

## **O Uso Da Internet Para Consolidação Da Democracia Por Meio Da Preservação Da Memória De Entidades Públicas: Um Estudo Comparativo Entre As Memórias Virtuais Dos Parlamentos Do Reino Unido E Do Brasil<sup>1</sup>**

Wanessa Valeze Ferrari BIGHETTI<sup>2</sup>

Roseane ANDRELO<sup>3</sup>

Universidade de Estadual Paulista, Bauru, SP

### **Resumo**

Preservar a memória organizacional das instituições públicas significa manter viva a história de uma sociedade, realizar a gestão da comunicação, fortificar a imagem institucional e, desta forma, construir uma boa reputação; elementos indispensáveis na relação entre representantes e representados que permeia a sociedade contemporânea. Frente a isso, instituições como o senado brasileiro e o parlamento do Reino Unido estão investindo em espaços virtuais para a preservação da memória. Efetuar um estudo comparativo entre as ferramentas e as formas utilizadas para a preservação da memória pelas duas instituições mencionadas é o principal objetivo do presente trabalho. A metodologia aplicada consistiu na elaboração de categorias de análise que versam sobre três eixos principais: democracia, internet e memória, sempre com vistas à teoria pertinente.

**Palavras-chave:** memória organizacional; imagem; reputação; democracia; internet.

### **Introdução**

Desde os primórdios da humanidade, o ser humano tenta, de diversas formas, manter viva sua história por meio do registro da memória. Tal tentativa não é simplesmente precaução no sentido de preservar o fato por si só, mas, sim, de preservar a informação e transformar a memória em aprendizado passível de recorrência em demandas futuras. Foi com base em experiências passadas que se deu a evolução da humanidade.

A contação de histórias foi a primeira forma aplicada pelos seres humanos para preservar sua memória. Medos, perspectivas, aventuras e desventuras eram passadas de geração em geração por meio da comunicação oral. Na sequência, o registro rupestre passou a cumprir esta função e foi considerado o primeiro meio de registro físico para a perpetuação da memória. Posteriormente, o papel passou a ser utilizado para desempenhar

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP RP e Comunicação Organizacional do XIV Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Mestranda do Curso de Comunicação Midiática da FAAC-Unesp, email: [wanessa\\_ferrari@hotmail.com](mailto:wanessa_ferrari@hotmail.com).

<sup>3</sup> Professora do Curso de Comunicação Social: Relações Públicas e do mestrado em Comunicação Midiática da FAAC-Unesp, email: [roseane.andrelo@faac.unesp.br](mailto:roseane.andrelo@faac.unesp.br).

esta tarefa e ocupou tal posto durante muitos séculos. Atualmente, com o surgimento das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTICs), este cenário pode mudar.

Isso porque, devido às suas qualidades, a internet desponta neste campo como uma ferramenta em potencial. A quebra de limites impostos pelos meios tradicionais, como a escassez de espaço, o alto custo de produção, as barreiras geográficas e o domínio de pequenos e poderosos grupos de interesses favorecidos pelas políticas vigentes, fizeram com que a ferramenta ganhasse adeptos em toda a parte do mundo e passasse a ser uma opção de baixo custo e grande efetividade.

Paralelo ao desenvolvimento das formas de registro da memória se deu o crescente aumento de importância atribuída à comunicação e à preservação da história por parte das organizações, sejam elas públicas ou privadas. Isso porque as empresas enxergaram neste processo um forte aliado, capaz de gerenciar crises, criar identidade corporativa e fortalecer a imagem da empresa perante seus públicos internos e externos. No caso das organizações públicas, a preservação da memória tem funções de grande importância. Por meio dela é possível a consolidação e o reforço de uma atuação histórica baseada na prática da boa governança, a criação de uma boa reputação e a fortificação da identidade entre representantes e representados, além de colaborar para o estabelecimento e incentivo da democracia.

Atentos a este contexto, órgãos públicos passaram a desenvolver ações online para a perpetuação de sua memória. No Reino Unido, o site governamental [www.parliament.uk](http://www.parliament.uk) mantém uma seção nomeada Living Heritage, cuja função é registrar as ações do parlamento ao longo dos anos, destacando progressos e momentos importantes da atuação deste órgão. No Brasil, o site [www.senado.gov.br](http://www.senado.gov.br) tem uma subseção destinada à preservação de sua memória, nomeada Grandes Momentos do Parlamento Brasileiro, cuja função é registrar alguns dos momentos mais importantes da história do órgão.

Desta forma, o principal objetivo do presente trabalho é realizar uma análise comparativa para verificar como cada site está utilizando o espaço destinado à memória institucional como uma prática comunicativa voltada à manutenção da imagem corporativa e como mecanismo de aprimoramento da democracia.

