nos valores e princípios da Associação presentes na Política de Qualidade. A responsabilidade de gestão eficiente e transparente, a inovação para antecipar e acompanhar mudanças, a integridade como valor ético essencial para os negócios entre parceiros, a excelência como objetivo máximo em tudo o que se faz, a coopetição como um princípio de gestão e de ação, a participação como princípio

base da gestão inteligente e a qualidade como condição primordial à satisfação de todos os que procuram a Alfândega do Porto.

**E:** Como é feita a análise do *feedback* dos visitantes para a melhoria contínua dos serviços e exposições?

**P:** Para avaliação da satisfação dos visitantes, existe um inquérito à saída de cada exposição que pode ser preenchido. Quando existem visitas em grupo, no final da visita, o mesmo inquérito é enviado ao responsável. Dada a importância do *feedback* dos visitantes para a melhoria contínua, a equipa do serviço educativo apela ao preenchimento deste inquérito. A avaliação das respostas é efetuada num documento próprio na Qualidade. Sempre que a apreciação do mesmo for inferior a 75%, o Museu elabora um registo de ocorrência para que seja possível avaliar, em conjunto com o Departamento da Qualidade e o Diretor Executivo, os pontos a melhorar. É utilizado o mesmo método para avaliação dos utilizadores da Biblioteca e, mais recentemente, para os clientes da loja online.

**E:** O museu possui alguma certificação de qualidade? Se sim, como é que este processo é gerido e mantido?

**P:** O Museu foi integrado no Sistema de Gestão de Qualidade da AMTC em 2020, com a certificação ISO 9001:2015 pela APCER. Anualmente, existem duas auditorias de acompanhamento. A auditoria interna realizada por um profissional independente e a auditoria externa realizada pela APCER. A auditoria de renovação da APCER ocorre de 4 em 4 anos. Estas auditorias são essenciais para identificar oportunidades de melhoria contínua dos processos e detetar ou corrigir eventuais não conformidades.

**E:** Como é que o departamento identifica e gere os riscos associados às operações do museu e à preservação das coleções?

**P:** Existem vários processos da Qualidade associados ao Museu: Serviço Educativo, Biblioteca, Museologia e Gestão de Coleções, Loja e Comunicação. Cada um deles identifica as suas fases de trabalho e prevê eventuais riscos. O Sistema de Gestão da Qualidade é uma ferramenta que permite o controlo, padronização e interligação dos processos, tornando-se assim indispensável para o crescimento sustentado de uma atividade.

**E:** Existem processos estabelecidos para incentivar a inovação e a melhoria contínua das operações e serviços oferecidos pelo museu?

**P:** Neste âmbito, o processo da Comunicação do Museu tem um papel fundamental. A pandemia para além de desafios trouxe oportunidades, como o aumento da presença digital nas diferentes plataformas. Mais recentemente, e no âmbito do trabalho social que é desenvolvido, a Exposição Itinerante permitiu dar a conhecer o Edifício a diferentes públicos que não têm oportunidade de visitar o Museu (prisões, lares, ...).

#### **- Departamento de Recursos Humanos:**

**E:** Como é feito o processo de recrutamento e seleção de novos colaboradores? Existem políticas de igualdade e diversidade aplicadas neste processo?

**P:** O processo de recrutamento é efetuado de acordo com as necessidades da equipa, normalmente para substituir algum colega que tenha saído da entidade. A seleção é realizada mediante análise dos currículos enviados. Valoriza-se aspetos como o percurso académico e profissional, independentemente da raça, género, religião, crenças ou nacionalidade. A AMTC acredita que a diversidade dos seus colaboradores é um dos fatores principais para a manutenção do seu sucesso e crescimento. Por este motivo a AMTC, procura selecionar e manter pessoas eficientes e talentosas, investindo no seu desenvolvimento.

**E:** Que tipo de programas de formação e desenvolvimento profissional são oferecidos aos colaboradores?

**P:** A formação permite a aquisição e manutenção de conhecimentos que valorizam os colaboradores. Nesse sentido, a AMTC para além das formações obrigatórias no âmbito da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST), dá liberdade aos funcionários para proporem a realização de formações que considerem uma mais-valia para o seu desenvolvimento.

**E:** Como é estruturado o sistema de avaliação de desempenho dos colaboradores, e de que forma os resultados influenciam na gestão de carreiras?

**P:** Não existe nenhum sistema de avaliação de desempenho de colaboradores implementado, no entanto, cada diretor/chefe de departamento e o Diretor Executivo, estão atentos e conscientes do trabalho desenvolvido.

**E:** Como o departamento de RH trabalha para promover uma cultura organizacional positiva e de acordo com a missão da instituição?

**P:** A AMTC promove um ambiente de trabalho harmonioso, dentro e fora das instalações, reconhecendo que o bem-estar e segurança dos colaboradores é essencial para o alcance de melhores resultados. Anualmente, é distribuído um inquérito de satisfação com o objetivo de detetar eventuais oportunidades de melhoria.

**E:** Como o departamento de RH geriu as necessidades de adaptação dos colaboradores durante a pandemia de COVID-19, como o teletrabalho ou alterações nas rotinas de trabalho?

**P:** No Edifício, sempre foram cumpridas todas as regras de higiene e segurança propostas pela Direção Geral da Saúde de forma a garantir o bem-estar de todos.

### **Gestão Museológica:**

**E:** Quais são as principais técnicas e práticas de conservação preventiva adotadas para proteger o acervo contra deterioração ao longo do tempo?

**P:** O acervo/coleções próprias e de outras entidades em depósito encontram-se em exposição e nas Reservas. Nas exposições procedemos ao registo da temperatura e humidade através da colocação de equipamentos próprios (Saveris); procedemos ao controlo (não total mas algum controlo) através do sistema de aquecimento no espaço da exposição “O motor da República: os carros da Presidência” (inverno) e do desumidificador nas Reservas do Museu (todo o ano); na exposição “Metamorfose de um Lugar: Museu das Alfândegas” a luz exterior é filtrada através de telas com proteção UV; além da limpeza regular dos espaços (semanal e diária), as vitrines com objetos e documentos das exposições e as viaturas a cavalo e automóveis são abertas e limpas com regularidade. Contamos com um técnico da área da mecânica automóvel que assegura a manutenção dos automóveis (aciona os motores, verifica a água, o óleo, o ar dos pneus, procede à limpeza das carroçarias...). As estantes/prateleiras das Reservas, onde se localizam coleções, foram protegidas da luz e poeira com a instalação de telas e de papel

de seda; as coleções de fotografias e documentos próprios ou em depósito encontram-se colocados em gavetas próprias nos armários arquivadores localizados nas Reservas para evitar os danos provocados pela luz e poeiras (proteção com papel acid-free). O Pannel Ribeira Negra conta com projetores de luz adequados, bloco separador e cabos de aço para evitar a aproximação dos visitantes e eventuais atos que possam danificar a obra de arte. A principal ação de conservação preventiva é desenvolvida por todos os elementos da equipa que, através da sua presença diária nos espaços expositivos interiores ou exteriores como é o caso do património dos antigos Cais Fluvial e Ferroviário (acompanhando visitas de grupo ou assegurando a mediação dos visitantes em geral), observam e registam situações, procedem ou solicitam apoio ao departamento técnico para ações corretivas ou de isolamento de alguma peça infestada para evitar a propagação da infestação (isolamento com materiais apropriados e acondicionamento em área afastada das Reservas principais), propõem ações de maior envergadura como trabalhos de reparação ou restauro por entidades externas.

**E:** Como são determinadas as prioridades para restauro dentro do acervo, e quais critérios e técnicas são utilizados nessas intervenções?

**P:** Em relação ao restauro de acervo observamos o estado de conservação e os sinais de degradação de alguma peça ou objeto e é feita consulta com empresas externas para apresentação de propostas de restauro. As peças que apresentam um estado mais avançado de degradação têm prioridade. Temos também em conta o orçamento anual previsto para este tipo de intervenções para irmos estabelecendo prioridades. Ao longo dos anos efetuaram-se por exemplo ações de restauro de parte da coleção aduaneira (a que está exposta na exposição “Metamorfose de um Lugar: Museu das Alfândegas”), do Património dos Cais Fluvial (Guindaste “Girafa” e outros pequenos guindastes) e Cais Ferroviário, procedemos a ação de limpeza do Pannel Ribeira Negra (propriedade da CM Porto e em depósito na Alfândega), procedemos a duas desinfestações das Carruagens a Cavalos da exposição “O motor da República: os carros dos Presidentes” pelo método de bolha de anóxia; procedeu-se a ação de restauro (não integral pois não envolveu os têxteis por exemplo) das Carruagens a Cavalos com intervenção do Centro de Restauro da Escola das Artes da Universidade Católica (com acompanhamento do Museu da Presidência da República e do Museu Nacional dos Coches); procedemos ao restauro de algumas peças (relógios, arca em ferro) também pelo Centro de Restauro da Católica e pela Oficina Pedro Santa Bárbara.

**E:** Como é realizado o processo de inventariação do espólio, incluindo a documentação do estado de conservação, histórico de restauro e localização atual?

**P:** Quando uma peça é incorporada no Museu através de doação, aquisição, empréstimo ou depósito, procede-se ao registo dessa incorporação no Livro de Tombo/Livro de Inventário Geral. Posteriormente procede-se ao inventário mais pormenorizado que durante muito tempo se fez em suportes Word e FileMaker. O Museu entretanto adquiriu e tem vindo a utilizar o programa de inventariação Matriz/MSoftware que permite o registo informático de diversa informação sobre os objetos e respetiva imagem. Este programa permite a partilha de coleções na internet facilitando o acesso dos públicos (em geral ou especialistas) com o património. Neste momento o Museu tem uma empresa externa a proceder ao serviço de informatização de uma parte da coleção aduaneira e coleção de fotografia para que se possa tirar mais partido e rentabiliza a base de dados existente e a partilha online de património que se encontra sob os cuidados do Museu. Este projeto conta com co-financiamento do PROMUSEUS 2023 – Programa de Apoio Financeiro para os Museus da Rede Portuguesa de Museus.

**E:** Que procedimentos são utilizados para o controle ambiental (como temperatura, humidade e iluminação) nas exposições e reservas técnicas, e como são prevenidos riscos como pragas e outros agentes de deterioração?

**P:** Em relação à temperatura, humidade e iluminação já enumerei os principais cuidados. Quanto a eventuais pragas contamos com o serviço da empresa Rentokil que procede a ação de desinfestação de vários espaços do Museu a cada dois meses. Procede também na Biblioteca à monitorização da presença de insetos que constituem maior perigo para a documentação aqui existente (peixinho de prata).

**E:** Quais são os maiores desafios enfrentados atualmente na gestão museológica, e que inovações ou tecnologias têm sido adotadas para superar esses desafios?

**P:** Em termos da gestão museológica um desafio colocado com a desmontagem de exposições anteriores de longa duração (O Automóvel no Espaço e no Tempo e COMUNICAR) foi o de armazenamento de peças de grande dimensão como automóveis, mobiliário e equipamentos técnicos. Os veículos automóveis propriedade do Museu, algum mobiliário e coleção de vestuário de época foram acolhidos no Museu Automóvel de Famalicão na sequência de uma parceria estabelecida entre os dois Museus; algumas coleções que estavam nas Reservas e para as quais não se perspectivavam projetos de

exposição/partilha com os públicos a opção foi a doação para outras instituições (coleção de objetos ferroviários foram doados ao Museu Nacional Ferroviário por exemplo). A realização de pequenas mostras temporárias nas mesas da Cafeteria da Alfândega, através da colocação de pequenas vitrines na estrutura da exposição itinerante “Alfândega do Porto: Museu Fora de Portas”, na Galeria Júlio Resende ou no passadiço poente tem permitido partilhar algumas peças das coleções (objetos aduaneiros, miniaturas automóveis, fotografias), permitindo ao Museu cumprir a sua função de comunicação dos seus temas (história da Alfândega, transportes e comunicações) junto dos seus visitantes e outros usufruidores da Alfândega como sejam os funcionários aduaneiros que ainda aqui trabalham e os utilizadores do Centro de Congressos. A informatização do inventário existente em grande parte em formato papel está a avançar com um serviço externo. O reforço da equipa permanente do Museu com um elemento com formação e experiência na área museológica virá contribuir muito para a resposta aos desafios que a gestão museológica comporta.

