

Serviços em linha do Arquivo Distrital do Porto

António Sousa

Arquivo Distrital do Porto

Rua das Taipas, 90

4050-598, Porto

Tel: 223395170

E-mail: antonio.sousa@adporto.pt

RESUMO ENTREGUE QUANDO DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

Em 2008 o Arquivo Distrital do Porto (ADP) iniciou a utilização da aplicação CRAV – Consulta Real em Ambiente Virtual – que permitiu o relacionamento remoto com o utilizador, a oferta de serviços que, até aí, estavam disponíveis apenas no Arquivo e, parcialmente, por correio normal ou correio electrónico.

Este passo complementou o iniciado em 2004, quando passaram a estar disponíveis, remotamente, a totalidade das descrições arquivísticas, através de pesquisa em base de dados, e as reproduções digitais dos documentos, possibilitando o acesso à sua leitura para consulta/leitura pela Internet.

Apesar do uso do correio electrónico, a prestação de serviços de pesquisa e reprodução para os seus clientes – serviços estes que têm por objecto os fundos/documentos custodiados – continuava muito dependente do horário do funcionamento do Arquivo, da disponibilidade do utilizador e das limitações do uso da comunicação postal (esta, extremamente lenta para utilizadores de outros continentes). Pretendeu-se, assim, superar estas limitações e as da utilização do correio electrónico, nomeadamente no limite de tamanho dos ficheiros a enviar.

Por outro lado, a interacção com os utilizadores no processamento dos pedidos obteve ganhos significativos de tempo e eficácia, de ambos os lados, com a utilização das novas tecnologias em funcionalidades como o pagamento electrónico de serviços ou o fornecimento de reproduções em formato digital – incluindo certidões digitais – a qualquer hora do ano, em qualquer local onde o utilizador tenha acesso à Internet.

Tem, assim, o utilizador da referência e leitura do ADP à sua disposição um serviço em linha quase completo: pesquisa nas descrições arquivísticas (“inventário/catálogo”) acedendo à informação sobre a documentação custodiada; leitura em imagens digitalizadas dos originais; pedidos de pesquisa a efectuar pelo arquivo; pedidos de reprodução simples ou certificada, nos suportes tradicionais (papel e microfilme) e no digital, sendo este disponibilizado através da Internet no próprio sistema; possibilidade de receber informação sobre o seu pedido (por exemplo, o orçamento), de efectuar o pagamento no momento por

cartão de crédito ou de obter a referência Multibanco; descarregar o serviço pretendido (reprodução em formato digital) e, ainda, dispor de um espaço para notas pessoais. Todas estas funcionalidades asseguram-lhe, ainda, alguns automatismos, utilizando a informação de pedidos anteriores para efectuar novas solicitações de serviços, sejam elas de consulta, de reserva de documentos, de pesquisa ou reprodução. A aplicação suporta quer o relacionamento remoto, quer local com o utilizador, permitindo-lhe o acesso aos seus registos também quando vem ao Arquivo.

No outro lado do processo de trabalho (*workflow*) que suporta estas funcionalidades, temos o funcionamento interno onde a gestão de cada pedido é acompanhada pelos diversos intervenientes nas fases que o mesmo requer, seja apenas o registo da consulta, seja as pesquisas e reproduções executadas em serviços distintos do Arquivo, permitindo um contínuo controlo do processamento do pedido.

A aplicação interage com outras aplicações que suportam o trabalho técnico arquivístico e a disseminação da informação (motor de pesquisa), e permite obter dados administrativos e estatísticos que informam o planeamento e a gestão da instituição nas suas diversas actividades.

Com quase dois anos de funcionamento, pretende-se explicitar a posição de destaque da sua utilização no âmbito das funções que permitem o acesso à informação e à documentação custodiada no Arquivo, evidenciar o seu aspecto inovador e a sua articulação com outras ferramentas e a sua inserção na estratégia institucional de aproximação e serviço aos diferentes utilizadores, demonstrando que a pluralidade dos mesmos obriga à procura criativa de soluções e a uma constante atenção não só às novas necessidades ou “nichos” de interesse, mas também às possibilidades que a evolução tecnológica oferece.

Neste âmbito, há a destacar a importância que assume como contributo para a implementação de boas práticas no âmbito do “administracção electrónica” e inclusão nos objectivos do plano tecnológico pelas características de simplificação, desburocratização e desmaterialização dos processos, optimizando o funcionamento dos serviços e incrementando as garantias ao utilizador para o exercício da cidadania seja para fins administrativos, de investigação, culturais ou de mera fruição do património custodiado.