A escolha do portal do Reino Unido se deu por conta de o país ser referência em iniciativas de democracia digital, além de ser mundialmente reconhecido como modelo de boa governança a ser seguido. Já o portal do parlamento brasileiro foi escolhido por conta

de o estudo estar sendo realizado neste país e porque pertence a um órgão com funções equivalentes às do Reino Unido.

### **Comunicação pública, democracia digital e cidadania**

No cenário contemporâneo as NTICs vêm cada dia mais despertando a atenção de pesquisadores por conta de seu potencial comunicativo e de suas características tão divergentes dos meios de comunicação tradicionais. Neste contexto, a internet ganha destaque. Se comparada com meios tradicionais, como a TV e os meios impressos, a internet sai na frente em quesitos como a quebra de barreiras geográficas, a subversão do domínio de pequenos grupos de interesse e o baixo-custo, tornando-se desta forma uma ferramenta acessível a pessoas com diferentes culturas, interesses e poderes aquisitivos. Além disso, características como a interatividade, hipertextualidade e multimídia acrescentam à experiência cognitiva de seus usuários, permitindo a troca de informações, a expressão de opiniões e uma ampla experiência de imersão nos assuntos por ela disponibilizados, ficando a cargo do usuário decidir seu grau de aprofundamento nos temas de seu interesse.

Frente a isso, a internet passou a ser vista como uma ferramenta em potencial para o aprimoramento da democracia. Isso porque acredita-se que ela tenha características peculiares, capazes de propagar a informação de modo a incentivar os cidadãos comuns a participar do processo político, assumindo-o como parte de sua responsabilidade.

A afirmativa acima é lógica e simples. Durante muitos anos a queixa de que o exercício da democracia tinha fim junto ao término do processo de eleições predominou. A principal reclamação tem por base o fato de que, após as eleições, todos os processos de decisão política permanecem centrados sob o domínio dos representantes eleitos, cabendo a eles escolher o melhor para a sociedade. Porém, nem sempre a vontade dos representantes corresponde à vontade da maior parte dos representados. Tal contraposição faz estremecer a relação entre representantes e representados, gerando desconfiança e fazendo com que os membros da sociedade civil se sintam excluídos dos processos de decisão. E mais: tal descrença na idoneidade das decisões políticas acaba por gerar inércia por parte dos cidadãos comuns, que se desinteressam por assuntos relacionados ao tema por acreditarem que sua participação não terá valor e importância, ou ainda, que não será ao menos ouvida.

Com a internet tal cenário pode mudar. Isso porque, a ferramenta possui características com capacidade para reverter esse processo de desconfiança. Para Bezerra e

Jorge (2010, p.8), “a web é capaz de aprimorar a gestão pública e aproximar estado-sociedade ao permitir o acesso rápido e fácil a informações necessárias a para fiscalizar o poder público ou deliberar sobre os rumos de uma política em questão”. Desta forma, o cidadão comum se sente parte integrante do processo de decisão política e por isso amplia sua imersão, tornando-se mais ativo e interessado.

Ou seja, a internet tem capacidade de dar aos representantes a chance de mostrar que realizam um trabalho idôneo, pautado nos interesses da sociedade. Para isso, os representantes eleitos podem (e devem) consultar por meio da internet a opinião as pessoas que os elegeram, bem como prestar contas dos trabalhos realizados durante o exercício de seu mandato, praticando a boa governança e a transparência. A sociedade, por sua vez, não poderá mais reclamar de que não está sendo ouvida e deverá assumir o papel de co-responsável pelo aprimoramento da democracia e pelos rumos do município, estado ou país do qual faz parte. As decisões políticas tomadas com a legitimidade obtida por meio da participação dos cidadãos, “tendem a diminuir eventuais resistências a mudanças e novas circunstâncias e, assim, podem trazer ganhos de eficiência na gestão pública”. (ROTHBERG, 2008, p. 151)

Contudo, a simples existência da internet não é suficiente para colocar às claras as regras das ações dos representantes frente aos representados. É necessário que as informações disponibilizadas por meio da rede tenham qualidade. Ou seja, é preciso que sejam claras, compreensíveis e de fácil entendimento. Somente informações que permitam o raciocínio claro e que abordem o assunto de modo abrangente são capazes de possibilitar real compreensão da política em geral. Recursos de audiovisual e hiperlinks, quando bem utilizados, são capazes de facilitar e intermediar essa relação.

### **A importância da memória na construção da reputação**

O passado é determinante na formação do presente e tem influência direta no futuro. Decisões tomadas, sejam elas acertadas ou não, são responsáveis pela formação de um histórico que, mais tarde, transforma-se em memória. Por memória entende-se “conjunto de sensações, lembranças e experiências, tanto boas quanto ruins, que as pessoas guardam de sua relação direta com a empresa” (NASSAR, 2006, p.1).

