

Prata da Casa**Rodrigo Garcia**

Bacharel em Artes Cênicas pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. Executivo Público II, ingressou no Arquivo Público do Estado de São Paulo em novembro de 2010, inicialmente no Núcleo de Acervo Textual Público do Centro de Acervo Permanente. Em maio 2015 foi designado ao cargo de Diretor Técnico I do Núcleo de Acervo Textual Privado do mesmo centro e do qual foi, também, diretor substituto. Nesse período atuou no tratamento documental de fundos e coleções de origem pública e privada, na curadoria de exposições, além de coordenar a implantação da plataforma ICA-AtoM. Foi designado ao Cargo de Diretor Técnico II do Centro de Acervo Permanente em novembro de 2020.

**ATENDIMENTO A PESQUISADORES:
FUNÇÃO PRECÍPUA DOS ARQUIVOS**

O nosso **Prata da Casa** desta edição nº 13 apresenta um dos setores que executa uma das funções que dão sentido aos arquivos: o atendimento a pesquisadores.

Entretanto, faz-se necessária uma explicação para os leitores. O acervo permanente do Apesp é formal e espacialmente composto pelo acervo **Cartográfico**, o acervo **Iconográfico**, o acervo **Bibliográfico e Hemerográfico** e o acervo **Textual**.

Todos esses setores possuem seus ambientes específicos de atendimento a pesquisadores. Nesta edição, o destaque é dedicado ao **serviço de atendimento à pesquisa ao acervo textual**, vinculado ao Centro de Acervo Permanente.

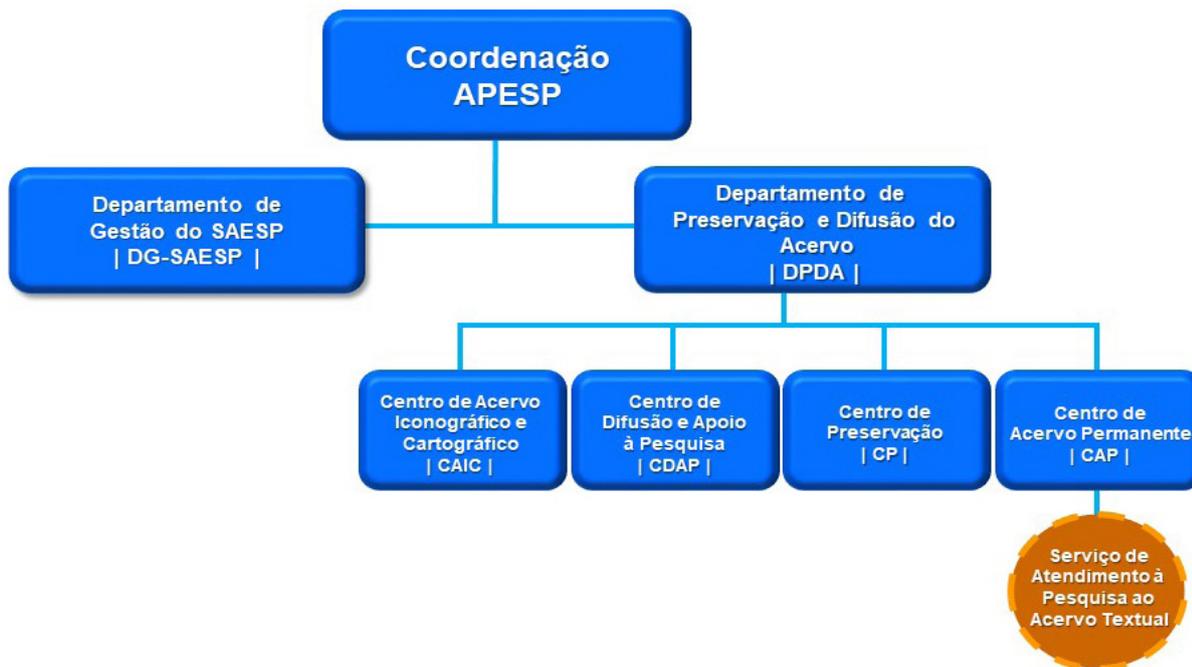
Para ciceronear essa nossa viagem de conhecimento desse complexo setor de atendimento, convidamos o colega **Rodrigo Otávio Garcia**, que é diretor do **Centro de Acervo Permanente do Apesp**. Ele nos concedeu uma brilhante entrevista. Confirmam.

