



A internet como instrumento da democracia: um estudo comparativo entre as memórias virtuais dos parlamentos do Reino Unido e do Brasil

Internet as an instrument for democracy: a comparative study between the virtual memories of the United Kingdom and Brazilian parliaments

Roseane Andrelo*

Wanessa Valeze Ferrari Bighetti**

RESUMO

Preservar a memória organizacional das instituições públicas significa manter viva a história de uma sociedade, realizar a gestão da comunicação, fortalecer a imagem institucional e, dessa forma, construir uma boa reputação. Diante disso, 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 é o principal objetivo do presente trabalho. A metodologia consistiu na elaboração de categorias que versam sobre três eixos: democracia, internet e memória.

Palavras-chave: Memória Organizacional; Imagem; Reputação; Democracia; Internet.

ABSTRACT

Preserving the organizational memory of public institutions means keeping the history of a society alive, managing communication, strengthening institutional image and thus build a good reputation. Therefore, institutions such as the Brazilian Senate and the United Kingdom Parliament are investing in virtual spaces to preserve the memory. A comparative study between those tools and the ways adopted for the memory preservation by both institutions is the main objective of the present work. The methodology consisted in the elaboration of categories that concern three priorities: democracy, internet and memory.

Keywords: Keywords: Organizational Memory; Image; Reputation; Democracy; Internet.

* Doutora em Educação Escolar. Professora do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e do curso de Comunicação Social, Relações Públicas da Universidade Estadual Paulista (Unesp). Endereço institucional: Seção Técnica de Pós-Graduação da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação – Universidade Estadual Paulista (Unesp) – Rua Luiz Edmundo Carrijo Coube, 14-01, Vargem Limpa, CEP: 17033-360 – Bauru-SP. Telefone: (14) 3103-6063. E-mail: roseane.andrelo@faac.unesp.br.

** Mestranda do curso de Comunicação Midiática da Universidade Estadual Paulista (Unesp). Especialista em Comunicação nas Organizações pela Universidade Sagrado Coração (USC) e graduada em Comunicação Social, habilitação em Jornalismo, pela Universidade Paulista (Unip). Endereço institucional: Seção Técnica de Pós-Graduação da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação – Universidade Estadual Paulista (Unesp) – Rua Luiz Edmundo Carrijo Coube, 14-01, Vargem Limpa, CEP: 17033-360 – Bauru-SP. Telefone: (14) 3103-6063. E-mail: wanessa_ferrari@hotmail.com.

INTRODUÇÃO

Desde os primórdios da humanidade, o ser humano tenta 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, aventuras e desventuras eram passadas de geração em geração pela 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 essa tarefa. Atualmente, com o surgimento das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs), o cenário pode mudar.

Isso porque, devido às suas características, a internet desponta 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.

Paralelamente ao desenvolvimento das formas de registro da memória, deu-se o 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 nesse processo um forte aliado, capaz de gerenciar crises, criar identidade corporativa e fortalecer a imagem perante seus públicos.

No caso das organizações públicas, a preservação da memória tem funções de grande importância: consolidação de uma atuação histórica baseada na prática da boa governança; criação de uma boa reputação e fortalecimento da identidade entre representantes e representados, além de colaborar para o estabelecimento e incentivo da democracia.

Atentos a esse contexto, órgãos públicos passaram a desenvolver ações *online* para a perpetuação de sua memória. No Reino Unido, o *site* governamental www.parliament.uk mantém uma seção nomeada Living Heritage, cuja função é registrar as ações do Parlamento ao longo dos anos. No Brasil, o *site* www.senado.gov.br tem uma subseção destinada à preservação de sua memória, nomeada Grandes Momentos do Parlamento Brasileiro, para registrar os momentos mais importantes da história do órgão.

