

DIGITARQ: GESTÃO E SERVIÇOS AO UTILIZADOR

Maria João Pires de Lima

Arquivo Distrital do Porto

INTRODUÇÃO

Os Arquivos Distritais têm hoje como missão gerir de forma integrada a memória do passado e do presente, competências que lhe são cometidas por lei (Decreto-Lei n.º 149/83, de 5 de Abril e Decreto-Lei n.º 60/97, de 20 de Março) embora reguladas de forma pouco clara e sistemática.

Serviço de arquivo especializado, com 9 km de documentos distribuídos por 671 fundos arquivísticos, cujas datas se situam entre o séc. IX e o séc. XXI, o Arquivo Distrital do Porto (ADP) tem vindo gradualmente a assumir uma postura proactiva nas diferentes funções nucleares que desenvolve, atendendo aos recursos de que dispõe (humanos, financeiros, tecnológicos):

- Na aquisição de arquivos, na sua valorização e acessibilização, ao intervir nos acervos documentais que tenham adquirido o direito de serem definitivamente conservados, pelo seu reconhecido valor patrimonial, promovendo a sua incorporação, incentivando doações e depósitos de arquivos.
- No apoio técnico às organizações produtoras de documentos, públicas e privadas do distrito do Porto, ao assessorar sobre aspectos técnicos específicos, nomeadamente nas áreas de concepção e gestão de sistemas de arquivo, de gestão de documentos, de transferência de suporte e de elaboração de planos gerais de preservação, valorando os arquivos enquanto recursos organizacionais de uma enorme mais-valia para as instituições.
- Na extensão cultural e educativa, ao divulgar o património arquivístico através da organização de visitas, da promoção de exposições, conferências e debates.
- Na cooperação científica, ao desenvolver acções de procura de conhecimentos empreendidas nas áreas da(s) ciência(s) da informação/arquivística.

Num contexto de afirmação da Sociedade da Informação em Portugal, a crescente exigência dos cidadãos obriga a que se perspetive o trabalho dos arquivos de forma inovadora e se planifique esse trabalho em função das reais necessidades da sociedade.

Nesse sentido, o ADP, enquanto serviço de arquivo, tem procurado introduzir uma mudança organizacional que vise melhores formas de alcançar resultados, designadamente no acesso às fontes de informação que custodia e na sua difusão informacional.

Com esse objectivo tem investido na área das tecnologias de informação e comunicação (TIC), designadamente na Internet, enquanto instrumento privilegiado

de aproximação com os seus clientes, tendo em vista a modernização da Instituição, encontrando-se a desenvolver serviços, aplicações e conteúdos assentes numa infraestrutura de banda larga, amplamente disponível, a fim de otimizar a disponibilização desses serviços e a simplificação dos processos internos.

A colocação de conteúdos culturais na Internet permite a resolução em tempo útil das necessidades dos seus clientes e a valorização do serviço público que presta, capaz de servir o cidadão, de apresentar resultados, de mobilizar energias e capacidades.

Enquanto organização, o ADP tem promovido o desenvolvimento de uma cultura organizacional apostada no mérito, no incentivo ao desenvolvimento individual e colectivo, na busca da exigência e da excelência, com a introdução de novos processos de trabalho. Uma mudança organizacional que espera vir a ter uma ampla aceitação social por parte dos clientes do Arquivo, assente em estrutura de projectos e que tem vindo a implicar novas formas de relacionamento dos seus agentes.

A promoção de uma política de modernização da instituição, estimulando os seus colaboradores, inovando processos e introduzindo novas práticas de gestão, embora não tenha recursos que possibilitem uma aposta forte na formação, valorização e qualificação dos diferentes actores do ADP, são também práticas desenvolvidas.

A concretização desta estratégia exige, pois, meios que o Arquivo Distrital do Porto não dispõe.

O PROJECTO DIGITARQ

A candidatura ao Programa Operacional da Cultura do projecto DigitArq – Produção, conversão e gestão de conteúdos digitais de arquivo (n.º 315/02) [1] integrou-se, por isso, nos objectivos mencionados, na procura de uma maior visibilidade do ADP, enquanto actor social interveniente e inovador na valorização e salvaguarda do património arquivístico distrital, quer aquele que custodia, quer aquele que é objecto da prestação dos seus serviços de apoio e/ou assessoria técnica, nomeadamente no que concerne aos aspectos organizacionais da gestão documental das instituições públicas (produção documental, controlo de circulação (fluxogramas), avaliação, eliminação e preservação).

