

# Consulta Real em Ambiente Virtual: implementação de uma sala de referência e leitura virtual num arquivo

*António Sousa*

Arquivo Distrital do Porto  
antonio.sousa@adporto.org

*Luís Miguel Ferros*

Universidade do Minho  
lmferros@di.uminho.pt

*José Carlos Ramalho*

Universidade do Minho  
jcr@di.uminho.pt

*Maria João Pires de Lima*

Arquivo Distrital do Porto  
info@adporto.org

## RESUMO

Apresenta-se o contexto em que foi concebido o projecto "Consulta Real em Ambiente Virtual" [1], nomeadamente a sua relação com os projectos anteriores do Arquivo Distrital do Porto (DigitArq) e a premência de "actualizar" o relacionamento do Arquivo com os seus utilizadores aproveitando as possibilidades que as tecnologias oferecem e que o "mercado" potencia. Refere-se a sua inserção na sociedade do conhecimento e o uso dos actuais instrumentos tecnológicos e organizacionais, devidamente adequados e ajustados às instituições culturais e aos bens que custodiam e disponibilizam, visando um serviço público de qualidade e mais próximo dos cidadãos.

Apresentam-se os requisitos e especifica-se a estrutura das actividades e funções que compõem esta sala de referência e leitura virtual, quer as que se relacionam directamente com os utilizadores (a pesquisa, a gestão dos pedidos, o apoio na referência), quer as internas (controlo dos serviços solicitados; optimização de recursos, obtenção de dados de gestão), realçando as alterações organizacionais que resultam da utilização das TIC.

Pretende-se destacar o novo patamar inovacional consentâneo com o desenvolvimento tecnológico apontado para a sociedade, respondendo desde já aos propósitos da implementação do fornecimento, remoto e local, de reproduções digitais de documentos, certificadas em ambiente electrónico/digital. Cuida, assim, da relação interactiva da Instituição com os cidadãos usando as tecnologias e processos disponíveis, implementadas noutras áreas de actividade mas ainda não em uso nas instituições culturais.

Consideram-se, ainda, os aspectos que se inserem na implementação do "governo electrónico" e do "comércio electrónico", áreas fulcrais na modernização das instituições e dos serviços de arquivo.

Finalmente, abordam-se os aspectos decorrentes da implementação da sala de referência e leitura virtual, dos seus desafios e das questões relacionadas com o acesso e a prestação de serviços pela inovação que lhes aporta,

realçando-os no contexto das organizações de arquivo, da Administração Pública e da sociedade portuguesa.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atendimento virtual; Acesso ao Arquivo; Desmaterialização de processos; Governo electrónico; Processos de gestão; Repositório arquivístico.

## INTRODUÇÃO

A concretização do projecto DigitArq [2] permitiu ao Arquivo Distrital do Porto (ADP) começar a responder de um modo inovador a algumas questões organizacionais e ao relacionamento institucional com o público, aspectos que assumem, actualmente, maior relevância na área dos Arquivos e da Cultura [3]

O acesso do público aos bens culturais não pode passar apenas pela possibilidade da sua consulta, da disponibilização de reproduções dos mesmos usando os meios tradicionais. A rentabilização das instituições da área cultural "obriga", também, ao uso dos instrumentos tecnológicos e organizacionais existentes, devidamente adequados e ajustados às instituições culturais, aos bens que custodiam e à disponibilização ao público dos seus serviços.

Hoje, os arquivos já não podem ser vistos apenas como instituições com as funções tradicionais de salvaguarda do património histórico e preservação da memória cultural, presente e futura, principalmente se, como acontece com os arquivos distritais [4], lhes competem funções de consultadoria e custodiam uma extensão significativa de documentação (de séries documentais) que não se pode considerar inactiva [5].

Assim, atendendo a que os documentos de arquivo, custodiados pelo ADP e parte integrante do património cultural português, possuem também um valor probatório e legal, o projecto visa, pois, passar a um novo patamar inovacional, respondendo desde já aos propósitos da implementação do fornecimento, remoto e local, de reproduções digitais de documentos, certificadas em ambiente electrónico/digital, garantindo que as reproduções fornecidas possuam os requisitos de autenticidade, integridade, não-repúdio e

confidencialidade dos dados. Estas novas funcionalidades só agora se tornaram possíveis com a publicação recente dos diplomas legais que regem a certificação/assinatura digital e a transmissão electrónica de documentos com valor legal.

