

## PRÁTICAS DE DIFUSÃO NAS REDES SOCIAIS: alguns aspectos em pauta

**Suellen Alves de Melo**

alvesdemelo.s@gmail.com

**Daniele Augusta dos Santos Silva**

danitsbh@gmail.com

### Resumo

A difusão é responsável por dar visibilidade aos Arquivos e possibilitar o conhecimento e o acesso aos documentos pelos cidadãos. Até março de 2020, algumas instituições brasileiras já exploravam os recursos *online* para difundir seus acervos, produtos e serviços. Com a pandemia do coronavírus, os Arquivos tiveram a internet como um meio eficaz de diálogo com seus públicos, já que suas instalações físicas foram fechadas. Assim, em um curto período de tempo, eles passaram a atuar efetivamente nesse espaço, produzindo diversos conteúdos. Nesse cenário, as redes sociais começaram a ser usadas intensamente pelas instituições arquivísticas para a difusão, visto que elas proporcionam uma interação com o público, de forma orgânica, rápida e descontraída. Contudo, em linhas gerais, essa prática ocorreu de maneira apressada, sem discussões profundas sobre vantagens e desvantagens deste novo lugar dos Arquivos na internet. Desta maneira, o objetivo deste trabalho foi refletir a relação entre teoria e prática de difusão dos Arquivos nas redes sociais, compreendendo o usuário como peça central. A metodologia utilizada foi análise de conteúdo das redes sociais de três instituições arquivísticas brasileiras de diferentes entes federativos (Arquivo Nacional, Arquivo Público de Alagoas e Arquivo Público e Histórico de Rio Claro). As redes sociais escolhidas foram o *Facebook* e o *Instagram*, o período analisado abarcou os meses de março a agosto de 2020. Foram estabelecidos quatro aspectos para estudo: efemérides críticas, caráter orgânico dos documentos, condição pedagógica, quantidade e qualidade das publicações. A partir da análise de conteúdo, foi encontrado um grande número de postagens de efemérides, como atos comemorativos, em detrimento da apresentação crítica do fato compartilhado. Além do Arquivo se colocar nas redes sociais como uma instituição crítica, é essencial que sua atuação conserve as características do conjunto documental. Isso porque, foram encontradas diversas publicações difundindo os documentos como itens isolados de seus conjuntos, ferindo os princípios arquivísticos. Outra característica a ser explorada é o papel pedagógico das postagens, instruindo o usuário sobre diversas questões, como o uso de repositórios institucionais, instrumentos de pesquisa e gestão. Por fim, foi observada também uma poluição visual nas redes sociais analisadas. Com isso, os Arquivos devem alinhar a qualidade das postagens em relação à quantidade, buscando não saturar os usuários com conteúdo. Todos esses aspectos devem ser considerados na elaboração e readequação de políticas de difusão *online*, procurando atender tanto os objetivos institucionais quanto às necessidades informacionais dos usuários, sem deixar de acompanhar as transformações sociais.

**Palavras-chave:** Difusão. Redes Sociais. Usuários. Instituições Arquivísticas.

## 1 INTRODUÇÃO

No contexto brasileiro, diversos estudos sobre a atuação de instituições arquivísticas em sítios eletrônicos e redes sociais já foram desenvolvidos. Podem ser citadas a publicação do Conselho Nacional de Arquivos, “Diretrizes Gerais para a Construção de *Websites* de Instituições Arquivísticas” (2000), as teses de doutorado de Mariz (2005) e Koyama (2013), assim como a dissertação de mestrado de Pereira (2018). Todas elas enfatizam a importância de os Arquivos estarem presentes na internet, inicialmente focando nos sítios institucionais e, mais recentemente, como a pesquisa de Pereira (2018), discutindo sobre a relação das instituições arquivísticas e sua atuação nas redes sociais.

Nos últimos anos, com o objetivo de estarem mais próximas das pessoas, as instituições arquivísticas brasileiras (e internacionais) passaram a usar diversas redes sociais *online*, já que esses espaços possibilitam uma maior interação com os usuários, criando dinâmicas rápidas e eficazes de comunicação entre instituição e sociedade. Nessa lógica, as redes sociais dos Arquivos se tornaram uma extensão de suas salas de consulta, alcançando um grande número de pessoas de diversos pontos do mundo. Por tudo isso, a difusão, função essencial para a visibilidade das instituições arquivísticas, apropriou-se das redes sociais como ferramentas de ação.

Desde dezembro de 2019, a partir de um surto na China, o mundo ficou em estado de alerta devido à pandemia do novo coronavírus - Covid-19. À época, por conta de ainda não existir uma vacina ou outro recurso médico para o controle da Covid-19, as principais formas de evitar a doença passaram a ser o isolamento social, uso de máscaras faciais e álcool em gel. O isolamento social desencadeou o fechamento de diversas instituições públicas e privadas. Em Belo Horizonte, por exemplo, até o início de setembro de 2020, apenas os serviços essenciais estavam autorizados a funcionar, mesmo assim, seguindo uma série de recomendações sanitárias. Em relação às instituições arquivísticas brasileiras, grande parte delas tiveram suas atividades interrompidas a partir de março de 2020, como a promoção de eventos e visitas guiadas,

além de não poderem receber os consulentes em suas dependências. Muitos serviços, sobretudo a interação com os usuários, passaram a ser realizados pela internet.