Vinculação do serviço de atendimento à pesquisa ao acervo textual no Apesp

Rodrigo, apresente brevemente o Setor de Consulta do Centro de Acervo Permanente para o leitor da Revista do Arquivo.

O setor de atendimento a pesquisadores passou por diversas fases. Nos últimos anos, promovemos significativas mudanças nesse setor, entre as quais destaco apenas uma: antes, o atendente era uma pessoa vinculada ao setor de difusão, ou seja, não estava habituada ao tratamento técnico realizado nos documentos. Então, esse atendimento passou a ser vinculado diretamente ao Centro de Acervo Permanente (CAP), que é justamente aquele responsável pelo tratamento técnico dos documentos de guarda permanente. Essa foi uma grande conquista, pois que sempre haverá atrás do balcão ou com acesso a ele alguém que participa ou já participou da descrição do acervo. Isso faz toda a diferença. Ainda assim, de qualquer forma, as formações são muito variadas, com um predomínio de historiadores e sociólogos.

Atualmente, há dois funcionários fixos, ou, pelo menos assim o era antes da pandemia, no balcão da consulta, responsáveis também pelo atendimento via e-mail que é intenso. Além disso, há um rodízio de apoio ao atendimento entre técnicos dos demais núcleos do CAP. É importante aqui lembrar que ao trazeremos o setor de consulta do acervo textual para o CAP, também criamos o Núcleo de Controle do Acervo, com três funcionários, que têm a função de manter a organização dos documentos nos depósitos e controlar a movimentação de documentos e caixas. Obviamente, essas duas equipes trabalham sincronizadamente. Do mesmo modo, é importante destacar a proximidade dos demais técnicos do CAP que muitas vezes são chamados a orientar pesquisadores em razão de seu conhecimento de determinado segmento do acervo, conhecimento adquirido, é bom frisar, através de suas experiências nas descrições de documentos, fundos e coleções. Esse modelo, acreditamos, permite alcançar muito mais qualidade de atendimento ao pesquisador.



Organograma Consultas Acervo

Editoria - APESP



Tércio Sandro Nascimento da Silva, veterano oficial administrativo, responsável pelo controle e movimentação do acervo e também atende pesquisadores.

Como está organizado o setor para os diferentes tipos de atendimento (arquivo DEOPS, acesso restrito, transcrições paleográficas, imigração etc.)?



O atendimento ao público do APESP não se resume à Consulta do textual. Para ficarmos apenas no âmbito do Departamento de Preservação e Difusão do Acervo (DPDA) há ainda as consultas do Iconográfico, do Cartográfico e da Biblioteca e Hemeroteca, que têm seus próprios espaços de consulta. Além disso, ligado ao Centro de Difusão do Acervo há uma equipe dedicada a receber solicitações, pesquisar e emitir certidões referentes aos documentos da imigração. E é também a porta de entrada para quem deseja solicitar certidões paleográficas, ainda que a certidão em si seja realizada pelo Núcleo de Paleografia do CAP.

Tampouco o atendimento relativo ao acervo textual resume-se à Consulta, ainda que muitas vezes ela continue a ser a porta de entrada. Vejamos, além da paleografia, já citada, há o atendimento a ordens judiciais que é rotineiro e predominante, mas não só, referente aos documentos do DEOPS¹ e da Maternidade de São Paulo. Esse atendimento é realizado pelas equipes do Núcleo de Acervo Textual Público e do Núcleo de Acervo Textual Privado, respectivamente, envolvendo pesquisa exaustiva de documentos e emissão de cópias certificadas ou certidões. No caso do DEOPS, um único pedido pode demandar meses de pesquisa e produzir centenas de cópias. Um caso mais especial ainda trata das ordens judiciais referentes à busca de origem biológica quando há um atendimento presencial do interessado com o acompanhamento “full time” de um técnico na consulta a prontuários de pacientes.

