

## BEM-VINDO AO C R A V

### (Consulta Real em Ambiente Virtual)

A partir de hoje o Arquivo Nacional da Torre do Tombo oferece um novo serviço.

O CRAV faculta uma nova forma de obter informação, produtos e serviços que, esperamos, possa ser do seu agrado.

Chamamos a atenção para o facto de que as primeiras semanas de utilização de um novo sistema implicam a despistagem de problemas e realização de configurações que apenas podem ser executados em ambiente real de exploração. É provável que durante um período de tempo decorram problemas que serão resolvidos à medida que forem identificados.

Solicitamos portanto a sua paciência, compreensão e sobretudo **colaboração**.

Entretanto, para uma melhor compreensão do CRAV, sugerimos que atente aos seguintes pontos:

1. O CRAV vai coexistir com o sistema “manual” com o qual está habituado e no qual **não haverá alteração**. Durante o período de adaptação, pode recorrer a qualquer dos dois sistemas.
2. Se pretender utilizar o CRAV a **inscrição no sistema é obrigatória**.
3. A **duração do período de adaptação não está ainda determinada**. A partir dos resultados observados e da opinião dos leitores a sua duração será posteriormente comunicada.
4. Neste momento as opções de pagamento remoto incluem apenas **pagamento por cartão de crédito**. A adesão ao SIBS e, conseqüentemente, a disponibilização de pagamento multibanco será brevemente adicionada.
5. Leia as **recomendações de utilização do CRAV** em anexo para obter informação sobre o funcionamento do sistema e quais os serviços que pode utilizar.
6. Pode encontrar informação detalhada sobre a utilização dos serviços oferecidos pelo CRAV e também sobre como se registar neste sistema através de **tutoriais vídeo, disponíveis** a partir da página de entrada do DIGITARQ <http://digitarq.arquivos.pt/help>
7. Agradecemos que **recorra ao pessoal de serviço** para obter toda a informação que pretender sobre o funcionamento do CRAV e para o ajudar a submeter pedidos.

Agradecemos a sua colaboração

## Recomendações para utilização do sistema CRAV (Consulta Real em Ambiente Virtual)

A DGLAB iniciou a disponibilização de um novo serviço em linha que permite:

- A submissão de pedidos de consulta de documentos (requisição).
- A submissão de pedidos de pesquisa.
- A submissão de pedidos de reprodução.
- A submissão de pedidos de informação.
- A emissão de documentos certificados (analógica e digitalmente)

Este sistema designado de CRAV (Consulta Real em Ambiente Virtual) permite igualmente ao leitor acompanhar a tramitação referente aos pedidos que submeteu.

O CRAV está em funcionamento no Arquivo Distrital do Porto desde 2006

### 1. INFORMAÇÃO GERAL SOBRE A UTILIZAÇÃO DESTE SERVIÇO

1.1 O CRAV (Consulta Real em Ambiente Virtual) é um módulo do **Digitarq** destinado a funcionar como balcão eletrónico. Durante um período de tempo experimental o CRAV coexistirá com o atual sistema em vigor baseado na circulação de papel, sendo possível optar por um ou por outro sempre e em qualquer caso que o leitor assim o deseje. Excecionam-se no entanto os pedidos de reprodução que deverão ser **sempre que possível** submetidos através do CRAV.

1.2 Um pedido iniciado num dos sistemas (o sistema atual ou o CRAV) deverá ser finalizado nesse mesmo sistema. Ou seja, não é aconselhável iniciar um pedido no CRAV e prosseguir-lo ou terminá-lo no sistema convencional em vigor, sendo o contrário igualmente inviável.

1.3 Não é desejável que o leitor inicie um pedido igual nos dois sistemas pois este facto resultaria em duplicação de informação. Aconselha-se portanto que o leitor, antes de formular o seu pedido, decida que sistema irá utilizar para esse efeito.

1.4 O leitor poderá iniciar o seu pedido quer através do seu computador portátil ou dos computadores disponíveis na sala de referência para esse efeito. Sendo um serviço baseado na internet será possível ao leitor iniciar e acompanhar qualquer pedido (exceto o pedido de consulta presencial) em qualquer local e a partir de qualquer computador.