Cuida-se, assim, da relação interactiva da Instituição com os cidadãos usando as tecnologias e processos já disponíveis mas ainda não em uso nas instituições culturais.

Os arquivos não podem, pois, ficar à margem dos processos de modernização administrativa que, sob a “capa” de designações variadas se sucedem, necessariamente, ao longo do tempo.

O projecto em curso no Arquivo Distrital do Porto posiciona-se, assim, com contribuições para diversos campos de intervenção, mais ou menos conhecidos ou genéricos, da sociedade do conhecimento ao Plano Tecnológico da actual legislatura.

## O PONTO DE PARTIDA

A implementação de uma sala de referência e leitura virtual pressupõe a existência de repositórios de dados que permitam ao utilizador pesquisar informação e localizar documentos que pretenda consultar ou sobre eles solicitar serviços. Esse repositório é o que já foi desenvolvido e que recebeu a denominação do projecto anterior, DigitArq, e é constituído por um sistema de informação de descrição arquivística onde são guardadas sob diferentes níveis as descrições de documentos que vão sendo produzidas e que veiculam metainformação sobre os documentos custodiados. A esse repositório está associada uma base de dados que contém reproduções digitais de documentos passíveis de serem publicadas na Web e a metainformação das matrizes desses ficheiros.

Assim, o utilizador do ADP [6] tem já a possibilidade de efectuar pesquisa na informação descritiva arquivística. O resultado da pesquisa é fornecido ao utilizador através de uma lista com informação básica dos registos encontrados. A partir dessa informação, para cada registo, o utilizador selecciona aqueles a cuja descrição arquivística pretende aceder. Caso a informação se reporte a uma unidade de instalação ou aos níveis de descrição documento e documento composto e havendo a sua reprodução digital, o utilizador, terá a possibilidade de consultar essa imagem.

## DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE UMA SALA DE REFERÊNCIA E LEITURA VIRTUAL

### Objectivos

Este é o patamar de partida para o projecto que pretende permitir não apenas a leitura remota dos documentos, mas também a possibilidade de pedir os serviços relacionados com o acesso à informação que os mesmos

detêm.

A sala de referência e leitura virtual surge como a valência funcional que transporta a instituição para a dimensão dos relacionamentos electrónicos com o utilizador a todos os níveis. A lógica de funcionamento será a recepção remota no formulário de requisição via WEB (ou localmente, via rede interna do ADP) de uma solicitação de consulta e/ou reprodução/certificação e o relacionamento com o utilizador, ao longo do processamento do seu pedido, no mesmo ambiente.

Pretende-se, assim, desenvolver funções de uma sala de referência e de leitura virtual que possibilitem ao utilizador, localmente no ADP, através da sua rede interna, e remotamente através da Internet:

- efectuar a pesquisa;
- visualizar o(s) documento(s) pretendidos, resultantes da pesquisa;
- solicitar ao arquivo a execução de pesquisas;
- fazer o pedido de consulta (no balcão do arquivo);
- reservar documentos para consulta;
- solicitar cópias dos documentos;
- receber a informação dos orçamentos para os serviços solicitados e aceitá-los;
- conhecer o estado do seu pedido de pesquisa ou de reprodução;
- inquirir ou obter informações suplementares relacionadas com o tema/assunto da sua pesquisa;
- efectuar o pagamento por meio electrónico;
- receber as cópias, certificadas ou não, em formato digital por via da Internet;
- possibilitar o acesso por cidadãos com necessidades especiais.

Numa óptica institucional, o sistema permitirá:

- uma ferramenta de gestão dos pedidos, que possibilitará o controlo ao longo de todo o processo;
- a satisfação dos utilizadores à distância e num menor tempo possível,
- o envio de cópias, certificadas digitalmente ou não, de um modo seguro através da Internet
- a prestação de outros tipos de serviços como a “digitalização a pedido”, ainda que executada pontualmente.

