

O ACESSO À INFORMAÇÃO DOS ARQUIVOS MUNICIPAIS PORTUGUESES EM TEMPOS DE PANDEMIA COVID-19

Ana Margarida Dias da Silva (Universidade de Coimbra),
Nelson Vaquinhas (Universidade de Évora),
Diogo Vivas (Universidade de Coimbra),
Leonor Calvão Borges (Universidade de Coimbra)

1 INTRODUÇÃO

A mediação da informação em arquivos tem sofrido uma mudança de foco extremamente significativa, que se tem deslocado do documento para o utilizador, referindo Régimbeau que a mediação documental faz parte do “cadre systémique de l’interaction entre informations, professionnels, techniques, usagers, service et savoirs” (RÉGIMBEAU, 2011). Essa alteração, potencia uma nova dinâmica na forma como a informação é comunicada e difundida, fazendo jus ao entendimento da comunicação como mediação no espaço social, e ainda à importância das mediações institucionais e respetivas estratégias de comunicação, às quais cabe mediar o discurso dos atores sociais no espaço público (LAMIZET; SILEM, 1997).

O conseqüente entendimento de que, na *internet* como nas redes sociais, o utilizador abandone o seu papel passivo e passe a prosumidor, ou seja, simultaneamente consumidor e produtor de conteúdos colaborando assim com a instituição em identificação de documentos e aposição de comentários (BORGES; SILVA, 2020) com benefícios mútuos para os dois, faz com que

qualquer instituição de memória renove a sua forma de disponibilização e acesso aos seus conteúdos, obrigando à definição de novas políticas nesse âmbito. Um dos resultados é o aumento da disponibilização de arquivos em formato digital, levando a que a informação, que antes estava apenas disponível a um grupo restrito de investigadores, passe agora a estar acessível a um grupo mais vasto (SAMOUELIAN, 2009), a que se juntam estratégias de promoção da participação, através de um conjunto de ferramentas e plataformas colaborativas, que permitem maior interação e novas oportunidades de promoção institucional.

Diversos autores apontam a utilização das ferramentas colaborativas da web 2.0 como uma forma de aumento do número de utilizadores e um mecanismo de valorização das coleções. Estas ferramentas vieram alterar o modo como a informação é disponibilizada ao público e a forma como o serviço é feito. Assim, e num tempo de confinamento imposto pela declaração do estado de emergência para fazer face à pandemia COVID-19, levando as instituições de memória a encerrar ao público, considerou-se pertinente averiguar de que forma os arquivos municipais portugueses com presença da rede social do Facebook conseguiram manter ou mesmo ampliar a comunicação através desta plataforma da web 2.0.

A rede social Facebook tinha, em dezembro de 2020, 6.990.000 utilizadores em Portugal no mês de março de 2020, o que significa que mais de metade da população portuguesa (68,9%) aderiu a esta rede social, da qual 51,6% era constituída por mulheres e a faixa etária entre os 25 e os 34 anos a mais representada (com 1.600.000 de utilizadores) (NAPOLEONCAT STATS, 2020).

Os arquivos municipais, sendo resultantes da atividade administrativa de um município, são também responsáveis pela aquisição, conservação e comunicação desse acervo. Essa responsabilidade pela comunicação é frisada na Norma Portuguesa 4041, ao estabelecer a ligação entre essa função e a de “difundir o conhecimento do seu acervo documental e promover a sua divulgação” (INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE, 2005). Gabriel, que analisa o desenvolvimento do conceito de comunicação da informação arquivística, refere também o potencial das redes sociais para a (nova) comunicação dos arquivos (GABRIEL, 2019).

Em Portugal, a investigação sobre os arquivos municipais e a mediação da informação no Facebook é ainda incipiente, destacando-se os trabalhos de Silva (2013; 2014a; 2014b), Silva e Alvim (2016) e, apenas para a Área Metropolitana de Lisboa, Gabriel (2019).

Os estudos sobre arquivos municipais na *internet* evidenciam uma fraca presença na WWW, com valores pouco acima de 40% (PENTEADO; HENRIQUES, 2008; SILVA, 2013; FREITAS; MARINHO, 2014; SILVA; ALVIM, 2016). Em 2013, Silva identificou apenas 11 (9,48%) dos 116 arquivos municipais com presença *on-line*, que disponibilizavam objetos digitais (SILVA, 2013).