Há um outro tipo de atendimento especial que é aquele em que reservamos salas exclusivas para orientação técnica, separação de documentos e horários diferenciados para um projeto específico. Foi assim que atendemos as equipes das Comissões da Verdade; e pretendemos colaborar com uma equipe do Museu Paulista no próximo ano.

Editoria - APESP



Vista panorâmica do salão de consultas.

Editoria - APESP



Alexandre Muniz, oficial administrativo, responsável pelo atendimento a pesquisadores.

Como o setor está lidando com os desafios de praticar a máxima publicização do acervo e, em contrapartida, as restrições legais (LAI, LGPD, direitos autorais etc.)?²



As restrições legais nunca nos assustaram. Pelo contrário, desde o início a nossa reestruturação foi acompanhada de um esforço constante em construir uma ética de equilíbrio entre direitos concorrentes, identificando os conflitos entre as demandas dos interessados e as especificidades de tipos documentais que possam conter algum tipo de restrição de acesso, uso, reprodução ou publicação. Assim, revisamos constantemente nossos Termos de Responsabilidade etc. Obviamente, as práticas da instituição no que se refere a esse tema não podem ser de responsabilidade de nosso setor. Não é nosso papel fazer análises jurídicas e determinar o que pode ou não pode. Além disso, o advento da LGPD se colocou como mais um desafio para o qual ainda

As restrições legais nunca nos assustaram. Pelo contrário, desde o início a nossa reestruturação foi acompanhada de um esforço constante em construir uma ética de equilíbrio entre direitos concorrentes, identificando os conflitos entre as demandas dos interessados e as especificidades de tipos documentais que possam conter algum tipo de restrição de acesso, uso, reprodução ou publicação.

¹ DEOPS: Departamento Estadual de Ordem Política e Social de São Paulo (DEOPS-SP), criado em 1924 e extinto em 4 de março de 1983, era órgão policial especializado em informação para fins de controle social e político da população. O arquivo do DEOPS faz parte do acervo textual público do APESP.

² Siglas referem-se a normas legais que interferem restritivamente no acesso aos documentos públicos: Lei de Acesso à Informação (LAI); Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Lei nº 9.610/98 que regula os direitos autorais.

não temos todas as respostas. Mas estamos na linha de frente, nós é que conversamos com o cidadão, nós é que conhecemos o acervo, então é inevitável refletirmos e adaptarmos nossas práticas, propormos novos procedimentos, assim como demandarmos a outros setores da instituição algum tipo de assessoria jurídica e apoio. Infelizmente, as respostas às vezes demoram a chegar. Nós temos segmentos do acervo que poderíamos incluir na categoria de sensíveis. E aqui cabe um parêntese: documentos sensíveis demandam um atendimento sensível. Não é raro ver servidores e consulentes segurando o choro, por exemplo, na consulta aos documentos do DEOPS ou da Maternidade de São Paulo; é preciso saber lidar com esse tipo de situação, mas também é muito recompensador, temos orgulho em servir a esse cidadão que vem em busca de documentos probatórios e ao mesmo tempo conhecer sua própria história ou de sua família num ponto agudo de sua trajetória, como é o caso das vítimas da repressão, tortura e morte durante a ditadura militar, ou de quem busca suas mães biológicas. Quanto à pesquisa acadêmica essa é assegurada, desde que o pesquisador solicite acesso especial provando seu vínculo institucional, pois essa é uma das exigências da LGPD.

Nosso objetivo, que sabemos nunca será totalmente alcançado, dado o volume de documentos, é dar a conhecer fundos, coleções, séries e documentos com seus vínculos e contexto de produção, devidamente estabelecidos.

Editoria - APESP



No salão de consultas ótimas condições de conforto e segurança aos pesquisadores.

Fale sobre habilidades e necessidade de capacitação da equipe de atendimento a pesquisadores, afinal, trata-se de atividade que requer muitos conhecimentos.



Não é possível trabalhar com um tipo ideal, de que atrás de um balcão deva existir um erudito versado não só em história e em arquivística, mas em todo tipo de atividade humana que possa estar representado nesse ou naquele conjunto de documentos. O que importa, o que é fundamental, é o conhecimento do acervo e seus instrumentos de pesquisa. Novamente, não há quem possa conhecer tudo. Nós somos um arquivo aberto, ou seja, o acervo cresce constantemente e um dia nossos cinco depósitos estarão repletos, sendo que cada um deles comporta 10.000 ml (por volta de 65.000 caixas).