#### **- Segurança e Sustentabilidade:**

**E:** Como são geridas as instalações do museu para garantir a segurança e o conforto dos visitantes e das coleções?

**P:** O Edifício tem segurança permanente/24h (com recursos próprios e serviço prestado por empresa de segurança externa), tem sistema de videovigilância ligado a empresa de segurança, sistema de controlo de intrusão, sistema de deteção e combate a incêndios e Planos de Emergência e Evacuação assinalados e testados regularmente. Para conforto dos visitantes e para lhes garantir acessibilidade física o Edifício tem: lugar de estacionamento para grávidas e/ou deficientes, casa de banho adaptada e fraldário nos WC's feminino e masculino, elevadores, rampas, disponibiliza ainda cadeira de rodas, caixa ATM, Cafeteria com refeições quentes, máquina automática com café, água e outros géneros alimentares, equipamento para separação de resíduos, contentores debaixo do solo para evitar a acumulação de resíduos ao ar livre, espaço para fumadores, serviço de limpeza permanente (por serviço externo).

**E:** Que medidas de segurança são adotadas para proteger o acervo contra furtos, danos ou outros riscos?

**P:** Além das medidas já descritas, toda a equipa mantém-se alerta para qualquer situação anormal que possa ocorrer quer no Museu, quer nos espaços do Centro de Congressos ou nas áreas técnicas (quadros elétricos, ar condicionado...). Regularmente as equipas frequentam ações de formação nas áreas de primeiros socorros e prevenção e combate a incêndios ministradas por especialistas. O Edifício está equipado com plantas de emergência e toda a sinalética inerente a um eventual plano de evacuação (luzes de emergência, percursos de saída em caso de evacuação, bloqueamento de elevadores em caso de incêndio...). Sendo um edifício público usufruído diariamente por centenas e por vezes milhares de pessoas todas as exigências legalmente previstas estão acauteladas. Todas estas medidas integram também o Sistema de Gestão da Qualidade da AMTC.

**E:** Existem planos de emergência e evacuação bem definidos e testados regularmente?

**P:** Sim, existe Plano de Segurança (com supervisão externa de empresa de higiene e segurança) que é testado periodicamente com a colaboração da proteção Civil e Regimento de Sapadores Bombeiros do Porto. A propósito de alguns eventos que envolvem medidas específicas de segurança o edifício é alvo de inspeções técnicas regulares. O Plano de Segurança identifica o responsável pela segurança, a função de cada elemento das equipas internas numa situação de emergência, os contactos que devem ser feitos com diferentes entidades externas quando a situação não é debelada com meios próprios.

**E:** O museu adota práticas de sustentabilidade nas suas operações diárias (gestão de resíduos, uso eficiente de energia, etc...)?

**P:** Sim. O edifício disponibiliza nos espaços de trabalho da AMTC e nas áreas públicas contentores para separação de resíduos. Nos espaços de trabalho é disponibilizado garrafão de água de modo a evitar o consumo de água engarrafa. A iluminação dos espaços é feita com recurso ao sistema de LED's. A divulgação evita a utilização de lonas exteriores e folhetos em papel recorrendo, cada vez mais, aos painéis LED colocados nas fachadas do Edifício e à divulgação através do site e redes sociais. Esta prevista a atualização de todo o sistema de ar condicionado nos espaços do Centro de Congressos de modo a tornar o sistema mais eficiente e sustentável. Está em análise a possibilidade de instalação de painéis para produção de energia elétrica tornando o Edifício autosuficiente em termos de consumo energético e até contribuir para a rede de energia externa. Em termos de consumo de água também foram colocados sistemas de redução

do caudal nas torneiras e depósitos das casas de banho e afixada informação para sensibilizar os utilizadores a contribuírem com comportamentos amigos do ambiente.

#### **- Marketing e Comunicação do museu:**

**E:** Quais estratégias são utilizadas para promover o museu e as suas exposições ao público-alvo?

**P:** Neste momento as estratégias que foram aplicadas e continuam a ser para promover o museu são as seguintes:

- Produto: O museu criou uma linha de produtos associados à sua identidade e que podem ser adquiridos através da loja online ou presencialmente.

- Preço: A Direção decidiu que o preço do museu deveria de ser acessível para atrair visitantes e incentivar a sua participação.

- Pessoas: Envolver funcionários e monitores para criar uma experiência positiva para os visitantes.

- Tecnologias Interativas: projeções e vídeos, nas exposições; utilização do LED na fachada lateral do edifício para atrair a atenção dos transeuntes.

- Divulgação Contínua: através do site, das redes sociais e programa educativo.

**E:** De que forma o museu utiliza as plataformas digitais (redes sociais, site...) para promover as suas atividades?

**P:** Atualmente o museu utiliza várias plataformas digitais para comunicar e promover as atividades de uma forma inovadora e envolvente para criar conexões significativas com o público e partilhar conhecimento:

- Redes Sociais:

- Comunicação Contínua: Mantemos os nossos perfis ativos em redes sociais como Facebook, Instagram, Twitter e Youtube, onde partilhamos atualizações sobre exposições, eventos, curiosidades bem como o que estamos a preparar como por exemplo, montagem de novas exposições ou atividades sazonais;

- Conteúdo Visual: Publicamos fotos, vídeos e histórias para atrair a atenção dos seguidores.

- Interação: Respondemos a perguntas, comentários e mensagens diretas para criar um diálogo com o público.

- Website:

- Informações Centrais: O site do museu é uma fonte central de informações. Ele fornece detalhes sobre exposições, horários, preços, eventos especiais, notícias e atividades.

- Educação:

- Atividades Educativas: Disponibilizamos materiais educativos para professores e alunos. A cada ano letivo é elaborado um Programa Educativo onde estão contempladas as atividades “dentro de portas” que são as nossas exposições e as várias atividades que se poderão fazer em cada uma delas; e o “fora de portas” em que tentamos levar um pouco do nosso Museu a outras instituições através o “Conversas à Medida”, Objeto em Itinerância e da exposição itinerante “Alfândega do Porto”.

**E:** Como é que o museu realiza a análise do seu público-alvo e adapta as suas estratégias de marketing e comunicação para atender às necessidades e interesses dos visitantes?

**P:** Para atender às necessidades e interesses dos visitantes, tentamos analisar o nosso público-alvo e adaptar a nossa estratégia através dos dados que nos são fornecidos pelos seguintes itens:

- Pesquisas e Análise de Dados:

- Pesquisas de Público: Entender quem são os visitantes, suas preferências, motivações e expectativas.

- Análise de Dados: Utilizar dados da visita, *feedback*, redes sociais e outras fontes para identificar tendências e padrões.

- Segmentação de Público:

- Comportamento: Analisamos o comportamento dos visitantes, como frequência de visitas, duração da estadia e áreas de interesse.

- Personalização da Comunicação:

- Mensagens Direcionadas: Adaptamos a comunicação de acordo com os tipos de público como por exemplo: conteúdo específico para famílias, grupos escolares, estudantes, entre outros.

- Experiência do Visitante:

- *Feedback* Contínuo: Através de inquérito aos visitantes, recolhemos o seu *feedback* de forma a podermos melhorar a experiência.

- Avaliação de Exposições: As nossas exposições são avaliadas com base na satisfação dos visitantes e no alcance de metas.

- Programação e Eventos:

- Alinhamento com Interesses: Ao longo do ano são desenvolvidas várias atividades e comemorações de dias especiais - Dia do Pai, Dia Nacional dos Centros Históricos, Dia da Mãe, Dia Internacional dos Museus, Noite Europeia dos Museus, Comemoração dos 50 anos do 25 de Abril Dia Mundial da Criança, Oficinas de verão e de natal, entre outros, que pretendemos que atendam aos interesses do público-alvo.

- Parcerias e Colaborações:

- Parcerias Estratégicas: Colaboramos com outras instituições, empresas e artistas para ampliar o alcance e diversificar o público.

- Eventos Conjuntos: Realizamos eventos conjuntos em colaboração com outras instituições como por exemplo a Hora do Conto nos Hospitais, com o Museu do Carro Elétrico para comemoração dos 50 anos do 25 de Abril, com a Câmara do Porto para a comemoração de dias especiais, ou outras entidades para a estadia da Exposições Itinerante, entre outros eventos e isto para tentar atrair diferentes públicos.

- Avaliação Contínua:

- Monitoramento Regular: Uma vez que o nosso museu se encontra certificado pela APCER no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade da ISO 9001 existe uma avaliação constante do desempenho e das estratégias para a realização dos ajustes que forem considerados necessários.

**E:** Existem parcerias com outras instituições, empresas ou meios de comunicação para aumentar a visibilidade do museu?

**P:** Sim, estabelecemos algumas parcerias estratégicas com outras instituições:

- Instituições Culturais e Artísticas:

- Outros Museus/ Instituições: Colaborações com museus, exemplos já fornecidos acima, Museu do Carro Elétrico, Museu do Porto (museus sob a tutela da Câmara Municipal do Porto).

- Empresas: parceria com a CP – bilhete único para viagem e visita ao museu.

- Universidades e Escolas: Parcerias educacionais para programas de pesquisa, estágios.

- Eventos Conjuntos:

- Colaborações com Associações: relacionado com a temática automóvel tem sido realizado eventos como concentrações ou encontros de automóveis clássicos. Visitas conjuntas com museus.

- Programas Educacionais e Sociais:

- Escolas e Universidades: No nosso Programa educativo está contemplado uma componente “Fora de Portas” em que tentamos levar um pouco do nosso Museu a outras instituições. E isso pode ser feito pela estadia da nossa exposição itinerante “Alfândega do Porto”, das “Conversas à Medida”, ou da atividade “Objetos em Itinerância”.

- Organizações Sem Fins Lucrativos: Colaborações para atingir públicos específicos, como crianças, idosos ou grupos marginalizados – temos colaborado com os hospitais – Hora do Conto, lares, prisões através da nossa exposição itinerante “Alfândega do Porto”, das “Conversas à Medida”, ou da atividade “Objetos em Itinerância”.

- Exposição Itinerante:

- Parcerias com vários espaços e instituições: Levar a exposição a diferentes locais para divulgação do museu e captar novos públicos.

**- Educação e Mediação Cultural:**

**E:** Quais são os programas educativos oferecidos pelo museu para diferentes faixas etárias e públicos?

**P:** Remeto a resposta para as propostas apresentadas no Programa Educativo onde constam atividades e faixas etárias.

**E:** De que forma o museu promove a mediação cultural entre as exposições e os visitantes?

**P:** A promoção da mediação cultural (se estiveres a considerar a divulgação) - através das diversas redes; plataformas de divulgação, base de dados de emails. A promoção da mediação cultural (se estiveres a considerar o seu desenvolvimento) – profissionais do Serviço Educativo e de colaboradores externos desenvolvem as estratégias/ atividades programadas anualmente, procurando a sintonia entre temáticas expositivas e objetivos de cada grupo/ visitante.

**E:** O museu estabelece parcerias com escolas, universidades ou outras instituições educativas para promover atividades educacionais?

**P:** Sim, no âmbito de vários programas desenvolvidos anualmente.

**E:** Como são avaliados os programas educativos em termos de impacto e satisfação dos participantes?

**P:** Através dos inquéritos de satisfação aplicados a visitantes em grupo ou a título individual.

#### **- Biblioteca e Centro de Documentação:**

**E:** Como é feita a gestão do acervo da biblioteca, incluindo a seleção, aquisição, catalogação e conservação de materiais?

**P:** A biblioteca tem a particularidade de conter dois acervos: o da biblioteca da Alfândega do Porto e da Associação para o Museu dos Transportes e das Comunicações. O Acervo da Associação cresce através de compra e doação de monografias e de periódicos. A catalogação dos mesmos seguem as normas portuguesas de catalogação e encontram-se organizados pela CDU.

**E:** Que serviços são oferecidos pela biblioteca para atender às necessidades dos seus diferentes tipos de usuários (pesquisadores, público em geral, estudantes...)?

**P:** Os utilizadores têm acesso a base de dados da biblioteca que se encontra disponível online. Acesso a fotocópias e a internet WI-FI. Apenas se encontra disponível para empréstimo domiciliário os livros do fundo da Associação para o Museu dos Transportes e das Comunicações.

**E:** Como é que a biblioteca incorpora ferramentas digitais para facilitar o acesso ao conhecimento e quais são as estratégias para a digitalização do acervo?

