

## ARQUIVO PÚBLICO DO RS: DIFUSÃO NO AMBIENTE VIRTUAL ATRAVÉS DE MÍDIAS SOCIAIS

*Viviane Portella de Portella  
Maria Cristina Kneipp Fernandes  
Carlos Blaya Perez*

### RESUMO ESTENDIDO

#### INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento do diagnóstico sobre os serviços e atividades disponibilizados pelo Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS), percebeu-se que, das ferramentas de comunicação, as mídias sociais não eram utilizadas. E, a partir do estudo de usuários realizado na instituição, identificou-se que a *internet* é a segunda forma de contato mais utilizada por estes para solicitar atendimento (PORTELLA, BLAYA, 2011).

De acordo com Jardim (1999), a satisfação das necessidades dos usuários de arquivos é uma variável fundamental de qualquer serviço de informação. Para melhor servir aos usuários, adaptar-se a suas características significa, aos arquivos, renovar suas formas de atendimento, adequando suas funções e superando outras já em desuso. Bellotto (2006, p. 227) ao se referir à difusão em arquivos públicos, afirma que esta atividade “é a que melhor pode desenhar os seus contornos sociais, dando-lhes projeção na comunidade, trazendo-lhe a necessária dimensão popular e cultural que reforça e mantém o seu objetivo primeiro” dar acesso à informação.

Neste sentido entendeu-se que era necessário inserir o APERS no ambiente virtual por meio das seguintes mídias sociais: blogue, microblogue (*Twitter*) e rede social (*Facebook*). Uma vez que o ambiente virtual possibilita a atualização constante e ágil das informações em escala mundial e possui baixo custo de manutenção.

Estas ferramentas de comunicação são utilizadas por diversos órgãos do governo permitindo maior interação com o público. Desta maneira, foram adotadas como estratégia de difusão no APERS com os seguintes objetivos: divulgar as ações desenvolvidas na instituição;

estimular a pesquisa em seus acervos e fidelizar seus usuários; aproximar a sociedade e incentivar a sua participação nos eventos da instituição.

## METODOLOGIA

Esta pesquisa é considerada um estudo de caso de cunho qualitativo e de natureza aplicada. O APERS e os acervos nele recolhidos correspondem ao universo ao qual se voltam os objetivos e resultados a serem alcançados. A literatura sobre difusão *online* e sobre o funcionamento do Estado foi revisada.

Também foi realizada pesquisa sobre o uso de ferramentas de comunicação em meio eletrônico por instituições públicas na *internet*. Esta pesquisa foi realizada procurando os tipos de comunicação *online* que estas fazem uso, partindo do sítio institucional das instituições culturais com fins semelhantes ao APERS. A partir disto foi instituída uma equipe responsável por operacionalizar o uso de ferramentas de comunicação *online* e elaborar o projeto “Divulga APERS”. As primeiras ferramentas adotadas foram o blogue livre, e o microblogue *Twitter* a partir de agosto de 2011 e em março de 2012 passou-se a utilizar uma *fanpage* no *Facebook*.

Após isto foi realizado um *workshop* sobre mídias sociais como forma de comunicação institucional, ministrado por uma assessora de imprensa com experiência em comunicação institucional *online*. Assim, a equipe realizou diversas reuniões para levantamento das necessidades, elaboração de orientações quanto ao uso destas ferramentas no APERS e formulação da estrutura e conteúdos do *blog*. A partir disso, a Assessoria de Comunicação e Divisão de Informática, da Secretaria ao qual o APERS é vinculado, foram contatadas para viabilizar o início das atividades.

Também foi realizada a apresentação do projeto “Divulga APERS” aos colegas da instituição para que conhecessem as instruções de uso das ferramentas, estimulá-los a participar com o desenvolvimento de conteúdos e interagirem com estas.

## DESENVOLVIMENTO

Segundo Primo (2008, p. 47) os “*blogs* e redes de *microblogue* participam hoje do composto informacional midiático, mesmo de sujeitos que não publicam nos meios digitais, mas os leem”.

