

Arquivos Administrativos

Noções básicas e gerais

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 artigo, sensibilizar todas as pessoas que lidam diariamente com arquivos administrativos, para as vantagens de os organizarem e de os manterem organizados



Texto de NELSON MOREIRA ANTÃO, LUÍSA COLEN
e FRANCISCO D' OREY MANOEL*

**AS VANTAGENS DA ORGANIZAÇÃO E DO EFICAZ
ACONDICIONAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO.**

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.

A questão da gestão documental, bem como a sistematização e racionalização dos arquivos administrativos¹ 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 suporte² digital³ e tradicional⁴) por indivíduos e Instituições.

Neste sentido, a informação e o seu eficaz tratamento (apesar de constituírem um bem dificilmente mensurável) devem ser, cada vez mais, perspectivados pelas organizações como uma mais-valia que, não sendo facilmente perceptível ou

1. Também designados de arquivos correntes.

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

3. Por exemplo, CD, disquete ou DVD.

4. Por exemplo, papel, pergaminho, pedra ou registo sonoro.

“Uma boa política de gestão documental é tão importante como uma boa política de gestão de recursos humanos ou de recursos financeiros.”

palpável, se revela como essencial. Esta mais-valia deverá ser perspectivada, 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 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 constitui um factor de aumento da qualidade e da 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.

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 Serviço⁵.

O espaço físico onde é acondicionada a documentação 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, para isso a qualidade dos documentos⁶ e reduzindo a documentação em circulação (optimização burocrática).
- Diminuir, mais tarde, as despesas inerentes ao tratamento documental, tanto no arquivo intermédio, como no arquivo histórico⁷.

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.

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

5. 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.

6. 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, toda a informação redundante. Deverão, igualmente, incluir espaço para autorizações/validações, local para inscrição da data e um número de referência. Será também importante definir os circuitos da documentação.

7. O Arquivo Intermédio é o espaço onde se acondiciona a documentação que já não é consultada frequentemente, mas que ainda pode ter utilidade administrativa. Após uma avaliação, esses documentos são destruídos ou preservados e, neste último caso, transferem-se para o Arquivo Histórico. Aqui são utilizados sobretudo para fins de investigação.

colecção só deverá ser constituída para efeitos de referência, não invalidando a obrigatoriedade de formar processos⁸.

- Arquivar tudo o que seja pertinente para o processo (incluindo, também, e-mails).

- 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 segua 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 interpretações ambíguas). Só assim se garante que um determinado processo (composto por vários documentos) “fale por si”, sem necessitar de intérprete.

- 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).

- 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.

- 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; 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).

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



Fig. 1 – Desmembrar um processo equivaleria a rasgar páginas de um livro, inutilizando-o.

- 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 confidencial⁹ que a documentação possa ter.

- 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 necessária¹⁰.

- 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 produ-

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.

8. 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 1).

9. Só pelo facto de ser confidencial, a documentação nunca pode ser destruída, podendo ser transferida para o Arquivo, uma vez que o funcionário que a ela aceder tem o dever de sigilo (Decreto-Lei 24/84, de 16 de Janeiro).

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

11. 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).



Fig. 2 – Documentação de arquivo corrente acondicionada em estantes metálicas.

ziu/recebeu¹¹, 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 acobreados¹²”, cliques¹³, fita-cola, elásticos e micas. Utilização de tintas e suportes (papel) de boa qualidade para garantir a sua maior durabilidade. Assegurar a limpeza periódica das estantes e instalações. Colocar armadilhas para capturar insectos e rastejantes nocivos para a documentação, de modo a poderem ser detectados a tempo e serem implementadas as medidas mais adequadas.

Recomendações sobre o acesso e disponibilização da informação patente nos documentos

A SCML, enquanto pessoa colectiva de utilidade pública administrativa¹⁴, está sujeita às disposições de diversos diplomas legais relativos à confidencialidade e comunicabilidade da informação.

Com a consagração do princípio da “Administração aberta”, todas as organizações que produzam ou detenham documentos administrativos têm a obrigação de facultar, em tempo útil, sempre que tal for solicitado pelos cidadãos, a consulta de documentos (mesmo que não se encontre em curso qualquer procedimento que lhes diga directamente respeito), como forma de garantir a total transparência da tramitação administrativa¹⁵.

