

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS

MANUAL DE FORMAÇÃO



ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS: MANUAL DE FORMAÇÃO

Errata

Na página 16 (na 2.^a coluna, linhas 36 e 37) onde se lê:

[...] pertence sempre à Instituição.

- Se o arquivo do Serviço [...]

Deve acrescentar-se outro parágrafo e ler-se:

[...] pertence sempre à Instituição.

▪ Em determinados processos com informação mais sensível, será muito útil numerar, de forma sequencial (e eventualmente rubricar), as páginas dos documentos que vão sendo introduzidos; assim garante-se a integridade desses processos, ou seja que, posteriormente, não são retirados ou acrescentados (de forma inadvertida), documentos sem que se registre quem procedeu a essa alteração. Nestes casos, é importante elaborar-se um índice no início do processo, indicando o número atribuído a cada documento e acrescentando uma descrição abreviada do mesmo.

- Se o arquivo do Serviço [...].

Na página 18 (na 1.^a coluna, linha 7) onde se lê:

[...] privado de utilidade pública administrativa [...]

Deve ler-se:

[...] privado e utilidade pública administrativa [...]

Na página 23 (no final da nota 37) onde se lê:

[...] todas as unidades orgânicas da SCML.

Deve ler-se:

[...] todas as unidades orgânicas da SCML. Os títulos atribuídos às pastas dos diversos processos, existentes nos vários Serviços, podem não ser exactamente coincidentes com os referidos na Tabela da Portaria; tal não invalida que se tratem de séries iguais, pelo que se devem aplicar os prazos de conservação e o destino final definidos. Esta situação ocorre quando, nos Serviços, as pastas com cópias de documentos expedidos, são designadas com títulos tão diversos como “correspondência saída”, “copiador de ofícios”, “copiador de correspondência”, entre outros. Apesar destas designações serem diferentes correspondem a uma mesma série documental, pelo que se aplica o que está definido na ref.^a 730 (pág. 3071) para os “Copiadores de correspondência expedida”.

Na página 24 (na 2.^a coluna, linha 29, acrescentar **uma nota** no final do texto da alínea a), referindo:

39.1. A ordenação cronológica dos documentos pode ser efectuada de forma descendente (do documento mais recente, colocado no início da pasta, até ao documento mais antigo, arquivado no final dessa unidade de instalação), ou de forma ascendente (introduzindo a documentação de modo inverso ao referido anteriormente).

Na página 27 (na 1.^a coluna, linhas 28 e 29) onde se lê:

[...], “assuntos gerais” ou “outros”.

- Uma vez elaborado um quadro [...]

Deve acrescentar-se outro parágrafo e ler-se:

[...], “assuntos gerais” ou “outros”.

▪ O plano de classificação é algo que, pela sua complexidade, terá de ser elaborado por técnicos especializados, embora o mesmo deva ser estruturado em articulação com os colaboradores que, quotidianamente, lidam com a documentação no arquivo corrente.

- Uma vez elaborado um quadro [...]

Na página 29 (na 2.^a linha da nota de rodapé 44) onde se lê:

[...] Janeiro, artigo 10.º. *Os Dez Princípios Éticos* [...]

Deve ler-se:

[...] Janeiro, artigo 10.º; além disso, *Os Dez Princípios Éticos* [...]

ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS MANUAL DE FORMAÇÃO

NOÇÕES BÁSICAS SOBRE ARQUIVOS CORRENTES

Francisco d'Orey Manoel

Maria Luísa Guterres Barbosa Colen

Nelson Moreira Antão

ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS E TECNOLOGIAS
DE INFORMAÇÃO

Rafael António

FICHA TÉCNICA

TÍTULO: Arquivos Administrativos. Manual de Formação

AUTORES: Noções básicas sobre arquivos correntes - Francisco d'Orey Manoel, Maria Luísa Guterres Barbosa Colen, Nelson Moreira Antão

Arquivos administrativos e tecnologias de informação - Rafael António

Tel. 213 235 741 E-mail: arquivo.historico@scml.pt

FOTOGRAFIA: Carlos Sousa e Mafalda Ferro

COORDENAÇÃO EDITORIAL: Centro Editorial SCML

CONCEPÇÃO GRÁFICA: Ana Lopes

Revisão com o apoio de Mafalda Ferro

JUNHO 2009 © SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA

IMPRESSÃO E ACABAMENTOS: CmykGloss Impressores, Lda

TIRAGEM: 1000 exemplares

ISBN: 978-972-8761-45-5

DEPÓSITO LEGAL: 295750/09

ÍNDICE

NOÇÕES BÁSICAS SOBRE ARQUIVOS CORRENTES	7
APRESENTAÇÃO	9
1. INTRODUÇÃO	9
2. OS DOCUMENTOS	10
2.1. O que é um documento de arquivo?	10
2.2. Distinção entre documento de arquivo e documento de biblioteca	11
2.3. Unidades arquivísticas	12
2.4. Unidades de instalação	13
3. OS ARQUIVOS	14
3.1. O ciclo de vida dos documentos e os três tipos de arquivo	14
3.1.1. Arquivos Correntes ou Administrativos	14
3.1.2. Arquivo Intermédio	20
3.1.3. Arquivo Histórico ou Definitivo	22
3.2. A articulação entre o Arquivo Administrativo, Intermédio e Definitivo – uma perspectiva integrada	23
3.2.1. A remessa da documentação	23
3.2.2. A requisição de documentos e pedidos de informação	24
3.2.3. A eliminação	24
4. A ORGANIZAÇÃO	24
4.1. Definição de organização arquivística	24
4.1.1. A ordenação	24
4.1.2. A classificação	25
4.2. Tipos de classificação	26
4.2.1. Classificação orgânica	26
4.2.2. Classificação funcional	26
4.3. Boas práticas de classificação	27
4.4. Planos de classificação: considerações gerais	28
5. CONCLUSÃO	29
Bibliografia	30
ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	31
1. O NOVO AMBIENTE DIGITAL	33
2. A ORGANIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS EM COMPUTADOR	34
3. APLICAÇÕES INFORMÁTICAS EM ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS	36
Bibliografia	39

