



HERITY

**Organização Internacional
para a Gestão de Qualidade
do Património Cultural
ONG**

www.herity.pt - herity@dri.it



Porquê?

O Património Cultural necessita de cuidado.

Os especialistas precisam de apoio para cuidar dele.

Os cidadãos e os visitantes podem ser formidáveis aliados na protecção do Património Cultural para que as gerações contemporâneas e futuras possam desfrutar dele.

Sendo assim, o Património Cultural é uma responsabilidade comum.

Quem?

HERITY foi lançada em 1994 graças ao esforço feito por especialistas, em diferentes campos, (gestão de património cultural, *total quality management*, disciplinas específicas como arqueologia, arquitectura, artes, museologia, direito, antropologia, conservação e restauro, comunicação, turismo) de 27 países.



O quê?

O resultado principal deste esforço é o Sistema de Avaliação Global de HERITY (HGES - HERITY Global Evaluation System), que é utilizado para certificar o "estado da arte" da gestão de qualidade de Monumentos, Sítios, Museus, Bibliotecas e Arquivos.

Como?

A HERITY Internacional foi fundada em Itália. Comissões de Área são lançadas no mundo, dia após dia, para localização e enriquecimento do esforço, graças à contribuição de representantes locais. HERITY está a desenvolver a sua política através da difusão dos HGES, assim como através dos programas específicos conhecidos como: "As Universidades HERITY", "Cidades HERITY", "As Escolas HERITY", "Cruzando as Fronteiras" e o "Programa de Apoio Intelectual".

O objectivo deste KIT é saber detalhes.



A Certificação HERITY

HERITY (vem de Património "*Heritage*" + Qualidade "*Quality*") é uma Organização Internacional para a Gestão da Qualidade do Património Cultural. Com o início da sua actividade em 1994, HERITY testou os seus princípios até 1998, quando estes foram adoptados. Apenas após alguns anos, em 2002, foi decidido que tinha chegado o momento para codificar esta habilidade estabelecendo critérios, parâmetros, pré-requisitos e indicadores. Durante esse tempo, a HERITY também desenvolveu instrumentos para a sua missão: para informar o público acerca do estado da arte do sítio, museu, monumento, biblioteca ou arquivo tendo em consideração o seu Valor, Estado de Conservação, capacidades de Comunicação e Serviços e, ao mesmo tempo, ajudar os responsáveis a gerirem melhor os bens, pelos quais estão encarregados. De seguida, foram analisados os resultados do trabalho de campo e o processo foi codificado. Nesse ponto, foi também possível projectar uma estratégia de formação.

Hoje em dia, a HERITY tem trabalhado em diferentes sítios, particularmente em Itália que foi o primeiro país piloto em 2004 a testar o Sistema Global de Avaliação HERITY (HGES). O conjunto das principais questões e problemas a responder derivaram da observação do comportamento dos visitantes de Roma, como exemplo de uma Cidade de Arte caracterizada pelos vestígios e as actividades culturais, assim como pelo fluxo significativo de turistas. Actualmente o sistema HERITY torna possível a certificação dos bens culturais de todo o mundo.

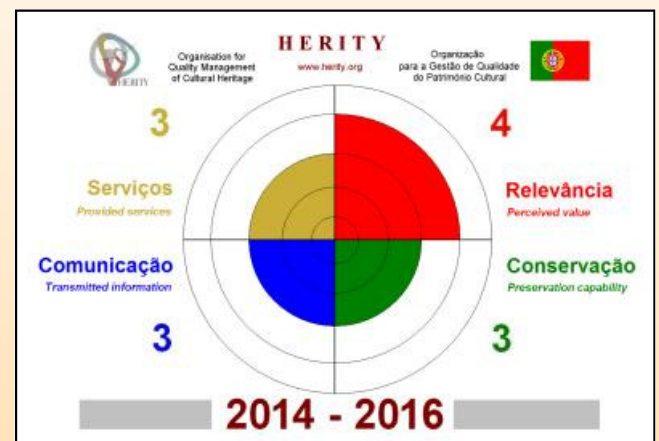
De facto, o HGES permite aos especialistas entenderem melhor as variáveis que influenciam as três questões chave com que normalmente estes se deparam:

1. Evitar o baixo número de visitantes nos sítios do Património Cultural;
2. Reduzir o impacto;
3. Gerir o equilíbrio.

Para descrever a situação de um bem cultural, HERITY escolheu o seu principal critério partindo do ponto de vista do público, residentes e turistas: quais são os factores que irão convencer uma pessoa a apreciar, visitar, possivelmente regressar a um sítio e/ou aconselhar outras pessoas a visitarem esse mesmo sítio?