## Concepção e implementação

### 1. Construção de uma interface Web orientada para a pesquisa e leitura remota bem como para o fornecimento de cópias dos documentos de arquivos.

Trata-se da interface “do utilizador”, presente onde ele estiver, onde terá acesso à informação dos seus pedidos, bem como aos seus dados pessoais (registo do utilizador). Esta é a face visível da sala virtual, como uma montra onde o utilizador vê os produtos (a pesquisa e visualização das imagens dos documentos) e, passando a porta (registo/login), se lhe oferecem as funcionalidades

do “negócio”. O acesso pleno a todas as funcionalidades da sala virtual e ao relacionamento com o Arquivo só é possível pela autenticação do utilizador.

Esta interface será uma “componente” quer da Internet, quer da intranet, onde será usada pelos utentes presenciais no Arquivo.

## 2. Criação de um sítio na Internet

O actual sítio na Internet ([www.adporto.org](http://www.adporto.org)), criado em 2000 com poucos recursos financeiros, não suporta as funcionalidades que agora se pretendem implementar, nomeadamente a encomenda de cópias de documentos e a sua disponibilização certificada *on-line*, caso que, a concretizar-se, será pioneiro no nosso país. Este passo, permitirá ao utilizador possuir a garantia de fidedignidade e integridade da cópia digital face ao original. O novo sítio contemplará também alguns requisitos que à data ainda não eram comuns, como o acesso por cidadãos com necessidades especiais.

O *website* deverá, ainda, possibilitar outro tipo de serviços [7], para outros utilizadores, nomeadamente às entidades públicas que, de acordo com a lei, regularmente efectuam a transferência de documentos para o Arquivo, possibilitando-lhes o envio das descrições dos documentos a incorporar, agilizando esse processo e incrementando a colocação dessa informação à disposição dos utilizadores.

A nova presença na Internet do Arquivo terá assim características completamente diferentes no relacionamento com o navegador, pautado por um ambiente dinâmico, relacionando de uma forma complementar os espaços vocacionados para a utilização da informação custodiada (a sala virtual) e para outras actividades e funções do arquivo (consultadoria, aquisição de documentação, projectos científico-técnicos, culturais, disponibilização de informação em áreas como a arquivística, a gestão de informação, extensão/serviço educativo, p. e.).

## 3. Criação na intranet do ADP de novas funcionalidades

A intranet do Arquivo está, naturalmente, vocacionada para os seus funcionários e colaboradores (estagiários, nomeadamente) através de uma interface própria. A aplicação da sala virtual funcionará sobre a intranet do Arquivo com duas interfaces distintas (*frontoffice* e *backoffice*):

1. uma para os utentes do arquivo que ali se deslocam, possibilitando-lhes efectuar não só as suas pesquisas (fazem-no já) mas também as suas encomendas de reproduções, reserva de documentos para consulta e outros serviços. Será uma interface com as mesmas funcionalidades da que estará acessível remotamente mas que incluirá, ainda, a emissão automática da requisição para a consulta dos documentos. Como já foi referido, o acesso total a esta interface exige o registo (primeira vez) e autenticação do utilizador.

2. a outra interface contém as funcionalidades de gestão associadas ao relacionamento triangular utilizador – serviço – documento. Assim a gestão dos pedidos dos utilizadores presenciais e remotos, o acompanhamento e controlo dos diversos passos de satisfação da resposta utilizará o ambiente digital. O acesso está reservado aos funcionários autorizados consoante o perfil que lhes é atribuído, de acordo com as funções e tarefas que desempenham: gestor da sala virtual, atendimento ao público, operador de reprodução, serviço administrativo...

A intranet estará assim, ao serviço do controlo e da integração dos processos de gestão de 3 entidades básicas de uma unidade especializada de informação, neste caso um Arquivo Distrital: os documentos, os utilizadores e os serviços prestados às duas primeiras entidades, numa perspectiva de acesso, remoto e presencial, em ambiente virtual.

