



## Projeto: «Consultório no Arquivo»

Edite Pereira<sup>a</sup>, Maria João Pires de Lima<sup>b</sup>, Olinda Cardoso<sup>c</sup>

<sup>a</sup>*Arquivo Distrital do Porto, Portugal, edite.pereira@adporto.pt*

<sup>b</sup>*Diretora do Arquivo Distrital do Porto, Portugal, mjoao.lima@adporto.pt*

<sup>c</sup>*Arquivo Distrital do Porto, Portugal, olinda.cardoso@adporto.pt*

---

### Resumo

O «Consultório no Arquivo» é uma iniciativa do Arquivo Distrital do Porto (ADP), com uma natureza periódica mensal, que pretende apoiar e fazer recomendações específicas a entidades individuais e coletivas sobre as melhores práticas de arquivo e de conservação preventiva.

Com esta abertura do Arquivo tem sido possível esclarecer dúvidas pontuais, partilhar informações técnicas e ampliar a rede de contactos junto de entidades coletivas e particulares. Excepcionalmente pode permitir a sinalização de documentação de manifesto interesse cultural e prevenir erros irreversíveis no tratamento e manipulação da documentação.

A apresentação consiste na exploração de um modelo de serviço customizado, pensado para responder às necessidades específicas dos «pacientes», que nos colocam as suas questões e dúvidas particulares e a quem são dadas orientações personalizadas e «à medida». Em simultâneo, será feito o balanço de dois anos de projeto.

**Palavras-chave:** consultoria, apoio técnico, arquivo, conservação preventiva, salvaguarda e valorização de documentos de arquivo

---

### Audiência

Profissionais de informação, documentação, arquivo e conservação e restauro.

### Conteúdo da apresentação

#### Introdução

O «Consultório no Arquivo» é realizado periodicamente nas instalações do ADP, desde fevereiro de 2014. Maioritariamente, todas as consultas são individuais, gratuitas, têm a duração de 30 a 60 minutos, estão condicionadas a um número limitado de inscrições por dia e podem incidir sobre questões mais genéricas relacionadas com arquivo e conservação ou podem centrar-se na análise de documentos específicos trazidos pelos interessados. Aos interessados é dada a opção de trazerem os documentos originais ou fotografias dos mesmos.

A motivação para a consulta é indicada pelos interessados no ato de preenchimento da ficha de inscrição, que deve ser enviada até 5 dias antes da sessão pretendida, estando sempre presentes, em todas as consultas, uma técnica superior de arquivo e uma técnica superior de conservação e restauro.

Questões mais complexas, que requeiram um acompanhamento mais intensivo e sistemático, são reencaminhadas para apoio técnico ou consultoria do ADP.

### **Objetivos, formatos e âmbito da ação/projeto**

São objetivos do «Consultório no Arquivo»:

- Criar um canal facilitador e mais amigável, numa perspetiva de serviço público e de proximidade com o cidadão.
- Tornar acessível, à população em geral, através de consultas individualizadas, um conjunto de conhecimentos e de material de apoio técnico selecionado por profissionais da área e adequado ao cidadão comum.
- Promover e disponibilizar um espaço de conhecimento e partilha de informação para profissionais das áreas.
- Estimular a valorização e salvaguarda dos documentos de arquivo com valor permanente, independentemente do seu suporte.
- Valorizar as profissões relacionadas com a informação, documentação, arquivo e conservação e restauro.
- Evitar erros irreversíveis no tratamento e manipulação da documentação.
- Sinalizar possíveis fundos ou coleções documentais de manifesto interesse cultural.
- Contribuir para a divulgação da missão e objetivos do ADP, sobretudo do que respeita ao disposto na alínea h) do art. 7.º da Portaria 192/2012 (« Compete ao Arquivo Distrital do Porto (...) h) Prestar serviços de consultoria e apoio técnico (...), na respetiva área geográfica de intervenção.»).

Atualmente, são quatro os formatos disponibilizados: sessões individuais, sessões coletivas, *workshops* de «Noções básicas de organização e preservação de documentos de arquivo» e, mediante pedido formalizado, está prevista a deslocação a outras instituições para realização de *workshops* ou consultas.

Projeto: «Consultório no Arquivo»



1 - Sessões individuais, realizadas periodicamente e focalizadas nas necessidades específicas do «paciente».



2 – Sessões coletivas, normalmente mais temáticas e mais procuradas por quem prefere a partilha de conhecimentos e experiências.



3 – Sessões formais ou *workshops* de «Noções de organização e preservação de documentos de arquivo», realizadas no Dia Internacional dos Arquivos (2014 e 2015) e na Semana de Acesso Aberto (2015).

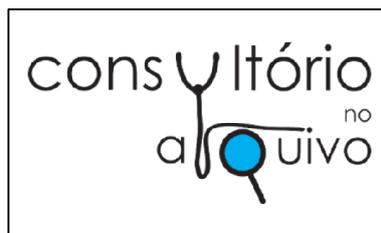


4 – Sessão coletiva na Casa da Cultura da Trofa (2014).