Isso se aplica também às instituições públicas. Políticos, parlamentos e governos são lembrados por seus eleitores e pela comunidade por seus atos e decisões adotadas em algum momento de seu percurso. Porém, de modo geral e por conta de fatores históricos, tais

lembranças não são tão boas. Geralmente, quando se fala em instituições públicas, a descrença e a falta de confiança entram em cena. Fatos ruins como corrupção e jogo de interesses são lembrados e provocam desconfiança.

Neste sentido, a preservação da memória pode reverter este quadro, expondo fatos/ações positivas que marcaram o percurso da instituição e contribuíram para o aprimoramento da democracia. Isso porque a memória é capaz de legitimar valores e atitudes e, com isso, criar a chamada reputação.

Reputação, segundo o Dicionário Aurélio, significa “conceito de que goza uma pessoa por parte do público, da sociedade em que vive. Consideração. Apreciação. Bom ou mau conceito: ter boa ou má reputação”.

Quando aplicado à realidade das organizações públicas, o termo reputação adquire uma importância ainda mais clara e prática. Argenti (2006, p.103) destaca que uma reputação bem estabelecida “converte-se em orgulho e compromisso – entre os funcionários, consumidores e público em geral – e essas qualidades são aditivos insubstituíveis em um ambiente de negócios cada vez mais competitivo em escala global”.

Em outras palavras e direcionando o termo para as organizações públicas, pode-se dizer que uma boa reputação é responsável por estabelecer a confiança entre o público/eleitor e as instituições públicas, tornando-os parceiros e aliados, além de resgatar e manter vivos na memória da sociedade momentos positivos da trajetória destas instituições e de seus componentes.

Os pensamentos de Nassar (2008, p.139) vão ao encontro dos de Argenti. Para ele, a reputação “pode ser determinante para os públicos se aliarem às causas das organizações”. E isso em todos os sentidos e momentos, inclusive em tempos de crise. Para Nassar, o sinônimo mais claro de reputação é memória.

Porém, no caso das organizações públicas, simplesmente preservar a memória não basta para criar uma boa reputação. É preciso que a memória seja trabalhada, aplicada, divulgada e enraizada no cotidiano das organizações e de seus públicos, inclusive, de seu público interno. Ou seja, para que cumpra seu papel de reavivar momentos importantes de uma organização e, desta forma, manter uma reputação desejável, é preciso que a memória torne-se instrumento de uma estrutura maior, colaborando para a gestão da comunicação.

Nassar explica que a única maneira de manter a memória de uma organização viva é tratá-la como peça fundamental e estratégica. “Recuperar, organizar, dar a conhecer a memória da empresa não é juntar em álbuns velhas fotografias amareladas, papéis

envelhecidos. É usá-la a favor do futuro da organização e seus objetivos presentes. É tratar de um dos seus maiores patrimônios”. (NASSAR, 2004, p.22)

Com base nos conceitos delineados acima, torna-se claro que preservar a memória é fundamental para a criação de uma reputação, que por sua vez é capaz de legitimar e justificar as atitudes das organizações públicas. Somente com o avivamento da memória é possível deixar claro à sociedade as ações e decisões acertadas que acarretaram resultados positivos fundamentais para a evolução da democracia. Em resumo, a preservação da memória é fundamental para as organizações públicas porque como bem define Nassar (2007, p.1) “aquela historinha mal-contada ou a varrida para debaixo do tapete, já não são aceitas e colocam qualquer organização em risco”.

### **Metodologia**

Frente a esse contexto e à luz da fundamentação teórica, foi realizada uma análise comparativa entre o site do parlamento da Inglaterra ([www.parliament.uk](http://www.parliament.uk)) e o site do parlamento do Brasil ([www.senado.gov.br](http://www.senado.gov.br)), exemplos de instituições públicas que adotaram a internet como ferramenta para preservação da memória. Os portais foram observados pelo período de dois meses, compreendido entre maio e junho de 2014.

A análise do conteúdo disponibilizado nos sites foi realizada por meio de categorias de análise elaboradas com base em referenciais da literatura especializada, estudados nas sessões anteriores. A metodologia adotada versa sobre três eixos principais do tema: **comunicação pública, internet e memória organizacional.**

Sobre o eixo **comunicação pública**, analisamos as informações disponibilizadas segundo quatro categorias:

1) **Conteúdo:** avalia a relevância e pluralidade das informações disponibilizadas no site, bem como se são amplas e aprofundadas, de forma a esgotar possíveis dúvidas. 2) **Interatividade:** aprecia se há possibilidade de troca de informações, solução de dúvidas e solicitação de auxílio e expressão de opinião. 3) **Cidadania e democracia:** investiga se as informações disponibilizadas estimulam a cidadania e incentivam a prática democrática, aproximando representantes e sociedade. 4) **Acesso à informação:** considera o acesso disponibilizado ao usuário e avalia até onde é possível chegar ou quais arquivos são possíveis acessar com o grau de permissão concedido.

