

Práticas comunicacionais: difusão no Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul nos diferentes meios de comunicação *online*

Viviane Portella de Portella
Carlos Blaya Perez

RESUMO

O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul tem por missão preservar a memória do Estado com ações voltadas à gestão documental e a cultura. Para isso é fundamental que a sociedade tenha ciência dos acervos custodiados e dos serviços prestados. Dessa forma, após pesquisa sobre modos de difusão, optou-se pelo uso de ferramentas de comunicação online de uso gratuito, com foco em blog e microblog. Assim, foi elaborado um projeto de difusão que contempla a metodologia de criação e administração das ferramentas de comunicação online. O uso dessas ferramentas como estratégia de difusão do APERS representa a inserção da instituição em um novo espaço de comunicação, o qual possibilita a fidelização dos usuários e, também, funciona como um atrativo para novos públicos. xxx **PALAVRAS-CHAVE:** Arquivo Público. Difusão. Ferramentas de comunicação *online*. Blog. *Twitter*.

1 Introdução

As instituições arquivísticas buscam constantemente ser reconhecidas como fonte de conhecimento. E, em se tratando do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – APERS, além de representar um espaço de pesquisa e cultura, desempenha importante função no que se refere à gestão documental.

Criado pelo Decreto 876 de 8 de março de 1906, como parte da Repartição de Arquivo Público, Estatística e Biblioteca do Estado, subordinado à Secretaria dos Negócios do Interior e Exterior, passou por diversas mudanças administrativas e atualmente constitui-se num departamento da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos, conforme o Decreto 35.923 de 12 de abril de 1979.

Instalado inicialmente à Rua Duque de Caxias esquina com a Rua Floriano Peixoto, foi transferido para o prédio da “Bailante”, onde se encontra hoje o edifício da Assembleia Legislativa do Estado. Entre 1908 e 1912 ocorreu a construção do atual prédio I do APERS, projetado pelo arquiteto francês Maurício Grás. Entre 1918 e 1919 deu-se a construção do prédio II, que teve seu projeto e materiais utilizados compatíveis com os do prédio I, para manter a harmonia técnica e estética, ambos situados a Rua Riachuelo, no Centro Histórico de Porto Alegre. Esses prédios possuem uma arquitetura única para a época, e foram projetados com características que permitem a melhor circulação de ar e o controle da temperatura ambiente, além de contribuir para a prevenção de incêndio.

Em 5 de junho de 1989 deu-se a criação do Sistema de Arquivos do Estado do Rio Grande do Sul – SIARQ/RS pelo Decreto 33.200, reformulado pelo Decreto 47.022 de 25 de fevereiro de 2010. Desde sua criação, o APERS é o órgão responsável junto às comissões constituídas, por coordenar as ações do Sistema e estabelecer diretrizes de gestão documental em âmbito estadual, entre outras funções.

Ao analisar as características dos prédios projetados para a guarda dos acervos permanentes do Estado, as funções que o APERS desempenha frente à gestão documental e outras atividades desenvolvidas visando o acesso às informações custodiadas, questionou-se sobre qual estratégia de difusão adotar para difundir seus acervos e ações à sociedade. Dessa forma, identificou-se que uma alternativa para mostrar-se a sociedade de forma acessível e ágil seria através da Internet e do uso de ferramentas de comunicação *online*.

Essas ferramentas de comunicação são utilizadas por diversos órgãos do governo por sua característica informal e por permitir maior interação com o público, além de serem facilmente atualizá-

veis. No APERS espera-se que com o seu uso seja possível divulgar as ações desenvolvidas na Instituição, estimulando a pesquisa em seus acervos e a participação da sociedade em seus eventos, além de fidelizar seus usuários. Para melhor entendimento, a seguir apresentam-se os acervos recolhidos e os serviços e atividades realizadas no APERS.