O principal objetivo do presente trabalho é realizar uma análise comparativa para verificar de que modo cada *site* está utilizando o espaço destinado à memória institucional como 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. Já o portal do Parlamento brasileiro foi escolhido por conta de o estudo estar sendo realizado nesse 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. Nesse contexto, a internet ganha destaque, pelos seus quesitos como a quebra de barreiras geográficas, a subversão do domínio de pequenos grupos de interesse e o baixo custo, tornando-se uma ferramenta acessível a diferentes pessoas. Além disso, a interatividade, hipertextualidade e multimídia acrescentam à experiência cognitiva de seus usuários, permitindo a troca de informações e a expressão de opiniões.

Diante disso, a internet passou a ser vista como uma ferramenta em potencial para o aprimoramento da democracia, entendida neste artigo como “um sistema de valores com um forte *ethos* de equidade política e tolerância”, que prospera e se desenvolve quando “as pessoas se engajam na vida pública e em diferentes tipos de ação política, quando elas se ligam através de suas atividades e quando desenvolvem atitudes solidamente democráticas” (STRÖMBÄCK, 2005, p. 335-336). Acredita-se que a internet 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.

Shah (2005, p. 535) relaciona as potencialidades da internet à possibilidade de a tecnologia ser uma ferramenta em potencial para aprimoramento da democracia, justamente pela flexibilidade, “[...] ao permitir aos usuários acessar informações sob demanda, receber notícias de maneira conveniente, aprender sobre diversos pontos de vista, personalizar conteúdo de acordo com seus interesses e avançar em profundidade em torno de assuntos de interesse”.

Durante muitos anos, a queixa de que o exercício da democracia tinha um fim ao término do processo de eleições predominou. “[...] Os cidadãos podiam esperar na melhor das hipóteses ‘serem ouvidos’ e na pior serem ignorados, exceto em época de eleições” (COLEMAN e GØTZE, 2002, p. 23). 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. Porém, nem sempre a vontade dos representantes corresponde à vontade da maior parte dos representados, o que gera desconfiança e faz com que os membros da sociedade civil se sintam excluídos dos processos de decisão. A descrença na idoneidade das decisões políticas gera 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 nem ao menos ouvida.

Com a internet, tal cenário pode mudar. 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 para fiscalizar o poder público ou deliberar sobre os rumos de uma política em questão”. Shah (2005, p. 535) acrescenta que a internet é capaz de fornecer meios efetivos para que as pessoas “se comuniquem com as outras sobre políticas, aumentando oportunidades de deliberar sobre questões, expressar seus pontos de vista publicamente e recrutar pessoas na vida cívica”. Dessa forma, o cidadão comum se sente parte integrante do processo de decisão política e, por isso, amplia sua imersão. Ou seja, exerce sua cidadania.

O presente trabalho relaciona cidadania com o sentimento de pertencimento que o indivíduo tem em relação à sociedade, o que deve estar amparado pela garantia dos direitos civis, políticos e sociais, explicitados, respectivamente, pela liberdade individual, a participação nos processos de decisão política e o acesso aos serviços

sociais que garantam o mínimo de qualidade de vida (MARSHALL, 1967). Ao relacionar cidadania à política, Coleman & Blumler (2009, p. 4) apontam que “O cidadão político é mais que somente um membro da comunidade oficialmente reconhecido, mas sim um constituinte potencialmente ativo de um corpo político, capaz de exercer influência democrática sobre seus companheiros cidadãos, assim como sobre o Estado político”.

Nesse contexto, a internet tem capacidade de dar aos representantes a chance de mostrar que realizam um trabalho pautado pelos interesses da sociedade. Os representantes eleitos podem (e devem) consultar por meio da internet a opinião das pessoas que os elegeram, bem como prestar contas dos trabalhos realizados durante seu mandato, praticando a boa governança e a transparência. O “[...] engajamento de cidadãos na produção de políticas públicas é um investimento sólido no desenho e na oferta de políticas melhores e um elemento central de boa governança” (OCDE, 2003, p. 9).