As características do projecto foram inovadoras no âmbito do que habitualmente vemos concretizar na área em que foi financiado (digitalização e disponibilização de informação (referência) dos documentos de arquivo) mas também noutras a que está ligado e que acabamos de referir. O projecto não se esgotaria no dia em que terminasse, porque possibilitou constituir um saber-fazer (*know-how*) interno, isto é, no ADP e no país, passível de ser transmitido a outras instituições, de que esta comunicação é um exemplo.

A experiência e o conhecimento adquiridos ao longo de todo o processo foram fundamentais para criar condições para a concretização do projecto inicial. Este era substancialmente mais vasto e ambicioso do que o que foi submetido e financiado pelo POC: além da conversão dos instrumentos de pesquisa/descrição, da estruturação de uma cadeia de digitalização e do armazenamento dos objectos digitais, integrava, ainda, o circuito de disponibilização em linha ao utilizador dos documentos e o fornecimento de cópias e respectivo pagamento remoto (comércio electrónico), isto é,

uma gestão dos pedidos do utilizador remoto, residentes no espaço europeu e fora dele, feita em linha e, na impossibilidade de ser feito em tempo real, num período de tempo consentâneo com as prestações das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC).

Cabe aqui referir que uma intervenção desta envergadura não era elegível nos programas que concedem apoio sob a forma de financiamento de projectos. [2]

Concluiu-se, assim, que o carácter transversal e estruturante do projecto na sua área de implementação, qualidades que julgamos inovadoras e enriquecedoras no panorama nacional, em vez de ajudar à sua elegibilidade era, sobretudo, um impedimento. Os programas ou linhas de financiamento são demasiado específicas, direccionadas para determinados fins e pouco consentâneas com projectos transversais, sobretudo se oriundos de um serviço integrado, sem autonomia administrativa, de pequenas dimensões, como é o caso do Arquivo Distrital do Porto.

Assim, o projecto concretizado [3] foi estruturado com o objectivo de disponibilizar em linha, local e remotamente, os conteúdos do Arquivo, para o que foi necessário digitalizar os instrumentos de acesso (uma parte significativa dos inventários ainda se encontravam dactilografados) e desta forma facilitar a relação entre as necessidades de informação do cidadão e os procedimentos administrativos inerentes à pesquisa e fornecimento das respostas por parte do Arquivo. Uma outra componente, não menos importante, foi a digitalização de documentos originais (abrangendo um arco temporal significativo, séc. IX ao final do séc. XX) possibilitando a visualização das imagens desses documentos associadas às suas descrições, a preservação dos originais, e fornecendo cópias em suporte alternativo, o digital.

ASPECTOS TÉCNICOS

Um arquivo digital implica antes de mais novos serviços enquadrados numa filosofia renovada de interacção com o utilizador. Assume-se a proximidade virtual do leitor permitindo a oferta de produtos e a consequente solicitação dos mesmos de forma transparente e sem percepção de distância. Essa mesma distância que impede o contacto presencial com o arquivista, nomeadamente no apoio à referência, deve ser colmatada por interacção tecnologicamente mediada para satisfação de informações, de dúvidas e mesmo para orientação do leitor. Os processos a utilizar enquadram-se no designado CRM (Customer Relationship Management) naturalmente orientados para o universo específico de clientes de um Arquivo. A utilização deste conjunto de processos constitui uma área nova no universo dos serviços de arquivo embora não totalmente estranha às instituições que tenham desenvolvido processos de creditação de qualidade. Trata-se na realidade de caracterizar o cliente para direccionar os produtos de acordo com os seus interesses ou ainda propor “produtos” até aí desconhecidos mas que se revestem de potencialidades consideradas elevadas para os seus propósitos. A lógica de *marketing*, de uma forma geral estranha às instituições de arquivo, é um campo que deve ser convenientemente explorado sem preconceitos de natureza missionária ou anti-economicista. Atente-se, no entanto, que não devem ser perdidos de vista outros valores intrinsecamente enquadráveis no horizonte do património cultural, cuja salvaguarda, fruição e valorização são da responsabilidade de toda a sociedade. Neste campo a implantação de um arquivo digital é certamente vantajosa.