Cada **serviço** é solicitado por um **utilizador** e efectuado sobre um **documento**. Contudo, cada utilizador pode solicitar mais do que um serviço e cada documento pode ser objecto de mais do que uma solicitação por um ou mais utilizadores.

Vejamos o que está adstrito a cada um dos enfoques da gestão.

1. **Gerir os utilizadores**, institucionais ou individuais, em todas as relações estabelecidas com o Arquivo, permitindo obter um melhor conhecimento dos diferentes perfis e da adequação da oferta de serviços pela instituição.

A oferta de serviço pode assumir aqui características muito diferentes e evoluirá ao longo do tempo, sendo este factor já visível na concepção e na implementação deste projecto: há aspectos que foram ganhando relevo – como o registo de utilizador – e outros que o perderam, como é o caso da digitalização a pedido.

Para uma boa gestão dos utilizadores ter-se-á em conta que se facilita o acesso com instrumentos adequados, quer à formulação dos pedidos (o que é que o utilizador pretende), quer às características da informação de arquivo (descrição multinível), mas também com a disponibilização de meios práticos ao nível administrativo, como o pagamento electrónico.

- 2 **Gerir os serviços** solicitados pelos utilizadores, nomeadamente a realização de pesquisas, o fornecimento de reproduções, a facturação e a cobrança dos serviços, visando, através da gestão das “filas de espera” e dos recursos da instituição, a rapidez na resposta sem prejuízo da qualidade que se quer implementar.

Os serviços prestados podem resultar ou não na emissão de documentos (com valor probatório etc.), mas também podem ser serviços de que não resultam bens físicos a fornecer ao utilizador, como é o caso do simples acesso à consulta. Mesmo nestes casos há também a produção de

informação, registada automaticamente na aplicação uma vez que a identificação do utilizador e a sua requisição se processa em ambiente digital.

A gestão dos pedidos corresponde a um dos perfis que permite o acesso à generalidade das funções da aplicação e que, a nível central, encaminha os pedidos para os diferentes serviços/funcionários, consoante as tarefas a efectuar e "valida" os procedimentos internos garantindo o fornecimento do produto conforme o pedido efectuado pelo utilizador. Estão estabelecidas as tarefas possíveis e a sequência em que ocorrem.

O gestor da sala virtual terá acesso em qualquer momento a toda a informação necessária ao estado de cada pedido e ao conjunto dos pedidos nos seus diferentes estados. O "cliente" terá sempre acesso a informação sobre o estado do pedido que pode consultar através da Internet.

A submissão de um pedido externo ou interno (efectuado no Arquivo) será automática. Todos os pedidos que chegarem ao Arquivo por outra interface (correio, meile, fax) serão integrados na aplicação da Sala de Referência e Leitura Virtual, no sentido de todo o universo dos pedidos de pesquisa e reprodução dos utilizadores ficar "coberto" por este sistema, permitindo uma melhor gestão quer dos serviços solicitados, quer dos recursos disponíveis.

Na resposta ao utilizador haverá, contudo, o cuidado de usar a via adequada, isto é, um utilizador sem acesso à Internet será contactado pela forma que utilizou (via postal) para o que o próprio sistema produzirá o ofício/carta segundo o modelo adoptado no Arquivo.

A necessidade de respeitar os procedimentos administrativos, nomeadamente do registo de entradas e saídas (dito "de correspondência") e do registo de processos, ambos fundamentais para o controlo da documentação e da informação em qualquer instituição, levou a incluir na aplicação da sala de leitura virtual estas peças fundamentais da gestão documental. Por via disso, também a necessidade de criar um perfil de acesso adequado aos serviços administrativos, com permissão de edição para esses registos e de leitura para outra informação pertinente. O preenchimento do registo de entradas e saídas é assim manual, pelo funcionário administrativo, para a documentação recebida em suporte papel ou por meile, e automático para as comunicações entre o Arquivo e o utilizador efectuadas pela sala virtual.

