

ISEL

ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS

Manual de Formação para os Arquivos do ISEL

Noções básicas sobre Arquivos Correntes

Arquivos Administrativos e Tecnologias

ISEL

Instituto Superior de Engenharia de Lisboa



FICHA TÉCNICA

Arquivos Administrativos

Manual de Formação para os Arquivos do ISEL

Autor: Maria de Fátima dos Santos Piedade

SDP – Serviço de Documentação e Publicações

Julho de 2013

Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1

1959-007 Lisboa

www.isel.pt

Tel. 21 831 70 00

Fax. 21 831 70 01

Índice

NOÇÕES BÁSICAS SOBRE ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS.....	6
Os DOCUMENTOS	7
O QUE É UM DOCUMENTO DE ARQUIVO?	7
DISTINÇÃO ENTRE DOCUMENTO DE ARQUIVO E DOCUMENTO DE BIBLIOTECA	8
UNIDADES ARQUIVÍSTICAS.....	9
UNIDADES DE INSTALAÇÃO	11
OS ARQUIVOS.....	12
O CICLO DE VIDA DOS DOCUMENTOS E OS TRÊS TIPOS DE ARQUIVO	12
ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS OU CORRENTES	13
<i>Objetivos dos arquivos administrativos:.....</i>	<i>13</i>
<i>Boas práticas para garantir o correto funcionamento dos arquivos administrativos</i>	<i>14</i>
<i>Recomendações sobre o acesso e disponibilização da informação patente nos documentos</i>	<i>17</i>
ARQUIVO INTERMÉDIO	19
ARQUIVO DEFINITIVO OU HISTÓRICO.....	21
A ARTICULAÇÃO ENTRE O ARQUIVO ADMINISTRATIVO, INTERMÉDIO E DEFINITIVO – UMA PERSPETIVA INTEGRADA.....	23
<i>A remessa da documentação</i>	<i>23</i>
<i>A requisição de documentos e pedidos de informação</i>	<i>24</i>
<i>A eliminação</i>	<i>24</i>
A ORGANIZAÇÃO	26
DEFINIÇÃO DE ORGANIZAÇÃO ARQUIVÍSTICA	26
A ORDENAÇÃO	26
A CLASSIFICAÇÃO	27
TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO.....	28
<i>Classificação orgânica</i>	<i>28</i>
<i>Classificação funcional</i>	<i>28</i>
<i>Boas práticas de classificação</i>	<i>29</i>
<i>Planos de classificação: considerações gerais</i>	<i>29</i>
ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO.....	31
O NOVO AMBIENTE DIGITAL.....	31

A ORGANIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS EM COMPUTADOR	33
APLICAÇÕES INFORMÁTICAS EM ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS.....	36
CONCLUSÃO	41
BIBLIOGRAFIA.....	44
DIPLOMAS LEGAIS	44
PRÁTICA E NORMALIZAÇÃO ARQUIVÍSTICA.....	44
ARQUIVÍSTICA GERAL	45

APRESENTAÇÃO

Tendo em conta as exigências de uma Sociedade em que, cada vez mais, o acesso à informação se deseja célere e eficaz, pretende-se, com este Manual sensibilizar os funcionários do ISEL – Instituto Superior de Engenharia de Lisboa, que lidam diariamente com arquivos administrativos, para as vantagens de os organizarem e de os manterem organizados.

O aumento exponencial da documentação produzida, o crescimento do nível de exigência da Sociedade e a imposição legal de facultar, em tempo, útil, informação administrativa interna (funcionários) e externamente (clientes, utentes, cidadãos, no caso, alunos por exemplo), tornam imprescindível uma atitude mais pró-ativa por parte dos funcionários, no sentido de serem criados arquivos organizados de modo mais racional. Estes arquivos permitem uma eficiente e rápida recuperação da informação, de forma a dar uma resposta eficaz às diversas solicitações.

Procurar-se-á, assim, abordar uma série de noções básicas e transmitir um conjunto de procedimentos e boas práticas que, sendo aplicados por todos, visam garantir uma melhor gestão e tratamento da documentação/informação.

NOÇÕES BÁSICAS SOBRE ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS

A questão da gestão documental¹, bem como a sistematização e racionalização dos arquivos administrativos² das instituições, ganha especial pertinência se tivermos em linha de conta que, cada vez mais, vivemos numa “sociedade da informação” marcada por um acentuado aumento da informação produzida e consumida, a qual circula com grande rapidez. Este facto tem como consequência o crescimento da documentação armazenada (em suporte³ digital⁴ e tradicional⁵) por indivíduos e instituições.

Neste sentido, a informação e o seu eficaz tratamento (apesar de constituírem um bem dificilmente mensurável) devem ser, cada vez mais, perspectivados pelas organizações como uma mais-valia que, não sendo facilmente perceptível ou palpável, se revela como essencial. Esta mais-valia deverá ser encarada, pelos responsáveis dos vários Serviços, como um insubstituível instrumento de preparação das respostas que, no dia-a-dia, o seu Serviço tem que dar às solicitações internas e externas. Uma boa política de gestão documental é tão importante como uma boa política de gestão de recursos humanos ou de recursos financeiros.

A informação é, pois, um bem essencial à boa gestão de qualquer Serviço. Quem dispõe de informação organizada detém conhecimento, decide melhor e possui um instrumento que lhe permite ter uma visão mais global das questões e das respostas a adoptar.

Deste modo, as organizações devem, cada vez mais, pugnar pela reestruturação dos seus arquivos e pela introdução de uma organização documental racional devidamente orientada por critérios de eficiência e de eficácia.

¹ A gestão documental consiste num conjunto de normas destinadas a produzir e preservar documentos, de forma a assegurar o fácil acesso à informação, ao longo do tempo, evitando, também, a sua dispersão ou eliminação inadvertida.

² Também designados de arquivos correntes.

³ Material no qual é aposta ou registada, de forma mais ou menos perdurável, uma determinada informação.

⁴ Por exemplo, CD, disquete ou DVD.

⁵ Por exemplo, papel, pergaminho, pedra ou fita magnética.

Um arquivo bem organizado permite poupar tempo, porque disponibiliza, de forma rápida e quase automática, um importante manancial de informação indispensável à gestão diária do respectivo Serviço. Possibilita tomar decisões e fundamentá-las com maior segurança.

Assim, uma organização coerente da documentação contribui para uma maior qualidade e eficácia dos serviços prestados pelas instituições.

Em conclusão, devemos sempre perspetivar a organização da documentação como um investimento e não como uma perda de tempo.

Os Documentos

De um modo geral, podemos afirmar que um documento é constituído por qualquer informação e pelo suporte onde a mesma está registada.

São documentos um livro de uma biblioteca, um processo de aluno, o processo de um funcionário, uma pintura, um cartaz, uma medalha, uma agenda, uma planta arquitetónica, um mapa, um diário, uma gravação áudio, vídeo ou digital, entre outros.

O que é um documento de arquivo?

Para além de responder aos dois requisitos anteriormente enunciados (suporte + informação), um documento de arquivo define-se, também, pela existência de um terceiro elemento: o contexto. Ou seja, um documento de arquivo não existe isoladamente, está sempre relacionado com outros, tendo “nascido” para iniciar um determinado processo ou para responder às questões relacionadas com um assunto específico. Por si só, não possui valor arquivístico, uma vez que este valor só existe quando o documento se encontra relacionado com outros, isto é, só tem significado quando integrado num contexto, ou quando informar.

Os documentos de arquivo possuem uma vertente prática. São criados para iniciar, dar resposta ou informar sobre determinada questão ou processo, relacionados com os objetivos específicos da instituição, isto é, com a sua missão.

Os referidos documentos caracterizam-se, também, pelo seu valor probatório, uma vez que, devidamente validados, constituem factor de prova da actuação da instituição

produtora, podendo ser utilizados para testemunhar ou titular direitos e obrigações, bem como para atestar ou justificar situações ou opções tomadas.

Em suma, produzimos diariamente documentos de arquivo porque eles permitem responder a questões práticas. Relacionadas com a gestão de determinado Serviço ou instituição e, também, porque constituem factor de prova relativamente às ações efectuadas.

DISTINÇÃO ENTRE DOCUMENTO DE ARQUIVO E DOCUMENTO DE BIBLIOTECA

O documento de arquivo distingue-se do documento de biblioteca⁶ porque o primeiro se insere sempre num contexto, não existe isoladamente, relaciona-se sempre com outros documentos. Pelo contrário, um exemplar de biblioteca existe e define-se por si só. Além disso, o documento de arquivo é sempre criado com o objectivo de “provar ou informar um procedimento administrativo ou judicial”⁷. Por estes motivos, o múltiplo é o domínio dos documentos de biblioteca (existem vários originais com o mesmo valor). Por exemplo, uma edição de *Instalações Eléctricas de Baixa Tensão – Projecto, Execução e Exploração*, de Constantino Soares, contempla a publicação de vários exemplares, todos eles com o mesmo valor de original.

Pelo contrário os documentos de arquivo são únicos (existindo um só original⁸) adquirindo, por isso, valor probatório.

No entanto, se um exemplar de *Instalações Eléctricas de Baixa Tensão – Projecto, Execução e Exploração*, pertencente ao espólio pessoal de um benemérito, doado a uma instituição, estiver relacionado com outros documentos (nomeadamente, a proposta de venda do alfarrabista, a fatura de compra, o relatório de intervenção de restauro e encadernação, anotações e comentários à obra), faz parte de um contexto. Estamos, por isso, na presença de um documento de arquivo.

⁶ Os documentos de biblioteca são geralmente impressos; é o caso dos livros, revistas e jornais.

⁷ ALVES, Ivone; RAMOS, Margarida Ortigão; GARCIA, Maria Manuela - *Dicionário de Terminologia Arquivística*. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do livro, 1993, p. 38.

⁸ Existem algumas exceções, como no caso dos contratos, em que cada uma das partes fica com um original. Também as cópias autenticadas, possuem valor de original.

Um documento isolado tem informação e valor, mas, arquivisticamente, “não conta a história toda”, uma vez que, para isso, ele tem que estar inserido num contexto, ou seja, estar devidamente integrado num processo. Este último deve fazer parte de um conjunto mais vasto de processos que constituem uma série documental. Por sua vez, esta é produzida por uma determinada unidade orgânica (Área Departamental, Serviço, Unidade, entre outras) que a insere numa Instituição específica. Em arquivo, a referência a todos estes níveis de inter-relacionamento deve ser tida, obrigatoriamente, em conta. O espólio de uma biblioteca é suscetível de ser descrito com maior pormenor e rapidez, dado que (contrariamente ao que sucede com os documentos de arquivo), uma obra não está relacionada com outras espécies. Pode, por isso, ser descrita de forma individual, sem contemplar a análise dos níveis de inter-relacionamento e do contexto de produção (secção, sub-fundo, fundo), tal como sucede no tratamento arquivístico. Desta forma, nas bibliotecas, são normalmente, criados catálogos que analisam cada peça individualmente. Por seu turno, nos arquivos, o trabalho consiste, sobretudo, no tratamento da documentação e na elaboração de guias⁹ e de inventários¹⁰ (instrumentos que disponibilizam uma descrição genérica de grandes conjuntos documentais). Tal fica a dever-se, em regra, ao facto de o volume de documentação ser, geralmente, muito extenso, bem como à obrigatoriedade de referir e enquadrar cada unidade arquivística no respectivo contexto de produção.