NOÇÕES BÁSICAS sobre

ARQUIVOS CORRENTES

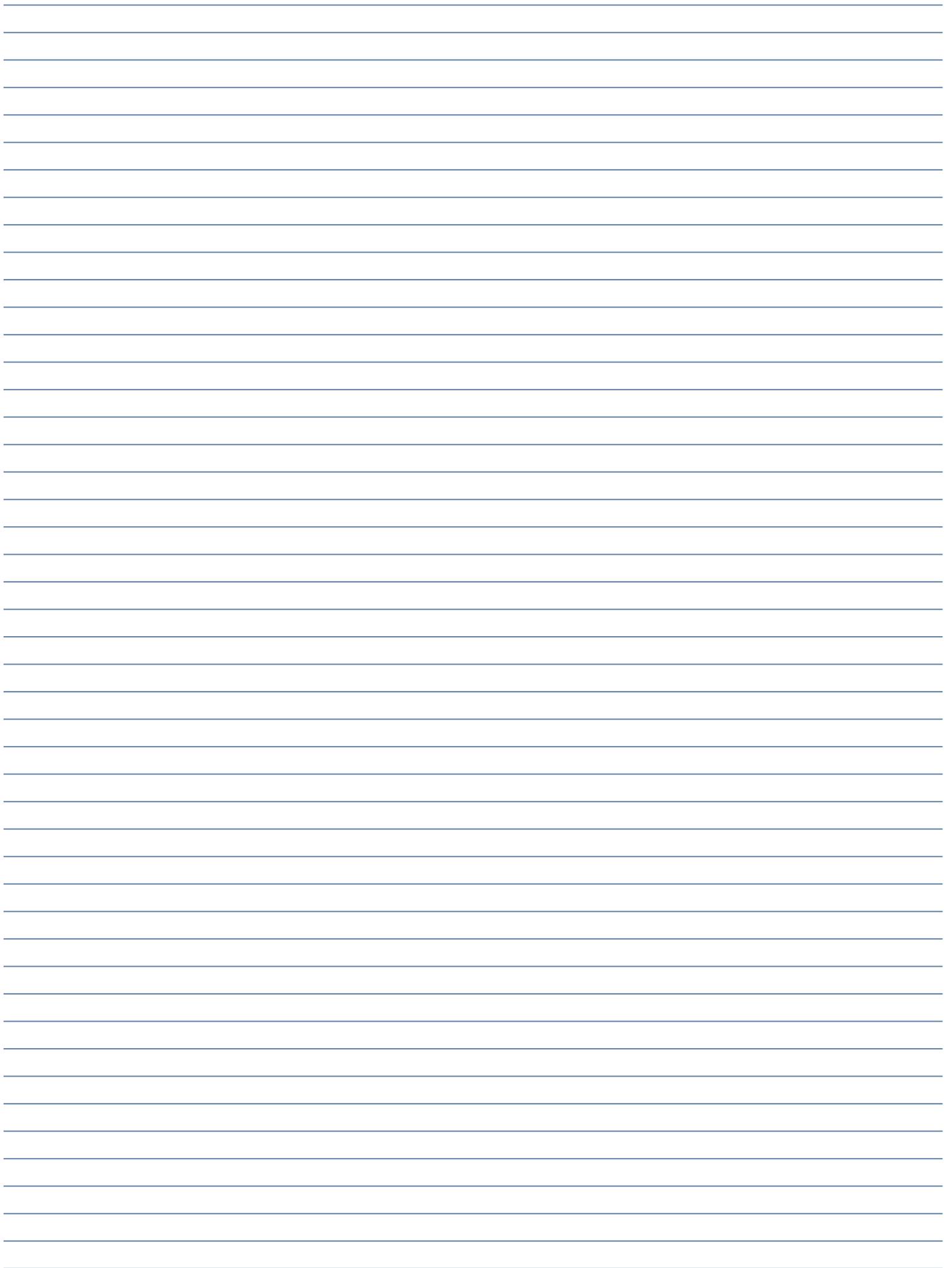
Texto

**Francisco d'Orey Manoel, Maria Luísa Guterres Barbosa Colen
e Nelson Moreira Antão**

Técnicos do Arquivo Histórico da Santa Casa da Misericórdia de
Lisboa

Fotografia

Carlos Sousa e Mafalda Ferro



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 o presente *Manual*, sensibilizar todas as pessoas e, de um modo particular, os colaboradores da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML) 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 aos cidadãos, tornam imprescindível uma atitude mais pró-activa 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.

1. INTRODUÇÃO

As vantagens da organização e do eficaz acondicionamento da documentação.

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 **suporte**³ 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, perspectiva-

dos 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.

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 perspectivar a organização da documentação como um investimento e não como uma perda de tempo.

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

1. A **gestão documental** consiste num conjunto de normas destinadas a produzir e preservar os 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.



Fig. 1 - Pergaminho com selo pendente de chumbo (proc. de restauro n.º 675).

2. 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, uma ficha clínica, o processo de um funcionário, uma pintura, um cartaz, uma medalha, uma agenda, uma planta arquitectónica, um mapa, um diário, uma gravação áudio, vídeo ou digital, entre outros.

2.1. 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 outros⁶, isto é, só tem significado quando integrado num contexto, ou quando informar.

Por exemplo:

a) uma fotografia de um álbum integrado num processo de divulgação das acções desenvolvidas por um determinado Serviço (vide figura 6).

b) uma pintura retratando um benemérito, só por si, não tem valor arquivístico, mas se relacionada com a documentação relativa à sua encomenda, execução, doação, restauro, etc., já faz parte de um processo e, portanto, é também um documento de arquivo com informação relevante.

Os documentos de arquivo possuem uma **vertente prática**. São criados para iniciar, dar resposta ou informar sobre determinada questão ou processo, relacionados com os objectivos 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

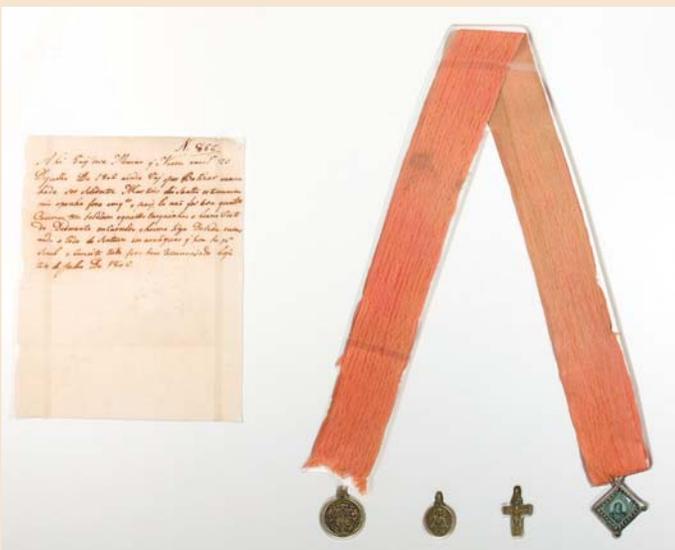


Fig. 2 - Fita, medalhas e escrito que compõem o sinal de exposto n.º 866, de 1802 (proc. de restauro n.º 627).

6. Por exemplo, uma ficha com elementos de um funcionário (mesmo que muito ilustre) não tem valor arquivístico, apesar de poder ter grande valor comercial. Essa ficha deve estar integrada num processo, este na série ou conjunto de processos, e esta estar relacionada com o Serviço produtor, o qual, por sua vez, se integra numa Organização.

práticas, relacionadas com a gestão de determinado Serviço ou Instituição e, também, porque constituem factor de prova relativamente às acções efectuadas.

2.2. Distinção entre documento de arquivo e documento de biblioteca

O documento de arquivo distingue-se do documento de biblioteca⁷ 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”⁸. Por estes motivos, o **múltiplo** é o domínio dos documentos de biblioteca (existem **vários** originais com o mesmo valor)⁹. Por exemplo, uma edição de *Os Maias*, de Eça de Queirós, contempla a publicação de vários exemplares, todos eles com valor de original.

Pelo contrário, os documentos de arquivo são **únicos** (existindo um só original¹⁰) adquirindo, por isso, valor probatório.

No entanto, se um exemplar de *Os Maias*, pertencente ao espólio pessoal de um benemérito, doado à Misericórdia, estiver relacionado com outros documentos (nomeadamente, a proposta de venda do alfarrabista, a factura 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.

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 (Departamento, Serviço, Unidade, etc.) que se 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 susceptível de ser descrito com maior pormenor e rapidez, dado que

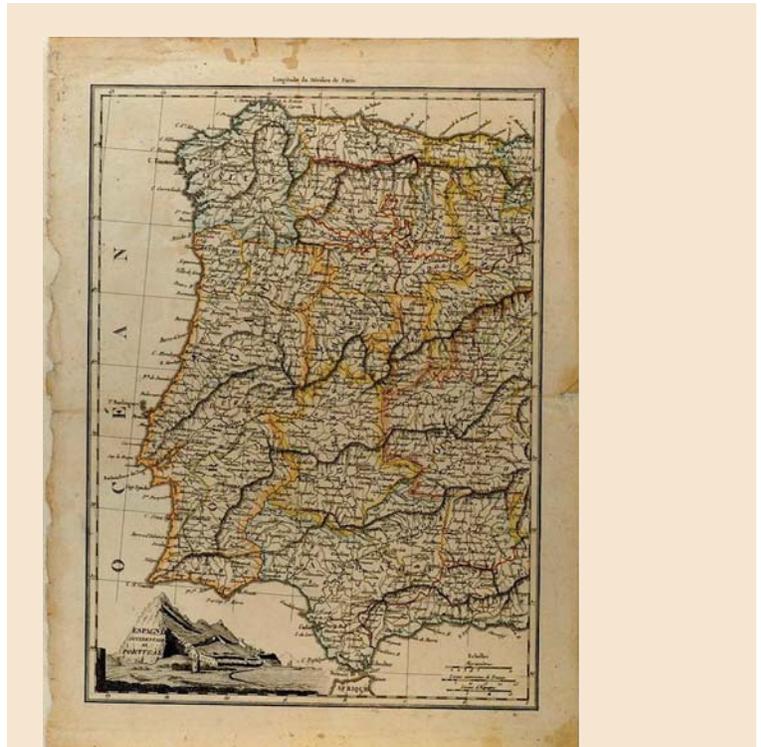


Fig. 3 - Mapa de Portugal e Espanha Ocidental (proc. de restauro n.º 512).