**P:** Apenas temos o acesso ao catálogo online. A digitalização do acervo neste momento não é aplicável.

**E:** De que forma a biblioteca se integra nas atividades e missão, promovendo a educação e a cultura?

**P:** A biblioteca integra o serviço educativo do Museu, temos a hora do conto, oficina do livro de pano e várias oficinas do museu são realizadas no espaço da biblioteca. Acolhimento de palestras, como por exemplo "O objeto e dos seus discursos" – apaladeira realizado no dia 18 de maio de 2024. Em 2023, participamos num programa pioneiro da BAD Norte "As teias do saber e do fazer".

#### **- Centro de Congressos:**

**E:** Como é que o centro de congressos planeia e gere a sua agenda de eventos, para garantir a diversidade e atração?

**P:** Temos uma base que gere os orçamentos e que também contém um calendário onde ao se confirmar uma ação (proposta de orçamento) fica gravada a pré-reserva de espaço. Quanto à diversidade, a única regra que temos é a de não confirmar 2 eventos da mesma área, nas mesmas datas, para não existir conflito entre clientes e participantes. Quanto à atração, o edifício, a sua história, os espaços diversificados e a sua localização, são os seus atrativos.

**E:** Quais estratégias são utilizadas pelo centro de congressos para a captação de recursos, patrocínios e parcerias, visando a sustentabilidade financeira das suas atividades?

**P:** A atividade do centro de congressos difere da atividade museológica, ou seja é mais economicista e todos os recursos financeiros provêm da cedência de espaços.

**E:** Como é que o centro de congressos se mantém atualizado em termos de tecnologia e infraestrutura para atender às exigências de eventos de diferentes escalas e formatos?

**P:** A atividade do Centro de Congressos na cedência de espaços, somos fornecedores de um produto que é o espaço, para a qual é cedida gratuitamente o mobiliário ou equipamentos dos quais somos proprietários. Se um cliente quiser um formato de evento em que o mobiliário ou equipamento difere dos materiais que possuímos, então esse mobiliário/equipamento terá de ser alugado pelo próprio cliente a um fornecedor externo, sendo totalmente responsável por esse aluguer. O CC é um fornecedor de um serviço (o espaço) e não organizador de eventos. A nível de atualização de alguns equipamentos, a frequência de representantes em feiras desta área traz conhecimento de equipamentos atuais e ferramentas que podem ser adaptadas à atividade do CC e ao próprio edifício.

**E:** De que maneira as atividades do centro de congressos se alinham com a missão do Museu e contribuem para o enriquecimento cultural da comunidade?

**P:** Sendo o Centro de Congressos o mecenas tanto do Museu, como da reabilitação do edifício, pois a sua receita é, entre outras obrigações, canalizada para esse fim.

**Apêndice IV – Documento Word: Registo dos visitantes estrangeiros que frequentaram a exposição "O Motor da República: Os carros dos presidentes" em 2023. Fonte: Própria**

**EXPOSIÇÃO "Motor da República: "Motor da República: Os carros dos presidentes"**

**Registo de Visitantes Estrangeiros / 2023**

<b>Mês</b>	<b>Nº de visitantes estrangeiros</b>	<b>Nacionalidades</b>
<b>Janeiro</b>	81	Espanha (6) Alemanha (2) Eslováquia (1) França (4) Taiwan (2) EUA (2) China (1) Brasil (2) Irlanda (1) Itália (1)
<b>Fevereiro</b>	105	Alemanha (2) Israel (1) França (8) Lituânia (1) Hungria (1) Holanda (1) Inglaterra (7) Polónia (2) Ucrânia (1) Áustria (1) Espanha (4) Bélgica (1) Suíça (1) Chile (1) Dinamarca (2) China (1)
<b>Março</b>	154	Brasil (5) Itália (4) Irlanda (1) França (7)

		<p>Inglaterra (6)  Ucrânia (1)  Suíça (1)  Espanha (4)  Ásia (1)  Alemanha (3)  EUA (1)  Escócia (1)  Polónia (1)  Suécia (1)  Israel (1)  Bulgária (1)</p>
<b>Abril</b>	216	<p>Espanha (7)  Inglaterra (11)  Lituânia (2)  Grécia (1)  Alemanha (2)  Taiwan (1)  EUA (5)  Ucrânia (1)  Brasil (3)  Leste Europeu (1)  Liechtenstein (1)  Bélgica (1)  França (6)  China (1)  Canadá (2)  Holanda (1)  Áustria (1)  Suíça (1)</p>
<b>Maior</b>	215	<p>França (8)  Suíça (2)  Alemanha (4)  EUA (2)  Polónia (3)  Inglaterra (10)  Áustria (2)  Canadá (2)  Brasil (4)  América do Sul (1)  China (1)  Paraguai (1)  Austrália (1)  Venezuela (1)  Estónia (1)  Ucrânia (1)</p>

<b>Junho</b>	217	<p>           Canadá (5)            Espanha (6)            França (9)            Holanda (1)            Brasil (5)            EUA (5)            Itália (3)            Inglaterra (9)            África do Sul (1)            Alemanha (2)            Letônia (1)            Coreia (1)            Índia (1)            Escócia (1)            República Checa (1)            Camboja (1)         </p>
<b>Julho</b>	297	<p>           Inglaterra (9)            Ucrânia (2)            França (13)            Reino Unido (1)            Brasil (6)            Holanda (6)            Itália (5)            EUA (5)            Alemanha (8)            Colômbia (1)            Lituânia (1)            Espanha (6)            Coreia do Sul (1)            Áustria (2)            Polónia (3)            Cabo Verde (1)            Roménia (1)            Rússia (1)            Austrália (1)            Índia (1)            Sérvia (2)            República Checa (1)            Vietnam (1)            Eslováquia (1)            Líbano (1)         </p>
<b>Agosto</b>	433	<p>           França (15)            Lituânia (1)            Espanha (16)         </p>

		<p> Inglaterra (15)  Alemanha (9)  Dinamarca (2)  Canadá (2)  EUA (6)  China (1)  Brasil (3)  Grécia (2)  Venezuela (1)  Itália (4)  Austrália (1)  Nova Zelândia (1)  Ilha de Man (1)  Japão (1)  Rússia (4)  Índia (1)  Marrocos (1)  Irlanda (1)  Polónia (1)  Cabo Verde (1)  Reino Unido (1)  Ucrânia (1)  Paraguai (1)  Bélgica (1)  Hungria (1) </p>
<b>Setembro</b>	263	<p> França (10)  Inglaterra (15)  Alemanha (9)  Itália (4)  Espanha (9)  Rússia (1)  Polónia (4)  Reino Unido (1)  Brasil (4)  Bélgica (2)  Taiwan (1)  EUA (3)  Japão (2)  Emirados Árabes Unidos (1)  Bulgária (1)  China (1)  Canadá (1)  República Checa (1)  Austrália (1) </p>
<b>Outubro</b>	318	<p> França (13) </p>

		Inglaterra (14) Alemanha (9) Brasil (4) Espanha (8) Itália (2) Irlanda (3) Canadá (1) Dinamarca (1) Coreia do Sul (1) Ucrânia (1) Suíça (2) EUA (5) Holanda (4) Escócia (1) Noruega (1) Polónia (1) Letónia (1) Roménia (1) Rússia (1) Estónia (1)
<b>Novembro</b>	159	Espanha (6) França (6) Inglaterra (4) Alemanha (1) Áustria (1) Irlanda (2) Roménia (1) EUA (6) Itália (4) Bélgica (1) Canadá (1) Rússia (1) Bielorrússia (1) Brasil (2) Estónia (1) Holanda (1)
<b>Dezembro</b>	144	Espanha (8) Chéquia (1) Alemanha (2) França (7) Brasil (3) Inglaterra (5) EUA (2) Rússia (2) Itália (2) Suécia (1)

		Reino Unido (1) Israel (2) Ucrânia (1) Venezuela (1) Bulgária (2) Roménia (1) Irlanda (1) África do Sul (1) Polónia (1) Finlândia (1) Canadá (1)
--	--	--

Janeiro- 81	}
Fevereiro- 105	
Março- 154	
Abril- 216	
Maio- 215 → Estabilidade ou leve queda em relação a abril.	
Junho- 217	
Julho- 297	
Agosto- 433 → <b>Pico</b>	
Setembro- 263	
Outubro- 318	
Novembro- 159	}
Dezembro- 144	

**Análise dos dados:** Em termos gerais, existe uma tendência de aumento nos primeiros meses (primeira chaveta), atingindo um pico em agosto, seguido por variações nos meses seguintes, acompanhados de uma progressiva diminuição (segunda chaveta). Fatores sazonais, podem ter influenciado essas variações. Em suma, o museu teve mais visitantes durante o verão, especialmente em agosto, mas o número variou nos últimos meses do ano.

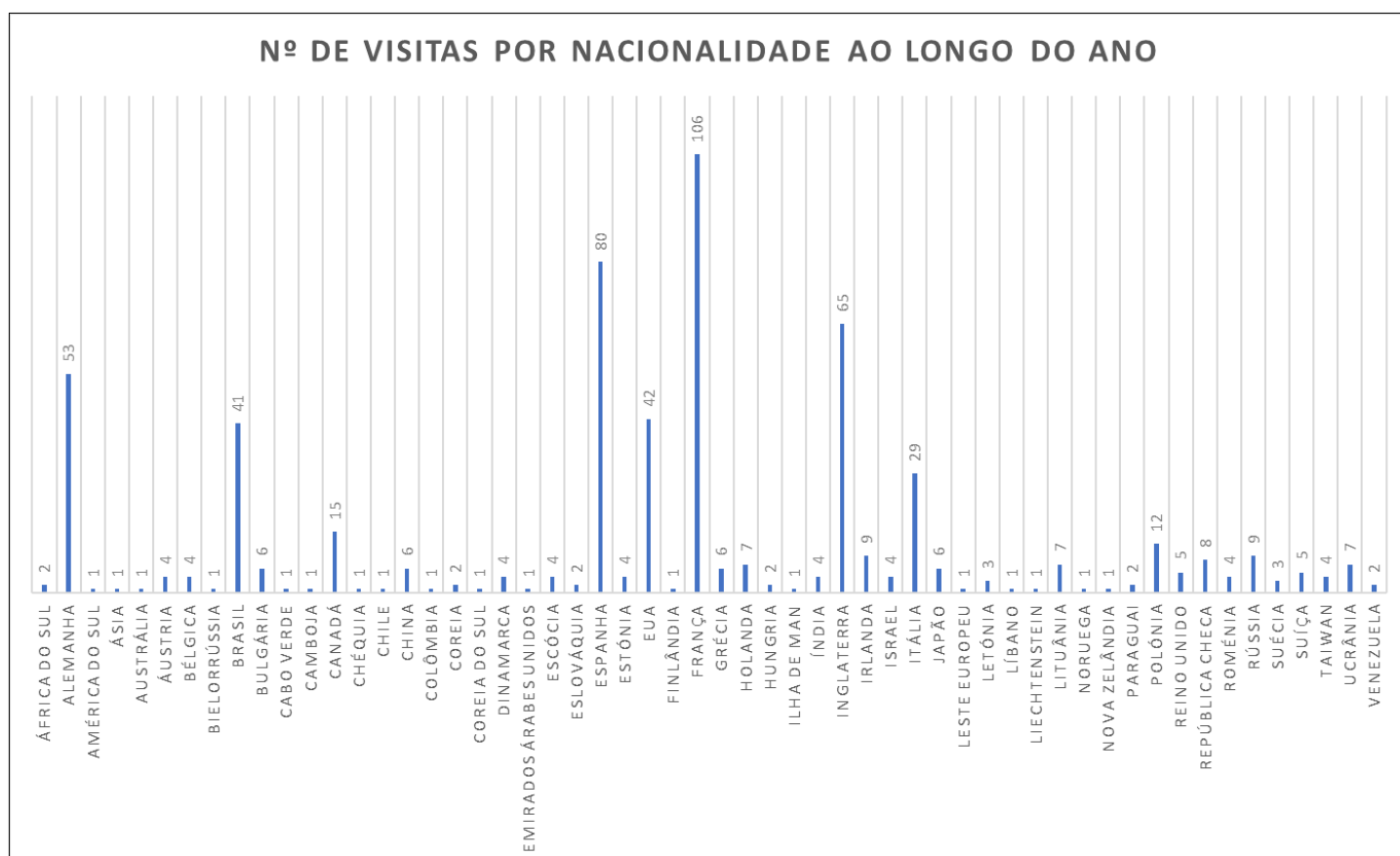
**Nº de visitas por nacionalidade ao longo do ano:**