O blogue é uma página informal *online* semelhante a um sítio e consiste em “uma página permanente na rede, hospedada gratuitamente, de acesso remoto, sem custos para o usuário, sem necessidade de conhecimento teórico prévio” (COSTA, 2007, p. 53).

Sua estrutura permite a atualização rápida a partir de acréscimos de artigos ou *posts*, como são chamados cada unidade de texto. Os blogues são desenvolvidos com foco em uma temática, podendo ser escritos por um número variável de pessoas, de acordo com sua política. Nesta direção, Primo (2008, p. 46) afirma que os blogues institucionais são “aqueles cujos *posts* e interações são sobredeterminados pela formalização das relações e sistematização das forças de trabalho em busca de objetivos que delimitam e direcionam a atuação de cada participante do processo”.

Um dos microblogues mais populares é o Twitter, ferramenta que permite aos usuários enviar e receber atualizações pessoais de outros usuários, de até 140 caracteres. As atualizações são exibidas no perfil do usuário em tempo real e também enviadas aos seguidores deste. Estas são visualizadas no sítio do *Twitter*, por RSS, por SMS ou programa especializado para gerenciamento.

O *Facebook* é uma rede social que permite a interação entre seus usuários através de mensagens, rede de amigos e outros interesses em comum. Para acessar as informações veiculadas o usuário precisa ter um perfil com alguns dados básicos. Para negócios, pessoas jurídicas, entretenimento, entre outros, é possível criar uma página, a *fanpage*. Esta funciona como um perfil institucional, onde o responsável pode gerenciá-la sem sair de sua conta pessoal, sendo possível habilitar outros administradores e moderadores.

## RESULTADOS ALCANÇADOS

A primeira mídia a ser utilizada foi o blog institucional na plataforma *Wordpress*. Esta plataforma foi escolhida por apresentar recursos de fácil interpretação e por ser livre, o que veio ao encontro com o Decreto Estadual 14.009/12, que dispõe sobre a adoção de formatos abertos. Lançado no dia primeiro de agosto de 2011 o blogue possui, atualmente, seis “abas”: Início, Quem somos, Serviços, Associação de Amigos, Exposições virtuais e Projetos patrocinados.

A aba “Início” é a página inicial, onde são postados os artigos semanalmente. Os artigos relatam os acontecimentos que envolvem a instituição, com a colaboração dos servidores. São utilizados diferentes recursos, possibilitando aos leitores o acesso à informação, com o auxílio de imagens, links e arquivos em formatos livres.

Na aba “Quem somos” é apresentado um breve histórico do APERS, seu organograma, atividades, programas e projetos desenvolvidos com *links* para artigos com mais informações, e são listados os seus servidores e colaboradores. A divulgação dessas informações contribui para a transparência das ações desenvolvidas e torna público, à sociedade, as pessoas que atuam na instituição.

Na aba “Serviços” são apresentados os diversos serviços prestados pelo arquivo à comunidade, com as formas de contato e links de acesso. A aba “Associação de Amigos” é um espaço para difundir a Associação de Amigos do APERS, quem faz parte de sua diretoria e formas de contato. A Associação de Amigos tem importante papel frente ao apoio de projetos de melhoria das instalações e preservação do acervo do APERS, além de apoiar iniciativas científico-culturais da instituição.

Na aba “Exposições virtuais” são centralizados os *links* para as exposições virtuais realizadas via blogue. Este mecanismo possibilita divulgar a instituição através de exposições com a utilização de diferentes formatos de mídias, como documentos iconográficos, textuais, sem a restrição de espaço físico e temporal, pois seu caráter virtual possui alcance global.

A aba “Projetos patrocinados” consiste em dar visibilidade aos projetos desenvolvidos no APERS com patrocínios captados por meio da Associação de Amigos. Como a realização de alguns projetos depende dos mecanismos de incentivo à cultura, a sua publicização é uma das contrapartidas oferecidas aos patrocinadores.