No entanto, no caso de documentos administrativos de carácter nominativo, a informação só poderá ser facultada ao titular desses dados. Especificando, podemos referir que os documentos nominativos são os que contêm informação de cariz privado ou íntimo, que transmitam ou possam levar a transmitir qualquer apreciação, juízo de valor ou discriminação sobre um determinado indivíduo.

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 ou outras decisões confidenciais¹⁶. Estes documentos poderão, eventualmente, ser fornecidos para consulta de terceiros, mediante legítimo interesse do requerente e sempre que os dados de carácter mais confidencial possam ser truncados¹⁷,

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.

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

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

14. Cf. Decreto-Lei 322/91, de 26 de Agosto, n.º 1 do art.º 1.º do cap. I.

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

16. 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.

17. Truncar significa omitir ou suprimir determinada informação da cópia do documento que é fornecida ao requerente, de modo a ocultar os dados susceptíveis de identificar determinado cidadão (por exemplo, nome, número de bilhete de identidade, morada, fotografia, número de telefone, entre outros).

O colaborador que trabalhe diariamente com documentação de cariz administrativo, deve ter sempre presente que os cidadãos têm o direito de aceder, consultar e pedir certidões de documentos

evitando a identificação do titular ou da informação sigilosa.

Saliente-se que, por exemplo, um documento com 50 ou mais anos pode ainda ser confidencial, porque um dos 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 selados¹⁸. 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 de documentos. A resposta a estes pedidos deve ser dada pelos Serviços num curto prazo, razão pela qual se revela indispensável que os arquivos administrativos existentes se encontrem devidamente organizados. Só assim se garante uma forma eficaz de recuperar toda a informação pretendida e dar resposta em tempo adequado.

A articulação entre o arquivo administrativo e intermédio

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.

Formulário de História Clínica da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. O documento contém campos para identificação do doente, dados pessoais, história da doença actual, antecedentes pessoais e familiares, e exames objectivos. Muitas das informações foram truncadas com uma linha preta horizontal.

Fig. 3 — Ficha clínica com dados nominativos devidamente truncados.

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 de falta de espaço, a documentação pode transitar para um 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*)¹⁹.

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 documentos²⁰.

18. Existe no mercado material específico que pode vir a ser adquirido para este fim.

19. Os prazos de conservação da documentação em arquivo corrente, estabelecidos na Portaria, podem ser ampliados consoante as necessidades do Serviço produtor da documentação.

20. 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**²¹, que deve ser utilizada pelos Serviços para enumerar e descrever as séries documentais a transferir, a sua dimensão (em metros lineares), 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 encontrar-se-ão definidas no Regulamento Interno do Arquivo Histórico da SCML.

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 um determinado processo ou informação, pode requisitá-los. Para tal basta preencher os respectivos formulários ("**Pedido de Informação**" e "**Requisição de Documentação**"), disponibilizados pelo Arquivo Histórico.

CONCLUSÃO

Este artigo contém, sobretudo, recomendações genéricas, que poderão ser aprofundadas consultando a publicação intitulada *Noções Básicas e Gerais Sobre Arquivos Administrativos*, a qual poderá ser requerida ao Centro Editorial da SCML.

Esperamos que o presente texto constitua um estímulo para que todos os colaboradores adotem uma atitude pró-activa no que respeita à gestão da documentação administrativa dos seus Serviços. Desta forma, poder-se-á contribuir para um aumento da rapidez e da capacidade de resposta da SCML 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. ■

**Técnicos do Arquivo Histórico*

BIBLIOGRAFIA

Diplomas Legais

- DECRETO-LEI 24/84, de 16 de Janeiro. «D.R. I Série». N.º 13.
 DECRETO-LEI 322/91, de 26 de Agosto. «D.R. I Série-A». N.º 195.
 LEI 46/2007, de 24 de Agosto. «D.R. I Série». N.º 163.
 PORTARIA 509/2004, de 14 de Maio. «D.R. I Série-B». N.º 113.

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, Carole; 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 Ruipérez, 2001.

ROSSEAU, 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=68&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). Pp. 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). Pp. 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. Pp. 338-379.

21. Formulário (Mod. 001 SG) disponível na Intranet, em “Documentos internos” > “Formulários” > “Guia” e “Instruções”.