África do Sul- 2  
Alemanha- 53

América do Sul- 1  
Ásia- 1  
Austrália- 1  
Áustria- 4  
Bélgica- 4  
Bielorrússia- 1  
Brasil- 41  
Bulgária- 6  
Cabo Verde- 1  
Camboja- 1  
Canadá- 15  
Chéquia- 1  
Chile- 1  
China- 6  
Colômbia- 1  
Coreia- 2  
Coreia do Sul- 1  
Dinamarca- 4  
Emirados Árabes Unidos- 1  
Escócia- 4  
Eslováquia- 2  
Espanha- 80  
Estónia- 4  
EUA- 42  
Finlândia- 1  
França- 106  
Grécia- 6  
Holanda- 7  
Hungria- 2  
Ilha de Man- 1

Índia- 4  
Inglaterra- 65  
Irlanda- 9  
Israel- 4  
Itália- 29  
Japão- 6  
Leste Europeu- 1  
Letónia- 3  
Líbano- 1  
Liechtenstein- 1  
Lituânia- 7  
Noruega- 1  
Nova Zelândia- 1  
Paraguai- 2  
Polónia- 12  
Reino Unido- 5  
República Checa- 8  
Roménia- 4  
Rússia- 9  
Suécia- 3  
Suíça- 5  
Taiwan- 4  
Ucrânia- 7  
Venezuela- 2  
Venezuela- 2

**Apêndice V – Gráfico em Word: Número de visitantes estrangeiros por nacionalidade da exposição "O Motor da República: Os carros dos presidentes" em 2023. Fonte: Própria**



**Apêndice VI – Tabela em Excel: Número de visitantes estrangeiros por nacionalidade da exposição "O Motor da República: Os carros dos presidentes" em 2023. Fonte: Própria**

Nacionalidade	Nº de visitantes
África do Sul	2
Alemanha	53
América do Sul	1
Ásia	1
Austrália	1
Áustria	4
Bélgica	4
Bielorrússia	1
Brasil	41
Bulgária	6
Cabo Verde	1
Camboja	1
Canadá	15
Chéquia	1
Chile	1
China	6
Colômbia	1
Coreia	2
Coreia do Sul	1
Dinamarca	4
Emirados Árabes Unidos	1
Escócia	4
Eslováquia	2
Espanha	80
Estónia	4
EUA	42
Finlândia	1
França	106
Grécia	6
Holanda	7
Hungria	2
Ilha de Man	1
Índia	4
Inglaterra	65
Irlanda	9
Israel	4
Itália	29
Japão	6
Leste Europeu	1
Letónia	3
Líbano	1
Liechtenstein	1
Lituânia	7
Noruega	1
Nova Zelândia	1
Paraguai	2
Polónia	12
Reino Unido	5
República Checa	8
Roménia	4
Rússia	9
Suécia	3
Suíça	5
Taiwan	4
Ucrânia	7
Venezuela	2

**Apêndice VII – Tabela em Excel: Mapa de disponibilidades da colaboração externa. Fonte: Própria**

Mapa de disponibilidades colaboradoras externas		
Data	Colaboradora 1	Colaboradora 2
29/02/2024	Sim	Sim
01/03/2024	Não	Manhã não tem certeza/ Tarde na Casa Museu
05/03/2024	Sim	Não
06/03/2024	Sim	Sim
07/03/2024	Não	Manhã não tem certeza/ Tarde na Casa Museu
08/03/2024	Sim	Manhã não pode/ Tarde deve estar na Casa Museu
14/03/2024	Sim	?
20/03/2024	Sim	Sim
21/03/2024	Sim	Manhã não pode/ Tarde deve poder
26/03/2024	Sim	Não
27/03/2024	Sim	Sim
08/04/2024	Sim	Não