2 Acervo documental recolhido ao APERS

O acervo do APERS é constituído por acervos provenientes do Poder Executivo, Judiciário e Legislativo, de Tabelionatos e Registro Civil. O período compreendido é de 1763 a 2012, porém as datas não são sequenciais. Ressalte-se que o fato de um acervo compreender um determinado período não significa que todo esse período será contemplado, pois alguns fundos não foram recolhidos em sua totalidade. Além disso, as mudanças administrativas pelas quais a Instituição passou, impactaram a constituição de seu acervo.

O acervo proveniente do Poder Executivo é constituído de documentos produzidos pelos órgãos da Administração Direta e Indireta do Estado, datados de 1868 a 2011, totalizando 701,24 metros lineares. O quadro de arranjo constitui-se de fundos, considerando-se “fundo” as Secretarias de Estado, autarquias, fundações e empresas de economia mista. Os fundos correspondem às Secretarias da Educação, Saúde, Justiça, Fazenda, Agricultura, Coordenação e Planejamento, Administração, Casa Civil, Transportes, Segurança Pública, Trabalho e Habitação, Economia (Indústria e Comércio) e Tesouro do Estado.

O acervo documental do Poder Judiciário recolhido das esferas Federal e Estadual ao APERS é formado por processos judiciais, de 1763 a 1980. Os processos, em geral, referem-se a crimes, medições de terras, *habeas-corpus*, inventários, testamentos, entre outros.

A documentação oriunda do Poder Legislativo compreende o período de 1953 a 1994, e é composta por propostas para criação, incorporação, fusão e desmembramentos de municípios.

Constituído por 95 fundos, o acervo dos Tabelionatos é formado por livros notariais do período de 1763 a 1985. Estes tratam de escrituras de procurações, transmissões (algumas escrituras de escravos), testamentos, compra e venda de bens móveis e imóveis, hipotecas, contratos, apontamentos e protestos de letra e registros gerais do tabelião.

O acervo de Registro Civil é formado por livros de registros de nascimentos, casamentos e óbitos, do período de 1929 a 1975. Os processos de habilitação de casamento são de 1859 a 1985 e estão disponíveis para consulta no portal do APERS.

3 Serviços e atividades realizados no APERS

No APERS são realizadas várias atividades direcionadas ao atendimento ao público. Estas são direcionadas aos usuários que pesquisam diretamente nas fontes primárias ou que apenas usufruem das atividades culturais realizadas na Instituição. A partir da observação direta e da pesquisa no *site* da instituição, foi possível listar os seguintes serviços e atividades realizadas em benefício da comunidade.

No serviço de atendimento aos usuários há três formas instituídas: **sala de pesquisa**, **tele atendimento** e **balcão virtual**. Nas três formas de atendimento a solicitação de documentos para pesquisa deve ser realizada com vinte e quatro horas de antecedência. Para solicitações de cópias autenticadas de documentos, o tempo máximo de atendimento é de uma hora após a solicitação do usuário.

O atendimento denominado **sala de pesquisa** é entendido como a pesquisa presencial realizada pelo usuário. Nessa modalidade o usuário vai até o APERS e realiza sua solicitação no balcão de atendimento. Na sala de pesquisa, local onde o usuário realiza sua pesquisa, é possível atender até 26 pesquisadores.

O serviço de **tele atendimento** consiste no atendimento ao usuário por telefone, sendo o número disponibilizado por linha convencional. Neste serviço o usuário pode realizar a solicitação de material para pesquisa ou fotocópias de documentos para fins probatórios (no máximo de 24 fotocópias) como se estivesse no balcão da sala de pesquisa. A partir da solicitação por telefone, os documentos são disponibilizados para consulta na sala de pesquisa no prazo de 24 horas e as cópias de documentos para fins comprobatórios no prazo de 40 minutos, em ambos os casos o usuário precisar ir ao APERS para acessar o documento solicitado.

A modalidade denominada **balcão virtual** possibilita ao usuário solicitar previamente documentos para consulta local. Para utilizar este serviço basta o usuário acessar o *site* do APERS no **link Balcão Virtual** e preencher o formulário de requisição. Para saber se o documento que pretende pesquisar esta disponível o usuário deve realizar a **Consulta online**.

