Da memória ao acesso à informação.

2.º Encontro de Arquivos da AML

Cascais · 23 de outubro de 2026

02 / UMA PERGUNTA

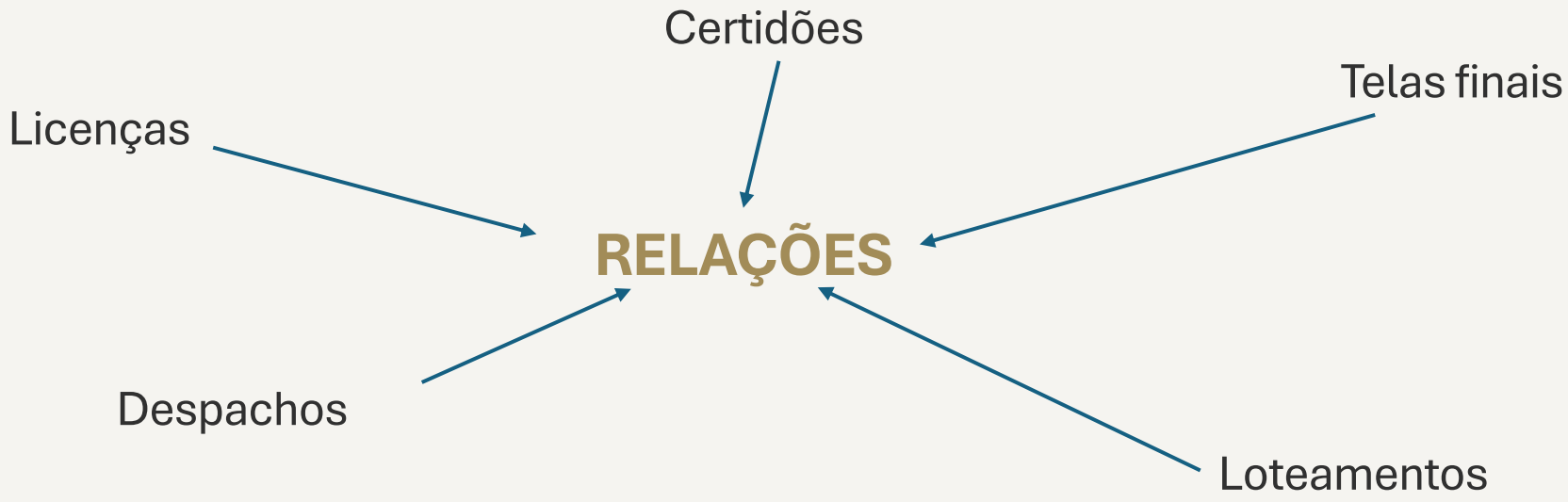
Uma pergunta simples

Quando um cidadão procura informação,
procura um arquivo?

Procura respostas.

03 / VER PARA ALÉM DO DOCUMENTO

E se deixássemos de ver apenas documentos e passássemos a ver relações?