As categorias adotadas para compor o eixo **memória** foram:

1) **Identidade:** estuda se o site é utilizado como ferramenta para construção de uma identidade entre representantes e representados. 2) **Imagem:** pondera se há

informações que contribuem para a criação de uma boa imagem da organização perante seu público. **3) Reputação:** considera a forma como a memória é resgatada e trabalhada para a criação de uma boa reputação. **4) Confiança:** avalia se o conteúdo e as ferramentas utilizadas favorecem e estimulam criação de confiança entre representantes e representados.

Para o eixo **internet**, as categorias estabelecidas foram:

**1) Linguagem:** investiga se a linguagem utilizada é de fácil compreensão. **2) Público-alvo:** checa a existência de um público-alvo para quem os conteúdos são direcionados. **3) Multimídia:** aprecia se recursos multimídia (vídeos, texto, imagem e áudio) são utilizados na exposição do conteúdo. **4) Links:** avalia o uso de hiperlinks para aprofundamento e direcionamento de busca. **5) Atualização:** verifica com que frequência o site é atualizado. **6) Fontes de informação:** avalia se existe diversidade entre as fontes de informação que são disponibilizadas no site. **7) Usabilidade:** examina a facilidade de uso do site, bem como a forma de acessar os conteúdos.

### Análise e resultados

As avaliações foram expostas em formas de quadros comparativos, que seguem abaixo, e os pontos principais foram detalhados em análises ao fim de cada comparação. As considerações sobre como o espaço disponível na web está sendo utilizado, quais as falhas e aspectos positivos são destacados na seção a seguir.

### Comparação dos sites quanto ao conteúdo

	Brasil	Inglaterra
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não possui ordem lógica aparente.</li> <li>• É raso, resumido e tem caráter institucional.</li> <li>• A escolha do conteúdo não tem justificativa clara, seja ela de importância, de tempo ou de interesse dos cidadãos e é parcial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tem como suporte fatos e documentos históricos, disponíveis no site.</li> <li>• Está relacionado a momentos marcantes da história do parlamento que contribuíram para mudanças na sociedade.</li> <li>• Expõe aspectos positivos e negativos do trabalho do parlamento ao longo dos anos e ressalta a evolução frente aos erros.</li> <li>• Aborda temas variados, como a história dos prédios e monumentos, a evolução do parlamento e importância da participação da sociedade no progresso da instituição, etc.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Conforme estudado na teoria, a qualidade do conteúdo é fundamental para o real exercício da democracia. No site do parlamento inglês, o conteúdo é dividido em macroseções, que facilitam a busca e localização do usuário, e, em cada subseção, ordenado

historicamente. Há pluralidade e profundidade de informação, permitindo aos interessados a opção de se aprofundar na busca. Um exemplo de pluralidade, em que até mesmo os erros do parlamento são lembrados, é o caso de John Wilkes, jornalista que foi perseguido pelo órgão por expor problemas internos. O caso garantiu a liberdade de imprensa no país.

Já o site brasileiro não possui uma ordem lógica de conteúdo. Na seção destinada à história há leis na íntegra, links para fiscalização, concursos, além de outros materiais não relacionados à memória organizacional. O conteúdo é raso e parcial. Não é possível se aprofundar no assunto apenas navegando no site. Um exemplo da parcialidade do conteúdo é a seção destinada ao ex-presidente do Senado José Sarney, o único parlamentar que tem seção específica para relatar os trabalhos que desenvolveu no comando do órgão.

### Comparação dos sites quanto à interatividade

	<b>Brasil</b>	<b>Inglaterra</b>
<b>Interatividade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Há na página inicial do site, a seção Fale com o Senado, que disponibiliza a lista de senadores em atuação, e-mails e endereços, além de links para as redes sociais, telefone 0800 para contato, endereço e e-mail do senado. Porém, nenhuma destas ferramentas está diretamente ligada à preservação da memória.</li> <li>Há uma subseção que permite a pesquisa por documentos da história do senado à distância, mas não cita envio de críticas e sugestões.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Há no rodapé da página um link denominado Contact us, que permite enviar críticas e sugestões para as duas casas do parlamento e para a equipe técnica do site.</li> <li>Há uma subseção específica para solicitações referentes à documentação histórica, que fornece telefone, email e endereço para contato. O prazo para retorno é de 10 dias.</li> <li>Há na página principal do site link de acesso às redes sociais, que também tratam da preservação da memória do parlamento. Os comentários dos usuários são aceitos sem moderação.</li> </ul>

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

Apesar de não estarem dentro da seção destinada à preservação da memória, e sim no rodapé fixo da página e na página inicial, há links no site inglês que permitem o envio de críticas e sugestões por meio de carta, e-mail e telefone, além de um formulário online. Existe ainda opção de interação por meio das redes sociais, onde os comentários dos usuários são aceitos sem moderação, porém, nunca são respondidos.