A sociedade, por sua vez, não poderá mais reclamar de que não está sendo ouvida, e deverá assumir o papel de corresponsável pelo aprimoramento da democracia e pelos rumos do município, estado ou país do qual faz parte. Benkler (2006, p. 220) destaca que adotar essa postura significa permitir a “um grande número de atores a se ver como contribuintes em potencial ao discurso público e como atores em potencial em arenas políticas”.

Consolidar a representação por meio de um processo contínuo de discussão e consulta digital não significa simplesmente “dar ouvidos” aos cidadãos. [...] Significa conferir aos cidadãos o domínio de sua representação. Trata-se de permitir que os cidadãos possam ser titulares no poder (COLEMAN; GØTZE, 2002, p. 23).

Assim, 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. Conforme defende a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2003, p.9), “A provisão *online* de informação é pré-condição essencial para o engajamento, mas quantidade não significa qualidade”. É necessário que as informações disponibilizadas sejam claras e de fácil entendimento, objetivando a 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

É necessário apontar uma breve definição dos termos história e memória, que caminham juntos na construção da reputação organizacional, mas que não são sinônimos.

Uma dada história é uma narrativa individual, social ou organizacional, estruturada a partir de memórias individuais, sociais ou organizacionais. Assim ela é uma narrativa possível entre muitas outras narrativas. O importante é entendermos que essa construção é alicerçada naquilo que foi (ou é) relevante para cada

indivíduo, o grupo ou a organização. O que daí se coleta constitui memória (NASSAR, 2008, p. 111).

A história de uma organização é construída ao longo dos anos com base em documentos e relatos, nem sempre objetivos, das pessoas que fazem ou fizeram parte dela. São, portanto, uma mistura de lembranças e esquecimentos, permeada por sentimentos suscitados pelos fatos vividos. A história de uma organização, constituída de pequenos fragmentos de memória, quando está viva e enraizada no cotidiano da empresa, vai além da versão oficial: transforma-se em memória coletiva e se faz presente não apenas no papel ou em uma simples linha do tempo, mas, sim, de maneira ativa, repleta de significado.

Isso se aplica também às instituições públicas. Políticos, parlamentos e governos são lembrados por seus atos e decisões adotados em algum momento de seu percurso. A atuação de um representante popular tem influência direta na vida da comunidade, e as recordações provenientes desse fato transformam-se em memória pura, repleta de sentimentos. 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 entra em cena. Fatos ruins como corrupção são lembrados e provocam desconfiança.

Neste sentido, o resgate da memória pode reverter esse quadro, expondo 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.

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”.

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, além de resgatar e manter vivos na memória da sociedade momentos positivos da trajetória das instituições e de seus componentes.

A confiança depende da imagem organizacional construída ao longo do tempo, e que, em época de maior transparência, decorrida das NTICs, deve refletir, verdadeiramente, a identidade organizacional. Afinal, pode-se até divulgar fatos inverídicos, buscando a construção de uma imagem positiva e, conseqüentemente, uma boa reputação. Porém, a descoberta de mentiras pode inverter esse quadro.

Bueno (2012, p.21-22) apresenta os conceitos de identidade, imagem e reputação. Identidade é a “personalidade da organização e está umbilicalmente associada à sua cultura e ao seu processo global de gestão”. Já a imagem é a “representação mental de uma organização construída por um indivíduo ou grupo a partir de percepções e experiências concretas [...], informações e influências recebidas de terceiros ou da mídia”. E reputação é formada a partir de um contato mais intenso do público com a organização. “É a síntese de vários contatos e várias leituras efetuadas ao longo de um tempo”.

Nassar (2008, p.139) aponta que a reputação “pode ser determinante para os públicos se aliarem às causas das organizações”, inclusive em tempos de crise. Para Nassar, o sinônimo mais claro de reputação é memória. D’Almeida (2014, p. 153) aponta que “A memória enquanto narrativa de uma experiência bem-sucedida ao

longo do tempo constitui uma capital intangível precioso, fonte de reputação e de valor”.

Nassar (2004, p. 22) 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”.