A **Consulta online** permite ao usuário consultar os documentos já descritos no Sistema de Administração de Acervos Públicos – AAP. Este sistema é uma base de dados criada com o objetivo de auxiliar nas atividades de gerenciamento e descrição dos acervos e na prestação dos serviços aos usuários. Segundo Dressler *et al.* (2011) até o ano de 2011 mais de 480 mil itens documentais estão disponíveis a consulta, com destaque para os acervos do Poder Judiciário e para as habilitações de casamento.

Para interação com o público são disponibilizados dois servi-

ços: visitas guiadas e oficinas de educação patrimonial. As visitas guiadas são realizadas pelo interior do conjunto arquitetônico do APERS com a proposta de conhecer o acervo e a estrutura do complexo arquitetônico. Durante as visitas são apresentadas ao público as características e especificidades do conjunto arquitetônico. Informam-se, ainda, os trabalhos desenvolvidos na instituição e outras curiosidades que sejam de interesse dos mesmos. As visitas são realizadas com agendamento prévio, sendo possível realizá-la fora do horário de expediente (à noite e aos sábados).

As oficinas de educação patrimonial visam construir espaços de aproximação entre o APERS e as escolas com a intenção de despertar nos estudantes o interesse pela preservação do patrimônio arquivístico, arquitetônico e histórico cultural. São oferecidas duas oficinas, uma para alunos de 5ª e 6ª séries, denominada “Os Tesouros da Família Arquivo” e a outra para alunos de 7ª a 8ª séries, chamada de “Desvendando o Arquivo Público: historiador por um dia”.

Outra forma de interação com o público disponível do APERS é através de seus espaços culturais: jardim, Sala Borges de Medeiros, Espaço Professor Joel Abílio Pinto dos Santos e Auditório Professor Marco Justo Tramontini. Estes espaços, além de servir de cenário para a realização das visitas guiadas e oficinas de educação patrimonial, podem possuir usos específicos para eventos esporádicos e periódicos. Entre esses espaços destaca-se o Espaço Professor Joel Abílio Pinto dos Santos e o Auditório Professor Marco Justo Tramontini.

No Espaço Professor Joel Abílio Pinto dos Santos são realizadas exposições de artistas ou sobre temáticas em consonância com eventos que estejam ocorrendo no Auditório Professor Marco Justo Tramontini. Para informar o público sobre as exposições são disponibilizados cartazes e folhetos informativos na sala de pesquisa e em outros órgãos do Estado. É enviado, ainda, *e-mail* para a lista constante no *mailing* do APERS, formada pelos endereços eletrônicos dos usuários cadastrados, funcionários do Estado e participantes de eventos que no momento da inscrição informaram o mesmo.

No Auditório Professor Marco Justo Tramontini são realizados eventos esporádicos como o Ciclo de Cinema e encontros sobre temáticas específicas e eventos periódicos como a Mostra de Pesquisa e a Jornada de Estudos sobre Ditaduras e Direitos Humanos. A Mostra de Pesquisa é um evento anual promovido pelo APERS para divulgação da produção intelectual das Ciências Humanas. Pretende-se que este seja um espaço de estímulo à interação entre a comunidade pesquisadora, de incentivo à utilização de fontes primárias arquivísticas em trabalhos de pesquisa e de divulgação de locais de pesquisas e seus respectivos acervos

documentais. Para a Mostra são recebidos trabalhos para avaliação nas modalidades de artigos e resumos de pôsteres.

A Jornada de Estudos sobre Ditaduras e Direitos Humanos foi criada para oportunizar espaço aberto de discussão, reflexão e produção de conhecimento a respeito das Ditaduras de Segurança Nacional ocorridas na América Latina e sua relação com os Direitos Humanos. A programação do evento tem como foco as comunicações oriundas dos artigos recebidos, oferecendo também outras atividades culturais, como a realização de exposições no Espaço Joel Abílio Pinto dos Santos.