Também há uma barra lateral fixa que contém *widgets* que viabilizam a navegação e acessibilidade às informações veiculadas, além de interação com o microblogue e sítios institucionais.

Nove dias após o lançamento do blogue, teve início o uso do *Twitter*. Convencionou-se que serão postados os *leads* com *links* dos artigos publicados no blogue, informações institucionais e dicas sobre gestão documental. No campo “descrição” é informado o endereço físico da instituição, telefone, *email*, horário de funcionamento, e o endereço do blogue. Como critério para “seguir” perfis definiu-se que apenas instituições (pessoas jurídicas) que tenham conteúdos condizentes com o âmbito de atuação do APERS serão “seguidos”, podendo, estes terem seu conteúdo “retuitado” quando as ações forem pertinentes.

A *fanpage* disponível no *Facebook*, até então utilizada como forma de identificação de local de trabalho, foi integrada às mídias institucionais a partir de 1º de março de 2012. Esta é integrada com o *Twitter* e utilizada para veiculação dos *leads* com *links* dos artigos publicados no blogue. Além de interagir com os usuários do *Facebook*, permite que compartilhem os assuntos de seu interesse com os seus contatos.

Com dez meses de utilização do blogue foram publicados 172 artigos e recebidos 33 comentários. Neste período obtivemos 26.373 visualizações (cada IP corresponde a uma visualização/dia) com uma média de 82 por dia. No *Twitter* somamos, até então, 286 seguidores, que, em sua maioria, são da área cultural e espontâneos, pois não é utilizada a prática “sigo quem me segue” ou campanhas para recrutá-los. Com apenas três meses de utilização a *fanpage* no *Facebook* foi curtida por 197 usuários. Destes, 65% são do gênero feminino com idade entre 25-34 anos e a maioria dos usuários são das cidades de Porto Alegre e Santa Maria. Cabe salientar que Porto Alegre é a cidade onde o APERS está localizado e a sociedade costuma visitar centros de cultura, já Santa Maria é um polo universitário e possui um dos mais antigos cursos de Arquivologia.

Ao introduzir o APERS no ambiente virtual e as mídias sociais em suas atividades de rotina, acredita-se que foram conquistados três resultados fundamentais: maior visibilidade à instituição, transparência de suas ações e a interação com a sociedade transpondo as fronteiras físicas.

Ao adotar estas ferramentas de comunicação *online*, o APERS adaptou-se às novas tecnologias, ampliando as formas de atendimento aos usuários. Com isto, conseguiu extravasar as fronteiras físicas e divulgar suas ações em um novo ambiente, com transparência, projetando-se à comunidade e explicitando os acontecimentos que o envolvem.

Além disso, as ferramentas possibilitam registrar os acontecimentos que envolvem o APERS, como a divulgação das atividades de gestão documental, visitas guiadas, oficinas de educação patrimonial, eventos e pesquisas que visam difundir o seu acervo físico, mobilizando os servidores a criarem um histórico institucional com livre acesso à sociedade.

## REFERÊNCIAS

- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.
- COSTA, Maurício Alves da. **Teoria do polissistema**: do folhetim ao blog, o polissistema literário brasileiro sob a interferência da internet. 2007. 168 f. Dissertação (Mestrado em literatura comparada) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.
- JARDIM, José Maria. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. In.: **Cadernos de Textos**: mesa redonda nacional de arquivos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999.
- PORTELLA, Viviane Portella de; BLAYA PEREZ, Carlos. Perfil dos Usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. In.: SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA,

3., 2011, Salvador. **Anais...** Salvador, 2011. Disponível em:

<<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/anais/>>. Acessado em: 02.11.2011.

PRIMO, Alex. A cobertura e o debate público sobre os casos Madeleine e Isabella: encadeamento midiático de blogs, Twitter e mídia massiva. In.: **Revista Galáxia**, São Paulo, n. 16, p. 43-59, dez. 2008.