# Apêndice VIII – Tabela Excel: Registro de visitas de 2023. Fonte: Própria

Registro Visitas 2023						
Mês	Instituição	Nº de elementos	Faixa etária/ Nível de escolaridade	Visita/ Atividade	Local	
Janeiro	Estimato N.º 51 do Carmo (Lousada)	16	3º ano	Oficina "Mala a Mala"	ML	
	Estimato N.º 51 do Carmo (Lousada)	19	4º ano	Oficina "Despachar..."	ML	
	Estimato N.º 51 do Carmo (Lousada)	15 + 25	1º ano + 2º ano	Atividade Caça ao Tesouro	Edifício da Aftandega	
	Centro Malmo Infantil do Norte - CMNI	16	10º ano profissional	Hora do Museu	Exterior	
	Esc. Sec. do Fozinho	61 + 62	9º ano	Exposição itinerante	Edifício da Aftandega	
	Instituto Português de Administração de Marketing - IPAM	30	Adultos	Visita ao edifício	Exterior	
	Association for Foreign Residents and Visitors to Portugal - AFOOP	30	Adultos	Visita a exposição	ML	
	ADPSP	24 + 20	Adultos	Atividade Caça ao Tesouro ML + Oficina "Despachar..."	Edifício da Aftandega	
	Centro Escolar das Barmotas (Viana do Castelo)	10	10º ano técnico	Visita ao edifício	Edifício da Aftandega	
	Instituto Português de Oncologia - IPO	10	10º ano	Exposição itinerante	Exterior	
Fevereiro	Esc. Sec. de Penafiel	55	4º ano	Visita a exposição	ML + ML	
	Colégio de Gaia	28	11º ano	Visita a exposição	ML	
	Colégio de S. Gonçalo	41	6º ano	Atividade Caça ao Tesouro	Edifício da Aftandega	
	Esc. Prof. Mousinho	44	11º ano	Visita a exposição	ML	
	Esc. Prof. Mousinho	42	11º ano	Visita a exposição	Edifício da Aftandega	
	CMNI	40	2º ano	Atividades oficinas	Exterior	
	EB 1 o Manuel II (Matos)	35	8-10 anos	Programa Aventura Caça ao Tesouro	Edifício da Aftandega	
	Agrop. Esc. Fimido Garcia (Bragança)	30	5º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Esc. Bas. For do Norte, Agrop. Escola de Ota (Viana do Castelo)	30	7º ano	Oficina "Despachar..." + Visita a exposição	ML + ML	
	Agrop. Esc. Látimo Coelho (Lamego)	75	11º ano	Visita ao edifício	Edifício da Aftandega	
Março	Esc. Bas./Sec. Vale do Tâmega (Batalha)	40	6º ano	Visita a exposição + Oficina "Rostos dos Presidentes" + Oficina "Despachar..."	ML + ML	
	Universidade Católica	10	Enfite Superior	Edifício	Edifício da Aftandega	
	Colégio Teixeira de Braga	30	10º ano	Visita a exposição + Visita à Biblioteca	ML + ML + Biblioteca	
	Colégio do Meio (Viana do Castelo)	18 + 14	6º ano	Visita a exposição	ML + Edifício da Aftandega	
	Agrop. Esc. Lourenço	24 + 24	10º ano	Visita a exposição	ML + ML + BN	
	Agrop. Esc. Tomás Pinheiro	20	11º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Agrop. Esc. Fátima de Sousa	73	7º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Família	25	8-10 anos	Programa Aventura Caça ao Tesouro	Edifício da Aftandega	
	Agrop. Esc. do Ribão	126	10º + 11º ano	Visita a exposição + Visita à Biblioteca + Visita ao Edifício	ML + ML + BN + Biblioteca + Edifício	
	Esc. Sec. Campos de Mello (Covilhã)	46	6º ano	Visita a exposição + Visita à Biblioteca	ML + ML + BN + Biblioteca	
Abril	Agrop. Esc. de Manteiga	66 + 70	7º ano	Visita a exposição	ML + ML	
	CMNI	27	10º + 11º ano	Hora do Museu	Exterior	
	Esc. Sec. da Paróquia	27 + 26	8º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação do Porto - FICEP	50	Enfite Superior	Exposição itinerante	Exterior	
	EB 2.3 Vale do Ovil (Bastos)	15	11º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Necessidade	
	PO	21	11º ano	Hora do Museu	Exterior	
	Escola Prof. Desenvolvimento Rural	40 + 50	6º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Esc. Sec. Margarida Matos	30 + 20	6º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Esc. Sec. Isabel Matos	21	12º ano profissional	Visita a exposição	ML	
	Esc. Sec. Caidas da Taipas (Braga)	60	9º + 10º ano	Visita a exposição	ML + BN	
Maio	Grande Colégio Universal	32	10º ano	Atividade Caça ao Tesouro	Edifício da Aftandega	
	Dia Nacional dos Centros Históricos - DNCH	42	Ensino Secundário	Visita ao edifício	Edifício da Aftandega	
	Esc. Sec. D. Inês de Castro (Arouca)	18	6º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Esc. Bas. Mariana e Cecília (Braga)	45	2º ano	Visita a exposição	ML	
	Agrop. Esc. Gonzalo Mendes (Matos)	70	7º ano	Visita a exposição	ML	
	Esc. Sec. do Paredes	63	10º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Agrop. Esc. V. A. Paiva	6	6º ano	Atividade Caça ao Tesouro ML + Oficina "Despachar..."	ML	
	Esc. Bas. + Sec. Vale do Arco (Viana do Castelo)	80	8º ano	Atividade Podpapper	Exterior	
	Agrop. Esc. do Ribão	20 + 20 + 19	10º + 11º ano	Visita a exposição	ML + ML + BN + Exp. Temporária	
	Jardim das Cortes (Viana do Castelo)	20	11 - 14º ano	Oficina "Mala a Mala" + Oficinas MR	Exterior	
Junho	Agrop. Esc. Amadeu Sousa Cardoso (Amarante)	55 + 56	7º ano	Atividade Podpapper	Exterior	
	Lar S.ª Estarém (Guimarães)	4	8-22 anos	Atividade Podpapper	Exterior	
	CMNI	27	10º + 11º ano	Atividade "A Descoberta do Turismo Industrial"	Edifício da Aftandega	
	Associação Empresarial de Braga	20	Visita a exposição	Hora do Museu	ML	
	Grupo FUP/PA Portugal S.A.	18	Adultos	Visita a exposição	ML	
	Esc. Sec. da Paróquia	18	10º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Agrop. Esc. Dr. Mário Fonseca (Lousada)	17	12º ano	Visita a exposição	ML + ML + BN	
	Oporto Biomedical Summit	20	Enfite Superior	Visita a exposição	ML	
	Agrop. Esc. D. Inês de Castro	77	8º ano	Visita a exposição	ML	
	Esc. Sec. Látimo Coelho (Lamego)	33 + 42	9º ano	Visita a exposição	ML	
Julho	Agrop. Esc. Dr. Armando Lourenço (Melheirós/ Matos)	86	11º ano	Visita a exposição	ML	
	Família	47	Programa Aventura Caça ao Tesouro	Edifício da Aftandega		
	Grande Colégio Universal	21	11º ano	Visita a exposição + Oficina "Mala a Mala" + Visita à Biblioteca	ML + BN + Biblioteca	
	Esc. Sec. Padre da Eglha	21	10 + 11 anos	Visita a exposição	ML + Edifício da Aftandega	
	Família	21	10 + 11 anos	Programa Aventura Caça ao Tesouro	Edifício da Aftandega	
	IES A Sangra (La Guardia)	27	7º ano	Visita a exposição	ML + ML	
	IES A Sangra (La Guardia)	21	7º ano	Visita a exposição	ML + ML	
	Esc. Sec. Oliveira do Frade	76	8º ano	Visita ao edifício	Edifício da Aftandega	
	Agrop. Esc. António da Natividade (Meda/Fiel)	30	6º ano	Visita a exposição	ML	
	CMNI	30	9º ano	Hora do Museu	Exterior	
Agosto	Agrop. Esc. Margarida Matos (Vila Real)	30	9º ano	Visita a exposição	ML	
	Escola Superior de Educação do Porto - ESE	30 + 30 + 30	Enfite Superior	Observação	MTC	
	Agrop. Esc. Carlos Amaro (Bragança)	39	6º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Academia de Música Vila do Paraiso	42 + 43	6º ano	Atividade Podpapper + Oficina "Mala a Mala"	Exterior	
	EP Castiela	47	8º ano	Exposição itinerante + Atividades	Exterior	
	Agrop. José Afonso, Esc. Bas. Maria Velada (Barnes)	47	8º ano	Visita a exposição	ML	
	Associação Brel	15	22 - 60 anos	Caça ao Tesouro ML + Atividade "Despachar..." + Livros Antigos	ML + Biblioteca	
	Centro Escolar das Barmotas (Viana do Castelo)	19	Enfite Superior	Observação	MTC	
	J. Casa do Povo Caxinas (Guimarães)	23	4 - 6 anos	Visita a exposição	ML	
	CMNI	17	Atividade "Histórias Mousinho"	Exterior		
Setembro	Museu das Transições e Comunicações - MTC	17	Ação de Formação "Mediação Cultural"	ML + Biblioteca + Edifício da Aftandega		
	Escola do Estabelecimento Prisional do Porto	38	Atividade 10 de Junho República	Exterior		
	Agrop. Esc. Vímio	38	5º + 6º ano	Visita a exposição + "Desenho do Porto + Furnas nascentes + Desporto automóvel + Rampa e vagonete"	ML + BN + Biblioteca	
	Agrop. Esc. Rates	8 + 4	Enfite Especial/Integração	Atividade Podpapper Miragaia + "Desenho do Porto + Furnas nascentes + Desporto automóvel + Rampa e vagonete"	Edifício da Aftandega	
	Lar de Apoio, IA Casa de Misericórdia do Porto	25	Enfite Superior	Exposição itinerante + Oficina	Exterior	
	CMNI	25	Hora do Museu	Exterior		
	Webinar Rede Turismo Industrial	19	Apresentação aos Agentes Turísticos	MTC		
	EBP Misericórdia Aveia	44 + 51	4º ano	Hora do Museu	Exterior	
	Junta de Freguesia S.ª Maria (Aveig)	5	Exposição itinerante	ML		
	Instituto do Emprego e Formação Profissional - IEFP (Porto)	5	Visita a exposição + Atividade "Mala a Mala"	ML		
Outubro	Lar de S. Lázaro	19 + 24 cíclo	4º ano	Visita Autônoma	ML	
	Centro de Estudos CEA (Matos)	13	11º ano	Visita ao Porto Estival	Exterior	
	EB Anual Sampaio (Santa Maria da Feira)	39 + 9	10º ano técnico	Exposição itinerante + Atividades	Exterior	
	Maturagorica	26	12º ano	Visita a exposição + Atividade Sopa de Letras	ML	
	Cooperativa Anora	26	12º ano	Visita ao edifício	Edifício da Aftandega	
	EB 1 de Guimar (Braga)	72 + 48	2º + 3º ano	Visita a exposição + "Desporto automóvel + Desenho do Porto/ Podpapper"	ML + ML + BN + Edifício da Aftandega	
	Universidade Urrutia	15	2º cíclo	Visita a exposição + Visita ao Edifício + Podpapper Miragaia	ML + Edifício da Aftandega + Exterior	
	CS Paroquia S. Pedro (Póvoa/ Oliveira do Bairro)	14	5 - 6 anos	Visita a exposição	ML	
	CEBEBRACA	30 + 6	Dificuldade intelectual	Visita a exposição	ML	
	Academia de Estudos 100 Problemas	20	6 - 14 anos	Visita a exposição	ML	
Novembro	Universidade Urrutia	15	2º cíclo	Visita a exposição + Visita ao Edifício + Podpapper Miragaia	ML + Edifício da Aftandega + Exterior	
	CMNI	4	Hora do Museu	Exterior		
	Centro de Estudos Tapajado	15	Visita a exposição	ML		
	Universidade Urrutia	15	2º cíclo	Visita a exposição + Visita ao Edifício + Podpapper Miragaia	ML + Edifício da Aftandega + Exterior	
	Centro Social Imaculada Conceição (Braga)	55	6 - 9 anos	Caça ao Tesouro + Jogos tradicionais	ML	
	Maturagorica	20	10º ano	Visita a exposição	Edifício da Aftandega	
	Fundação Berquim Dias Costa ATL (Aveias)	30 + 30	1º + 2º ano	Caça ao Tesouro + Jogos tradicionais	Edifício da Aftandega	
	ATL Verbes e Mimos	17	4 - 6 anos	Caça ao Tesouro + Jogos tradicionais	Edifício da Aftandega	
	Universidade Urrutia	15	2º cíclo	Visita a exposição + Visita ao Edifício + Podpapper Miragaia	ML + Edifício da Aftandega + Exterior	
	Monte Alva Centro de Estudos (Vizela)	31	10º ano	Caça ao Tesouro ML + Atividade "Despachar..."	ML	
Dezembro	CPH das Indústrias de Madeira e do Madeirano	25	10º ano	Visita a exposição	ML	
	CMNI	13	Hora do Museu	Exterior		
	IPSS S. Jorge de Brite (Covilhã)	10	Idosos	Hora do Museu	Exterior	
	DMCH	13	Visita a exposição	ML		
	Museu da Família	13	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega		
	Grupo de Trabalhadores do IEFP Porto	20	Adultos e sêniores	Podpapper Miragaia	Exterior	
	Câmara Municipal de Marinhos	10	Ação de Sensibilização Industrial	Exterior		
	Aftandega Lousada	25	10 + 11 anos	Hora do Carmo	Exterior	
	Lar Monte dos Burgos	25	10 + 11 anos	Visita técnica	Exterior	
	MTC	25	Exposição itinerante	Exterior		
Outubro	Família	25	10 + 11 anos	Programa Aventura Caça ao Tesouro	Edifício da Aftandega	
	DMCH	25	10 + 11 anos	Visita + Reunião	Exterior	
	Lar Monte dos Burgos	25	10 + 11 anos	Exposição itinerante + Atividade "Despachar..." + Atividade Dia Mundial dos Correios	Edifício da Aftandega	
	CMNI	28 + 40	7º + 9º ano	Atividade Dia Mundial dos Correios "Naveio fora de Porta"	Exterior	
	Escola Fátima Pereira de Melo	23 + 43	9º + 10º ano	Atividade Dia Mundial dos Correios "Naveio fora de Porta"	Exterior	
	DMCH	3	Visita a exposição	Hora do Museu	ML	
	BO	9	Hora do Museu	Exterior		
	Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas, Profissionais da Informação e Documentação - BAP	9	Enfite Secundário Profissional	Visita ao Edifício	Edifício da Aftandega	
	Esc. Profissional de Campanhã	27 + 25 + 23	3º + 4º ano	Visita livre	ML + BN + Exposição Temporária	
	Escola Colégio Padre (Vila Real)	27 + 25 + 23	3º + 4º ano	Atividade "Despachar..." + Caça ao Tesouro	ML + Edifício da Aftandega	
Novembro	TRPUP	27 + 25 + 23	3º + 4º ano	Trabalho de observação	MTC	
	DMCH	27 + 25 + 23	3º + 4º ano	Jogos de Cartas e Tabuleiro Visconde de Balsemão	Exterior	
	Sindicato dos Trabalhadores dos Impostos - STI	32 + 31	9º ano	Visita ao Edifício	Edifício da Aftandega	
	CMNI	29	8º ano	Hora do Museu	Exterior	
	Escolas de Crisólito (Paredes)	29	8º ano	Visita a exposição + Oficina D	ML + Biblioteca	
	Colégio João Dins (Porto)	29	8º ano	Visita a exposição + Atividade "Mala a Mala"	ML + BN + Biblioteca	
	Jardim de Infância João de Deus	67	3 - 5 anos	Visita a exposição	ML + BN + Biblioteca	
	PO	80	6º + 9º ano	Hora do Museu	Exterior	
	EB 2.3 Mourões (Batalha)	80	6º + 9º ano	Visita a exposição	Exterior	
	Associação Portuguesa de Farmacêuticos Hospitalares	38	Adultos	Atividade Respaper + Visita a exposição	ML + BN + Biblioteca	
Dezembro	Agrop. Esc. Ribeira de Pena	53 + 39	8º ano	Atividade Caça "Não padão..." + "Atividade do Autor"	ML + Edifício da Aftandega	
	Esc. Sec. do Trofa	51	11º ano profissional	Visita a exposição	ML	
	Colégio Terceira de Santa Maria	20	8º ano	Visita ao edifício	Edifício da Aftandega	
	Esc. Prof. Engenheiro	20	11º ano	Visita a exposição	Edifício da Aftandega	
	Escola Tecnológica, Artística e Profissional - ETAP	67	Enfite Secundário Técnico	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	Associação Alameda IFP	110	Visita livre	Visita livre	ML	
	Colégio de La Salle (Batalha)	25 + 25	8º ano	Visita a exposição + Visita ao Edifício	ML + Edifício da Aftandega	
	CMNI	165	Hora do Carmo	Exterior		
	Banco Campesio	165	Visita a exposição	ML		
	Família	10	11 - 19 anos	Programa Aventura	Edifício da Aftandega	
Associação Proteção Infância João António Barnos	8	9 - 13 anos	Oficina "Onde começa o dia"	BN		
Centro Social Paroquia S. Nicolau	8	9 - 13 anos	Oficina de Natal "Contra Kamishibai"	Biblioteca		
BO	8	Hora do Museu	Exterior			

**Apêndice IX – Tabela Excel: Número de visitas aos fins de semana e feriados em 2023. Fonte: Própria**

<b>MÊS</b>	<b>Nº DE VISITAS AOS FINS DE SEMANA E FERIADOS</b>
Janeiro	240
Fevereiro	134
Março	197
Abril	247
Maio	350
Junho	207
Julho	307
Agosto	282
Setembro	310
Outubro	457
Novembro	371
Dezembro	414
<b>TOTAL</b>	<b>3516</b>

## Apêndice X – Tabela Excel: Calendarização das atividades do MTC programadas para 2024. Fonte: Própria

CALENDARIZAÇÃO ATIVIDADES MTC		
Comemoração	Data	Ação
Carnaval	13/02/2024	Divulgação.
Dia de S. Valentim	14/02/2024	Divulgação.
Aniversário da AMTC (Inauguração em 1992)	21/02/2024	Divulgação.
Dia da Mulher	08/03/2024	Exposição e preparação.
Semana do Turismo Industrial	16/03/2024 - 28/03/2024	Caça ao Tesouro "Semana à descoberta do Turismo Industrial".
Dia do Pai	19/03/2024	Divulgação da atividade do Turismo Industrial.
Primavera	20/03/2024 - 29/06/2024	Divulgação.
Dia da Árvore	21/03/2024	Divulgação.
DNCH	24/03/2024	Visita "Velha Alfândega Nova".
Páscoa	31/03/2024	"Caça aos ovos" no Edifício da Alfândega.
Dia Internacional dos Monumentos e Sítios	18/04/2024	A definir
DIM + NEM	18/04/2024	Dia: Dinamização do Quiz no MR / Noite: Peça Colemia ? Pedypaper noturno ?
Dia Mundial do Livro e do Direito de Autor	23/04/2024	Lançamento do concurso nas redes sociais sobre o livro/ obra.
25 de abril	25/04/2024	Divulgação da Oficina D + Quiz + Quiz (fim de semana) na MR.
Dia do Trabalhador	01/05/2024	Divulgação.
Dia Internacional da Família	15/05/2024	Divulgação para o fim de semana seguinte da Oficina dos livros.
Dia da Criança	01/06/2024	Divulgação da atividade para o fim de semana: Oficina para as famílias "Contos Kamishiba!" (De manhã).
Dia de Portugal	10/06/2024	Divulgação MR.
Oficinas de Verão	A definir	A definir
São João	24/06/2024	Divulgação + Quadros + Exposição + Manjerico.
Dia dos Avós	26/07/2024	Divulgação para o fim de semana MR.
JEP	21/09/2024 e 22/09/2024	A definir
Dia Mundial do Turismo	27/09/2024	A definir
Implantação da República	05/10/2024	A definir
Semana Nacional de Ciência e Tecnologia	3ª semana de outubro	A definir
Aniversário do MTC (Inauguração em 2000)	14/12/2024	Divulgação.
Oficinas de Natal	A definir	A definir

## Apêndice XI – Documento Word: Propostas para o museu. Fonte: Própria

### Elementos-chave para atração de visitantes:

1. Coleção e Exibições Interessantes
2. Relevância Cultural e Social
3. Programação Educativa
4. Acessibilidade
5. Tecnologia e Interatividade
6. Marketing Eficiente
7. Eventos Especiais e Colaborações
8. Experiência do Visitante
9. Inovação e Renovação
10. Envolvimento Comunitário

### Exposição "Metamorfose de um lugar":

1. **Integração de Tecnologia:** Realidade virtual ou aumentada, simulações de transformações ao longo do tempo.
2. **Histórias Pessoais e Testemunhos:** Elementos narrativos pessoais como histórias de pessoas que testemunharam as mudanças ao longo do tempo.
3. **Eventos Temáticos e Palestras:** Palestras de especialistas, painéis de discussão ou workshops interativos.
4. **Colaborações Artísticas:** Colaborações com artistas locais para criar instalações temporárias.
5. **Atualizações Periódicas:** Novas descobertas, dados ou informações relevantes.