UNIDADES ARQUIVÍSTICAS

As unidades arquivísticas podem ser definidas como conjuntos de documentos reunidos por uma entidade produtora comum (ou seja, por qualquer Serviço que

⁹ Guia é o instrumento de descrição documental mais genérico. Disponibiliza informação sobre a entidade detentora da documentação, bem como sobre os fundos documentais existentes. Fornece, também, elementos acerca da história institucional e administrativa das entidades produtoras e sobre a organização dada à documentação.

¹⁰ Inventário é o instrumento de descrição documental que descreve um fundo até ao nível das séries, especificando as várias unidades de instalação, tendo em vista a recuperação da informação.

produza e/ou receba um documento), agrupados em função da sua própria organização e estrutura.

Exemplos de unidades arquivísticas:

- a) Fundo: é a unidade arquivística que corresponde à maior unidade orgânica. É composta por todos os documentos produzidos e acumulados por uma mesma entidade.
- b) Sub-Fundo/Secção: conjunto de documentos produzidos dentro de um fundo por uma das suas unidades orgânicas (ou seja, administrativas).
- c) Série: conjunto de documentos organizado segundo um determinado procedimento administrativo e que, normalmente, é o resultado de uma mesma actividade ou procedimento. Esse conjunto de documentos corresponde à mesma actividade ou função do Serviço ou Área Departamental.
- d) Sub-Série: divisão de uma série de modo a especificar ou tornar clara a existência de acções diversas no desenvolvimento da actividade/função descrita na série.
- e) Processo: unidade arquivística composta por um conjunto de documentos, reunidos em função de uma determinada actividade, acção ou procedimento administrativo, próprios de um Serviço específico.
- f) Colecção: conjunto de documentos, agrupados artificialmente, para efeitos de referência¹¹, segundo uma mesma característica comum – a sua tipologia¹², o seu conteúdo informativo, entre outras.
- g) Documento: unidade arquivística básica. Podem, no entanto, coexistir vários documentos num mesmo suporte: um documento principal e vários apostos.

¹¹ Ou seja, com o objectivo de se recuperar e consultar rapidamente uma determinada informação.

¹² Entende-se por tipologia documental o conjunto de características formais de um documento (forma como foi elaborado) e do fim para que foi criado (ou seja, a sua função). Por exemplo, ofício, parecer, proposta, entre outros.

UNIDADES DE INSTALAÇÃO

As unidades de instalação podem ser definidas como os diversos modos de acondicionar os documentos, sendo, também, utilizadas para os referenciar especialmente. Por exemplo, dizemos que tal processo está no depósito 1, estante 3, prateleira 2, acondicionado nas seguintes unidades de instalação: caixa 15, pasta 5. Todos estes elementos podem fazer parte da chamada cota arquivística.

Exemplos de unidades de instalação:

- ✓ Caixa (cx.)
- ✓ Maço (mç.)
- ✓ Livro (liv.)
- ✓ Pasta (pt.)
- ✓ Disquete (disq.)
- ✓ Compact Disk (CD)

OS ARQUIVOS

O CICLO DE VIDA DOS DOCUMENTOS E OS TRÊS TIPOS DE ARQUIVO

Como vimos, um documento de arquivo é criado e/ou recebido por uma entidade (indivíduo ou Instituição) no decurso da sua actividade e para alcançar os fins inerentes à sua missão. Esse documento possui um valor informativo (transmite uma determinada informação) e, também, um valor probatório (constitui prova da actuação da Instituição ou da pessoa que o produz).

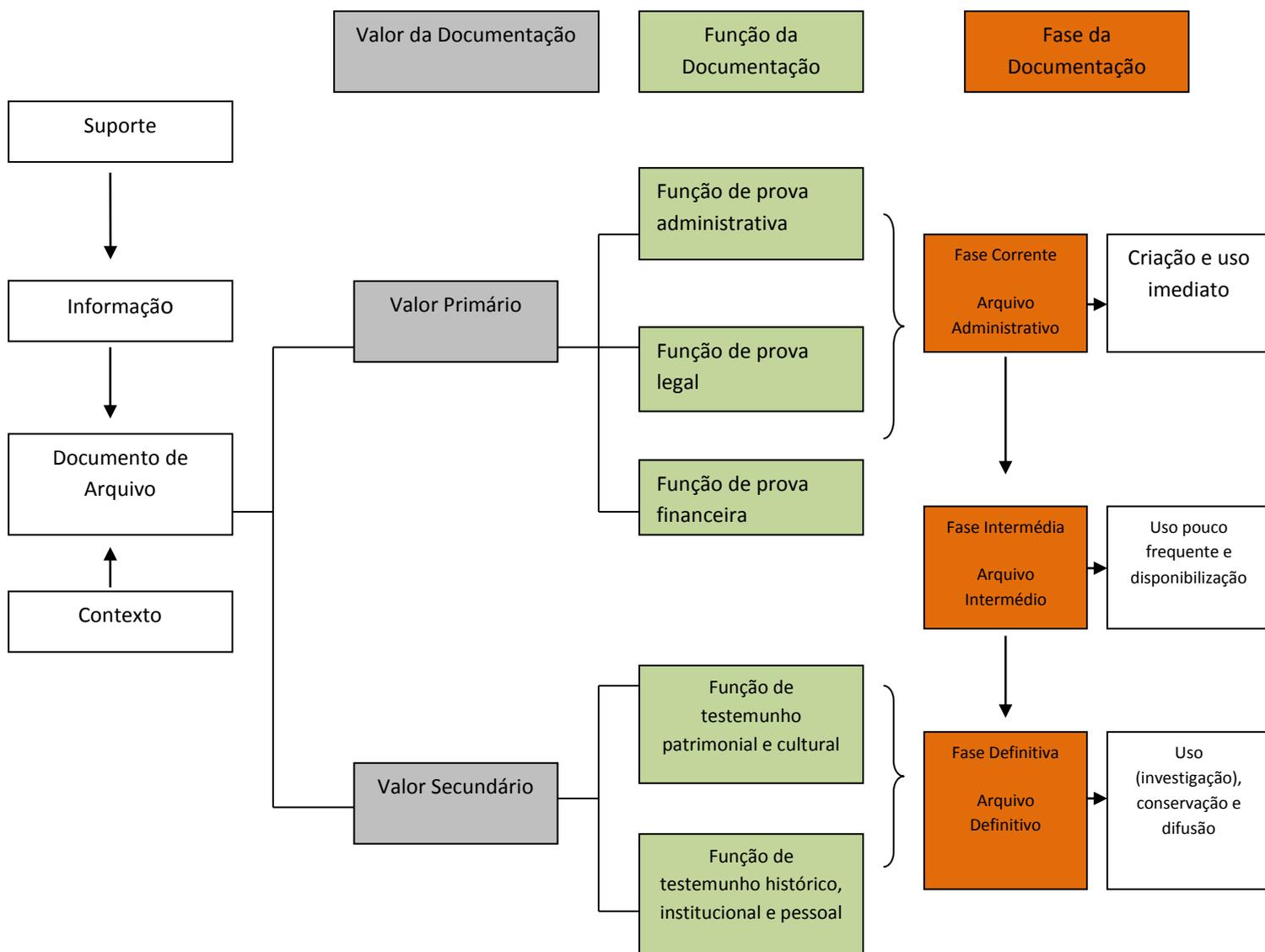


Fig. 1 - Esquema representativo do “ciclo de vida” da documentação, relacionado com o seu valor primário (informativo, administrativo, probatório) e com o seu valor secundário (valor histórico-cultural, de testemunho).

ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS OU CORRENTES

O ciclo de vida do documento, ou conjunto de documentos, é determinado pela maior ou menor frequência da sua utilização. São de consulta frequente os documentos ou conjuntos de documentos que pertencem a processos que ainda não se encontram finalizados. Por este motivo, designam-se por documentos em fase administrativa ou corrente, porque, precisamente são necessários para assegurar uma eficaz gestão diária do serviço¹³.

O espaço físico onde é acondicionado a documentação em fase administrativa designa-se de arquivo administrativo e situa-se, normalmente, junto do Serviço que produz a documentação, para que a consulta e a recuperação da informação pretendida seja mais rápida.

OBJETIVOS DOS ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS:

- ✓ Dispor de informação organizada de forma a dar resposta rápida e pertinente a solicitações de dados e de informações requeridos interna ou externamente.
- ✓ Simplificar os procedimentos burocráticos, isto é, evitar a repetição de tarefas, aumentando a qualidade dos documentos¹⁴ e reduzindo a documentação em circulação (optimização burocrática).
- ✓ Diminuir, mais tarde, as despesas inerentes ao tratamento documental, tanto no arquivo intermédio, como no arquivo definitivo.

¹³ Os documentos nesta fase devem, por isso, ser de fácil e pronta localização/recuperação, uma vez que são necessários para a resolução de questões que, na maior parte dos casos, requerem uma resposta rápida e eficaz.

¹⁴ Deve-se intervir na elaboração de formulários. Estes devem conter: a identificação correcta da Instituição, do Serviço produtor, da finalidade do impresso, o qual deve ser claro para quem o preenche e utiliza. Os formulários devem possuir toda a informação que se considerar pertinente, identificando e eliminando, nos impressos existentes, a informação redundante. Deverão, igualmente, incluir espaço para autorizações/validações, local para a inscrição da data e um número de referência. Será importante definir, também, os circuitos da documentação.