Já o site brasileiro não tem link específico para envio de críticas ou sugestões. Existe apenas opção de contato direto com senadores. O endereço do senado, disponível na seção de memória, é exclusivo para a pesquisa de documentos a distância.

Em ambos os sites, o ideal seria a existência de uma subseção específica contendo endereços e telefones para contato, permitindo o envio de críticas, dúvidas e sugestões. Além disso, a resposta aos comentários recebidos é imprescindível para que haja a real interação entre parlamento e sociedade.

### Comparação dos sites quanto à cidadania e democracia

	<b>Brasil</b>	<b>Inglaterra</b>
<b>Cidadania e democracia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O senado é colocado como fundamental à democracia. Leis como a da igualdade racial, a da proteção à criança e a da adoção têm destaque no site.</li> <li>• A participação da sociedade na reivindicação de leis é ignorada.</li> <li>• Adota o slogan: "O senado faz parte da sua história". Não cita que o cidadão também faz parte da história do senado.</li> <li>• Não há sessões que incentivam a cidadania e a democracia. O discurso é unilateral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A seção People and Parliament transforming Society trata exclusivamente da relação entre sociedade e parlamento e traz exemplos de como ao longo dos anos a ação conjunta colaborou para a evolução do Reino Unido.</li> <li>• Há o estímulo à criação de grupos de pesquisa da história e memória.</li> <li>• Disponibiliza vídeos e promove eventos educativos com a intenção de reavivar a memória do parlamento na sociedade, como visitas guiadas aos arquivos, grupos de pesquisa e exposição de casos históricos nas comunidades envolvidas. Diversas faixas etárias são atendidas com o trabalho.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pelas autoras.

O estímulo à cidadania e à participação democrática é marcante no site inglês. Há uma seção específica sobre o trabalho em conjunto entre sociedade e parlamento para aprimoramento da democracia, incentivando a preservação da história e da memória de forma a fortalecer a boa imagem do parlamento. Entre os pontos positivos, está o trabalho de pesquisa envolvendo membros do governo, historiadores e sociedade civil. Já o site brasileiro peca neste quesito. Não há estímulo à cidadania e à democracia e a participação da sociedade civil no progresso do país é minimizada. Algumas vezes, como no texto que ressalta a importância da lei de combate à pedofilia, o site afirma que a sociedade civil desconhecia o problema e que o Senado tem os méritos por tê-lo colocado em pauta.

### Comparação dos sites quanto ao acesso à informação

	<b>Brasil</b>	<b>Inglaterra</b>
<b>Acesso à informação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há poucas ferramentas de acesso à informação. As mais frequentes são: textos, vídeos resumidos, pronunciamentos oficiais em áudio e leis em documento PDF.</li> <li>• É possível solicitar a biografia dos senadores que já passaram pela instituição.</li> <li>• As matérias legislativas, a partir de 1972, podem ser pesquisadas e consultadas online.</li> <li>• Não há links ou sessões que incentivem o acesso e a busca de informações adicionais.</li> <li>• Há link para consulta dos arquivos do senado à distância, onde é preciso preencher um formulário de solicitação. Não há prazo para retorno e há cobrança de taxa para envio de documentos caso necessário.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há mais de uma ferramenta de acesso à informação, como textos, documentos digitais, vídeos, indicações de bibliografia complementar, além de informações sobre como conseguir documentos específicos armazenados no arquivo físico do parlamento.</li> <li>• Links como "Further your research", "How to do your own research" e "Related information" estão presentes na maioria das sessões.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pelas autoras.

No site do parlamento inglês a preocupação em incentivar o usuário a realizar sua própria pesquisa sobre os temas relacionados à memória é aparente. Os assuntos, apesar de aprofundados e abrangentes, não se esgotam na página. Há, por exemplo, a indicação de bibliografia especializada para usuários que desejam saber mais. Além disso, existem sessões didáticas sobre como conseguir mais informação sobre o assunto em questão.

No site do Senado não há o mesmo incentivo e o acesso à informação é limitado. As buscas são complexas, há poucos hiperlinks e a consulta a distância dos arquivos de história aparenta ser burocrática, já que exige preenchimento de formulário, pagamento de taxas em caso de necessidade de cópias de documentos e ainda não há prazo estipulado para resposta.