Fig. 4 - Bilhete de lotaria, de 1817 (proc. de restauro n.º 454).

(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 docu-

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

8. Cf. Ivone Alves, Margarida Ortigão Ramos, Maria Madalena Garcia, [et al.] – Dicionário de terminologia arquivística. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993. p. 38.

9. Com muita frequência, as colecções de Diários da República são erradamente encaradas como um conjunto de documentos de arquivo. Contudo, o DR é um documento de biblioteca, pois é uma publicação periódica (de grande tiragem e, para algumas séries e anos, já acessível na Internet). Estas colecções de DR ocupam, muitas vezes, espaço nas prateleiras destinadas ao arquivo e, frequentemente, despendem-se verbas na encadernação de vários exemplares repetidos.

10. Existem algumas excepções, como no caso dos contratos, em que cada uma das partes fica com um original. Também as públicas formas, ou as cópias autenticadas, possuem valor de original.

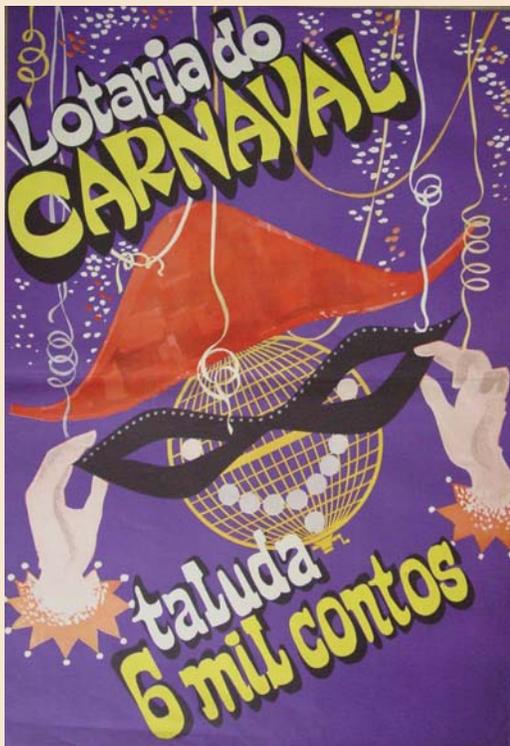


Fig. 5 - Cartaz publicitário da lotaria de Carnaval (proc. de restauro n.º 503).



Fig. 6 - Fotografia pertencente a um álbum com imagens destinadas à divulgação dos cuidados prestados pelo antigo Serviço de Otorrinolaringologia, situado na sede da SCML.

mentação e na elaboração de guias¹¹ e de inventários¹² (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.

2.3. Unidades arquivísticas

As **unidades arquivísticas** podem ser definidas como conjuntos de documentos reunidos por uma entidade produtora comum (ou seja, por qualquer Serviço que 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 (por exemplo SCML, Ministério da Saúde, Casa Pia de Lisboa, etc.).

b) Sub-fundo/Secção: conjunto de documentos produzidos dentro de um fundo, por uma das suas unidades orgânicas (ou seja, administrativas). Constituem sub-fundos da SCML os conjuntos documentais produzidos, por exemplo, pelo Departamento de Gestão Imobiliária e Património (DGIP), pela Direcção de Recursos Humanos (DIRH), pelo Departamento de Jogos (DP), entre outras unidades orgânicas.

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 Departamento. Por exemplo, a série “Processos clínicos de utentes” da Unidade de Saúde do Castelo inclui todos os processos de saúde individuais abertos por essa unidade orgânica, num determinado período de tempo.

11. 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.

12. 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.

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. Por exemplo:

Série: Processos clínicos

Sub-série: processos clínicos de saúde materna

Sub-série: processos clínicos de saúde infantil.

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 referência¹³, segundo uma mesma característica comum – a sua tipologia¹⁴, o seu conteúdo informativo, entre outras.

Por exemplo: um dossier de legislação específica é reunido para se trabalhar um determinado assunto; um dossier com deliberações de Mesa sobre um determinado Equipamento é criado para que os Serviços do mesmo possam aceder rapidamente às obrigações e finalidades que lhe estão atribuídas; um coprador de correspondência expedida, reunindo várias tipologias e diversos assuntos, é utilizado para consulta rápida de toda a correspondência remetida pelo Serviço; um conjunto de plantas arquitectónicas reunido num local específico, para melhor conservação, uma vez que estes documentos são geralmente de grandes dimensões.

g) Documento: unidade arquivística básica. Podem, no entanto, coexistir vários documentos num mesmo suporte: um documento principal e vários documentos apostos. Por exemplo, uma proposta que recebe despachos, pareceres, informações, na mesma folha de papel.

2.4. Unidades de instalação

As **unidades de instalação** podem ser definidas como os diversos modos de acondicionar os documentos, sendo também utilizadas para os referenciar espacialmente. 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.



Fig. 7 - Desmembrar um processo equivaleria a rasgar páginas de um livro, inutilizando-o.

Se retirarmos uma página de um livro, temos a informação dessa página, mas não nos é possível saber a história anterior e posterior à mesma. Além disso, ao retirar essa página, a história que o livro conta fica incompleta. Com os documentos de arquivo sucede a mesma coisa; documentos isolados não explicam tudo e, sem eles, o processo fica incompleto (fica a faltar-lhe uma parte da história/informação)

Exemplos de unidades de instalação:

Caixa (cx.)
 Maço (mç.)
 Livro (liv.)
 Pasta (pt.)
 Disquete (disq.)
 Compact disk (CD)
 [...]

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

14. 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, etc.