Mais do que formar, pretendemos sensibilizar e alertar os nossos clientes para a variedade de operações, procedimentos e conhecimentos técnicos inerentes ao acesso, recuperação e

preservação da informação arquivística e suportes existentes nos serviços de arquivo. Partindo da identificação dessas operações e da enumeração de um conjunto de normas e recomendações, tentamos ajustar o conhecimento técnico às necessidades individuais de cada «paciente». São abordadas as seguintes operações técnicas: classificação, ordenação, descrição arquivística, rotinas de preservação digital, entre outras. São abordadas, também, as causas de degradação e controlo dos documentos (tais como: fatores físicos e químicos de degradação; controlo do meio ambiente e controlo biológico), bem como as formas básicas de conservação dos documentos: a higienização, o acondicionamento e o armazenamento.

De uma forma geral, o projeto pretende ser pedagógico, mas próximo das pessoas. Este conceito é garantido pelo ambiente descontraído que tentamos assegurar durante a realização das consultas e pelo próprio logótipo que, informalmente, joga com os conceitos de consultório (com a analogia imediata a consultório médico, reforçado pelo uso do estetoscópio, sendo os documentos os próprios pacientes) e de arquivo (com a lupa a representar a procura de informação, por um lado, e a própria análise e observação detalhada dos documentos de arquivo, por outro).



5 - O logótipo foi proposto por um aluno de Design Gráfico da Escola Profissional e Artística Árvore, durante o seu estágio curricular no ADP.

Com vista à supressão do anonimato no atendimento e contacto com os participantes, foram feitos cartões de identificação, utilizados, durante as consultas. Outros elementos tangíveis passam pela reorganização adequada do espaço físico, pelo uso de batas brancas, pela produção controlada e customizada de material de divulgação e informação, pelo recurso a notificações e lembretes sobre as marcações das consultas, etc..

Outras dimensões trabalhadas incluem a fiabilidade (capacidade para executar o serviço de forma precisa, fiável e rápida), a capacidade de resposta (vontade e disposição para ajudar os utentes a obterem a informação desejada de forma rápida, no imediato ou, posteriormente, por e-mail), a segurança (com vista a credibilizar as informações prestadas e a importância dos profissionais desta área) e a empatia (atenção, acessibilidade, comunicação e compreensão na relação entre utente e o prestador de serviços).

A data das sessões coincide sempre com a última quarta-feira de cada mês, estando o projeto

ainda associado a algumas datas-chave: o dia nacional dos centros históricos (último sábado de março), o dia internacional dos arquivos (9 de junho) e o dia do arquivista (20 de outubro).

É ainda disponibilizado, para venda, com o apoio da Associação de Amigos do Arquivo Distrital do Porto, um *kit* básico com o material necessário para a preservação dos documentos de arquivo, que inclui materiais de acondicionamento (amostras) e de limpeza mecânica a seco. Durante a sessão, é feita uma simulação prática de como deverão ser aplicados os materiais, referindo sempre que intervenções mais complexas carecem do apoio e orientação de um profissional da área.

No final de cada consulta, é entregue um dossiê com recomendações, contactos de fornecedores, de conservadores (listados no site da Associação Profissional de Conservadores-Restauradores de Portugal), entre outros, e é solicitado o preenchimento de um inquérito de avaliação, com vista a um ajustamento e melhoria contínuos (que, entre outros, resultou na criação das sessões coletivas e temáticas e na possibilidade de deslocação da equipa do Consultório a outras instituições), estando ainda implementado um sistema de recolha de opiniões e sugestões.

## **Conclusões**

Inicialmente o «Consultório no Arquivo» destinava-se apenas a cidadãos/entidades individuais, dado que as entidades coletivas públicas e privadas poderiam recorrer a apoio técnico formal. Com as primeiras inscrições, ficou claro que o projeto também fazia sentido para as entidades coletivas e rapidamente as consultas tornaram-se espaços de partilha de informação e de apoio técnico pontual, sendo atualmente várias as motivações de quem procura uma consulta. Algumas das preocupações mais comuns passam pela conservação a longo prazo dos documentos tradicionais, mas também temos sido procurados para a prestação de esclarecimentos sobre a correta aplicação de portarias de gestão de documentos (e a avaliação de massas documentais acumuladas), questões sobre a melhor forma de organizar e descrever a informação com vista ao seu acesso, orientações de natureza genealógica, pedidos de informação sobre fundos custodiados pelo ADP, preocupações respeitantes à preservação digital, entre vários outros.

Notória tem sido a riqueza documental e afetiva dos documentos que nos têm trazido, e que incluem desde bulas papais, cartografia, material impresso e manuscrito incluído em coleções de artes de palco (teatro, cinema e até ilusionismo), de viagens (postais e documentação tibetana) até cartas amor ou fotografias de família de todas as épocas.

No ano de 2014, foram contabilizadas 52 consultas individuais e 17 *kits* vendidos. No ano de 2015, durante o 1.º semestre, contabilizámos 30 participações, apesar de só terem sido

realizados 5 Consultórios.

Outras oportunidades poderão passar pela criação de parcerias institucionais e pelo desenvolvimento de um formato de Consultório, via web (como *Skype*).

Conclui-se, assim, que este tipo de iniciativas ajuda a promover a identificação e valorização dos profissionais de arquivo e de conservação e restauro e reconhece-se que a criação de uma bolsa de profissionais BAD seria vantajoso.

### **Referências Bibliográficas**

ROCHA, J. A. Oliveira (2011) – *Gestão Pública: Teorias, modelos e prática*. 1.ª Edição. Lisboa: Escolar Editora. 176 p. ISBN 978-972-592-294-1