Torna-se claro, portanto, 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 as ações acertadas que acarretaram resultados fundamentais para a evolução da democracia.

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) e o *site* do parlamento do Brasil (www.senado.gov.br). Os portais foram observados entre maio e junho de 2014.

A análise do conteúdo disponibilizado nos *sites* foi realizada por meio de categorias criadas a partir de três eixos principais: “comunicação pública”, “internet” e “memória organizacional”.

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

- a) **Conteúdo:** avalia a relevância e pluralidade das informações disponibilizadas, bem como se são amplas e aprofundadas, de forma a esgotar possíveis dúvidas.
- b) **Interatividade:** aprecia se há possibilidade de troca de informações, solução de dúvidas e solicitação de auxílio e expressão de opinião.
- c) **Cidadania e democracia:** investiga se as informações estimulam a cidadania e incentivam a prática democrática, aproximando representantes e sociedade.
- d) **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:

- a) **Identidade:** estuda se o *site* é utilizado como ferramenta para construção de uma identidade entre representantes e representados.
- b) **Imagem:** pondera se há informações que contribuem para a criação de uma boa imagem da organização.
- c) **Reputação:** considera a forma como a memória é resgatada e trabalhada para a criação de uma boa reputação.
- d) **Confiança:** avalia se o conteúdo e as ferramentas utilizadas favorecem e estimulam a criação de confiança entre representantes e representados.

Para o eixo “internet”, as categorias estabelecidas foram:

- a) *Linguagem*: investiga se a linguagem utilizada é de fácil compreensão.
- b) *Público-alvo*: checa a existência de um público-alvo para quem os conteúdos são direcionados.
- c) *Multimedialidade*: aprecia se recursos multimídia são utilizados.
- d) *Links*: avalia o uso de hiperlinks para aprofundamento e direcionamento de busca.
- e) *Atualização*: verifica com que frequência o site é atualizado.
- f) *Fontes de informação*: avalia se existe diversidade entre as fontes de informação.
- g) *Usabilidade*: examina a facilidade de uso do site e a forma de acessar os conteúdos.

ANÁLISE E RESULTADOS

As avaliações foram expostas em forma de quadros comparativos 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.

Quadro 1 – Comparação dos sites quanto ao conteúdo.

	Brasil	Inglaterra
Conteúdo	<p>Não possui ordem lógica aparente.</p> <p>É raso, resumido e tem caráter institucional.</p> <p>A escolha do conteúdo não tem justificativa clara, seja ela de importância, de tempo ou de interesse dos cidadãos, e é parcial.</p>	<p>Tem como suporte fatos e documentos históricos, disponíveis no <i>site</i>.</p> <p>Está relacionado a momentos marcantes da história do Parlamento que contribuíram para mudanças na sociedade.</p> <p>Expõe aspectos positivos e negativos do trabalho do Parlamento ao longo dos anos e ressalta a evolução em relação aos erros.</p> <p>Aborda temas variados, como a história dos prédios e monumentos, a evolução do Parlamento e a importância da participação da sociedade no progresso da instituição, etc.</p>

Fonte: elaborado pelas autoras.

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 a 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 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 e concursos. Não é possível se aprofundar no assunto apenas navegando no *site*. O conteúdo é raso e parcial. Um exemplo da parcialidade 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.

Quadro 2 – Comparação dos sites quanto à interatividade.

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

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, em que 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 à 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.

Quadro 3 – Comparação dos sites quanto à cidadania e à democracia.

	Brasil	Inglaterra
Cidadania e democracia	<ul style="list-style-type: none"> •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. •A participação da sociedade na reivindicação de leis é ignorada. •Adota o <i>slogan</i>: “O Senado faz parte da sua história”. Não cita que o cidadão também faz parte da história do senado. •Não há seções que incentivam a cidadania e a democracia. O discurso é unilateral. 	<ul style="list-style-type: none"> •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. •Há o estímulo à criação de grupos de pesquisa da história e memória. •Disponibiliza vídeos e promove eventos educativos, com a intenção de reavivar a memória do Parlamento na sociedade: visitas guiadas aos arquivos, grupos de pesquisa e exposição de casos históricos nas comunidades envolvidas. Diversas faixas etárias são atendidas com o trabalho.