Podemos resumir esses factores do seguinte modo:

1. "Este lugar é importante para visitar";
2. "Está bem preservado e mantido";
3. "Eu entendi a sua mensagem";
4. "Eu tive a oportunidade de apreciar melhor a visita, graças aos serviços fornecidos".



Para tornar possível a compreensão da situação do sítio num relance, HERITY criou um símbolo que descreve, numa escala de um a cinco, o nível de Valor, Conservação, Comunicação e Serviços, chamado "Alvo". O Alvo HERITY torna possível a comparação de diferentes situações, permitindo ao público escolher qual é o melhor lugar para visitar de acordo com as suas necessidades/convicções e diferentes níveis de interesse em cada critério. Como tal, qualquer lugar tem a possibilidade de ser certificado, independentemente da sua reputação.

Além disso, os resultados ilustrados no Alvo (que derivam da certificação) combinam a opinião de gestores, especialistas HERITY, do público e outros stakeholders, reflectindo diferentes pontos de vista e envolvendo directamente algumas das partes interessadas.



Como funciona

O HGES é o processo de obtenção de certificação HERITY, que é válido por três anos. É baseado no estudo de diferentes percepções e dados, em diferentes níveis. As principais fontes são:

1. O proprietário e o gestor do bem cultural examinado;
2. Os especialistas HERITY;
3. O público e outros stakeholders (por exemplo: patrocinadores, instituições de controle, profissionais).

O processo começa com uma auto-avaliação efectuada pelos proprietários e/ou pelos gestores. De facto, ninguém consegue conhecer melhor determinada situação do que os próprios, assim como as vitórias e derrotas que enfrentam diariamente. A essa informação é acrescentada a opinião da equipa de especialistas da HERITY, composta por três pessoas (apenas duas no momento da renovação), que têm competências em Conservação, Qualidade e no campo específico do "bem examinado" (por exemplo: um arqueólogo). As suas opiniões são baseadas na documentação e, acima de tudo, no inquérito que é elaborado no próprio sítio com a ajuda dos gestores. Esta é também uma boa ocasião para discutir temas de interesse comum. A todas estas fontes de informação é adicionada a percepção do público, tal como o ponto de vista de outros stakeholders. A impressão global é enriquecida por auditorias feitas pela HERITY, incluindo, se necessário, o envolvimento dos "consumidores – fantasmas".

A duração do processo de certificação é de três meses a um ano. Todas as informações são reunidas pela HERITY e restituídas, após a elaboração, àqueles que solicitaram a certificação, em conjunto com alguns instrumentos e documentação produzida por eles para a sua própria utilização. No final do processo é entregue um certificado, o relatório e a placa com o resultante Alvo obtido.

O Alvo HERITY, cujos resultados correspondem ao certificado, é anexo em forma de uma placa e exposto ao público na entrada do sítio.

Uma breve informação sobre o sítio e o relatório são usados internamente e por vezes na Internet, o que pode ser decidido por aqueles que solicitaram a certificação.

A imagem electrónica do Alvo é usada para a produção de bilhetes, pastas, panfletos, etc. Todos os ficheiros necessários são fornecidos pela HERITY.

As informações dadas por operadores turísticos e aos visitantes, normalmente prestadas por agências públicas ou privadas, podem integrar o alvo e ser organizadas sob a forma de mapas, anexos aos catálogos e símbolos para os guias e outras publicações.





Resultados

O Sistema Global de Evolução HERITY (HGES) começou a ser aplicado em Itália em 2004. Desde então, Itália teve 30 Ecomuseus e 3 Monumentos Nacionais em Piemonte, 12 monumentos no Centro Histórico de Roma (incluindo o Panteão, o Palácio Presidencial, Castelo de S. Ângelo e S. Luís dos Franceses) e 5 museus (incluindo os Capitolinos), 43 museus de Lazio certificados em três anos, assim como outros, que estão em curso na Sardenha, Toscana, Campanha e outras regiões que no seu conjunto perfazem um total de 200 sítios nos primeiros cinco anos.