1.5 Normalmente os pedidos exigem interação dos serviços com o leitor. Por exemplo, pode ser solicitada informação adicional, corrigir uma determinada referência, o leitor pode ser solicitado para aprovar ou reprovar um determinado orçamento, etc. Estes pedidos designam-se de “tarefas”. Todos os pedidos de “tarefas” terão avisos enviados ao leitor para o endereço de correio eletrónico que indicou no momento da sua inscrição no sistema e para a sua área individual no separador “tarefas” (ver ponto 2.2).

1.5 Pode ser utilizado qualquer browser para aceder ao CRAV, sendo no entanto aconselhados o Firefox ou o Chrome.

1.6 As instruções sobre a utilização do CRAV estão patentes no presente documento e através de tutoriais vídeo disponíveis a partir da página de entrada do digitarq <http://digitarq.arquivos.pt/help>.

## 2. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NO CRAV

2.1 O CRAV oferece os seguintes serviços:

1. Pedido de consulta presencial
2. Pedido de reprodução
3. Pedido de informação
4. Pedido de consulta antecipada
5. Pedido de pesquisa.

Todos estes pedidos estão disponíveis remotamente exceto o primeiro pois que de consulta presencial se trata. Neste caso o serviço apenas estará disponível quando o pedido seja feito num computador que esteja ligado à rede interna da DGLAB seja por cabo ou wifi. No caso de o leitor pretender reservar antecipadamente um determinado documento para leitura deverá usar o pedido # 4. Pedido de consulta antecipada.

2.2 Para submeter qualquer pedido a partir do CRAV é **obrigatório estar inscrito no sistema**. Esta inscrição pode ser feita em linha ou remotamente. No processo de inscrição ser-lhe-á atribuído um número único de utilizador. Compete igualmente ao leitor indicar um login e uma palavra passe que lhe serão exigidos sempre que pretender aceder ao sistema. Com este processo de inscrição é criada automaticamente uma área pessoal onde todos os seus pedidos serão guardados. Note que o endereço de correio eletrónico que fornecer é o que será utilizado pelo sistema para lhe enviar avisos sobre o estado dos seus pedidos.

Para mais informação sobre como efetuar o registo no CRAV, consulte os vídeos disponibilizados na página de entrada do Digitarq, no separador “AJUDA”. <http://digitarq.arquivos.pt/help>

Vamos analisar serviço por serviço

### 2.3 Pedido de consulta presencial.

Este pedido é equivalente às atuais requisições verdes e serve para o leitor solicitar um documento para leitura.

2.3.1 O leitor pode iniciar um pedido a partir do interface do CRAV ou através do interface de pesquisa do Digitarq. Ou seja, nos resultados da sua pesquisa, efetuada através do Digitarq e apenas nos níveis de descrição de unidade de instalação (Ui), documento composto (Dc) ou documento simples (D) tem disponíveis as opções para: consulta presencial, pedido de reprodução, pedido antecipado de consulta referentes à unidade de descrição.

2.3.2 O leitor apenas pode incluir uma unidade de descrição por pedido.

2.3.3 Se pretender solicitar várias unidades de descrição poderá utilizar a função “duplicar pedido” que assume os mesmos valores do pedido anterior devendo o leitor alterar apenas o elemento que os diferencia:

*Por ex. Caso pretendesse consultar dois documentos com a cota “Tribunal do Santo Ofício, Inquisição de Lisboa, mç. 15, n.º 1” e “Tribunal do Santo Ofício, Inquisição de Lisboa, mç. 15,*

*n.º 2”, deveria introduzir o primeiro pedido relativo à primeira cota, duplicar esse pedido e alterar a cota para o n.º adequado.*

2.2.4 A partir da submissão do pedido o processo segue um fluxo pré-definido que poderá acompanhar através da sua área pessoal a qual é criada aquando da sua inscrição no sistema e à qual poderá aceder com o seu login e password que terá definido no momento da sua inscrição.

2.2.5 Os pedidos que não forem processados no dia da sua submissão não transitam para o dia seguinte, sendo cancelados.

2.2.6 A reserva de documentos - para continuação de consulta - é possível mediante pedido efetuado no balcão da sala de leitura.

## 2.4 Pedido de reprodução.

Este pedido permite desencadear uma solicitação para reproduzir um documento. Pode ser iniciado de forma autónoma ou a partir de um pedido de consulta presencial. Neste último caso o sistema assume os dados inseridos para o pedido de consulta presencial.