Assim, este trabalho procura responder à seguinte pergunta de partida: que estratégia comunicativa foi usada pelos arquivos municipais portugueses detentores de página no Facebook, face ao confinamento imposto pelo estado de emergência devido à pandemia COVID-19?

2 METODOLOGIA

Para responder à pergunta de partida, recorreu-se a um estudo de caso exploratório de carácter qualitativo, com recolha de dados através da observação das páginas do Facebook,

Para o efeito, o trabalho dividiu-se em:

- a. pesquisa documental sobre a mediação e participação de cidadãos através das redes sociais;
- b. estudo de caso de carácter exploratório, através da observação das páginas de arquivos municipais com presença no Facebook, com página própria, excluindo aqueles que estão dentro da página da edilidade respetiva. Para responder à questão de partida, foram recolhidos dados das páginas dos arquivos municipais de Alenquer, Arcos de Valdevez, Cascais, Guimarães, Leiria, Lisboa, Loulé, Loures, Melgaço, Monção, Oliveira de Azeméis, Penafiel, Ponte de Lima, Torres Novas, Valongo, Santa Maria e Vila Real. Excluíram-se da pesquisa os municípios das regiões autónomas Madeira e Açores, porque estes arquivos se encontram maioritariamente custodiados nos arquivos regionais e não têm página do Facebook autónoma.

A recolha de dados foi feita mediante uma grelha pré-estabelecida de categorias de análise, em que foram classificadas as informações dos vários arquivos.

Foi estabelecido um modelo de categorias de análise temporal para recolher os dados que permitem refletir sobre a questão inicial proposta nesta investigação, em: número *gostos* da página do Facebook, número de publicações, atividades pré e pós COVID-19, ações pré e pós COVID-19, e análise das seguintes categorias durante o estado de emergência:

1. Criação de conteúdos em tempos de COVID-19,

2. Informações sobre o funcionamento do arquivo,
3. Difusão e promoção dos serviços *online* que o arquivo já possui,
4. Desafios/apelo à participação dos cidadãos,
5. Ofertas de boletins periódicos / *newsletters*,
6. Outros conteúdos.

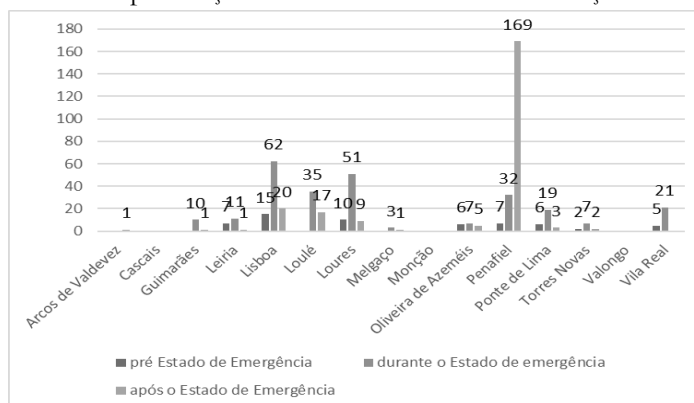
A pesquisa foi feita para o período de emergência nacional, ou seja, entre 18 de março e 2 de maio de 2020, fase de encerramento dos arquivos municipais. Para uma melhor compreensão da dinâmica dos arquivos municipais no Facebook optou-se por analisar igualmente um período anterior de 15 dias (entre 2 e 17 de março) e um período posterior de 15 dias (entre 3 e 17 de maio), cronologia que abarca o período anterior à pandemia e o estado de calamidade e a abertura/reabertura ao público.

Uma vez preenchida a grelha de todos os arquivos municipais, procedeu-se à sua análise quantitativa por categoria, data de publicação e periodicidade.