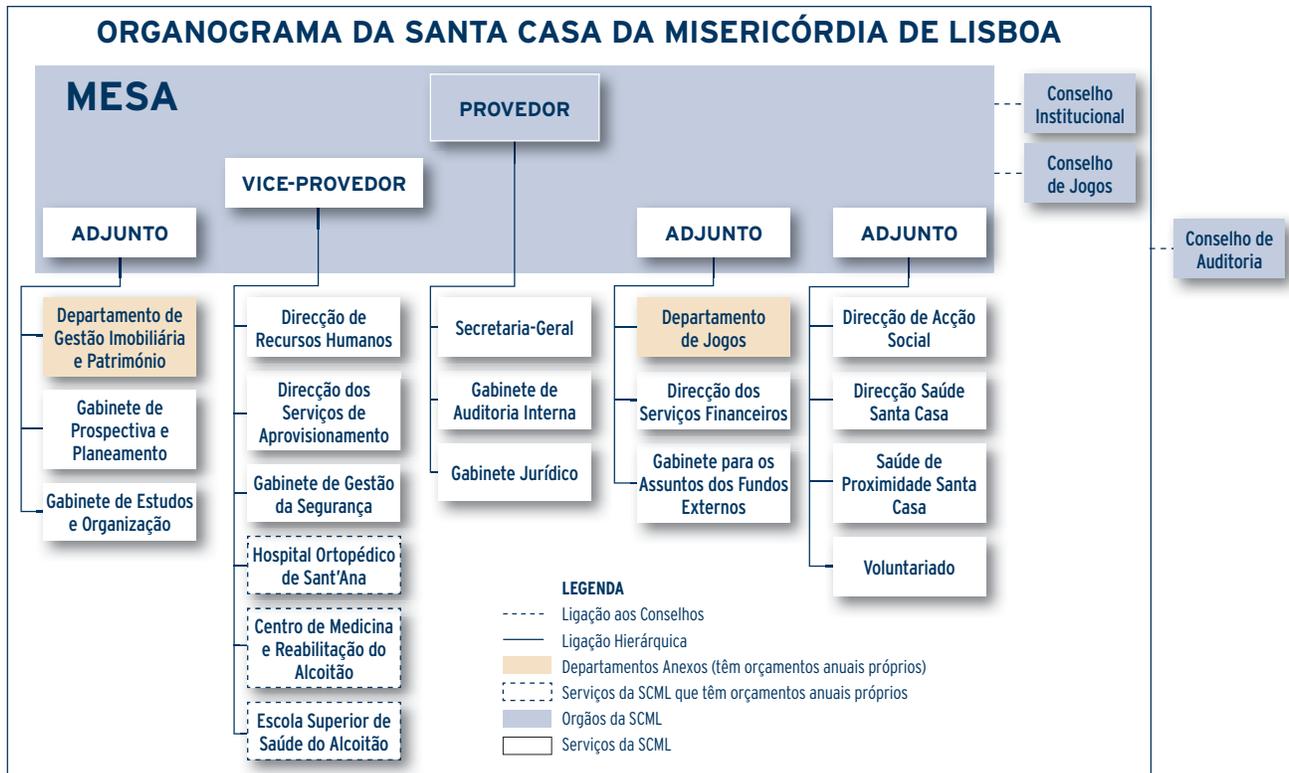


Fig. 8. Organograma da SCML em vigor até ao início de 2009.

O fundo arquivístico da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa é constituído pela documentação produzida por todas as unidades orgânicas da Instituição (ou seja, Departamentos, Direcções, Serviços, Secções, Unidades e Equipamentos), as quais constituem sub-fundos e secções arquivísticas do fundo SCML

3. OS ARQUIVOS

3.1. 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).

3.1.1. Arquivos Correntes ou Administrativos

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 conjunto de documentos que pertencem a processos que ainda não se encontram finalizados. Por este motivo, designam-se por **documentos em fase corrente ou administrativa**, porque, precisamente, são necessários para assegurar uma eficaz gestão diária do serviço¹⁵.

O espaço físico onde é acondicionada a documen-

15. 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.

tação em fase corrente ou administrativa designa-se de **arquivo corrente** e situa-se, normalmente, junto do Serviço que produz a documentação, para que a consulta e a recuperação da informação pretendida seja mais rápida.

Objectivos dos arquivos correntes:

- 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 documentos¹⁶ e reduzindo a documentação em circulação (otimização burocrática).

- Diminuir, mais tarde, as despesas inerentes ao tratamento documental, tanto no arquivo intermédio, como no arquivo histórico¹⁷.

Boas-práticas para garantir o correcto funcionamento dos arquivos correntes:

- 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 colec-

Por exemplo, um processo de inscrição de utente pode ser composto por vários tipos de documentos: o requerimento a solicitar a inscrição, a informação do Serviço, o despacho, uma ficha de utente, etc. Um conjunto de processos de inscrição de utente, formam a série “Inscrições de Utentes”

ção só deverá ser constituída para efeitos de referência, não invalidando a obrigatoriedade de formar processos¹⁸.

- 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.

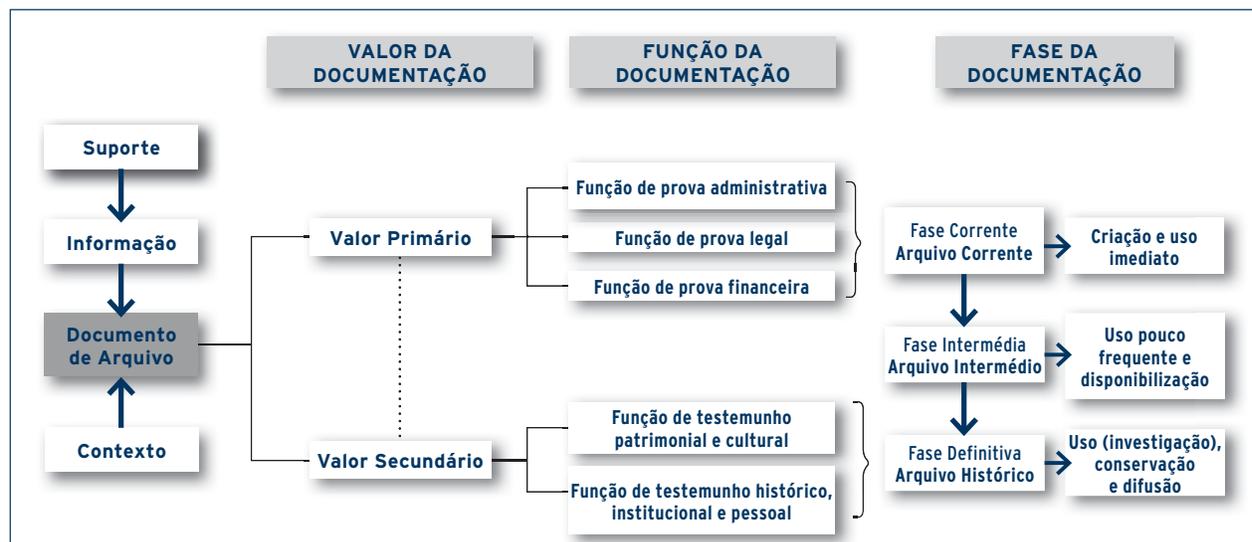


Fig. 9 - Esquema representativo do “ciclo de vida” da documentação, relacionado com o seu valor primário (informativo, administrativo, probatório) e com o seu valor secundário (valor histórico-cultural, de testemunho).

16. 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.

17. Consulte as definições de arquivo intermédio e histórico nos pontos 3.1.2. e 3.1.3.

18. Ninguém deve desintegrar os processos de arquivo, pela mesma lógica de que ninguém desmembra um livro arrancando-lhe as páginas referentes a Lisboa, só porque se encontra a estudar assuntos sobre a capital. Se subtraísse as páginas retiraria informação essencial ao livro, inutilizando-o. Deve ser feita uma indexação (por exemplo, “referências a Lisboa nas páginas 6 a 9, 24 e 42”) ou copiar as páginas que forem consideradas úteis (vide figura 7).

Só pelo facto de estarem encadernados em livro, os documentos de arquivo não passam a ser documentos de biblioteca. O valor arquivístico é independente do tipo de unidade de instalação em que o conteúdo informativo se encontra.

- 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).

- 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 ou brasão). 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: “Formação”, subtítulo: “Acções de formação interna”). Indicar também as datas dos processos, com registo da mais antiga e da mais recente (datas extremas) – *vide* figura 27.

- Elaborar um registo de toda a correspondência enviada (ofícios, pareceres, informações, memorando, propostas, faxes, circulares, etc.), atribuindo-lhe um número sequencial. Em complemento, poderá também ser criado um copiador¹⁹, 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.

- Se o arquivo do Serviço estiver centralizado e diversos colaboradores efectuarem 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 509/2004, de 14 de Maio), não sendo permitida a sua destruição no arquivo corrente, nomeadamente por falta de espaço ou pelo carácter confidencial²⁰ que a

19. 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.

20. 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.º7/2009, de 12 de Fevereiro).