### Comparação dos sites quanto à identidade e à imagem

	<b>Brasil</b>	<b>Inglaterra</b>
<b>Identidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A atuação do senado e sua importante contribuição para a evolução da democracia é reforçada. O conteúdo é apresentado de maneira unilateral.</li> <li>• A linguagem e os termos adotados para tal exposição causam distanciamento entre representantes e representados, colaborando para a criação de uma associação desfavorável à instituição.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresenta seções que reforçam a atuação histórica do parlamento em busca do aprimoramento da democracia. Para isso, são utilizados vídeos, documentos e textos.</li> <li>• É recurso freqüente o uso de palavras que reforçam o tempo de atuação, como "21 séculos de democracia" e "um milhão de anos de história", além de frases que demonstram a parceria entre parlamento e sociedade.</li> </ul>
<b>Imagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há preocupação com a construção de uma boa imagem e sua importância é reconhecida.</li> <li>• As informações disponíveis buscam reforçar a importância do parlamento para o desenvolvimento da sociedade.</li> <li>• O site de "Mudou para você, mudou para o Brasil" é o que mais contribui para a criação de uma imagem de trabalho e dedicação por parte do Senado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há informações que reforçam a importância do parlamento para o desenvolvimento da sociedade, colocando o órgão como chave para o progresso democrático da Inglaterra.</li> <li>• A história da instituição ao longo dos anos e as conquistas alcançadas por ela são valorizadas por meio de textos e das imagens na abertura de cada seção ou subseção.</li> </ul>

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

Em ambos os sites nota-se a preocupação com a criação de uma identidade fortalecida e com o reforço de uma imagem positiva. A ideia é deixar claro que o parlamento é um órgão responsável e fundamental para a evolução da democracia. No site do parlamento inglês, o reforço da identidade e a construção da imagem são sutis, feitos por meio de palavras que remetem ao processo histórico, suas conquistas, percalços e batalhas.

Já no site brasileiro o uso de linguagem e termos extremamente formais passa ao usuário a impressão de algo muito distante do cidadão comum, dificultando o entendimento e reforçando sua identidade e imagem de forma negativa. A seção que melhor funciona,

neste sentido, é o subsite “Mudou para você, mudou para o Brasil”, em que as principais conquistas que culminaram em leis importantes são relembradas em formas de vídeos e pequenos textos de linguagem simples.

### Comparação dos sites quanto à reputação e à confiança

	<b>Brasil</b>	<b>Inglaterra</b>
<b>Reputação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foca as principais conquistas do Senado que contribuíram para a evolução democrática, como as questões raciais e de gênero.</li> <li>• Não há exposição dos momentos difíceis e de contestação pelos quais o senado brasileiro teve de passar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversos recursos são utilizados para resgatar a memória da instituição, como textos, vídeos, imagens e documentos digitalizados.</li> <li>• Há participação de membros da sociedade civil e especialistas sobre a história e importância do parlamento para a evolução da sociedade.</li> <li>• Erros conhecidos do parlamento são expostos, contudo, o aprendizado gerado com o erro é sempre valorizado.</li> </ul>
<b>Confiança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A importância da participação dos cidadãos do processo de evolução democrática é minimizada.</li> <li>• A ausência de informações que exponham os percalços enfrentados pelo senado durante sua existência colocam a confiança em cheque.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A participação da sociedade no desenvolvimento e evolução da democracia é reforçada.</li> <li>• Não há informações que estimulem a confiança cega entre representantes e representados, mas sim, a 'participação fiscalizadora'.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Nestes quesitos, vale destacar a postura do parlamento inglês ao incluir no resgate de sua história momentos difíceis pelos quais a organização passou, entre eles os erros cometidos durante este percurso e a importância da participação questionadora da sociedade no aprimoramento da democracia. Como contraponto, o aprendizado gerado com os erros é sempre valorizado, colaborando para a formação de uma boa reputação.

Já o site do Senado caminha em direção contrária, expondo apenas os fatos e conquistas positivas à memória da organização. Apresentado de maneira unilateral, como se a instituição fosse isenta de problemas, o conteúdo causa questionamentos e desconfiança por parte do usuário, colocando em cheque a reputação da instituição.

### Comparação dos sites quanto à linguagem e ao público-alvo

	<b>Brasil</b>	<b>Inglaterra</b>
<b>Linguagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• É mista. Em algumas seções, especialmente os textos e pronunciamentos oficiais, a linguagem é rebuscada e de difícil entendimento. Há também uso de linguagem simples e de fácil entendimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linguagem simples, de fácil entendimento para diferentes faixas etárias, até mesmo para quem não tem o inglês como língua-mãe.</li> </ul>

<b>Público-alvo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não há identificação ou divisão de conteúdo para públicos específicos.</li> <li>• A linguagem e apresentação são inadequadas para crianças e pouco atraentes para adolescentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atende diferentes faixas etárias e grupos de interesse. Tem atividades e informações destinadas a visitantes nacionais e estrangeiros, crianças, professores, historiadores, entre outros.</li> </ul>
---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

Sabe-se que a escolha da linguagem correta é fundamental para que diferentes públicos possam compreender o conteúdo exposto no site e, desta forma, cumprir com o objetivo de preservar a memória organizacional. O site da Inglaterra faz isso de forma correta, adotando linguagem simples e de fácil compreensão. Além disso, tem conteúdos destinados a diferentes faixas etárias, o que colabora com o interesse e compreensão de toda a sociedade. O mesmo não é verificado no site brasileiro, que tem predominância de linguagem formal, com termos de difícil compreensão, além de não ter diferenciação entre conteúdo para públicos diversos.