Por outro lado, ser capaz de compreender as necessidades do pesquisador é fundamental. Fazer a ponte

entre essas necessidades do pesquisador e o potencial do acervo é o objetivo. Uma orientação profunda pode mudar toda uma pesquisa. Muitas vezes temos que ajudar o pesquisador a ajustar o seu foco, seja restringindo suas buscas, ou, ao contrário, ampliando-as. Só quem conhece o acervo pode fazê-lo. E quem conhece mais o acervo é quem promove o seu tratamento técnico cotidianamente.

Como você enxerga a necessidade de organização de logística ideal e suportes para bom atendimento (salão de atendimento com boas ferramentas e condições ideais ambientais para pesquisadores, interação entre as áreas que dão suporte e que organizam o acervo, capacitação, bons instrumentos de pesquisa disponíveis).



Sentimos muita falta dos espaços que tínhamos quando o Centro de Acervo Permanente ocupava todo o 9º andar do Prédio Anexo³. Isso nos permitia não apenas processar mais documentos, mas reservar áreas para serem usadas para projetos como os mencionados das Comissões da Verdade, ou uma pequena sala para recebermos e conversarmos com interessados em documentos sensíveis. Há anos também tentamos viabilizar uma plataforma digital para controlar a movimentação de acervo, exclusivamente para isso e que não se confunda com um instrumento de descrição. Outro projeto que ainda não conseguimos viabilizar, mas a instituição está atenta há tempos, é a promoção do acesso às pessoas com deficiência.

Cometer um equívoco hoje e dar acesso a um documento frágil pode significar sua perda parcial ou definitiva. Bloqueando um acesso hoje, o garantimos nos próximos 200 anos. Tudo em arquivo é de longo prazo. Que fique claro que nosso objetivo é proporcionar o mais amplo acesso, mas isso não pode ser às custas do próprio documento ou da saúde das pessoas.

Como você avalia a importância da organização e descrição documental arquivísticas para a disponibilização da informação ao pesquisador?



Sem descrição não há consulta. Todos nós, pesquisadores e arquivistas, adoramos quando somos os primeiros a encontrar um documento interessante. Mas, convenhamos, isso é um tanto primário, senão infantil. Nosso objetivo, que sabemos nunca será totalmente alcançado, dado o volume de documentos, é dar a conhecer fundos, coleções, séries e documentos com seus vínculos e contexto de produção, devidamente estabelecidos. Ao pesquisador deveríamos proporcionar um salto para além dos dias ou semanas em que ele se dedica à abertura de caixas e terá no final, talvez, um pequeno momento de regozijo. Que ele encontre orientação e atalhos nos instrumentos de pesquisa e possa dedicar seu tempo a interpretar e ressignificar o que encontrou. Isso não quer dizer que uma boa pesquisa possa ser feita sem um enfrentamento árduo, moroso que se derrame por um sem-número de documentos, reconhecendo conexões entre eles e destes com o período ou tema estudado.

O Centro de Acervo Permanente desafiou aqueles que diziam que o nosso acervo era grande demais para ser descrito. Foi assim que iniciamos, passo a passo, a descrição de fundos e coleções, constituindo progressivamente um Guia do Acervo na plataforma ICA-AtoM⁴ reelaborando metodologias e normatizações. A repercussão no andamento das pesquisas de nossos consulentes sempre foi imediata, a história se repetia a cada fundo descrito, com teses mudando de rumo, grupos de pós-graduandos se debruçando sobre um novo campo aberto etc. E, para dizer a verdade, gerava um tanto de frustração, já que sabemos que temos que ir em frente, sabendo das possibilidades que existem para o aprofundamento do conhecimento e descrição desta ou daquela série, mas que por sermos um arquivo em expansão somos obrigados a fazer a fila andar.

³ Em 2016, o Governo do Estado concedeu espaços do prédio novo do Arquivo do Estado à Corregedoria e à Ouvidoria do Estado, causando perdas dessas áreas para as atividades técnicas da instituição arquivística.