Cabe ainda mencionar que o fornecimento de reproduções compete a outro serviço especializado – no caso do ADP, a Unidade de Transferência de Suporte (UTS) – para o qual foi também criado outro perfil. Pode haver, contudo, tarefas que possam ser efectuadas por mais do que um perfil, decorrentes da metodologia ou da organização dos processos de trabalho e que reflectem o menor ou maior grau de exigência das mesmas e/ou a capacidade de resposta mais ou menos imediata [8].

3. **Gerir os documentos** custodiados dentro das seguintes linhas condutoras: serviços efectuados sobre esses documentos a pedido de utilizadores e a movimentação de documentos dentro e fora do ADP.

Tenha-se presente, ainda, que o próprio arquivo é um utilizador dos documentos que custodia e, portanto, **um utilizador dos seus próprios serviços**. Este facto é relevante uma vez que a disponibilidade dos documentos para o acesso na consulta pode ser condicionada pela natureza dos serviços específicos sobre os documentos que o utilizador Arquivo executa, por exemplo, as acções de restauro/conservação.

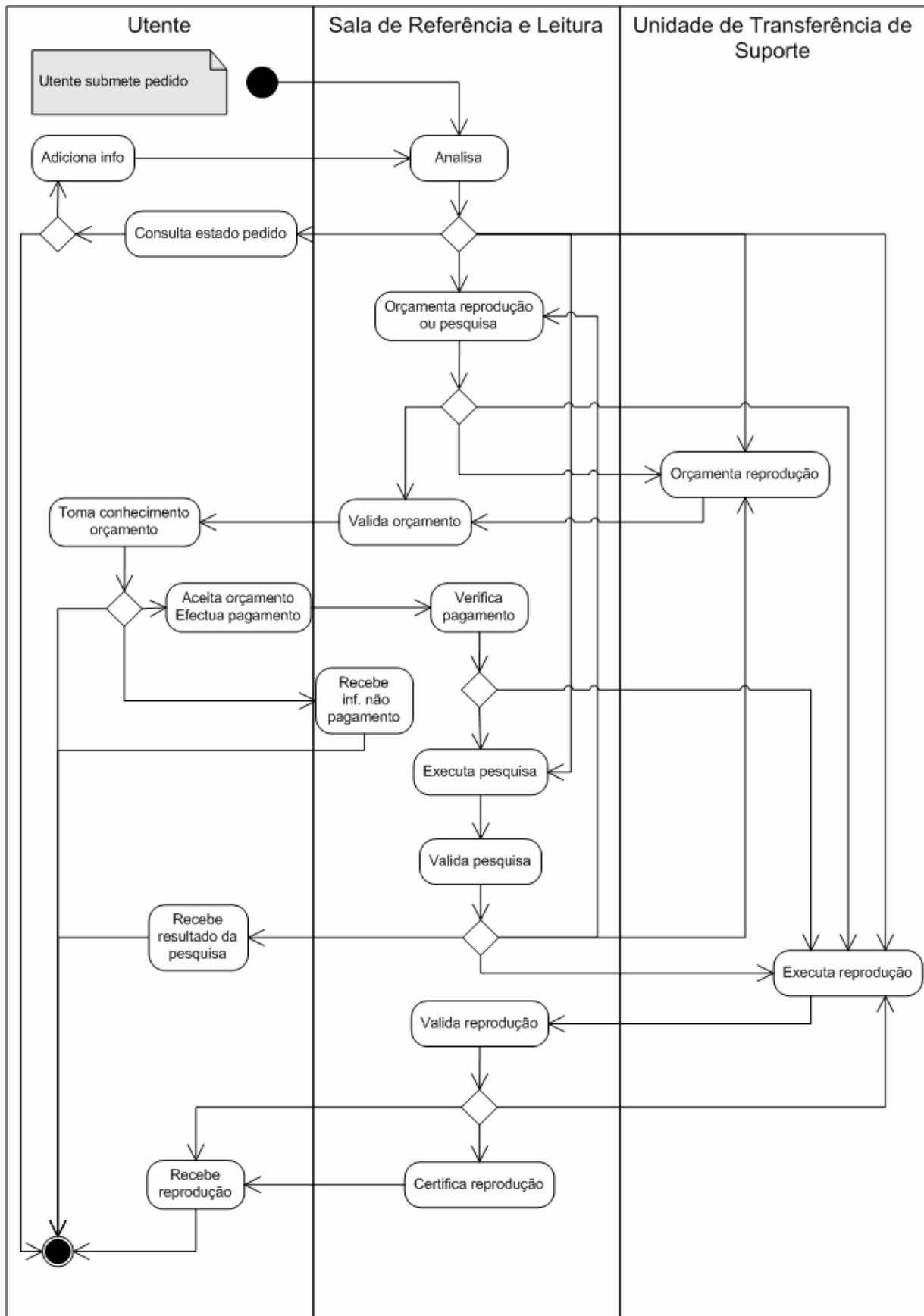
O sistema terá a capacidade de informar o utilizador que pretende reservar um documento para consulta, se o mesmo estará ou não disponível na data pretendida para esse fim.