Dos serviços e atividades disponibilizados aos usuários é notável que todos possuam formas de atendimento presencial, por telefone ou via email, quando estes não são *online* como o **Balcão virtual** ou o **Consulta online**.

Dessa forma, é perceptível a presença bastante forte do usuário virtual ou remoto, os quais solicitam os serviços via Internet. Porém, as únicas formas de interação com tais usuários, até a adoção de ferramentas como *blog* e o Twitter, eram o *site* institucional, email ou telefone.

4 Difusão de acervos

Comunicação, no sentido amplo, define-se como “[...] capacidade de trocar ou discutir idéias, de dialogar, de conversar, com vista ao bom entendimento entre pessoas.” (FERREIRA, 1993, p. 134). A comunicação também pode ser entendida como o processo de difusão, que “[...] vem a ser a divulgação, o ato de tornar público, de dar a conhecer o acervo duma instituição assim como os serviços que esta coloca a disposição dos seus usuários.” (BLAYA PEREZ, 2005, p.7). A razão de ser do serviço de arquivo é a comunicação de seus documentos (HEREDIA HERRERA, 1987), pois de nada adianta possuir o acervo bem organizado e conservado se não comunicá-lo a quem lhe é de direito.

Nesse sentido, Jardim (1999), afirma que 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. A autora enfatiza, ainda, que cabe ao serviço de difusão procurar ampliar cada vez mais o campo de abrangência de usuários, lançando elementos de dentro para fora e ao mesmo tempo, dar o retorno dessa ação ao

interior do arquivo.

Com isso, a tendência é que os serviços dos arquivos passem a ser disponibilizados também em espaços virtuais. Neste sentido, Edmondson (2002, p. 18) afirma que “[...] à medida que se desenvolve, a Internet será uma ferramenta de acesso ao patrimônio documental cada vez mais eficaz que consegue vencer a tirania da distância.”. Obviamente que a disponibilização e difusão de serviços através da internet devem ser precedidas pela organização física do acervo. Atrelado a isto os serviços de atendimento, pesquisa e realização de eventos devem já estar consolidados.

Com a Internet, os serviços de informação passam a estar online, caracterizando-se como serviços de informação virtuais. Ocorre uma quebra de paradigma, onde estes serviços passam a ser disponibilizados “extra-muros”, visto que a barreira do ‘espaço’ é quebrada. A questão do tempo, também passa a ser revista, pois como estes serviços são disponibilizados na Internet, podem ser consultados a qualquer hora do dia, sete dias por semana (SÁ, 2005, p. 4).

A difusão de acervos em ambiente virtual contribui para o processo de transferência de informação, conferindo maior visibilidade aos fundos documentais e aos serviços prestados pela instituição. Entre as formas de difusão disponíveis na internet há a utilização de mídias sociais, as quais são ferramentas de comunicação de uso gratuito e de fácil entendimento. Porém, o uso dessas ferramentas como forma de difusão de arquivos deve ser planejado cuidadosamente, estabelecendo objetivos claros para garantir a eficácia do conteúdo disponibilizado.

5 Ferramentas de comunicação *online*

As ferramentas de comunicação *online* só podem existir na Internet. Segundo Primo (2008, p. 47) os “[...] *blogs* e redes de *microblogging* participam hoje do composto informacional midiático, mesmo de sujeitos que não publicam nos meios digitais, mas os leem.”. Neste sentido, entende-se composto informacional midiático como o conjunto de informações disseminadas tecnologicamente por meios de comunicação que servem para a atualização individual sobre notícias.

5.1 *Blog* ou *blogue*

O *blog* ou *blogue* é uma página informal *online* semelhante a um *site* que surgiu no final da década de 1990. Segundo Primo (2008), a palavra *blog* tem origem no termo *weblog*, a qual é formada por duas palavras; *web* que significa página de Internet e *log*, diário de bordo. 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 artigos ou *posts*, como são chamados cada unidade de texto.