3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

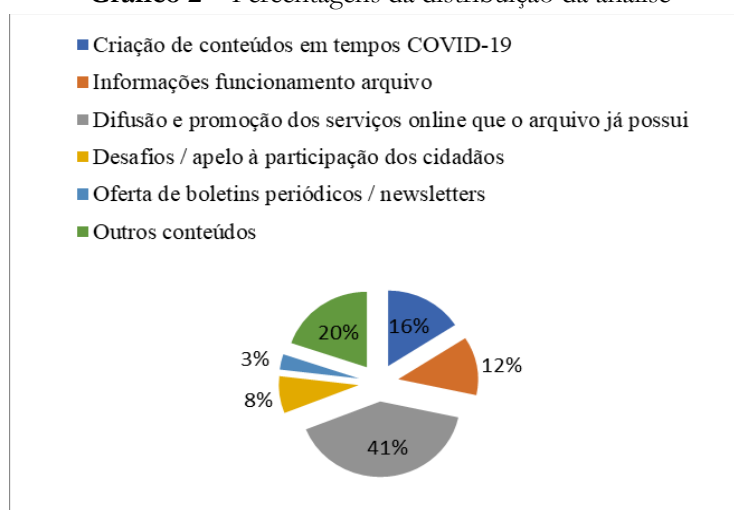
São 17 os arquivos municipais portugueses, que têm presença no Facebook, nomeadamente Arcos de Valdevez, Cascais, Guimarães, Leiria, Lisboa, Loulé, Loures, Mangualde, Melgaço, Mogadouro, Monção, Oliveira de Azeméis, Penafiel, Ponte de Lima, Torres Novas, Valongo e Vila Real. Em termos de distribuição geográfica, não há uma divisão uniforme pelo país, liderando o distrito de Viana do Castelo, com 4 arquivos, seguido do distrito de Lisboa, com 3 arquivos e Porto com 2 arquivos.

O gráfico 1 ilustra a comunicação feita pelos arquivos municipais no Facebook antes, durante e após a declaração do período de emergência. Verifica-se que seis arquivos conseguiram fazê-lo de uma forma expressiva (Lisboa, Loulé, Loures, Penafiel, Ponte de Lima e Vila Real), sendo, de uma forma geral, bastante proativos durante o encerramento, aumentando o número de publicações.

Gráfico 1 – Número de publicações no Facebook entre 2 de março e 17 de maio de 2020

Fonte: Elaboração própria.

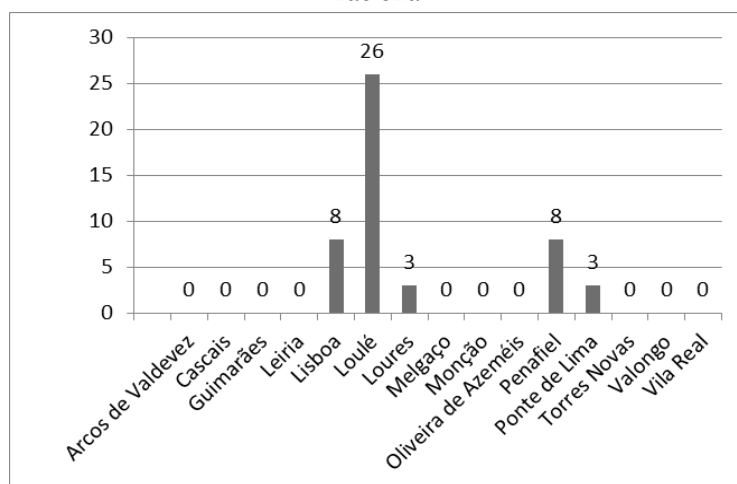
As razões da fraca difusão de conteúdos nesta rede social podem ser das mais diversas, mas não são exploradas neste trabalho, desde a falta de recursos humanos em geral, de técnicos especializados na gestão das redes sociais, a falta de um plano de social *media marketing*, entre outras. Se a falta de recursos humanos e materiais (GABRIEL, 2019) é, seguramente, uma das explicações tanto para a fraca participação, como para a irregularidade de publicações, casos há que superam essas desvantagens (gráfico 2). Outro dos motivos poderá ter-se prendido com o facto de esses arquivos se terem focado, no período em causa, em outras prioridades como o registo e o encaminhamento de documentação, nos designados serviços de Expediente, de forma a assegurarem a continuidade do funcionamento das câmaras municipais.

Gráfico 2 – Percentagens da distribuição da análise

Fonte: Elaboração própria.