### Exposição "Motor da República: Os carros dos presidentes":

1. **Interatividade com Veículos:** Tours virtuais dentro dos veículos, informações sobre a sua manutenção e curiosidades relacionadas.
2. **Histórias Anedóticas:** Histórias anedóticas e curiosidades sobre o uso dos veículos pelos presidentes.
3. **Colaborações com Instituições Relacionadas:** Colaborações com outras instituições, como museus de história presidencial, para trocar peças ou informações.
4. **Programação Educativa Específica:** Programas educativos específicos para escolas, abordando temas relacionados à história presidencial e ao papel dos veículos na representação oficial.
5. **Material de Mídia Atualizado:** Material de mídia, como vídeos e fotografias, atualizado.
6. **Incentivos para Visitas Recorrentes:** Descontos ou brindes, para visitantes que retornam à exposição.

## **Estratégias:**

### **1. Marketing Digital:**

- Utilizar plataformas como Instagram, Facebook e Twitter.
- Desenvolver campanhas de marketing online direcionadas para públicos específicos, utilizando anúncios pagos de forma segmentada.

### **2. Colaborações Locais:**

- Parcerias com escolas locais para realizar visitas educacionais.
- Colaboração com empresas locais para promoções conjuntas, como descontos para clientes que apresentarem recibos de compra recentes.

### **3. Eventos Especiais:**

- Palestras, workshops ou atividades interativas.
- Dias temáticos com preços especiais ou atividades exclusivas.

### **4. Melhorias na Experiência do Visitante:**

- Tecnologia de baixo custo, como códigos QR.
- Espaços interativos ou áreas de descanso.

### **5. Inovação em Exposições:**

- Novos artefactos, histórias ou elementos interativos.
- Sugestões de temas para futuras exposições por meio das redes sociais, envolvendo a comunidade na curadoria do museu.

### **6. Programas de Fidelidade:**

- Programas de fidelidade ou cartões de visitante frequente, oferecendo benefícios aos visitantes regulares, como descontos em produtos da loja do museu ou entrada gratuita em eventos especiais.

## **Interações para o museu:**

### **1. Estações Interativas:**

- Estações interativas com telas sensíveis ao toque onde os visitantes podem explorar informações adicionais sobre os objetos em exposição, vídeos relacionados ou jogos educativos. – (Tela sensível ao toque: 56,91€ - [https://www.amazon.es/-/pt/dp/B077RVB2BK/ref=sr\\_1\\_5?crid=2S1Q2YTVM8P6&keywords=telas%2Bsens%C3%ADveis%2Bao%2Btoque%2Bpara%2Bmuseus&qid=1702461894&srefix=telas%2Bsens%C3%ADveis%2Bao%2Btoque%2Bpara%2Bmuseus%2Caps%2C101&sr=8-5&th=1](https://www.amazon.es/-/pt/dp/B077RVB2BK/ref=sr_1_5?crid=2S1Q2YTVM8P6&keywords=telas%2Bsens%C3%ADveis%2Bao%2Btoque%2Bpara%2Bmuseus&qid=1702461894&srefix=telas%2Bsens%C3%ADveis%2Bao%2Btoque%2Bpara%2Bmuseus%2Caps%2C101&sr=8-5&th=1))

### **2. Áreas de Simulação:**

- Áreas de simulação que permitam aos visitantes experimentar como é operar certos meios de transporte ou dispositivos de comunicação.

3. **Oficinas Práticas:**

- Oficinas práticas onde os visitantes possam participar na construção ou montagem de pequenos modelos relacionados aos temas do museu.

4. **Experiências Sensoriais:**

- Integre elementos sensoriais nas exposições, como caixas táteis com materiais relacionados aos meios de transporte e comunicação.

5. **Jogos de Caça ao Tesouro:**

- Os visitantes seguem caminhos alternativos para descobrir informações interessantes e colecionar selos ou adesivos ao longo do percurso.

6. **Realidade Aumentada/ Virtual (RA/ RV):**

- Experiências interativas através de dispositivos móveis. (**Óculos de realidade virtual: 37,60€** - [https://www.amazon.es/dp/B0BNXC2H46/ref=twister\\_B0CNLB4CPN?th=1](https://www.amazon.es/dp/B0BNXC2H46/ref=twister_B0CNLB4CPN?th=1))

7. **Entrevistas Virtuais:**

- Estação de entrevistas virtuais onde os visitantes podem "entrevistar" figuras históricas relacionadas aos meios de transporte e comunicação, com vídeos ou hologramas. – (**Projetor portátil: 56,91€** - [https://www.amazon.es/-/pt/dp/B08B8DKYPS/ref=sr\\_1\\_4?crid=3G79T7SEIMHUF&keywords=projektor%2Bportatil&qid=1702462487&s=electronics&spre=projektor%2Celectronics%2C107&sr=1-4&th=1/](https://www.amazon.es/-/pt/dp/B08B8DKYPS/ref=sr_1_4?crid=3G79T7SEIMHUF&keywords=projektor%2Bportatil&qid=1702462487&s=electronics&spre=projektor%2Celectronics%2C107&sr=1-4&th=1/)) (**Ventoinha de holograma 3D: 71,33€** - [https://www.amazon.es/dp/B0BC1SQ3XS/ref=sr\\_1\\_2\\_sspa?crid=195H8VMIQGA6J&keywords=holograma&qid=1702462330&s=electronics&spre=holograma%2Celectronics%2C118&sr=1-2\\_spons&sp\\_csd=d2lkZ2V0TmFtZT1zcF9hdGY&psc=1](https://www.amazon.es/dp/B0BC1SQ3XS/ref=sr_1_2_sspa?crid=195H8VMIQGA6J&keywords=holograma&qid=1702462330&s=electronics&spre=holograma%2Celectronics%2C118&sr=1-2_spons&sp_csd=d2lkZ2V0TmFtZT1zcF9hdGY&psc=1))

8. **Parede de Recados:**

- Os visitantes podem deixar mensagens, desenhos ou perguntas. (**Ardósia branca autocolante: 12,19€** - [https://www.amazon.es/-/pt/dp/B0B7BJC8VP/ref=sr\\_1\\_4?keywords=pared%2Bde%2Brecados&qid=1702462595&sr=8-4&th=1](https://www.amazon.es/-/pt/dp/B0B7BJC8VP/ref=sr_1_4?keywords=pared%2Bde%2Brecados&qid=1702462595&sr=8-4&th=1))

9. **Área de Jogos Educacionais:**

- Jogos educacionais que abordem conceitos relacionados ao transporte e comunicação de forma lúdica.

10. **Espaço para Fotografias Interativas:**

- Áreas específicas onde os visitantes podem tirar fotos interativas, como simular estar num veículo histórico ou numa sala relacionada à comunicação.

11. **Mapas Interativos:**

- Permitem aos visitantes explorar rotas históricas de transporte ou destacar novidades na comunicação ao longo do tempo.

12. **Adaptações para pessoas cegas:**

- Adaptação dos conteúdos do museu a pessoas com condições especiais. (**Audio guias:** 162,63€ - [https://www.amazon.es/dp/B07VKSBCMH/ref=sr\\_1\\_3\\_sspa?crid=3D7AH-AU895124&keywords=audio+guia+turistico&qid=1702632285&sprefix=audio+guias%2Caps%2C119&sr=8-3\\_spons&sp\\_csd=d2lkZ2V0TmFtZT1zcF9hdGY&psc=1](https://www.amazon.es/dp/B07VKSBCMH/ref=sr_1_3_sspa?crid=3D7AH-AU895124&keywords=audio+guia+turistico&qid=1702632285&sprefix=audio+guias%2Caps%2C119&sr=8-3_spons&sp_csd=d2lkZ2V0TmFtZT1zcF9hdGY&psc=1))

13. Zonas de descanso:

- Criação de zonas de descanso. (**Banco de madeira:** 50,13€ - [https://www.amazon.es/dp/B08YNTDWB7/ref=sspa\\_detail\\_0?psc=1&pd\\_rd\\_i=B08YNTDWB7&pd\\_rd\\_w=Q87hw&content-id=amzn1.svm.bfe1aafd-4816-4cfa-834a-7067dfa431bd&pf\\_rd\\_p=bfe1aafd-4816-4cfa-834a-7067dfa431bd&pf\\_rd\\_r=BWRPV68DC8PPB6717XGV&pd\\_rd\\_wg=kVvQm&pd\\_rd\\_r=36fa8fa7-a108-4903-ba18-2accb35d588f&s=kitchen&sp\\_csd=d2lkZ2V0TmFtZT1zcF9kZXRhaWwv](https://www.amazon.es/dp/B08YNTDWB7/ref=sspa_detail_0?psc=1&pd_rd_i=B08YNTDWB7&pd_rd_w=Q87hw&content-id=amzn1.svm.bfe1aafd-4816-4cfa-834a-7067dfa431bd&pf_rd_p=bfe1aafd-4816-4cfa-834a-7067dfa431bd&pf_rd_r=BWRPV68DC8PPB6717XGV&pd_rd_wg=kVvQm&pd_rd_r=36fa8fa7-a108-4903-ba18-2accb35d588f&s=kitchen&sp_csd=d2lkZ2V0TmFtZT1zcF9kZXRhaWwv))

## Apêndice XII – Documento Word: Sugestões de Jogos Tradicionais com tema Alfandegário. Fonte: Própria

### Sugestões: Jogos Tradicionais com tema Alfandegário

1. **Jogo do Galo:** Em vez de cruzes e círculos, usar símbolos como navios e contentores.
2. **Jogo da Macaca:** Em forma de cais da Alfândega do Porto. Cada quadrado pode representar diferentes áreas da alfândega, como depósito, inspeção, escritórios administrativos, etc.
3. **Jogo do Anel:** “Jogo muito simples, ideal para grupo de crianças. De mãos em concha, com as crianças sentadas em roda, um jogador transporta o anel de mão em mão e deixar o anel na mão do jogador que quiser. Um outro jogador tem de responder quem tem o anel. Se acertar, será o próximo distribuidor do anel, se errar tem direito a um “castigo” pré-definido (fazer o pino, contar uma piada, etc). Perguntará então a outro jogador a quem terá calhado o anel e este deverá adivinhar e passar ao papel de distribuidor do anel ou, caso se engane, sofrer um castigo acordado entre todos.” <https://educamais.com/jogos-tradicionais-criancas/>  
  
O anel pode representar uma mercadoria valiosa que passa pela alfândega. O jogador que adivinha quem tem o anel pode ser visto como um inspetor alfandegário.
4. **Jogo do Pião:** Os piões podem ser decorados com cores e símbolos que representam diferentes mercadorias ou nacionalidades dos navios que chegam ao Porto. Pode-se incluir um desafio de fazer o pião parar em áreas específicas que representam diferentes setores da Alfândega.
5. **Jogo do Lenço:** “Com duas equipas e uma pessoa no centro a segurar o lenço poderá divertir-se muitas crianças. Cada equipa define, em segredo, um número para cada um dos membros. O detentor do lenço diz um número e, de cada equipa, virá a correr o participante a quem foi atribuído esse número. Ganha quem apanhar o lenço primeiro.” <https://educamais.com/jogos-tradicionais-criancas/>  
  
O lenço pode representar uma mercadoria especial, e as equipas podem ser divididas em importadores/exportadores, tentando apanhar a mercadoria.
6. **Jogo da Cabra Cega:** A "cabra cega" pode ser um inspetor alfandegário tentando identificar e capturar mercadorias ilegais.
7. **Jogo da Dança das Cadeiras:** Cada cadeira pode representar uma doca de carga no Porto. A música pode ser sons do ambiente portuário, e os jogadores representam os navios que têm que "atracar" numa doca.
8. **Jogo do Telefone Estragado:** Criar uma narrativa em torno do comércio e do dia a dia na antiga Alfândega.