Esses são, em geral, organizados de forma cronológica inversa. Os *blogs* são desenvolvidos com foco em uma temática, podendo ser escritos por um número variável de pessoas, de acordo com sua política. Muitos *blogs* fornecem comentários ou notícias sobre um assunto em particular. Nesta direção, Primo (2008, p. 46) afirma que os *blogs* 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 *blog* típico combina texto, imagens e *links* para outros *blogs*, páginas da web e mídias relacionadas a seu tema. A possibilidade dos leitores deixarem comentários é uma forma de interagir com o autor e outros leitores. Alguns sistemas de criação e edição de *blogs* são muito atrativos pelas facilidades que oferecem, disponibilizando ferramentas próprias que dispensam o conhecimento linguagens próprias de informática.

Por suas características, muitos confundem *blog* com um diário ou, como afirma LUZ (2010, p. 30), como cartas ou memórias de um arquivo pessoal. Porém, Primo (2008, p. 47) afirma que “os *blogs* não são sinônimos de diários pessoais na internet escritos, em tom confessional, recheados de banalidades, normalmente por adolescentes, como apressou-se a relatar a imprensa e ainda insistem alguns autores.”.

5.2 *Microblogging* ou *microblogue*

Criado em 2006 por Jack Dorsey, o Twitter é um *microblogging* em textos de até 140 caracteres, conhecidos como *tweets*. A ferramenta permite aos usuários enviar e receber atualizações pessoais de outros contatos.

As atualizações são exibidas no perfil do usuário em tempo real e também enviadas a outros usuários seguidores que tenham assinado para recebê-las. As atualizações de um perfil ocorrem por meio do *site* do Twitter, por RSS, por SMS ou programa especializado para gerenciamento. O serviço é gratuito pela internet, entretanto, usando o recurso de SMS pode ocorrer a cobrança pela operadora telefônica.

Desde sua criação, o Twitter ganhou extensa notabilidade e popularidade por todo mundo. Segundo o *blog* Twit Brasil, especializado em informações sobre a ferramenta, os brasileiros adotaram o Twitter como uma forma de acompanhar o que está acontecendo tanto local como globalmente. Desde o dia 7 de junho de 2011 a ferramenta disponibiliza os textos e indicações de perfis para seguir traduzidos para o português. A tradução do serviço para o português irá trazer mais chances de popularização do serviço entre os brasileiros.

Segundo Primo (2008, p. 47), “em virtude da rapidez com

que se publicam tweets na rede, com frequência a rede Twitter consegue divulgar notícias com muito mais rapidez que qualquer meio jornalístico tradicional.”. Nessa direção, o *blog* Twit Brasil divulgou que nas últimas eleições presidenciais os três principais candidatos utilizaram o Twitter para promover suas campanhas, interagindo diretamente com os eleitores e respondendo às suas perguntas (BLOG..., 2011). No Rio Grande do Sul, o atual governador mantém uma página no Twitter como meio de comunicação com a população.

Entre os recursos disponibilizados pelo Twitter estão: *retweet*, *twitter list* e o *trending topics*. O *retweet* consiste na função de replicar determinado conteúdo de um usuário para a lista de seguidores, dando crédito a seu autor original. O *twitter list* possibilita ao usuário criar listas compartilháveis de usuários, dinamizando a leitura de postagens. Já o *trending topics* é uma lista de nomes mais postados em tempo real. Esta lista pode ser global ou filtrada por país ou cidades.

6 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. Para definição das ferramentas de comunicação *online* a serem utilizadas foi realizado estudo de usuário, buscando identificar suas características.

Também foi realizada investigação 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 elas fazem uso. A pesquisa partiu dos *sites* institucionais das instituições culturais com fins semelhantes ao APERS, como outros arquivos, bibliotecas e museus. A partir disso foi instituída uma equipe responsável pela operacionalização do uso de ferramentas de comunicação *online* no APERS. Para isso a referida equipe ficou responsável pela elaboração do projeto “Divulga APERS”, sendo o *blog* livre a primeira ferramenta a ser utilizada e na sequência se deu à criação de uma conta no Twitter.