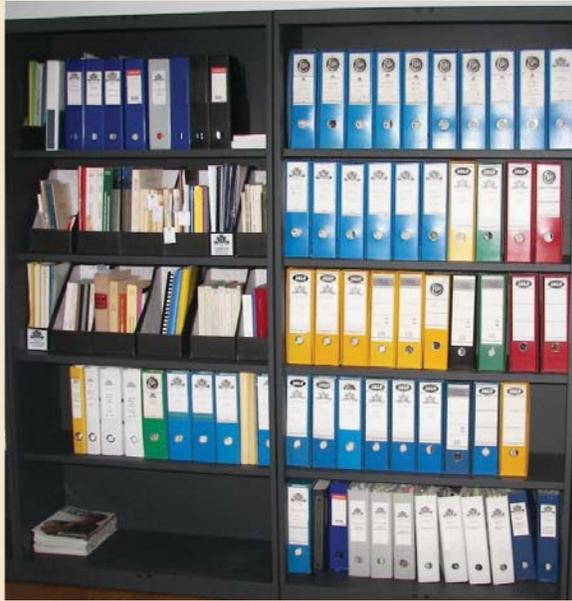


Fig. 10 - Documentação de arquivo corrente acondicionada em estantes metálicas.

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 necessária²¹.

- Não intervir na organização da documentação mais antiga sem ter uma noção exacta de como a mesma está organizada. Doutra 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/recebeu²², 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.

- Preservar a documentação, através de um bom acondicionamento e evitando a utilização de “agrafos acobreados²³”, cliques²⁴, fita-cola, elásticos e micas²⁵. Utilização de tintas e suportes (papel) de boa qualidade para garantir a sua maior durabilidade. Assegurar a limpeza periódica das estantes e instalações. Colocar armadilhas²⁶ para capturar insectos e

O processo deve conter toda a informação que a ele diga respeito e, se for necessário aceder a uma parte dessa informação, o mesmo não pode ser desintegrado. Sendo essencial aceder a algum documento do processo, esse documento não deve ser retirado e colocado noutra local. É preferível optar por copiar para uma folha os dados relevantes, fazer índices remissivos ou, em último caso, fazer uma fotocópia do documento. Se, por exemplo, num processo de utentes da Acção Social for necessário aceder a um historial médico-sanitário (para fornecer ao médico que acompanha uma criança internada), não se devem tirar os documentos do processo. Será importante disponibilizar apenas a informação solicitada ou, quando necessário, fotocopiar os documentos que contêm os dados pretendidos

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

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

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

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

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

26. Estas armadilhas retêm os insectos, 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 desinfecção.

No entanto, no caso de **documentos administrativos de carácter nominativo**²⁹, só poderão ser facultados ao titular desses dados.

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 ter interesse legítimo e pertinente no acesso à informação (por exemplo, grau de parentesco directo). Assim, a título exemplificativo, o Serviço de Acção Social só poderá fornecer informação sobre um utente, 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 utentes da Acção Social; processos clínicos; deliberações sigilosas ou outras decisões confidenciais³⁰. 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 truncados³¹, sem perigo de identificação do titular ou da informação sigilosa – *vide* figura 11.

Saliente-se que, por exemplo, um documento com 50 ou mais anos pode ainda ser confidencial, porque um dos intervenientes, ou algum dos seus familiares directos, 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 selados³². As normas e a legislação em vigor prevêem sanções para os funcionários que violarem o seu dever de confidencialidade.

O colaborador 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

29. 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 indivíduo.

30. O colaborador deve ter em 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 susceptível de possuir valor histórico e, portanto, não deve ser eliminado pelo arquivo corrente.

31. 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, morada, fotografia, número de telefone, entre outros).

32. 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.



Fig. 12 – Expurgo da documentação, utilizando o método de «bolha de anóxia». Este sistema ecológico tem por finalidade eliminar os agentes nocivos para os documentos.



Fig. 13 – Documentação histórica devidamente acondicionada em caixas “acid-free”, instaladas em estantes rolantes compactas.



Fig. 14 – Termo-higrógrafo: aparelho para registo dos valores de temperatura e humidade relativa, num determinado espaço.

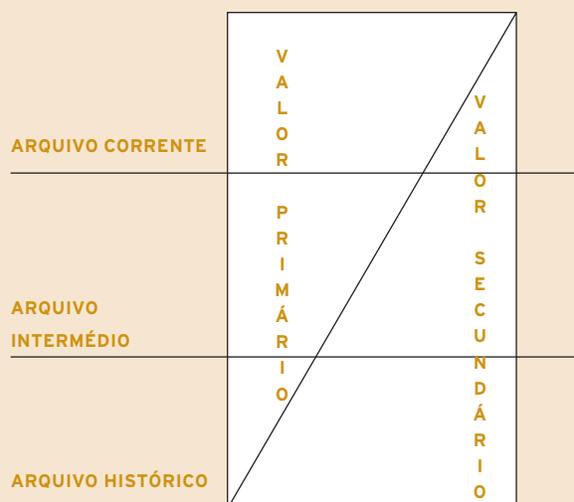


Fig. 15 - A preponderância do valor primário e secundário, ao longo do ciclo de vida da documentação.



Fig. 16 - Transferência de documentação de um arquivo administrativo para o arquivo intermédio, utilizando caixas devidamente identificadas.



Fig. 17 - Transporte até ao arquivo intermédio.

de documentos³³. 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.

3.1.2. 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 utilizados a título informativo. Por exemplo, a Direcção de Recursos Humanos tem de requerer o processo individual de um funcionário, para o reactivar, sempre que um colaborador regressar à SCML, depois de ter trabalhado noutra Instituição. Também um processo antigo de um utente 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 Serviço³⁴, 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

Nos termos da Portaria 509/2004, de 14 de Maio, o Serviço que possui competências de Arquivo Intermédio na SCML é o Arquivo Histórico, sob dependência directa da Secretaria-Geral

33. Será importante ter presente a Lei 46/2007, de 24 de Agosto, a qual deu origem à 342.ª Deliberação da 133.ª Sessão Ordinária da Mesa da SCML (de 20 de Março de 2008), que aprovou as “Normas e procedimentos para garantir o acesso e a reutilização dos documentos administrativos”.

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



Fig. 18 - Chegada da documentação ao arquivo intermédio.



Fig. 19 - Uma vez chegada ao arquivo intermédio, a documentação é encaminhada para se efectuar o expurgo.

que estes necessitem de aceder às informações patentes na documentação em fase intermédia.

Apesar da documentação não se encontrar 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 corrente, eliminando aquela que não possui valor secundário e transferindo para o Arquivo Histórico 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 actividades, 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, etc).

Ao eliminar toda esta 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 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 ar-



Fig. 20 - A documentação é organizada, de forma a facilitar a sua avaliação e selecção.

quivo intermédio organiza um processo, solicitando parecer ao arquivo corrente 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 de **microfilmagem**, processo que terá de contar **sempre** com a coordenação técnica do Arquivo Histórico da SCML. Este sistema permite:

- a) poupar espaço;
- b) facilitar a pesquisa documental;
- c) melhorar a difusão da informação;
- d) introduzir um factor adicional de segurança, ao facilitar a reprodução e a guarda de várias cópias em locais diferentes;

e) 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).



Fig. 21 - Limpeza de Livro Antigo, com recurso a uma mesa de higienização.



Fig. 22 - Tratamento de encadernações em cabedal.



Fig. 23 - Os documentos deteriorados são enviados para um gabinete especializado. A lavagem dos documentos antigos é uma das fases do seu processo de restauro.



Fig. 24 - Execução de pastas específicas para acondicionar e proteger alguns documentos intervencionados.

3.1.3. Arquivo Histórico ou Definitivo

A documentação entra na sua **fase histórica ou definitiva** 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 histórico ou 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 objectivo de serem disponibilizados a utilizadores/investigadores para elaboração de estudos de carácter histórico, sociológico, económico, etc. 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 colaboradores 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 baptismo (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), entre outros.

O arquivo definitivo tem, pois, como missão:

a) a conservação permanente de todos os documentos que, findo o seu valor administrativo³⁵, pos-

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

suem, contudo, interesse histórico ou cultural (razão pela qual não podem ser eliminados);

b) o tratamento arquivístico, tendo em vista uma eficaz comunicação e disponibilização dos documentos à sua guarda, fundamentalmente para fins de investigação.

3.2. A articulação entre o arquivo administrativo, intermédio e definitivo - uma perspectiva 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 corrente ou administrativa 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.

