

Arquivos da Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas:

Regulamento de serviços em linha e presenciais

Edifício da Torre do Tombo, Alameda da Universidade - 1649-010 LISBOA, PORTUGAL

Telefone: (+351) 210 037 100 - Fax: (+351) 210 037 101 - secretariado@dglab.gov.pt

FICHA TÉCNICA MIP:

Título: Arquivos da Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas: Regulamento de serviços em linha e presenciais:

Classificação: 150.20.001

Autor: Direção-Geral do Livro dos Arquivos e das Bibliotecas

Descritores: Arquivos; Balcão eletrónico; Serviços em linha; Serviços presenciais

Data/Hora: Junho 2022

Formato de dados: Texto, PDF

0

Introdução

Os Arquivos da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), enquanto instituições públicas, são responsáveis pela segurança, conservação e acesso a um valioso património documental, assegurando os meios indispensáveis ao serviço do cidadão.

O presente Regulamento destina-se a definir normas que assegurem uniforme e equitativamente a prossecução daqueles três objetivos.

Estas normas não responsabilizam apenas os Arquivos mas também os seus utilizadores. A sua observância por parte destes últimos constitui um contributo essencial para conseguir, em simultâneo, facilitar o acesso aos documentos e garantir a sua conservação e segurança.

I

Serviços disponibilizados

1. Os serviços disponibilizados pelos arquivos DGLAB são os seguintes: pedido de informação, pesquisa, consulta presencial (no momento ou antecipada), reprodução, certificação e averbamento.

Existem duas formas de aceder a este conjunto de serviços: em linha, através do balcão eletrónico (CRAV) e presencialmente, em cada um dos arquivos DGLAB:

1.1 Serviços em linha:

1.1.1 Para efetuar pedidos de informação, pesquisa, consulta presencial (no momento ou antecipada), reprodução, certificação e averbamento, o utilizador terá que se registar no portal **Consulta Real em Ambiente Virtual – CRAV** (acessível em <https://crav.arquivos.pt/>), que constitui o balcão eletrónico da DGLAB e que permite a interação entre os arquivos DGLAB e os cidadãos.

1.1.2 A informações relativa a todos os arquivos pode ser consultada no site da DGLAB.

1.1.3 Os utilizadores podem autenticar-se no CRAV utilizando o ‘nome de utilizador’ e a senha, o cartão de cidadão ou a chave móvel digital.

1.1.4 Seguidamente, poderão seguir as instruções do CRAV que se encontram à esquerda de cada formulário, a selecionar conforme o pedido que pretenda efetuar.

1.2 Serviços presenciais do Arquivo:

1.2.1 Os diferentes Arquivos DGLAB podem apresentar variações no que respeita aos horários de funcionamento praticados para o atendimento presencial, os respetivos horários constam nos sítios web dos Arquivos. Os limites de espécies documentais diárias e tempo estimado de espera para entrega presencial de documentos, constam no anexo I e serão disponibilizados nos respetivos sítios web.

1.2.2. O número de lugares existente em cada Arquivo destinados à pesquisa e consulta pública de documentos, bem como a informação relativa à disponibilidade de equipamento de apoio aos utilizadores em geral, constam igualmente do anexo I e serão disponibilizados nos respetivos sítios web.

II

Informação geral sobre a utilização dos serviços presenciais

2.1 Condições de acesso

2.1.1 O Arquivo faculta o acesso, em conformidade com a Lei 31/2019, de 3 de maio, aos seus fundos documentais a todas as pessoas, devidamente identificadas e com mais de 16 anos. O acesso a menores dessa idade carece de autorização específica do Diretor do Arquivo.

2.1.2 Os utilizadores que perturbem o normal funcionamento dos serviços e desobedeçam às advertências feitas pelos técnicos serão convidados a sair e, no caso de resistência, serão entregues às autoridades.

2.1.3 Não é permitida aos leitores a entrada nos Arquivos com:

- a) Sacos, malas, embrulhos, guarda-chuvas, agasalhos, pastas – nomeadamente pastas de computadores portáteis;
- b) Livros, revistas, fotocópias, fotografias;
- c) Alimentos ou bebidas;
- d) Animais.

2.1.4 As pessoas portadoras de deficiência que necessitem de condições de acessibilidade especial, de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, podem requerer acompanhamento por parte de um colaborador do Arquivo.

2.1.5 Deve ser dada prioridade ao atendimento de idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo, bem como outros casos

específicos com necessidades de atendimento prioritário, conforme o disposto no n.º 1, do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

2.1.6 Os utilizadores devem respeitar todos os presentes e manter um comportamento civilizado e ordeiro.

2.2 Procedimentos de acesso

2.2.1 Na receção, os utilizadores devem identificar-se e depositar os objetos pessoais nos cacifos existentes antes de ser encaminhados para o serviço solicitado.

2.2.2 Os serviços, espaços públicos e áreas de utilização comum dos Arquivos encontram-se identificados na sinalética existente no edifício.

III

Informação sobre o Serviço de Referência

3.1 Os Arquivos disponibilizam um Serviço de referência com orientação especializada na consulta dos instrumentos de pesquisa. Através da pesquisa virtual, os utilizadores podem identificar os documentos que se encontram digitalizados.

3.2 Os instrumentos de descrição disponíveis são variados e disponibilizados pelos diferentes arquivos, nomeadamente: DIGITARQ (base de dados de descrição arquivística), guia de fundos, inventários, catálogos, impressos ou manuscritos.