⁴ O ICA-AtoM é um software livre criado por iniciativa do [Conselho Internacional de Arquivos](#) (ICA, na sigla em inglês) para descrição de documentos arquivísticos. Ele foi desenvolvido com o objetivo de proporcionar uma ferramenta gratuita e de fácil manejo às entidades custodiadoras espalhadas pelo mundo, visando à divulgação e disponibilização de seus acervos na internet.

Editoria - APESP



Letícia Oliver Fernandes, graduada em História, pesquisa a relação fotografia e saúde pública, instituições psiquiátricas na primeira metade do século XX.

Fale sobre a importância de política de segurança contra atos ilícitos e lesivos (vandalismo, furto, deterioração etc.) ao patrimônio documental durante as pesquisas e como equilibrar esses fatores com a necessidade de possibilitar o amplo acesso.



Quanto a vandalismo e furtos, há tempos temos um sistema de câmeras de vigilância e há a presença de um segurança no salão de consultas, onde, obviamente, os demais funcionários sempre estão atentos. Existiram casos de furtos no passado e no mais recente, o furto foi impedido justamente pelo vigilante. Foi de um sujeito que levava folhas de jornais esportivos. Ainda que não seja possível o acesso de estranhos no acervo, outra medida, tomada por nós foi proceder paulatinamente uma desvinculação de códigos de acondicionamento de seus endereços de guarda.

Outro fator é o manuseio de documentos. Aprimoramos as orientações aos consulentes e as caixas com documentos não chegam às mesas como antigamente; as pastas ou documentos são retirados das caixas e recolocados por nossos técnicos.

Outra estratégia correlata, delicada, que causa frustrações, mas que é essencial, consiste em tirar de circulação documentos com fragilidade de suporte ou que apresentem algum tipo de contaminação biológica ou química. Temos que proteger documentos, os técnicos e os consulentes. Novamente identificar problemas antecipadamente requer o conhecimento do acervo, e aqui destaco a parceria com o Centro de Preservação. Mas, repito que com um acervo grande como o nosso, sempre há surpresas e por vezes as decisões têm que ser tomadas *ad hoc*. Cometer um equívoco hoje e dar acesso a um documento frágil pode significar sua perda parcial ou definitiva. Bloqueando um acesso hoje, o garantimos nos próximos 200 anos. Tudo em arquivo é de longo prazo. Que fique claro que nosso objetivo é proporcionar o mais amplo acesso, mas isso não pode ser às custas do próprio documento ou da saúde das pessoas.

Uma pesquisa bem orientada, o que é fundamental, não se resolve sem a disponibilização dos documentos. Há projetos em curso, não apenas de digitalização de documentos originais, mas de microfimes e até instrumentos de pesquisa antigos.

No passado houve casos de se montarem verdadeiros estúdios de digitalização massiva de documentos rendilhados, danificados por perfuração de brocas e outros agentes biológicos no salão de consulta. Situação imprópria que não permitimos mais. Tudo o que está sendo falado aqui, diz respeito a medidas tomadas pelo CAP com a contribuição de seus servidores e não exclusivamente dos funcionários que atuam no balcão da Consulta.

Muitos usuários reclamam a digitalização de acervos arquivísticos, mas desconhecem a complexidade disso para uma instituição arquivística. O que você diz sobre isto?



Primeiramente, é bom que se atente para a enorme complexidade que implica a digitalização de documentos de arquivo. As instituições arquivísticas não dispõem de recursos financeiros e suporte técnico para armazenamento de enormes quantidades de imagens que são replicadas em diversos formatos.

Além disso, só se recomenda a digitalização de documentos que estão arquivisticamente tratados. Assim, normalmente é sempre uma pequena parte do acervo que fica disponibilizada na rede web, mas nem sempre os pesquisadores se dão conta disso.

E não apenas historiadores, mas psicólogos, linguistas, arquitetos, compartilham generosamente seus conhecimentos, nos mostram possibilidades inauditas de pesquisa etc. Novamente, isso mostra a importância da proximidade entre pesquisadores e os responsáveis pela descrição do acervo.