3.2.1. A remessa da documentação

Os documentos existentes nos Serviços da SCML, referentes a inúmeros processos, não são utilizados para sempre, vão perdendo a sua utilidade no arquivo corrente/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 corrente, estabelecidos na Portaria 509/2004, de 14 de Maio (que aprova o *Regulamento Arquivístico da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa*)³⁶.

Para além de determinar os prazos obrigatórios de conservação dos documentos, o referido diploma legal constitui um importante instrumento de trabalho para os diversos Serviços da SCML porque, ao definir as principais séries documentais produzidas por cada um deles, facilita a tarefa de organização dos documentos³⁷.



Fig. 25 – Tarefas a desenvolver em cada fase do ciclo de vida da documentação. As tarefas entre parêntesis rectos já deviam ter sido executadas na fase anterior.



Fig. 26 – A máquina de destruir papel é utilizada para eliminar documentação sem valor secundário ou histórico.

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 corrente).

36. Os prazos de conservação da documentação em arquivo corrente, estabelecidos na *Portaria*, podem ser ampliados consoante as necessidades do Serviço produtor da documentação. Portaria disponível na Intranet em: "Documentos internos">"Regulamentos">"Secretaria-Geral">"Regulamento arquivístico da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa".

37. Na *Portaria* 509/2004, as séries documentais estão ordenadas por Serviços e, entre as páginas 3071 e 3072, figuram as séries comuns produzidas por todas as unidades orgânicas da SCML.

A remessa de documentação deve fazer-se acompanhar sempre de uma **guia de remessa**³⁸, que deve ser utilizada pelos Serviços para enumerar e descrever as séries documentais a transferir, a sua dimensão (em metros lineares³⁹), a natureza do suporte da informação, o tipo de unidades de instalação onde esta se encontra acondicionada e as respectivas datas extremas. As restantes formalidades da remessa de documentos encontram-se definidas no *Regulamento Interno do Arquivo Histórico da SCML*.

3.2.2. A requisição de documentos e pedidos de informação

Como já referimos anteriormente, a documentação que foi remetida, do arquivo corrente 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 (“**Pedido de Informação**” ou “**Requisição de Documentação**”), disponibilizados pelo Arquivo Histórico.

3.2.3. 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 documentação que não se revestir deste valor deverá ser 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 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 Histórico.

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

4. A ORGANIZAÇÃO

4.1. 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.

4.1.1. 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 ingénua 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:

a) cronológica (ex. copiadador de correspondência expedida, ordenado por datas);

b) numérica (ex. processos de funcionários ordenados pelo número mecanográfico);

c) temática (ex. pastas de aquisições de mobiliário, de material de escritório, de equipamento informático, etc.);

d) hierárquica (ex. pasta de aquisições, com os processos de compra ordenados do mais prioritário, para o menos urgente);

e) alfabética (ex. processos de utentes ordenados pela ordem alfabética do nome);

f) alfanumérica (ex. 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 ordenação que melhor se ajuste às características da documentação em

38. Formulário (Mod. 001 SG) disponível na Intranet em: “Documentos internos” > “Formulários” > “Secretaria-Geral” > “Guia” e respectivas “Instruções”.

39. Número de metros que a documentação ocupa nas prateleiras.

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 utente numa caixa com 500 processos, quando os mesmos se encontram ordenados numericamente. 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.

Para exemplificar uma forma de ordenação, podemos referir o caso dos copiadores⁴⁰ de correspondência expedida, organizada cronológica e numericamente, ou seja, ordenada pela data e, num mesmo dia, pelo número sequencial atribuído a cada documento.

Exemplo:

Deve ser elaborado um copiador de todos os documentos que saem do Serviço, os quais têm de ser

	Dia 05 de Julho	Dia 06 de Julho
Correspondência saída	Ofício 33/2009	Parecer 38/2009
	Memorando interno 34/2009	Informação 39/2009
	Fax 35/2009	Proposta 40/2009
	Ofício 36/2009	Proposta 41/2009
	Proposta 37/2009	Ofício 42/2009

devidamente numerados de forma sequencial. Para além disso, estes documentos devem, **obrigatoriamente**, ser arquivados no respectivo processo ou, caso este ainda não exista, abrir um novo. Por vezes, muitos Serviços só fazem copiadores de correspondência saída organizados por tipologias, separando faxes, informações, pareceres, etc., o que dificulta bastante a recuperação da informação. Nalguns casos, arquivam, **erradamente**, os documentos originais nos copiadores e não constituem processos, porque

Para testar se o arquivo administrativo do seu Serviço está devidamente organizado, poderá pedir a um colega para procurar, sem ajuda, uma determinada informação. Num arquivo bem organizado qualquer pessoa consegue recuperar a informação necessária de forma eficiente, desde que conheça minimamente a forma de organização da documentação

acabam por dar mais valor a uma colecção desconexa de documentação. Deve ser também tido em conta que mesmo os documentos que dão entrada no Serviço e que não são respondidos (por tal não ser necessário ou possível), têm de ser incluídos num processo e não podem ser eliminados, colocados em pastas de “Diversos” ou arquivados no copiador.

Relativamente à documentação que dá entrada no Serviço, não é necessário fazer copiador, uma vez que a informação deve ser arquivada apenas no processo respectivo. Se necessário, pode ser efectuado um registo de correspondência recebida, atribuindo a data e um número sequencial de chegada a cada documento. Geralmente, só os Serviços de grandes dimensões (que possuem um maior movimento documental), ou que centralizem a recepção e distribuição de correspondência é que recorrem à utilização de registos de entradas.

Em resumo, um copiador não serve para recuperar toda a informação de um processo (que, normalmente, é formado por diversos documentos, de diferentes tipologias⁴¹, elaborados em datas distintas e com intervenção de várias entidades). Se o copiador for utilizado para arquivar todos os documentos que formam um processo, torna-se muito difícil (praticamente impossível) reunir e recuperar toda a informação relativa a um mesmo assunto/processo.

4.1.2. 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

40. Vide nota 19.

41. Vide nota 14.

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, actualmente, a mais indicada, podendo ser definida como o conjunto de regras, claramente estabelecidas, que promovem a organização dos documentos de arquivo corrente, consoante as várias actividades da Instituição ou Serviço (as quais se reflectem no tipo de documentação produzida).

Uma Instituição desenvolve actividades 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 Organização⁴².

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

Actividade “gestão de recursos humanos”, na qual, uma das **funções** associadas é a formação. Neste caso específico, o tema será “fotografia” (que constitui o assunto da referida acção de formação).

4.2. Tipos de classificação

Existem vários sistemas de classificação, que agrupam a informação de forma distinta. Os mais comuns são:

4.2.1 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:

EXEMPLO PARCIAL DE QUADRO DE CLASSIFICAÇÃO ORGÂNICA:

1. Correspondência com os Serviços da Santa Casa

- 1.1. Secretaria-Geral
- 1.2. Direcção dos Serviços Financeiros
- 1.3. Direcção de Acção Social
- 1.4. Direcção de Serviços de Aprovisionamento
- 1.5. [...]

2. Correspondência com outras Instituições

- 2.1. Ministério da Educação
- 2.2. Ministério da Saúde
- 2.3. União das Misericórdias Portuguesas
- 2.4. Câmara Municipal de Lisboa
- 2.5. [...]
- 2.6. Outras entidades

a) Existem assuntos muito diversos que estão “misturados” numa mesma pasta, só porque têm uma mesma proveniência.

b) A recuperação da informação é, consequentemente, menos eficaz e mais morosa.

c) 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.

4.2.2. 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 Sector.

O conteúdo do documento, isto é, o assunto, deve ser o critério classificador, possibilitando agrupar espécies documentais distintas (ofícios, memorandos, recibos, etc.), 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 actividades desenvolvidas pela Instituição, as quais se mantêm mais estáveis ao longo do tempo.