Com isso, sítios institucionais e redes sociais passaram a ser os principais meios de comunicação das organizações com a sociedade. Dessa forma, no que diz respeito às redes sociais, foi possível perceber a presença de dois grupos: as instituições arquivísticas que já ocupavam esses espaços e, por sua vez, aquelas que, por conta desse novo cenário, tiveram que se inserir nessas comunidades virtuais. Contudo, de maneira geral, esses dois grupos sofreram os impactos gerados pelo contexto da Covid-19, uma vez que, tiveram que encarar essa nova realidade social, sem possuírem tempo e planejamento adequados para esse novo tipo de interação entre instituição e sociedade.

Dito isso, este trabalho tem como objetivo refletir a relação entre a teoria e a prática de difusão dos Arquivos, compreendendo o usuário como peça central, a partir de determinados aspectos da atuação destas instituições nas redes sociais, no período de março a agosto de 2020, intervalo de maior abrangência de isolamento social no Brasil. Com exemplos práticos de instituições arquivísticas brasileiras que estão inseridas nas redes sociais, a discussão abarcará os seguintes aspectos: efemérides críticas, condição pedagógica das postagens, caráter orgânico dos documentos e relação entre quantidade e qualidade de publicações.

## **2 DIFUSÃO ARQUIVÍSTICA: ALGUMAS QUESTÕES EM DEBATE**

É necessário voltar um pouco à discussão para compreender a difusão arquivística, abordando a utilidade dos arquivos, como Bruno Delmas (2010) apresenta no livro “Arquivos para quê?”. Nesta obra, o autor aponta alguns usos dos arquivos, como: provar, lembrar-se, compreender e identificar-se. De acordo com Delmas (2010, p. 21), “provar seus direitos é uma utilidade jurídica e judiciária. Lembrar-se é uma utilidade de gestão. Compreender é uma utilidade científica de conhecimento. Identificar-se pela transmissão da memória é uma utilidade social.”. Úteis às questões que envolvem o direito, gestão, conhecimento e vida em sociedade, ainda segundo Delmas (2010, p. 53), “os arquivos são um desafio político”, que necessitam ser conservados e – acrescentando ao texto do autor – difundidos.

A difusão é responsável pela execução de várias estratégias de visibilidade dos arquivos, produtos e atividades de instituições e serviços arquivísticos. Essas estratégias compreendem a publicação de instrumentos de pesquisa, livros e revistas; a realização de visitas, oficinas, cursos, eventos e exposições; postagens de conteúdo em redes sociais e sítios institucionais, dentre outras ações. Para que cada uma dessas estratégias seja realizada, é fundamental que as outras funções arquivísticas também tenham sido executadas, como a avaliação, a classificação e a descrição. A difusão também trabalha lado a lado com o acesso, já que, ao difundir determinado acervo documental, possivelmente, haverá pessoas interessadas em consultá-lo.

Muitas vezes, a difusão tem sido colocada à parte das atividades de instituições e serviços arquivísticos. Isso ocorre devido à falta de recursos e também ao fato de outras funções, como avaliação e preservação, por exemplo, receberem maior atenção em comparação à difusão. Além disso, outra questão ao lidar com a difusão é que, diversas vezes, sua execução acaba sendo ligada aos arquivos permanentes do que às demais idades documentais. No entanto, esse é um viés que deve ser desmistificado, uma vez que, hoje, os serviços de arquivo atuam na promoção de cursos de gestão documental e no cumprimento da transparência ativa e passiva dos documentos (no caso dos órgãos públicos brasileiros).

Esse lugar da difusão ocorre devido à sua relação com a área cultural, como Bellotto (2006, p. 227) e outros autores discutem. Isso porque as instituições arquivísticas brasileiras, normalmente, estão alocadas em secretarias e fundações de cultura. Além disso, por conta da tradição de sigilo documental, ao considerar que os documentos nas fases corrente e intermediária somente podem ser consultados pelo Estado, situação que vem sendo alterada pela Lei de Acesso à Informação - Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011).

Para Heloísa Bellotto (2006, p. 228) a difusão serve como “duas vias contrárias de ação: a que lança elementos de dentro do arquivo para fora, procurando atingir um campo de abrangência cada vez mais amplo, e a que permite o retorno dessa mesma política, acenando com atrativos no recinto do arquivo.”. Nesse sentido, percebe-se a importância das atividades de difusão nos Arquivos para a disseminação dos

documentos, produtos (publicações editoriais e instrumentos de pesquisa, dentre outros) e serviços.

A visibilidade de instituições e serviços arquivísticos, a partir de ações de difusão, nem sempre é colocada em pauta. Todavia, conforme aponta Chaves (2020), esse é um caminho que pode ajudar a mudar a “visão embaçada” que a sociedade, normalmente, tem desses espaços, apontando, muitas vezes, os locais de guarda documental como “arquivos mortos”. Uma estratégia, de acordo com o autor, é difundir as atividades técnicas, como conservação e restauração de documentos, elaboração de códigos de classificação e tabelas de temporalidade, dentre outras.

Antes de colocar em prática as atividades de difusão, é imprescindível a elaboração de uma política institucional que abarque essa função. A partir desse instrumento, será possível estabelecer as linhas de atuação (educação patrimonial, publicações e eventos, entre outras), público-alvo (usuários e usuários em potencial), equipe responsável pela execução das atividades e recursos necessários, dentre outros aspectos. A partir da elaboração, implementação, avaliação e readequação da política de difusão, os serviços e instituições arquivísticos poderão se tornar mais próximos dos cidadãos e atingir sua finalidade maior, que é promover o acesso aos documentos.