#### Comparação dos sites quanto ao uso de recursos multimídia e links

	<b>Brasil</b>	<b>Inglaterra</b>
<b>Recursos Multimídia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há poucos recursos multimídia. O texto predomina, sem hiperlinks.</li> <li>• O áudio é utilizado para falas de senadores que marcaram a história do senado. Há problemas na qualidade.</li> <li>• O vídeo é pouco utilizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferece variados recursos multimídia, como áudio, vídeo, podcast, ringtones, jogos, arquivos digitais, entre outros.</li> </ul>
<b>Links</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há pouco uso de hiperlinks.</li> <li>• Parte do conteúdo está em dois sites relacionado por meio de links, que são "185 anos do Senado" e "Mudou para você, mudou para o Brasil".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O conteúdo do site é interligado.</li> <li>• Links são utilizados para informações complementares, como jogos, vídeos, atividades educativas, entre outros, e para dividir seções em tópicos.</li> </ul>

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

Um dos grandes diferenciais da internet para a preservação da memória se comparada aos meios de comunicação tradicional é, certamente, a possibilidade de uso de diferentes recursos multimídia, como vídeos, áudio, arquivos digitais, além de hiperlinks que permitem o aprofundamento do conteúdo por demanda e necessidade. O parlamento inglês faz um bom uso dessas ferramentas, explorando ao máximo a multimídia e o hiperlink para resgatar a memória do país. Vídeos, jogos, *ringtones* são alguns dos recursos empregados que deixam o conteúdo interessante e atraente para diferentes públicos.

O site do parlamento brasileiro, contudo, poderia explorar melhor a multimídia e o hiperlink disponibilizados pela internet para tornar o conteúdo mais interessante. Atualmente, há predomínio de textos e links para documentos formais. O

áudio foi mote principal de um projeto que buscou resgatar pronunciamentos importantes feitos por senadores e que resultou em uma coleção de dois volumes denominada Grandes Momentos do Parlamento Brasileiro. Contudo, a qualidade do som é ruim e a linguagem é extremamente formal, prejudicando a compreensão e invalidando a iniciativa.

### Comparação dos sites quanto à atualização

	<b>Brasil</b>	<b>Inglaterra</b>
<b>Atualização</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O site não é atualizado desde 2011, quando foi comemorado os 185 anos do Senado. Lula ainda é tratado nos textos como presidente da república e José Sarney como presidente do Senado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota-se que o site é atualizado com certa frequência, visto que o conteúdo de destaque é sempre relacionado a alguma data comemorativa, um estudo de caso em andamento, um pronunciamento recente, entre outras coisas.</li> <li>O conteúdo sobre prédios e sobre o parlamento, que pertencem a uma linha do tempo bem delimitada e que não sofreram atualizações recentes são fixos.</li> </ul>

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

Preservar a memória de uma organização não se resume em acumular papéis, conforme visto na teoria. A atualização do conteúdo e a constante alimentação da memória são fundamentais para a manutenção da reputação da organização. Apesar de não ter uma periodicidade bem delimitada, nota-se a preocupação do site inglês em alimentar a história do parlamento, relembando fatos marcantes ou incluindo novas informações. O mesmo não acontece no site do Senado, que aparenta estar abandonado desde 2011, quando as últimas atualizações foram feitas. A sensação de abandono vem do fato de Lula ainda ser tratado como presidente da república e José Sarney como presidente do Senado.

### Comparação dos sites quanto às fontes de informação utilizadas

	<b>Brasil</b>	<b>Inglaterra</b>
<b>Fontes de informação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Há somente fontes oficiais, como textos de senadores e a versão institucional dos fatos, narrada em terceira pessoa.</li> <li>Nas entrevistas em vídeo não há peso referencial das fontes consultadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Há predomínio da versão oficial da história, narrada em terceira pessoa, possivelmente por um profissional de comunicação ou historiador.</li> <li>Há fontes alternativas, em menor frequência, como membros da sociedade civil, especialistas, historiadores e escritores.</li> </ul>

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

A pluralidade de fontes é fundamental para garantir a credibilidade da informação veiculada, mesmo quando se trata de fatores históricos. No site do parlamento inglês, pesquisadores, historiadores e livros são algumas das fontes de referência informadas que ajudam a resgatar o passado do país e da organização. No site do Senado, há predomínio em larga escala da versão institucional dos fatos. O único momento em que fontes não oficiais são ouvidas é no site “Mudou para você, mudou para o Brasil”, que contém relatos sobre

leis importantes para a evolução democrática. Contudo, as fontes atuam como depoentes em favor da história oficial e não detém título de especialista.