Há, assim, informação relativa à disponibilidade dos documentos que está já presente na descrição arquivística e outra que não é daquele âmbito, sendo esta de carácter mais contingente e assumida pela própria aplicação de gestão da sala virtual.

### **A certificação de documentos electrónicos**

Na intranet se situará a plataforma de certificação electrónica de documentos, ajustada aos normativos legais, contribuindo para a disponibilidade de ferramentas e processos orientados para o acesso aos documentos electrónicos. Esta funcionalidade associada à possibilidade do pagamento electrónico remoto de serviços (através do próprio espaço virtual do Arquivo) e às características do relacionamento com os utilizadores já expressas, constituem uma primeira experiência neste tipo de instituições. Um serviço destes tem, sem dúvida, aspectos e ferramentas comuns a outros similares nas áreas do comércio electrónico (prestação de serviços e fornecimento de bens) mas assume características específicas próprias dos produtos que um utilizador pode esperar de um serviço de arquivo, quer pelo tipo de documentação e informação que disponibiliza, quer pelo tipo de serviços: adquirir uma pesquisa não é a mesma coisa que adquirir uma reprodução e são coisas muito distintas de comprar produtos num supermercado virtual, adquirir um bilhete de avião ou pagar uma quota de uma associação. É a especificidade dos documentos de arquivo, da informação que contêm e da diferente metainformação que lhes está associada que obrigam a encontrar soluções e a formatar modelos de recepção e resposta próprios.

Assim, este espaço virtual constitui-se, desde já, como uma primeira abordagem que permitirá, oportunamente, outras funcionalidades no âmbito do governo electrónico e do comércio electrónico, de interacção com o(utros) utilizador(es) que, tendo por objecto fins comuns à generalidade das instituições e serviços (transacções comerciais, gestão de recursos humanos e financeiros, requisição de serviços de gestão e administração [9]) , poderão ser adquiridas no mercado.



Prestação de serviços em ambiente virtual: diagrama de actividades (simplificado)

## **A ARQUITECTURA DA SALA VIRTUAL**

Não é o objectivo fundamental para este fórum e nesta comunicação, referir os aspectos da arquitectura do sistema. Será mais interessante referi-lo no final do projecto. Ficamos por uma breve abordagem, mais com o propósito de dar uma imagem concreta da articulação entre um formulário de um pedido do utilizador e o repositório da descrição arquivística já referido – o DigitArq – ou entre aspectos tão diferentes como o envio de uma informação ao utente e as capacidades de quem o faz (o perfil das permissões).

As interfaces do utilizador e as dos funcionários, com os diferentes registos que produzem (do registo de utilizadores aos dos próprios pedidos), constituem a aplicação da "Consulta Real em Ambiente Virtual". Esta comunica com o DigitArq associando os pedidos às descrições dos documentos [10].

Uma outra aplicação faz a gestão dos utilizadores e dos perfis criados para cada aplicação (sala virtual, descrição, gestão de objectos digitais). A cada funcionário é atribuído um perfil, configurável face às necessidades do serviço e à atribuição das tarefas. O perfil define as permissões que o funcionário tem no sistema.

Esta aplicação permite ainda obter dados estatísticos das aplicações relativamente à "produtividade" da instituição e dos funcionários, bem como dados dos diversos registos inseridos (p. e., do número de pedidos por utilizador, origem geográfica destes, documentação mais consultada ou aquela que originou mais pedidos de reprodução).

