

Faculdade de Letras

Os arquivos organizacionais e a normalização da gestão de documentos eletrónicos: análise de normas nacionais e internacionais (2001-2016)

Ficha Técnica:

Tipo de trabalho	Dissertação de Mestrado
Título	Os arquivos organizacionais e a normalização da gestão de documentos eletrónicos: análise de normas nacionais e internacionais (2001-2016)
Autor/a	Isabel Maria Lopes dos Santos Pires
Orientador/a	Maria Cristina Vieira de Freitas
Júri	Presidente: Doutora Maria da Graça de Melo Simões Vogais: 1. Doutora Maria Manuela Moro Cabero 2. Doutora Maria Cristina Vieira de Freitas
Identificação do Curso	2º Ciclo em Ciência da Informação
Área científica	Ciência da Informação
Especialidade/Ramo	Arquivística
Data da defesa	26-10-2016
Classificação	18 valores



“A motivação é o que nos faz começar.

O hábito é o que nos mantém no caminho.”

(Jim Ryun, 1947 -)

Dedicatória

Quero dedicar este trabalho à minha querida Professora Cristina Freitas, pois sem ela não teria visto a luz do dia. Acreditou em mim, desde primeiro dia e mal nos conhecíamos. A sua alegria contagiante conquistou-me, e a partir daquele dia não pensei noutra coisa senão fazer um mestrado em arquivo, o que para mim seria impensável há oito anos atrás.

Esta dissertação é, assim, para a Professora que me contagiou, que me fez ver a arquivística com outros olhos, que me deu o seu entusiasmo, as suas horas de trabalho e de descanso, que me levantou quando caí no chão, que me elogiou nos dias mais críticos e que me apressou porque temos que acabar.

Obrigada minha querida por tudo o que me transmitiu, como docente e principalmente como ser humano, jamais vou esquecer que se cruzou na minha vida.

Agradecimentos

Os meus agradecimentos são imensos e sentidos e vão todos para a minha orientadora Professora Doutora Maria Cristina Vieira de Freitas, cujas sugestões, observações e dedicação a tempo inteiro, mesmo quando o tempo lhe fugia, foram tão importantes. Para as minhas Professoras do primeiro ano de mestrado, Professora Doutora Maria Manuel Borges e Professora Doutora Maria da Graça Simões, cujo carinho e atenção ainda guardo. Para os meus filhos que são a minha inspiração, Ana e Francisco pelo seu apoio e amor incondicional. Para o meu genro Luís que nunca me deixou desistir, mesmo naqueles dias em que o meu horizonte era muito limitado. E para a minha colega de profissão Margarida Cortez que desde a primeira hora, incansável, encorajou e motivou a continuar sempre e a nunca desistir. Também a ela dedico este trabalho para que sirva ao nosso projeto comum, a luta pela implementação de regras que devolvam ao profissional de arquivo o respeito que merece.

Título:

Os arquivos organizacionais e a normalização da gestão de documentos eletrónicos: análise de normas nacionais e internacionais (2001-2016)

Resumo:

A informação produzida e armazenada eletronicamente é utilizada cada vez mais como evidência das atividades desenvolvidas nas organizações. Com vista à ampliação e aprofundamento desta temática pretendeu-se fazer uso da análise de natureza qualitativa de cunho exploratório e descritivo, e apurar as potencialidades e a aplicabilidade de 18 normas nacionais e internacionais de gestão de documentos eletrónicos, tendo em conta a importância da sua utilização. Seguiu-se uma recolha de dados em secções específicas das normas, complementada por uma análise dos seus conteúdos, levada a cabo com o objetivo de encontrar diferenças e semelhanças e inovações. Para uma comparação objetiva, analisámos os elementos formais: a identificação, os relacionamentos com outras normas, o enquadramento, onde o resumo, o campo de aplicação e a viabilidade foram elementos essenciais para a compreensão do seu enquadramento, objeto e campo de aplicação. Concluiu-se com a análise de conteúdo, donde, a vantagem da sua aplicação é justificada pelo seguinte: as normas de gestão de documentos eletrónicos de carácter arquivístico descrevem a implantação e o funcionamento de sistemas de gestão de documentos eletrónicos, atendendo a todo o seu ciclo de vida; as normas são as ferramentas utilizadas nos processos de gestão documental e asseguram eficiência e eficácia, incrementando as garantias de integridade da informação, veracidade, fiabilidade e autenticidade, desde a sua produção à seleção visando a preservação ou eliminação. Pretende-se agora lançar novos desafios às organizações públicas e privadas, abrir caminho para uma prática sustentada na normalização das políticas e dos procedimentos e na gestão dos documentos arquivísticos eletrónicos e convencionais assegurando a eficiência e eficácia na recuperação da informação gerada no seu quotidiano, e transformada, se bem gerida, em ativos de conhecimento.

Palavras-chave: Normas arquivísticas; Gestão de documentos; Arquivos correntes; Arquivos organizacionais; Normalização; Documento eletrónico.

Title:

Organizational archives and standardization of electronic records management: analysis of national and international norms (2001-2016).

Abstract:

The information electronically produced and stored is increasingly used as evidence of the activities developed in organizations. Aiming to increase and to deepen the knowledge about this theme it was performed a qualitative analysis of an exploratory nature to determine the potentiality and applicability of 18 national and international norms about electronic document management, taking into account the importance of its use. This was followed by collected data concerning specific sections of the norms, complemented by an analysis of its contents, carried out in order to find similarities and differences and innovations. For a more objective comparison, we looked at the formal elements: identification, relationships with other norms, the framework where the abstract, the scope and viability have been essential in understanding their framing, object and scope. It was concluded with the analysis of content, hence, the advantage of its implementation is justified by the following: the rules of the management of electronic document with archival character describe the implementation and operation of electronic document management systems, serving all its life cycle; the norms are the tools used in document management processes and ensure efficiency and effectiveness, increasing the guarantees of information integrity, truthfulness, reliability and authenticity, from its production to the selection for the preservation or disposal. It is intended now to launch new challenges to public and private organizations, paving the way for a sustained practice in standardization of policies and procedures and the handling of electronic and conventional archival documents ensuring efficiency and effectiveness in the recovery of the information generated in their daily lives, and transformed, if well managed, in knowledge assets.

Keywords: Archival norms; Records management; Current records; Organizational archives; Standardization; Electronic records.

Sumário

LISTA DE ILUSTRAÇÕES	IX
LISTA DE QUADROS	X
LISTA DE TABELAS	XI
INTRODUÇÃO.....	1
1 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL E A PERSPETIVA DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....	6
1.1 A GESTÃO E A SUA EXPRESSÃO NO MEIO ORGANIZACIONAL: CONCEITOS E EVOLUÇÃO	6
1.2 AS ORGANIZAÇÕES ATUAIS E A GESTÃO DOS DOCUMENTOS, DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO.....	12
1.3 A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS NOS AMBIENTES ORGANIZACIONAIS.....	17
2 A NORMALIZAÇÃO E AS NORMAS APLICÁVEIS À GESTÃO DOS DOCUMENTOS NOS ARQUIVOS.....	23
2.1 O CONCEITO E A IMPORTÂNCIA DA NORMALIZAÇÃO NOS ARQUIVOS.....	23
2.2 OS ORGANISMOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS E O SEU PAPEL NO ÂMBITO DA NORMALIZAÇÃO.....	27
2.3 O PAPEL DO COMITÊ ISO/TC 46/SC 11 ARCHIVES/RECORDS MANAGEMENT NA PRODUÇÃO DAS NORMAS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS ELETRÓNICOS.....	30
3 METODOLOGIA ADOTADA NO ESTUDO	32
3.1 ENQUADRAMENTO DO ESTUDO.....	32
3.2 JUSTIFICAÇÃO E OBJETIVOS.....	34
3.3 RECOLHA DE DADOS.....	36
3.4 ANÁLISE DE DADOS.....	40
4 AS NORMAS ARQUIVÍSTICAS DE GESTÃO DE DOCUMENTOS ELETRÓNICOS: ANÁLISE E DISCUSSÃO.....	42
4.1 ESTRUTURA DAS NORMAS.....	42
4.2 ENQUADRAMENTO, OBJETIVOS E CAMPO DE APLICAÇÃO DAS NORMAS.....	51

4.2.1 NORMA NP 4438-1-2005	51
4.2.2 NORMA NP 4438-2-2005	53
4.2.3 NORMA ISO 15489-1-2016	54
4.2.4 NORMA UNE-ISO 23081-1-2008.....	56
4.2.5 NORMA UNE-ISO 23081-2-2011.....	57
4.2.6 NORMA UNE-ISO 23081-3-2012 IN.....	58
4.2.7 NORMA UNE-ISO/TR 26122-2008 IN.....	60
4.2.8 NORMA UNE-ISO/TR 13028-2011 IN.....	62
4.2.9 NORMA UNE-ISO 30300-2011.....	63
4.2.10 NORMA UNE-ISO 30301-2011	65
4.2.11 NORMA ISO 30302-2015.....	66
4.2.12 NORMA UNE-ISO 16175-1-2012.....	67
4.2.13 NORMA UNE-ISO 16175-2-2012.....	69
4.2.14 NORMA UNE-ISO 16175-3-2012.....	71
4.2.15 NORMA ISO 13008-2012.....	72
4.2.16 NORMA ISO/TR 18128-2014.....	74
4.2.17 NORMA ISO 22310-2006.....	75
4.2.18 NORMA ISO 17068-2012.....	76
4.3 SÍNTESE GERAL DOS RESULTADOS APRESENTADOS	77
CONCLUSÃO.....	82
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS	90
ANEXO 1 – PÁGINA WEB DO COMITÊ ISO/TC 46/SC 11 <i>ARCHIVES/RECORDS MANAGEMENT</i>	91
ANEXO 2 – PÁGINA WEB DO COMITÊ ISO/TC 46 INFORMATION AND DOCUMENTATION	92
ANEXO 3 – PÁGINA WEB DA AENOR	93
ANEXO 4 – PÁGINA WEB DO IPQ.....	94

Lista de ilustrações

Figura 1 – As quatro funções da gestão.....	7
Figura 2 – Tipos de planos.....	8
Figura 3 – Relação entre gestão documental, da informação e do conhecimento.....	14
Figura 4 – Figuras essenciais que operam no mercado do conhecimento.....	15
Figura 5 – Aspectos relacionados à qualidade da informação.....	20
Figura 6 – Critérios para a satisfação dos utilizadores.....	22
Figura 7 – Representação do Ciclo PDCA.....	26
Figura 8 – Processo de aprovação de uma norma ISO.....	31
Figura 9 – Pontos fulcrais na avaliação das pesquisas qualitativas.....	33
Figura 10 – Composição da amostra de normas analisadas em função do idioma dos conteúdos.....	39

Lista de quadros

Quadro 1 - Correspondência entre as normas analisadas.....	39
Quadro 2 – Estrutura geral das secções principais das normas analisadas.....	42
Quadro 3 – Categorização das secções das normas analisadas.....	46
Quadro 4 – Elementos referenciais identificados nas normas analisadas.....	47
Quadro 5 – Elementos pré-operacionais identificados nas normas analisadas.....	48
Quadro 6 – Elementos operacionais identificados nas normas analisadas.....	49
Quadro 7 – NP 4438-1-2005: dados de identificação e relacionamento.....	51
Quadro 8 – NP 4438-2-2005: dados de identificação e relacionamento.....	53
Quadro 9 – NP 15489-1-2016: dados de identificação e relacionamento.....	54
Quadro 10 – UNE-ISO 23081-1-2008: dados de identificação e relacionamento.....	56
Quadro 11 – UNE-ISO 23081-2-2008: dados de identificação e relacionamento.....	57
Quadro 12 – UNE-ISO 23081-3-2008: dados de identificação e relacionamento.....	59
Quadro 13 – UNE-ISO/TR 26122-2008: dados de identificação e relacionamento.....	61
Quadro 14 – UNE-ISO/TR 13028-2011: dados de identificação e relacionamento.....	62
Quadro 15 – UNE-ISO 30300-2011: dados de identificação e relacionamento.....	63
Quadro 16 – UNE-ISO 30301-2011: dados de identificação e relacionamento.....	65
Quadro 17 – UNE-ISO 30302-2015: dados de identificação e relacionamento.....	66
Quadro 18 – UNE-ISO 16175-1-2012: dados de identificação e relacionamento.....	67
Quadro 19 – UNE-ISO 16175-2-2012: dados de identificação e relacionamento.....	69
Quadro 20 – UNE-ISO 16175-3-2012: dados de identificação e relacionamento.....	71
Quadro 21 – ISO 13008-2012: dados de identificação e relacionamento.....	72
Quadro 22 – ISO/TR 18128-2014: dados de identificação e relacionamento.....	74
Quadro 23 – ISO 22310-2006: dados de identificação e relacionamento.....	75
Quadro 24 – ISO 17068-2012: dados de identificação e relacionamento.....	76

Lista de tabelas

Tabela 1 – Identificação e caracterização da amostra.....	37
---	----

Introdução

A gestão dos documentos nas organizações continua a ser uma questão que, em diversos casos, não é levada a sério pelos seus dirigentes e colaboradores. A tarefa de organizar, descrever, digitalizar e disponibilizar a informação que diariamente chega a qualquer organização é considerada, por alguns, de somenos importância. Apenas quando surge a necessidade imperiosa de encontrar o documento essencial, mas difícil de localizar, entre tantas pastas de arquivo e ficheiros informáticos, se toma consciência da importância vital desta função tão complexa, como é a gestão dos documentos eletrônicos. Para as organizações públicas e privadas, na atual sociedade de informação, que pretendam seguir uma política de qualidade e tornarem-se competitivas, é essencial colocarem em prática um programa de gestão documental, assente numa política coerente, e assim cumprirem com a legislação e as recomendações que impõem boas práticas na área.

O tema escolhido para este estudo versa sobre a análise de normas de gestão de documentos arquivísticos eletrônicos. Pela sua complexidade, ele transporta-nos para uma realidade que pode não ser a nossa ou a de todos, neste momento, mas que certamente ajudará a abrir caminho para uma prática sustentada na normalização das políticas e dos procedimentos e na gestão dos documentos arquivísticos eletrônicos e convencionais, que assegurem uma maior eficiência e eficácia na recuperação da informação que é gerada no quotidiano das organizações e transformada, se bem gerida, em ativos de conhecimento.

É neste âmbito que surge o interesse para o desenvolvimento desta dissertação de mestrado em Ciência da Informação, na procura de competências para compreender e ser capaz de ter uma visão crítica sobre a problemática da informação, no contexto da Arquivística. Conhecer os aspetos legais e éticos da profissão do seu acesso e uso nas organizações, descobrir a importância de saber planejar, organizar, conduzir e avaliar, tendo em conta uma política de informação definida para o setor, em particular num arquivo. E, ainda, saber aplicar em qualquer contexto as técnicas, métodos e modelos para a seleção, aquisição, organização, representação, recuperação, preservação, acesso e uso da

informação, como por exemplo o planeamento e a implementação de Sistemas de Gestão Documental.

Partindo de um trabalho já realizado no 1º ano do curso de mestrado, onde foi feita uma análise preliminar de um conjunto de normas dessa natureza e lançado o desafio, pretende-se agora responder de forma positiva, tratando-se este tema numa vertente mais alargada, com o título “Os arquivos organizacionais e a normalização da gestão de documentos eletrónicos: análise de normas nacionais e internacionais (2001-2016)”. Não deixa de ser curioso que após sete anos de ter concluído a Licenciatura em Ciência da Informação Arquivística e Biblioteconómica, este tema venha a ser desenvolvido por alguém que estudou a disciplina e detestou, mas, no entanto, não deixou de lançar um olhar crítico para esta problemática que viria a tomar corpo depois de um contacto mais próximo no campo profissional.

Os responsáveis pelos arquivos organizacionais, na sua maioria, não conhecem a normalização, políticas e procedimentos, não conhecem a obrigatoriedade de fornecer prova adequada da sua conformidade, na forma como documentam as suas atividades. Não conhecem, nem reconhecem, estatutos, leis orgânicas, regulamentos gerais e específicos, no que diz respeito a documentos e arquivos. A importância do acesso, privacidade, prova, comércio eletrónico, proteção de dados e informação, normas de carácter obrigatório, manuais de procedimentos, códigos de conduta e ética e expectativas da comunidade sobre o comportamento aceitável deste setor, dentro da organização também não lhes parece muito relevante, ou apenas desconhecem. No entanto, constam da norma portuguesa aplicada a este setor de atividade (NP 4438-1, no seu ponto 5, “Ambiente regulador”, p.11).

Por todos os motivos, mas principalmente por aquele que foi enunciado, surgiu a ideia de efetuar esta análise que se concentra em normas que podem aplicar-se a uma gama de informação eletrónica, interpretando a importância dos princípios e padrões nelas preconizados e que falham na prática dos procedimentos arquivísticos atuais. Com este trabalho pretende-se desenvolver um tema que possa criar novos desafios para o interesse das organizações públicas e privadas, no âmbito da normalização, no cumprimento da legislação e na criação de um Sistema de Gestão de Documentos (SGD), baseado nas políticas de qualidade que

impõem boas práticas de gestão e garantem a transparência das decisões tomadas.

Os objetivos principais deste estudo são, resumidamente: identificar e selecionar normas de gestão de documentos vinculadas à área de Informação e Documentação, em organismos como a ISO e o IPQ, para examinar as principais secções que configuram a estrutura que as enforma, descrever alguns aspetos do contexto e do conteúdo de algumas das suas partes, adotando como critério a comparabilidade, em busca de pistas claras das suas potencialidades e da sua aplicabilidade em contextos organizacionais concretos, e sistematizar os resultados obtidos.

De um ponto de vista prático, este estudo consta de quatro capítulos. O primeiro foca a gestão da informação e do conhecimento organizacional na perspectiva da Gestão e da Ciência da Informação. Procura-se dar uma contextualização sobre a Abordagem Clássica da Gestão e as características do panorama industrial no início do século XX, propício para o desenvolvimento de uma Ciência da Gestão. Ainda, este capítulo faz referência à relevância da gestão documental, da informação e do conhecimento nas organizações atuais. Nele, efetua-se uma breve contextualização do tema nas últimas décadas, em que a ocorrência de grandes mudanças relativamente a uma nova conceção de economia, nos apresenta outras formas de pensar e ver o mundo. Também se aposta numa breve abordagem da qualidade da informação e das necessidades informacionais como aspetos relevantes nos ambientes organizacionais.

O segundo capítulo diz respeito à evolução e importância da normalização e das normas aplicáveis à gestão dos documentos nos arquivos. Nele, destaca-se a evolução das normas nacionais e internacionais de gestão e desenvolve-se o tema, fornecendo algum conhecimento acerca do trabalho da *International Standardization Organization* (ISO), enquanto organismo internacional de elaboração de normas, dos seus comités e das suas congéneres nacionais, destacando-se entre estas, pela proximidade, o Instituto Português da Qualidade (IPQ).

O terceiro capítulo destina-se à descrição da metodologia adotada no estudo. A preferência vai para o tipo de pesquisa de natureza qualitativa de cunho exploratório e descritivo. Assim, a metodologia da investigação que serve de base

a esta dissertação desenrola-se num estudo de caso, através da utilização de técnicas de análise que procuram descobrir as diferenças e semelhanças entre as normas de gestão de documentos eletrônicos, consideradas as mais importantes e publicadas no período de 2001 a 2016. O trabalho de análise a que se sujeita a amostra de normas, as suas potencialidades e a importância da sua utilização são também abordadas, para além de focar os procedimentos de recolha de dados em que se baseia o estudo das partes mais importantes de cada norma.

No quarto e último capítulo efetua-se a análise da estrutura e de elementos essenciais das 18 normas selecionadas, tais como enquadramento, objetivos e campo de aplicação, procurando descrevê-las individualmente no que diz respeito a esses mesmos elementos. Este capítulo finaliza com uma síntese geral dos principais resultados.

Durante o desenvolvimento deste estudo, para além da análise das normas selecionadas, a consulta de bibliografia relevante, nomeadamente de dissertações e teses, direta ou indiretamente relacionadas com o tema, muito contribuem para a ampliação, aprofundamento e enriquecimento da análise e discussão dos resultados. Dentre outras, destacam-se as teses de doutoramento de Freitas (2009)¹ e de Llanes Padrón (2011)². Ambos os estudos, dada a forma exaustiva como abordam estas questões, ajudam a compreender melhor o contexto dos documentos eletrônicos e da normalização da descrição arquivística e apontam o caminho a seguir para concretizar o estudo. Outros autores como Chiavenato (1993) e Teixeira (1998) tornam-se imprescindíveis para compor a abordagem clássica ou tradicional da gestão nas organizações. Por sua vez, Pérez-Montoro Gutiérrez (2008) revela a criação do conhecimento como um processo que o torna num bem que o distingue dos outros; e Ponjuan Dante (2007) aponta a relação entre gestão documental, da informação e do conhecimento. Também Matta (2010) ajuda a definir Ciência da Informação como uma área com um potencial de crescimento cujo objeto, a informação, é a matéria-prima de outras ciências e atividades humanas. Ainda, Senturk (2012) analisa o conceito de satisfação do

¹ Intitulada: A Arquivística sob o signo da mudança: cenários arquivísticos (re) desenhados pelo documento eletrónico.

² Intitulada: *La representación normalizada de los documentos: estudio comparado de normas de descripción archivística.*

utilizador em organizações de arquivo. O ponto de vista da normalização e da qualidade é dado por Bustelo Ruesta (2015) e por Moro Cabero, Martín-Pozuelo, & Bonal Zazo (2011), que também abordam o ciclo PDCA como metodologia aplicada ao regulamento dos sistemas de qualidade.