BOAS PRÁTICAS PARA GARANTIR O CORRETO FUNCIONAMENTO DOS ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS

- ✓ Organizar e manter a ordem da documentação produzida e recebida, para evitar os riscos de dispersão da informação.
- ✓ Constituir sempre processos, em detrimento de uma colecção aleatória de documentos. Uma colecção só deverá ser constituída para efeitos de referência, não invalidando a obrigatoriedade de formar processos¹⁵.
- ✓ Arquivar tudo o que seja pertinente para o processo (incluindo, também, e-mails).
- ✓ Atribuir a cada documento produzido um título significativo ou especificar o assunto que o documento trata.
- ✓ Fazer apenas um ofício (ou documento de comunicação interna) por cada assunto a tratar. Ou seja, a um ofício deve corresponder um, e apenas um, assunto, garantindo que este segue os seus trâmites normais (evitando duplicados e triplicados). O assunto deve ser destacado numa zona específica do documento, para facilitar a sua inclusão no processo correcto, a sua conveniente classificação e recuperação.
- ✓ Redigir o conteúdo de cada documento de modo a que a informação seja transmitida de forma clara, inteligível e unívoca (isto é, que não origine diferentes interpretações). Só assim se garante que um determinado processo (composto por vários documentos) “fale por si”, sem necessitar de intérprete.
- ✓ Estruturar e organizar convenientemente cada processo, de modo a permitir uma fácil localização e uma rápida recuperação da informação, por parte de todos os colaboradores, sempre que esta for solicitada.
- ✓ Construir mecanismos que permitam um acesso mais rápido à informação (por exemplo, índices de processos, listagens com os nomes dos utentes, relações de números mecanográficos dos funcionários, copiador de correspondência expedida, registo de correspondência entrada/saída).

¹⁵ Os processos de arquivo não devem ser desintegrados, pela mesma lógica de que ninguém desmembra um livro arrancando-lhe as páginas referentes aos capítulos que lhes interessam, só porque se encontra a estudar assuntos desses capítulos.

✓ Abster-se de guardar documentos apenas no computador, uma vez que, dessa forma, não se assegura uma eficaz recuperação e preservação da informação. Saliente-se que um documento guardado apenas no computador pode ser facilmente apagado de forma inadvertida; podem surgir, também, problemas técnicos como ataques de vírus, avaria do disco rígido e perda de dados. Por outro lado, os documentos gravados no computador pessoal não estão geralmente validados, uma vez que não se encontram assinados. Além disso, a tecnologia evolui em pouco tempo, impossibilitando a leitura de documentos com alguns anos.

✓ Registrar todos os contactos efectuados, que sejam pertinentes, identificando os seus interlocutores e respectivos cargos, assinalando a data, referindo o assunto tratado e a fase em que se encontra o processo. Este procedimento aplica-se às situações que não são habitualmente registadas em papel, como por exemplo, um telefonema ou uma conversa ocasional.

✓ Colocar sempre na lombada das pastas a identificação da Instituição (referência ao nome e, se possível, inclusão do logótipo). Referir, também, o Serviço ao qual pertencem as pastas e incluir uma designação sumária do conteúdo (que pode ser constituída por título e subtítulo, como por exemplo, título: "Recursos Humanos", subtítulo: "Docentes"). Indicar, também, as datas dos processos, com registo da mais antiga e da mais recente (datas extremas).

✓ Elaborar um registo de toda a correspondência enviada (ofícios, pareceres, informações, memorando, propostas, faxes, circulares, entre outros), atribuindo-lhe um número sequencial. Em complemento, poderá, também, ser criado um copiador¹⁶, com uma cópia de cada documento expedido, arquivado cronológica e sequencialmente.

✓ Elaborar um protocolo para comprovar a entrega dos documentos cuja recepção necessite ser assegurada posteriormente.

✓ Impedir que os técnicos se apoderem dos processos como sendo documentação particular, uma vez que a mesma pertence sempre à Instituição.

¹⁶ O copiador permite-nos identificar rapidamente um determinado documento expedido, a sua data, referência e conteúdo informativo geral, sem que tenhamos de consultar todo o processo.

✓ Se o arquivo do Serviço estiver centralizado e diversos colaboradores efetuarem requisições de processos, deve ser levado a cabo um registo para controlo da localização da documentação.

✓ Abster-se de eliminar documentação, tarefa que cabe exclusivamente ao Arquivo Intermédio.

✓ Preparar a documentação a ser transferida para o arquivo intermédio (tendo em conta os respectivos prazos de conservação definidos na Portaria), não sendo permitida a sua destruição no arquivo administrativo, nomeadamente por falta de espaço ou pelo carácter confidencial¹⁷ que a documentação possa ter. Essas remessas devem ser previamente agendadas com o Arquivo Intermédio.

✓ Efectuar pedidos de informação e requisições de processos ao arquivo intermédio, pugnando pela devolução da documentação a partir do momento em que esta já não for necessária¹⁸.

✓ Não intervir na organização da documentação mais antiga sem ter uma noção exata de como a mesma está organizada. De outra forma, pode destruir-se a sua ordem original, ou seja, deixar de se perceber o sistema de organização que o Serviço criou para aquela documentação quando a produziu/recebeu¹⁹, dificultando o acesso à informação existente nessa documentação mais antiga.

✓ Adquirir pastas e estantes adequadas, que devem ser instaladas num espaço arejado, com possibilidade de controlo de luz e sem grandes oscilações de temperatura e humidade.

¹⁷ Só pelo facto de ser confidencial, a documentação nunca pode ser destruída, podendo ser transferida para o Arquivo, uma vez que qualquer funcionário que a ela aceder tem o dever de sigilo (Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro).

¹⁸ Para este fim, cada Serviço deverá remeter ao Arquivo Definitivo, uma lista com o nome e assinatura dos funcionários habilitados a requisitar documentação.

¹⁹ Não se devem retirar documentos antigos das suas pastas para os colocar directamente em pastas dos processos administrativos (deve-se optar por recolher dados ou tirar fotocópias para colocar no processo mais recente).

✓ Preservar a documentação, através de um bom acondicionamento evitando a utilização de “agrafos acobreados²⁰”, cliques²¹, fita-cola, elásticos e micas²². Utilização de tintas e suportes (papel) de boa qualidade para garantir a sua maior durabilidade. Assegurar a limpeza periódica das estantes e instalações. Colocar armadilhas²³ para capturar insetos e rastejantes nocivos para a documentação, de modo a poderem ser detetados a tempo e serem implementadas as medidas mais adequadas.

RECOMENDAÇÕES SOBRE O ACESSO E DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO PATENTE NOS DOCUMENTOS

O ISEL, enquanto pessoa coletiva de direito privado de utilidade pública administrativa, está sujeita às disposições de diversos diplomas legais relativos à confidencialidade e comunicabilidade da informação. Com a consagração do princípio da “Administração aberta”, todas as organizações que produzam ou detenham documentos administrativos (e que se encontrem abrangidas pelas disposições da Lei 46/2007, de 24 de agosto), têm obrigação de facultar a sua consulta, em tempo útil, sempre que tal for solicitado pelos clientes, pelos cidadãos, como forma de garantir a total transparência da tramitação administrativa²⁴. Este princípio aplica-se mesmo que não se encontre em curso qualquer procedimento que diga directamente respeito ao cidadão que solicita a informação.

No entanto, no caso de documentos administrativos de carácter nominativo²⁵, só poderão ser facultados ao titular desses dados.

²⁰ Este material oxida com maior facilidade que os “agrafos prateados”, pelo que deteriora mais facilmente os documentos.

²¹ Devem ser utilizados, preferencialmente, os cliques com revestimento plastificado.

²² Os especialistas em conservação referem que poderão ser utilizadas micas de poliéster.

²³ Estas armadilhas retêm os insetos, atraindo-os através de isco. Deste modo, podemos constatar o número/quantidade e o tipo de espécies capturadas, bem como determinar a necessidade de proceder a uma desinfestação.

²⁴ A tramitação administrativa corresponde aos procedimentos que os Serviços levam a cabo para garantirem o andamento dos processos.

²⁵ Todo e qualquer documento que contenha informação de cariz privado ou íntimo, que transmita ou possa levar a transmitir qualquer apreciação, juízo de valor ou discriminação sobre um determinado

Em determinados casos, legalmente previstos, a documentação nominativa poderá ser fornecida a terceiros, desde que estes obtenham autorização do próprio ou, à falta desta, que demonstrem interesse legítimo e pertinente no acesso à informação (por exemplo, grau de parentesco direto). Assim, a título exemplificativo, o ISEL só poderá fornecer informação sobre um aluno ou um docente, ao próprio ou a um terceiro devidamente credenciado.

Desta forma, os Serviços devem ter um cuidado redobrado com a informação relacionada com processos disciplinares ou de inquérito; processos de alunos; processos de docentes; deliberações sigilosas ou outras decisões confidenciais²⁶. Estes documentos poderão, eventualmente, ser reproduzidos e fornecidos para consulta de terceiros, mediante legítimo interesse do requerente e sempre que os dados de carácter mais confidencial possam ser truncados²⁷, sem perigo de identificação do titular ou da informação sigilosa.

Saliente-se que, por exemplo, um documento com 50 ou mais anos pode ainda ser confidencial, porque um dos seus intervenientes, ou algum dos seus familiares diretos, podem ainda encontrar-se vivos e serem lesados com a divulgação dos dados.

Por seu turno, a informação que, por qualquer motivo, for considerada pelo Serviço ou Instituição como sendo sigilosa, deve circular fechada ou em sacos devidamente selados²⁸. As normas e a legislação em vigor preveem sanções para os funcionários que violarem o seu dever de confidencialidade.

indivíduo.

²⁶ O funcionário deve ter especial atenção que o facto de um documento estar classificado como confidencial, não significa que tenha que ser destruído após terminada a sua tramitação. Pode tratar-se de um documento com informação suscetível de possuir valor histórico e, portanto, não deve ser eliminado pelo arquivo administrativo.

²⁷ Truncar significa omitir ou suprimir determinada informação da cópia do documento que é fornecida ao requerente, de modo a ocultar elementos que permitam relacionar a informação com determinado cidadão (por exemplo, nome, número de bilhete de identidade ou cartão do cidadão, morada, fotografia, número de telefone, entre outros).

²⁸ Existe no mercado material específico que pode vir a ser adquirido para este fim. Esta documentação sigilosa poderá ser transferida para o Arquivo Intermédio, mantendo-se selada pelo prazo que for considerado necessário.

O funcionário (cumprindo os princípios éticos da Administração Pública²⁹) que trabalhe diariamente com documentação de cariz administrativo, deve ter sempre presente que, mediante as ressalvas inerentes aos dados de carácter nominativo e sigiloso, os cidadãos têm o direito de aceder, consultar e pedir certidões de documentos. A resposta a estes pedidos deve ser dada pelos Serviços num curto prazo, razão pela qual se revela indispensável que os arquivos administrativos existentes se encontrem devidamente organizados. Só assim se garante uma forma eficaz de recuperar toda a informação pretendida e dar resposta em tempo adequado.