No entanto, para que isso ocorra é preciso que dois pontos sejam destacados no ciclo dessa política: o contexto arquivístico dos documentos e os usuários. Os Arquivos são diferentes de bibliotecas ou museus, por exemplo, porque custodiam documentos que possuem características singulares como naturalidade, imparcialidade, organicidade, unicidade e autenticidade. Por isso, devem desenvolver suas atividades de difusão ressaltando o contexto arquivístico dos documentos, caso contrário, não estarão realizando difusão de arquivo (CHAVES, 2020, p. 88).

O outro ponto em destaque são os usuários de arquivo, sejam aqueles que já frequentam as salas de consultas ou portais da internet (sítios institucionais, repositórios e redes sociais, entre outros), ou aqueles que ainda não fazem uso das instituições e serviços arquivísticos, por desconhecimento ou falta de interesse. Isso porque, são os usuários que vão consultar os documentos e instrumentos de pesquisa, interagir nas redes sociais e sítios institucionais, folhear livros e revistas e visitar as dependências

físicas, entre outras ações. Então, é necessário conhecer o usuário e os usuários em potencial para definir estratégias de difusão que irão ao encontro de suas demandas.

Instituições arquivísticas municipais, por exemplo, podem usar a proximidade que possuem dos cidadãos para desenvolver atividades de difusão voltadas para públicos distintos. Para crianças e adolescentes podem ser formados diferentes percursos por pontos da cidade, ressaltando o patrimônio histórico e cultural do município, com ponto de partida no Arquivo. Dessa forma, podem ser feitas discussões a respeito de fundos de arquivo que registram a história social da localidade, como, por exemplo, acervos documentais de secretarias de turismo, cultura e administração. Para adultos, a instituição pode promover rodas de conversa sobre história, memória e identidade, fazendo o uso de documentos sob a sua custódia, aproveitando a vivência dos participantes para identificar e descrever o acervo, como ocorre no projeto “Cestas da Memória”, promovido pelo Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte (2016).

Além de dar visibilidade aos arquivos, produtos e atividades oferecidos por instituições e serviços arquivísticos, a difusão também pode ser usada para educar o público potencial de pesquisadores (CHAVES, 2020, p. 83). Por seu caráter orgânico, o documento de arquivo não é pesquisado por assunto, como ocorre nas bibliotecas. Dessa forma, é importante que o pesquisador potencial aprenda a realizar uma consulta, para que seus objetivos sejam atendidos. Uma alternativa para isso, é uma série de postagens nas redes sociais que ensine como pesquisar nos repositórios institucionais e salas de consulta e aponte a diferença entre guias, inventários e catálogos, por exemplo.

No caso de políticas de difusão que indiquem a atuação nas redes sociais de instituições e serviços arquivísticos, ao lado do contexto orgânico dos documentos e da condição pedagógica das postagens, também é necessário levar em conta outros aspectos, como a produção de efemérides críticas e a dualidade entre qualidade e quantidade de postagens, pontos que serão discutidos e analisados neste trabalho.

### **3 REDES SOCIAIS E USUÁRIOS EM PAUTA**

Para continuar com a discussão a respeito das redes sociais, é preciso compreender o cenário ao qual estamos envolvidos. A partir dos anos de 1990, a

internet e os meios eletrônicos passaram a ter outra função e participação na vida das pessoas, tendo seu uso ampliado. A virtualização da informação ocorreu a partir das transformações tecnológicas e, com isso, ter acesso a internet e a um dispositivo eletrônico, como *smartphone*, computador, *tablet*, entre outros, passou a ser o suficiente para transformar qualquer sujeito em um produtor de conteúdo interativo (PEREIRA, 2018).

É dentro desse conceito de interação mediada, através do computador, que se dá o advento das redes sociais, o espaço virtual ao qual as pessoas podem ter acesso à informação e interagir entre si. Contudo, a interação entre os indivíduos ocorre de forma diferenciada dependendo do meio de comunicação utilizado. Diante disso, Pereira (2018, p. 96) explica que alguns atores podem ser beneficiados em relação a outros em função da rede social empregada, além disso, “a vantagem que um ator pode exercer sobre o outro vai além de apenas passar um conteúdo e oferecer pouca interação, mas, sobretudo, configura-se em obter conteúdo, informações de outro ator [...]”.

Outro fator que pode definir a relação entre os atores envolvidos é a *persona* estabelecida pelos sujeitos em sua interação virtual. Ou seja, os indivíduos criam uma representação do ser para estabelecer o bom convívio social *online*. Tal representação impacta do linguajar à expressão corporal, dessa forma, a *persona* pode ocultar a situação real, conforme aponta Pereira (2018, p. 100). O autor ressalta ainda que, dificilmente, os Arquivos públicos vão reclamar da falta de orçamento e, conseqüentemente, de como essa situação afeta a execução de suas atividades. Para ele, “o que é postado não necessariamente reflete que uma instituição seja organizada, mas poderá passar ou não essa impressão, dependendo de como o usuário perceberá determinada informação.” (PEREIRA, 2018, p. 100).

A partir do maior uso de tecnologias, passou-se a discutir a sua utilização para a expansão do acesso aos Arquivos, difundindo os acervos e demais ações. Além disso, a massificação do uso de *smartphone* possibilitou maior interatividade e facilidade na comunicação com o usuário em qualquer lugar (PEREIRA, 2018).