Ainda assim, quando há uma demanda de pesquisa virtual, raramente há respostas prontas na ponta da língua. Há que se consultar instrumentos de pesquisa, revisar assuntos e eventos históricos, histórias administrativas, bibliografias, conferir documentos, consultar colegas. Sempre haverá um limite, não é nosso papel fazer a pesquisa pelo consulente. Mas algum tipo de pré-pesquisa poderá haver, pode levar alguns minutos ou algumas semanas. Isso já acontecia, mas com o atendimento remoto na pandemia se intensificou. Fizemos o que pudemos para disponibilizar informação, seja no site ou por e-mail. E, em muitos momentos, quando a instituição estava fechada, nós também não tínhamos acesso ao acervo ou instrumentos impressos. Há um paradoxo aí, por vezes conseguimos aumentar o nível de informação sobre o acervo e no fim tínhamos que avisar que o salão de consulta estava fechado e o pesquisador teria que esperar, o que levava a uma frustração, de ambas as partes, diga-se. Isso foi compensado parcialmente com a digitalização de documentos. O próprio setor responsável pela digitalização foi obviamente afetado pela pandemia, a quantidade de imagens por pesquisador é limitada, não digitalizamos séries inteiras, caixas inteiras etc.

Editoria - APESP



No detalhe, ambiente de pesquisa monitorado por câmeras e por profissional de segurança.

A grande novidade foi o estabelecimento do agendamento, prática comum em muitas instituições, que não existia para o acervo textual do APESP. Mas, por outro lado, a necessidade de se digitalizar alguns segmentos do acervo se evidenciou ainda mais. Uma pesquisa bem orientada, o que é fundamental, não se resolve sem a disponibilização dos documentos. Há projetos em curso, não apenas de digitalização de documentos originais, mas de microfimes e até instrumentos de pesquisa antigos.

Editoria - APESP



Júlio César Bataiote, Mestrando da Universidade Federal de São Carlos – UFSCAR, pesquisou o Arquivo do Hospital de Custódia e Tratamento Psiquiátrico “Profº André Teixeira Lima” de Franco da Rocha.

Em artigo de Edy Put, publicado na edição nº 10 da nossa Revista, o autor fala das dificuldades dos arquivos em lidar com a falta de (in)formação dos pesquisadores sobre esses serviços, cunhando, inclusive, a forte expressão “analfabetismo documental” dos pesquisadores, principalmente nos dias de hoje, diante do uso disseminado de buscadores como o Google. O que você poderia falar a respeito da dificuldade de diálogo com alguns pesquisadores?



O artigo de Put parece descrever nosso dia a dia, não apenas no salão de consultas, mas também, no que se refere aos desafios da descrição. Para nós isso é bastante claro. No entanto, um aspecto ficou de fora do artigo, talvez porque seja uma especificidade da realidade brasileira. É incrível como é difícil defender a descrição arquivística dentro das próprias instituições arquivísticas. O modelo da digitalização selvagem ronda os ambientes e é oferecido como resposta a esses desafios. E claramente não o é. Ao contrário, produz ruído, caos e falsificação. Mesmo quando é razoavelmente feito induz ao equívoco de se considerar que o que existe e importa é apenas o que está na rede.

Um exemplo interno que sempre apontamos é o dos documentos sobre a escravidão, que estão digitalizados em nosso site. É importante que estejam disponíveis, mas deve-se ter claro que é uma seleção temática que está longe de representar a totalidade de documentos relacionados ao tema presente num acervo que reflete uma estrutura social escravocrata e de que maneira isso se manifesta nas atividades e relações da sociedade com a administração pública ao tempo da Capitania e da Província. Não é preciso muito para compreender como isso pode levar a equívocos. Toda a produção documental de uma sociedade escravocrata é fonte para uma pesquisa sobre escravidão. Abra um caixa com documentos de obras públicas e lá estarão os escravos, o mesmo para os recenseamentos, a segurança pública, os inventários etc. Não se pode achar que o que está digitalizado basta para uma pesquisa, assim como não se pode contentar com os resultados de busca de algoritmos, que pode ser uma dica, um início, mas também pode ser parcial, enviesado etc.