ARQUIVO INTERMÉDIO

Os documentos entram na sua fase intermédia quando a consulta já não é efectuada com grande regularidade pelo Serviço produtor. No entanto, eles têm de ser conservados por um determinado período de tempo, por razões de ordem legal ou necessidade do Serviço. A documentação pode ser alvo de consulta esporádica ou de novos procedimentos administrativos e os processos podem ainda ser reabertos ou

²⁹ Princípios Éticos da Administração Pública: Princípio do Serviço Público: os funcionários encontram-se ao serviço exclusivo da comunidade e dos cidadãos, prevalecendo sempre o interesse público sobre os interesses particulares ou de grupo; Princípio da Legalidade: os funcionários atuam em conformidade com os princípios constitucionais e de acordo com a lei e o direito; Princípio da Justiça e Imparcialidade: os funcionários, no exercício da sua atividade, devem tratar de forma justa e imparcial todos os cidadãos, atuando segundo rigorosos princípios de neutralidade; Princípio da Igualdade: os funcionários não podem beneficiar ou prejudicar qualquer cidadão em função da sua ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social; Princípio da Proporcionalidade: os funcionários, no exercício da sua atividade, só podem exigir aos cidadãos o indispensável à realização da atividade administrativa; Princípio da Colaboração e Boa-fé: os funcionários, no exercício da sua atividade, devem colaborar com os cidadãos, segundo o princípio da Boa-fé, tendo em vista a realização do interesse da comunidade e fomentar a sua participação na realização da atividade administrativa; Princípio da Informação e Qualidade: os funcionários devem prestar informações e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida; Princípio da Lealdade: os funcionários, no exercício da sua atividade, devem agir de forma leal, solidária e cooperante; Princípio da Integridade: os funcionários regem-se segundo critérios de honestidade pessoal e de integridade de carácter; Princípio da Competência e Responsabilidade: os funcionários agem de forma responsável e competente, dedicada e crítica, empenhando-se na valorização profissional.

utilizados a título informativo. Por exemplo, o Serviço de Recursos Humanos tem de requerer o processo individual de um funcionário docente, para o reativar, sempre que um colaborador regresse ao ISEL, depois de ter trabalhado noutra Instituição. Também, um processo antigo de um aluno tem de ser pedido ao arquivo intermédio, quando o Serviço necessita de aceder a essa informação.

Por norma, o arquivo intermédio situa-se num espaço diferente ou mais afastado daquele que é ocupado pelo arquivo administrativo do Serviço³⁰, uma vez que a sua consulta já não é tão constante. Os responsáveis pelo arquivo intermédio devem responder aos eventuais pedidos de documentação dos Serviços sempre que estes necessitem de aceder às informações patentes na documentação em fase intermédia.

Apesar da documentação não se encontrar, por regra, junto ao Serviço produtor, este continua a ser o “proprietário” dos processos, pelo que só ele pode aceder e dar autorização para consulta da informação.

Cabe ao arquivo intermédio organizar, avaliar e seleccionar a documentação transferida do arquivo administrativo, eliminando aquela que não possui valor secundário e transferindo para o arquivo definitivo os documentos de conservação permanente.

Devemos destacar que os processos de avaliação e eliminação são tão importantes como preservar e conservar a documentação.

Muitos arquivos contêm informação repetida que, após uma correcta avaliação, pode ser destruída, uma vez que todos esses elementos se encontram sintetizados noutros documentos (por exemplo, nos relatórios de atividades, contas de gerência, entre outros). Existe, também, documentação que não possui interesse histórico e que perde rapidamente o seu valor administrativo (por exemplo, notas de marcação de reunião, apontamentos pessoais, guias de entrega de material, requisições de obras ou de transporte, entre outros).

Ao eliminar toda essa massa documental acumulada, geralmente volumosa, liberta-se espaço essencial para acondicionar convenientemente a documentação a ser preservada. Com este procedimento, poupam-se recursos financeiros e humanos que

³⁰ Ou, mantendo-se no mesmo espaço, é composto por aquelas pastas/*dossiers* que só esporadicamente são consultados.

poderão ser aplicados no tratamento arquivístico dos documentos. Deste modo, a selecção e eliminação documental assumem-se como condições essenciais para um bom funcionamento dos arquivos administrativos, assim como para o tratamento e conservação eficazes da informação com interesse histórico-cultural.

No entanto, antes de destruir documentação, o arquivo intermédio organiza um processo, solicitando parecer ao arquivo administrativo sobre a documentação a eliminar. Este procedimento destina-se a validar a inutilização dos documentos, confirmando-se que o Serviço produtor já não necessita daquela informação.

Poder-se-á efectuar, para alguma documentação, uma transferência de suporte, nomeadamente através da microfilmagem. Este sistema permite:

- ✓ Poupar espaço;
- ✓ Facilitar a pesquisa documental;
- ✓ Melhorar a difusão da informação;
- ✓ Introduzir um factor adicional de segurança, ao facilitar a reprodução e a guarda de várias cópias em locais diferentes;
- ✓ Manter o valor probatório da documentação, enquanto ainda não é reconhecido valor legal a outros métodos de transferência de suporte (como a digitalização ou a fotografia).

ARQUIVO DEFINITIVO OU HISTÓRICO

A documentação entra na sua fase definitiva ou histórica quando deixa de ter valor administrativo, ou seja, quando os processos se encontram findos e já não contribuem para a eficaz gestão do Serviço. O acesso à documentação deixou de ser urgente, no sentido de fornecer informação de forma rápida para fins administrativos. De um modo geral, o arquivo definitivo, onde são incorporados estes documentos, é, por vezes, denominado de “arquivo morto”. Trata-se, na verdade, de uma designação errada. O arquivo não se encontra “morto”, uma vez que os documentos que guarda, apesar de terem perdido o seu valor administrativo, conservam o seu valor histórico e cultural.

Os documentos nesta fase são preservados e tratados arquivisticamente com o objetivo de serem disponibilizados a utilizadores/investigadores para elaboração de

estudos de carácter histórico, sociológico, económico, pedagógico, entre outros. Por outro lado, esta documentação constitui o testemunho da actuação da pessoa ou instituição que a produziu, fornecendo elementos informativos aos cidadãos, no geral. Os documentos em fase definitiva permitem construir uma maior consciência da missão do organismo, da sua actuação e evolução ao longo do tempo.

Os arquivos definitivos constituem-se como uma garantia da memória da instituição e como um repositório da sua experiência acumulada, que, ao ser tida em conta, poderá ajudar a delinear rumos de actuação ou de resposta face às exigências e oportunidades externas.

Assim, os funcionários devem contribuir para a construção e preservação desta memória, deste repositório de experiência, levando a cabo, nos seus Serviços, boas práticas de organização e registo da informação.

Os documentos em fase definitiva podem readquirir, esporadicamente, o seu valor administrativo. É o caso dos registos de batismo (quando um indivíduo solicita a sua consulta para comprovar a sua ascendência), das testamentárias (consultadas para provar, em contenda cível, a posse de um determinado bem ou para confirmar obrigações definidas pelo testador), dos processos de obras (quando se torna necessário obter informação sobre os elementos de um prédio), dos processos dos alunos (quando o aluno volta a estudar), entre outros.

O arquivo definitivo tem, pois, como missão:

- ✓ A conservação permanente de todos os documentos que, findo o seu valor administrativo³¹, possuem, contudo, interesse histórico ou cultural (razão pela qual não podem ser eliminados);

- ✓ O tratamento arquivístico, tendo em vista uma eficaz comunicação e disponibilização dos documentos à sua guarda, fundamentalmente para fins de investigação.

³¹ Uma vez que já não são consultados pela Administração ou Serviço produtor.

A ARTICULAÇÃO ENTRE O ARQUIVO ADMINISTRATIVO, INTERMÉDIO E DEFINITIVO – UMA PERSPETIVA INTEGRADA

Os três tipos de arquivo devem estar sempre em articulação constante para que a documentação (à medida que vai completando o seu ciclo de vida) receba o tratamento arquivístico adequado.

Em cada fase dos documentos (sobretudo, na fase administrativa ou corrente e na intermédia), os técnicos responsáveis pelo arquivo devem levar a cabo as tarefas que lhe estão adstritas, de modo a que, em fases posteriores, não seja necessário proceder a operações que deviam já estar concluídas.



Fig. 2 – Tarefas a desenvolver em cada fase do ciclo de vida da documentação. As tarefas entre os parênteses retos já deviam ter sido executadas na fase anterior.

A REMESSA DA DOCUMENTAÇÃO

Os documentos existentes nos Serviços do ISEL, referentes a inúmeros processos, não são utilizados para sempre, vão perdendo a sua utilidade no arquivo administrativo (ou porque ficaram concluídos e não vão ser reabertos, ou porque a informação neles contida já não é, por qualquer motivo, indispensável para a gestão e administração quotidiana do Serviço).

Por esta razão, e tendo em consideração as sempre presentes questões relacionadas com a falta de espaço, a documentação pode transitar para o arquivo intermédio, onde será preservada até serem concluídos os prazos legais de conservação. A

remessa de documentos para o arquivo intermédio só deverá ser efectuada quando cumpridos os prazos mínimos legais de permanência da documentação em arquivo administrativo, estabelecidos em Portaria.

Para além de determinar os prazos obrigatórios de conservação dos documentos, as Portarias, diplomas legais, constituem um importante instrumento de trabalho para os diversos Serviços das Instituições porque, ao definir as principais séries documentais produzidas por cada um deles, facilita a tarefa de organização dos documentos.

Os elementos a transferir para o arquivo intermédio devem respeitar o princípio da proveniência (mantendo-se separado o que foi produzido e arquivado em Serviços distintos), e da ordem original (mantendo a organização que a documentação possuía no arquivo administrativo).

A remessa de documentação deve fazer-se acompanhar sempre de uma guia de remessa, que deve ser utilizada pelos Serviços para enumerar e descrever as séries documentais a transferir, a sua dimensão (em metros lineares³²), a natureza do suporte da informação, o tipo de unidades de instalação onde esta se encontra acondicionada e as respectivas datas extremas.

A REQUISIÇÃO DE DOCUMENTOS E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Como já referimos anteriormente, a documentação que foi remetida, do arquivo administrativo para o arquivo intermédio, continua a pertencer e a estar acessível ao Serviço produtor. Sempre que este pretenda obter uma determinada informação ou processo, pode requisitá-lo. Para tal basta preencher os respectivos formulários que devem ser disponibilizados pelo Serviço de Arquivo.

A ELIMINAÇÃO

Após cumpridos os prazos legais de conservação, a documentação existente no arquivo intermédio deverá ser alvo de um processo de avaliação e selecção. Estas tarefas têm em vista determinar que documentação irá transitar para o arquivo definitivo, tendo por base o seu valor histórico, informativo e cultural. Toda a

³² Número de metros que a documentação ocupa nas prateleiras.

documentação que não se revestir deste valor será eliminada. No entanto, esta eliminação só poderá ser efectuada no arquivo intermédio, ou através do seu acompanhamento técnico. Os Serviços não podem eliminar, por iniciativa própria, a sua documentação. Todas as séries documentais eliminadas devem constar de um Auto de Eliminação, que especifica os seus títulos, dimensões, unidades de acondicionamento, datas extremas e tipo de suporte em que a informação se encontra registada.