1 A Gestão da informação e do conhecimento organizacional e a perspectiva da Ciência da Informação

1.1 A gestão e a sua expressão no meio organizacional: conceitos e evolução

A abordagem Clássica da Gestão tem a sua origem nas consequências geradas pela Revolução Industrial. As características do panorama industrial no início do século XX eram propícias para o desenvolvimento de uma Ciência da Gestão, cujos princípios viessem resolver os problemas das organizações.

Surgem, assim, os primeiros trabalhos de Frederich Taylor e Henri Fayol. Dois grandes nomes da “Ciência da Administração”³, embora com pontos de vista bastante diferentes, mas que acabam por se complementar, segundo Chiavenato (1993, p. 82), foram considerados os fundadores da moderna gestão, e as suas ideias constituíram as bases da chamada Abordagem Clássica ou Tradicional da Gestão, que dominou as quatro primeiras décadas do século XX no panorama administrativo das organizações.

Frederich Taylor desenvolveu a chamada Escola de Gestão Científica nos Estados Unidos (1861-1915), apoiado numa teoria que tinha por base aumentar a produtividade da empresa através do aumento da eficiência no nível operacional. De acordo com Chiavenato (1993, p. 80), Taylor iniciou a sua experiência tendo em vista a organização racional do trabalho, que se fundamentava na análise do método de execução e no tempo padrão despendido em cada tarefa, dando relevo à tarefa e à especialização do operário.

A abordagem predominantemente prática desta teoria faz dela a sua principal característica. Trata-se de uma corrente de ideias desenvolvida por engenheiros que procuravam elaborar uma verdadeira engenharia industrial. Segundo Chiavenato (1993, p.123), apesar das críticas a que foi sujeita, a Gestão Científica fundada por Taylor foi um passo pioneiro e irreversível.

A corrente dos Anatomistas e Fisiologistas da organização, desenvolvida na França com os trabalhos pioneiros de Henri Fayol (1841-1925), forma, segundo

³ Terminologia de uso corrente no Brasil. Em Portugal, prefere-se o uso do termo gestão, que de agora em diante utilizaremos nesse estudo.

Chiavenato (1993, p.80), a chamada Teoria Clássica. Ao contrário da anterior, esta corrente enfatiza a estrutura e o funcionamento, onde a eficiência se sustenta na forma e na disposição dos órgãos competentes da organização e nas suas inter-relações estruturais. Segundo o mesmo autor, esta abordagem, contrária à anterior, de cima para baixo (da direção para a execução) e com predominância para a estrutura organizacional, apoiada nos elementos da Administração e nos seus princípios gerais, foi uma corrente eminentemente teórica e administrativa.

A partir destas duas correntes, e entre outras teorias de gestão, surge a Teoria Neoclássica. Adaptada da Teoria Clássica, entre as suas várias características salienta-se o predomínio pelos objetivos propostos pela administração e os resultados esperados. Em função dos resultados, a organização estabelece os seus objetivos, estruturação e orientação. De acordo com o mesmo Chiavenato (1993, p. 363), esta nova teoria em que a aplicação de princípios e funções são fundamentais na realização dos objetivos traçados, formando assim o processo administrativo, é denominada Gestão por Objetivos, Gestão Operacional ou Gestão por Processos. Quanto aos objetivos, segundo Teixeira (1998, p.1), no conceito de gestão está implícita a existência de uma organização, onde várias pessoas desenvolvem uma atividade em conjunto para melhor atingirem objetivos comuns. A tarefa da Gestão é interpretar os objetivos da organização e transformá-los em ação, através das suas quatro funções: planeamento, organização, direção e controlo (figura 1).

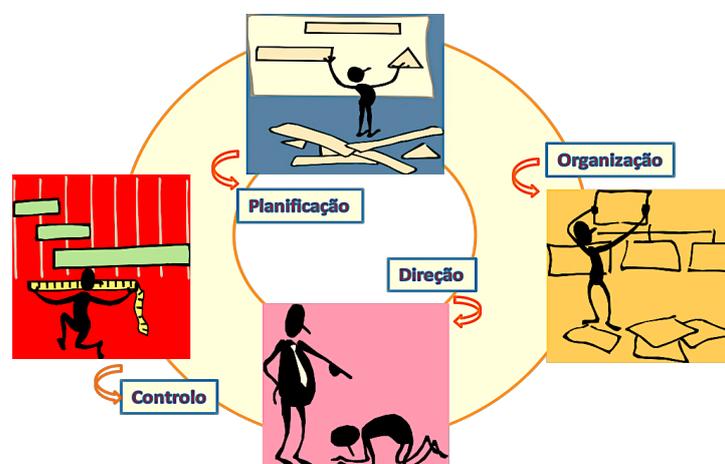


Figura 1 – As quatro funções da gestão.

Fonte – Moro Cabero (2011, p. 8); Teixeira (1998).

O planeamento afirma-se como sendo a função primordial da gestão. Neste ponto, Teixeira (1998 p.38) e Chiavenato (1993 p.364) não podiam estar mais de acordo, pois é o planeamento que determina antecipadamente “o que fazer” e “como deve ser feito”. Nestas determinações está implícita a ideia de ação, ou seja, para que as coisas aconteçam importa conhecer o destino pretendido e o caminho a percorrer para lá chegar. Para estes autores, o planeamento é constituído por quatro fases sequenciais, a saber: i) a definição de objetivos claros e precisos, ii) a tomada de decisões com vista iii) a ações futuras e iv) a determinação de planos. O planeamento é também o processo que nos ajuda a determinar, antecipadamente, o que deve ser feito e como devemos fazê-lo. O planeamento não é, pois, sinónimo de previsão. A previsão está incluída no planeamento (e.g., devemos “prever para prover”). Portanto, ao planear estamos a incluir uma previsão daquilo que pretendemos realizar ou do que vamos necessitar para realizar o que pretendemos (de custos, de tempo, de pessoas envolvidas, etc.). Planear implica agir para que algo aconteça. Prever implica determinar o grau de probabilidade de que algo possa acontecer.

O estabelecimento de objetivos é primordial no planeamento. De acordo, com Teixeira (1998, p.38) existe uma hierarquização para melhor conciliar os objetivos, e estes assentam em planos ou guias de orientação que se subdividem em políticas, procedimentos, programas e orçamentos, conforme apresentamos na figura 2.

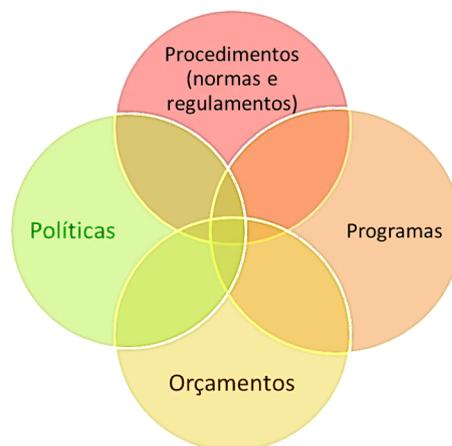


Figura 2 – Tipos de planos.

Fonte – Elaboração nossa, com base em Teixeira (1998, p. 38).

Deste modo, e para Teixeira (1998, p.38), as políticas, são planos genéricos que servem como guias para os gestores nas suas tomadas de decisão. Podem existir em qualquer nível de gestão e associar-se a qualquer função ou projeto. As políticas complementam-se pelos procedimentos, que são planos que estabelecem passos para se alcançar determinado objetivo. Podem existir em qualquer nível de gestão, sendo mais comuns ao nível tático e operacional. Regra geral são desdobrados em normas e regulamentos. Quanto aos programas, estes são planos que relacionam, obrigatoriamente, o tempo e a atividade a desenvolver. Finalmente, os orçamentos são planos que relacionam resultados, expressos em dados numéricos e financeiros. Referem-se a um determinado período (anual, trimestral, etc.) e podem ser gerais ou específicos. O planeamento define-se como sendo a primeira função e o modelo teórico para a ação futura, por isso, todas as outras encontram nela a sua origem. Conforme o mesmo autor (Teixeira, 1998, p. 38), as políticas orientam os gestores na tomada de decisões enquanto os procedimentos, para além de complementarem as políticas, são também o veículo para chegar a um objetivo específico ao definirem o método de levar a cabo atividades futuras. Segundo considera, habitualmente, a um procedimento sucede-se uma série de regulamentos. Todavia, enquanto um procedimento está relacionado com os métodos de atuação, os regulamentos são guias de ação que se destinam a dirigir as atuações das pessoas numa forma mais rigorosa, incidindo sobre os comportamentos. Para que tudo faça sentido há que estabelecer a forma como a organização irá desenvolver-se no futuro. Há que organizar, definir quem são as pessoas que vão atuar neste palco, quais são os meios de que dispõem, qual o papel que cabe a cada uma em particular ou em grupo. Impõe-se, assim, neste contexto, a definição de organização, que se constitui como a segunda função da gestão no âmbito organizacional. A organização “consiste em estabelecer relações formais entre as pessoas, e entre estas e os recursos, para atingir os objetivos propostos” (Teixeira, 1998, p.4). Partindo do princípio que uma estrutura organizacional baseia-se num conjunto de relações formais entre os indivíduos que a constituem, segundo o mesmo autor, é fundamental saber como funcionam, como se relacionam e como se coordenam. Uma das principais funções da gestão, a organização, consiste no agrupamento das atividades necessárias para realizar aquilo que foi planeado. Nesta perspectiva, há que definir o tipo de

atividades reagrupando as que apresentam alguma semelhança surgindo, assim, um número de departamentos correspondentes a cada função criada para desenvolver a atividade correspondente. Quanto à sua abrangência, e de acordo com Chiavenato (1993, p. 452), pode envolver os três sobejamente conhecidos níveis de gestão: global (desenho organizacional), departamental (desenho departamental) e operacional (desenho de cargos e tarefas). Ainda segundo o mesmo autor, a especialização, a definição funcional e a paridade entre autoridades e responsabilidades, constituem os princípios básicos desta função.

A direção⁴ é entendida como o processo que determina, isto é, afeta, ou influencia, o comportamento dos outros, esta função tem como objetivo orientar os indivíduos, com vista a alcançar os objetivos propostos, está relacionada com a ação e envolve três aspetos fulcrais, determinantes para a definição do estilo de direção posto em execução, de acordo com Teixeira (1998, p. 4) são eles: a motivação, a liderança e a comunicação. A primeira surge da própria vontade das pessoas de conseguir alcançar os objetivos da organização. De alguma forma, a motivação está estreitamente ligada à liderança, que é o segundo aspeto mencionado, e à forma como o gestor coordena e influi na motivação dos seus colaboradores, e acima de tudo define a sua categoria. Por último, a comunicação, pois o ato de comunicar tem subjacente o processo de transferência de informações, de ideias, conceitos ou sentimentos entre as pessoas. A direção baseia-se, acima de tudo, no princípio da coordenação ou das relações funcionais. De acordo com Chiavenato (1993, p. 441) a coordenação é uma ação unificadora e convergente e “fundamenta-se nas comunicações, ou seja, nas informações e orientações que devem ser transmitidas, em todas as direções e em todos os níveis e sectores”. Ainda, complementa, ao dizer que pela comunicação são conhecidos os objetivos e a tarefas a realizar. É nesta medida que a função de direção consegue capitalizar os esforços individuais em nome de um objetivo comum.

Mas, por melhor que seja o estilo de direção posto em execução, gerir implica também controlar. Segundo Teixeira (1998, p. 5), o controlo, assumindo-se aqui como a quarta função da gestão, é um processo que consta de três fases: a definição de padrões, a avaliação do desempenho e as ações corretivas. Os

⁴ Também definida no âmbito da terminologia assente em Portugal como liderança.

padrões são os níveis de qualidade ou de quantidade preestabelecidas como orientações do desempenho, e que podem ser de produtividade, de custo, de qualidade e de comportamento. São unidades de medida em relação ao que se espera das pessoas, de acordo com as suas funções. Para serem mensuráveis e reduzirem a subjetividade na avaliação devem, tanto quanto possível, exprimir-se em números. É importante que ao estabelecer padrões se definam também os níveis de tolerância, isto é, a percentagem de desvio permitida sem que haja lugar a qualquer ação corretiva. Mas, como recorda o autor, a avaliação de desempenho não é tarefa fácil para qualquer gestor, e à medida que nos afastamos das áreas mais técnicas, mais difícil se torna a tarefa. Isso acontece porque esta medida deixa de ser mensurável e passa a entrar no terreno da subjetividade, dado que resulta da comparação dos padrões definidos *a priori* com as realizações. O controlo e o planeamento são, conforme conclui, faces da mesma moeda. Por mais elaborados que sejam os planos, a verdade é que, se a sua execução não for sistematicamente acompanhada se não se tomarem medidas para evitar ou corrigir um afastamento entre o que se planeou e o que se realiza, não se justifica qualquer plano. Em função disso, a prática da função de controlo deve conduzir a ações de correção dos desvios verificados.

Como foi já referido, a função organização depende do planeamento efetuado, do estilo de direção e do tipo de controlo, existindo uma interdependência entre as diversas funções que não podem ser vistas isoladamente, todas preenchendo a estrutura organizacional.

Podemos constatar, depois desta análise, que as quatro funções da gestão se encontram interligadas e que não fará qualquer sentido ser tratadas de forma isolada. Da mesma forma, não fará qualquer sentido se não se estabelecerem essas relações entre as pessoas, e entre estas e os recursos existentes, como de resto está presente na definição de organização teorizada por Teixeira (1998). As pessoas, são a força viva que alimenta a ideologia, a “cultura”, ou seja, os valores que dão corpo a uma estrutura organizacional. A partir de uma boa gestão dos recursos humanos, com forte incidência na motivação, no talento, no trabalho de equipa e na partilha de ideias e conhecimentos, a planificação estratégica será enriquecida com outra componente que tem peso na orientação para os resultados, e que é a gestão do conhecimento.

1.2 As organizações atuais e a gestão dos documentos, da informação e do conhecimento

Nas últimas décadas temos constatado a ocorrência de grandes mudanças relativamente a uma nova concepção de economia e, a par dessas mudanças, outras formas de pensar e ver o mundo.

A Gestão Científica de orientação taylorista, conforme vimos anteriormente, tinha por base a organização racional do trabalho e a acentuada ênfase na tarefa. Estes eram os principais fatores que contribuía para o aumento da produtividade e da eficiência da empresa. Num universo balizado por um tal nível de racionalidade, o trabalhador não era mais do que um mero elemento da engrenagem que movimentava a produção (Chiavenato, 1993, p.80).

A grande mudança, segundo os especialistas nesse tema, opera-se a partir do momento em que o indivíduo passa de um simples elemento da cadeia de produção e se transforma no instrumento mais importante e delicado das novas estratégias globais da organização.

De acordo com Pérez-Montoro Gutiérrez (2008, p.14) e, em termos gerais, as fórmulas clássicas de gestão já não funcionariam nos novos e complexos cenários organizacionais atuais, em que as empresas se debatem em grave situação de crise. Lentamente, e por uma questão de sobrevivência, elas vão substituindo os recursos de natureza mais tangível, como as matérias-primas, capital e mão de obra, por outra de natureza intangível, o conhecimento.

Existe assim uma situação de emergência em contexto organizacional que conduz ao aproveitamento incondicional desse bem, constituindo um desafio para as organizações do atual século, uma vez que têm de saber encontrar no seu seio os mecanismos necessários para a descoberta e aproveitamento do conhecimento.

Estamos perante uma nova era – a do conhecimento. Na era do conhecimento o indivíduo transforma-se num verdadeiro coletor de informação, num conceito inclusivo de "cultura". Segundo Ponjuan Dante (2007, p.32), a cultura da informação expressa-se pela atitude e comportamento do indivíduo face à informação que possui, e tem por base a motivação dos trabalhadores, o trabalho de equipa, e a aprendizagem contínua.

Nesses novos espaços, a atividade da organização implica utilizar a informação e os seus membros, desse modo, passam a depender dela. Em contexto organizacional são múltiplos os tipos de informação que derivam do próprio serviço ou de sistemas associados às diferentes funções que são realizadas. Neste ambiente, os recursos de informação devem ser geridos adequadamente para atingir os melhores benefícios para organização. A informação, como qualquer outro valor, tem que classificar-se, estruturar-se, validar-se, assegurar-se, supervisionar-se, medir-se e gerir-se de maneira eficiente e efetiva. O ato de controlar, armazenar e posteriormente recuperar, não é mais do que fazer uma gestão consciente da informação

Sendo a gestão da informação entendida como a gestão eficaz de todos os recursos de informação relevantes, quer sejam gerados interna ou externamente, dispor de uma ferramenta de gestão documental, apoiar-se em legislação em vigor e seguir o exemplo de boas práticas é um processo fundamental para as organizações, devido à importância que alcançam os documentos. No entender de Ponjuan Dante (2007, p. 99), os documentos são o reflexo da atuação e da missão de cada organização, são a prova dos atos praticados e constituem por isso um valor jurídico. Conforme sustenta a autora,

a gestão documental é o processo administrativo que permite analisar e controlar sistematicamente, ao longo do seu ciclo de vida, a informação registada que gera, recebe, mantém ou utiliza uma organização correspondente à sua missão, objetivos e operações (Ponjuan Dante, 2007, p. 99).

Ainda, para Ponjuan Dante (2007) existe uma relação estreita entre gestão da informação, gestão documental e gestão do conhecimento. A relação entre gestão da informação e gestão documental, pode tornar-se numa relação de subordinação se considerarmos a gestão documental uma das fases da gestão da informação. O que é certo, é que a gestão da informação vive da gestão documental e esta subsiste apoiada na gestão da informação, conforme mostra a figura 3.

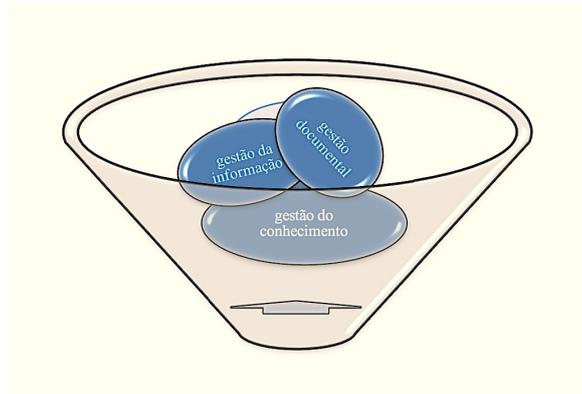


Figura 3 – Relação entre gestão documental, da informação e do conhecimento.

Fonte – Elaboração nossa, com base em: Ponjuan Dante (2007, p. 106).

De acordo com a mesma autora não é fácil conseguir definir uma fronteira entre gestão da informação e gestão do conhecimento. No seu entender este é um campo que tem ainda muito por explorar e bases técnicas e metodológicas por definir. No entanto, transformar o volume de informação produzido em conhecimento é um dos desafios que se impõe às organizações, bem como, assegurar que o acesso ao conhecimento seja uma das prioridades dos decisores no dia-a-dia das organizações.

No entender de Pérez-Montoro Gutiérrez (2008, p. 99), a criação do conhecimento é um processo complexo e específico de cada organização, o que o torna num bem que o distingue dos outros. De acordo com o autor, o conhecimento rege-se segundo as leis de mercado: o sistema de preços do mercado do conhecimento; as limitações do mercado do conhecimento e de acordo com três figuras essenciais. As figuras essenciais que operam neste mercado e que lhe imprimem toda a dinâmica necessária para realização das transações são: os compradores do conhecimento, os vendedores do conhecimento e os intermediários (figura 4). Segundo Pérez-Montoro Gutiérrez os compradores de conhecimento são aqueles que necessitam de satisfazer as suas necessidades de informação. Esperam obter respostas claras para a sua necessidade e não se contentam com respostas vagas nem se satisfazem, por vezes, com uma única resposta. Os vendedores do conhecimento são as pessoas que no contexto de uma organização estão na posse do bem e que o disponibilizam mediante um preço. Os intermediários do conhecimento são os indivíduos que servem de mediadores entre

os que compram e os que vendem. Esse papel é protagonizado pelos executivos que coordenam grupos de trabalho e pelos gestores de informação, profissionais que conhecem bem as fontes onde podem ser satisfeitas as necessidades que se colocam ao mercado.

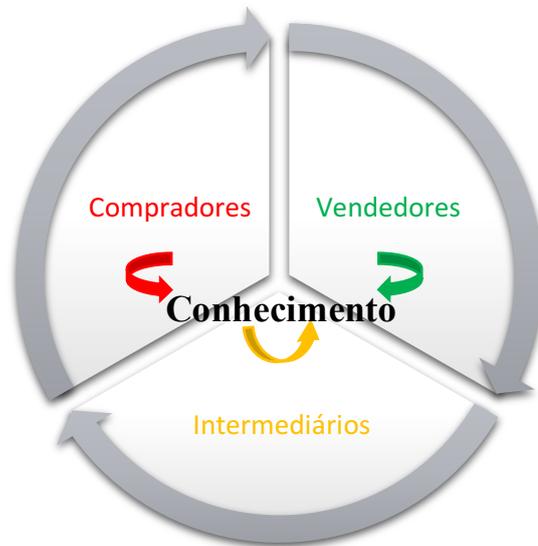


Figura 4 – Figuras essenciais que operam no mercado do conhecimento.

Fonte – Elaboração nossa, com base em: Pérez-Montoro Gutiérrez (2008, p. 99).