Após algum tempo o sistema foi lançado e aplicado em Espanha, Portugal, Brasil, ao mesmo tempo que o diálogo com outros países (particularmente Bahrein, Canadá, Chile, Croácia, Cuba, Republica Checa, Republica Dominicana, França, Grécia, Hungria, Irão, Látvia, Líbia, Lituânia, Malta, Oman, Peru, Roménia, Arábia Saudita, Senegal, África do Sul, Sri Lanka, Suécia, Turquia, Estados Emirados Árabes, Reino Unido, Estados Unidos da América, Taiwan, Holanda, Vaticano, Iémen, Uzbequistão) foi reforçado pela Comissão Internacional nesse mesmo intervalo de tempo, tanto para a aplicação do sistema, como para o lançamento de comissões nacionais.



No dia 24 de Agosto de 2004 foram iniciados contactos oficiais com o Centro do Património Mundial da UNESCO, seguidos por encontros técnicos em 2004 e 2005 para expandir o sistema a Sítios do Património Mundial. Após isso, o Director do Centro do Património Mundial declarou *"as análises da HERITY sobre a gestão da qualidade dos sítios do Património Mundial são uma importante contribuição para o ajuste e a ponderação da política nacional e local de conservação e para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos ao público"*. Em 2006 os primeiros resultados do HGES nesses sítios foram apresentados a 160 delegados de diferentes países no 30º Comité do Património Cultural.

A primeira Conferencia Internacional HERITY de 2006 foi um novo marco na cooperação entre HERITY e as Organizações intergovernamentais. Como resultado, para além da parceria UNESCO-WHC, em 2008 foram também definidas parcerias com a Organização Mundial do Turismo e do ICCROM.

Por ocasião da primeira renovação foi realizado um inquérito nos 30 ecomuseus italianos, que em 2004 tinham sido os primeiros a aplicar o HGES, com os seguintes resultados:

- 72% dos gestores do sítio acreditam que HERITY ajuda a oferecer melhores serviços;
- 61% do público apreciou melhor as visitas graças às informações HERITY;
- 42% dos stakeholders utilizaram os resultados HERITY como apoio nas suas decisões.



Projetos relacionados

Para além da aplicação do HGES, a HERITY também se compromete a realizar outras actividades a fim de difundir a consciencialização da importância da Gestão de Qualidade do Património Cultural.

Actualmente foram lançados os seguintes projectos:

- O Programa Universidades HERITY, cujo objectivo é satisfazer as futuras exigências dos especialistas e aumentar a qualidade da Gestão de Qualidade do Património Cultural, ensinando sob um rótulo definido e reconhecido;
- O Programa Escolas HERITY, cujo objectivo é encorajar os alunos das escolas primárias e secundárias para olharem o Património Cultural como uma responsabilidade comum, ao mesmo tempo que melhora as capacidades críticas dos alunos;
- O Programa Cidades HERITY, reservado para aqueles lugares onde foi aplicado o sistema HGES em grande escala e que querem tirar proveito deste em campanhas específicas;
- O Programa de Suporte Intelectual HERITY, que envolve pessoas reconhecidas de diferentes campos de actuação no âmbito de apoio à HERITY através das suas contribuições intelectuais;
- O Programa de Patrocínio HERITY, que possibilita o fortalecimento e o alargamento das actividades da HERITY com os acordos técnicos, financeiros ou comunicativos personalizados, estabelecidos com as empresas e outras entidades privadas, que, por sua vez, podem receber benefícios práticos e imagem com base numa política de transparência;
- O programa de Advocacia Pública HERITY visa o lançamento de eventos especiais para envolver o público e manter a atenção das pessoas para as questões relacionadas com o Património Cultural.

A experiência colectiva com o HGES, constantemente actualizada para satisfazer novas necessidades, torna também possível a identificação de novos campos onde a sua aplicação será útil a diversos stakeholders, assim como o estudo de novas tendências em Gestão do Património Cultural. Estes programas, denominados como *Cruzamento de Fronteiras*, são desenvolvidos em cooperação com os organismos internacionais, tais como UNESCO-WHC e UN-OMT, assim como com público interessado e centros de investigação privados.

Como exemplo, foram estabelecidas as seguintes linhas de investigação:

- Aplicação do HGES em Centros Históricos como um só;
- Aplicação do HGES em Paisagens Culturais;
- Utilização do HGES num bem cultural em fase de planeamento e projecto;
- Cenários para o turismo em Cidades de Arte nos próximos 50 anos;
- Certificação HGES de sítios virtuais;
- Aplicação de HGES ao Património Imaterial;
- Implicações sociais do HGES em áreas de risco e situações extremas.