Após a formação da equipe responsável pelo projeto foi realizado um workshop sobre mídias sociais como forma de comunicação institucional. O *workshop* foi ministrado por uma assessora de imprensa, formada em comunicação social com habilitação em jornalismo e com experiência em comunicação institucional *online*.

Nesse *workshop* foram apresentadas possibilidades de interação em redes sociais da atualidade, ferramentas *online* de

relacionamentos com diferentes públicos e debateu-se sobre alternativas estratégicas de fortalecimento da comunicação institucional. A partir da apresentação de casos práticos de utilização de ferramentas de comunicação *online*, a equipe discutiu sobre as possibilidades de aplicação no APERS e fez um breve levantamento de necessidades com o auxílio da ministrante.

A partir do evento a equipe realizou diversas reuniões para levantamento das necessidades, elaboração de orientações quanto ao uso das ferramentas de comunicação *online* no APERS, formulação da estrutura e dos conteúdos do *blog*. Além disso, foi realizada a apresentação do Projeto Divulga APERS aos demais colegas para que os mesmos conhecessem as instruções de uso das ferramentas de comunicação *online* e, também, com o intuito de que se envolvam com o projeto, desenvolvendo conteúdos e interagindo com a ferramenta.

7 Ferramentas de comunicação *online* no APERS

Com a realização do diagnóstico dos serviços e atividades disponibilizado pelo APERS, percebeu-se que o uso de ferramentas de comunicação como às mídias sociais não eram utilizados. E, a partir do estudo de usuários realizado na instituição, identificou-se que a internet é a segunda forma de contato mais utilizada para realizar solicitação de atendimento pelos usuários (PORTELLA; BLAYA, 2011).

O ambiente virtual possibilita a atualização constante e ágil das informações e em escala mundial. Além disso, possui baixo custo de manutenção, pois basta ter acesso a internet. Desta forma, foram criados o *blog* e o Twitter do APERS.

7.1 *Blog* do APERS

No primeiro dia de agosto foi lançado o *blog*, contendo três “abas”: início, quem somos, e serviços. Também há uma aba lateral fixa contendo uma breve descrição sobre o APERS e *links* para o *site* institucional do APERS, do Governo do Estado e da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos.

No texto há a seguinte descrição: “O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APERS) é um Departamento da Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos (SARH/RS). Preserva a memória do nosso Estado desde 1906 com ações voltadas a gestão documental e a cultura”, seguido do endereço da instituição, número de telefone, e-mail e horário de atendimento ao público. Na aba “início” é o local onde são postadas as notícias sobre o APERS e seu contexto de atuação. (Figura 1).

Figura 1 – Aba Início do blog



Fonte: APERS - arquivopublicors.wordpress.com

A partir da utilização da ferramenta foi possível moldá-la às necessidades da instituição. Assim, as abas **Quem somos** e **Serviços** passaram por alterações, e foram inseridas as abas **Associação de Amigos**, **Exposições virtuais** e **Projetos patrocinados**.

Na aba **Quem somos** é apresentado um breve histórico do APERS, sendo que para o leitor ter mais detalhes sobre a história do APERS há um *link* para o *site* institucional. Também, é apresentado o organograma do APERS, são citadas as atividades, programas e projetos desenvolvidos com *links* para artigos com mais informações, e são apresentados os servidores e colaboradores que trabalham na instituição (Figura 2).

Figura 2 – Aba Quem somos do blog



Fonte: APERS - arquivopublicors.wordpress.com/about/

Na aba **Serviços** (Figura 3) são apresentados os diversos serviços prestados pelo arquivo à comunidade. Nesta aba os serviços são apresentados em tópicos, com uma breve descrição e com as formas de contato. Quando o serviço é prestado de forma *online* ou possui mais detalhes no *site* da instituição, foi disponibilizado o *link* para este com a inscrição **Clique aqui**.