Depois de identificados os atores e distribuídos os papéis, parece importante esclarecer que tipo de moeda circula neste espaço. Segundo Pérez-Montoro Gutiérrez (2008, p. 100), quando se compra o conhecimento fora dos muros da organização, a principal divisa utilizada é o dinheiro. O conhecimento adquirido a que nos referimos, inclui serviços prestados à organização por entidades independentes como sejam: a assessoria jurídica, formadores externos ou qualquer outra atividade que não possa ser prestada pelos indivíduos que trabalham dentro da organização. Quando o conhecimento é adquirido dentro da organização, a moeda de troca utilizada nesta transação é intangível. Sendo mais subjetiva não deixa de ser gratificante, tanto para quem vende como para quem compra. Neste contexto, as divisas utilizadas são a reciprocidade e a reputação. A reciprocidade ou o “banco de favores”, só se verifica quando o vendedor vê no comprador um possível vendedor. No futuro, quando ele também necessitar de adquirir, precisará de ter a certeza que obtém o que procura. A reputação funciona como um incentivo para quem possui o conhecimento, esperando, no entanto, algo

em troca, que pode ser o reconhecimento daqueles que o obtêm e que por essa via adquirem reputação, obtendo reconhecimento dentro da organização. Sendo uma divisa intangível, a reputação pode tornar-se tangível e o vendedor do conhecimento conseguir determinadas medidas como o aumento de salário, segurança no trabalho, promoção na carreira, alguns benefícios materiais que podem servir de moeda de troca (Pérez-Montoro Gutiérrez, 2008, p. 101).

Embora, segundo o autor, não possam ser consideradas divisas: o altruísmo e a confiança influenciam indiretamente as transações do mercado. Por isso, o nosso interesse em abordar também estas duas variáveis que interferem no ambiente de gestão organizacional. Quanto ao primeiro, sendo um “sentimento pessoal de satisfação e felicidade ao poder contribuir com o seu conhecimento na organização, provoca que alguns vendedores cedam voluntariamente, sem reservas e sem esperar nada em troca, todo o seu stock cognitivo à comunidade (Pérez-Montoro Gutiérrez 2008, p. 102). Por detrás deste espírito altruísta pode ainda estar o compromisso institucional. A confiança, por sua vez, afirma-se como condição indispensável, ainda hoje, no mundo dos negócios. Também aqui, no mercado do conhecimento, ela representa o fator de coesão entre comprador e vendedor, uma vez que, nessas transações, não existe qualquer contrato que os regule e o grau de confiança mútua é indispensável para que o mercado funcione. Segundo Pérez-Montoro Gutiérrez, (2008, p. 102), a confiança entre compradores e vendedores não é a única condição para que os mercados do conhecimento funcionem, uma vez que essa confiança tem que vir acompanhada de algumas características essenciais para os membros da organização. Quem partilha conhecimento tem que ver reconhecido o seu mérito, obtendo uma clara reciprocidade. Por outro lado, quando falamos de confiança, esta tem que se manifestar em toda a organização, começando pelos níveis superiores que não devem esperar conhecimentos apenas dos outros, mas partilhar os seus de forma transparente.

A nosso ver, em muitas das organizações atuais, dado o elevado grau de competitividade, entre outros fatores que não nos cabe mencionar nesse momento, essas duas variáveis são, muitas vezes, difíceis de experimentar. Mas a partilha do conhecimento, condição sem a qual não se geram novos conhecimentos, tem de ser, por isso mesmo e cada vez mais, uma meta organizacional a alcançar. Em

resumo, podemos afirmar que a gestão do conhecimento prevê valores como: reciprocidade, reputação, confiança, altruísmo e que sem eles não existem sólidos vínculos entre aqueles que possuem o conhecimento e os que dele se alimentam.

O mercado do conhecimento, como todo o mercado onde se produzem transações, também ele sofre de limitações e restrições. Ele será muito débil ou até ineficaz se não existir a noção de "cultura" dentro da organização e que se expressa pela atitude e comportamento face à informação que possui, e que tem por base a motivação dos trabalhadores e o trabalho de equipa, imbuída num processo de aprendizagem contínua.

De acordo com Serrano (2005, p. 82) uma organização com uma cultura favorável ao conhecimento, propicia a interação necessária entre os agentes deste processo de forma que, um simples fluxo de informação se transforma em fluxo de conhecimento. Ainda, segundo o mesmo autor, é sem sombra de dúvida a sua valorização um dos pontos cruciais para que uma organização estrategicamente estruturada estabeleça um relacionamento de trabalho baseado no conhecimento. A opinião dos autores já referenciados e de todos os que foram analisados, converge para um ponto em comum – o conhecimento é a verdadeira vantagem competitiva no mundo atual. Há que apostar nele.

1.3 A qualidade da informação e as necessidades informacionais nos ambientes organizacionais

A Ciência da Informação é uma disciplina que investiga o comportamento dos utilizadores da informação. Entender os hábitos, necessidades e atitudes perante a informação tornou-se uma linha de pesquisa da Ciência da Informação. Trata-se, pois, de uma área com uma vocação transdisciplinar.

A análise das necessidades e usos da informação afigura-se como uma componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, estudos de comunicação, economia, antropologia social, teoria organizacional, recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional. A busca e o processamento da informação são fundamentais em muitos sistemas sociais e atividades humanas.

De acordo com Choo (2003, p. 83), essa diversidade oferece uma perspectiva unificadora que se constitui como estrutura teórica que dá corpo a um modelo de uso da informação tendo por base a “totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam”.

Segundo o mesmo autor, as necessidades de informação dos utilizadores surgem de reações cognitivas, mas ao mesmo tempo emocionais sendo estas as que quase sempre orientam a busca da informação indicando o caminho na procura incessante de resultados que mudem o estado de conhecimento do indivíduo ou da sua capacidade agir. De acordo com Cavalcante (2004, citado por Valentim, 2010, p. 250) “a carência que um indivíduo tem de conhecimentos e informação causados por fatores externos e internos que provocam um estado de insatisfação” estimula o indivíduo a fazer escolhas sobre a informação que necessita num determinado momento.

Para Cavalcante (2004, citado por Valentim, 2010, p. 250) essa escolha que advém de uma necessidade pode variar com as suas origens demográficas, o grupo social, ou a profissão. Nesse caso, a obtenção de informação útil e relevante, num dado momento, pode conduzir a um processo de transferência de conhecimento, de aprendizagem ou até de inovação.

De acordo com Robredo (2003, citado por Matta, 2010, p. 129), “a Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para um máximo de acessibilidade e uso”. Segundo o autor, a responsabilidade recai sobre uma Ciência que se afirma com um grande potencial de crescimento já que o seu objeto de pesquisa, a informação, é a matéria prima de todas as ciências e atividades humanas.

De acordo com Souza (2004, citado por Valentim, 2010, p. 250) “o uso da informação para a tomada de decisão nas organizações é parte fundamental no que se refere às suas atividades internas, também é elemento essencial nos mecanismos que regulam a relação entre empresa e seu meio ambiente”. Usar informação em contexto organizacional é determinante na tomada de decisão da organização e o seu uso envolve a seleção e o processamento da informação que permite dar respostas, resolver problemas, negociar, enfim, tomar decisões. Qualquer que seja o seu tamanho ou a natureza das suas atividades, uma

organização gera informação em resultado dos seus processos de trabalhos e os documentos produzidos são o seu reflexo, tornando-os parte do seu capital intelectual.

O registo de informação recorre a diversos suportes: o papel, o digital e a comunicação verbal. Existe assim a necessidade de uma infraestrutura adequada que garanta a captura, armazenamento, processamento, representação, distribuição e controlo da informação. Esta é uma das preocupações mais dominantes para as organizações que já perceberam que os seus documentos asseguram a preservação da memória organizacional e são o suporte das decisões tomadas e das atividades subseqüentes.

Não obstante, verifica-se que em diversos contextos organizacionais a gestão dos documentos continua a ser uma questão que não é levada a sério pelos seus dirigentes e colaboradores. A tarefa de organizar, descrever, digitalizar e disponibilizar a informação que diariamente chega a qualquer organização é considerada, por alguns, tarefas de somenos importância. Apenas quando surge a necessidade imperiosa de encontrar o documento essencial, apercebendo-se que o mesmo não pode ser facilmente localizado entre tantas pastas de arquivo e ficheiros informáticos, é que se toma consciência da importância vital desta função tão complexa, como é a gestão dos documentos, especialmente no que respeita aos meios digitais, onde as complicações se multiplicam.

Para as organizações públicas e privadas, na atual sociedade de informação, que pretendam seguir uma política de qualidade e tornarem-se competitivas é essencial colocarem em prática uma ferramenta de gestão documental, assente numa política coerente e cumprirem com a legislação e recomendações que impõem boas práticas na área, criando-se assim ambientes informacionais normalizados e, por isso mesmo, controlados por quem tem em mãos a dura responsabilidade de gerir a informação e, conseqüentemente, o conhecimento.

Um dos fatores determinantes para o correto funcionamento de uma organização é a forma como esta trata a informação que possui. A dependência das organizações em relação aos meios que utilizam para tratar a informação justifica o uso dos sistemas de informação, mas também, e de acordo com Borges e Ranito (1994, p. 14), a importância, a qualidade e o valor da informação são a

preocupação dominante. Quanto à qualidade da informação esta depende de algumas características representadas na figura 5.



Figura 5 – Aspectos relacionados à qualidade da informação.

Fonte – Elaboração nossa, com base em: Borges e Ranito (1994, p. 14).

Desta forma, a informação deve ser rigorosa, atual, exaustiva, disponível, relevante e inteligível. É a partir destas características que se determina a sua importância, valor e qualidade. O real valor depende da sua utilização.

A utilidade da informação transporta-nos de imediato para outro tema que, pela sua natureza, não pode ser colocado de lado quando questionamos o valor real da informação. Esse tema é o estudo dos utilizadores da informação, englobando as suas necessidades, interesses e satisfação. O estudo de utilizadores surge com a multiplicação da literatura; a presença do tema está presente nos planos de estudos das universidades e suscita interesse nos debates das associações profissionais que abordam o estudo sistemático dos utilizadores.

De acordo com Silva (1990, citado por Matta, 2010, p. 131),

o estudo de utilizadores é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação dos usuários reais e/ ou potenciais de um sistema de informação.

Também é utilizado como tema de investigação para auscultar se as necessidades de informação por parte dos utilizadores de um arquivo de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. Seguindo esta linha, numerosos estudos sobre a satisfação dos utilizadores nas instituições de arquivo e bibliotecas tem sido matéria de investigação, conforme demonstra um estudo, que foca particularmente o conceito satisfação do utilizador nas instituições de arquivo, publicado por Senturk (2012). Nesta publicação, o conceito de satisfação do utilizador em organizações de arquivo é determinado através de recolha de informação por meio da realização de entrevista a 60 utilizadores dos arquivos otomanos. Esta é uma das instituições arquivísticas mais importantes da Europa e da Ásia, reconhecida pela eficiente prestação de serviços públicos à pesquisa internacional, ramificada em duas grandes cidades na Turquia: Ancara e Istambul.

Segundo Senturk (2012, p.67), foi possível estabelecer critérios de satisfação para os utilizadores dos Arquivos estudados, e com isso desenvolver normas de satisfação para os utilizadores dos arquivos. A satisfação, nesse caso, pode ser alcançada, estando atento aos elementos específicos de satisfação avaliados pela ótica do utilizador. Neste estudo foram estabelecidos os seguintes critérios de satisfação dos utilizadores, entre outros: i) produto e processo do serviço; ii) ambiente do serviço; iii) trabalhadores do serviço.

Ainda, de acordo com Senturk (2012, p.69), foi possível concluir que o elemento principal para os utilizadores é “a qualidade do produto”, constituindo o “acesso fácil a todos os materiais pretendidos” o elemento secundário. É importante para os utilizadores que os catálogos impressos e/ou online sejam detalhados e intuitivos. Outro elemento importante é o tempo, isto é, ter permissão para pesquisar e ter acesso aos materiais num curto espaço de tempo. Os custos são outro elemento importante, particularmente para aqueles utilizadores que estudam um tema dispendioso e que, por isso, necessitam de copiar uma grande quantidade de material. Consideram que os preços devem ser razoáveis. Por último, “a qualidade do ambiente de investigação é outro elemento geral para assegurar a satisfação do utilizador. Este inclui a utilização de equipamento informático e ainda boas condições ambientais e físicas, como a iluminação, aquecimento e mobiliário próprio de um espaço de estudo e investigação.

Finalmente, no âmbito do artigo que temos vindo a referenciar, verifica-se que as normas de satisfação para os utilizadores dos arquivos são decorrentes dos critérios de satisfação que de alguma forma correspondem aos apelos dos 60 utilizadores inquiridos e que, como podemos observar na figura 6, distribuem-se por quatro categorias.



Figura 6 – Critérios para a satisfação dos utilizadores.

Fonte – Elaboração nossa, com base em: Senturk (2012, p. 71).

Os elementos relevantes do serviço, como vemos, estão relacionados com a qualidade. Neste contexto pode concluir-se que ouvindo os utilizadores das instituições de arquivo, biblioteca ou de um centro de informação e estabelecendo os critérios de satisfação, estamos a um passo para a determinação da elaboração de normas tão importantes para promover, gerar, e ainda, manter a sua satisfação com os serviços, aos quais recorre na esperança de ver as suas necessidades de informação resolvidas.

2 A normalização e as normas aplicáveis à gestão dos documentos nos arquivos

2.1 O conceito e a importância da normalização nos arquivos

O marco de uma nova etapa na história contemporânea dos arquivos inicia-se na década de 90, com a chamada era da pós-modernidade na Arquivística. De acordo com Terry Cook (2001, citado por Llanes Padrón, 2011, p. 41), uma mudança de paradigma arquivístico teria ocorrido, e novos desafios terão sido lançados aos arquivistas naquela época, alterando a sua forma de pensar e de agir, colocando de lado estratégias e metodologias que não eram mais viáveis à luz desta corrente pós-modernista.

Para Llanes Padrón (2011) várias foram as causas que possibilitaram esta mudança de paradigma: a par do desenvolvimento económico e social ocorrido nos anos 80 surge o crescimento das tecnologias de informação e comunicação. As mudanças tecnológicas estendem-se a todos os níveis da sociedade, a aplicação das tecnologias também na área da Arquivística desenvolve uma nova visão e uma mudança de estratégia por parte dos arquivistas, face às necessidades dos utilizadores, uma vez que, para as mesmas necessidades informativas, já anteriormente sentidas, na procura do conhecimento, mudaram as formas de busca na procura desse mesmo conhecimento. Esta designada “*revolución de la información electrónica*” segundo Bearman, (1994, citado por Llanes Padrón, 2011, p. 47) começa a preocupar os arquivistas e é nessa mesma década de 90 que se inicia uma reflexão sobre o tratamento dos documentos arquivísticos em ambiente eletrónico.

Num estudo aprofundado que desenvolveu sobre o assunto⁵, Freitas (2009) abre um olhar para determinados aspetos da gestão de documentos eletrónicos, tendo como pano de fundo a perspetiva da Arquivística atual. A autora apresenta uma resenha dos vários estudos científicos no campo arquivístico e as várias iniciativas que se materializaram em projetos com grande projeção internacional,

⁵ Cujo título é: A Arquivística sob o signo da mudança: cenários arquivísticos (re) desenhados pelo documento eletrónico.

dos anos 90 em diante, todos eles tratando a problemática da gestão e da preservação dos documentos eletrónicos arquivísticos e que na sua perspetiva mereceram destaque pelo facto de surgirem com o propósito de preencher algumas lacunas criadas pelos documentos eletrónicos no contexto arquivístico e organizacional. Segundo a autora, estas iniciativas deram resposta a questões de nível técnico e institucional, com propostas e soluções de aplicação prática, embora tenha sido referido que seria fundamental testar estes modelos em contextos reais.

Regra geral, o enfoque principal dos estudos científicos que conduzem ao tema da gestão dos documentos eletrónicos leva a questões como: a preservação a longo prazo da informação arquivística contida nos documentos eletrónicos; a preservação das suas características de autenticidade e credibilidade; o risco de perda das informações, em função da ausência de gestão e preservação dos documentos eletrónicos; o conceito de custódia visto como o acesso à informação e não como apenas o controlo físico. Estes são alguns dos aspetos trazidos ao debate pelos investigadores da Arquivística atual e que se refletem, de algum modo, nas diversas normas e outros documentos que vêm sendo produzidas para o efeito.

Perante este novo contexto, os arquivistas começam a ponderar sobre o conceito de metadados e a refletir sobre a ideia de uma gestão de documentos eletrónicos. Segundo Wallace (1993, citado por Llanes Padrón, 2011, p. 48)

los metadatos podían capturar y conservar el contexto del documento, conservar los sistemas y la estructura del documento, generar y retener información descriptiva relevante, incorporar datos de evaluación y disposición, gestionar documentos a lo largo de su vida, conservar y migrar la funcionalidad del sistema, y crear sistemas de inventario/localización para fuentes de información organizativas.

Assim, os metadados se tornaram, de um certo modo, no centro das atenções, pela sua importância no uso e na gestão dos documentos, ao longo de todas as etapas do seu ciclo de vida.

É neste novo contexto, que se exige um olhar atento dos arquivistas no estudo e investigação sobre os métodos e ferramentas que facilitem a representação e a difusão dos documentos de arquivo. Surge, assim, a

necessidade de trazer à luz do conhecimento instrumentos normativos internacionais e nacionais que estabeleçam criteriosamente os elementos que devem ser contemplados no âmbito da gestão dos documentos eletrônicos, apresentando diversas secções que constituam a área de informação descritiva, acompanhadas de regras gerais e específicas que expliquem a sua aplicação prática. A criação e aplicação das várias normas, permite a implementação nos arquivos de novas dinâmicas, caracterizadas e condicionadas pela presença das tecnologias, facilitando a acessibilidade e a interoperabilidade entre os arquivos.

No âmbito da normalização arquivística, para além das normas internacionais de descrição, surgidas no dealbar dos anos 90, e que foram de importância capital para a área, surge também, e já no contexto da década de 2000, a norma 15489. De acordo com Bustelo Ruesta (2015, p. 73-74), a importância que a norma fundadora ISO 15489 tem vindo a alcançar, visando a organização e a gestão de documentos, está relacionada com a perspectiva de qualidade, que nos é dada por uma outra série de normas que se enquadram na família ISO 9001. Esta norma, que faz parte Sistemas de Gestão da Qualidade (Série 9000 - *Management Systems Standards* - MMS), baseia-se em ciclos de melhoria contínua, de medição dos resultados e aplicação de medidas corretivas, quando existem desvios em relação ao que foi planeado, ou seja, quando existem não conformidades. A ISO 9001 inclui ainda uma declaração de cada princípio e uma justificação da importância da sua aplicação nas organizações que pretendem gerir com qualidade os seus sistemas.

A qualidade é referida praticamente em todas as normas que são, hoje em dia, objeto de estudo da Arquivística. Neste contexto, qualidade é surpreender o utilizador, exceder as expectativas, através de um complemento de serviços, cada vez mais sofisticados, para melhorar a sua experiência e/ou o fidelizar. Mas, a qualidade é também um conceito subjetivo, que se relaciona com as perceções de cada pessoa. A definição de qualidade é influenciada por diversos fatores, como a cultura, o tipo de produto, o serviço prestado e as necessidades e expectativas individuais.

A qualidade implica um processo cíclico e sistemático, que à partida não se completa, uma vez que implica a melhoria contínua, o que significa que as organizações têm de inovar continuamente nos seus serviços, se quiserem,

verdadeiramente, superar as expectativas dos seus utilizadores. Entre os vários princípios de gestão da qualidade, salientamos alguns: foco no cliente; liderança; melhoria; tomada de decisões baseada em evidências. Estes princípios refletem o pensamento de muitos dos maiores especialistas mundiais da qualidade. Segundo Moro Cabero, Martín-Pozuelo, & Bonal Zazo (2011), Deming criou um diagrama para ilustrar esse processo contínuo, conhecido como o ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) (figura 7). Esta metodologia PDCA ou ciclo de Deming, é aplicada ao regulamento dos sistemas de qualidade e sustentabilidade, documentando a segurança da informação nos sistemas de gestão. O ciclo inicia com a definição de objetivos e plano de ação para os alcançar, depois são executadas as tarefas do plano de ação, medido e comparado o resultado em relação aos objetivos, e adotadas medidas para correção dos eventuais desvios ao plano inicial.

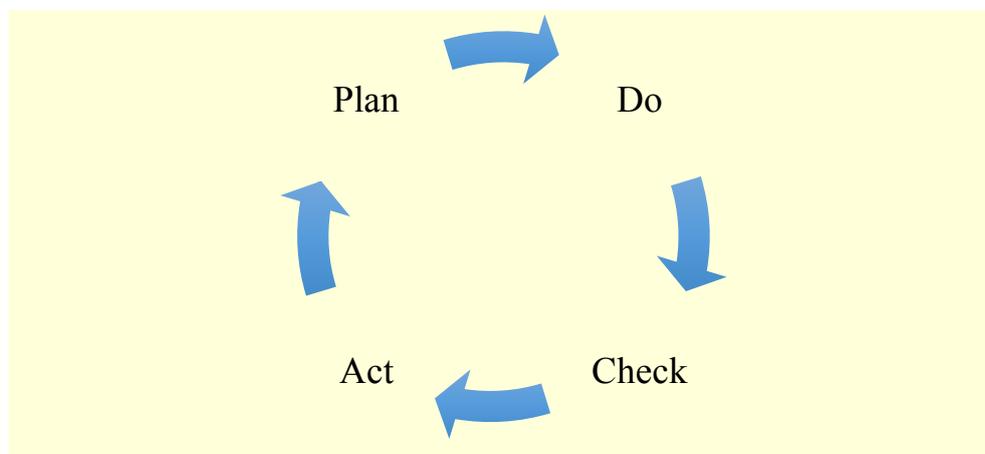


Figura 7 – Representação do Ciclo PDCA.

Fonte: Elaboração nossa, baseada na norma ISO 9001 (2005).

Com este ciclo, a qualidade é repensada e melhorada de forma contínua, no âmbito de um processo pragmático de aprendizagem. Esta ferramenta contribui fortemente para a orientação dos esforços da organização no sentido da prossecução dos objetivos por ela definidos e perseguidos.