Naturalmente que a elevada mediação tecnológica implica o desenvolvimento de soluções sofisticadas e coerentemente desenvolvidas. No caso do Arquivo Distrital do Porto consideramos essenciais as seguintes funcionalidades (1) integração/descrição; (2) acessibilização; (3) serviços em linha; (4) preservação digital.

1. Integração e descrição

Para o utilizador poder consultar o que quer que seja necessita saber o que um determinado arquivo possui, qual a documentação que custodia e os seus aspectos particulares – conteúdo, forma e contexto. É necessário a instituição custodiadora divulgar o seu “*stock*”. No caso de um arquivo, esse bem patrimonial é constituído pelos documentos custodiados. Esta divulgação implica, antes de mais, a produção de descrições consistentes e o mais possível representativas e auto-explicativas dos documentos existentes. Sem essa possibilidade de consulta, que tem que ser completa e elucidativa, o utilizador não pode saber quais os documentos que existem, quais os que pretende consultar ou que podem potencialmente adequar-se aos seus propósitos. Para estas descrições serem eficazes importa ainda apresentá-las ao utilizador de forma que lhe torne fácil a aquisição de informação e a localização do que pretende.

2. Acessibilização

Um segundo aspecto relaciona-se com a acessibilização da informação assim conseguida. Esta implica necessariamente a oferta de capacidade de pesquisa. Para tal uma interface em ambiente *web* que actue sobre todo o repositório criado é uma condição imprescindível para o acesso à informação. A opção pelo ambiente *web* é incontornável, dada a necessidade de servir utilizadores remotos.

A construção de uma ferramenta deste género é tudo menos simples! Um utilizador tem percepções diferentes sobre a lógica de interrogação a efectuar pelo que é necessário encontrar denominadores comuns. Para além disso, o utilizador em geral não está normalmente familiarizado com a metodologia de descrição arquivística, seleccionando critérios – autor, título, assunto – que normalmente retornam resultados insuficientes. Primeiro porque a descrição é realizada do geral para o particular descrevendo sucessivos agregados documentais que se vão crescentemente granularizando à medida que nos dirigimos para os níveis mais baixos. Depois, porque a unidade atómica de descrição, que nos arquivos é o documento, contém atributos intrinsecamente diferentes da idêntica unidade de descrição nas bibliotecas – a monografia ou o periódico. Finalmente, porque nos arquivos está presente um elemento de descrição vital para a compreensão total dos documentos: o contexto de produção.

3. Serviços em linha

Esta função comporta aspectos como CRM, ou seja, o conhecimento e gestão dos clientes do Arquivo de forma a proporcionar-lhes os produtos que desejam e também para propor novos produtos de potencial interesse adequados ao perfil de pesquisa e

consulta estabelecido. A avaliação de satisfação do cliente é ainda um factor importante a considerar na gestão de um Arquivo.

Por outro lado, o comércio electrónico proporciona consideráveis vantagens de celeridade de processamento de pedidos e de comodidade particularmente úteis para o utilizador remoto. O caso dos documentos certificados serem disponibilizados electronicamente implica ainda a utilização da assinatura digital como forma de conferir autenticidade legal exigida num documento desta natureza. Este facto levanta questões relacionadas como a compatibilidade de assinaturas digitais com países extra-comunitários, nomeadamente o Brasil ou o Uruguai. As formas de transmissão de documentos certificados constituem ainda um aspecto a ponderar dada a necessidade de transmitir de forma fidedigna e íntegra um documento com valor probatório [4].

A articulação do serviço de fornecimento de cópias certificadas de documentos através do Portal do Cidadão é uma possível via de desenvolvimento nesta matéria.