Porquê um novo modelo de certificação

Porquê é que nós precisamos de um novo modelo e de um novo tipo de avaliação? Temos as normas e a certificação ISO 9000. Temos os modelos e avaliações TQM (por exemplo: EFQM, Malcolm Baldrige, Deming). Temos os modelos orientados para os clientes e avaliações ("tipo Michelin").

Cada um destes modelos ajusta-se à sua própria finalidade mas não são muito adequados para a avaliação do Património Cultural.

De facto o HGES é baseado na suposição que, no campo do Património Cultural, é um modelo multiuso que melhor satisfaz as necessidades da pluralidade dos actores envolvidos. O HGES permite combinar as vantagens dos modelos existentes, pois a qualificação/certificação dos sítios do Património Cultural é um problema de extraordinária importância. Apenas extrapolar os modelos de avaliação existentes para a área do Património Cultural seria, por defeito, uma abordagem que não optimizaria os resultados. Assim, com a experiência obtida através de modelos já existentes e como multi-perspectiva, foi criado o modelo HGES, um sistema multi-objectivo, que resulta em:

- Pluralidade de perspectivas (auto-avaliações pelos gestores de sítios; avaliação pelos visitantes; avaliação por uma equipa externa de peritos);
- Pluralidade de objectivos (informação para potenciais visitantes, informação para os gestores dos sítios, informação para os stakeholders).



Vantagens

Inovação, simplicidade, actualização, excelência, lógica permanente, avaliação independente:

- 1) O alvo HERITY é o aperfeiçoamento das classificações anteriores, baseadas apenas num critério. Como é visual, é facilmente reconhecido a nível internacional;
- 2) A classificação HERITY é revista periodicamente e não é nem "fixa" nem imutável como em outros sistemas anteriores;
- 3) O reconhecimento HERITY encoraja o melhoramento contínuo da conservação, comunicação e serviços;
- 4) A concessão da certificação HERITY estimula a competitividade num sector onde a mesma tem sido sempre "desfocada";
- 5) O sistema de avaliação permite informação independente, semelhante a outras normas internacionais.;

Diversas partes interessadas podem ter vantagens com o Sistema de Avaliação Global HERITY:

- Gestores de sítios para destacarem os seus esforços e para saberem qual é a percepção do seu bem por outras partes interessadas;
- Os políticos para perceberem a situação num relance para a tomada de decisões;
- Os operadores turísticos para saberem a situação de sítios culturais para projectarem os itinerários;
- As agências públicas para informarem os viajantes;
- Os proprietários para planearem os orçamentos e promoverem os sítios;
- Os bancos e outros stakeholders para verificarem o melhoramento real, tornado possível pelo seu apoio financeiro;
- Editores de guias para enriquecerem a sua oferta a clientes.



Pedir a Certificação

Estes são os procedimentos, normalmente considerados como processo – padrão para iniciar a HERITY e o HGES num novo país:

1. Contactos institucionais entre a HERITY Internacional e as autoridades do país;
2. Demonstração oficial de interesse por parte das autoridades do país;
3. Organização de uma reunião local pelas autoridades do país com a finalidade de ilustrar e discutir o sistema HERITY e os seus resultados, assim como acordar os termos de implementação;
4. Proposta de “sítios piloto” pelas autoridades do país;
5. Preparação de uma proposta técnica pela HERITY Internacional;
6. Financiamento;
7. Avaliação de “sítios piloto” e a introdução de observadores locais pela HERITY Internacional;
8. Identificação de um parceiro (por exemplo: a NGO ou Fundação) onde a Comissão Nacional para a HERITY possa ser baseada;
9. Estabelecimento de uma Comissão Nacional para HERITY;
10. Acompanhamento (incluindo formação).

Por favor, note que após as etapas 3, 5 e 8 é possível parar o processo, caso as Autoridades acreditem que a situação não é favorável para continuar.

Se o sistema HGES já é utilizado no seu país e se está interessado na implementação do sistema de avaliação HGES no seu sítio, por favor solicite a certificação contactando directamente a HERITY Internacional (ou a Comissão Nacional, se existir), pedindo oficialmente uma proposta técnica, indicando o nome, extensão, localização e o tipo de bem que quer que seja certificado (por favor, verifique com antecedência que o projecto foi realizado em pelo menos 20% do total e que os bens estão abertos ao público).



O Patrimônio Cultural é a memória coletiva da Humanidade

O Patrimônio Cultural é um recurso não renovável

**A Gestão de Qualidade do Patrimônio Cultural
deve ser orientada para a sua preservação,
no contexto do desenvolvimento sustentável**