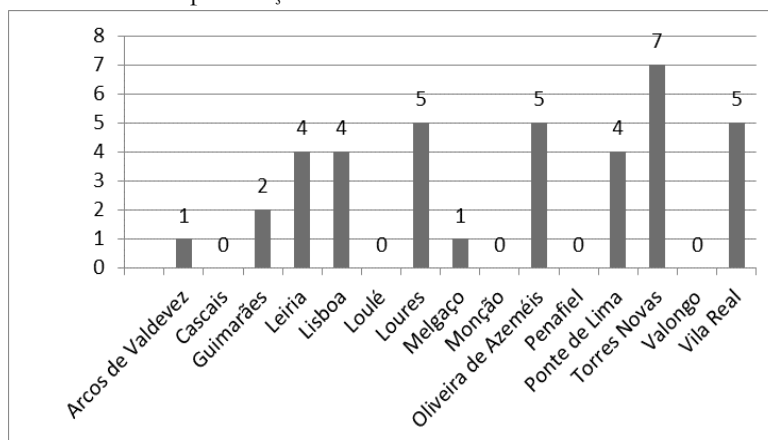
O gráfico 3 reflete o número de publicações efetuadas durante o período de emergência nacional. É visível a ausência de conteúdos na maior parte das páginas, em que apenas cinco dos arquivos municipais disponibilizaram informações aos internautas: Lisboa, Loulé, Loures, Penafiel e Ponte de Lima.

Gráfico 3 - Número de publicações no Facebook durante o período de emergência nacional



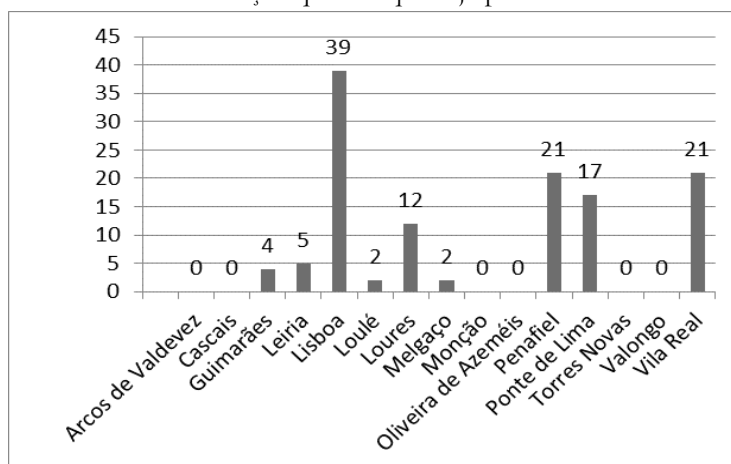
Fonte: Elaboração própria.

Durante o período de emergência, foi notória a necessidade de uma grande parte dos arquivos divulgarem informações sobre o seu funcionamento (gráfico 4): encerramento de instalações, suspensão de atividades, alternativas ao atendimento presencial e alterações de procedimentos adequados às orientações da Direção Geral da Saúde, entre outras informações.

Gráfico 4 – Número de publicações no Facebook sobre o funcionamento do arquivo

Fonte: Elaboração própria.

Algumas das páginas analisadas demonstraram que os arquivos deram continuidade aos serviços prestados aos utilizadores (gráfico 5). Neste sentido, publicaram conteúdos de difusão e promoção desses mesmos serviços já existentes antes do período de emergência.

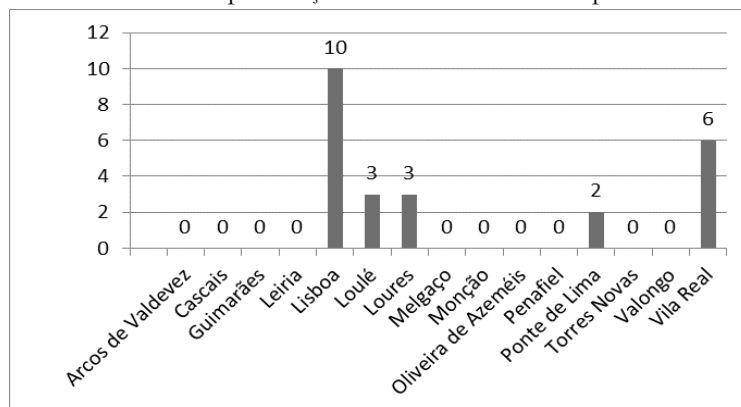
Gráfico 5 - Número de publicações no Facebook sobre difusão e promoção de serviços que o arquivo já possui

Fonte: Elaboração própria.

Uma das preocupações reveladas por alguns arquivos municipais nas suas páginas foi o de envolver os internautas em atividades de caráter colaborativo como ilustra o gráfico 6. Apelou-se à participação dos cidadãos, nomeadamente em alguns desafios. Em alguns casos, a criação destas sinergias poderá ter surtido *inputs* relevantes para os arquivos.