2.2 Os organismos nacionais e internacionais e o seu papel no âmbito da normalização

A história da *International for Standardization Organization* (de agora em diante apenas ISO) começou em 1946, quando delegados de 25 países se reuniram no Instituto de Engenheiros Civis em Londres, e decidiram criar uma nova organização internacional, com o propósito de facilitar a coordenação internacional e a unificação dos *standards* ou normas. Segundo a própria ISO, em 23 de fevereiro de 1947 a nova organização iniciou oficialmente as suas operações, e desde então têm publicadas mais de 21.000 normas internacionais que abrangem quase todos os aspetos da tecnologia e de fabrico. Desta organização fazem parte membros de 163 países e 3368 órgãos técnicos para cuidar do desenvolvimento da normalização. Mais de 150 pessoas trabalham em tempo integral para a Secretaria Central da ISO em Genebra, na Suíça.

De acordo com Bustelo Ruesta (2015, p. 73-74) as normas ISO de gestão de documentos surgem, de facto, com a publicação da sua primeira e fundadora norma: ISO 15489:2001. Mas, o grande impulso foi dado quando nos encontramos circundados por um ambiente digital, levando a uma maior necessidade de interconexão e interdependência. Perante estas circunstâncias, o aumento da pressão para o acesso à informação e transparência nas organizações cresceu a olhos vistos.

Este ambiente, e a necessidade que daí surgiu, para que se desenvolvesse o tema, deu margem para a publicação de um conjunto expressivo de normas que estabeleceram os elementos que deveriam ser contemplados no âmbito da gestão dos documentos eletrónicos. Ainda, segundo a autora (Bustelo Ruesta, 2015, p. 74), a ISO é a Organização Internacional de Normalização mais bem colocada internacionalmente, o que não é por acaso, uma vez que a sua conduta está condicionada por estritos procedimentos de aprovação de normas e que apresentam as seguintes características:

- a) voluntariedade: em processos de normalização, a participação dos representantes é voluntária, dependendo apenas da decisão dos interessados.

- b) representatividade: a representatividade é importante, mas não basta, é necessário que a participação dos especialistas esteja equilibrada, assegurando o equilíbrio das diversas opiniões no processo de elaboração de normas.
- c) paridade: é preciso que haja participação de especialistas cedidos por todos os setores, produtores, organizações de consumidores e neutros (outras partes interessadas tais como universidades, laboratórios, institutos de pesquisa, órgãos do governo), de modo que a opinião de todos seja considerada na elaboração da norma.
- d) transparência: a todas as partes interessadas devem ser disponibilizadas as informações referentes ao controlo, atividades e decisões no desenvolvimento de técnicas.
- e) simplificação: o processo de normalização deve ser simples, acessível, coerente, rápido e de qualidade, tendo como base regras e procedimentos, também estes, simples, e acessíveis que garantam um ótimo desenvolvimento e implementação das normas.

Sendo a ISO uma federação mundial de organismos nacionais de normalização (isto é, de organismos membros), o trabalho de preparação de normas internacionais é usualmente realizado pelos Comitês Técnicos, organizações internacionais, governamentais e não-governamentais. A ISO também colabora estreitamente com a *Internacional Electrotechnical Commission*⁶ (de agora em diante IEC) em todos os assuntos de normalização referentes a esta área em particular.

Deste modo, pode-se afirmar que a ISO é um dos organismos mais respeitados internacionalmente e que tal se deve, em boa medida, aos rigorosos procedimentos de aprovação de normas e no reconhecimento internacional que as mesmas alcançam.

Do ponto de vista da realidade portuguesa, o Instituto Português da Qualidade (de agora em diante IPQ) é o Organismo Nacional de Normalização (ONN) reconhecido em Portugal. Segundo dados da instituição (IPQ, 2016), desde

⁶ Comissão Eletrotécnica Internacional.

1948, Portugal desenvolve uma atividade normativa estruturada. Por meio desta instituição, é assegurada a coordenação do Subsistema da Normalização, que tem como objetivo gerir o processo normativo, com vista à edição de documentos normativos, manutenção, divulgação, distribuição e gestão do acervo normativo nacional.

A nível internacional, o IPQ assegura a representação de Portugal na ISO e na IEC, sendo membro da ISO desde 1949 e da IEC desde 1929. A posição do IPQ como membro das organizações de normalização europeias e internacionais possibilita, segundo as informações do próprio IPQ (2016), aos agentes económicos nacionais desenvolverem trabalhos normativos no seio dessas organizações, quer pela participação nos trabalhos dos respetivos Comitês Técnicos, quer pela elaboração de pareceres sobre documentos normativos europeus e internacionais, bem como pela divulgação de informação acerca dos trabalhos normativos desenvolvidos.

Segundo informações da própria instituição (IPQ, 2016), o IPQ opta por uma política de descentralização, concretizada através da qualificação de Organismos de Normalização Setorial (ONS)⁷ e de Organismos Gestores de Comissão Técnica (OGCT), a entidades portuguesas que o solicitem e satisfaçam os critérios para o efeito. Os ONS são reconhecidos pelos ONN para exercer atividades de normalização num dado domínio, no âmbito do Sistema Português da Qualidade, e desempenham um papel fundamental na coordenação e acompanhamento das Comissões Técnicas que integram, em representação de Portugal nos Comitês Técnicos europeus e internacionais, bem como no acompanhamento do trabalho por estes desenvolvidos.

O IPQ é também Organismo Nacional de Normalização do *European Telecommunications Standards Institute* (ETSI). Produz normas de aplicação global para Tecnologias de Informação e Comunicação (*Information and Communications Technologies - ICT*), incluindo tecnologias fixas, móveis, rádio, convergentes, difusão e internet (IPQ; 2016). Neste âmbito, enquanto Organismo Nacional de Normalização (ONN), definiu as Regras e Procedimentos para a Normalização Portuguesa (RPNP). As RPNP constituem a compilação de forma estruturada dos

⁷ A Biblioteca Nacional de Portugal é um dos organismos nacionais setoriais reconhecidos pelo IPQ.

documentos que regulam a atividade de normalização portuguesa, permitindo demonstrar, perante todos, de forma rigorosa e transparente, o funcionamento e coordenação da atividade desenvolvida em Portugal (IPQ, 2016).

2.3 O papel do comité ISO/TC 46/SC 11 Archives/Records Management na produção das normas de gestão de documentos eletrónicos

Segundo Bustelo Ruesta (2015, p.73), a tradução do inglês para outros idiomas dos termos "*records*" e "*records management*" terá sido um tema de inesgotável controvérsia, pelo facto de não ter sido encontrada a denominação correta em nenhuma outra língua. Em português, a tradução equivalente a *records management* é "gestão de documentos"; *Records Management Systems*, será doravante a designação a adotar neste trabalho. De acordo com o Comité Técnico ISO/TC46/SC11 (2016), uma norma da Organização Internacional de Normalização (ISO) é desenvolvida por um painel de especialistas, dentro de um Comité Técnico, existindo uma média de 250 Comités Técnicos para a gestão de documentos. Atualmente, o órgão técnico ISO/TC 46/SC 11 *Archives/Records Management*⁸, criado em 1998, tem a cargo a normalização das práticas relativas a bibliotecas, centros de documentação e informação, arquivos e gestão de documentos.

Segundo as informações disponibilizadas (ISO/TC 46/SC 11, 2016), o número total de normas ISO publicadas e relacionadas com este Comité e seus Subcomités, incluindo as atualizações, ascende já a 114 normas. Já o número de normas ISO publicadas sob a responsabilidade direta da ISO/TC 46 perfaz 32, sendo a ISO/TC 46/SC 11 responsável direta pela publicação de 17 normas, incluindo-se nesta contagem todas as atualizações (entre as quais se enquadram as revisões e as corrigendas). Ainda, segundo as mesmas informações, mais de três quartos dos membros da ISO são de países em desenvolvimento apoiados por esta Organização, no processo de normalização⁹. Os países podem participar como membros de pleno direito, ou então, como membros observadores. Os

⁸ Este comité é o responsável pela preparação e publicação das normas que compõem o nosso objeto de estudo.

⁹ Através do *Committee on Developing Country Matters*.

membros com pleno direito participam ativamente no trabalho de um determinado TC e têm a obrigação de votar, em todas as questões submetidas à votação na comissão técnica. Os membros observadores acompanham o trabalho, recebem os documentos das comissões e têm o direito de apresentar observações e participar nas reuniões, mas não lhes assiste o direito de voto no seio do Comité. Assim, do Comité ISO / TC 46 fazem parte 37 países participantes e 32 países observadores. No Comité ISO / TC 46 / SC 11 são 29 os países participantes e 16 os observadores (ISO/TC 46/SC 11, 2016).

Segundo as informações disponíveis no *Website* do comitê ISO/TC 46/SC 11 (2016), as normas ISO são desenvolvidas por grupos de especialistas de todo o mundo, que fazem parte dos Comités Técnicos. Esses especialistas preparam todas as partes das normas a publicar, incluindo o seu âmbito, as definições-chave e o conteúdo, reunindo-se para discutir e aprovar um dado projeto de norma. Logo que um projeto é desenvolvido, ele é compartilhado com os membros da ISO, que são convidados a comentar e votar, conforme demonstra a figura 8; se um consenso for alcançado o projeto torna-se um *standard* ISO, se não, ele vai voltar para a comissão técnica para elaboração de mais edições¹⁰.



Figura 8 – Processo de aprovação de uma norma ISO.
Fonte: ISO/TC 46 11 (ISO, 2016).

¹⁰ A título ilustrativo, de acordo com Bustelo Ruesta (2011, p. 75), reportando-se ao caso espanhol, a delegação espanhola apresentou àquela Organização a possibilidade de desenvolver conversações para desobstruir a revisão da norma ISO 15489-1, que se encontrava estagnada há três anos, tendo a mesma vindo a ser publicada apenas no ano de 2016¹⁰.

¹¹ Standards development: ISO/TC 46 - Information and documentation, Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?commid=48856&published=on.

3 Metodologia adotada no estudo

3.1 Enquadramento do estudo

Nesta investigação deu-se preferência ao tipo de pesquisa de natureza qualitativa com ênfase exploratória e descritiva, uma vez que se pretendeu levantar dados significativos sobre um determinado tema ou realidade – os arquivos organizacionais e as normas de gestão de documentos eletrónicos – para os descrever e analisar. Conforme Denzin e Lincoln (2006) o berço da pesquisa qualitativa está em disciplinas como a Sociologia e a Antropologia. Na sociologia, a discussão da importância da pesquisa qualitativa para o estudo da vida de grupos deu-se por meio de trabalhos realizados, sobretudo, pela Escola de Chicago, nas décadas de 1929 e 1930.

Apesar de muitas décadas antes os antropólogos e sociólogos já realizarem investigação qualitativa, é na década de 1970 que esta pesquisa ganha força. De acordo com Shwandt (2006, p. 193- 217), foi desenvolvida como um movimento de contraposição à concepção positivista da ciência, cujo foco são os factos ou causas dos fenómenos. A perspectiva positivista, diferente da qualitativa, procura informações através de dados quantitativos que permitem estabelecer e provar relações entre variáveis definidas. Com a propagação da pesquisa qualitativa, os métodos para a criação e interpretação dos dados qualitativos ganharam aceitação em diversos campos das ciências sociais e comportamentais. Desta forma, a pesquisa qualitativa cobre hoje um campo transdisciplinar e suas características são amplamente aceites e utilizadas.

Godoy (2005, p. 81-89) destaca alguns pontos fundamentais para se conseguir uma pesquisa qualitativa de "qualidade" tais como: credibilidade, no sentido de validade interna, ou seja, apresentar resultados dignos de confiança; transferibilidade, não se tratando de generalização, mas no sentido de realizar uma descrição densa do fenómeno que permita ao leitor imaginar o estudo em outro contexto; confiança em relação ao processo desenvolvido pelo pesquisador; confiabilidade dos resultados, que envolve avaliar se os resultados estão coerentes com os dados recolhidos; explicitação cuidadosa da metodologia, detalhando

minuciosamente como a pesquisa foi realizada e, por fim, relevância das questões de pesquisa, em relação a estudos anteriores (figura 9).



Figura 9 – Pontos fulcrais na avaliação das pesquisas qualitativas.

Fonte: Godoy (2005, p. 81-89).

Deste modo, a abrangência metodológica da pesquisa qualitativa baseia-se numa variedade de técnicas usadas na sua construção, bem como nos tipos de pesquisa de cunho exploratório e descritivo.

Assim, a metodologia de investigação que serviu de base a esta dissertação desenvolveu-se através da utilização de técnicas de análise descritiva e, sempre que possível, comparativa. Estas técnicas baseiam-se na análise do perfil, isto é, das características, bem como das diferenças e semelhanças observadas entre as normas arquivísticas utilizadas no nosso objeto de estudo, constituindo-se num tipo de pesquisa que assumiu a forma de um estudo de caso, onde existe um recorte temporal, em que os dados situam-se num período específico e a amostra apresentada é selecionada num espaço que decorre entre o ano de 2001 (data de publicação da norma mais antiga) e 2016 (data de publicação da norma mais recente); um recorte temático, dado que as normas selecionadas giram em torno de um único tema – a gestão de documentos eletrônicos; e um recorte geográfico, tendo sido selecionadas normas nacionais e internacionais.

3.2 Justificação e objetivos

Partindo de um trabalho já realizado no 1º ano do curso de Mestrado, onde foi feita uma análise preliminar de um conjunto de normas arquivísticas e lançado o desafio para futuras abordagens, pretendeu-se, agora, responder a esse desafio efetuando uma análise dos campos comparáveis, porque repetíveis, de norma para norma, e descobrir as suas potencialidades e a importância da sua utilização na normalização das políticas e procedimentos nas organizações que se pretendem conformes. Esta análise concentra-se assim num conjunto de normas emanadas de uma organização internacional de peso, a ISO, ou de organizações nacionais como a *Asociación Española de Normalización y Certificación* (de agora em diante AENOR) e o IPQ, que podem aplicar-se a uma gama de informação eletrónica, observando, sempre que possível, semelhanças e diferenças e descrevendo os princípios e padrões mais proeminentes nelas preconizados e que falham na prática dos procedimentos arquivísticos atuais.

Com este trabalho pretende-se estimular o interesse nas organizações públicas e privadas, na atual sociedade de informação, para que apostem na normalização das políticas e procedimentos, na gestão de documentos, nas políticas de qualidade, no cumprimento da legislação e recomendações, que impõem boas práticas de gestão e garantam a transparência das decisões tomadas.

Posto isto, impõe-se na descrição destacar características, relacionamentos, potencialidades ou viabilidades onde as normas possam ser aplicadas. Assim, são nossos objetivos principais: a) selecionar e identificar as normas emanadas de um comitê próprio – o Comitê ISO/TC 46/SC 11 *Archives/records management* (Anexo 1), responsável pela publicação de normas de Gestão de documentos¹², vinculadas à área de Informação e documentação (ISO/TC 46 *Information and documentation*, Anexo 2); b) propor o exame das principais secções que configuram a estrutura que as enforma¹³, e, seguidamente, incidir a descrição em elementos essenciais, tais como enquadramento, objetivos e campo de aplicação, procurando descrevê-las

¹² Apresentada mais adiante, neste mesmo capítulo, uma seleção de 18 normas dali emanadas.

¹³ Apresentado no ponto 4.1 Estrutura das normas.

individualmente no que diz respeito a esses mesmos elementos¹⁴ ; c) sistematizar os resultados mais expressivos alcançados¹⁵.

Em resumo, com este trabalho pretendeu-se analisar um conjunto de 18 normas de gestão de documentos eletrônicos¹⁶, publicadas entre 2001 e 2016, tentando destacar aspetos relativos às suas potencialidades, bem como da sua utilização, concluindo com uma reflexão crítica dos aspetos analisados.

Assim depois de encontrado o objeto de estudo e o interesse geral deste trabalho, definiu-se a seguinte questão de investigação:

As normas de gestão de documentos eletrônicos podem auxiliar na conceção, na implementação e na avaliação de planos e de políticas de gestão eficazes, dos documentos e da informação, dentro de uma organização que pretende conservar a sua memória institucional, mas também, seguir uma boa prática de negócio?

Neste contexto, e para completar esta pergunta, consideraram-se os seguintes pressupostos:

P1: as normas de gestão de documentos eletrônicos descrevem a implantação e funcionamento de sistemas de gestão que guardam documentos eletrônicos, atendendo a todo o ciclo de vida do documento desde a sua produção ou captura até à sua eventual eliminação.

P2: as normas de gestão de documentos eletrônicos são ferramentas imprescindíveis para melhorar os processos de gestão documental e a normalização das políticas e dos procedimentos que asseguram uma maior eficiência e eficácia na recuperação da informação.

Tendo em conta os pressupostos anteriores, o trabalho focou-se em torno de duas etapas principais, onde se realizou:

a) Pesquisa bibliográfica de estudos científicos, que conduzisse ao tema

¹⁴ Apresentada no ponto 4.2 Enquadramento, objetivos e campo de aplicação das normas.

¹⁵ Apresentados no ponto 4.3 Síntese geral dos resultados apresentados.

¹⁶ Utilizamos, neste estudo, o termo documento eletrónico, por ser o que se encontra consagrado nas edições das normas analisadas.

que serve de base a esta proposta de investigação, e consulta de dissertações e teses que compartilham o interesse comum pelo tema dos documentos eletrónicos.

- b) Pesquisa documental, que conduzisse à identificação e análise, em forma de estudo de caso, de normas nacionais e internacionais de gestão de documentos eletrónicos publicadas por organismos credíveis.

3.3 Recolha de dados

3.3.1 Fonte dos dados e caracterização da amostra

A recolha de dados teve a sua origem num trabalho prévio de sistematização seguido de uma análise mais profunda das partes mais importantes de cada norma, sendo que 16 destas normas analisadas foram identificadas do conjunto normativo desenvolvido pela ISO, baseando-se a recolha de informação no seu Catálogo, o “*Standards catalogue ISO/TC 46/SC 11 Archives/Records Management*” (Anexo 1). Trata-se de normas de gestão de documentos eletrónicos, de carácter arquivístico publicadas no catálogo referido entre 2001 e 2016. Destas normas, 10 puderam ser encontradas em texto completo e traduzidas para o castelhano, numa coletânea de normas publicadas pela AENOR, em 2012¹⁷. Para completar a amostra, foi também consultada a página Web do IPQ (Anexo 4), que como foi dito é o Organismo Nacional de Normalização (ONN) que define as Regras e Procedimentos para a Normalização Portuguesa (RPNP), o que permitiu que a presente pesquisa se incrementasse com a identificação de duas normas ISO traduzidas e harmonizadas para o português, totalizando um conjunto de 18 normas que constituíram a amostra do estudo realizado no referido intervalo (tabela 1).

¹⁷ Asociación Española de Normalización y certificación (2012). *Gestión de documentos en un entorno digital*. Madrid: AENOR.

Tabela 1 – Identificação e caracterização da amostra

Item	Designação	Publicação	Estado	Idioma (s) original (s)	Traduções	Analisada?
1	ISO 13008 Digital records conversion and migration process	2012	Publicada	Inglês	N/T	Sim
2	ISO/TR 13028 Implementation guidelines for digitization of records	2010	Publicada	Inglês/ francês	Espanhol	Sim
3	ISO 15489-1 Records management - Part 1: General	2001	Retirada	Inglês/ francês	Espanhol/ português	Não
4	ISO 15489-1 Records management - Part 1: Concepts and principles	2016	Publicada	Inglês/ francês	N/T	Sim
5	ISO/TR 15489-2 Records management - Part 2: Guidelines	2001	Retirada	Inglês/ francês	Espanhol/ português	Não
6	ISO 16175-1 Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 1: Overview and statement of principles	2010	Publicada	Inglês	Espanhol	Sim
7	ISO 16175-2 Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 2: Guidelines and functional requirements for digital records management systems.	2011	Publicada	Inglês	Espanhol	Sim
8	ISO 16175-3 Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 3: Guidelines and functional requirements for records in business systems	2010	Publicada	Inglês	Espanhol	Sim
9	ISO/TR 17068 Trusted third party repository for digital records	2012	Publicada	Inglês	N/T	Sim
10	ISO/DIS 17068 Trusted third party repository for digital records	s.d.	Em desenvolvimento	Inglês	N/T	Não
11	ISO/TR 18128 Risk assessment for records processes and systems	2014	Publicada	Inglês	N/T	Sim
12	ISO 22310 Guidelines for standards drafters for stating records management requirements in standards	2006	Publicada	Inglês/ russo	N/T	Sim
13	ISO 23081-1 Records management processes - Metadata for records - Part 1: Principles	2006	Publicada	Inglês/ francês/ russo	Espanhol	Sim
14	ISO/TS 23081-1 Records management processes - Metadata for records - Part 1: Principles	2004	Retirada	Inglês	Espanhol	Não
15	ISO 23081-2 Managing metadata for records - Part 2: Conceptual and implementation issues	2009	Publicada	Inglês	Espanhol	Sim
16	ISO/TS 23081-2 Records management processes - Metadata for records - Part 2: Conceptual and implementation issues	2007	Retirada	Inglês	N/T	Não
17	ISO/TR 23081-3 Managing metadata for records - Part 3: Self-assessment method	2011	Publicada	Inglês	Espanhol	Sim

18	ISO/TR 26122 Work process analysis for records	2008	Publicada	Inglês/francês	Espanhol	Sim
19	ISO/TR 26122:2008/Cor 1:2009	2009	Corrigenda	Inglês	N/T	Não
20	ISO 30300 Management systems for records - Fundamentals and vocabulary	2011	Publicada	Inglês/francês/russo	Espanhol	Sim
21	ISO 30300:2011/CD Cor 1		Corrigenda	Inglês	N/T	Não
22	ISO 30301 Management systems for records - Requirements	2011	Publicada	Inglês/francês/russo	Espanhol	Sim
23	ISO 30302 Management systems for records - Guidelines for implementation	2015	Publicada	Inglês/francês	N/T	Sim
24	NP 4438-1-2005	2005	Publicada	Português	N/T	Sim
25	NP 4438-2-2005	2005	Publicada	Português	N/T	Sim

Fonte - ISO (2016).