Para garantir que a informação a ser destruída não contém algum elemento pertinente, o arquivo intermédio remeterá uma lista com as séries documentais a serem destruídas, a fim de se obter uma nova confirmação do Serviço produtor.

Deve ser tido em conta que, quanto maior for o nível de organização de um arquivo (logo na sua fase administrativa ou corrente), mais fáceis e rápidas se tornarão as tarefas ligadas à avaliação, selecção e eliminação da documentação, bem como o trabalho de descrição e difusão a desenvolver quando os documentos passarem para a sua fase definitiva e forem incorporados no Arquivo Definitivo.

Uma boa organização inicial aumenta a eficiência e a capacidade de resposta do arquivo às solicitações quotidianas do Serviço, evitando, numa fase posterior, a duplicação do trabalho e perdas de tempo desnecessárias, no arquivo intermédio e definitivo.

A ORGANIZAÇÃO

DEFINIÇÃO DE ORGANIZAÇÃO ARQUIVÍSTICA

O conceito de organização é constituído por duas realidades distintas: por um lado, a ordenação dos documentos e, por outro, a classificação dos mesmos.

A ORDENAÇÃO

Por ordenação entendemos o processo de organização física, pelo qual colocamos os documentos segundo uma determinada ordem. Para garantir uma eficiente recuperação da informação, a ordenação que damos aos documentos que produzimos e/ou recebemos nunca poderá ser ingénuo e aleatória, tendo que haver sempre uma decisão, ou seja, uma intervenção da nossa parte.

Desta forma, os documentos podem ser sequenciados tendo em vista diversos critérios. A título de exemplo, a ordenação pode ser:

- ✓ Cronológica (exemplo, copiador de correspondência expedida, ordenado por datas);
- ✓ Numérica (exemplo, processos de funcionários ordenados pelo número mecanográfico);
- ✓ Hierárquica (exemplo, pasta de aquisições, com os processos de compra ordenados do mais prioritário para o menos urgente);
- ✓ Alfabética (exemplo, processos de alunos ordenados por ordem alfabética de nome);
- ✓ Alfanumérica (exemplo, pasta de aquisições de mobiliário com o código MOB, em que o primeiro processo será MOB1, o segundo MOB2, e assim sucessivamente).

Deverá ser escolhido o tipo de organização que melhor se ajuste às características da documentação em causa, assim como às necessidades de pesquisa e de recuperação da informação por parte do Serviço. Em suma, deve-se escolher uma ordenação que seja, simultaneamente, prática, lógica e adequada ao conteúdo informativo dos documentos.

A ordenação permite facilitar as tarefas de recuperação da informação, de arquivagem, de avaliação e de descrição, uma vez que atribui aos documentos de arquivo (e suas unidades de instalação) uma sequência lógica e coerente. Por exemplo,

demora-se muito menos tempo a procurar o processo de um aluno numa caixa com 500 processos, quando os mesmos se encontram ordenados numericamente e por curso. Se a ordenação não for adequada, ou se o conjunto documental estiver, pura e simplesmente, desordenado, a busca de informação torna-se caótica e demorada.

Sempre que o critério de ordenação for alterado, os colaboradores deverão registar o sistema anterior, para que não se perca a lógica organizativa das pastas mais antigas e seja possível recuperar a informação.

A CLASSIFICAÇÃO

A classificação é o processo intelectual de organização da documentação que consiste em criar regras pré-estabelecidas para agrupar os documentos, consoante a sua proveniência, ou tendo por base o conteúdo temático-funcional da informação que veicula. A classificação serve, pois, para organizar e recuperar a documentação (os processos).

A classificação funcional é, atualmente, a mais indicada, podendo ser definida como o conjunto de regras, claramente estabelecidas, que promovem a organização dos documentos de arquivo administrativo, consoante as várias atividades da instituição ou Serviço (as quais se refletem no tipo de documentação produzida).

Uma instituição desenvolve atividades e cada uma destas gera diversas funções. Para o cumprimento dessas funções é necessário criar e receber documentação, logo, todos os documentos estão associados a uma actividade e a uma função desenvolvidas pela Instituição. Por sua vez, o tema é o conteúdo do documento, o seu assunto, ou seja, o elemento que nos vai permitir enquadrá-lo numa determinada actividade ou função desenvolvida pela organização³³.

Em conclusão, classificar pode definir-se como a operação que consiste em organizar a documentação por grandes áreas temáticas e, dentro destas, por assuntos,

³³ No fundo, trata-se de uma lógica organizativa semelhante àquela que encontramos numa livraria. Quando nos deslocamos a um destes estabelecimentos, não nos dirigimos à secção de Desporto (tema ou grande área temática) para comprar o livro *Instalações Eléctricas de Baixa Tensão – Projecto, Execução e Exploração*. Sabemos, de antemão, que para este assunto específico, devemos procurar na secção de livros de Engenharia.

estabelecendo uma ligação hierárquica entre eles e atribuindo para cada actividade, função e assunto, um código numérico ou alfanumérico.

Por exemplo, o processo “Acção de formação do funcionário A, sobre SIADAP”, insere-se na: Actividade “gestão de recursos humanos”, na qual, uma das funções associadas é a formação. Neste caso específico, o tema será SIADAP (que constitui o assunto da referida acção de formação).

TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO

Existem vários sistemas de classificação, que agrupam a informação de forma distinta.

Os mais comuns são:

CLASSIFICAÇÃO ORGÂNICA

É o tipo de classificação que estabelece os diversos grupos de documentos de acordo com a procedência da documentação, isto é, de acordo com o Serviço ou entidade que a produziu. Os planos de classificação de tipo orgânico reflectem, por isso, o organograma das Instituições.

Não se aconselha a utilização de planos de classificação orgânicos, porque os mesmos apresentam algumas desvantagens que é importante realçar:

- ✓ Existem assuntos muito diversos que estão “misturados” numa mesma pasta, só porque têm uma mesma proveniência.
- ✓ A recuperação da informação é, conseqüentemente, menos eficaz e mais morosa.
- ✓ Com bastante frequência, muitas Instituições ou Serviços extinguem-se ou sofrem reestruturações, alterando as suas designações e competências, sendo necessária uma constante actualização do quadro de classificação utilizado.

CLASSIFICAÇÃO FUNCIONAL

Neste tipo de classificação o agrupamento da documentação e a sua recuperação são efectuados por tema e por função, ou seja, reflecte sempre as várias actividades desenvolvidas pela Instituição ou serviço.

O conteúdo do documento, isto é, o assunto, deve ser o critério classificador, possibilitando agrupar espécies documentais distintas (ofícios, memorandos, recibos,

entre outros), que tratam do mesmo assunto, num mesmo dossier, processo ou pasta, independentemente da proveniência do documento. Desta forma, os planos de classificação funcionais estão mais dependentes das atividades desenvolvidas pela Instituição, as quais se mantêm mais estáveis ao longo do tempo.

BOAS PRÁTICAS DE CLASSIFICAÇÃO

✓ Elaborar um estudo profundo do Serviço ou entidade produtora da documentação (neste caso, o ISEL), fazendo um levantamento das suas competências e de todas as atividades que leva a cabo para atingir os seus fins estatutários.

✓ Fazer um levantamento exaustivo dos processos produzidos, dos documentos de circulação interna e dos formulários/impressos em utilização nos Serviços.

✓ Definir o circuito dos processos relativos a cada uma das atividades desenvolvidas pelo ISEL.

✓ Com base nesta recolha de informação prévia elaborar a estrutura de um quadro de classificação que reflita, o mais fielmente possível, a actividade da Instituição (ou de um Serviço) e a documentação produzida no decurso dessa actividade, permitindo arquivá-la de forma clara e sistemática. Deverão ser evitados, nas classes, termos genéricos como “diversos”, “assuntos gerais” ou “outros”.

✓ Uma vez elaborado um quadro de classificação a documentação deverá ser arquivada no nível inferior da hierarquia, que deve corresponder a um *dossier* ou pasta no arquivo (com essa referência na lombada) acompanhada do título da série e, se possível, das datas extremas. Podem, como complemento, ser utilizadas cores. Por exemplo, escolher a cor azul para todos os *dossiers* relativos a Recursos Humanos.

✓ A classificação deve ser clara, inequívoca e não deve estar dependente de interpretações subjetivas. Aquilo que se anexa a uma determinada classe ou série nunca poderá ser anexado a outra, independentemente da pessoa ou altura em que se classifica.

PLANOS DE CLASSIFICAÇÃO: CONSIDERAÇÕES GERAIS

✓ O trabalho de organização de um arquivo administrativo não termina com a adopção de um quadro de classificação, uma vez que este é apenas um elemento constitutivo de uma realidade mais vasta, ou seja, de um plano de classificação.

✓ Um quadro de classificação não pode ser criado e aplicado sem que seja levado a cabo um estudo prévio exaustivo que analise a produção documental, as características, os objetivos e a forma de organização da Instituição em causa.

✓ Um quadro de classificação tem de ser sempre elaborado com base na realidade organizacional específica de cada instituição ou Serviço, uma vez que deve refletir a documentação produzida e, esta última varia de instituição para instituição (de Serviço para Serviço), consoante as competências e especificidades da actuação de cada uma delas.

✓ A uma unidade orgânica (instituição ou Serviço) deve corresponder apenas um plano de classificação. Este não é aplicável a outra realidade organizacional. Por exemplo, um pintor, para produzir um retrato de uma pessoa, não pode utilizar como modelo outro indivíduo que não aquele que pretende retratar, apesar de ambos possuírem dois olhos, uma boca, um nariz, entre outras características.

✓ Por sua vez, o plano de classificação é um documento que engloba, não só a relação hierárquica das áreas temáticas, atividades, funções e processos desenvolvidos pela Instituição (quadro de classificação), como, também, deve incluir a explicação dos procedimentos de classificação dos documentos, a definição de cada classe e dos processos/documentos que nela deverão ser incluídos. Será, ainda, essencial que estabeleça critérios de ordenação dos documentos e que contenha índices remissivos para melhor determinar a classe a que um documento pertence, assim como o código a atribuir-lhe.

ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

O NOVO AMBIENTE DIGITAL

Uma nova cultura digital tem vindo a emergir na sociedade atual, por força do permanente aparecimento de novos conceitos e soluções, anteriormente conhecidos pelo termo genérico de «informática».

As Tecnologias de Informação são hoje uma designação mais abrangente que engloba os equipamentos, programas, infraestruturas e serviços necessários para criar, armazenar, procurar e manipular a informação escrita, sonora ou visual. Os equipamentos, ligados entre si por redes de comunicações, utilizam programas específicos (sistema operativo) para gerir e controlar as suas partes componentes. Os programas, destinados a executar acções e rotinas concretas são utilizados nestes equipamentos para levar a cabo as mais variadas atividades.