Leia o artigo de Edy Put no link: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/revista_do_arquivo/10/artigo_02.php#inicio_artigo

Além do mais, nosso público não é formado apenas por pesquisadores acadêmicos. Então, diríamos que há graus diferentes de desconhecimento em relação à pesquisa em arquivos. Mas sim, às vezes é espantoso se essa dificuldade aparece quando o consultante é um historiador, ou em formação. Isso possivelmente revela um distanciamento indesejável entre os arquivos e a academia. Provavelmente os dois lados têm culpa nisso. Explorar um arquivo pode ser muito diferente de explorar um tema, um assunto e é preciso

compreender desde o início quais questões um acervo constituído primordialmente por documentos produzidos pela administração do executivo estadual é capaz de responder. Nossos colegas do Centro de Difusão já estão há algum tempo atentos a isso, e a *Revista do Arquivo* é um exemplo, o modo de conceber exposições, também. A resposta que captamos dos pesquisadores é excelente, como o é no que se refere à compreensão do acervo quando publicamos mais uma descrição, seja no Guia do Acervo (ICA-AtoM) ou um catálogo.

Por outro lado, o diálogo com pesquisadores no salão de consultas inúmeras vezes torna-se muito enriquecedor, fazendo-nos ver potencialidades do acervo e por vezes esses consulentes que conhecemos numa certa manhã, reconfiguram-se em verdadeiros parceiros. E não apenas historiadores, mas psicólogos, linguistas, arquitetos, compartilham generosamente seus conhecimentos, nos mostram possibilidades inauditas de pesquisa etc. Novamente, isso mostra a importância da proximidade entre pesquisadores e os responsáveis pela descrição do acervo.

Editoria - APESP



Jerôme Tadis, do Institut de Recherche pour le Développement (IRD) – França. Pesquisa polícia em São Paulo entre os anos 20 e 50 do século XX.

Fale sobre o impacto da pandemia no atendimento ao público desde março de 2020; como está sendo o contato virtual com pesquisadores e atendimento presencial com tantas aberturas e fechamentos da instituição, determinados pelos protocolos de prevenção do governo estadual. Apresente alguns dados, se possível.



Foi muito grande o impacto. Tivemos que rapidamente paralisar o processamento técnico e levar os documentos que estavam em nossas salas técnicas para os depósitos. Suspender a consulta e a entrega de certidões foi inevitável, mas tentamos segurar o que pudemos. Com certeza, muitos pesquisadores foram prejudicados em seus cronogramas, mas no mais das vezes, compreenderam. Durante a pandemia demos prioridade ao atendimento a ordens judiciais, em seguida aos interessados avulsos em documentos probatórios, ficando por último a pesquisa acadêmica. Quando houve a reabertura do Arquivo- abrimos e fechamos 02 vezes – já o fizemos sob o amparo de um protocolo sanitário construído internamente com a participação da direção do Departamento, de todos os detentores de acervo e do Centro de Preservação. Assim, o salão que era de uso exclusivo do CAP passou a ser compartilhado com o Cartográfico e a Biblioteca, em dias alternados, por ter janelas e permitir maior distanciamento entre pesquisadores. Além disso, há uma limitação de consulentes permitidos no salão e aplicação de quarentena de documentos consultados por 10 dias. Isso exigiu um aprimoramento do controle do movimento do acervo. Tudo isso não seria possível se não tivéssemos implementado o agendamento da consulta. Apenas com o agendamento podemos assegurar de um lado a segurança sanitária e de outro a disponibilidade dos documentos solicitados. Isso tornou o atendimento via e-mail mais minucioso e uma condição para o acesso.

Editoria - APESP



Filipe Moreno Horta, doutor em Sociologia, pesquisa sociologia e história das prisões, polícia e violência, Parque Estadual da Ilha Anchieta, século XX.

Quais os projetos e desafios do setor de atendimento atualmente?

É bastante claro para nós que esse atendimento referente aos documentos de acesso restrito deveria ser unificado e se especializar mais, mas por enquanto não vemos como viabilizar isso diante de todas as outras demandas que o setor enfrenta. Por enquanto, temos um e-mail específico. Pensando numa perspectiva pós-pandêmica, trabalhar a capacitação de servidores, retomar um antigo projeto de uma plataforma digital de controle de acervo e sobretudo unificar, qualificar, e, talvez digitalizar, o serviço de atendimento para documentos de acesso restrito.