Como já discutido na seção anterior, tradicionalmente as instituições arquivísticas privilegiam funções de gestão e preservação do acervo, em detrimento da difusão. Para Siqueira (2018, p. 2), a discussão a respeito dos usuários de arquivo

passou a ser efetiva a partir da década de 1960. Inicialmente, os debates versavam sobre como atender o usuário frequente, como conquistar novos públicos, maneiras de difundir o acervo e promover o acesso. Com o decorrer do tempo, esse assunto ganhou força e alcançou novos rumos, principalmente após a ascensão do uso da internet, dessa forma, “iniciou-se uma redefinição da relação dos usuários com os chamados sistemas de informação, dentre eles o arquivo, propiciando uma nova modelagem de seus estatutos e serviços.” (SIQUEIRA, 2018, p. 2).

A mudança causada pelo desenvolvimento das tecnologias e amplificação do uso da internet vem modificando o modo como as instituições têm se adequando a essa nova realidade, amplamente digital. Contudo, Siqueira (2018) ainda ressalta que tais transições só serão efetivamente internalizadas no modo social como vivemos se elas forem centradas nos interesses do indivíduo. Ou seja, as transformações no padrão de comportamento dessas entidades, somente serão fixadas se tiverem o usuário como centro dessas mudanças.

O acesso rápido e fácil da informação fez com que as instituições criassem um novo *modus operandi* na interação com o usuário. A facilidade de acesso tornou-se “um estímulo para a pesquisa e para a disponibilização de conteúdo, mas que, necessariamente, deverão ser filtradas para atender às necessidades do sujeito”. (FERREIRA; CALDAS, 2017, p. 214). Essa necessidade deve ser suprida de maneira adequada, entendendo os perfis de usuários que já têm um contato com a instituição, bem como àqueles que a entidade busca alcançar.

Nessa perspectiva, Siqueira (2018, p. 2) discute conceitos caros à difusão na internet, como a ideia de multiusuário, a qual pode ser compreendida como uma multiplicidade de sujeitos e grupos com necessidades diversas em conjunto ao não-usuário (sujeitos que ainda não frequentam, não fazem uso ou desconhecem os Arquivos). Esses personagens devem ser abordados em políticas de acesso, difusão e promoção dos acervos documentais, por meio diversas frentes, como a mediação cultural, que ainda é pouco empregada em instituições arquivísticas e envolve “[...] caminhos, formas variadas e aspectos multimídia de interação e integração entre a instituição e a sociedade.” (SIQUEIRA, 2018, p. 2).

Partindo dessa ideia, para Rockembach (2015), o desenvolvimento de estudos de usuários é parte fundamental para a compreensão da relação entre o usuário e o acervo, conseqüentemente, esse melhor entendimento do público permite que as instituições arquivísticas criem políticas de difusão mais assertivas, direcionando seus esforços na interação com a sociedade. Ferreira e Caldas (2017) refletem que a inclusão de conceitos de *marketing* é imprescindível para a organização promover a imagem institucional, assim como traçar a melhor estratégia para dar visibilidade aos seus produtos e serviços, com o intuito de alcançar o público desejado.

Ainda de acordo com os autores, o *marketing* digital em Arquivos deve estar consolidado em diferentes estratégias tendo em vista os dilemas que essas instituições possuem, como a falta de recursos e de políticas públicas, entre outros. Por isso, fica evidente “o importante processo educativo e gerencial a ser consolidado para que as organizações possam atingir tópicos processuais, conhecer os públicos e as suas necessidades de informações.” (FERREIRA; CALDAS, 2017, p. 212).

É importante que algumas informações sobre a instituição sejam disponibilizadas para situar melhor o usuário, como a razão de ser da instituição arquivística, dados sobre o acervo, contexto dos documentos, indicativos de instrumentos de pesquisa, entre outros aspectos. A existência dessas informações é importante para orientar o público nas redes sociais, já que “a poluição visual tende a atrapalhar o usuário, tirando o foco do que ele pretende obter e dificultando sua busca.” (PEREIRA, 2018, p.103).

Nesse caso, quando é publicado um conteúdo na rede social de uma instituição arquivística, os usuários podem ter níveis diferentes de entendimento sobre essa mensagem, sendo considerada a familiaridade deles com o assunto. Para Pereira (2018, p. 91), “o entendimento de um conteúdo tende a ser percebido de forma menos desigual em grupos que tenham o mesmo perfil, uma mesma associação, forma de pensar e de agir. Ainda assim, nunca será igual.”. Por isso, as postagens devem ser feitas de maneira adequada, pensando nos diferentes públicos a serem alcançados.

Segundo Ferreira e Caldas (2017), ao longo dos anos, o modo de uso das redes sociais foi se moldando para se tornar uma interação cada vez mais rápida e colaborativa entre os usuários. Para as instituições arquivísticas, o desafio tem sido

difundir o acervo, os produtos e os serviços, atendendo tanto os seus interesses, quanto a necessidade informacional de seus usuários. Os autores ainda ressaltam que a tecnologia deve ser utilizada de maneira estratégica pelas instituições arquivísticas, com o intuito de se beneficiarem a partir das ferramentas disponíveis para a interação com o usuário.

Uma política de difusão bem ajustada considera diversas esferas de interação com o usuário, aumentando sua eficiência e eficácia, tendo uma melhor distribuição de recursos e direcionando ações mais assertivas para cada tipo de público. Rockembach (2015) resalta que devem ser considerados três pontos principais na política de difusão, usuários, conteúdo e tecnologia, alinhando-os às aspirações institucionais, considerando a performance da entidade *online*.