Estas tecnologias, transformadas em bens de consumo, estão acessíveis a todos os cidadãos que as podem facilmente adquirir e utilizar sem que lhes seja exigida uma competência especial. Devemos, no entanto, diferenciar este tipo de utilização daquela que é feita pelos profissionais que têm a seu cargo a responsabilidade da instalação e manutenção de complexas infraestruturas.

Os Sistemas de Informação³⁴ destinam-se à aplicação das tecnologias da informação através do recurso a técnicas da ciência da computação e da administração e gestão de empresas. Envolvem, entre outros aspectos, o estudo dos processos de negócio³⁵, a tomada de decisão e o planeamento estratégico. O seu fim último é o desenvolvimento social e económico, em que a satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas desempenha um papel central na actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e nas suas práticas culturais.

Podemos interrogar-nos sobre a importância da aplicação dos Sistemas de Informação aos arquivos administrativos, dado que à primeira vista as preocupações de

³⁴ Os Sistemas de Informação constituem uma área própria no âmbito da gestão e organização de empresas.

³⁵ Processos de negócio são as atividades específicas desenvolvidas por uma determinada instituição, para atingir os seus objetivos.

organização e manutenção de documentos, ainda em suporte papel, parecem estar distantes do mundo das Tecnologias de Informação.

Começamos, então, pelas componentes mais simples e observemos a actividade que se desenrola ao nível de cada unidade administrativa. As organizações disponibilizam computadores (estações de trabalho) aos seus funcionários para a execução de variadas tarefas de comunicação e produção de documentos que circulam através das redes de comunicações.

O acesso às páginas da Internet, o Correio Electrónico e o Processamento de Texto são, assim, ferramentas tão banais que seria impensável deixar de recorrer a estes meios para cumprir as tarefas administrativas de cada posto de trabalho. Para além dessas ferramentas estão, igualmente, disponíveis numerosas aplicações destinadas à Gestão do Aprovisionamento, à Gestão Financeira e Contabilística, à Gestão de Recursos Humanos ou à Gestão Académica.

Diariamente, é produzido em Word ou noutros programas um grande número de documentos digitais. Em muitos casos, estes apenas se destinam a ser impressos e enviados a outros departamentos, serviços ou a entidades externas. No entanto, a alternativa oferecida pelo Recurso ao Correio Electrónico veio modificar esta realidade, permitindo uma maior facilidade na comunicação da informação. São muitas as situações em que esses documentos constituem anexos de mensagens trocadas entre diferentes pessoas que os reconhecem como válidos para o procedimento administrativo.

O recurso às Tecnologias da Informação coloca-nos no limiar de uma mudança cultural que importa analisar para não prejudicar a organização dos arquivos administrativos.

Para obter um melhor desempenho dos computadores somos obrigados a compreender os fundamentos do seu funcionamento. Tratam-se, à partida, de equipamentos electrónicos (semelhantes a tantos outros), compostos por um conjunto de componentes que, para o utilizador vulgar, apenas são diferenciados pelos elementos externos a ele ligados: monitor, teclado, rato e impressora.

Por razões evidentes estes elementos externos, essenciais para a entrada e leitura de dados, estão mais próximos dos utilizadores, mas o disco rígido (por se encontrar

incorporado na unidade central) só é valorizado quando deixa de funcionar e tudo pára.

No disco rígido estão guardados os trabalhos produzidos ao longo de meses ou até de anos e o seu desaparecimento poderá constituir um prejuízo que só a partir desse momento será tido em conta. O cuidado individual de executar cópias de segurança é, por vezes, descurado e só depois de um acidente grave ficamos atentos a tal facto.

Por força do acesso à Internet e do uso de aplicações de gestão as organizações dispõem actualmente de redes de comunicações, ligando as estações de trabalho entre si, assim como aos servidores aplicativos³⁶ e aos servidores de ficheiros³⁷; ambos podem guardar os dados produzidos por cada utilizador. Estando garantidas as seguranças periódicas, isto é, se os ficheiros forem regularmente transferidos ou guardados nesses servidores, será minimizado o risco de uma eventual perda de dados.

A ORGANIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS EM COMPUTADOR

Os documentos administrativos são essenciais para as organizações, não apenas por constituírem prova de uma actividade e/ou tomada de decisão, mas ainda por conterem conhecimentos transmitidos através de conteúdos produzidos pelos seus autores.

Um dos valores mais importantes de qualquer instituição é, precisamente, o capital intelectual que é criado permanentemente pelos seus funcionários. Revestindo-se este capital de tanta importância a sua existência terá de ser garantida e preservada ao longo do tempo através do recurso aos mecanismos de segurança de dados já referidos.

A importância da informação impõe que se estabeleçam formas de acesso baseadas numa organização racional dos documentos administrativos pois, apesar das muitas

³⁶ Entende-se por servidor aplicativo um equipamento onde estão instaladas aplicações que servem toda a organização e que são compostas por programas e bases de dados.

³⁷ Os servidores de ficheiros, como o nome indica, constituem um espaço onde é armazenada informação organizada em ficheiros, passando a constituir mais uma unidade de disco, partilhada ou não por cada utilizador.

facilidades tecnológicas, esse acesso depende sempre do modo como a documentação está arrumada e descrita. Sabemos que ao fim de algum tempo os ficheiros guardados em cada computador começam a ser de difícil acesso, porque nos esquecemos do seu nome ou porque existem diversas versões com nomes muito semelhantes. Quando aumenta o número de pastas onde vamos guardando informação a situação complica-se e, se o mesmo equipamento for partilhado por várias pessoas, então pode mesmo transformar-se num labirinto. A experiência das regras de classificação de documentos de arquivo pode aqui desempenhar um papel importante e constituir uma boa ajuda, por vezes ignorada.

Através de um levantamento orgânico-funcional de identificação dos diferentes assuntos tratados e da análise das tipologias documentais os técnicos de arquivo poderão fornecer um plano que permita arrumar os documentos em pastas electrónicas, de forma semelhante à que deve ser feita em pastas com documentos em papel. Só que, neste caso, é ainda possível adicionar elementos (por exemplo, autor, destinatário, remetente, assunto e data) para serem pesquisados quando é necessário procurar a informação.

Esta organização das pastas electrónicas pode e deve ser efectuada por cada grupo de trabalho (unidade orgânica) que partilhe documentos produzidos pelos vários funcionários pois, apesar de terem uma origem individual, são património da organização onde se inserem. Para tal ser possível, recomenda-se a adopção de políticas que passam pela disponibilização de áreas nos servidores de ficheiros, acedidos através da rede local, com regras de segurança de acesso e permissões bem definidas. Tais políticas dependem de cada unidade orgânica e, simultaneamente, dos responsáveis pelas tecnologias de informação (que devem garantir os aspectos de segurança de dados) e dos técnicos de arquivo (que deve estabelecer os planos de classificação, assim como os prazos de conservação e destino final).

Com estes procedimentos reduzem-se as dificuldades de acesso à informação e melhora-se a sua circulação e salvaguarda. Cada estação de trabalho passa a constituir um ponto de produção e acesso onde os documentos podem residir temporariamente (numa fase de elaboração dos conteúdos), mas que, logo que concluídos, serão de imediato copiados para uma área do servidor. Este facto não elimina a possibilidade

de, também no disco local, serem aplicados os mesmos planos de classificação que irão facilitar a arrumação e recuperação dos documentos.

Abordámos até agora a questão dos documentos administrativos produzidos digitalmente, mas não podemos esquecer que o aparecimento do correio electrónico veio aumentar o volume da produção documental e a necessidade de uma organização racional. Muitas instituições dispõem de sistemas de arquivo automático das mensagens, mas a sua classificação e acesso continuam a ser um aspecto ainda por resolver. Não se trata apenas de uma questão tecnológica, mas principalmente legal, por envolver valores relativos ao direito de privacidade das pessoas e de sigilo das instituições.

Quais os limites de aplicação de regras de gestão documental aplicadas ao correio electrónico de cada funcionário? Embora alguns funcionários sintam a necessidade de organizar os documentos em pastas, segundo critérios próprios, é importante que essa organização respeite, mais do que um critério pessoal, uma estrutura genérica e comum definida pela Instituição. Deste modo, será possível racionalizar a organização/classificação dos documentos, agora em suporte digital.

Para além da importância de estabelecer regras de classificação, também é essencial definir os prazos de conservação. Este último aspecto pode passar despercebido para aqueles que tenham uma visão centrada apenas naquilo que vulgarmente se denomina de “arquivo administrativo”. Acontece, porém, que a cumulação sucessiva de documentos (agora em discos magnéticos nos servidores) tem, também, limites que obrigam a uma eliminação periódica quando termina o seu valor legal ou quando deixam de constituir informação relevante.

Os técnicos de informática, na sua actividade de garantir a segurança física da informação, encaram os ficheiros como dados sem qualquernexo ou valor, preocupam-se apenas em assegurar a sua preservação nos respectivos suportes. Compete ao serviço de arquivo de cada Instituição definir o valor dos documentos e, por conseguinte, realizar os procedimentos de eliminação da informação que considere desnecessária, segundo as normas internas aprovadas e as portarias legais de eliminação.

Apesar deste maravilhoso mundo digital, a realidade das nossas organizações continua dependente dos documentos administrativos em suporte papel que irão subsistir em paralelo com outros suportes. Começa já a surgir uma nova abordagem tecnológica que passa pela digitalização de documentos. Esta acção possibilita a sua circulação entre as várias cadeias de decisão; no entanto, levará algum tempo até que essa opção constitua uma rotina.

Desde logo, importa salientar que a digitalização é uma opção a que se recorre devido à necessidade da circulação e acesso aos documentos através das redes digitais e, nunca com o objectivo de substituir os respectivos originais. Esta é uma questão essencial pois, além das limitações tecnológicas relacionadas com a preservação a longo prazo (fundamental em documentos administrativos), ainda não é comumente aceite em tribunal a apresentação de uma cópia digital para substituição do original em papel.

É necessário ter alguma cautela no que respeita à digitalização dos documentos administrativos, nomeadamente no que concerne à certificação digital, à definição de uma política de preservação digital, à deterioração dos suportes digitais e à obsolescência³⁸ dos equipamentos.

APLICAÇÕES INFORMÁTICAS EM ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS

A observação da realidade de várias instituições permite constatar que se mantém, ainda, a separação entre as funções tradicionalmente percebidas como de Arquivo e aquelas que, em termos mais comuns, são denominadas por Gestão de Expediente, Gestão de Correspondência, Seguimento de Processos, entre outros.

Juntando a tudo isto, a diversidade de programas que vão sendo adquiridos (quando se pretende responder a problemas usando apenas tecnologias, mas esquecendo as questões organizacionais), deparamo-nos com situações complexas e difíceis de ultrapassar que colocam em risco o valor de prova e de informação contido nos documentos administrativos.