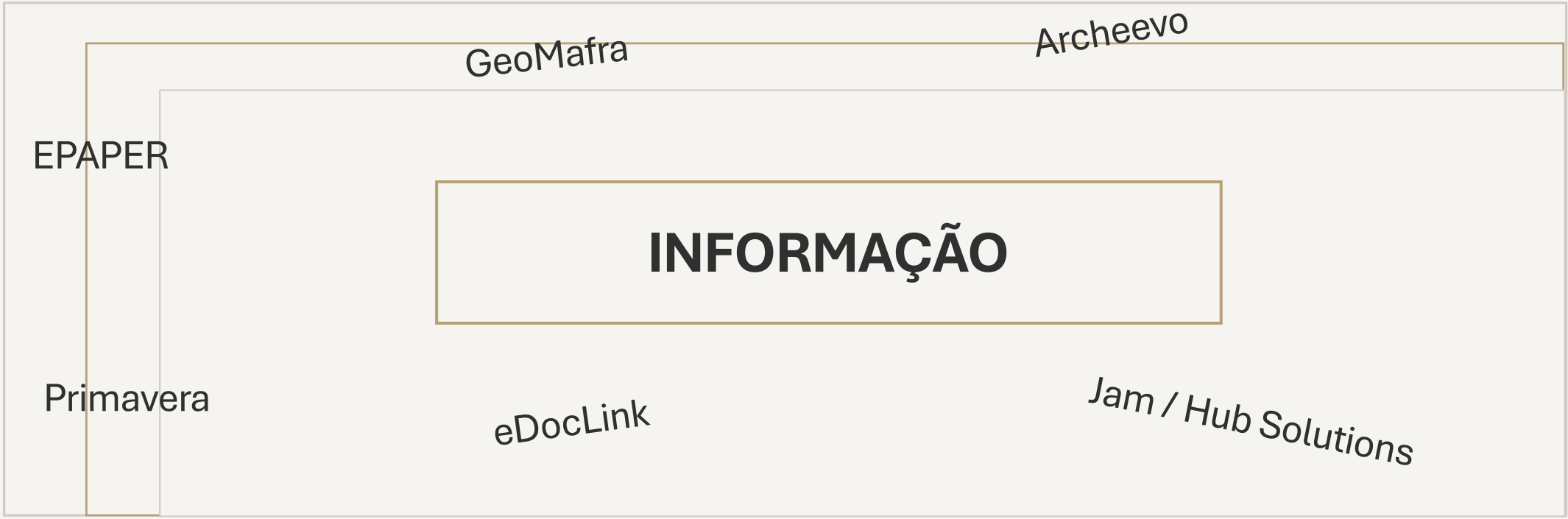


A informação existe em rede.
O documento é apenas uma das suas manifestações.

04 / O ECOSSISTEMA MUNICIPAL

Uma realidade.

Múltiplas relações.



Sistemas diferentes. Informação relacionada. Uma única realidade municipal.



05 / O DESAFIO REAL

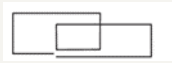
“É difícil comunicar com a informática.”

Em Mafra descobrimos algo diferente.

O problema não era a linguagem.

Era o objeto da conversa.





06 / UM EXEMPLO CONCRETO

Uma pergunta. Vários percursos.

O CIDADÃO PERGUNTA

Posso construir?

URBANISMO

Qual é o procedimento?

ARQUIVO

Onde estão os antecedentes?

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Onde estão os dados?

ATENDIMENTO

Como damos resposta?



07 / O PAPEL DO ARQUIVO

O Arquivo como ponto de encontro.

Ligar informação

Documentos e sistemas

Preservar contexto

Antecedentes e relações

Facilitar o acesso

Serviços e cidadãos

O valor está nas relações.

08 / A MUDANÇA DE PARADIGMA

Do atendimento ao gestor de informação.

MODELO TRADICIONAL

Localizar e entregar.

Pedido → Documento → Resposta

MODELO INTEGRADO

Relacionar e contextualizar.

Necessidade → Informação
Contexto → Resposta

O trabalhador atua como Broker humano.

09 / A EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO

Da integração entre aplicações à integração da informação.

HOJE

EPAPER ↔ GeoMafra

EPAPER ↔ Primavera

BROKER HUMANO

O trabalhador pesquisa, relaciona e valida a informação, incluindo processos anteriores a 2022 no Archeevo e EPAPER.

FUTURO PROPOSTO

BROKER TECNOLÓGICO

Camada futura de interoperabilidade: consulta e reúne informação dos sistemas existentes, sem os substituir.

O trabalhador interpreta, contextualiza e valida.

A tecnologia facilita as relações. As pessoas garantem o contexto.

10 / O TRABALHO QUE NÃO SE VÊ

Por detrás de cada resposta existe um percurso de informação.

899

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

6 715

PEDIDOS EM BACKOFFICE

16 984

IMAGENS VERIFICADAS

228 000+

VISUALIZAÇÕES DO CATÁLOGO

10 min Atendimento habitual ao balcão

2 entregas/dia Pedidos internos

Atividade: 1.º semestre de 2026 · Catálogo: valor mensal · Os tempos não representam a resolução integral de todos os pedidos.



11 / O QUE MEDIMOS?

Medir o património. Medir o acesso.

PATRIMÓNIO

Metros lineares

Unidades de instalação

Documentos descritos

ACESSO E SERVIÇO

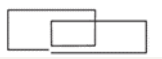
Atendimentos e pedidos

Tempos de resposta

Consulta e reutilização

Qualidade da resposta

Não substituímos indicadores. Acrescentamos a dimensão da utilização.





12 / DA MEMÓRIA AO ACESSO

O edifício foi o ponto de partida.

MEMÓRIA	→	INFORMAÇÃO	→	CONHECIMENTO	→	SERVIÇO PÚBLICO
Preservar		Organizar		Compreender		Disponibilizar

Preservar é essencial. Tornar a informação útil é o desafio.



13 / O PRÓXIMO PASSO

Construir as próximas relações.

CONTEXTO E RELAÇÕES	RIC	EM PREPARAÇÃO
PRESERVAÇÃO DIGITAL	RODA	EM PREPARAÇÃO
INTEROPERABILIDADE	BROKER	PROPOSTA FUTURA
PESQUISA E ANÁLISE	INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	POSSIBILIDADE A EXPLORAR

Não basta digitalizar. É necessário compreender relações.

14 / REFLEXÃO FINAL

Mais do que um edifício.

Quando abrimos o novo Arquivo Municipal de Mafra, sabíamos que estávamos a construir mais do que um edifício.

Um ponto de encontro entre memória, informação, sistemas, serviços e cidadãos.

O que realmente circula numa organização não são apenas documentos.

É informação.

15 / ARQUIVO MUNICIPAL DE MAFRA

Um Concelho. Muitas Memórias.