## Apêndice XIII – Documento Word: Propostas para as atividades do edifício. Fonte: Própria

### Propostas para as atividades do edifício

#### 1. Edifício da Alfândega - Percurso Interpretativo

- **Bloco de anotações:** Para que os visitantes possam fazer anotações ou desenhos.
- **Jogo de observação:** Jogo de "caça ao detalhe" onde os participantes têm que encontrar características arquitetónicas ou históricas específicas mencionadas.
- **Interação com objetos específicos:** Momentos da visita onde é possível ter contato direto com objetos específicos dos antigos serviços da Alfândega como balanças, tubos de ensaio, chaves, livros...

#### 2. Caça ao Tesouro pela Alfândega

- **Mapas do tesouro**
- **Certificados para os participantes**
- **Pistas criativas:** As pistas podem incluir quebra-cabeças baseados na história, arquitetura, e arte da Alfândega.

#### 3. Peddy-paper por Miragaia

- **Folhetos de perguntas/quebra-cabeças sobre a história local**
- **Câmaras fotográficas descartáveis:** 13,93€ cada na loja da Worten ([https://www.worten.pt/produtos/maquina-fotografica-descartavel-novocolor-27-f-7736802?gclid=CjwKCAiAq4KuBhA6EiwArMAw1Dggtw0F7bzHULa93mDC5E1qq1jwbje5-Wc5\\_ZrJHDFN9inz7\\_DNMRoC7AEQAvD\\_BwE](https://www.worten.pt/produtos/maquina-fotografica-descartavel-novocolor-27-f-7736802?gclid=CjwKCAiAq4KuBhA6EiwArMAw1Dggtw0F7bzHULa93mDC5E1qq1jwbje5-Wc5_ZrJHDFN9inz7_DNMRoC7AEQAvD_BwE))
- **Interatividade:** Incluir tarefas que envolvam conversas com moradores locais ou comerciantes.
- **Partilha de experiências:** No final, cada equipa apresenta as suas descobertas e fotos, promovendo a partilha de experiências.

#### 4. Alfândega dos Autores

- **Caderno:** Onde os visitantes podem escrever ou desenhar o que mais lhes chamou à atenção durante a visita e as leituras.
- **Oficina de escrita criativa:** Cada visitante escreve um excerto sobre alguma parte do edifício e partilha com o resto do grupo. No final, cada visitante vota no seu excerto favorito.

### 5. Há Vis(i)ta no Cais!

- **Elementos sensoriais:** Durante o passeio, reproduzir gravações de sons que poderiam ser ouvidos no cais (como o barulho de mercadorias a serem carregadas/descarregadas).
- **Atividade interativa:** Realizar uma pequena atividade interativa, como simulação de carga e descarga de mercadorias com objetos leves e seguros.
- **Jogo de Perguntas e Respostas:** No final, realizar um breve quiz sobre curiosidades apresentadas durante a visita.

### 6. Alfândega Nova - O Neoclássico Acorado na Praia de Miragaia

- **Mapas do percurso**
- **Desafios de observação:** Ao longo do percurso, propor desafios de observação onde os participantes devem encontrar elementos arquitetónicos específicos.
- **Atividade de desenho:** Atividade em que os participantes podem desenhar a paisagem ou um elemento que lhes chamou à atenção.

**Nota:** Com o objetivo de enriquecer a oferta do programa educativo, gostaria de propor uma abordagem que complementa o passado da Alfândega com temas que refletem a vida atual do Porto. Pensando em tornar as visitas ainda mais envolventes, sugiro a inclusão de atividades que abordem tanto o passado como o presente da cidade. Esta sugestão visa diversificar os assuntos abordados, incorporando temas como comércio, cultura, questões sociais, sustentabilidade e inovação tecnológica. Acredito que explorar estes temas, utilizando o edifício da Alfândega como espaço para debate, poderia oferecer uma melhor experiência aos visitantes. É uma forma de não valorizar apenas a herança do edifício, mas também a evolução e dinâmicas atuais da cidade que o envolve.

**Exemplos de temas:** Comércio (importações e exportações), cultura (artes performativas e visuais), sociedade (urbanização, emigração e inclusão), sustentabilidade (reciclagem, gestão de resíduos e transporte sustentável), inovação tecnológica (dentro da cidade)...

## Apêndice XIV – Documento Word: Propostas para a evolução do marketing digital do museu. Fonte: Própria

### Instagram/ Facebook MTC

#### Bio:

Explorando a história em movimento! Descubra a evolução dos transportes e comunicações no museu da Alfândega do Porto. 🚆 🚢 #MTCAlfândegaPorto

Hiperligação: <https://www.amtc.pt/>

#### Destaques:

- Sobre nós
- Localização
- Exposições
- Atividades
- Fora de portas
- Biblioteca
- Visite-nos

#### Templates para posts:

<https://www.canva.com/p/templates/EAFafxmsFFw-post-instagram-dia-internacional-dos-museus-amarelo-e-azul/>

#### Templates para stories:

<https://www.canva.com/p/templates/EAEzRcpDvWY-brown-gray-classic-art-museum-instagram-story/>

#### Ideias de conteúdo

##### Publicações

As publicações devem ser de elevada qualidade e planeadas cuidadosamente, pois representam a imagem da marca do museu. Estas permanecem visíveis durante mais tempo e podem atrair novos seguidores. Eis algumas ideias:

- **Exposições e Coleções:** Fotografias e vídeos de alta qualidade das peças em exposição, com descrições informativas sobre a história ou a importância cultural da obra.
- **Eventos Especiais:** Anúncios de exposições temporárias, workshops, palestras ou outros eventos culturais.

- **História do Museu:** Publicações sobre a história do museu, arquitectura, e missão para educar e preservar a cultura.
- **Arte e Educação:** Publicações educativas sobre diferentes as histórias por detrás das peças.
- **Colaborações:** Divulgação de parcerias com artistas, outras instituições culturais, escolas e comunidades.

### Stories

Os stories do Instagram são perfeitos para partilhar conteúdos mais dinâmicos e imediatos com os seguidores. Permitem uma interação rápida e podem ser usados para:

- **Bastidores:** Mostrar o dia a dia do museu, incluindo a montagem de exposições, restauro de obras e a vida quotidiana da equipa.
- **Interação:** Utilizar perguntas e quizzes para educar de forma divertida sobre cultura, ou para recolher opiniões dos seguidores.
- **Lembretes Rápidos:** Anunciar o último dia de uma exposição, lembretes de eventos especiais ou horários de funcionamento especiais.
- **Teasers:** Previsões de novas exposições ou eventos para gerar expectativa.
- **Visitantes:** Incentivar visitantes a partilhar as suas experiências e fotografias no museu, marcando o perfil, que pode partilhar novamente esses conteúdos.

### Destaques

Os destaques permitem que o museu mantenha informações importantes visíveis e organizadas para os visitantes do perfil. Podem ser usados para:

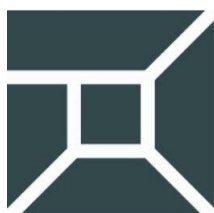
- **Visitas Guiadas:** Uma série de stories oferecendo uma visita guiada virtual por partes do museu ou por exposições específicas.
- **Eventos e Exposições:** Manter uma programação acessível de eventos futuros, passados e atuais.
- **Informações Práticas:** Informações sobre horários, bilhetes, como chegar e políticas do museu.
- **Empenho:** Resultados de respostas a perguntas frequentes e partilha de conteúdo gerado por utilizadores.

**Apêndice XV –Designs desenvolvidos para os destaques do Instagram do MTC. Fonte: Própria**

## **Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações**



- Entidade sem fins lucrativos desde 1992.
- Reconhecida de utilidade pública em 1993.
- Localizado no Edifício da Alfândega do Porto.



**MTC**

Museu dos Transportes  
e Comunicações

**Missão:**

- Preservação e valorização da memória da Alfândega Nova.
- Adaptação do espaço em local contemporâneo de encontro e comunicação.
- Contribuição para o conhecimento sobre o papel dos transportes e comunicações na sociedade moderna.

# Museu dos Transportes e Comunicações



## Atividades e Projetos:

- Desenvolvimento de atividades em parceria com a comunidade.
- Criação de experiências cativantes e reflexivas.
- Diferentes estratégias de mediação cultural: visitas, oficinas e percursos exploratórios.

# Percurso Interpretativo ao Edifício da Alfândega



Da segunda metade do século XIX até  
aos dias de hoje.

# Metamorfose de um Lugar: Museu das Alfândegas



Exposição que guarda a memória de rotinas, de sons e vivências do cotidiano da Alfândega.

## Painel Ribeira Negra de Júlio Resende



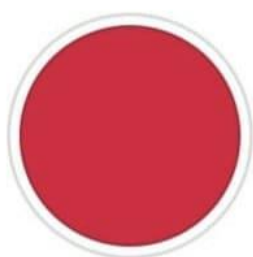
Uma das mais emblemáticas obras do  
Mestre Júlio Resende, 40 metros de  
comprimento, por 3 metros de altura

## O motor da República: os carros dos Presidentes



Aborda a história da República Portuguesa e a evolução dos veículos que estiveram ao serviço dos seus Presidentes.

## Apêndice XVI – Destaques do Instagram do MTC. Fonte: Própria



Motor República



Ribeira Negra



Metamorfose



Alfândega



MTC



Missão



AMTC

**Apêndice XVII – Contatos de empresas especializadas no desenvolvimento de escape rooms, enviados por e-mail para a orientadora de estágio. Fonte: Própria**

Xcape games: <https://xcapergames.com/pt/contactos>

Enigmind: <https://enigmind.pt/contactos/>

Safarka: <https://safarkaescaperoom.pt/contacto/>

Catalyst: <https://www.catalystteambuilding.pt/info/escape-games>

Cubus: <https://cubusescaperoom.com/contactos/>

A+ props: <https://a-props.com/contactuslinks>



**Anexo I – Certificação IQNET. Disponibilizado pela orientadora do estágio, Dr.ª Adriana Almeida**



**Anexo II – Certificação APCER. Disponibilizado pela orientadora do estágio, Dr.<sup>a</sup> Adriana Almeida**



**Anexo III – Diploma de adesão à Carta de Princípios do BCSD.  
Disponibilizado pela orientadora do estágio, Dr.<sup>a</sup> Adriana Almeida**



**Anexo IV – Diploma de adesão ao compromisso de pagamento pontual.  
Disponibilizado pela orientadora do estágio, Dr.ª Adriana Almeida**



**Anexo V – Edifício da Alfândega do Porto (vista geral). Disponibilizado pela AMTC**



## Anexo VI – Exposição “Metamorfose de um lugar: Museu das Alfândegas”. Disponibilizado pela AMTC



**Anexo VII – Painel “Ribeira Negra” de Júlio Resende. Disponibilizado pela AMTC**



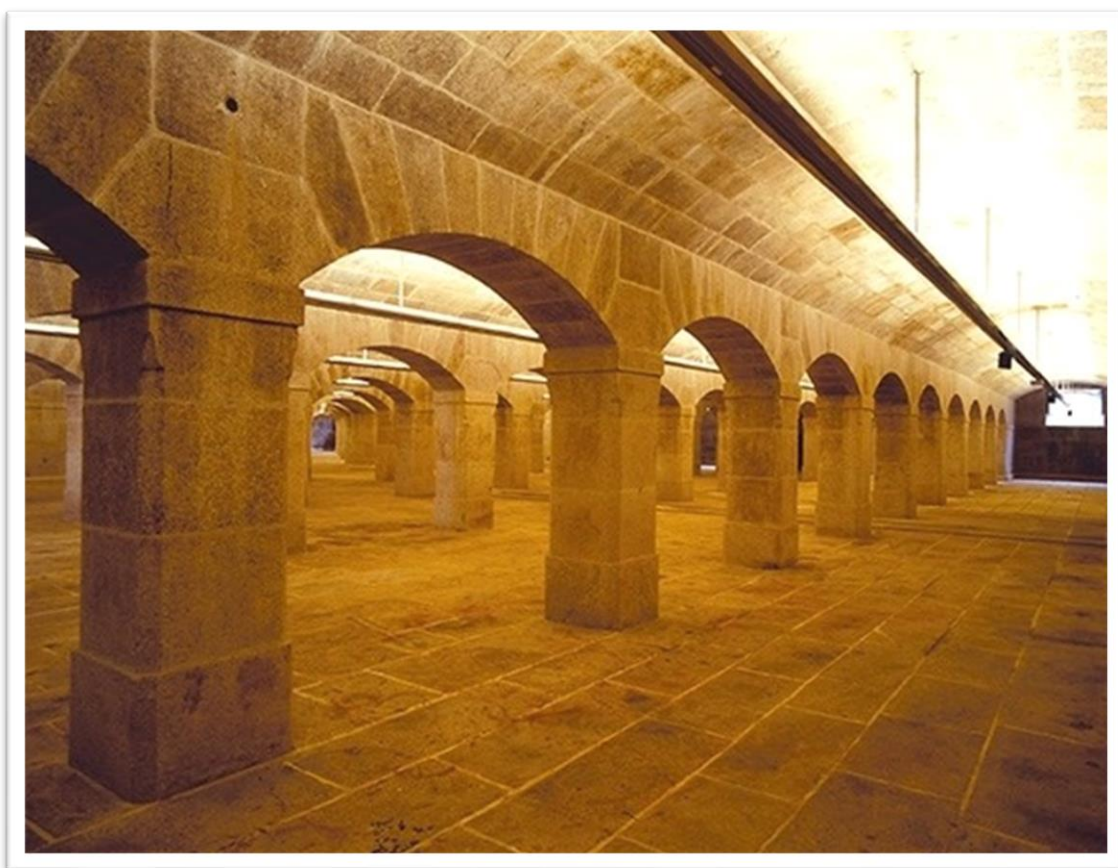
**Anexo VIII – Exposição “O Motor da República: Os carros dos Presidentes”. Disponibilizado pela AMTC**