Pretendeu-se, desta forma, manter a ligação com os seus utilizadores, dentro da missão de salvaguarda e divulgação do espólio documental. Os arquivos de Lisboa, Loulé, Ponte de Lima e Vila Real são exemplos disso.

Gráfico 6 - Número de publicações no Facebook com apelos colaborativos



Fonte: Elaboração própria.

Para além dos conteúdos relacionados diretamente com a doença COVID-19 e de outros enunciados nos gráficos anteriores, os arquivos municipais publicaram outras informações, algumas destas partilhadas de outras páginas de Facebook. O Arquivo Municipal de Loures destaca-se neste âmbito (42 publicações para apenas 6 de Loulé, 5 de Leiria, 3 de Vila Real e 2 de Oliveira de Azeméis e Ponte de Lima. Os restantes arquivos não fizeram qualquer publicação desse género.

Embalados pela proatividade durante o período de encerramento, os arquivos de Lisboa, Loulé, Loures, Penafiel e Ponte de Lima continuaram com um ritmo regular de publicações entre 2 e 17 de maio de 2020.

Numa apreciação qualitativa global, pode dizer-se que os arquivos municipais participaram na partilha de conteúdos das edilidades respetivas, do governo e da Direção Geral da Saúde sobre o coronavírus. A utilização de *hashtags* #FiqueEmCasa #SomosTodosResponsáveis, #Proteja-se, #ProtejaOsOutros!, #UmconselhodaDGS #COVID19, #UmconselhodaDGS demonstra que os arquivos municipais procuraram ser influenciadores no mundo digital.

Ainda em termos gerais, podemos referir que existem claramente duas estratégias díspares dos arquivos municipais no Facebook: com maior ou menor consistência, alguns arquivos têm uma política e periodicidade de publicações não despidiendas, enquanto outros mantêm uma presença muito irregular e sem qualquer tipo perceptível de frequência. Por exemplo, os arquivos de Melgaço (com presença incipiente) e os de Arcos de Valdevez,

Cascais, Monção e Valongo (este último sem qualquer publicação no período em análise, mas com uma popularidade (inexplicável) de 6329 gostos.

Passados sete anos e em meses excepcionais nunca vividos, os mesmos arquivos adotaram estratégias diferentes, nenhuma de aproximação aos internautas, nenhuma com preocupação de recolha de memórias locais sobre a COVID-19, em linha com a falta de diretivas nacionais nesse sentido, mas afastados da declaração do ICA e das preocupações da UNESCO.

Na verdade, só os arquivos municipais de Lisboa, Loulé e Penafiel mostraram estar imbuídos do espírito da *web 2.0*, numa filosofia de abertura e apelo aos utilizadores para colaborar e partilhar conteúdos em rede. Ao valorizar a contribuição “amadora”, os arquivos municipais possibilitam a reutilização de dados e promovem a salvaguarda da memória coletiva, ao mesmo tempo que se aproximam dos cidadãos.

Ao nível da partilha de conteúdos, os arquivos municipais aproveitaram a situação de pandemia para partilhar documentos e informação sobre outros surtos epidémicos e pandémicos do passado, com referências, por exemplo, à febre tifoide, à tuberculose ou à varíola. As datas comemorativas do 25 de abril, 1.º de maio, Dia Internacional dos Arquivos, Dia da Mulher, Páscoa e dias municipais são aproveitados para divulgação de documentos dos arquivos, sobretudo fotografias.

A abertura dos arquivos ao mundo digital não só valoriza os seus fundos como também sinaliza os arquivos municipais como centros de cultura e património, de salvaguarda de direitos e garantias dos cidadãos e de instituições com preocupações sociais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Passados sete anos do primeiro estudo sobre os arquivos municipais na *web*, podemos referir que, apesar do órgão da tutela apostar na comunicação dos arquivos, Portugal continua a não dispor de orientações sobre a comunicabilidade dos arquivos nas redes sociais e estratégias de *social media marketing*, e que globalmente, o Facebook não é visto pelos arquivos municipais como uma nova forma de cativar públicos. De facto, apenas 5,52% (17) do total dos 308 arquivos municipais tem presença no Facebook e, desta percentagem, considera-se que apenas 8 fazem uma utilização regular de publicações.