³⁸ Desatualização da tecnologia que ocorre geralmente num curto espaço de tempo.

O objectivo de uma Gestão Integrada dos Documentos de Arquivo (desde a fase da produção até à sua eliminação ou salvaguarda para memória futura), não tem ainda merecido, por parte da Sociedade, a compreensão da sua importância no contexto dos Sistemas de Informação. Se juntarmos o aparecimento e o crescimento exponencial de uma multiplicidade de novos suportes e meios de transmitir a informação (de que o correio electrónico é um bom exemplo), melhor se compreende a necessidade de mudança da situação actual.

A sociedade em rede, que hoje se nos depara, obriga a moderna gestão a novos desafios e, ainda, a que as tecnologias de informação sejam reposicionadas como instrumentos ao serviço das políticas de gestão. Champy³⁹, conceituado autor neste domínio, afirma que «... o verdadeiro poder das tecnologias não está em conseguir melhorar os antigos processos de trabalho, mas sim permitir às organizações romperem com as velhas regras e criar novas formas de funcionamento».

No que respeita aos documentos administrativos estas novas formas de funcionamento começam a ser implementadas por cada funcionário quando produz documentos e os arruma segundo planos de classificação coerentes e estruturados, se for estabelecida como regra (no momento de guardar um documento em computador), a opção do preenchimento obrigatório, de campos descritivos contendo o Título, Assunto, Autor, Categoria, Palavras-Chave e Comentários, posteriormente será mais fácil a sua pesquisa e o rápido acesso à informação. Através do recurso a uma simples folha de cálculo, poderá ainda registar-se a entrada e saída de documentos com todo o movimento ocorrido.

Este tipo de soluções triviais, recorrendo a ferramentas simples, permite resolver desde logo as necessidades de controlo dos documentos administrativos, sem implicar o desenvolvimento de programas locais, que mais tarde se podem mostrar incompatíveis ou de difícil integração. O recurso à criação de bases de dados locais (no caso de existirem técnicos disponíveis e com experiência neste domínio) pode tornar-se numa obra inacabada ou de manutenção complexa e dar origem ao aparecimento de «ilhas de informação». Por isso, muitas instituições (confrontadas com tal

³⁹ CHAMPY, J. – *Reengineering Management: the mandate for new leadership*. New York: Harper-Collins, 1995.

necessidade) decidem adquirir programas adaptáveis a todas as unidades orgânicas, destinados ao registo da correspondência e ao seguimento de despachos. São aplicações simples e de fácil instalação que, embora numa perspectiva racional pareçam ser as mais adequadas, condicionam o futuro desenvolvimento harmónico de um Sistema de Gestão Documental. Por se tratar de um processo complexo que envolve todas as estruturas e procedimentos internos, e por se prolongar muito para além da duração dos próprios equipamentos e suportes digitais onde irá funcionar, não pode ser perspectivado como mera solução imediatista.

Os Sistemas de Gestão de Documentos de Arquivo (que não possuam mecanismos de certificação que garantam a auditoria e a rastreabilidade⁴⁰), podem tornar-se «caixas negras» onde se introduzem dados que não controlamos nem sabemos como se organizam internamente. Os resultados obtidos podem ser esteticamente interessantes mas, sem uma verificação e controle permanente por técnicos competentes, dificilmente oferecem uma garantia da sua qualidade.

As aplicações informáticas em arquivos administrativos implicam, assim, uma reflexão e estudo prévio de todos os circuitos documentais que envolvem o levantamento das competências, das funções de cada Instituição, dos tipos de documentos produzidos e recebidos, bem como uma eventual reformulação dos procedimentos em vigor. Trata-se de uma verdadeira acção de reengenharia de processos que tem em vista melhorar as condições de acesso à informação.

Não foi por acaso que surgiram várias metodologias para este efeito, como por exemplo a elaborada pelos Arquivos Nacionais da Austrália, expressa no manual *DIRKS (Designing and Implementing Record-Keeping Systems)* e referida pela *Norma Portuguesa NP 4438-2: 2005*, tradução da ISO 15489. Estas normas constituem um valioso auxiliar por permitirem compreender a actividade da organização e o ambiente regulado e regulador e social em que são produzidos os documentos do arquivo administrativo.

⁴⁰ Isto é, garantir a análise e avaliação do desempenho dos sistemas informáticos de gestão documental.

Uma boa e transparente Administração requer que a gestão documental seja eficaz e permita justificar todos os seus actos⁴¹, de modo a que estes sejam significativos, precisos, fidedignos, legíveis e constituam uma evidência durável de todas as acções e decisões.

É de salientar que os processos existentes no arquivo administrativo devem ser guardados enquanto forem necessários para a gestão corrente. No entanto, o valor informativo e probatório desses processos não se extingue de imediato, devendo por isso ser mantido durante os prazos estabelecidos por lei. Desta forma, deve ter-se presente que a maioria destes prazos ultrapassa a longevidade dos programas e equipamentos informáticos. A aplicação da portaria legal de eliminação de documentos depende de um conjunto de critérios que, se não forem respeitados, irão obrigar, *a posteriori*, a uma reformulação da estrutura organizativa da documentação e respectivos processos.

Consequentemente, o cuidado com a preservação dos documentos revela-se essencial quando se aborda a escolha de aplicações informáticas, pois um Sistema de Gestão Documental tem como principal objectivo a organização dos documentos de arquivo (qualquer que seja o suporte em que se encontrem) através do recurso a equipamentos electrónicos e a programas desenvolvidos para o efeito. Neste sentido, é importante salientar a necessidade de que estes programas se baseiem em formatos abertos, para que (em qualquer momento), os dados sejam legíveis, não dependam de cada versão instalada, nem obriguem a transferências e conversões sempre falíveis.

Será importante realçar que é fundamental estabelecer uma política de preservação digital, que estabeleça as normas e procedimentos precisos para evitar os problemas de perda de dados, provocada pela obsolescência tecnológica⁴². Isto implica que um serviço com competência técnica se responsabilize pela transferência da informação para sistemas e suportes mais atualizados que garantam a continuidade de acesso à

⁴¹ Desde a fase de produção até à seleção dos documentos de conservação permanente.

⁴² A título de exemplo, podemos referir que muitos dos documentos gravados no início dos anos 90, em formato Word, podem já não ser legíveis nos computadores atuais. Por outro lado, muita desta informação encontra-se guardada em disquetes, sendo que, hoje em dia, a maior parte dos computadores já não possuem unidade de leitura deste suporte.

informação. Este serviço terá, também, de se responsabilizar pela inutilização da informação que for selecionada para eliminação, tendo por base a legislação em vigor.

CONCLUSÃO

Com o presente texto sobre organização de arquivos administrativos, procurámos alertar todos os funcionários do ISEL, que diariamente lidam com documentação, para uma série de boas práticas destinadas a alcançar uma organização mais eficaz dos documentos.

Esta racionalização da gestão documental deverá constituir, cada vez mais, uma prioridade de actuação das Instituições, numa Sociedade pautada, de modo crescente, pela necessidade de acesso rápido e imediato à informação. As várias entidades públicas e privadas terão de acompanhar a novas exigências, organizando os seus sistemas de arquivo e sistematizando a sua produção documental. Esta será uma boa forma de acompanharem e responderem adequadamente à referida evolução, não se constituindo como um óbice à mesma, disponibilizando convenientemente a informação pertinente⁴³.

Por outro lado, nesta nova “Sociedade da Informação”, os cidadãos passaram a aceder de forma muito mais facilitada à informação, encontrando-se cada vez mais conscientes dos seus direitos e garantias, exigindo, por isso, que os serviços prestados por Instituições públicas ou privadas melhorem em termos qualitativos. Já não se trata apenas de exigir que se cumpram as suas tarefas “mecanicamente”, mas que o serviço seja pautado por critérios de eficiência, eficácia e qualidade⁴⁴.

Ora, um arquivo administrativo devidamente organizado contribui de forma significativa para um aumento da qualidade do serviço prestado, ao melhorar a comunicação e troca de informação entre os Serviços (actuação conjunta e integrada) e ao otimizar os procedimentos burocráticos. Estes factores permitirão, conseqüentemente, diminuir despesas e reduzir o tempo de resposta às solicitações

⁴³ Ou seja, ao responder a um pedido, há que fornecer a informação adequada às solicitações dos utilizadores, isto é, não se deve pecar por excesso nem por falta de elementos, factores que podem pôr em causa a satisfação do utente.

⁴⁴ Estes preceitos estão contemplados em diversos diplomas legais, de entre os quais se destaca o Decreto-Lei 442/91, de 15 de Novembro, com alterações introduzidas pelo Decreto-Lei 6/96, de 31 de Janeiro, artigo 10.º. *Os Dez Princípios Éticos da Administração Pública* preveem que “os funcionários devem prestar informação e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida” (Princípio da Informação e da Qualidade).

internas (Serviços) e externas (utentes, fornecedores, investigadores, entre outros), otimizando, assim, a capacidade de actuação da Instituição.

Por outro lado, a organização dos arquivos administrativos e o cumprimento de todos os procedimentos relacionados com as remessas documentais para o arquivo intermédio (observância dos prazos legais de conservação dos documentos), contribui de forma decisiva para a protecção e preservação da documentação com interesse histórico, essencial para a construção de uma memória institucional e para uma consciencialização do percurso e da experiência acumulada da Instituição.

No entanto, para alcançar esta gestão documental mais eficaz, ao nível dos arquivos administrativos, é inevitável investir em instalações, equipamentos, material apropriado, assim como no estabelecimento de regras e de metodologias de trabalho adequadas. Por outro lado, é fundamental apostar na formação dos recursos humanos que, diariamente, têm de lidar com a documentação e com a sua organização. Foi, precisamente, este pressuposto que presidiu à ideia de elaborar um *Manual* que divulgasse uma série de pequenos, mas importantes, conselhos teóricos e práticos.

Em resumo, no que se refere às aplicações informáticas nos arquivos administrativos queremos destacar que a aplicação da informática aos arquivos administrativos é, em primeiro lugar, um processo organizacional que tem de começar muito antes da utilização de qualquer programa. Tal como nos Sistemas de Gestão Financeira, onde existe uma estrutura central essencial baseada no Plano de Contabilidade, também nos Sistemas de Gestão Documental tem de existir um Plano de Classificação, sem o qual este não poderá funcionar eficazmente.