**Anexo IX – Guindaste Demag no cais. Disponibilizado pela AMTC.**



**Anexo X – Furnas. Disponibilizado pela AMTC.**



## Anexo XI – Inquérito de satisfação ao cliente (versão em português e em inglês). Disponibilizado pela AMTC.



### Inquérito de Satisfação

A fim de melhorar a qualidade dos nossos serviços, solicitamos o preenchimento deste inquérito. Agradecemos desde já a sua colaboração.

No caso de preenchimento por e-mail: por favor, clique em “Responder” e preencha diretamente.

No caso de preenchimento manual: se quiser ser contactado, por favor indique-nos o seu nome, e-mail e/ou número de telemóvel: \_\_\_\_\_.

- Visita individual  
 Visita em grupo

#### Nome da Exposição:

Avalie os aspetos abaixo segundo o seu grau de satisfação		Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1 - Atendimento	1.1 - Eficiência da pessoa com quem contactou primeiro					
	1.2 - Eficácia na apresentação da programação					
	1.3 - Disponibilidade dos colaboradores envolvidos (recepção)					
	1.4 - Profissionalismo da pessoa que orientou a visita					
	1.5 - Adequação às necessidades específicas da visita					
	1.6 - Resposta a imprevistos/ alterações					
2 - Instalações	2.1 - Qualidade dos espaços visitados					
	2.2 - Conforto dos espaços visitados					
	2.3 - Qualidade das exposições visitadas					
	2.4 - Limpeza do Edifício					
	2.5 - Aparcamento					
	2.6 - Cafeteria					

		Sim	Não
3	Relativamente à visita considera adequada a relação Qualidade/ Preço?		
Porquê?			
4	Considera que o serviço prestado pelo Museu correspondeu às expectativas?		
Porquê?			
5	O Museu continuará a ter a vossa preferência para a realização de visitas?		
Porquê?			
6	Recomendaria os nossos serviços/ espaços/ exposições?		
Porquê?			
Considerando a extrema valia da vossa opinião, solicitamos qualquer sugestão que considere relevante:			

Data: / /

Q11.2-2

## Satisfaction Survey

In order to improve the quality of our services, we kindly ask you to complete the survey below. Thank you in advance for your cooperation.

If you receive this survey digitally please click on "Reply" and fill in the form directly in the *e-mail*.

If you answer manually and want to be contacted, please indicate your name, *e-mail* and/or phone number:

\_\_\_\_\_.

- Individual Visit  
 Group Visit

### Exhibition name:

Please evaluate the topics below, based on your satisfactory levels		Very Poor	Poor	Satisfactory	Good	Excellent
1 - Treatment	1.1 - Efficiency of the person who you first contacted					
	1.2 - Promptness in programme presentation					
	1.3 - Availability of the employees involved (reception)					
	1.4 - Professionalism of the mediator who guided the visit					
	1.5 - Suitability to the specific needs/interests of the visit					
	1.6 - Response to Contingencies / Changes					
2 - Facilities	2.1 - Space quality					
	2.2 - Space comfort					
	2.3 - Exhibition Quality					
	2.4 - Cleaning of the Building					
	2.5 - Parking					
	2.6 - Bar					

		Yes	No
3	Regarding this visit, do you consider the Quality/ Price relationship as adequate?		
Why?			
4	Did the Museum's services meet your expectations?		
Why?			
5	Will the Museum maintain your preference for your visits?		
Why?			
6	Would you recommend our services/spaces/exhibitions?		
Why?			
Your opinion counts! Please let us know how can we serve you better:			

Date: / /

## Anexo XII – Mapa de processo. Disponibilizado pela AMTC.

Nº de respostas														Índice Médio	Erro máximo (IC 95%)	
Índice satisfação por assunto (%)		Atendimento				Instalações				Diversos						
ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS VISITANTES - 2023																
Média da Visita																
1.1-Eficiência da pessoa com quem contactou primeiro																
1.2-Eficácia na apresentação da programação																
1.3-Disponibilidade dos colaboradores envolvidos (recepção)																
1.4-Profissionalismo da pessoa que orientou a visita																
1.5-Adequação às necessidades específicas da visita																
1.6-Resposta a imprevistos/alterações																
2.1-Qualidade dos espaços visitados																
2.2-Conforto dos espaços visitados																
2.3-Qualidade das exposições visitadas																
2.4-Limpeza do Edifício																
2.5-Aparcamento																
2.6-Cafetaria																
3-Relação Qualidade/Preço																
4-Serviço correspondeu às expectativas																
5-Museu continuará a ser preferido																
6-Recomendaria os serviços/espacos/exposições																
Índice de Satisfação Individual (%)																
Visita individual/ em grupo														Observações p/ escrito	Elogios	Registo de Ocorrências

**Anexo XIII – Modelo dos cronogramas semanais do MTC.  
Disponibilizado pela AMTC**



**Cronograma de visitas semanais**  
Semana de 01 a 07 de janeiro 2024


Dias	Geral	O motor da República: os carros dos Presidentes	Metamorfose de um Lugar: Museu de Afândegas
2ª (01)			
3ª (02)			
4ª (03)			
5ª (04)			
6ª (05)			
Sáb. (06)			
Dom. (07)			

Dias	Edifício de Afândega: Percorso Interpretativo	Panel Ribeira Negra	Outros
2ª (01)			
3ª (02)			
4ª (03)			
5ª (04)			
6ª (05)			
Sáb. (06)			
Dom. (07)			

## Anexo XIV – Formulário de confirmação de visita. Disponibilizado pela AMTC

### Formulário Confirmação de Visita



Data(s) da visita  Horário(s)

Exposição/Atividade

<input type="radio"/> Percurso Interpretativo – Edifício da Alfândega	+	<input type="radio"/> Atividade	<input type="text"/>
<input type="radio"/> O motor da República: os carros dos Presidentes	+	<input type="radio"/> Atividade	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Metamorfose de um Lugar: Museu das Alfândegas	+	<input type="radio"/> Atividade	<input type="text"/>
<input type="radio"/> "Painel Ribeira Negra" de Júlio Resende	+	<input type="radio"/> Atividade	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Peddypaper em Miragaia			
<input type="radio"/> Exposição Temporária			

Escola/Instituição

N.º de Elementos  Ano Escolaridade  Área Curricular

Objetivos da visita

Observações (parque autocarro; local lanche/almoço; mobilidade reduzida; necessidades educativas especiais)

Responsável pela visita  Tel.  E-mail

Instituição  
 Privada  Pública [Broker faturação eletrónica  ]

Endereço

Código-Postal  Localidade

Tel.  E-mail  NIF

Modo de Pagamento  
 Dinheiro  MB  Transferência\* (IBAN CGD: PT50 0035 0103 00032892930 25)  Cheque

\*Método válido até 2 dias úteis antes da visita. Envio obrigatório de comprovativo para o email [lucialves@amtc.pt](mailto:lucialves@amtc.pt).

Após preenchimento de todos os campos enviar esta ficha por e-mail de modo a constituir comprovação escrita da mesma.  
Se necessitar de confirmação formal do Museu solicite-o expressamente via e-mail.  
Qualquer alteração deverá ser comunicada ao Serviço Educativo do Museu com a maior brevidade possível.  
Perante o cancelamento na véspera ou no próprio dia, o Museu reserva-se no direito de cobrar o valor correspondente à visita agendada.

Aguardamos pela sua visita. Até breve!

Q35.1-Rev.3

## **Anexo XV –Apreciação da orientadora da instituição acolhedora sobre o trabalho desenvolvido pela estagiária. Fonte: Almeida, 2024**



Estágio Curricular de Catarina Santos

Mestrado de Gestão das Organizações – Ramos Gestão Pública

ISCAP

Sendo a AMTC - Associação para o Museu dos Transportes e Comunicações, entidade que tutela o Museu e o Centro de Congressos da Alfândega, uma entidade privada, sem fins lucrativos e de utilidade pública, a sua atividade pauta-se por alguns princípios da administração pública pelo que durante o período de estágio a Catarina foi recolhendo informações sobre a natureza desta instituição e sobre o modo como desenvolve a sua atividade contextualizada no Edifício da Alfândega Nova do Porto.

O período de conhecimento e análise da AMTC, que teve por base a disponibilização de diversa documentação escrita e conversas de esclarecimento com elementos das equipas do Museu e Centro de Congressos, foi complementado com a colaboração da Catarina em diversas tarefas que permitiram experimentar algumas técnicas de gestão que visam o desenvolvimento da responsabilidade social da AMTC no que diz respeito à preservação e comunicação da história e da memória da Alfândega Nova do Porto bem como à dinamização da exposição “O motor da República: os carros dos Presidentes” e das atividades Fora de Portas como o Peddypaper em Miragaia.

Neste contexto a Catarina acompanhou e apoiou a realização de visitas orientadas com diversos grupos, colaborou em ações de limpeza de espólio museológico (viaturas dos Presidentes), procedeu à transcrição de textos de suportes existentes (folhetos) para formato word, realizou pesquisas de empresas para auscultação de propostas, concebeu propostas para divulgação da programação através das redes sociais, propôs melhoramentos para se obter mais eficácia na divulgação via Instagram, apresentou proposta de kahoot para dinamização digital de atividade oficial relativa aos 50 anos do 25 de Abril de 1974, realizou trabalho de análise dos dados relativos aos públicos do Museu em 2023, elaborou propostas para animação de conteúdos por via da realidade aumentada e virtual, acompanhou a atualização da agenda de marcações e da produção dos calendários semanais de visitas e colaborou no serviço de mediação com os públicos da exposição “O motor da República: os carros dos Presidentes”.

Desta forma foi possível ter conhecimento sobre as várias áreas funcionais do Museu: museologia, biblioteca, serviço educativo, gestão e promoção cultural.

Durante o período de estágio a Catarina pautou pela pontualidade, assiduidade, por um sentido de saber estar e de espírito de equipa que lhe permitiu interagir com todos os elementos do Museu apesar das diferentes personalidades de cada um. Foi sempre ativa e curiosa no sentido da recolha de elementos que lhe permitiram conhecer o trabalho do Museu mas também da dinâmica do Centro de Congressos que é essencial para a

sustentabilidade do projeto global da AMTC e do Sistema de Gestão da Qualidade que é transversal à instituição.

Após a finalização do período de estágio pautou por manter contacto permanente de modo a poder aceder a informação complementar que lhe permitisse completar e qualificar o Relatório de Estágio.

Em nome da equipa do Museu posso afirmar que, durante o período de convivência com a Catarina, apreciamos a sua boa disposição e a sua vontade em aprender e contribuir com propostas inovadoras. Aconselhamos que continue a sua formação ao nível das competências de comunicação com públicos diversos (crianças, jovens, famílias, seniores, turistas) pois são uma mais valia para qualquer que seja a sua futura carreira profissional para a qual desejamos muitas felicidades.

Porto, 11 de junho, 2024

Adriana Almeida

(Responsável pelo Museu)