Os arquivos municipais de Lisboa, Loulé, Penafiel surgem em destaque com uma definição pensada de difusão de conteúdos e a criação de novos conteúdos, mostrando ter sabido adaptar-se ao confinamento e aproveitando as potencialidades do Facebook.

Recomenda-se, assim, que os arquivos municipais aproveitem e apostem nas vantagens que as redes sociais têm para divulgação de conteúdos, alinhando-se com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 das Nações Unidas.

Conclui-se, ainda, que a fraca presença de arquivos municipais portugueses no Facebook não permite uma conclusão generalizada e assertiva sobre a sua ação durante o período de emergência fora desta rede social.

REFERÊNCIAS

BORGES, Leonor Calvão; SILVA, Ana Margarida Dias da. Crowdsourcing: An intelligent and creative way for information access. *In: INTERNATIONAL MULTIDISCIPLINARY CONGRESS*, 5, 2019, Paris. **Intelligence, Creativity and Fantasy**: Atas. Leiden: CRC Press; Balkema, 2020. p. 545-549. DOI: 10.1201/9780429297755-91

FREITAS, Cristiana; MARINHO, Vítor. Arquivos Municipais: nótulas ao 4º inquérito nacional. *In: ENCONTRO NACIONAL DE ARQUIVOS MUNICIPAIS*, 11, 2014, Esposende. *Arquivística e Competitividade na Administração Local: ferramentas inovadoras para a gestão da informação. Atas*. Disponível em: <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/1064/1153>>. Acesso em: 26 jan. 2022.

GABRIEL, Gisela Garcia. **A comunicação nos arquivos municipais: Área Metropolitana de Lisboa**. Lisboa: Edições Colibri, 2009.

INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE. NP 4041:2005. Informação e documentação. *In: Terminologia arquivística: conceitos básicos*. Lisboa: IPQ, 2005. p. 3-29.

LAMIZET, Bernard; SILEM, Ahmed. (Org.). **Dictionnaire Encyclopédique des Sciences de l'Information et de la Communication**. Paris: Ellipes, 1997.

NAPOLEONCAT.STATS. 2019. Disponível em: <<https://napoleoncat.com/stats/>> Acesso em: 6. jun. 2022.

PENTEADO, Pedro; HENRIQUES, Cecília. A DGARQ na rota da qualificação dos Arquivos Municipais. *In: IX ENCONTRO NACIONAL E ARQUIVOS MUNICIPAIS*, 9, 2008, Évora. *Novos Desafios da Gestão Documental. Atas*. Disponível em: <<http://bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/149>>. Acesso em: 26 jan. 2021.

RÉGIMBEAU, Gérard. Médiation. *In: GARDIÈS, Cécile*. (Org.). **Approche de l'information-documentation: Concepts fondateurs**. Paris: Cepaduès-Editions, 2001. p. 75-114.

SAMOUELIAN, Mary. Embracing Web 2.0: Archives and the Newest Generation of Web Applications. **The American Archivist**, Chicago, v. 72, n. 1, p. 42-71, 2009. Disponível em: <<http://archivists.metapress.com/content/k73112x7n0773111/fulltext.pdf>>.

Acesso em: 19. jan. 2021.

SILVA, Ana Margarida Dias da. **O uso da Internet e da Web 2.0 na difusão e acesso à informação arquivística: o caso dos arquivos municipais portugueses**. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, 2013. Dissertação de mestrado. Disponível em: <<http://run.unl.pt/handle/10362/12014>>. Acesso em: 26 jan. 2021.

SILVA, Ana Margarida Dias da. Arquivos municipais portugueses na Web: realidade virtual? **Páginas a&b**, Porto, série 3, n. 1, p. 72-90, 2014a. Disponível em: <<http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasab/article/view/571/571>>. Acesso em: 26 jan. 2022.

SILVA, Ana Margarida Dias da. Arquivos municipais portugueses no Facebook: “Gosto?”. **Cadernos BAD**, Lisboa, n. 1, p. 103-114, 2014b. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/1049/pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2022.

SILVA, Ana Margarida Dias da.; ALVIM, Luísa. Acesso global à informação local: Arquivos Municipais portugueses no Facebook. In: ENCONTRO NACIONAL DE ARQUIVOS MUNICIPAIS, 12, 2016, Castelo Branco. Arquivos Municipais: o que há de novo? **Atas**. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/1568>>. Acesso em: 26 jan. 2022.