Figura 3 – Aba Serviços do blog



Fonte: APERS - arquivopublicors.wordpress.com/servicos

A aba **Associação de Amigos** é um espaço para informar sobre a Associação de Amigos do APERS, bem como quem faz parte de sua diretoria e formas de contato, como é possível visualizar na figura 4. 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.

Figura 4 – Aba Associação de Amigos do blog



Fonte: APERS - arquivopublicors.wordpress.com/associacao

Na aba **Exposições virtuais** (Figura 5) são centralizadas os links para as exposições virtuais realizadas via Blog. A primeira exposição virtual realizada foi em virtude dos 106 anos do APERS, tendo sido expostas fotografias da Instituição, de autoria de seus servidores e colaboradores.

Figura 5 – Aba Exposições virtuais do blog



Fonte: APERS - arquivopublicors.wordpress.com/exposicoes-virtuais

A aba **Projetos Patrocinados** consiste em um meio de divulgar os projetos desenvolvidos na instituição através de patrocínios captados por meio da Associação de Amigos (Figura 6).

Figura 6 – Aba Projetos Patrocinados do blog



Fonte: APERS - arquivopublicors.wordpress.com/projetos-patrocinados

Outras alterações na aba lateral fixa foram realizadas para otimizar o acesso à informação veiculadas no Blog. Entre elas está: a opção **Seguir blog** para que o usuário cadastre seu e-mail e receba aviso de novas postagens, a disponibilização das últimas cinco postagens no Twitter, o buscador interno **Pesquisar** para que o usuário procure informações com a utilização de palavras-chave, informação do número total de acessos ao Blog, classificação dos artigos postados por categoria e por mês de postagem, acréscimo do *link* para o portal de Acesso a Informação do Rio Grande do Sul, e *links* para os últimos 15 comentários realizados.

Para divulgar a criação do site, foram enviados *e-mails* para os servidores do APERS e para a lista de usuários cadastrados. Nos primeiros 15 dias após sua criação, o *blog* apresentava registro de 302 visualizações. Passados 10 meses de utilização da ferramenta, a média de visualizações é de 118 por dia.

7.2 Twitter

Nove dias após o lançamento do *blog*, teve início o uso do Twitter. Essa ferramenta foi escolhida por permitir o contato mais próximo com os usuários e sociedade através de informações sucintas e de forma rápida. Para utilização da ferramenta

convencionou-se que serão postadas informações referentes a eventos na instituição, participação de representantes em eventos e dicas sobre gestão documental. O *layout* da página segue o mesmo modelo adotado para o *blog*, como é possível visualizar na figura 7. No campo **Descrição** está informado o endereço físico da instituição, telefone, *e-mail* e horário de funcionamento, sendo o endereço do blog informado no campo de endereço da página *web*.

Figura 7 – Layout do Twitter



Fonte: Arquivo Público do RS - twitter.com/APERS_SARH

Como critério para definir as páginas a serem “seguidas” convencionou-se que apenas instituições (pessoas jurídicas) parceiras ou que tenham conteúdos condizentes com o âmbito de atuação do APERS serão “seguidas”, podendo, estas terem seu conteúdo “retuitado” quando as ações forem pertinentes.

8 Considerações finais

Ao realizar a análise do acervo documental recolhido e o diagnóstico dos serviços e atividades realizados no APERS, observa-se o grande potencial da Instituição quanto ao acervo que possui e às formas de disponibilizá-lo. O período compreendido, de 1763 a 2011, ainda que não em sua totalidade, de documentos referentes à história do Rio Grande do Sul é bastante significativo como fonte de pesquisa.

As formas de serviços aos usuários são diversificadas, podendo este ser atendido de forma presencial ou virtual. Para o atendimento virtual, o APERS disponibiliza instrumentos precisos, como a consulta virtual.

A utilização de ferramentas de comunicação *online* representa um importante instrumento de difusão dos serviços e atividades realizadas na instituição. Estas ferramentas possibilitam a comunicação entre o APERS e a sociedade de maneira rápida e gratuita através das quais se procura mostrar a instituição de maneira mais atrativa de forma despertar o interesse em conhecer e utilizar os serviços prestados.