Conforme se observa na tabela 1, de um universo de 23 normas inicialmente identificadas no *Standards catalogue ISO/TC 46/SC 11 Archives/records management*, confirmou-se que quatro haviam sido retiradas (ISO 15489-1:2001; ISO/TR 15489-2:2001; ISO/TS 23081-1:2004; ISO/TS 23081-2:2007); uma encontrava-se em desenvolvimento (ISO/DIS 17068); e duas se tratavam de corrigendas (ISO 30300:2011/CD Cor 1; ISO/TR 26122:2008/Cor 1:2009), restando 16 normas provenientes desta fonte para a análise. A este número foram acrescentadas duas normas portuguesas (NP 4438-1:2005 e NP 4438-2:2005), que são, como foi dito, traduções harmonizadas de duas outras já retiradas do catálogo mencionado (ISO 15489-1:2001; ISO/TR 15489-2:2001)¹⁸, perfazendo-se assim um total de 18 normas usadas na amostra. Em todos os casos possíveis, optou-se pela análise da versão mais recente dos documentos.

Quanto ao idioma original dos seus conteúdos, também verificável na tabela 1, todas as normas provenientes do comitê ISO/TC 46/SC 11 foram publicadas em inglês, o que se explica pelo facto de que são normas de abrangência internacional e, portanto, são publicadas num idioma reconhecido como universal. em versões que podem ser monolíngues, bilíngues ou

¹⁸ As normas ISO 30303 *Management systems for records: requirements for bodies providing audit and certification* e ISO 30304 *Management systems for records: assessment guide*, mencionadas no próprio corpo de texto da ISO 30300, não foi encontrada através de qualquer via ao nosso alcance, nem integra o catálogo do comitê usado como referência neste estudo, tendo sido por isso excluídas da amostra.

multilíngues, tendo sido encontrados, neste último caso, para além do inglês, o francês e/ou o russo.

Deste conjunto de 18 normas selecionadas, para além das duas (11%) normas publicadas em português, outras 10 (56%) puderam ser analisadas com base na versão em espanhol, porque estas versões (em texto completo) estavam ao nosso alcance¹⁹. As demais seis normas (33%) foram analisadas com base na versão original, em inglês. Todos esses dados podem ser constatados na figura 10.

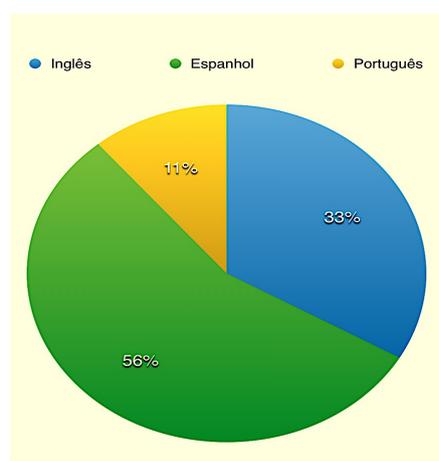


Figura 10 – Composição da amostra de normas analisadas em função do idioma dos conteúdos.

Fonte - Elaboração nossa.

O quadro 1 identifica a correspondência entre as normas de origem e as traduzidas para espanhol e que foram analisadas neste estudo em substituição das suas homólogas. É de salientar a sua importância por se encontrarem em texto completo na publicação referenciada.

Quadro 1 - Correspondência entre as normas analisadas

Designação da norma na ISO	Correspondência na AENOR
ISO 30300:2011- Management systems for records - Fundamentals and vocabulary	UNE - ISO 30300 :2011 - Información y documentación Sistemas de gestión para los documentos Fundamentos y vocabulário
ISO 30301:2011- Management systems for records - Requirements	UNE - ISO 30301:2011 - Información y documentación Sistemas de gestión para los documentos - Requisitos

¹⁹ Na publicação espanhola antes mencionada (AENOR, 2012).

ISO/TR 13028:2010 - Implementation guidelines for digitization of records	UNE ISO/TR 13028 IN: 2011 - Información y documentación : Directrices para la implementación de la digitalización de documentos
ISO 16175-1:2010 - Principles and functional requirements for records in electronic office environments: part 3: guidelines and functional requirements for records in business systems	UNE - ISO 16175-1:2012 - Información y documentación Principios y requisitos funcionales para documentos e entornos de oficina electrónica: parte 1: generalidades declaración de principios
ISO 16175-2:2011 - Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 2: Guidelines and functional requirements for digital records management systems.	UNE - ISO 16175-2:2012 - Información documentación Principios y requisitos funcionales para documentos e entornos de oficina electrónica. Parte 2: Directrices y requisitos funcionales para sistemas que gestionan documentos electrónicos.
ISO 16175-3:2010 - Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 3: Guidelines and functional requirements for records in business systems	UNE -ISO 16175-3: 2012 - Información documentación Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica Parte 3: Directrices y requisitos funcionales para documentos de la organización
ISO 23081-1:2006 - Records management processes - Metadata for records - Part 1: Principles	UNE - ISO 23081-1:2008 - Información y documentación Procesos de gestión de documentos Metadatos para la gestión de documentos Parte 1: Principios
ISO 23081-2: 2009 - Managing metadata for records - Part 2: Conceptual and implementation issues	UNE-ISO 23081 - 2: 2011- Información y documentación Procesos de gestión de documentos Metadatos para la gestión de documentos Parte 2 : Elementos de implementación y conceptuales
ISO 23081-3:2011 - Managing metadata for records - Part 3: Self-assessment method	UNE-ISO/TR 23081 - 3 IN: 2012 - Información y documentación Metadatos para la gestión de documentos - Parte 3: Método de auto-evaluación
ISO/TR 26122:2008 - Work process analysis for records	UNE-ISO/TR 26122 IN: 2008- Información y documentación Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos

Fonte – ISO (2016) e AENOR (2012).

3.4 Análise de dados

As normas selecionadas são normas de conteúdo que estabelecem criteriosamente os elementos que devem ser contemplados no âmbito da gestão dos documentos eletrónicos e vêm acompanhadas de regras gerais que explicam a sua aplicação prática, assim como as normas correspondentes ou relacionadas, para além de apresentarem diversas secções que constituem a área de informação descritiva mais específica e individualizada. Esses aspetos, comuns às normas, favoreceram a divisão dos seus conteúdos em partes e o estabelecimento de categorias e subcategorias de análise²⁰, de modo a facilitar o trabalho com os

²⁰ Apresentadas no ponto 4 deste estudo.

dados, observando-se as suas semelhanças e diferenças, avaliando as suas potencialidades e a importância da sua utilização e aplicação.

Para uma comparação objetiva levou-se em conta três aspectos fundamentais dentro dos elementos considerados essenciais na apreensão dos aspectos mais relevantes das normas:

- a) a identificação que define a tipologia; o produtor; o ano de publicação e a área de título/complemento de título;
- b) os relacionamentos com outras normas, subdivididos em duas categorias: relações do tipo: substituições, revisões e atualizações; e correspondências, tais como: traduções e harmonizações.
- c) o enquadramento em que o resumo, objeto e campo de aplicação foram os elementos que conduziram a análise, numa perspectiva de recolha de objetivos, justificações ou vantagens que cada uma das normas pode oferecer para o cumprimento do objetivo final deste estudo.

Assim, a metodologia que serviu de base a esta dissertação desenvolveu-se através de pesquisa de natureza qualitativa de cunho exploratório, sem recorrer a quantificações, mas verificando determinados campos presentes nas estruturas das normas selecionadas utilizando técnicas de análise com o objetivo de encontrar diferenças e semelhanças, perceber coincidências, inter-relacionamentos e mesmo qualquer tipo de inovação (por exemplo, atualizações, correções, revisões) nas normas que foram o nosso objeto de estudo. Para isso, efetuou-se uma análise dos campos mais importantes através da recolha de referenciais como a identificação que se encontra na página de título, no índice onde se encontram os elementos referenciais, ou seja, a descrição dos capítulos que constituem a estrutura da norma.

4 As normas arquivísticas de gestão de documentos eletrónicos: análise e discussão

4.1 Estrutura das normas

Nesta secção, descreve-se e analisa-se a estrutura geral das normas, ou seja, a distribuição e ordem das suas principais secções. A caracterização realiza-se com base na recolha inicial de uma série de elementos (quadro 2) que permitam obter a informação necessária à análise, quer da estrutura das normas, quer de certos aspetos comparáveis dos seus conteúdos.

Quadro 2 – Estrutura geral das secções principais das normas analisadas

NP 4438-1 2005	ISO 15489-1 2016	NP 4438-2 2005	UNE-ISO 30300 2011	UNE-ISO 30301 2011	ISO 30302 2015
Preâmbulo	Foreword	Preâmbulo	Prólogo	Prólogo	Foreword
Introdução	Introduction	Introdução	Introducción	Introducción	Introduction
1. Objetivo e campo de aplicação	1. Scope	1. Objetivo e campo de aplicação	1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación	1. Scope
2. Referências normativas	2. Normative references	2. Políticas e responsabilidades	2. Fundamentos de un SGD	2. Referencias normativas	2. Normative references
3. Termos e definições	3. Terms and definitions	3. Estratégias, concepção e implementação	3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones	3. Terms and definitions
4. Vantagens da gestão de documentos de arquivos	4. Principles for managing records	4. Processos e controlo de documentos de arquivo	Anexo	4. Contexto de la Organización	4. Context of the organization
5. Ambiente regulador	5. Records and records systems	5. Controlo, ajustamento e revisão	Bibliografía	5. Liderazgo	5. Leadership
6. Política e responsabilidades	6. Policies and responsibilities	6. Formação	Índice alfabético	6. Planificación	6. Planning
7. Requisitos para a gestão de documentos de arquivo	7. Appraisal	Anexos	-	7. Soporte	7. Support
8. Concepção e implementação de um sistema de arquivo	8. Records controls	Bibliografía	-	8. Operación	8. Operation
9. Processos e controlo de gestão de documentos de arquivo	9. Processes for creating, capturing and managing records	Índice geral	-	9. Evaluación del desempeño del SGD	9. Performance evaluation

10. Controlo, Ajustamento e Revisão	Bibliography	-	-	10. Mejora	10. Improvement
11. Formação	-	-	-	Anexos	Annex
Índice geral	-	-	-	-	Bibliography
ISO 13008 2012	UNE-ISO/TR 13028 IN 2011	UNE-ISO 16175-1 2012	UNE-ISO 16175-2 2012	UNE-ISO 16175-3 2012	ISO/TR 18128 2014
Foreword	Prólogo	Prólogo	Prólogo	Prólogo	Foreword
Introduction	Introducción	Introducción	Introducción	Introducción	Introducción
1. Scope	1. Campo de aplicación	1. Buenas prácticas: los documentos electrónicos y la función del software	1. Objeto y campo de aplicación	2. Directrices	1. Scope
2. Normative references	2. Normas para consulta	2. Principios rectores ?	3. Términos y definiciones	3.Requisitos funcionales	2. Normative references
3. Terms and definitions	3. Términos y definiciones	3. Aspectos sobre la implementación	4. Directrices	Anexos	3. Terms and definitions
4. Organizational and business framework	4. Beneficios y riesgos de la digitalización	4. Otros requisitos funcionales referenciados y evaluados	5. Requisitos funcionales	-	4. Risk assessment criteria for the organization
5. Recordkeeping requirements	5. Consideraciones preliminares	5. Glossário	6. Anexos	-	5. Risk identification
6. Conversion and migration planning	6. Directrices sobre buenas prácticas	-	-	-	6. Analysing identified risks
7. Conversion and migration procedures	Anexos	-	-	-	7. Evaluating risks
8. Monitoring	Bibliografía	-	-	-	8. Communicating the identified risks
Bibliography	-	-	-	-	Annex
-	-	-	-	-	Bibliography
ISO 22310 2006	UNE-ISO 23081-1 2008	UNE-ISO 23081-2 2011	UNE-ISO/TR 23081-3 IN 2012	UNE-ISO/TR 26122 IN 2008	ISO/TR 17068 2012
Foreword	Prólogo	Prólogo	Prólogo	Prólogo	Foreword
Introducción	Introducción	Introducción	Introducción	Introducción	Introduction
1. Scope	1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación	1. Scope
2. Normative references	2. Normas para consulta	2. Normas para consulta	2. Normas para consulta	2. Normas para consulta	2. Terms and definitions
3. Terms and definitions	3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones	3. Overview of a TTPR
4. General principles	4. Metadados para la gestión de documentos	4. Objetivo y beneficios de los metadados	4. Elementos del método de auto-evaluación de metadatos	5. Estudio contextual	4. TTPR services
5. Guidance on the development and structure of	5. Perspectivas y utilidade de los metadados para la	5. Política y responsabilidades	Bibliografía	6. Análisis funcional	5. System requirements

records management requirements in standards	gestión de documentos				
6. Common elements of records management requirements	6. Roles y responsabilidades	6. Modelo conceptual de metadatos	-	6. Análisis funcional	6.Management requirements
-	7. Metadatos para la gestión de documentos en relación con otras áreas de metadatos	7. Conceptos relacionados con la implementación de metadatos	-	7. Análisis secuencial	Bibliography
-	8. Gestión de metadatos	8. Modelo de metadatos para la gestión de documentos	-	8. Validar el análisis de los procesos de trabajo con los participantes	-
-	9. Tipos de metadatos necessários para implementar la norma ISO 15489-1	9. Elementos genéricos de metadatos	-	Bibliografía	-
-	Bibliografía	10. Desarrollo de un esquema de metadatos para la gestión de documentos	-	-	-
-	-	11. Implementación de metadatos para la gestión de documentos	-	-	-

Fonte - Elaboração nossa, com base nas normas supracitadas.

Conforme verificamos no quadro 2, as normas apresentam semelhanças e diferenças no que respeita, quer às quantidades, quer à designação das suas diversas secções. De igual modo, verifica-se a existência de normas subdivididas em mais de uma parte (duas ou três). No que respeita às diferenças, verificamos que há 13 (72%) normas com mais e cinco (28%) com menos secções, o que implica haver normas mais extensas e completas e normas menos extensas e aparentemente menos completas. Existe também outra diferença: uma das normas divide-se em duas partes, sete normas encontram-se em partes únicas e três normas em três partes²¹. Quanto às semelhanças, verificamos o seguinte:

²¹ Conclui-se então que $(1 \times 2) = 2 + (3 \times 3) = 9 + 7$ em partes únicas o que perfaz as 18 normas da amostra.

- a) duas (11%) normas apresentam um conjunto de secções destinadas às informações preliminares sendo elas: preâmbulo, introdução, objetivo e aplicação; a sua semelhança advém da tradução para português;
- b) seis (33%) normas iniciam-se com as secções: preâmbulo, introdução e âmbito (tradução nossa); a sua semelhança advém da origem: são normas ISO que não foram traduzidas e foram analisadas no Catálogo ISO online;
- c) oito (44%) normas iniciam-se com as secções: prólogo, introdução, objeto e aplicação (tradução nossa); são semelhantes, uma vez que foram traduzidas para o castelhano;
- d) duas (11%) normas saem destes parâmetros, porque as secções destinadas às informações preliminares são diferentes.

As normas também apresentam secções destinadas à disponibilização de toda a informação prescritiva, ou seja, informação destinada à abordagem dos assuntos principais de interesse para os utilizadores, facto que se observa em 12 (67%) das normas traduzidas a texto completo (10 em castelhano e duas em português). Também se verifica que algumas não apresentam toda a informação disponível, como é o caso de seis (33%) normas não traduzidas e que foram analisadas no Catálogo ISO online.

Após essa secção prescritiva, verifica-se que oito normas (44%) apresentam também secções complementares, destinadas à inclusão de informação que, não fazendo parte daquela disponibilizada nas secções preliminares ou prescritivas das normas, de alguma forma a completa, sendo disso exemplo evidente os anexos.

As diversas semelhanças encontradas na forma de estruturação das secções permitiram a divisão dos vários elementos presentes nas normas analisadas em quatro categorias principais, a saber: elementos referenciais, elementos pré-operacionais, elementos operacionais e elementos pós-operacionais (quadro 3).

Quadro 3 – Categorização das secções das normas analisadas

Categorias e subcategorias de análise			
1 Elementos referenciais	2 Elementos pré-operacionais	3 Elementos operacionais	4 Elementos pós-operacionais
1.1 Identificação	2.1 Enquadramento	3.1 Conceção, especificação, planificação e implementação	4.1 Anexos
1.2 Relacionamento	2.2 Aplicabilidade	3.2 Avaliação, suporte e formação	-
1.3 Fontes e terminologia	-	-	-

Fonte - Elaboração nossa.

De acordo com essa categorização, os três elementos referenciais observados são: identificação; relacionamento; fontes e terminologia. Como se pode apreciar no quadro 4, trata-se de elementos que agregam dados informativos considerados de interesse geral, sendo por isso comuns à maioria das normas, sendo exemplos: página de título; referências normativas ou normas para consulta; termos e definições. Ainda, os dados do mesmo quadro 4 indicam: que todas as normas apresentam a identificação na página de título; que 13 normas (72%) apresentam os seus relacionamentos em referências normativas ou normas para consulta, ou seja, numa secção própria; que duas normas (11%) incluem esta informação na secção de introdução; e que três (17%) não apresentam essa informação.

Fontes e terminologia, o último elemento referencial categorizado, representado em 17 (94,5%) normas por “Termos e definições” e apenas numa das normas (5,5%) com a designação de “Glossário”, aparece no total das 18 normas da seguinte forma: em 15 normas (83,5%) apresenta-se com a designação de “Termos e definições” e com secção própria; em uma norma (5,5%) apresenta a mesma designação, contudo inclui-se na secção “Introdução”; em uma norma (5,5%) apresenta-se como “Glossário” e com secção própria e ainda em uma norma (5,5%) não existe (quadro 4). Outros elementos também identificados com Fontes e terminologia são os índices (quadro 4); no total das 18 normas apenas três (16,6%) os apresentam.

Desta análise retira-se uma ilação importante: as normas, na maioria, são consentâneas na sua apresentação, o que favorece muito a análise do leitor permitindo a facilidade da sua utilização, especialmente em conjunto.

Quadro 4 – Elementos referenciais identificados nas normas analisadas

1 Elementos referenciais	NP 4438-1 2005	ISO 15489-1 2016	NP 4438-2 2005	UNE-ISO 30300 2011	UNE-ISO 30301 2011	ISO 30302 2015
1.1 Identificação	Página de título	Página	Página de título	Página de título	Página de título	Página
1.2 Relacionamentos	2. Referências normativas	2. Normative references	-	-	2. Referencias normativas	2. Normative references
1.3 Fontes e terminologia	3. Termos e definições	3. Terms and definitions	-	3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones	3. Terms and definitions
	-	Bibliography	Bibliografía	Bibliografía	Bibliografía	Bibliography
	Índice geral	-	Índice geral	Índice alfabético	-	-
1 Elementos referenciais	ISO 13008 2012	UNE-ISO/TR 13028 IN 2011	UNE-ISO 16175-1 2012	UNE-ISO 16175-2 2012	UNE-ISO 16175-3 2012	ISO/TR 18128 2014
1.1 Identificação	Página	Página de título	Página de título	Página de título	Página de título	Página
1.2 Relacionamentos	2. Normative references	2. Normas para consulta	1.3 Normas relacionadas	2. Normas para consulta	1.3 Normas relacionadas	2. Normative references
1.3 Fontes e terminologia	3. Terms and definitions	3. Términos y definiciones	6. Glossário	3. Términos y definiciones	1.4 Terminologia	3. Terms and definitions
	Bibliography	Bibliografía	-	-	-	Bibliography
	-	-	-	-	-	-
1 Elementos referenciais	ISO 22310 2006	UNE-ISO 23081-1 2008	UNE-ISO 23081-2 2011	UNE-ISO/TR 23081-3 IN 2012	UNE-ISO/TR 26122 IN 2008	ISO /TR 17068 2012
1.1 Identificação	Página	Página de título	Página de título	Página de título	Página de título	Página
1.2 Relacionamentos	2. Normative references	2. Normas para consulta	-			
1.3 Fontes e terminologia	3. Terms and definition	3. Términos y definiciones	2. Terms and definitions			
	-	Bibliografía	Bibliografía	Bibliografía	Bibliografía	Bibliography
	-	-	-	-	-	-

Fonte - Elaboração nossa, com base nas normas supracitadas.

Os dois elementos que pelo caráter preparatório ou preliminar ao corpo do texto foram categorizados como pré-operacionais são: enquadramento e aplicabilidade. Como se pode notar, no quadro 5, trata-se de elementos que agregam dados que contextualizam e ampliam o grau de compreensão das normas,

sendo comuns à maioria delas. São exemplos típicos deste tipo de elementos: preâmbulo; prólogo; introdução, objetivo e campo de aplicação.

Após uma análise desses elementos, verifica-se o seguinte: oito (44%) das normas utilizam a palavra preâmbulo para iniciar a sua descrição; 10 (56%) iniciam-se com o prólogo. Seguidamente, surge outro elemento que é a introdução: é de salientar que a totalidade das normas apresenta este elemento. Objetivo e campo de aplicação são também elementos presentes em todas as normas analisadas. Pela observação destes elementos preparatórios podemos, mais uma vez, concluir que na maioria das normas analisadas existe uma considerável uniformidade na exposição dessa classe de elementos, o que suporta o processo de análise, interpretação e aplicação (quadro 5).