Com isso, é necessário que as instituições arquivísticas reflitam sobre os seus usuários, adequando as estratégias adotadas na política de difusão para estabelecer boas práticas *online*. Além de centrar os esforços nos usuários e atender suas necessidades informacionais, é relevante não deixar de lado a qualidade das publicações e seu caráter educativo, como veremos a seguir.

#### **4 PRÁTICAS DE DIFUSÃO: ALGUNS ASPECTOS**

Dado o desafio das instituições arquivísticas brasileiras nas redes sociais *online*, sobretudo no contexto da pandemia da Covid-19, alguns aspectos devem ser colocados em discussão, principalmente, porque são fundamentais para que as necessidades dos Arquivos, dos usuários e usuários em potencial sejam atendidas. Ao longo do texto, tais aspectos já foram mencionados, como a produção de efemérides críticas, a condição pedagógica das postagens, o caráter orgânico dos documentos e a dualidade entre quantidade e qualidade das publicações. O conteúdo reflexivo deste estudo visa compreender a relação entre teoria e prática da difusão nas redes sociais, considerando o tempo limitado que as instituições tiveram para se adaptar ao distanciamento social, passando a praticar suas atividades de maneira remota.

Para abordar cada um dos aspectos escolhemos três instituições arquivísticas brasileiras, são elas: Arquivo Nacional (AN), Arquivo Público de Alagoas (APA) e

Arquivo Público e Histórico de Rio Claro (APHRC). Elas foram selecionadas por manterem perfis nas redes sociais há pelo menos dois anos, por serem de entes federativos e regiões geográficas diferentes, bem como por realizarem um trabalho de difusão *online*. O recorte temporal compreende o intervalo entre março e agosto de 2020, período inicial e de maior abrangência do distanciamento social no Brasil. Foram escolhidos o *Instagram* e o *Facebook* para análise de conteúdo, em função da quantidade de usuários ativos e da maior atividade *online* dos Arquivos brasileiros nessas redes sociais (MELO, 2019). Esse método foi escolhido para traçar um modelo padrão, buscando as características definidas nas postagens do período proposto, comparando as diferenças entre teoria e prática (BAUER, 2008).

A produção de efemérides tem sido uma área de atuação dos Arquivos há algum tempo. Em pesquisa realizada anteriormente, percebemos que, com o uso das redes sociais, as instituições arquivísticas brasileiras passaram a difundir a produção de efemérides nesses espaços (MELO, 2019). No entanto, essas publicações tendem a ser feitas e difundidas apenas como a celebração de datas comemorativas, sem a realização de reflexões críticas. Dessa forma, os Arquivos deixam de aproveitar a característica de arena social das comunidades virtuais. Destacamos que, muitas vezes, isso ocorre devido a confrontos de opiniões entre o público. Ou seja, as instituições não fazem uma crítica, para não serem alvos de comentários ofensivos. Todavia, as redes sociais possuem políticas de uso, assim, questões que fogem de uma interação saudável entre os usuários podem ser banidas pelas instituições.

Um exemplo de efeméride crítica é a publicação do Arquivo Nacional (Figura 1), compartilhada no *Instagram* da instituição, no dia 21 de abril de 2020, em decorrência do feriado nacional de Tiradentes. Nessa publicação, o AN não se prendeu apenas a celebrar a data em questão, mas, apresentou o contexto da Inconfidência Mineira, evidenciando que seu principal personagem passou a ser considerado herói nacional após a sua morte. Além disso, a instituição soube dar visibilidade ao conjunto documental da sentença de Tiradentes. Ainda assim, alguns pontos poderiam ter sido discutidos pelo AN, como, por exemplo, a construção da imagem do herói nacional.

Figura 1 – Sentença de Tiradentes



Fonte: Instagram do Arquivo Nacional, 2020.

Além desse tipo de efeméride, as instituições arquivísticas brasileiras também costumam celebrar em suas redes sociais datas de aniversário e de falecimento de figuras públicas nacionais e internacionais, como forma de se aproximarem de seus seguidores (MELO, 2019). Contudo, seria interessante que os Arquivos elaborassem um calendário próprio de comemorações, de modo a potencializar as suas identidades institucionais, apresentando seus trabalhos técnicos, assim, suas ações de difusão não estariam ligadas somente às efemérides e ao calendário nacional (CHAVES, 2020, p. 83).

Outro aspecto que deve ser levado em conta, sobretudo em relação aos acervos custodiados, é o contexto orgânico. Os Arquivos não devem difundir os documentos apenas como se eles fossem ilustrações dos textos de suas postagens, já que eles fazem parte de conjuntos documentais, os quais devem ser destacados. Assim, os usuários poderão, mesmo que de forma resumida, compreender o documento em questão e seu conjunto. Também, é necessário que o texto da postagem apresente o código de referência do documento difundido e a forma de acesso, assim, os usuários poderão consultá-lo em outro momento.

Ao publicar uma postagem apresentando determinado documento de arquivo, a instituição deve estabelecer uma narrativa que abarque alguns pontos, como a intenção

da publicação, o documento, seu conjunto documental e a forma de acesso. Um exemplo desse tipo de narrativa é a postagem do Arquivo Público e Histórico de Rio Claro, do dia 25 de agosto de 2020. Em comemoração ao Dia do Soldado, a instituição postou em sua página do *Facebook* uma fotografia do acervo sob a sua custódia, no qual destacou a presença de soldados do Exército Nacional em Rio Claro, enviados para combater o movimento revolucionário de julho de 1924 (*FACEBOOK DO ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO DE RIO CLARO*, 2020).