Practical comunicacionais: diffusion in the Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul in the different medias online

ABSTRACT

The Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul has for mission to preserve the memory of the State with actions directed to the documentary management and the culture. For that is basic that the society is aware of it documentary sources custody quantities and the given services. In such a way after research on diffusion forms opted to the use of communication tools online of gratuitous use, with focus in blog and microblog. Thus a diffusion project was elaborated, which contemplates the methodology of creation and administration of the communication tools online. The use of these tools as strategy of diffusion of the APERS represents the insertion of the institution in a new space of communication, which makes possible the to stick by of the users and, also, it functions as an attractive one for new public.

KEYWORDS: KEYWORDS: Public archive. Diffusion. Tools of communication online. Blog. Twitter.

Comunicacionais prácticos: la difusión en el Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul en los diversos medios en línea

RESUMEN

El Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul tiene para que la misión preserve la memoria del Estado con las acciones dirigidas a la gerencia documental y a la cultura. Para eso es básico que la sociedad tiene ciencia de las cantidades de los custodiados y de los servicios dados. De tal manera después de que la investigación sobre formas de la difusión optara al uso de la comunicación filetea en línea de uso gratuito, con el foco en *blog* y *microblog*. Así un proyecto de la difusión fue elaborado, que contempla la metodología de la creación y de la administración de las herramientas de la comunicación en línea. El uso de estas herramientas como estrategia de la difusión del APERS representa la inserción de la institución en un nuevo espacio de la comunicación, que hace posible el fidelidad de los usuarios y, también, del él funciona como atractivo para el nuevo público.

PALABRAS CLAVE: Archivo público. Difusión. Herramientas de la comunicación en línea. Blog. Twitter.

Referências

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. Porto Alegre: APERS, 2010. Disponível em: < www.apers.rs.gov.br>. Acesso em: 16 jul. 2011.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes:** tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

BLAYA PEREZ, Carlos. Difusão dos arquivos fotográficos. **Caderno de Arquivologia**, Santa Maria, RS, n.2, p. 1-22, 2005.

BLOG TWIT BRASIL. Disponível em: < www.twitbrasil.org>. 2011. Acesso em: 27 jul. 2011.

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.

DRESSLER, Karine; FERNANDES, Maria Cristina; VASCONCELLOS, Renata de. Sistema AAP: agilidade e eficiência no acesso aos acervos do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. In: ENCONTRO DE BASES DE DADOS SOBRE INFORMAÇÕES ARQUIVÍSTICAS, 4., 2011, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 2011.

EDMONDSON, Ray. **Diretrizes para a salvaguarda do patrimônio documental**. UNESCO, 2002. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br>>. Acesso em: 29 jul. 2011.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário da língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

HEREDIA HERRERA, Antonia. **Archivística general: teoria y practica**. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1987.

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/>>. Acesso em: 2 nov. 2011.

PRIMO, Alex. A Cobertura e o debate público sobre os casos Madeleine e Isabella: encadeamento midiático de blogs, Twitter e mídia massiva. **Galáxia: revista transdisciplinar de comunicação, semiótica, cultura**, São Paulo, n. 16, p. 43-59, dez. 2008.

SÁ, Ivone Pereira de. **A Face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2005.

Viviane Portella de Portella

Mestranda do Programa de Pós-Graduação Profissionalizante em Patrimônio Cultural pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Especialista em Gestão em Arquivos pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Graduada em Arquivologia pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Arquivista do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, Divisão de Pesquisa e Projetos (APERS/DIPEP). E-mail: vivideportella@yahoo.com.br

Carlos Blaya Perez

Doutor em Biblioteconomia e Documentación pela Universidad de Salamanca, Espanha. Professor Adjunto do Departamento de Documentação da pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Mestre em Multimeios pela Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). E-mail: carlosblaya@hotmail.com

Recebido em: 09/09/2011

Aceito em: 20/06/2012