Quadro 5 – Elementos pré-operacionais identificados nas normas analisadas

2 Elementos pré-operacionais	NP 4438-1 2005	ISO 15489-1 2016	NP 4438-2 2005	UNE-ISO 30300 2011	UNE-ISO 30301 2011	ISO 30302 2015
2.1 Enquadramento	Preâmbulo	Foreword	Preâmbulo	Prólogo	Prólogo	Foreword
	Introdução	Introduction	Introdução	Introducción	Introducción	Introducción
2.2 Aplicabilidade	1. Objetivo e campo de aplicação	1. Scope	1. Objetivo e campo de aplicação	1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación	1. Scope
2 Elementos pré-operacionais	ISO 13008 2012	UNE-ISO/TR 13028 IN 2011	UNE-ISO 16175-1 2012	UNE-ISO 16175-2 2012	UNE-ISO 16175-3 2012	ISO/TR 18128 2014
2.1 Enquadramento	Foreword	Prólogo	Prólogo	Prólogo	Preâmbulo	Foreword
	Introduction	Introducción	Introducción	Introducción	Introducción	Introducción
2.2 Aplicabilidade	1. Scope	1. Campo de aplicación	1. Objeto y fines	1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación	1. Scope
2 Elementos pré-operacionais	ISO 22310 2006	UNE-ISO 23081-1 2008	UNE-ISO 23081-2 2011	UNE-ISO/TR 23081-3 IN 2012	UNE-ISO/TR 26122 IN 2008	ISO/TR 17068 2012
2.1 Enquadramento	Foreword	Prólogo	Prólogo	Prólogo	Prólogo	Prólogo
	Introducción	Introducción	Introducción	Introducción	Introducción	Introducción
2.2 Aplicabilidade	1. Scope	1. Objeto y campo de aplicación	1. Campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación	1. Objeto y campo de aplicación	1.1 Objeto y fines

Fonte - Elaboração nossa, com base nas normas supracitadas.

Os elementos que pelo carácter prescritivo, ou seja, pelo facto de conter informação essencial que particulariza e define cada uma das normas, foram por nós designados operacionais e divididos em dois blocos: conceção, especificação, planificação e implementação; e avaliação, suporte e formação (quadro 6).

Quadro 6 – Elementos operacionais identificados nas normas analisadas

3 Elementos operacionais	NP 4438-1 2005	ISO 15489-1 2016	NP 4438-2 2005	UNE-ISO 30300 2011	UNE-ISO 30301 2011	ISO 30302 2015
3.1 Conceção, especificação, planificação e implementação	4. Vantagens da gestão de documentos de arquivos	4. Principles for managing records	-	2. Fundamentos de un SGD	4. Contexto de la organización	4. Contexto de la organización
	-	-	-	-	-	-
	5. Ambiente regulador	5. Records and records systems	-	-	5. Liderazgo	5. Liderazgo
	7. Requisitos para a gestão de documentos de arquivo	-	-	-	-	-
	6. Política e responsabilidades	6. Policies and responsibilities	2. Políticas e responsabilidades	-	-	-
	-	-	-	-	6. Planificación	6. Planificación
	-	7. Appraisal	-	-	7. Soporte	7. Soporte
	8. Conceção e implementação de um sistema de arquivo	8. Records controls	3. Estratégias, conceção e implementação	-	8. Operación	8. Operación
9. Processos e controlo de gestão de documentos de arquivo	9. Processes for creating, capturing and managing records	4. Processos e controlo de documentos de arquivo	-	-	-	
3.2 Avaliação, suporte e formação	10. Controllo, Ajustamento e Revisão	-	5. Controllo, ajustamento e revisão	-	9. Evaluación del desempeño del SGD	9. Performance evaluation
-	-	-	-	-	10. Mejora	10. Improvement
-	11. Formação	-	6. Formação	-	-	-
3 Elementos operacionais	ISO 13008 2012	UNE-ISO/TR 13028 IN 2011	UNE-ISO 16175-1- 2012	UNE-ISO 16175-2 2012	UNE-ISO 16175-3 2012	ISO/TR 18128 2014
3.1 Conceção, especificação, planificação e implementação	4. Organizational and business framework	4. Beneficios y riesgos de la digitalización	3. Principios rectores	-	-	4. Risk assessment criteria for the organization
	-	5. Consideraciones preliminares	-	-	-	5. Risk identification
	5. Recordkeeping requirements	-	-	5. Requisitos funcionales	3.Requisitos funcionales	-

			5. Otros requisitos funcionales referenciados y evaluados			
	-	6. Directrices sobre buenas prácticas	2. Buenas prácticas: los documentos electrónicos y la función del software	4. Directrices	2. Directrices	-
	6. Conversion and migration planning	-	-	-	-	6. Analysing identified risks
	7. Conversion and migration procedures	-	-	-	-	7. Evaluating risks
	-	-	4. Aspectos sobre la implementación	-	-	-
	-	-	-	-	-	8. Communicating the identified risks
3.2 Avaliação, suporte e formação	8. Monitoring	-	-	-	-	-
3 Elementos operacionais	ISO 22310 2006	UNE-ISO 23081-1 2008	UNE-ISO 23081-2 2011	UNE-ISO/TR 23081-3 2012	UNE-ISO/TR 26122 2008	ISO/TR 17068 2012
	-	4. Metadatos para la gestión de documentos	4. Objetivo y beneficio de los metadatos		4. Inicio del análisis de los procesos de trabajo	5. Systems requirements
	-	-	-	-	-	-
	-	5. Perspectivas y utilidad de los metadatos para la gestión de documentos	-	-	5. Estudio contextual	6. Management requirements
	-	6. Roles y responsabilidades	5. Política y responsabilidades	-	-	-
3.1 Conceção, especificação, planificação e implementação	-	-	6. Modelo conceptual de metadatos	-	6. Análisis funcional	-
	-	7. Metadatos para la gestión de documentos en relación con otras áreas de metadatos	7. Conceptos relacionados con la implementación de metadatos	-	7. Análisis secuencial	-
	-	-	11. Implementación de metadatos para la gestión de documentos	-	-	-
	-	8. Gestión de metadatos	8. Modelo de metadatos para la gestión de documentos	-	8. Validar el análisis de los procesos de trabajo con los participantes	-

	-	9. Tipos de metadatos necesarios para implementar la norma ISO 15489-1	9. Elementos genéricos de metadatos	-	-	-
	-	-	10. Desarrollo de un esquema de metadatos para la gestión de documentos	-	-	-
3.2 Avaliação, suporte e formação	-	-	-	4. Elementos del método de auto-evaluación de metadatos	-	-

Fonte - Elaboração nossa.

Finalmente, quanto aos elementos pós-operacionais, também de carácter informativo, porque complementam as informações existentes nas secções anteriores, os únicos que identificamos foram os anexos, presentes em oito (44%) das normas analisadas. Estes elementos apresentam listas comprovativas de boas práticas ou vêm acompanhados de recomendações para a utilização das normas.

4.2 Enquadramento, objetivos e campo de aplicação das normas

4.2.1 Norma NP 4438-1-2005

Trata-se da primeira parte de uma norma portuguesa classificada na área de Informação e Documentação, publicada pelo IPQ no ano de 2005 e que substituiu outra parte de uma norma dessa mesma área, a NP ISO 15489-1-2004. Ela se corresponde com a primeira parte da norma ISO 15489-1-2001, da qual é uma tradução harmonizada (quadro 7).

Quadro 7 – NP 4438-1-2005: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	NP 4438-1-2005
1 Identificação	1.1 Produtor	IPQ
	1.2 Ano de publicação	2005
	1.3 Área/título: complemento de título	Informação e Documentação/ Gestão de documentos de arquivo: parte 1: princípios directores

2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	NP ISO 15489-1:2004
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	ISO 15489-1: 2001

Fonte – IPQ (2016).

No preâmbulo verificamos que foi desenvolvida com vista a normalizar as práticas nacionais de gestão de documentos de arquivo, transpondo para o português a Norma Internacional ISO 15489-1, *Information and Documentation – Records management*. Refere a importância que a ISO 15489-1 tem vindo a alcançar como norma que visa a organização e gestão dos documentos, independentemente da sua forma ou suporte, produzidos ou recebidos por um qualquer organismo no exercício das suas atividades ou por uma pessoa individual com a responsabilidade de produzir ou de conservar documentos de arquivo (NP 4438-1, 2005, p. 6), e é pela sua relevância que surge a transposição para a língua portuguesa. Esta norma orienta os organismos quanto à definição das responsabilidades face aos seus documentos e, também, para os organizar e gerir numa perspetiva de qualidade, de acordo com as normas ISO 9001 e ISO 14001 (NP 4438-1, 2005, p. 6).

Na introdução refere a normalização dos procedimentos de gestão de documentos de arquivo demonstrando que a sua prática permite racionalizar os investimentos na área da documentação e informação e garante que a todos os documentos é dada atenção e proteção adequada, e que o seu valor probatório e informativo pode ser recuperado de forma eficaz e eficiente. Trata-se de uma norma constituída por duas partes: Parte1 - Princípios diretores; e Parte 2 - Recomendações de aplicação. Inclui uma bibliografia com referência a normas nacionais e internacionais relacionadas. Esta norma visa uma gestão de documentos de arquivo fidedignos, autênticos e utilizáveis, capazes de apoiar, enquanto necessário, as funções e atividades da organização (NP 4438-1, 2005, p. 7).

Quanto ao objetivo e campo de aplicação esta norma destina-se a dar orientações relativas à gestão de documentos de arquivo nas entidades produtoras, públicas ou privadas. O objetivo geral é, como foi dito, fornecer recomendações que ajudem a definir as responsabilidades dos organismos perante os seus

documentos, procedimentos, políticas, e sistemas de arquivo, para a sua concepção e implementação. Como qualquer outra norma, apresenta-se como um guia, destinando-se a ser utilizada por gestores de organizações, arquivistas, outros profissionais de informação, todos os restantes colaboradores da organização e por qualquer pessoa com responsabilidade na produção e conservação de documentos de arquivo. (NP 4438-1, 2005, p.8).

4.2.2 Norma NP 4438-2-2005

Esta é a segunda parte de uma norma também publicada pelo IPQ no ano de 2005, em substituição a uma outra parte de norma, a NP ISO 15489-2-2004, e que se corresponde com a segunda parte da norma ISO 15489, publicada em 2001, da qual é uma tradução harmonizada (quadro 8).

Quadro 8 – NP 4438-2-2005: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	NP 4438-2:2005
1 Identificação	1.1 Produtor	IPQ
	1.2 Ano de publicação	2005
	1.3 Área/título: complemento de título	Informação e Documentação/Gestão de documentos de arquivo: parte 2: recomendações de aplicação
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	NP ISO 15489-2:2004
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	15489-2:2001

Fonte – IPQ (2016).

No preâmbulo a norma apresenta-se como guia para a implementação da NP 4438-1 e destina-se aos profissionais que se designam, internacionalmente, como “*records managers*”, bem como àqueles que têm a seu cargo a gestão dos documentos de arquivo nos seus respetivos organismos (NP 4438-2, 2005, p. 6). A metodologia apresentada pela norma vai no sentido de facilitar a implementação dos princípios enunciados na NP 4438-1 e de dar uma visão geral dos procedimentos e dos fatores a ter em consideração nos organismos que desejem atuar em conformidade com a NP 4438-1 (NP 4438-2, p.6).

Na introdução, uma vez mais, podemos verificar que esta norma fornece orientações suplementares e a metodologia para a implementação da norma NP 4438-1. Aplicam-se ambas a documentos em qualquer formato ou suporte, produzidos ou recebidos por qualquer organização pública ou privada no decurso das suas atividades (NP 4438-2, 2005, p. 7).

Quanto ao objetivo e campo de aplicação, é dito que orienta na implementação da norma NP 4438-1 e que foi concebida para ser usada por arquivistas ou outros responsáveis pela gestão de documentos de arquivo nas organizações. Fornece uma metodologia que, segundo informa, facilita a implementação daquela norma e dá uma visão geral dos processos e fatores a considerar nas organizações que pretendam aplicá-la (NP 4438-2, 2005, p. 7).

4.2.3 Norma ISO 15489-1-2016

Esta é a primeira parte da norma 15489, classificada na área de Informação e Documentação, e que foi produzida pela ISO e publicada recentemente, no ano de 2016, razão pela qual não encontramos correspondência desta com nenhuma outra norma no seu catálogo de normas. E, pelo facto de se tratar de uma revisão, ela se relaciona diretamente com a sua antecessora, a 15489, parte 1, publicada há 15 anos atrás, no ano de 2001. (quadro 9).

Quadro 9 – ISO 15489-1-2016: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	ISO 15489-1:2016
1 Identificação	1.1 Produtor	ISO
	1.2 Ano de publicação	2016
	1.3 Área/título: complemento de título	Information and documentation - Records management: Part 1: Concepts and Principles
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	ISO15489-1:2001
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	-

Fonte – ISO (2016).

Na introdução, informa-se que estabelece os conceitos e princípios fundamentais para a produção, captura e gestão dos documentos que garantem a transparência e responsabilidade melhorada; a formulação de políticas eficazes; a tomada de decisões informadas; a gestão dos riscos nos processos de negócio; a melhor capacidade de demonstrar responsabilidade corporativa, incluindo metas de sustentabilidade e a redução de custos através de uma maior eficiência. A frase "produção, captura e gestão" é usada para resumir a gestão de documentos como um todo. Isso porque, cada vez mais, os documentos são gerados e mantidos em ambientes digitais, oferecendo uma gama de oportunidades para novos tipos de utilização e reutilização. Os ambientes digitais também permitem uma maior flexibilidade na implementação do controlo dos documentos, dentro e entre os sistemas que fazem a sua gestão. A gestão de documentos atende às exigências solicitadas em termos de prova da atividade empresarial e auxilia na tomada de medidas adequadas para proteger a sua autenticidade, confiabilidade, integridade e usabilidade. Esta norma é considerada fundamental para o sucesso de um *Management System for Records (MSR)*, ou Sistema de Gestão de Documentos (SGD), definido pela série de normas ISO 30300. Um MSR conduz ao sucesso organizacional, estabelecendo um quadro que inclui políticas, objetivos e diretrizes para os documentos. Estabelece, ainda, os requisitos para a monitorização, avaliação e melhoria (ISO 15489-1, 2016, *introduction*).

Quanto ao objetivo e campo de aplicação a norma informa que a política de gestão de documentos surge da análise das atividades da organização, definindo as áreas onde é mais necessário aplicar regulamentos, normas e boas práticas em matéria de produção de documentos relacionados com as atividades da organização. Esta parte da ISO 15489-1 define os conceitos e princípios relacionados com a criação, captura e gestão de documentos. Descreve ainda, os conceitos e princípios relacionados com as políticas, responsabilidades atribuídas, monitorização e formação de apoio à gestão eficaz de documentos (ISO 15489-1, 2016, *scope*).

4.2.4 Norma UNE-ISO 23081-1-2008

Esta é a primeira parte da norma 23081, classificada na área de Documentação e publicada em espanhol pela AENOR, no ano de 2008. Ela guarda uma correspondência direta com uma outra parte de norma, a ISO 23081-1:2006²², da qual é uma tradução fiel. Com a análise realizada não foram encontradas relações de substituição, revisão ou atualização desta com outras normas ou partes de normas (quadro 10).

Quadro 10 – UNE-ISO 23081-1-2008: dados de identificação e relacionamento

Categorias	Subcategorias	UNE-ISO 23081-1:2008
1 Identificação	1.1 Produtor	AENOR
	1.2 Ano de publicação	2008
	1.3 Área/título: complemento de título	Información y documentación/Procesos de gestión de documentos Metadatos para la gestión de documentos: parte 1: principios
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	ISO 23081-1:2006

Fonte – AENOR (2016).

No prólogo verificamos que faz parte de uma série de normas com o título geral *Información y documentación: procesos de gestión de documentos: metadatos para la gestión de documentos* (UNE-ISO 23081-1, 2008, p. 4).

Na introdução, manifesta-se a sua importância no que respeita ao entender, implantar e utilizar metadados, no âmbito da ISO 15489. Trata da importância dos metadados, próprios da gestão de documentos nos processos de negócio e nos diferentes tipos de metadados, no papel que desempenham tanto nos processos de trabalho como nos processos de gestão de documentos. Não define um conjunto obrigatório de metadados para a gestão de documentos, já que estes diferem segundo os requisitos de cada organização. No entanto, avalia os principais conjuntos de metadados existentes, confrontando-os com os requisitos da norma

²² Conforme explicamos no capítulo 3, esta norma ISO 23081, parte 1, publicada em 2006, é também uma revisão de uma outra, a ISO 23081-1:2004.

ISO 15489. Esta parte da norma estabelece um marco para a produção, gestão e uso de metadados na gestão de documentos e explica os princípios pelos quais se devem reger (UNE-ISO 23081-1, 2008, p.5).

Quanto ao objeto e campo de aplicação, a norma aborda os princípios em que se baseiam e regem os metadados para a gestão de documentos. Esses princípios aplicam-se ao longo do tempo: aos documentos e seus metadados; a todos os processos a que dizem respeito; a qualquer sistema a que pertencerem; a qualquer organização responsável pela gestão dos documentos. Refere que acima de tudo qualquer organização é responsável pela sua gestão, qualquer que seja o sistema que utiliza, salvaguardando sempre os documentos e os metadados que afetam qualquer processo (UNE-ISO 23081-1, 2008, p.5)

4.2.5 Norma UNE-ISO 23081-2-2011

Esta é a segunda parte da norma 23081, que vem no seguimento da anterior e foi publicada em espanhol pela AENOR, no ano de 2011. Trata-se de uma parte de norma que encontra correspondência com uma outra, a ISO 23081-2:2009²³, da qual é uma tradução fiel. Quanto às relações, trata-se de uma parte de norma que substitui uma versão anteriormente publicada, a UNE ISO/TR 23081-2-2008 (quadro 11).

Quadro 11 – UNE-ISO 23081-2-2011: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	UNE-ISO 23081-2:2011
1 Identificação	1.1 Produtor	AENOR
	1.2 Ano de publicação	2011
	1.3 Área/título: complemento de título	Información y documentación Procesos de gestión de documentos Metadatos para la gestión de documentos Parte 2 : Elementos de implementación y conceptuales
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	UNE ISO/TS 23081-2:2008
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	ISO 23081-2: 2009

Fonte - AENOR (2016).

²³ Conforme explicamos no capítulo 3, esta norma ISO 23081, parte 2, publicada em 2009, é também uma revisão de uma outra, a ISO 23081-2:2007.

No prólogo verificamos que se trata da segunda parte de uma série de normas com o título geral *Información y documentación: procesos de gestión de documentos: metadatos para la gestión de documentos*. Foi preparada pelo mesmo Comité responsável pela elaboração da norma ISO 23081, parte 1, que a antecede (UNE-ISO 23081-2, 2011, p. 4).

Na introdução podemos verificar que complementa a anterior, faculta uma explicação mais alargada sobre os conceitos básicos e sugere indicações práticas do ponto de vista de organização, descrevendo os aspetos relacionados com a implementação e gestão de metadatos ao longo do tempo. Esta norma identifica os pontos que devem ser levados em conta na implementação de metadatos para a gestão de documentos. Auxilia na tomada de decisão e nas opções disponíveis para a sua implementação. A norma é dirigida aos profissionais de gestão de documentos, aos responsáveis pela definição dos metadatos que gerem os documentos, tanto em sistemas de gestão como em aplicações informáticas (UNE-ISO 23081-2, 2011, p.5).

Quanto ao objeto e campo de aplicação, informa-se, uma vez mais, que a norma identifica os pontos que devem ser levados em conta na implementação de metadatos para a gestão de documentos, auxilia na tomada de decisão e nas opções disponíveis para a sua implementação. Surge, neste ponto, o relevante conceito de interoperabilidade, definida como sendo a capacidade de dois ou mais sistemas informáticos trocarem informação, reconhecê-la, processá-la e usá-la. A normalização dos metadatos para a gestão de documentos, é dito, facilita a interoperabilidade (UNE-ISO 23081-2, 2011, p. 6).

4.2.6 Norma UNE-ISO 23081-3-2012 IN

Esta é a terceira parte da norma 23081, publicada em espanhol pela AENOR, no ano de 2012. De forma semelhante aos casos anteriores, esta parte de norma encontra correspondência com uma outra, a 23081-3:2011, da qual é uma tradução fiel. Neste caso, em particular, não encontramos nenhuma relação de substituição, revisão ou atualização desta norma (quadro 12).

Quadro 12 – UNE-ISO 23081-3-2012 IN: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategories	UNE-ISO/TR 23081-3: 2012 IN
1 Identificación	1.1 Produtor	AENOR
	1.2 Ano de publicación	2012
	1.3 Área/título: complemento de título	Información y documentación/Metadatos para la gestión de documentos: parte 3: método de auto-evaluación
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	ISO 23081-3:2011

Fonte - AENOR (2016).

No prólogo verificamos que a norma UNE-ISO 23081- 3 IN :2012 é a terceira da série de normas com o título geral *Información y documentación: procesos de gestión de documentos: metadatos para la gestión de documentos*. Foi originalmente preparada pelo Comité Técnico ISO/TC 46 Información y documentación, Subcomité SC 11 Gestión de documentos (UNE-ISO 23081-3, 2012, p. 4).

Na introdução informa-se que a norma proporciona aos profissionais da gestão de documentos e tecnologias de Informação um método de autoavaliação na apreensão e gestão de metadados. Este método de autoavaliação, alinha-se com as Normas ISO 23081-1 e ISO 23081-2. Reforça-se que a gestão de metadados é uma parte inseparável da gestão de documentos que tem diversas funções e objetivos. Cada organização gera documentos dos seus processos de negócio, que constituem evidência das suas decisões e atividades. Os metadados de gestão e contexto são necessários para entender melhor as operações documentais, facilitando a identificação, gestão, acesso, uso, e preservação dos documentos como um ativo da organização. Para atingir os seus objetivos, cada organização determina e aplica a definição de metadados apropriada para o desenvolvimento dos processos de gestão de documentos da organização. A autoavaliação consiste em: definir e comunicar uma política e objetivos para a gestão de documentos; determinar as estratégias necessárias para alcançar os objetivos da gestão dos documentos; estabelecer os processos e práticas necessárias para alcançar os objetivos da gestão de documentos; determinar e

facultar os recursos necessários para alcançar os objetivos da gestão de documentos; desenhar e implementar os processos e sistemas de gestão de documentos; estabelecer e aplicar os métodos de medição de eficiência e eficácia dos processos e sistemas; determinar o modo de prevenir não conformidades e eliminar as suas causas; estabelecer e aplicar um processo para a melhoria contínua dos sistemas de gestão de documentos (ISO 23081-3, 2012, p. 5).