Apesar do Arquivo ter apresentado uma breve descrição da fotografia, não é possível encontrar no texto da postagem o nome do fundo ou coleção que o documento faz parte, há apenas a menção de seu código de referência. Essa ausência prejudica o entendimento do contexto de produção da fotografia em questão, já que, mesmo sabendo o porquê de os soldados estarem na cidade paulista, não podemos identificar o órgão que fez o registro e por qual motivo. Isso ocorre devido ao fato de as fotografias serem, normalmente, tratadas como documentos não arquivísticos, sendo separadas de seus conjuntos documentais e, por fim, silenciadas pela falta de identificação e descrição. Por isso, muitas vezes, esse gênero documental é usado pelas instituições em suas ações de difusão como ilustrações, situação que deve ser evitada (MELO, 2019).

As instituições arquivísticas, ao utilizarem as redes sociais, com o objetivo de difundir os acervos documentais, produtos e atividades, também devem refletir acerca da condição pedagógica das postagens. Como o foco dos Arquivos são seus usuários e usuários em potencial, é importante que eles produzam conteúdo com o objetivo de orientar o público sobre determinados aspectos como, por exemplo, na realização de buscas em instrumentos de pesquisa e repositórios institucionais, entre outros. Também podem ser destacadas as atividades realizadas, assim, os usuários terão uma noção mais clara da função dos Arquivos e de sua importância para a sociedade.

Um exemplo dessa prática é que, durante o período analisado, encontramos diversas postagens do AN em sua página do *Facebook*, com o objetivo de instruir os usuários sobre como consultar os documentos pela internet, por meio do Sistema de Informações do Arquivo Nacional - SIAN (*FACEBOOK DO ARQUIVO NACIONAL*, 2020a).

Outro recurso que a instituição utilizou foi a realização do evento “Encontro com o Acervo”, com transmissão ao vivo pelo *Facebook*. Já foram realizadas algumas edições que abordaram os acervos dos gêneros cartográfico, audiovisual, iconográfico e sonoro sob a custódia do Arquivo Nacional. Essa iniciativa é interessante, porque, além de apresentar um panorama geral dos documentos custodiados pelo AN aos usuários, também instrui o público acerca de questões da área arquivística, aproximando a sociedade de discussões sobre temas relacionados aos arquivos (FACEBOOK DO ARQUIVO NACIONAL, 2020b).

Ao analisarmos o *Facebook* do Arquivo Público de Alagoas, percebemos que no período selecionado não foram publicadas postagens com caráter pedagógico relacionadas aos documentos arquivísticos. Todavia, encontramos publicações que ensinavam os usuários a organizarem suas bibliotecas pessoais. Este cenário é um indício de como a instituição se apresenta ao público.

Figura 2 – Imagem da postagem “Você sabe o que o Arquivo do estado tem?”



Fonte: *Facebook* do Arquivo Público de Alagoas, 2020.

Conforme a Figura 2 mostra, o APA possui a custódia de coleções e não de arquivos. A forma como essa imagem foi construída é interessante, visto que,

rapidamente o público consegue ter uma ideia sobre o que a instituição custodia, além disso, o uso de características regionais contribuiu para a aproximação com os usuários alagoanos. No entanto, o APA deve se preocupar em utilizar a terminologia arquivística, como forma de valorizar sua identidade institucional.

Ao programarem um conteúdo para as redes sociais, as instituições arquivísticas precisam considerar a difusão do seu acervo, produtos e serviços. Em contrapartida, como resalta Pereira (2018), é importante dosar o número de publicações de maneira a atingir o objetivo de modo efetivo, evitando deixar o público perdido em meio a diversos conteúdos e poluição visual. Por isso, garantir a frequência e qualidade das postagens, alternando seus temas, é imprescindível para manter o usuário atualizado sobre as ações feitas pelas instituições, atendendo também às necessidades informacionais dos mesmos.

Pensando nisso, fizemos uma comparação entre a quantidade de publicações postadas no perfil do *Instagram* das instituições analisadas. Também foram observadas as temáticas das publicações, com o intuito de averiguar a uniformidade dos assuntos abordados. Para tanto, o período de análise foi entre 01/03/2019 a 31/08/2019 e 01/03/2020 a 31/08/2020. Em relação à quantidade de publicações, podemos observar que somente no caso do Arquivo Público de Alagoas houve um aumento na frequência das postagens, o que não ocorreu com as outras duas instituições, como vemos no quadro abaixo.

Quadro 1 – Relação de postagens no *Instagram* entre 2019 e 2020

Instituições	2019	2020
Arquivo Nacional	160	148
Arquivo Público de Alagoas	26	162
Arquivo Público e Histórico de Rio Claro	88	91

Fonte: elaborado pelas autoras, 2020.

Ao verificarmos a quantidade de postagens, concluímos que a única instituição que apresentou um aumento significativo foi o Arquivo Público de Alagoas, ficando

claro que entre 2019 e 2020 a entidade passou a ter uma atuação mais efetiva na rede social pesquisada. O aumento na regularidade das postagens coincide com o início do distanciamento social no Brasil, o que nos levou a deduzir que o APA foi uma das instituições arquivísticas brasileiras que precisou rever sua atuação nas redes sociais, em função do contexto pandêmico.