Esta componente de cálculo estatístico, realizado sobre os dados inseridos, permitirá aferir tendências e planejar serviços de acordo com essas mesmas tendências, bem como o controlo de qualidade através de análise de desempenho. Nesse sentido, o sistema vai proporcionar dados que permitam aferir da sua qualidade, isto é, da adequação do seu funcionamento aos objectivos para que foi construído.

## **A ABERTURA DA SALA VIRTUAL E A REALIDADE NACIONAL**

Todos nós temos presente – ou temos uma ideia, não se vai a um arquivo como se vai a uma biblioteca – uma certa imagem de uma sala de referência e de leitura de um arquivo: umas gavetas com fichas, umas listagens em livro, provavelmente um computador com acesso a uma base de dados... E depois, um balcão onde se preenche uma requisição, onde eventualmente se mostra o cartão de utilizador (que é como quem diz, a prova de idoneidade...). Finalmente a SALA, madeira nas mesas e nas estantes de suporte aos livros ou o ambiente datado dos microfímes, tecnologia pouco conhecida cá fora; na volta, os trocos para pagar a "fotocópia", o voltar uns dias depois ou o aguardar que pelo correio

venha o valor inestimável do documento descoberto, outros dirão, da informação!

Certamente esta imagem estará hoje desactualizada. A inovação vai entrando, quer pela via tecnológica – a digitalização vai de vento em popa – quer pela introdução pontual de algumas inovações organizacionais. Menos notada do lado do cidadão, a utilização das normas internacionais (ISAD; ISAAR) e da informática vão também mudando o nosso olhar sobre os "papéis"!

Ao ambiente descrito correspondem hábitos, modelos de relacionamento serviço-utente que "facilitam", de certo modo, o dia-a-dia. Conhecem-se as regras, as cumplicidades, as transgressões. Sabe-se o que é certo esperar e desconhece-se ou aceita-se que pouco mais é possível!

Introduzir algo de radicalmente novo torna-se um desafio quase tão complexo como a sua concepção. Que o digamos face à criação do DigitArq e à sua utilização enquanto instrumento de pesquisa único para todos os fundos! Sabemos, pois, que a implementação local das funcionalidades num suporte digital, num relacionamento sem caneta mas com teclas não será fácil: as vantagens, só a "rodagem" as evidenciará aos mais cépticos.

Sabemos, no entanto, que uma cultura e um ambiente de trabalho colaborativo podem ajudar a superar mais facilmente as dificuldades que, desenganam-se, não vêm só do exterior e não apenas dos mais velhos.

Implementar um sistema destes pode significar aceitar perder mais algum tempo com alguns passos (p. e., preencher pelo utilizador o formulário electrónico...mas não se fazia já isso para quem tinha dificuldades em escrever?), exigir mais uma ou outra informação (o papel se não estiver todo preenchido passa na mesma, o formulário electrónico, não!) mas poder dispensar a repetição da mesma no futuro. Por outro lado, obtém-se mais informação e conhecimento, antecipam-se movimentos e tarefas, prevê-se mais facilmente alguns resultados e antecipa-se informação ao utilizador; planeia-se e exige-se o cumprimento do que se espera dos serviços e dos seus agentes. Disciplina-se, ainda, os prestadores de serviço e os utilizadores, racionalizando a utilização dos meios disponíveis e rentabilizando os consumos.

Tão importante quanto o sucesso dentro de portas, é o que esperamos, também, para o utilizador remoto, no conforto de sua casa, fora de horas de expediente, ou no exercício a sua actividade acedendo ao Arquivo a partir do seu escritório.

Trata-se de contribuir para o bem-estar individual e a prosperidade económica, ao facilitar o acesso dos investigadores e dos agentes económicos (p. e., da indústria dos conteúdos) à matéria-prima que são as informações originais presentes nos documentos de arquivo.