Quanto ao objeto e campo de aplicação, orienta na autoavaliação de metadados sobre os documentos relativamente à definição, captura e controlo dos documentos. Acrescenta que a autoavaliação ajuda a: identificar o estado atual da captura de metadados de gestão nas, ou entre as, organizações; identificar prioridades sobre em que trabalhar e quando; identificar requisitos chave nas normas ISO 23081-1 e ISO 23081-2; avaliar o progresso e o desenvolvimento da estrutura de metadados para a implementação dos projetos e sistemas específicos; avaliar o sistema e a preparação do projeto quando se inclui a funcionalidade de gestão de metadados no sistema. Uma avaliação de metadados sobre os documentos proporciona a preparação para as etapas chave de início do projeto até à fase de implementação e manutenção (ISO 23081-3, 2012, p. 6).

4.2.7 Norma UNE-ISO/TR 26122-2008 IN

Esta norma, classificada na área de Documentação, na sua versão espanhola, foi publicada pela AENOR, no ano de 2008. No que respeita às normas com que corresponde, trata-se de uma tradução fiel de uma outra, a ISO 26122:2008²⁴. Também neste caso não encontramos nenhuma relação de substituição, revisão ou atualização desta norma (quadro 13).

²⁴ Conforme explicamos no capítulo 3, esta norma ISO 26122 sofreu, no ano de 2009, uma discreta atualização em forma de corrigenda (ver no catálogo ISO a referência: ISO/TR 26122:2008/Cor 1:2009).

Quadro 13 – UNE-ISO/TR 26122-2008 IN: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategories	UNE-ISO/TR 26122: 2008 IN
1 Identificación	1.1 Produtor	AENOR
	1.2 Ano de publicación	2008
	1.3 Área/título: complemento de título	Información y documentación Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	ISO/TR 26122:2008

Fonte – AENOR (2016).

No prólogo verificamos que esta norma técnica, na sua versão original, foi preparada pelo Comité Técnico ISO/TC 46, Informação e documentação e pelo subcomité 11 Arquivos/Gestão de documentos (UNE-ISO/TR 26122 IN 2008, p.4)

Na introdução, informa-se que todas as organizações independentemente da sua dimensão e natureza produzem documentos a partir da sua atividade. Estes documentos são evidências das suas decisões e operações. Para cumprir a sua missão e objetivos a organização estabelece os processos de trabalho mais adequados, analisando e determinando os requisitos para a produção, incorporação e controlo dos documentos. Isso só é possível se os seus agentes perceberem o contexto específico de negócio e a missão da organização, pois só assim entenderão os documentos resultantes dos processos de trabalho que os gerou (UNE-ISO/TR 26122 IN, 2008, p. 5).

Quanto ao objeto e campo de aplicação, esta norma orienta a análise dos processos de trabalho desde o ponto de vista da produção à incorporação e controlo dos documentos. Identifica dois tipos de análises: a análise funcional (decomposição de funções em processos) e a análise sequencial (o estudo do fluxo das atividades). Aplica-se a profissionais de gestão de documentos, aos responsáveis pela produção e gestão, quer em sistemas de negócio quer em aplicações de software de gestão de documentos. Esta informação vem transmitir uma clara identificação dos requisitos para a criação dos documentos, facilitando a sua incorporação automática e a gestão em simultâneo com a realização da atividade organizacional, garantindo que os processos de trabalho fiquem

claramente documentados, facilitando a sua recuperação e preservação. A sua importância é justificada pelo facto de que apresenta vantagens para a organização (UNE-ISO/TR 26122 IN, 2008, p.5).

4.2.8 Norma UNE-ISO/TR 13028-2011 IN

Esta norma, da área de Documentação, na sua versão em espanhol, foi produzida pela AENOR e publicada no ano de 2011. Trata-se de uma norma que encontra correspondência com uma outra norma, a ISO/TR 13028:2010, da qual é uma tradução fiel. No catálogo daquela agência, não encontramos nenhuma relação explícita de substituição, revisão ou atualização desta norma (quadro 14).

Quadro 14 – UNE-ISO/TR 13028-2011 IN: dados de identificação e relacionamento

Categorias	Subcategorias	UNE-ISO/TR 13028 IN
1 Identificação	1.1 Produtor	AENOR
	1.2 Ano de publicação	2011
	1.3 Área/título: complemento de título	Información y Documentación/Directrices para la implementación de la digitalización de documentos
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	ISO/TR 13028:2010

Fonte – AENOR (2016).

No seu prólogo verificamos que a versão original foi preparada pelo Comité Técnico *ISO/TC 46 Información y documentación, Subcomité SC 11 Gestión de documentos*. Foi elaborada com base numa outra norma: *Recordkeeping Standard S6: Digitisation Standard de Archives New Zealand*, publicada no ano de 2006. (UNE-ISO/TR 13028 IN 2011, p. 4)

Na introdução vem informar sobre a gestão dos documentos e os sistemas digitais que as organizações utilizam para converter documentos em suporte convencional para suportes digitais, através da digitalização. Uma vez que os documentos sejam convertidos em objetos digitais podem ser captados como imagens estáticas representadas por *pixels*. A norma acrescenta que o

reconhecimento ótico de caracteres que converte os *pixels* em representações digitais pode ser editado e manipulado. Menciona dois tipos de digitalização: a realizada durante o processo de trabalho, fazendo parte dos processos e a digitalização de grandes volumes de documentos previamente existentes. Com isto, as organizações pretendem produzir documentos completos e precisos das suas atividades e os manter para posterior consulta (UNE-ISO/TR 13028 IN 2011, p.5)

Quanto ao objeto e campo de aplicação, reitera-se ser a norma aplicável na realização dos processos de digitalização efetuados pelas organizações durante os processos de trabalho ou em projetos de digitalização de documentos já existentes (UNE-ISO/TR 13028 IN 2011, p.5).

4.2.9 Norma UNE-ISO 30300-2011

Esta primeira parte da série 30300 foi publica em espanhol pela AENOR, no ano de 2011. Trata-se de uma parte de uma norma que se corresponde com uma outra, a ISO 30300:2011²⁵, da qual é uma tradução fiel. Não foram identificados outros tipos de relacionamentos, no que toca a esta norma (quadro 15).

Quadro 15 – UNE-ISO 30300-2011: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	UNE ISO 30300-2011
1 Identificação	1.1 Produtor	AENOR
	1.2 Ano de publicação	2011
	1.3 Área/título: complemento de título	Información y Documentación/Sistemas de gestión para los documentos: fundamentos y vocabulario
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	ISO 30300:2011

Fonte – AENOR (2016); ISO (2016).

²⁵ Conforme explicamos no capítulo 3, esta norma ISO 30300 sofreu, no ano de 2011, uma discreta atualização em forma de corrigenda (ver no catálogo ISO a referência: ISO 30300:2011/CD Cor 1).

No prólogo, informa-se que a norma UNE ISO 30300 faz parte de uma série de normas com o título geral *Información y documentación: sistemas de gestión para los documentos*, tendo sido preparada originalmente pelo Comité Técnico ISO/TC 46 Información y documentación, Subcomité SC 11 Gestión de documentos (UNE-ISO 30300, 2011, p.4).

Na introdução explica-se que uma organização depende em grande medida da implementação e manutenção de um sistema de gestão focado na melhoria contínua do seu desempenho, virado para o alcance das metas tendo em conta a gestão de recursos, sem os quais não terá êxito. A gestão documental, segundo se justifica, torna possível a eficiência na prestação de contas, na gestão de riscos e a continuidade dos negócios, permitindo capitalizar o valor dos seus recursos de informação transformando-os em ativos comerciais e de conhecimento, contribuindo para a preservação da memória coletiva em resposta aos desafios da globalização e do mundo digital. Sob esse ponto de vista, reitera-se que as Normas de Sistemas de Gestão oferecem ferramentas voltadas para as boas práticas de gestão, e que a implementação de um SGD numa organização é garantia da transparência das decisões tomadas e o reconhecimento da sua responsabilidade. Reitera-se, ademais, que a Norma ISO 15489 e outras normas também desenvolvidas pela ISO/TC 46/SC11 são as principais ferramentas para melhorar os processos de gestão documental (UNE-ISO 30300, 2011, p. 5).

Quanto ao objeto e campo de aplicação, estabelece os objetivos e indica os princípios aplicáveis a um SGD, descrevendo a abordagem por processos e especificando as funções da alta direção. Esta norma, segundo se informa, é aplicável a qualquer tipo de organização que deseje implementar, manter e melhorar um SGD como apoio das suas atividades, assegurando a conformidade com a sua política de gestão documental e com a normativa internacional, tendo em conta, ademais: a realização de autoavaliação e verificação do cumprimento ou conformidade do SGD, por parte de uma entidade externa. Indica-se que qualquer tipo de organização que deseje implementar, manter ou melhorar um SGD como base das suas atividades, terá toda a conveniência em seguir esta norma que auxiliará na autoavaliação, na realização de auditoria externa e na própria certificação do SGD concedida por entidade certificadora (UNE-ISO 30300, 2011, p.6).

4.2.10 Norma UNE-ISO 30301-2011

Esta segunda parte da norma UNE ISO 30300, foi publicada, na versão em espanhol, pela AENOR no ano de 2011. Trata-se de uma parte de uma norma que encontra correspondência com uma outra, a ISO 30301:2011, da qual é uma tradução fiel. Não foram encontrados outros relacionamentos explicitados pela agência, no que toca a esta parte da norma (quadro 16).

Quadro 16 – UNE-ISO 30301-2011: dados de identificação e relacionamento

Categorias	Subcategorias	UNE ISO 30301-2011
1 Identificação	1.1 Produtor	AENOR
	1.2 Ano de publicação	2011
	1.3 Área/título: complemento de título	Información y Documentación/ Sistemas de gestión para los documentos: requisitos
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	ISO 30301:2011

Fonte - AENOR (2016).

No prólogo verificamos que a norma ISO 30301 faz parte de uma série de normas com o título geral *Información y documentación: sistemas de gestión para los documentos*. Especifica os requisitos para implantar um SGD. Foi preparada pelo Comité Técnico ISO/TC 46 Información y documentación, Subcomité SC 11 Gestión de documentos (UNE-ISO 30301, 2011, p. 5).

Na introdução, pelo que nos é dado observar, justifica-se que as organizações dependem cada vez mais da implementação e manutenção de um sistema de gestão focado na melhoria contínua do seu desempenho. Os sistemas de gestão oferecem uma metodologia orientada para a realização das metas traçadas pela organização, para a tomada de decisões e gestão de recursos. A produção e gestão de documentos é parte integrante das atividades, processos e sistemas das organizações. A gestão documental torna possível a eficiência, a prestação de contas, a gestão de riscos e a continuidade do negócio. Também permite às organizações capitalizar o valor dos seus recursos de informação,

convertendo-os em atividades comerciais e de conhecimento, contribuindo para a preservação da memória coletiva, em resposta aos desafios do ambiente global e digital. Conclui-se, dizendo que as normas voltadas ao desenvolvimento dos SGD oferecem ferramentas para que os dirigentes implementem uma abordagem sistemática e verificável no controlo da organização, criando um ambiente que favoreça as boas práticas (UNE-ISO 30301, 2011, p.6).

Quanto ao objeto e campo de aplicação, esta norma especifica os requisitos que deve cumprir um SGD, com o fim de apoiar uma organização na realização das metas da sua missão e estratégia. Trata do desenvolvimento e da implementação de uma política e objetivos de gestão documental e faculta informação sobre a avaliação e supervisão dos seus resultados. Ademais, esclarece-se que esta norma pode ser implementada com outras Normas de SGD e que é especialmente útil para demonstrar a conformidade com os requisitos de controlo de documentos de outras normas de SGD (UNE-ISO 30301, 2011, p.8).

4.2.11 Norma ISO 30302-2015

Esta parte da série de normas ISO 30300, classificada na área de Informação e Documentação, foi publicada pela ISO, no ano de 2015. No catálogo da ISO não há referência a nenhum dos dois tipos de relacionamentos abordados por este estudo, nem mesmo a qualquer correspondência desta com outra norma da área (quadro 17).

Quadro 17 – ISO 30302-2015: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	ISO 30302-2015
1 Identificação	1.1 Produtor	ISO
	1.2 Ano de publicação	2015
	1.3 Área/título: complemento de título	Information e Documentacion /Management systems for records: guidelines for implementation
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	-

Fonte – ISO (2016).

Na introdução verificamos que se destina a ser utilizada em conjunto com as outras normas da série, a saber: ISO 30300 e ISO 30301. Apresenta-se como um guia de implementação e dá orientações para a aplicação de um SGD e descreve as atividades a serem realizadas na sua conceção e implementação. Justifica que o sucesso organizacional depende em grande parte da implementação e manutenção de um sistema de gestão projetado para melhorar continuamente o seu desempenho e satisfazer as necessidades de todas as partes interessadas. Neste sentido as normas da série fornecem ferramentas para a gestão de topo implementar uma abordagem sistemática de monitorização organizacional num ambiente que incentive boas práticas empresariais (UNE ISO 30302, 2015, s.p.)

Quanto ao objeto e campo de aplicação esta norma dá orientação para a conceção e a implementação de um SGD, em conformidade com a norma ISO 30301, destina a ser utilizada em conjunto com esta e com a norma ISO 30300, que a antecede. É destinada a ser utilizada por qualquer organização, entre as quais: empresas comerciais, agências governamentais ou organizações sem fins lucrativos (UNE ISO 30302, 2015, s.p.).

4.2.12 Norma UNE-ISO 16175-1-2012

Esta primeira parte da série de normas UNE-ISO 16175, classificada na área de Documentação, na sua versão em espanhol, foi publicada pela AENOR, no ano de 2012. Ela se corresponde com uma outra parte de norma, a ISO 16175-1:2010, de quem é uma tradução fiel. No catálogo daquela agência não foi identificado nenhum dos dois tipos de relacionamentos abrangidos por este estudo (quadro 18).

Quadro 18 – UNE-ISO 16175-1-2012: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	UNE-ISO 16175-1- 2012
1 Identificação	1.1 Produtor	AENOR
	1.2 Ano de publicação	2012
	1.3 Área/título: complemento de título	Información y Documentación/Principios y requisitos funcionales para documentos en

		entornos de oficina electrónica: parte 1: generalidades y declaración de principios
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	16175-1:2010

Fonte - AENOR (2016).

No prólogo verificamos que a norma UNE- ISO 16175- 1 é a primeira de um conjunto de três normas, com o título geral *Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica*. A norma ISO 16175-1 foi originalmente preparada pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA) sob o título: *Principles and functional requirements for records in electronic office environments: module 1: overview and statement of principles*, tendo sido posteriormente adaptada pelo *Comité Técnico ISO/TC 46 Información y documentación, Subcomité SC 11 Gestión de documentos* (UNE-ISO 16175-1, 2012, p. 4).

Na introdução a norma apresenta um conjunto de requisitos para *software* com a finalidade de produzir e conservar documentos eletrónicos, em conformidade com a Norma ISO 15489. Com o propósito de ajudar as organizações interessadas em documentar e atualizar as normas já existentes, segundo diz, propõe um conjunto de diretrizes e requisitos que na sua aplicação documentam o desenvolvimento de *software* de gestão de documentos eletrónicos e introduzem as funcionalidades de gestão de documentos em *softwares* existentes nas organizações. O objetivo é criar requisitos e diretrizes para satisfazer as necessidades dos arquivistas, gestores de documentos e de informação, permitindo colaborar de forma consolidada com a indústria global de *software* (UNE-ISO 16175-1, 2012, p. 5).

Quanto ao objeto e campo de aplicação, reitera-se que os objetivos a alcançar com a sua implementação são os seguintes: conseguir uma verdadeira gestão dos documentos nas organizações; apoiar nas necessidades de negócio de uma organização e permitir maior eficácia e eficiência nas operações realizadas; proporcionar competências para apoiar as atividades de auditoria, através de um maior desenvolvimento das funcionalidades automatizadas da gestão de

documentos; melhorar as capacidades para cumprir com as obrigações legais relacionadas com a informação e (por exemplo, a proteção de dados e privacidade); assegurar a prestação de contas, a transparência e uma melhor prestação de serviços, através de uma boa gestão de documentos; incrementar o conhecimento geral das características da gestão automatizada de documentos, através da difusão dos seus princípios fundamentais. O resultado traduz-se numa maior eficácia e eficiência na prestação de serviços, favorecendo o apoio às atividades de auditoria através da utilização de funcionalidades automatizadas de gestão de documentos e concorrendo para uma maior transparência na prestação de contas (UNE-ISO 16175-1, 2012, p. 5).

4.2.13 Norma UNE-ISO 16175-2-2012

Esta segunda parte da série de normas UNE-ISO 16175 encontra correspondência com uma outra, a ISO 16175-2-2011, da qual é uma tradução fiel. No que respeita aos relacionamentos, não foram identificados, no catálogo da AENOR, os dois tipos procurados por este estudo (quadro 19).

Quadro 19 – UNE-ISO 16175-2-2012: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	UNE-ISO 16175-2- 2012
1 Identificação	1.1 Produtor	AENOR
	1.2 Ano de publicação	2012
	1.3 Área/título: complemento de título	Información y Documentación/ Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica: parte 2: directrices y requisitos funcionales para sistemas que gestionan documentos electrónicos.
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	ISO 16175-2:2011

Fonte - AENOR (2016).

No prólogo verificamos que a norma UNE- ISO 16175-2 faz parte do mesmo conjunto publicado sob o título geral *Información y documentación. Principios y*

requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica, tendo como responsável o mesmo Comitê (UNE-ISO 16175-2, 2012, p. 5).

Na introdução refere-se a importância de uma gestão eficaz dos documentos e da informação dentro de uma organização que pretende conservar a sua memória institucional, mas também seguir uma boa prática de condução dos seus negócios. Refere ainda que os sistemas que gerem os documentos eletrónicos permitem o acesso à informação de uma forma mais rápida e eficaz, o que contribui para uma melhoria no uso dos recursos financeiros e humanos e redução do risco associado ao acesso indevido e não autorizado dos documentos, bem como o extravio e destruição ilegal dos documentos. Um dos princípios fundamentais deste documento é a distinção entre os demais sistemas usados pela organização (os sistemas de informação) e os sistemas que gerem os documentos eletrónicos. Os sistemas organizacionais contêm dados que podem estar sujeitos a atualizações constantes, são dinâmicos, capazes de ser transformados ou manipulados. Ao contrário, os sistemas que gerem documentos eletrónicos contêm dados que não estão dinamicamente vinculados às atividades das organizações, são por isso, fixos, não se podem alterar e são invioláveis. No entanto, podem ser utilizados em novos contextos, acrescentando novos metadados na medida do necessário. Nesta secção salienta-se ainda, o facto de os sistemas que gerem documentos eletrónicos constituírem um marco na gestão documental sistemática e estruturada, vinculando-se às atividades das organizações e conservando o conteúdo e a estrutura a longo prazo (UNE-ISO 16175- 2, 2012, p.6).

Quanto ao objeto e campo de aplicação esta parte da norma dedica-se a produtos que habitualmente se denominam "sistemas de gestão de documentos eletrónicos" ou "sistemas de gestão de conteúdos". Esta parte utiliza o termo sistemas de gestão de documentos eletrónicos, referindo-se a aplicações de *software* cuja principal função é a gestão de documentos. A norma recomenda, neste ponto, que os objetos eletrónicos produzidos mediante correio eletrónico, processador de texto, folha de cálculo e aplicações de imagem, que tenham valor para a gestão, sejam geridos por um sistema de gestão de documentos eletrónicos, cumprindo com os requisitos funcionais estabelecidos. Os documentos geridos nestes sistemas podem guardar-se em diferentes suportes e gerir-se como

agrupamentos documentais híbridos que incluem tanto elementos eletrônicos como convencionais (UNE-ISO 16175- 2, 2012, p.7).

4.2.14 Norma UNE-ISO 16175-3-2012

Esta terceira parte da série de normas UNE-ISO 16175, que foi classificada na área de Documentação e publicada pela AENOR, no ano de 2012, encontra correspondência com uma outra, a ISO 16175-3:2010, da qual é uma tradução fiel, não se encontrando nenhum dos dois tipos de relacionamentos previstos por este estudo na fração do catálogo da AENOR referente a esta norma (quadro 20).

Quadro 20 – UNE-ISO 16175-3-2012: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	UNE-ISO 16175-3-2012
1 Identificação	1.1 Produtor	AENOR
	1.2 Ano de publicação	2012
	1.3 Área/título: complemento de título	Información y Documentación/Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica: parte 3: directrices y requisitos funcionales para documentos de la organización
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	ISO 16175-3:2010

Fonte - AENOR (2016).

No prólogo, verifica-se que esta norma faz parte do mesmo conjunto anteriormente mencionado, tendo como responsável original pela sua publicação o mesmo Comitê.

Na introdução, salienta-se que a informação eletrônica gerada pelos sistemas de informação, cada vez mais, serve como a única evidência das atividades da organização. No entanto, dada a sua natureza dinâmica e manipulável, as organizações enfrentam o risco de uma fraca gestão no que se refere à autenticidade, usabilidade e integridade dos documentos. Neste ponto apresenta diretrizes que servem aos seguintes objetivos: ajudar a organizações a

entender os requisitos necessários à gestão de documentos eletrônicos; apoiar as organizações a melhorar as práticas de gestão de documentos eletrônicos; reduzir a duplicação de esforços e dos custos associados à identificação de um nível mínimo de funcionalidades para documentos, nos sistemas da organização. O propósito das diretrizes enunciadas é conseguir a integração dos sistemas da organização com um sistema de gestão de documentos eletrônicos (UNE- ISO 16175- 3, 2012, p.6).