No que tange à qualidade das postagens, não foram analisadas suas descrições, mas sim os temas tratados de maneira geral, observando as efemérides, a condição pedagógica e o caráter orgânico dos documentos. Ao verificarmos as postagens das três instituições, percebemos que elas apresentaram de maneira equilibrada os assuntos, com divisão e alternância assertivas das publicações. Contudo, o APHRC, em 2020, durante o período da pandemia, passou a incluir também postagens sobre as atividades *online* que estão sendo realizadas pela instituição (*INSTAGRAM DO ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO DE RIO CLARO, 2020*).

Além desses pontos, foram percebidas outras especificidades. É possível notar o caráter mais regionalista das publicações feitas pelo APA e APHRC, ressaltando particularidades da localidade em que estão geograficamente inseridos, a primeira em âmbito estadual e a segunda no municipal, diferentemente do AN que busca retratar o país de maneira uniforme, mesmo acabando por privilegiar a região Sudeste. Isso ocorre devido ao Arquivo Nacional priorizar a publicação de fotografias e a maior parte dos documentos fotográficos retratar essa região, especialmente o Rio de Janeiro (MELO, 2019).

Já voltado para o número de seguidores, foi possível observar um aumento de usuários no perfil do Arquivo Nacional no início do período de isolamento, saltando de 100 mil para 110 mil, em aproximadamente, um mês e meio. Outra questão observada, é que mesmo possuindo um dos maiores acervos documentais do país, em sua página existe a repetição de algumas imagens, salientando a importância e necessidade de todo o processo de tratamento documental, ao passo que, para difundir um conteúdo é necessário que ele esteja tratado e descrito.

De maneira geral, as redes sociais possuem o caráter de difícil recuperação de conteúdo, o que acaba sendo agravado pela grande quantidade de postagens que são feitas. Em relação às instituições arquivísticas, uma solução plausível é, sempre que

possível, redirecionar os usuários das redes sociais para seus sítios eletrônicos, isso porque nesses espaços o conteúdo está organizado de maneira mais clara, o que facilita a recuperação da informação. Além disso, os sítios institucionais continuam sendo espaços privilegiados na internet em comparação às redes sociais, uma vez que o principal mecanismo de busca ainda continua sendo o *Google* e, por sua vez, nessa plataforma os sítios eletrônicos são encontrados com maior eficiência.

Outro aspecto que não foi abordado neste trabalho, mas que necessita atenção, é o caso das *lives* feitas em várias plataformas digitais, sendo o *Youtube* a rede social que tem sido usada para compartilhar a maior parte deste conteúdo. A falta de contato pessoal, em função do isolamento, fez com que as entidades passassem a desenvolver esse tipo de atividade para manter, minimamente, a pessoalidade às novas relações com o público. Entretanto, essas ações tomaram conta das redes sociais e a multiplicidade de *lives* acontecendo ao mesmo tempo acarreta no excesso de informação, já discutido anteriormente, podendo gerar um afastamento do usuário desses espaços virtuais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho não teve o intuito de analisar todos os dados disponíveis no período proposto. Nossa intenção foi discutir as ações de difusão nas redes sociais, considerando a atuação das instituições selecionadas em relação ao que a teoria arquivística advoga, buscando apontar melhores práticas para difusão *online*, especialmente durante o período da pandemia da Covid-19.

Ao longo do texto, foi possível perceber a importância da difusão enquanto função arquivística que possibilita a visibilidade dos Arquivos pela sociedade, assim como o destaque que os usuários devem ter nas políticas de difusão e, conseqüentemente, nas ações *online*, neste caso, nas redes sociais. Parte dos aspectos discutidos se relaciona estreitamente com os documentos arquivísticos. Os documentos devem ser compartilhados nas redes sociais destacando o seu vínculo orgânico, além disso, quando usados em efemérides, devem ser apresentados de maneira crítica e não apenas como uma comemoração anual.

A condição pedagógica das postagens é um aspecto que proporciona diversas vantagens às instituições arquivísticas, já que o conhecimento em torno dos conjuntos documentais, como, por exemplo, a forma de acesso, pode ser difundido de maneira rápida e interativa, alcançando muitas pessoas. Nesse sentido, essa área merece a atenção dos Arquivos e pode ser usada para que eles sejam mais conhecidos pela sociedade.

O último aspecto, quantidade e qualidade das postagens, também deve ser visto com cuidado, já que a recepção da atuação das instituições nas redes sociais dependerá do conteúdo compartilhado. Conforme mencionamos, no período de isolamento social, as redes sociais passaram a ser usadas de forma constante, o que possibilitou o compartilhamento de uma grande quantidade de informações. Todo esse conteúdo pode gerar uma poluição visual, o que, ao invés de aproximar os usuários, acaba afastando-os das instituições. Dessa forma, os Arquivos devem privilegiar a qualidade das postagens e não a quantidade. Um caminho para isso, é o estabelecimento de um calendário de publicações que abranja diversos horários do dia e, assim, consiga atingir diferentes públicos. Com isso, é interessante que os Arquivos sempre revejam suas políticas de difusão, adequando-as para conseguir alcançar seus objetivos institucionais junto aos usuários.