2.4.1 Tal como no pedido de consulta presencial, deverá ser inserida uma só unidade de descrição por pedido.

2.4.2 O formulário para pedidos de reprodução contempla 3 casos: pedidos específicos para registos paroquiais/registo civil; pedidos específicos para notariais, pedidos para qualquer outro fundo.

2.4.3 Em cada formulário há campos de preenchimento obrigatório, facultativo e complementar. Neste último caso há um conjunto de campos, normalmente contíguos, dos quais é necessário preencher pelo menos um.

2.4.4. É possível também iniciar um pedido de reprodução através de uma pesquisa efetuada no Digtarq ou pela indicação direta da cota atual ou do código de referência.

2.4.5 O pedido de reprodução compreende a possibilidade de solicitar reproduções certificadas. Estas serão fornecidas em formato papel ou preferencialmente digital. Este último formato é vinculativo quando se trate de pedidos apresentados por serviços públicos.

2.4.6 Após a submissão do pedido poderá seguir o fluxo do mesmo a partir da sua área individual, respondendo a tarefas que lhe serão solicitadas.

2.4.7 O pagamento dos pedidos de reprodução poderá ser feito por várias formas, nomeadamente por meios eletrónicos de pagamento: cartão de crédito ou multibanco. Estes meios de pagamento, no entanto, apenas poderão ser utilizados no caso de o valor ser igual ou superior a 5 euros.

## 2.5 Pedido de informação.

O pedido de informação destina-se a permitir ao leitor solicitar informação genérica sobre o funcionamento dos serviços do Arquivo Nacional, de iniciativas organizadas pela DGLAB ou sobre documentos, desde que não sejam solicitadas pesquisas. Para efeitos de pesquisa deverá ser iniciado o pedido específico para esse propósito.

2.5.1 O pedido de informação tem um fluxo muito simplificado de pergunta → resposta, não dando lugar a qualquer iteração adicional. Corresponde aos pedidos de informação que normalmente são dirigidos ao Arquivo Nacional através de correio eletrónico.

## 2.6 Pedido de consulta antecipada.

Este pedido destina-se a permitir ao leitor reservar com antecipação um documento que pretenda consultar numa data posterior ao da formulação do pedido.

2.6.1 Os pedidos de consulta antecipada apenas poderão ser submetidos num prazo mínimo de 24 horas relativamente à data pretendida de consulta.

*Por ex. se pretender reservar um documento para o dia 4 de maio, apenas o poderá fazer, como prazo mínimo, no dia 3 de maio 24h antes da hora estimada por si para a consulta presencial do documento. Não pode portanto efetuar um pedido de consulta antecipada para consultar o documento no mesmo dia.*

2.6.2 Neste tipo de pedidos deverá indicar o dia e a hora (manhã ou tarde) em que pretende comparecer para iniciar a consulta do documento.

2.6.3 Se não comparecer no dia indicado, o documento retornará ao depósito sendo o pedido cancelado.

## 2.7 Pedido de pesquisa.

O pedido de pesquisa deve ser usado quando o leitor pretende que os técnicos do arquivo nacional procedam a uma pesquisa de informação nos acervos documentais.

2.7.1 Para submeter pedidos de pesquisa o leitor dispõe de 4 formulários próprios para o efeito.

- Um específico para o registo paroquial/registo civil,
- Um para os arquivos notariais,
- Outro para os fundos em que existam restrições à sua comunicabilidade
- Outro para qualquer outro fundo.

Sempre que não souber em que fundo se pode encontrar o documento que procura, utilize o formulário relativo a outros fundos.

2.7.2 Para o pedido ser iniciado é necessário que o leitor introduza alguma informação nos formulários disponíveis. A informação obrigatória irá variar conforme o formulário utilizado.

2.7.3 Após a submissão do pedido este segue o fluxo pré-definido. O leitor deverá estar atento à sua área pessoal para responder aos pedidos de tarefas que lhe sejam dirigidos.

3. Para informação mais detalhada sobre a forma como decorre cada um dos serviços referidos e como iniciá-los no sistema, consulte os vídeos disponibilizados na página de entrada do Digitarq, no separador “AJUDA”. <http://digitarq.arquivos.pt/help>