3.3. A requisição de documentos é efetuada nos serviços em linha, por via eletrónica no sistema CRAV (<https://crav.arquivos.pt/help>), com o apoio dos serviços, caso necessário. As exceções deverão ser devidamente observadas pelos técnicos dos Arquivos.

3.3.1 A consulta presencial de documentos rege-se pelas seguintes condições:

- a) Existe um limite de espécies documentais diárias que é definida por cada Arquivo e consta no anexo I. Em casos excecionais, esse número poderá ser excedido, desde que justificado e apreciado pelo técnico superior responsável;
- b) É obrigatória a reserva de documentos de grande formato. A antecedência mínima com que deve ser efetuada é definida por cada Arquivo e consta no anexo I;
- c) A reserva de documentos deve ser efetuada com uma antecedência máxima a definir por cada Arquivo e consta no anexo I;

3.4 A totalidade do acervo documental de que o Arquivo é depositário pode ser consultado, destacando-se as seguintes exceções:

3.4.1 Documentos sujeitos a restrições de comunicabilidade e acessibilidade, conforme o previsto na Lei (Decreto-Lei 16/93, de 23 de janeiro).

3.4.2 Documentos originais que tenham sido objeto de transferência de suporte.

3.5 Os pedidos de reprodução estão sujeitos às condições do Regulamento de reprodução de documentos, aprovado por Despacho n.º 6852/2015, de 19 de junho.

3.6 As obras da biblioteca de apoio à pesquisa disponíveis nas estantes da sala de referência ou da sala de leitura devem ser consultadas no local, estando proibida a deslocação das mesmas para outros espaços.

IV

Informação sobre o Serviço de Leitura

4.1 Os Arquivos disponibilizam uma sala de leitura de originais e documentação em suporte digital.

4.2 A documentação requisitada será entregue aos leitores nos seus lugares, conforme o tempo necessário para a sua recuperação e que varia conforme o arquivo, como consta no anexo I.

4.3 Todos os leitores devem cumprir as regras de manuseamento dos documentos, que são património público:

- Nunca circular na sala com os documentos pedidos;
- Nunca forçar a abertura de um documento;
- Nunca colocar livros abertos uns sobre os outros, dobrar folhas, humedecer os dedos para virar as folhas, nem manusear as espécies de forma a prejudicar a sua boa conservação;
- Utilizar as luvas sempre que estas lhe sejam entregues;
- Nunca escrever, decalcar, sublinhar ou anotar os documentos;
- Utilizar apenas lápis, folhas ou computador para apontamentos durante a pesquisa;
- Alertar o técnico de serviço para situações de: folhas dobradas, folhas coladas e folhas rasgadas.

4.4 O utilizador é responsável por:

- Zelar pelas espécies documentais que recebe até à sua devolução;

- Manter na sua posse os documentos requisitados, não efetuando permutas ou cedências com outros leitores;
- Permanecer no mesmo lugar durante a sua estada na sala de leitura. Em caso algum a documentação poderá sair desse espaço físico;
- Comunicar a sua ausência ao técnico responsável, para que os documentos continuem na sala de leitura por um período de tempo superior a 30 minutos;
- Chamar o técnico ao seu lugar se pretender algum esclarecimento adicional;

4.5 É expressamente proibido o consumo de alimentos e bebidas nas salas de leitura e referência.

4.6 São admitidos grupos de trabalho desde que não interfiram no normal funcionamento da sala de leitura.

V

Disposições finais

5.1 Consoante a gravidade ou reincidência da infração cometida, os leitores poderão ser impedidos de utilizar os serviços do Arquivo e, no caso dos atos praticados implicarem avarias ou danos sobre quaisquer equipamentos, sistemas, mobiliário ou instalações, todos os custos decorrentes da respetiva reparação ou substituição serão suportados pela pessoa responsável por esses atos.

5.2 O livro de reclamações encontra-se disponível em local visível, conforme o previsto por lei.

5.3 As dúvidas e os casos omissos não previstos neste regulamento serão resolvidos pela Direção dos Arquivos, ou em quem ela delegar.

Anexo I

Arquivo	Horário máximo para requisição presencial de documentos	Limite de espécies documentais diárias (por cidadão)	Tempo médio estimado de espera para entrega presencial de documentos	Número de lugares presenciais na sala
AD Aveiro	15:30	20	00:15	15
AD Beja	15:30	10	00:10	7
AD Bragança	15:30	10	00:10	30
AD Castelo Branco	Manhã: 12:00 Tarde: 16:30	10	00:20	8
AD Évora	17:10	30	00:10	14
AD Faro	15:30	30	00:20	10
AD Guarda	15:15	3 + 3	00:20	7
AD Leiria	16:30	25	00:05	15
AD Portalegre	Manhã: 12:00 Tarde: 16:30	10	00:20	6
AD Porto	15:30	10	00:15	37
AD Santarém	16:00	10	00:05	6
AD Setúbal	Manhã: 12:00 Tarde: 16:15	10	00:20	28
AD Viana do Castelo	15:15	não aplicável	00:15	9
AD Vila Real	15:30	não aplicável	00:10	15
AD Viseu	Manhã: 11:45 Tarde: 16:15	não aplicável	00:10	3
Arquivo Histórico Ultramarino	17:00	10	00:30	9

Anexo I

Arquivo	Horário máximo para requisição presencial de documentos	Limite de espécies documentais diárias (por cidadão)	Tempo médio estimado de espera para entrega presencial de documentos	Número de lugares presenciais na sala
Centro Português de Fotografia	não aplicável	não aplicável	não aplicável	14
Torre do Tombo	15:00	20	00:45	100