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 o 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 nesse quesito. Não há estímulo à cidadania, e participação da sociedade civil no progresso do país é minimizada. No texto que ressalta a importância da lei de combate à pedofilia, por exemplo, o site afirma que a sociedade civil desconhecia o problema, e que o Senado tem os méritos por tê-lo colocado em pauta.

Quadro 4 – Comparação dos sites quanto ao acesso à informação.

	Brasil	Inglaterra

Acesso à informação	<ul style="list-style-type: none"> • Há poucas ferramentas de acesso à informação. As mais frequentes são: textos, vídeos resumidos, pronunciamentos oficiais em áudio e leis em documentos PDF. • É possível solicitar a biografia dos senadores que já passaram pela instituição. • As matérias legislativas, a partir de 1972, podem ser pesquisadas e consultadas <i>online</i>. • Não há <i>links</i> ou <i>seções</i> que incentivem o acesso e a busca de informações adicionais. • Há <i>link</i> para consulta dos arquivos do Senado à distância, nos quais é preciso preencher um formulário de solicitação. Não há prazo para retorno e há cobrança de taxa para envio de documentos, caso necessário. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • <i>Links</i> como “Further your research”, “How to do your own research” e “Related information” estão presentes na maioria das <i>seções</i>.
----------------------------	---	---

Fonte: elaborado pelas autoras.

No *site* 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, não se esgotam na página. Há, por exemplo, a indicação de bibliografia especializada para usuários que desejam saber mais. Além disso, existem *seções* 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 à 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 não há prazo estipulado para resposta.

Quadro 5 – Comparação dos *sites* quanto à identidade e à imagem.

	Brasil	Inglaterra

Identidade	<ul style="list-style-type: none"> •A atuação do Senado e sua importante contribuição para a evolução da democracia é reforçada. O conteúdo é apresentado de maneira unilateral. •A linguagem provoca distanciamento entre representantes e representados, colaborando para a criação de uma associação desfavorável à instituição. 	<ul style="list-style-type: none"> •Apresenta seções que reforçam a atuação histórica do Parlamento em busca do aprimoramento da democracia. São utilizados vídeos, documentos e textos. •É recurso frequente 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.
Imagem	<ul style="list-style-type: none"> •Há preocupação com a construção de uma boa imagem, e sua importância é reconhecida. •As informações disponíveis buscam reforçar a importância do Parlamento para o desenvolvimento da sociedade. •O <i>subsite</i> "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. 	<ul style="list-style-type: none"> •Há informações que reforçam a importância do Parlamento para o desenvolvimento da sociedade, colocando o órgão como chave para o progresso democrático da Inglaterra. •A história da instituição e as conquistas alcançadas por ela são valorizadas na abertura de cada seção ou subseção.

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 fundamental para a evolução da democracia. No *site* inglês, o reforço da identidade e a construção da imagem são sutis, feitos por meio de palavras que remetem ao processo histórico, suas conquistas e percalços.

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 lembradas em formas de vídeos e pequenos textos com linguagem simples.

Quadro 6 – Comparação dos sites quanto à reputação e à confiança.

	Brasil	Inglaterra

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

Fonte: elaborado pelas autoras.

Nesses 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 esse 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 positivos 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 xeque a reputação da instituição.

Quadro 7 – Comparação dos sites quanto à linguagem e ao público-alvo.

	Brasil	Inglaterra
Linguagem	<ul style="list-style-type: none"> •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. 	<ul style="list-style-type: none"> •Linguagem simples, de fácil entendimento, para diferentes faixas etárias, até mesmo para quem não tem o inglês como língua-mãe.

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

Fonte: elaborado pelas autoras.