Os desafios actuais das modernização do Estado e dos seus agentes, como da sociedade em geral, passam pela

assumpção do risco da mudança, garantida que seja a segurança da prestação dos serviços e a preservação do património documental e informativo, garantes de direitos e deveres que não apenas do valor cultural. Segurança de todo arredada do medo: medo de disponibilizar a informação e os serviços, medo de alterar os procedimentos e a cultura administrativa. No campo oposto, o abdicar da exigência de rigor só porque se fala em simplificação, esquecendo-se que o rigor nos deve libertar da redundância e do acessório. Também aqui as organizações são chamadas a demonstrar o seu valor, contribuindo para alterar o perfil "tecnológico" das instituições e serviços culturais mas também da Administração na sua vertente produtora e gestora de "informação corrente", visando facilitar a interacção e a obtenção de informação por parte de qualquer cidadão.

Trata-se, ao fim e ao cabo, de promover «uma cidadania moderna, para a qual o uso das tecnologias da informação e da comunicação seja um instrumento normal de acesso à informação, à educação, ao trabalho e à participação na vida pública» [11]

## NOTAS

1. O projecto "Consulta Real em Ambiente Virtual" do Arquivo Distrital do Porto e do Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo (IAN/TT), iniciou-se em Abril de 2006 e tem o co-financiamento do Programa Operacional da Cultura (POC, Ministério da Cultura), programa co-financiado pela União Europeia.
2. O passo dado com a concretização do projecto foi significativo, no âmbito do sector da Cultura e da Sociedade da Informação e do Conhecimento (e não só), tal como veio a ser reconhecido pela atribuição do prémio Fernandes Costa – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, que considerou ser o que melhor respondeu à «inovação e contributo para o desenvolvimento da Sociedade da Informação» em Portugal no ano de 2004.
3. O projecto DigitArq permitiu a disponibilização ao público da pesquisa dos documentos para o que foi necessário converter os antigos instrumentos de descrição para um formato digital passível de ser inquirido remotamente pela Internet. Em termos organizacionais, desenvolveu-se uma aplicação que possibilita semi-automatizar o processo de digitalização isto é, a produção e a gestão de objectos digitais com qualidade. Como corolário, a pesquisa através da Internet, possibilita ao utilizador a localização dos documentos e a disponibilização imediata não apenas da sua descrição arquivística mas também de uma reprodução destes, em imagem, quando existente.
4. "Classificados" habitualmente de "arquivos históricos" o que é extremamente redutor das suas funções e, até, incorrecto relativamente aos fundos que custodiam!
5. A realização de averbamentos e rectificações em documentos custodiados nos arquivos distritais é uma prática diária; por outro lado, são administrativos (ou legais) os fins a que se destinam as dezenas (ou centenas) de certidões diárias extraídas.
6. Estamos aqui a falar de uma categoria de utilizadores dos serviços do arquivo, aqueles que pretendem aceder à informação dos documentos custodiados seja para fins de investigação científico-cultural (fins do conhecimento) seja para fins administrativos. Outras categorias de utilizadores são, p. e., as entidades que incorporam documentação ou solicitam serviços de consultadoria.
7. Estamos a exemplificar com serviços "mais" afins do projecto, outros há que serão contemplados, nomeadamente os que suportarão a actividade cultural e educativa. Oportunamente, não caberia no financiamento obtido para este projecto, outras valências poderão ser mais facilmente inseridas, dado esta primeira experiência, como são as relacionadas com o "governo" electrónico, assente nas transacções em ambiente virtual entre as instituições quer no sentido horizontal, quer vertical.
8. Por exemplo, um orçamento simples para reprodução não justifica o envio para a UTS (Unidade de Transferência de Suporte), pelo que será efectuado imediatamente e logo enviado ao utilizador; um orçamento complexo (nomeadamente pelo número de folhas e/ou formatos a reproduzir) já justificará a sua realização pelo serviço que produz a reprodução.
9. Aquilo que nós, os arquivistas, chamamos as funções-meio.
10. A pesquisa faz outra ligação, entre estas descrições e a aplicação de gestão de objectos digitais.
11. República Portuguesa – *Plano Tecnológico*. XVII Governo Constitucional, p. 14, "2. Conhecimento: Sociedade da Informação e do Conhecimento".