### Comparação do sites quanto à usabilidade

	<b>Brasil</b>	<b>Inglaterra</b>
<b>Usabilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A navegação pelo site é confusa.</li><li>• A seção que trata da memória fica dentro do site oficial, elencada ao menu O Senado.</li><li>• Dentro da seção destinada à memória outros temas são abordados, como a comissão de juristas, o novo código florestal na íntegra, etc.</li><li>• Não há mecanismo de buscas.</li><li>• A disponibilização de conteúdo não obedece a uma ordem lógica e as informações estão dispersas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A seção que trata da memória do parlamento (Living Heritage) fica dentro do site que aborda outros assuntos ligados à instituição.</li><li>• A localização é simples: no menu principal linkada ao tema About Parliament.</li><li>• Há recurso de busca geral que permite filtrar as informações por interesse.</li><li>• Há muita informação disponível e a busca de conteúdos específicos é complexa.</li></ul>

**Fonte:** Elaborado pelas autoras.

Por fim, a usabilidade é fundamental para que o conteúdo, a linguagem, os recursos multimídia adotados, entre outros pontos, cumpram com seu papel de reavivar a memória da organização. Portanto, é preciso que o usuário consiga navegar com tranquilidade e encontrar as informações que precisa. O site do Reino Unido cumpre bem com este papel. Considerando a grande quantidade de informações disponíveis, o site mantém-se organizado, com temas bem divididos, além de ter ferramenta de busca, que permite localização de conteúdo com facilidade.

Já o site do Senado tem usabilidade precária. A principal dificuldade é encontrar o conteúdo de interesse, visto que dentro da seção de memória há informações pertinentes a outros temas, como concursos, leis na íntegra, entre outras coisas. As principais medidas necessárias são, portanto, a melhor divisão de conteúdo e a disponibilização de um mecanismo de busca simples e geral por todo o site.

### Considerações Finais

Com base nos critérios adotados, foi possível notar que, apesar de ambos os portais valorizarem e entenderem a importância da memória para manter viva a história de uma sociedade, aprimorar a democracia, fortificar a imagem institucional e, com isso, construir uma boa reputação, a forma adotada para cumprir com este objetivo e a atenção destinada a este recurso faz grande diferença no resultado alcançado.

Apesar de ter algumas falhas, o site do Parlamento da Inglaterra é bastante completo e beira a excelência. O conteúdo aprofundado e o incentivo constante à participação da

sociedade, somados ao uso apropriado de recursos multimídia, consolidam-se como pontos positivos ao site e fazem com que a atuação histórica do parlamento inglês na evolução democrática se faça viva na memória dos cidadãos.

Já o site do Senado brasileiro, apesar de ter um espaço destinado à preservação da memória e de reconhecer a importância deste recurso em diversos textos oficiais, tem muito a melhorar. Isso porque nota-se o claro enviesamento institucional, fazendo com que o espaço seja utilizado mais como ferramenta propagandística do governo do que como real recurso para preservação da história da sociedade. O conteúdo, nesse sentido, é o ponto que mais carece de atenção. Organizá-lo, seja de forma temporal ou por temas, e pautá-lo em fatos comprovados por especialistas, já seria um começo rumo à melhoria. Outros fatores, como o melhor uso dos recursos multimídia, a revisão da linguagem adotada e atualização frequente precedem nesta busca pelo aprimoramento.

## Referências

ARGENTI, Paul. **Comunicação empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação**. Rio de Janeiro: Elsevier: 2006.

BEZERRA, H. D.; JORGE, V. L. **Democracia digital e participação política no Brasil**. In: 34º Encontro Nacional da Associação de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (Anpocs). Caxambu, MG, 2010.

NASSAR, Paulo. Reputação é memória. Observatório da Imprensa. 14 nov.2006 Disponível em: <[http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/reputacao\\_e\\_memoria](http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/reputacao_e_memoria)>. Acesso em: 26/08/2013

NASSAR, Paulo. **Relações públicas na construção da responsabilidade histórica e no resgate da memória das organizações**. São Caetano do Sul: Difusão Editora:2008.

NASSAR, Paulo (org.). **Memória de empresa: história e comunicação de mãos dadas, a construir o futuro das organizações**. São Paulo: Aberje, 2004.

NASSAR, Paulo. A mãe de todas as responsabilidades. 21 ago. 2007. Disponível em: <[http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/a\\_mae\\_de\\_todas\\_as\\_responsabilidades](http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/a_mae_de_todas_as_responsabilidades)>. Acesso em 10/09/2013.

ROTHBERG, D. **Por uma agenda de pesquisa em democracia eletrônica**. Opinião Pública, Campinas: 2008.