Sabe-se que a escolha da linguagem correta é fundamental para que diferentes públicos possam compreender o conteúdo e, dessa forma, cumprir 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.

Quadro 8 – Comparação dos sites quanto ao uso de recursos multimídia e links.

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

Fonte: elaborado pelas autoras.

Um dos diferenciais da internet para a preservação da memória, se comparado aos meios tradicionais, é a possibilidade de uso de diferentes recursos multimídia, além de *hiperlinks*, que permitem o aprofundamento do conteúdo por demanda. O Parlamento inglês faz um bom uso dessas ferramentas, explorando ao máximo a multimedialidade 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. Atualmente, há predomínio de textos e *links* para documentos formais. O áudio foi o 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.

Quadro 9 – Comparação dos sites quanto à atualização.

	Brasil	Inglaterra
Atualização	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • O conteúdo sobre prédios e sobre o Parlamento, que pertencem a uma linha do tempo bem delimitada e que não sofreram atualizações recentes, é fixo.

Fonte: elaborado pelas autoras.

Preservar a memória de uma organização não se resume a acumular papeis. 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.

Quadro 10 – Comparação dos sites quanto às fontes de informação utilizadas.

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

Fonte: elaborado pelas autoras.

A pluralidade de fontes é fundamental para garantir a credibilidade da informação. 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 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 detêm título de especialista.

Quadro 11 – Comparação do sites quanto à usabilidade.

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

Fonte: elaborado pelas autoras.

Por fim, a usabilidade é fundamental para que o conteúdo cumpra o 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 esse 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 e leis na íntegra. 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

Após a análise, é 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 esse objetivo e a atenção destinada a esse recurso faz grande diferença no resultado alcançado.

Apesar de ter algumas falhas, o site do Parlamento da Inglaterra é 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 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 desse 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 fatos comprovados por especialistas, já seria um começo rumo à melhoria. Outros fatores, como o melhor uso dos recursos multimídia, a revisão da linguagem e atualização frequente procedem nessa busca pelo aprimoramento.

Artigo recebido em 19/11/2014 e aprovado em 26/03/2015.

REFERÊNCIAS

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

BENKLER, Y. *The wealth of networks: how social production transforms markets and freedom*. New Haven: Yale University Press, 2006.

BEZERRA, H. D. ; JORGE, V. L. Democracia digital e participação política no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM CIÊNCIAS SOCIAIS, 34., 2010, Caxambu. *Anais...* Caxambu: Anpocs, 2010.

BUENO, W. C. Comunicação, iniciativa privada e interesse público. In: DUARTE, Jorge (Org.). *Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público*. São Paulo: Atlas, 2012.

COLEMAN, S; BLUMER, J. *The internet and democratic citizenship: theory, practice and policy*. Cambridge, MA: Cambridge University Press 2009. p. 166-197.

COLEMAN, S.; GØTZE, J. *Bowling together: online public engagement in public deliberation*. Londres, Hansard Society, 2002.

D'ALMEIDA, N. Memória Organizacional, narrativa de uma experiência bem-sucedida ao longo do tempo. *Organicom: revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas*, São Paulo, ano 11, n. 20, 2014. Disponível em: <<http://www.revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/696>>. Acesso em: 6 nov. 2014.

MARSHALL, T. H. *Cidadania, classes sociais e status*. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

NASSAR, P. Reputação é memória. *Observatório da Imprensa*, 14 nov. 2006 Disponível em: <http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/reputacao_e_memoria>. Acesso em: 26 ago. 2013.

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

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

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

OCDE. *Promise and problems of e-democracy: challenges of online citizen engagement*. Paris: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, 2003.

SHAH, D. V. et al. "Information and expression in a digital age: modeling internet effects on civic participation". *Communication Research*, v. 32, n. 5, p. 531-565, 2005.

STRÖMBÄCK, J. In search of a standard: four models of democracy and their normative implications for journalism. *Journalism Studies*, v. 6, n. 3, p. 331-345, 2005.