4.3. Boas práticas de classificação

■ Elaborar um estudo profundo do Serviço ou entidade produtora da documentação (neste caso,

42. 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 *Santa Casa da Misericórdia de Lisboa: subsídios para a sua história – 1498-1898*. Sabemos, de antemão, que para este assunto específico, devemos procurar na secção de livros de História.

EXEMPLO PARCIAL DE QUADRO DE CLASSIFICAÇÃO FUNCIONAL:**1 - GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS (ÁREA FUNCIONAL)****1.1. Controlo de assiduidade (actividade funcional)**

1.1.1. Livros de ponto (série documental)

1.2. Recrutamentos (actividade funcional)

1.2.1. Concursos públicos (série documental)

1.2.2. Concursos internos (série documental)

1.2.3. Requisições de serviço (série documental)

1.2.4. Comissões de serviço (série documental)

[...]

a Misericórdia), fazendo um levantamento das suas competências e de todas as actividades 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 actividades desenvolvidas pela Misericórdia.

- Com base nesta recolha de informação prévia, elaborar a estrutura de um quadro de classificação que reflecta, 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 (consultar, para isso, a Portaria 509/2004) 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 subjectivas. 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.

4.4. Planos de classificação: considerações gerais

- O trabalho de organização de um arquivo corrente não termina com a adopção de um quadro de

Será necessário efectuar uma revisão periódica do plano de classificação, sendo imprescindível um esforço de adaptação a novas realidades organizacionais que possam surgir na Instituição (atribuição ou extinção de funções). Deste modo, conclui-se que não existem planos de classificação perfeitos e definitivos, porque as Instituições são entidades dinâmicas



Fig. 27 - Exemplo de lombadas com as referências necessárias para uma eficaz recuperação da documentação. Deve ser mencionado o código do quadro de classificação, sendo que 04 corresponde ao grande tema “Recursos Humanos”; 02 diz respeito à actividade “gestão de pessoal”; 01 à função “Formação”; 03 à série “Acções de Formação Interna”.

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 objectivos 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 reflectir 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 (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, etc.

■ Por sua vez, o plano de classificação é um documento que engloba, não só a relação hierárquica das áreas temáticas, actividades, 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.

5. CONCLUSÃO

Com o presente texto sobre organização de arquivos administrativos, procurámos alertar todos os colaboradores da Misericórdia de Lisboa, 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 as 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 internas (Serviços) e externas (utentes, fornecedores, investigadores, etc.), 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, que constituíssem a base de futuras acções de formação a serem ministradas, internamente, pelo Arquivo Histórico da SCML.

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 colaboradores 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 colaboradores participarem em futuras acções de formação sobre esta temática.

Esperamos que o presente *Manual* constitua um estímulo para que todos os colaboradores adotem uma atitude pró-activa 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 da Santa Casa perante as solicitações crescentes do seu público-alvo.

Resta-nos salientar que os técnicos do Arquivo Histórico se encontram totalmente disponíveis para o esclarecimento de qualquer dúvida que possa surgir, nomeadamente relacionada com a gestão documental, com transferências de documentação para o arquivo intermédio, com pedidos de informação ou requisições de documentação. ■

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* prevêm que “os funcionários devem prestar informação e/ou esclarecimentos de forma clara, simples, cortês e rápida” (Princípio da Informação e da Qualidade).

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 6/96, de 31 de Janeiro. «D.R. I Série-A». N.º 26.

PORTARIA 509/2004, de 14 de Maio. «D.R. I Série- B». N.º 113.

LEI 46/2007, de 24 de Agosto. «D.R. I Série». N.º 163.

DECRETO-LEI 335/2008, de 3 de Dezembro. «D.R. I Série». N.º 234.

LEI 7/2009, de 12 de Fevereiro. «D.R. I Série». N.º 30.

• PRÁTICA E NORMALIZAÇÃO ARQUIVÍSTICAS

CT 7 (IPQ) – NP 4438 (1-2) *Gestão de documentos de arquivo*. S.l.: Instituto Português da Qualidade, 2005.

HENRIQUES, Cecília; BARBEDO, Francisco; MONTALVÃO, Luís – *Manual para a gestão de documentos*. Coord. GARCIA, Madalena; LIMA, Maria João Pires de. Lisboa: IAN/TT, 1998.

• OBRAS DE CARÁCTER GERAL

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.

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 Sánchez Ruiperez, 2001.

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.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol (Coord.) – *Os fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: D. Quixote, 1998.

• BIBLIOGRAFIA ESPECÍFICA

CARDOSO, Júlio César; LUZ, André Ricardo – Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. In *Arquivística.net*. [em linha]. [consult. 9 jun. 2006]. URL: <http://www.arquivistica.net/ojs/include/getdoc.php?id=51&article=6&mode=pdf>.

CHOO, Chun Wei – *Gestão de informação para a organização inteligente. A arte de explorar o meio ambiente*. Lisboa: Caminho, 2003.

COUTURE, Carol; ROUSSEAU, Jean-Yves – *Les archives au XXe siècle. Une réponse aux besoins de l'administration et de la recherche*. 8.ª ed. Montréal: Université de Montréal, 1995.

LE COADIC, 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.

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.

ROBECK, Mary F.; BROWN, Gerald F.; STEPHENS, 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.

ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS E

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Texto

Rafael António

Docente do Mestrado em Ciências da Documentação
e Informação (Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa)

1. O NOVO AMBIENTE DIGITAL

Uma nova cultura digital tem vindo a emergir na sociedade actual, 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, infra-estruturas 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 actividades.

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 infra-estruturas.

Os Sistemas de Informação¹ 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 negócio², 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 interrogarmo-nos sobre a importância da aplicação dos Sistemas de Informação aos arquivos administrativos, dado que à primeira vista as preocupações de organização e manutenção de documentos, ainda em suporte papel, parecem estar distantes do mundo das Tecnologias de Informação.

Começemos então pelas componentes mais simples e observemos a actividade que se desenrola ao nível de cada unidade administrativa. As orga-

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

nizações disponibilizam computadores (estações de trabalho) aos seus colaboradores, 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 Aproveitamento, à Gestão Financeira e Contabilística ou à Gestão de Recursos Humanos.

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 ou 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 dife-

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

2. Processos de negócio são as actividades específicas desenvolvidas por uma determinada instituição, para atingir os seus objectivos.

renciados 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 aplicativos³ e aos servidores de ficheiros⁴; 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.



Imagem 1. Arquitectura simplificada do funcionamento em rede local.

Se os ficheiros forem regularmente transferidos ou guardados nesses servidores, será minimizado o risco de uma eventual perda de dados

2. 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 colaboradores. 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 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.

3. 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.

4. 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.

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 colaboradores 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 devem 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

Um dos valores mais importantes de qualquer instituição é, precisamente, o capital intelectual que é criado permanentemente pelos seus colaboradores

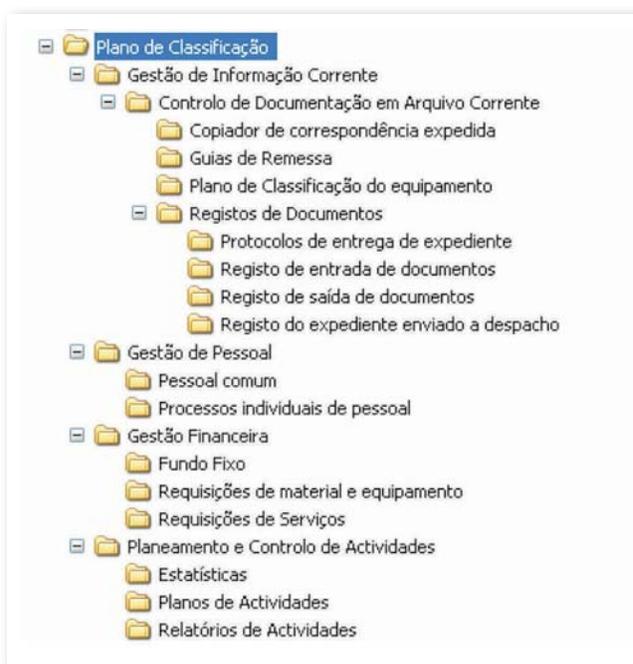


Imagem 2. Exemplo parcial e simplificado de um plano de classificação aplicado às pastas criadas no computador.

documental aplicadas ao correio electrónico de cada funcionário? Embora alguns colaboradores 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 deno-

mina de “arquivo administrativo”. Acontece porém que a acumulação 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 dos 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 obsolescência⁵ dos equipamentos.