Por isso mesmo, e até que seja realizado um estudo profundo da Instituição e da documentação que produz, é preferível recorrer a ferramentas simples, disponíveis nos actuais ambientes de trabalho de cada utilizador, de forma a não hipotecar o futuro com soluções avulsas e de difícil integração. Deste modo, consegue-se uma melhor transparência dos processos de gestão, salvaguardando a memória e a prova dos actos e da actividade de cada instituição

Procurou-se que o texto fosse simples e acessível, não descurando, contudo, a transmissão e explicitação de alguns conceitos teóricos arquivísticos, indispensáveis para que os conselhos práticos propostos fossem devidamente justificados e

contextualizados. Longe de pretender ser um texto técnico-científico, desejou-se, antes, elaborar um instrumento de trabalho que os funcionários pudessem consultar frequentemente, sempre que surja alguma dúvida mais imediata em relação à gestão ou organização de documentação. No entanto, a sua leitura não exclui, de forma alguma, a necessidade dos funcionários participarem em acções de formação sobre esta temática.

Esperamos que o presente *Manual* constitua um estímulo para que todos os funcionários adotem uma atitude pró-ativa no que respeita à gestão da documentação administrativa dos seus Serviços, no sentido de, em conjunto, contribuírem para um aumento da rapidez e da capacidade de resposta do ISEL perante as solicitações crescentes do seu público-alvo.

BIBLIOGRAFIA

DIPLOMAS LEGAIS

- DECRETO-LEI 322/91, de 26 de Agosto. «D.R. I Série – A». N.º 195.
- DECRETO-LEI 442/91, de 15 de Novembro. «D.R. I Série – A». N.º 263.
- DECRETO-LEI 06/96, de 31 de Janeiro. «D.R. I Série – A». N.º 26.
- LEI 46/2007, de 24 de Agosto. «D.R. I Série». N.º 163.
- Resolução da Assembleia da República n.º 53/2007 [Em linha]. [Consult. 14 de julho]. Disponível em WWW <
[URL:http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalheDiplomaAprovado.aspx?ID=14880](http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalheDiplomaAprovado.aspx?ID=14880)>.
- DECRETO-LEI 335/2008, de 3 de Dezembro. «D.R. I Série». N.º 234.
- LEI 07/2009, de 12 de Fevereiro. «D.R. I Série». N.º 30.

PRÁTICA E NORMALIZAÇÃO ARQUIVÍSTICA

- CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS – *ISAD (G): Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística*: adoptada pelo Comité de Normas de Descrição, Estocolmo: Suécia, 19-22 de Setembro de 1999. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 2002.
- CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS – *ISAAR (CPF): Norma Internacional de Registos de Autoridade Arquivística para Pessoas Coletivas, Pessoas Singulares e Famílias*. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 2004.
- CT 7 (IPQ) – *NP 4438 (1-2) Gestão de documentos de arquivo*. S.l.: Instituto Português da Qualidade, 2005.
- DIRECÇÃO-GERAL DE ARQUIVOS – *MIP: Meta informação para Interoperabilidade* [Em linha]. Lisboa: DGARQ, 2007. [Consult. 6 de julho]. Disponível em WWW <
[URL: http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/mip.pdf](http://dgarq.gov.pt/files/2008/10/mip.pdf)>.
- HENRIQUES, Cecília; BARBEDO, Francisco; MONTALVÃO, Luís – *Manual para a gestão de documentos*. Coord. GARCIA, Madalena; LIMA, Maria João Pires de. Lisboa: IAN/TT, 1998.

- *MoReq2: MODEL REQUIREMENTS FOR THE MANAGEMENT OF ELECTRONIC RECORDS: UPDATE AND EXTENSION*, 2008 [Em linha]. [Consult. 6 de julho]. Disponível em WWW < [URL:http://www.cornwell.co.uk/moreq2/MoReq2_body_v1_03.pdf](http://www.cornwell.co.uk/moreq2/MoReq2_body_v1_03.pdf)>.
- PORTUGAL. INSTITUTO DOS ARQUIVOS NACIONAIS/TORRE DO TOMBO – *Recomendações para a gestão de documentos de arquivo electrónico*. Lisboa: IAN/TT, 2000.
- PORTUGAL. INSTITUTO DOS ARQUIVOS NACIONAIS/TORRE DO TOMBO – *Orientações Técnicas para Avaliação de Documentação Acumulada*. Lisboa: IAN/TT, 1999.

ARQUIVÍSTICA GERAL

- *A Glossary of Archival and Records Terminology* [Em linha]. [Consult. 29 de junho]. Disponível em WWW < [URL:http://www.archivists.org/glossary/index.asp](http://www.archivists.org/glossary/index.asp)>.
- ALVES, Ivone; RAMOS, Margarida Maria Ortigão; GARCIA, Maria Madalena; PEREIRA, Maria Olinda Alves; LOMELINO, Maria Paula; NASCIMENTO, Paulo Coelho – *Dicionário de terminologia arquivística*. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993.
- ANTÓNIO, Rafael; SILVA, Carlos Guardado – *Organização de arquivos definitivos: Manual ARQBASE*. Lisboa: Colibri, 2006.
- ANTÓNIO, Rafael – *O Sistema de Gestão Documental: oportunidade do software livre nos Municípios Portugueses*. Lisboa: [s.n.]. 2008. Dissertação de mestrado apresentada à Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa.
- Archival policy [Em linha]. [Consult. 15 de junho]. Disponível em WWW < [URL:http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/index_en.htm](http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/index_en.htm)>.
- CARDOSO, Júlio César; LUZ, André Ricardo – Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. In *Arquivística.net*. [em linha]. [consult. 16 de junho]. <URL:<http://arquivistica.net/ojs/include/getdoc.php?id=51&article=6&mode=pdf>>.
- CHAMPY, J. – *Reengineering Management: the mandate for new leadership*. New York: Harper-Collins, 1995.

- *Change your world or the world will change you: The future of collaborative government and Web 2.0* [Em Linha]. [Consult. 16 de junho]. Disponível em WWW <[URL:http://www.deloitte.com/dtt/article/0,1002,cid=199524,00.html](http://www.deloitte.com/dtt/article/0,1002,cid=199524,00.html)>.
- CHOO, Chun Wei – *Gestão de informação para a organização inteligente. A arte de explorar o meio ambiente*. Lisboa: Caminho, 2003.
- COOK, Terry – *What is past is prologue: a history of archival ideas since 1898, and the future paradigm shift*. *Archivaria* 43 (Spring 1997). P. 17-63.
- *Corporate Fraud* [Em Linha]. [Consult. 16 de junho]. Disponível em WWW <[URL:http://legal-dictionary.thefreedictionary.com/Corporate+Fraud](http://legal-dictionary.thefreedictionary.com/Corporate+Fraud)>.
- COUTURE, Carol; ROUSSEAU, Jean-Yves – *Les archives ao XXe siècle. Une réponse aux besoins de l'administration et de la recherche*. 8.ª ed. Montreal: Université de Montreal, 1995.
- COUTURE, Carol; DUCHARME, Daniel – *Session de formation: la politique de gestion des archives. Notes pour les participants*. Curso organizado pelo Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo (23 a 25 de Setembro de 1997). Lisboa: IAN/TT, 1997.
- CRUZ MUNDET, Jose Ramón – *Manual de archivística*. Fundación Germán Ruiperez, 2001.
- DAVENPORT, T. H. – *Process Innovation: Reengineering Work Through IT*. Boston: Harvard Business Scholl Press, 1993.
- DAVENPORT, T. H; SHORT, J.E. – The New Industrial Engineering:Information Technology and Business Process Redesign. *Sloan Management Review*. Vol. 31, N.º 4 (Summer 1990). P. 11-27.
- DIRECÇÃO-GERAL DOS REGISTOS E DO NOTARIADO – Carta Ética da Administração Pública. In *Boletim dos Registos e do Notariado*. N.º 7 (2002). P. 1-2.
- FERREIRA, Miguel – *Introdução à Preservação Digital: conceitos, estratégias e actuais consensos* [Em linha]. Guimarães: Escola de Engenharia da Universidade do Minho, 2006. [Consult. 22 de junho]. Disponível em WWW <[URL:https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/5820/1/livro.pdf](https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/5820/1/livro.pdf)>.
- KRAMER, Samuel Noah – *A história começa na Suméria*. Lisboa: Publicações Europa-América, 1963.

- LAUDON, K.C.; LAUDON, J.P. – *Management Information Systems*. New Jersey: Prentice Hall, 2006.
- LE CODIAC, Yves F. – *Usages et usagers de l'information*. Paris: Editions Nathan, 1997.
- MOREIRA, António C.; PEREIRA, António G. – A contabilidade e intangibilidade da informação. In *Cadernos BAD*. N.º 2 (Ano 2004). P. 93-105.
- O'REILLY, Tim – *Web 2.0 Compact Definition: Trying Again* [Em linha]. [Consult. 22 de junho]. Disponível em WWW <[URL:http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html](http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html)>.
- PENTEADO, Pedro – Gestión de documentos de archivo en la Administración Central: desarrollo y desafíos en un contexto cambiante. In *Tabula*. N.º 8 (2005). P. 55-66.
- *Preparar o futuro digital da Europa: Avaliação intercalar da iniciativa i2010* [Em linha]. [Consult. 23 de junho]. Disponível em WWW <[URL:http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0199:FIN:PT:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0199:FIN:PT:PDF)>.
- Reference Model for an Open Archival Information System (OAIS) [Em linha]. *Blue Book*. N.º 1 (Janeiro 2002) [Consult. 23 de junho]. Disponível em WWW <[URL:http://public.ccsds.org/publications/archive/650x0b1.pdf](http://public.ccsds.org/publications/archive/650x0b1.pdf)>.
- RIBEIRO, Fernanda – Da arquivística técnica à arquivística científica: a mudança de paradigma. *Revista da Faculdade de Letras – Ciências e Técnicas do Património*. Faculdade de Letras da Universidade do porto, I Série, vol. I (2002). P.97-110.
- ROBECK, Mary F.; BROWN, Gerald F.; STEOHENS, David O. – Forms management. In *Information and records management. Document-based information systems*. 4.ª ed. Glencoe/MacGraw-Hill: Nova Iorque, Columbus, Mission Hills, Pretoria. 1996. P. 338-379.
- ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol (Coord.) – *Os fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: D. Quixote, 1998.
- SANTOS, Maria de Lourdes Lima dos; PEREIRA, Miriam Halpern (coord.) – *Diagnóstico aos arquivos intermédios da Administração Central*. Lisboa: Observatório das Atividades Culturais; Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 2003.

- SCHELENBERG, Theodore – *Arquivos modernos: Princípios e técnicas*. Rio de Janeiro: FGV, 1973.
- SILVA, Armando Malheiro [et al.] – *Arquivística, Teoria e Prática de uma Ciência da Informação*. Porto: Edições Afrontamento, 1998.
- SILVA, Armando Malheiro – *A informação. Da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: CETAC: Edições Afrontamento, 2006. p. 146.
- UPWARD, Frank – Structuring the Records Continuum, Part One: Post-custodial Principles and Properties. *Archives and Manuscripts* 24 (November 1996). P. 268-285.