Por fim, independentemente do período em que o Arquivo esteja passando, algumas questões sempre devem ser pensadas e colocadas em pauta. Como organização social, as instituições arquivísticas devem destacar seu posicionamento crítico e sua singularidade enquanto Arquivo. E devem esclarecer ao público qual é o seu papel na sociedade, sem deixar de se adequar às transformações sociais.

## REFERÊNCIAS

ARQUIVO PÚBLICO DA CIDADE DE BELO HORIZONTE. **Entre lembranças e fotografias**: a experiência do projeto Cestas da Memória. Belo Horizonte: Arquivo Público da Cidade de Belo Horizonte, v. 2, 2016. 60 p.

BAUER, Martin W.. Análise de conteúdo clássica: uma revisão. In: BAUER, Martin W.; GASKEL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. 7. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. p. 189-217.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Difusão editorial, cultural e educativa em arquivos. In: \_\_\_\_\_. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. p. 227-247.

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

CHAVES, Marcelo Antônio. O papel da difusão para o fortalecimento da identidade de arquivo. **Revista do Arquivo**, São Paulo, ano 6, n. 10, p. 77-92, jun. 2020. Disponível em:  
[http://www.arquivoestado.sp.gov.br/revista\\_do\\_arquivo/10/pdf/artigo\\_chaves.pdf](http://www.arquivoestado.sp.gov.br/revista_do_arquivo/10/pdf/artigo_chaves.pdf). Acesso em: 07 set. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS - CONARQ. **Diretrizes gerais para a construção de *websites* de instituições arquivísticas**. [s.l.]: Conselho Nacional de Arquivos, 2000. 12 p.

DELMAS, Bruno. Arquivos servem para quê? In: \_\_\_\_\_. **Arquivos para quê?**: textos escolhidos. São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso, 2010. p. 17-53.

FACEBOOK DO ARQUIVO NACIONAL. **Postagem “Pesquise o acervo do Arquivo Nacional”**. Publicada em: 02 ago. 2020a. Disponível em:  
<https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/photos/a.646412452119303/3168001006627089/>. Acesso em: 16 set. 2020.

FACEBOOK DO ARQUIVO NACIONAL. **Vídeos**. 2020b. Disponível em:  
<https://www.facebook.com/arquivonacionalbrasil/videos>. Acesso em: 16 set. 2020.

FACEBOOK DO ARQUIVO PÚBLICO DE ALAGOAS. **Postagem “Você sabe o que o Arquivo Público do estado tem?”**. Publicada em 09 de junho de 2020. Disponível em:  
<https://www.facebook.com/arquivopublicodealagoas/photos/pcb.1372720972933935/1372720849600614/>. Acesso em: 16 set. 2020.

FACEBOOK DO ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO DE RIO CLARO. **Postagem “Dia do Soldado”**. Publicada em 25 de agosto de 2020. Disponível em:  
<https://www.facebook.com/arquivopublicoehistoricoderioclaro/photos/a.1711468272402942/2668223190060774>. Acesso em: 01 out. 2020.

FERREIRA, Luan Henrique Giroto; CALDAS, Rosângela Formentini. Indicadores de marketing digital para websites de arquivos públicos estaduais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 23, n. 2, p. 211-233, maio/ago. 2017. Disponível em:  
<https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/67833>. Acesso em: 13 set. 2020.

INSTAGRAM DO ARQUIVO NACIONAL. **Postagem “Sentença de Tiradentes”**. Publicada em 21 de abril de 2020. Disponível em: [https://www.instagram.com/p/B\\_P4gFZgN3O/](https://www.instagram.com/p/B_P4gFZgN3O/). Acesso em: 19 set. 2020.

INSTAGRAM DO ARQUIVO PÚBLICO DE ALAGOAS. Disponível em: <https://www.instagram.com/arquivopublicoalagoas/?hl=pt-br> Acesso em: 02 out. 2020.

INSTAGRAM DO ARQUIVO PÚBLICO E HISTÓRICO DE RIO CLARO. **Postagem “Reunião do Conselho Superior do Arquivo”**. Publicada em 30 de jul. de 2020. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CDRGdAcHQK5/>. Acesso em: 02 out. 2020.

KOYAMA, Adriana Carvalho. **Arquivos online**: práticas de memória, de ensino de História e de educação de sensibilidades. 2013. 373 p. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2013.

MARIZ, Anna Carla Almeida. **Arquivos públicos brasileiros**: a transferência da informação na internet. 2005. 187 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

MELO, Suellen Alves de. **Difusão de documentos fotográficos**: análise de experiências de três instituições arquivísticas brasileiras no Facebook. 2019. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2019.

PEREIRA, Diogo Baptista. **Diretrizes para o uso das redes sociais pelas instituições arquivísticas brasileiras**. 2018. 210 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Documentos e Arquivos) - Escola de Arquivologia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.

ROCKEMBACH, Moisés. Difusão em arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 98-118, jan./jun. 2015. Disponível em: <http://www.aerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/95>. Acesso em: 13 set. 2020.

SIQUEIRA, Marcelo Nogueira de. Em busca do multiusuário em instituições arquivísticas: o caso do Arquivo Nacional do Brasil. In: ENCONTRO BAD AO SUL, 3., Portugal, 2018. **Anais eletrônicos...** [s.l]: Encontros BAD ao Sul, 2018. Disponível em: [https://www.bad.pt/eventos/wp-content/uploads/2018/01/com06\\_3BADSul.pdf](https://www.bad.pt/eventos/wp-content/uploads/2018/01/com06_3BADSul.pdf). Acesso em: 13 set. 2020.