Compete ao serviço de arquivo de cada instituição definir o valor dos documentos e, por conseguinte, realizar os procedimentos de eliminação da informação

3. 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 Correspondência, Gestão de Expediente, Seguimento de Processos, etc.

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.

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 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. Hammer e Champy, conceituados autores neste domínio, afirmam que «...o verdadeiro poder das tecnologias não está em conseguir melhorar os

5. Desactualização da tecnologia que ocorre geralmente num curto espaço de tempo.

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 colaborador, 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 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 dum 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 rastreabilidade⁶), 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 controlo 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.

O objectivo de uma Gestão Integrada dos Documentos de Arquivo não tem ainda merecido, por parte da Sociedade, a compreensão da sua importância no contexto dos Sistemas de 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)*⁷ 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 regulatório e social em que são produzidos os documentos do arquivo administrativo.

Uma boa e transparente Administração requer que a gestão documental seja eficaz e permita justificar todos os seus actos⁸, 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 entan-

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

7. *Designing and Implementing Recordkeeping Systems (DIRKS)* Manual. [Em linha]. [Consult. 30 Julho 2008]. Disponível em WWW <URL:<http://www.naa.gov.au/records-management/publications/DIRKS-manual.aspx>>

8. Desde a fase de produção até à selecção dos documentos de conservação permanente.

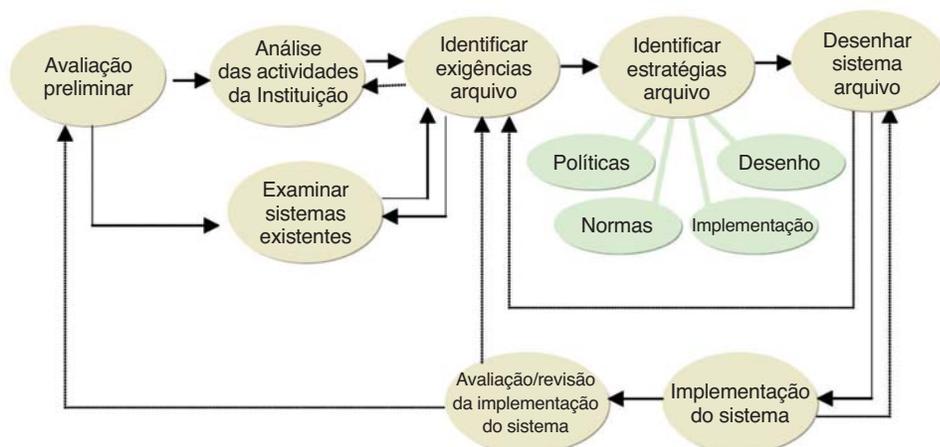


Imagem 3. Metodologia DIRKS.

sentido, é importante salientar a necessidade de que estes programas se baseiem em formatos abertos, de forma a 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 tecnológica⁹. Isto implica que um serviço com competência técnica se responsabilize pela transferência da informação para sistemas e suportes mais actualizados que garantam a continuidade de acesso à informação. Este serviço terá também de se responsabilizar pela inutilização da informação que for seleccionada para eliminação, tendo por base a legislação em vigor.

Em resumo, 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.

Por isso mesmo, e até que seja realizado um estudo profundo da Entidade 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. ■

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

to, 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

9. 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 actuais. 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.

BIBLIOGRAFIA

- ANTONIO, Rafael; SILVA, Carlos Guardado – *Organização de arquivos definitivos: Manual ARQBASE*. Lisboa: Colibri, 2006.
- ANTONIO, 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. 10 Jul. 2008]. Disponível em WWW <URL:http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/index_en.htm>.
- 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. 3 Jul 2008]. Disponível em WWW <URL:<http://www.deloitte.com/dtt/article/0,1002,cid=199524,00.html>>.
- 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 Colectivas, Pessoas Singulares e Famílias*. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/ Torre do Tombo, 2004.
- 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. 21 Mai. 2008]. Disponível em WWW <URL:<http://legal-dictionary.thefreedictionary.com/Corporate+Fraud>>.
- DAVENPORT, T. H. – *Process Innovation: Reengineering Work Through IT*. Boston: Harvard Business School 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 DE ARQUIVOS – *MIP: Metainformação para InteroPerabilidade* [Em linha]. Lisboa: DGARQ, 2007. [Consult. 14 Jul. 2008]. Disponível em WWW <URL:http://www.iantt.pt/downloads/MIIP_v1.0a.doc>.
- DLM Forum. Guidelines on best practices for using electronic information* [Em linha]. [Consult. 9 Jun. 2008]. Disponível em WWW <URL:<http://dlmforum.typepad.com>>.
- FERREIRA, Miguel – *Introdução à Preservação Digital: conceitos, estratégias e actuais consensos* [Em linha]. Guimarães: Escola de Engenharia da Universidade do Minho, 2006. [Consult. 14 Jul. 2008]. Disponível em WWW <URL:<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/5820/1/livro.pdf>>.
- A Glossary of Archival and Records Terminology* [Em linha]. [Consult. 9 Jun. 2008]. Disponível em WWW <URL:<http://www.archivists.org/glossary/index.asp>>.
- 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.
- MoReq2: MODEL REQUIREMENTS FOR THE MANAGEMENT OF ELECTRONIC RECORDS: UPDATE AND EXTENSION, 2008* [Em linha]. [Consult. 20 Mai. 2008]. Disponível em WWW <URL:http://www.cornwell.co.uk/moreq2/MoReq2_body_v1_03.pdf>.

O'REILLY, Tim – *Web 2.0 Compact Definition: Trying Again* [Em linha]. [Consult. 3 Jul. 2008]. Disponível em WWW <URL:<http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>>.

PORTUGAL. INSTITUTO DOS ARQUIVOS NACIONAIS/TORRE DO TOMBO – *Recomendações para a gestão de documentos de arquivo electrónicos*. Lisboa: IAN/TT, 2000.

PORTUGAL. INSTITUTO DOS ARQUIVOS NACIONAIS / TORRE DO TOMBO – *Orientações Técnicas para Avaliação de Documentação Acumulada*. Lisboa: IAN/TT, 1999.

Preparar o futuro digital da Europa: Avaliação intercalar da iniciativa i2010 [Em linha]. [Consult. 2 Jul. 2008]. Disponível em WWW <URL:<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0199:FIN:PT:PDF>>.

The Professional archivist: What is an archivist? [Em linha]. [Consult. 8 de Jun. 2008]. Disponível em WWW <URL:<http://www.archivists.org.au/professional-archivist>>.

Reference Model for an Open Archival Information System (OAIS) [Em linha]. *Blue Book*. N.º 1 (Janeiro 2002) [Consult. 12 Jul. 2008]. Disponível em WWW <URL:<http://public.ccsds.org/publications/archive/650x0b1.pdf>>.

Resolução da Assembleia da República n.º 53/2007 [Em linha]. [Consult. 6 Jul. 2008]. Disponível em WWW <URL: <http://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalleDiplomaAprovado.aspx?ID=14880>>.

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.

SANTOS, Maria de Lourdes Lima dos; PEREIRA, Miriam Halpern (coord.) – *Diagnóstico aos arquivos intermédios da Administração Central*. Lisboa: Observatório das Actividades 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.

ESTE MANUAL DE APOIO AOS
ARQUIVOS ADMINISTRATIVOS
FOI IMPRESSO EM JUNHO
DE 2009





SANTA

Misericórdia de Lisboa. Por boas causas.