4. Preservação digital

Trata-se de gerir de forma integrada toda a produção de imagens dentro do Arquivo, considerando essa cadeia de produção desde a fase de captura e/ou integração até à fase de migração e acessibilização das mesmas. O processo de gestão de imagens, normalmente abordado de forma displicente como se de uma coisa simples se tratasse, comporta diversos problemas que devem ser equacionados: (1) Por um lado definir a política de aquisição que implica decidir que imagens guardar e que imagens descartar. (2) Um segundo problema diz respeito à metodologia e técnicas de aquisição de imagens. Para o efeito todo um trabalho de pré-tratamento é necessário com o fim de obter as melhores configurações que, respeitando as características próprias de cada tipologia documental identificada, permita o melhor compromisso custo/benefício. (3) A meta-informação a utilizar na produção de objectos digitais. Ou seja, a informação que é retida e atribuída a cada objecto digital e que permite a sua recuperação, gestão de valor probatório e migração. Após a escolha do esquema considerado mais adequado (e há dezenas...) é necessário implementá-lo de forma prática. Seria, por exemplo, impensável solicitar a um operador o preenchimento manual de dezenas de campos! A inserção nesse esquema de meta-informação de documentação de suporte e de normalização ou mesmo especificações ou simples recomendações técnicas utilizadas na concepção do arquivo digital e na produção dos objectos digitais é um passo fundamental. (4) A preservação a longo prazo de objectos digitais implica a implementação de funcionalidades que ajudem a estabelecer e controlar prazos de revisão dos suportes e dos objectos digitais, bem como de refrescamento de suportes e, ainda, de migração. Quando se possuem milhares de objectos digitais armazenados em milhares de suportes e numa gama muito variada de formatos, a complexidade de preservação assume uma dimensão económica e logística completamente diferente que obriga naturalmente à criação de mecanismos de controlo automatizados que permitam, em função de critérios pré-definidos, a monitorização dos suportes e das próprias imagens/ficheiros neles armazenadas.

As dificuldades e os custos inerentes à preservação de objectos digitais, aplicada tanto a documentos em papel convertidos a digital como a documentos produzidos originalmente em ambiente electrónico, leva-nos a reflectir sobre a necessidade de

ponderar a criação de núcleos especializados, centralizados ou desconcentrados, com capacidade técnica, humana e conhecimento para receber e gerir documentos electrónicos provenientes de toda a Administração Pública.

CONCLUSÃO

Os arquivos ao assumirem a necessidade de produção e gestão de arquivos digitais, têm de assumir uma postura que não pode ficar confinada à simples constatação de que os suportes da informação sofreram uma alteração. Implica, também, profundas alterações de âmbito organizacional. Este desafio tem que ser encarado de forma determinada, mas ao mesmo tempo com a consciência que muito dificilmente sozinhos e com os meios actualmente disponíveis seremos capazes de ultrapassar mais esta fase de transição.

O trabalho até agora desenvolvido no ADP já permitiu ensaiar novas formas de transferência de documentação, acompanhadas de alguns repositórios de informação desenvolvidos no âmbito da instituição produtora [5], e o fornecimento de ferramentas informáticas para a elaboração de guias de remessa, permitindo assim alimentar de forma continuada o arquivo digital do Arquivo Distrital e manter a recuperação da informação transferida sem perdas significativas de tempo em novos trabalhos de reorganização.

A prestação de novos serviços e a perspectiva de produção de novos produtos obrigam necessariamente à implementação de novas infra-estruturas e à consideração de novas modalidades de promoção dos arquivos.

No âmbito dos novos produtos, o foco está orientado para a gestão dos utilizadores e a definição clara dos seus diferentes perfis e para a angariação de novos clientes, fazendo apelo, nomeadamente, a técnicas de *marketing*. Os arquivos digitais, permitindo o acesso remoto via web, afiguram-se como oportunidades de negócio, pelas mais-valias introduzidas, sem esquecer a vertente fundamental de serviço público ao cidadão. Contudo, a existência de salas de leitura virtual não deve ser encarada como uma mera reprodução das actuais áreas de referência e leitura presencial. Torna-se, assim, necessário ultrapassar os constrangimentos bloqueadores de uma Administração Pública muito voltada para o procedimento administrativo cujo paradigma é centrado no uso do papel e implementar processos de trabalho orientados para o digital. Esta reorientação terá de ser acompanhada da necessária modernização tecnológica, mas ao mesmo tempo da melhoria da qualidade da formação profissional e da salvaguarda do património arquivístico, condição essencial para a gestão das organizações.

Problemas associados aos múltiplos tipos de acesso, em simultâneo e de forma diferida, como o pagamento electrónico e, sobretudo, a assinatura digital, que permitam a transferência de uma informação autêntica e fiável, esbarram com constrangimentos de ordem burocrática e legal, que não são fáceis de ultrapassar sem uma profunda alteração no actual panorama da Administração Pública Portuguesa.

Maior autonomia, mais competência, mas sobretudo mais e melhores meios humanos e materiais são absolutamente indispensáveis para vencer o desafio da modernização nos serviços, nomeadamente pela obtenção de eficácia quer na produção e circulação

dos documentos, quer na gestão da informação que veiculam, e conseguir aumentar significativamente os níveis de satisfação dos utilizadores dos arquivos.

Notas

1. O projecto foi elegível no âmbito da acção 3: Tratamento e digitalização de arquivos, fundos bibliográficos e produções musicais. O investimento total final cifrou-se em 228.493,11 € dos quais o financiamento do POC é de 154.840,81 € (75% das despesas elegíveis para financiamento) e a comparticipação do Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo é de 51.646,93 € (25% das despesas elegíveis). Os restantes 21.905,37 € reflectem a contabilização dos recursos disponibilizados pelo próprio Arquivo Distrital do Porto, correspondendo a despesas correntes e recursos humanos internos, largamente ultrapassadas, não elegíveis para financiamento.
2. Essa foi a informação obtida nos contactos com as diversas estruturas de financiamento: (1) Programa Operacional da Sociedade da Informação: medida 3.1 “Estado Aberto – Modernizar a Administração Pública” do Eixo III (EAGIRE) além das outras medidas: 2.1 (Acessibilidades), 2.2 (Conteúdos) e o FASI (Fundo de apoio à dinamização da Sociedade da Informação em Portugal); (2) POC; (3) Programa Operacional da Região Norte (PORNORTE). Em cada programa, a resposta era que não apoiavam uma determinada tarefa ou actividade do projecto e, portanto, este deveria ser apresentado a outro programa.
3. Refira-se que as dificuldades não acabaram com a aprovação do financiamento pelo POC. Quer a formulação da candidatura (ao tempo) face aos procedimentos obrigatórios para aquisição serviços e equipamentos, quer os próprios procedimentos da Administração Pública, tornam difícil estabelecer e cumprir calendários com o rigor desejável. Por outro lado, a limitação a um ano de financiamento para os projectos ditos imateriais, dificultou a execução deste por não nos permitir o tempo desejável para testar devidamente as aplicações informáticas. As dificuldades foram, ainda, mais expressivas atendendo à componente de desenvolvimento que comportava, que obrigou a alterações nos “instrumentos” a utilizar (materiais a adquirir e equipa do projecto) face à evolução da investigação, do estado da arte e da praxis referentes a algumas das tarefas a executar.
4. Pese embora a assinatura digital permitir a identificação de eventual corrupção, isso não resolve de facto o pedido do cliente que não recebe o documento solicitado.
5. Estão neste caso a conversão de ficheiros, já elaborados em formato electrónico pela respectiva entidade produtora, com a descrição da documentação (custodiada pela Sociedade de Transportes Colectivos do Porto, STCP S. A.) utilizando a especificação do EAD. Um outro exemplo que pode ser referido foi a conversão de bases de dados oriundas dos trabalhos de descrição do Arquivo do Instituto dos Vinhos do Douro e Porto, utilizando processos similares e que contou com a intervenção do ADP a montante, na concepção de um plano de classificação que está a ser utilizado pela instituição nas suas actividade de produção actuais.

Referências bibliográficas

<http://pesquisa.adporto.org/pesquisa> acessível em 13 de Setembro de 2004.

<http://www.adporto.org/paginas/projec.htm#curso> acessível em 13 de Setembro de 2004.

Contactos dos autores

António Sousa, Francisco Barbedo, Maria João Pires de Lima, Silvestre Lacerda

Arquivo Distrital do Porto

Rua das Taipas, 90

4050-598 Porto

Tel.: 223395170

Fax: 223395179

Endereço electrónico: info@adporto.org