Quanto ao objeto e campo de aplicação, este incide sobre a identificação e gestão adequada nos sistemas de informação, o que permite às organizações assegurar as evidências das suas atividades. Porque é importante conservar a evidência dos processos e atividades da organização, esta norma apela para uma gestão de documentos adequada, que quando aplicada, apoie a tomada de decisões, proporcione recursos informativos na prestação de contas e garanta documentos autênticos, fiáveis, íntegros, inalterados e com usabilidade. Os documentos são gerados, recebidos e conservados como informação e prova, por uma organização, no desenvolvimento das suas atividades ou em virtude das obrigações legais. Os destinatários desta norma são todos aqueles que têm responsabilidade na implementação ou revisão de projetos de sistemas de informação, bem como a identificação e gestão das atividades, efetuadas através dos sistemas de informação (UNE ISO 16175-3, ponto 1, p. 6).

4.2.15 Norma ISO 13008-2012

Esta norma, classificada na área de Informação e Documentação, foi publicada pela ISO, no ano de 2012. Neste momento, não está relacionada ou se corresponde com outras normas da área, de acordo com o que se informa no catálogo daquela agência (quadro 21).

Quadro 21 – ISO 13008-2012: dados de identificação e relacionamento

Categorias		Subcategorias	ISO 13008:2012
1 Identificação	1.1 Produtor		ISO
	1.2 Ano de publicação		2012

	1.3 Área/título: complemento de título	Information and documentation - Digital records conversion and migration process
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	-

Fonte - ISO (2016).

Na introdução pode-se verificar que fornece orientações para a conversão de documentos de um formato para outro e a migração dos registos de uma configuração de *hardware* ou *software* para outro. Contém requisitos de gestão de documentos aplicáveis a estruturas organizacionais e de negócios para a realização da conversão e processo de migração. Identifica os passos, componentes e particularmente metodologias para cada um desses processos, abordando temas como fluxo de trabalho, testes, monitorização e versão de validação (ISO 13008, 2012, *introduction*).

Com o rápido ritmo da mudança tecnológica, segundo diz, muitos documentos em formato digital precisam ser convertidos de um formato para outro, ou migrar de um sistema para outro para garantir a sua acessibilidade e preservação. A conversão e a migração representam abordagens separadas para preservação de documentos digitais. Assim, esta norma descreve os componentes do programa, questões de planeamento, requisitos arquivísticos e procedimentos para executar a conversão e migração de documentos digitais de modo a preservar a sua autenticidade, confiabilidade, integridade e usabilidade, para que eles continuem a agir como prova das transações (ISO 13008, 2012, s.p.).

Quanto ao objeto e campo de aplicação, nesta norma explicam-se os procedimentos para a conversão e/ou migração de documentos digitais, e que incluem: objetos digitais, além de metadados, conseguindo a preservação dos documentos digitais; repositórios digitais confiáveis e funcionais e conversão de formatos analógicos para formatos digitais e *vice-versa* (ISO 13008, 2012, s.p.).

4.2.16 Norma ISO/TR 18128-2014

Esta norma, classificada na área de Informação e Documentação, foi publicada no ano de 2014 pela ISO. Neste momento, não está relacionada ou se corresponde com outras normas da área, de acordo com o que se informa no catálogo daquela agência (quadro 22).

Quadro 22 – ISO/TR 18128-2014: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	ISO/TR 18128:2014
1 Identificação	1.1 Produtor	ISO
	1.2 Ano de publicação	2014
	1.3 Área/título: complemento de título	Information and documentation - Risk assessment for records processes and systems
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	-
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	-

Fonte – ISO (2016).

Na introdução, verifica-se que estabelece um método de análise para a identificação de riscos relacionados com processos e registos de sistemas. Esta norma fornece um método para analisar os efeitos potenciais de problemas que possam ocorrer nos processos e registos de sistemas. Fornece ainda diretrizes para a realização de uma avaliação do riscos e consequente mitigação. Uma vez que a avaliação dos riscos associados aos documentos e sistemas seja concluída, os riscos avaliados são documentados e comunicados à secção de gestão de risco da organização. A consequência de eventos de risco para documentos e sistemas é a perda ou dano de documentos, e, portanto, poder deixar de atender os propósitos da organização (ISO/TR 18128, 2014, s.p.).

Quanto ao objeto e campo de aplicação deste documento pretende-se que todas as organizações identifiquem e efetuem a gestão riscos para um funcionamento com sucesso. Este Relatório Técnico pode ser usado por todas as organizações, independentemente do tamanho, da natureza de suas atividades, ou

da complexidade das suas funções e estrutura. Destina-se a ajudar os profissionais que lidam com os documentos e as pessoas que têm a responsabilidade na organização para avaliar os riscos relacionados com os documentos e sistemas e também por auditores que são responsáveis por programas de gestão de risco (ISO/TR 18128, 2014, s.p.).

4.2.17 Norma ISO 22310-2006

Esta norma, classificada na área de Informação e Documentação, a exemplo de outras do gênero, foi publicada pela ISO, no ano de 2006, e não encontra correspondência com nenhuma outra norma, segundo o catálogo da agência. De igual modo, informa-se que sofreu uma revisão no ano de 2015, mas não há especificação de norma relacionada. A indicação dada é a de que, não obstante a revisão sofrida, esta versão continua vigente (quadro 23).

Quadro 23 – ISO 22310-2006: dados de identificação e relacionamento

Categorias	Subcategorias	ISO 22310:2006
1 Identificação	1.1 Produtor	ISO
	1.2 Ano de publicação	2006
	1.3 Área/título: complemento de título	Information and documentatio -/Guidelines for standards drafters for stating records management requirements in standards
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	Sofreu uma revisão em 2015, mas não há especificação de relação. Esta versão continua vigente.
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	-

Fonte - ISO (2016).

Na introdução, menciona-se o facto de que, cada vez mais, as normas internacionais que contêm os requisitos para produção, utilização e gestão de documentos se tornam importantes, e que, sendo um complemento às normas ISO 15489-1 e ISO 15489-2, dão consistência e autenticidade aos documentos, resultando no desenvolvimento de requisitos de gestão de documentos,

consistentes em todas as normas ISO / IEC, e em linha com os requisitos gerais da norma ISO 15489 -1. O recurso a estas orientações ajuda a melhorar o alinhamento e a interoperabilidade. A ISO TC 46 / SC 11 reconheceu a necessidade de garantir a interoperabilidade das normas internacionais, e como resultado surge esta norma internacional sobre os requisitos de gestão de documentos em normas ISO.

Quanto ao objeto e campo de aplicação, esta norma permite a incorporação de requisitos de registos apropriados, de acordo com a norma ISO 15489-1, ISO 15489-2 e ISO 23081-1, sendo estas normas aplicáveis às organizações que produzem e preservam documentos (ISO 22310, 2006, s.p.).

4.2.18 Norma ISO 17068-2012

Esta norma, da área de Informação e Documentação, foi publicada no ano de 2012 pela ISO. Segundo as informações recolhidas no catálogo daquela agência, trata-se de uma norma que não tem correspondência com nenhuma outra da área. Quanto aos outros relacionamentos previstos por este estudo, verifica-se que está em curso uma atualização desta norma, sob a designação ISO/DIS 17068 (quadro 24).

Quadro 24 – ISO 17068-2012: dados de identificação e relacionamento

Categories	Subcategorias	ISO 17068:2012
1 Identificação	1.1 Produtor	ISO
	1.2 Ano de publicação	2012
	1.3 Área/título: complemento de título	Information and documentation - Trusted third party repository for digital records
2 Relacionamentos	2.1 Relação com outras normas (substituições, revisões e atualizações)	ISO/DIS 17068
	2.2 Correspondência com outras normas (traduções e harmonizações)	-

Fonte - ISO (2016).

Na introdução desta norma transmite-se o facto de os documentos digitais

se constituírem em inevitáveis subprodutos de diversas atividades de negócios em sistemas eletrónicos e / ou digitais, o que origina a crescente necessidade de garantir a admissibilidade legal de documentos digitais durante o período de retenção. Após acordo internacional, foi garantido que aos "documentos digitais não será negada a validade ou exequibilidade de reconhecimento legal em razão de seu formato" (ISO 17068, 2012, *introduction*). Esta norma pode ser muito útil para uma organização afirmar que seus documentos digitais são autênticos e que podem servir como prova por um longo período. Como resultado, pondera haver uma necessidade crescente de serviços de certificação para oferecer essa comprovação aos documentos digitais (ISO 17068, 2012, *introduction*).

Quanto ao objeto e campo de aplicação, neste relatório técnico pretende-se dar garantias de validade, exequibilidade e reconhecimento legal aos documentos digitais que são os subprodutos de diversas atividades nos sistemas eletrónicos e / ou digitais durante o seu período de retenção. E, como em muitos casos não pode ser assegurada a admissibilidade legal de documentos digitais geridos por sistemas documentais de organizações, este relatório técnico recomenda os serviços de empresas da área da documentação para garantir a custódia de documentos digitais sob critérios de confiança e credibilidade, como requisitos específicos dos serviços requisitados. (ISO 17068, 2012, *scope*).

4.3 Síntese geral dos resultados apresentados

Em jeito de síntese pretendeu-se colocar a seguinte questão que está no cerne de toda a problemática que envolve este trabalho que decidimos encetar:

“As normas de gestão de documentos eletrónicos podem auxiliar na conceção, na implementação e na avaliação de planos e de políticas de gestão eficazes, dos documentos e da informação, dentro de uma organização que pretende conservar a sua memória institucional, mas também, seguir uma boa prática de negócio?”.

Ao tentar dar resposta a esta interrogação, concentramos o nosso estudo, numa primeira fase, no seguinte: pesquisa bibliográfica de estudos científicos, que conduzissem ao tema de investigação, e consulta de dissertações e teses que compartilhassem o interesse comum pelo tema dos documentos eletrónicos; pesquisa documental, que conduzissem à identificação e análise, em forma de estudo de caso, de normas nacionais e internacionais de gestão de documentos eletrónicos publicadas por organismos credíveis.

Esta parte do estudo concentrou-se, assim, na análise de num conjunto de normas emanadas de uma organização internacional de peso, a ISO, ou de organizações nacionais como a AENOR e o IPQ, tendo elas como ponto em comum, e que nos serviu como critério de seleção, a aplicabilidade a vários dos aspetos relacionados com a gestão dos documentos e da informação que circula em ambiente eletrónico, nas organizações atuais.

Se nos recordarmos, foi dito, no segundo capítulo deste estudo, que as normas ISO de gestão de documentos eletrónicos surgem, com efeito, a partir da publicação da sua primeira e fundadora norma: a ISO 15489-1:2001, da qual viria como sequela a ISO 15489-2-2001 (Bustelo Ruesta, 2015, p. 73-74). Mas, o grande impulso normativo foi dado quando nos encontramos circundados por um ambiente digital, levando a uma maior necessidade de interconexão e interdependência. Perante estas circunstâncias, o aumento da pressão para o acesso à informação e transparência nas organizações cresceu a olhos vistos.

Este ambiente, e a necessidade que daí surgiu, para que se desenvolvesse o tema, deu margem para a publicação de um conjunto expressivo de normas que estabeleceram os elementos que deveriam ser contemplados no âmbito da gestão dos documentos eletrónicos.

E com este trabalho pretendeu-se analisar um conjunto de 18 normas de gestão de documentos eletrónicos, entre 2001 e 2016 com o objetivo de encontrar partes no conteúdo das normas publicadas que evidenciassem aspetos da sua utilização, destacando as suas características, diferenças e semelhanças, coincidências, inter-relacionamentos, potencialidades ou viabilidades de utilização, nunca nos afastando da nossa questão inicial supramencionada.

Para uma comparação objetiva levou-se em conta três aspetos fundamentais dentro dos elementos considerados essenciais na apreensão dos

aspectos mais relevantes das normas: a identificação; os relacionamentos; o enquadramento em que o resumo, objeto e campo de aplicação foram os elementos que nutriram a nossa análise em busca de objetivos, justificações ou vantagens que cada uma das normas poderia oferecer para a construção do objetivo final deste trabalho.

Regra geral, o enfoque principal dos estudos científicos que conduzem ao tema da gestão dos documentos eletrônicos leva a questões como: a preservação a longo prazo da informação arquivística contida nos documentos eletrônicos; a preservação das suas características de autenticidade e credibilidade; o risco de perda das informações, em função da ausência de gestão e preservação dos documentos eletrônicos; o conceito de custódia visto como o acesso à informação e não como apenas o controlo físico.

Pois foi a necessidade de responder a vários desses desafios que nos guiou na procura incessante de informação que nos indicasse os critérios para a viabilidade de utilização que pretendíamos encontrar nas normas que constituíram a nossa amostra.

A primeira norma analisada, a NP 4438-1, 2005 (na p. 51-53 do nosso trabalho), visa uma gestão de documentos de arquivo fidedignos, autênticos e utilizáveis, capazes de apoiar, enquanto necessário, as funções e atividades da organização (NP 4438-1, 2005, p. 7). Esta norma é a tradução da norma ISO 15489:2001 que já identificamos como a fundadora, a mãe de todas as outras que se seguiram. Não é por acaso que todas, à exceção de um caso que encontramos, indubitavelmente a mencionam, se baseiam e se reveem na primeira (2001) e última (2016), uma vez que a norma mais recente publicada até hoje, consiste numa revisão da primeira, agora 15489-1:2016.

Baseámos o nosso estudo numa premissa muito importante nesta constelação de normas publicadas e analisadas: os relacionamentos, entre si e entre outras, que são subsidiárias das mais importantes, que se utilizam com mais frequência e que encerram os valores indispensáveis a uma gestão eficaz e o cumprimento de boas práticas. Foram, sem dúvida, 18 normas analisadas, todavia, percebemos que não “vivem” umas sem as outras, na sua maioria. Uma norma é publicada atendendo normalmente, em primeiro lugar, aos princípios a adotar no seu cumprimento, segue-se uma segunda que patenteia a sua aplicação. Para os

meros observadores, poderá não ser relevante, mas para os seus conhecedores é a ferramenta ideal para colocar em prática todos os seus princípios fundamentais, a transparência e responsabilidade melhorada, a formulação de políticas eficazes, a tomada de decisões informadas, a gestão de riscos nos processos de negócio, a melhor capacidade de demonstrar responsabilidade corporativa, incluindo metas de sustentabilidade e redução de custos através de uma maior eficiência e de interoperabilidade e de “documentabilidade” dos processos, ponto em que se destacam os metadados, na qualidade, eles próprios, de elementos que fornecem as evidências do contexto, do conteúdo e da estrutura dos documentos de arquivo.

Existe, portanto, a família nuclear de normas, e dentro delas outras famílias se vão formando, dependendo das suas especificidades e particularidades.

Com este trabalho pretendeu-se estimular o interesse nas organizações públicas e privadas, trazer à luz do conhecimento instrumentos normativos internacionais e nacionais que estabeleçam criteriosamente os elementos que devem ser contemplados no âmbito da gestão dos documentos eletrônicos. A sua aplicação, permite a implementação nos arquivos de novas dinâmicas, caracterizadas e condicionadas pela presença das tecnologias, facilitando a acessibilidade e a interoperabilidade entre os arquivos.

A qualidade é referida praticamente em todas as normas que são, hoje em dia, objeto de estudo da Arquivística. A qualidade implica um processo cíclico e sistemático, que à partida não se completa, uma vez que implica a melhoria contínua, o que significa que as organizações têm de inovar continuamente nos seus serviços, se quiserem, verdadeiramente, superar as expectativas dos seus utilizadores.

Desta análise da estrutura das normas retira-se uma ilação importante: as normas, na maioria, são consentâneas na sua apresentação, o que favorece muito a análise do leitor permitindo a facilidade da sua utilização, especialmente em conjunto.

Quanto a outros aspetos mais específicos que nos “saltaram aos olhos” ao analisar a estrutura e partes dos conteúdos das normas, e que gostaríamos de ver registados para o futuro, assinalamos os seguintes:

a) as diversas normas apresentam, na sua estrutura, secções informativas e referenciais que se repetem, de umas a outras normas. Essa tentativa de as tornar “amigáveis” e, conseqüentemente, melhorar a sua aplicabilidade, a nosso ver, resulta pedagogicamente positiva;

b) as diversas normas apresentam versões monolíngues, bilíngues ou multilíngues, sendo esta uma evidência do seu alcance internacional. O grau favorável de correspondência observado em pelo menos 12 (67%) dessas normas, em que se constata as diversas traduções para o espanhol (na nossa amostra, 10) e algumas para o português (na nossa amostra, duas) também é um indicativo da sua internacionalização;

c) o papel fundacional da norma ISO 15489-1-2 nos parece inegável, dado que, conforme já foi dito, ela aparece diretamente mencionada em quase todas as normas analisadas para além de terem sido publicadas versões traduzidas ou harmonizadas em vários países. Sem essa norma, arriscamo-nos ao dizer, a gestão dos documentos que atualmente circulam nas organizações simplesmente não se equaciona.

d) no enquadramento, objetivos e campo de aplicação, verificamos, ao analisar as normas, que há alguma redundância na informação apresentada, e que entendemos como uma espécie de reforço do papel e da importância da sua aplicação, bem como dos seus elementos prescritivos. Ao analisar estas normas, também ficamos com a ideia de que podem vir a ser, de facto, pouco amigáveis, para o pessoal tecnicamente menos especializado. Mas não para o especialista.

e) os objetivos gerais, julgamos que, em função do seu enquadramento, são bastante semelhantes nas diversas normas: abordam a questão da gestão dos documentos, independentemente do suporte, mas com ênfase nos documentos eletrónicos, e no seu papel nas organizações atuais, que devem ser transparentes e prestar contas das suas ações. Os objetivos específicos são logicamente diferentes, porque cada norma ou série de normas vai desenvolver um aspeto em particular;

f) por fim, dadas as suas inter-relações, o seu uso em conjunto, ou em alguns subconjuntos de normas, é também por nós recomendado. E as normas a escolher, nesse caso, vão depender dos objetivos organizacionais a alcançar.

Conclusão

Na conclusão deste estudo, pretendemos refletir sobre três aspectos fundamentais: a) a resposta às nossas questões de partida; b) o cumprimento de cada um dos nossos objetivos e; c) o contributo do nosso estudo, as suas lacunas e limitações.

Quanto à nossa pergunta de partida foi: As normas de gestão de documentos eletrônicos podem auxiliar na conceção, na implementação e na avaliação de planos e de políticas de gestão eficazes, dos documentos e da informação, dentro de uma organização que pretende conservar a sua memória institucional, mas também, seguir uma boa prática de negócio?

Para conseguirmos dar resposta a essas questões levantadas, todas as normas foram analisadas quanto ao enquadramento que levou aos seus objetivos e campo de aplicação. Quanto aos objetivos gerais de cada uma e de todas em conjunto, são idênticos uma vez que todas confluem para uma finalidade comum: a gestão de documentos de arquivo, em conformidade e sob apertados critérios de qualidade, independentemente do suporte. Objetivos específicos naturalmente diferentes, pois cada norma ou série de normas visa desenvolver um aspeto específico da gestão dos documentos em qualquer suporte, e visa, evidentemente, os suportes eletrônicos pelo risco que oferecem às organizações. Elas tentam, em conjunto, criar padrões de qualidade aceitáveis e níveis altos de conformidade para as organizações que lidam no seu dia-a-dia com a documentação, especialmente a eletrónica. Servem como guia com as recomendações que ajudem a definir as responsabilidades dos organismos perante os seus documentos, procedimentos, políticas, e sistemas de arquivo, para a sua conceção e implementação. Estabelecem os conceitos para a formulação de políticas eficazes; a tomada de decisões informadas; a gestão dos riscos nos processos de negócio; a melhor capacidade de demonstrar responsabilidade corporativa, incluindo metas de sustentabilidade e a redução de custos através de uma maior eficiência. Muito mais está espelhado no nosso trabalho acerca da necessidade premente da utilização

das normas técnicas nesta área. Por tudo isso, respondemos com um sim à nossa pergunta de partida.

Todavia, estas normas ainda hoje são vistas com desconfiança, são acusadas usualmente de serem pouco amigáveis e de terem um grau de aplicabilidade muito restrito, de requererem pessoal técnico altamente especializado. A nosso ver, todos esses campos analisados parecem conter um discurso subliminar de “desmistificação” dessas asserções.

Quanto aos nossos objetivos principais, julgamos que foram cumpridos, e da seguinte maneira:

a) Objetivo nº 1: selecionar e identificar as normas: para cumprir esse objetivo, foram selecionadas as normas emanadas de um comitê próprio – o Comitê ISO/TC 46/SC 11 *Archives/records management*, responsável pela publicação de normas de Gestão de documentos, vinculadas à área de Informação e documentação (ISO/TC 46 *Information and documentation*), cujo resultado está representado na tabela 1 – Identificação e caracterização da amostra. E também no quadro 2 - Estrutura geral das seções principais das normas analisadas - são apresentadas as 18 normas selecionadas para a nossa amostra.

b) Objetivo nº 2: propor o exame das principais seções que configuram a estrutura enformadora das normas. Verificam-se, nas análises realizadas em todo o ponto 4.1 deste estudo, resultados deste exame, como: que as normas apresentam semelhanças e diferenças, quer às quantidades, quer à designação das suas seções: algumas são semelhantes na sua apresentação no conjunto de seções destinadas às informações preliminares, apresentando três seções, são semelhantes na sua apresentação porque são as duas normas traduzidas em português. Nas diferenças a maioria apresenta um grande número de seções, aparentemente, com mais informação disponível e as restantes apresentam informação mais restrita. Existe uma subdivisão das suas partes que as torna diferentes: uma divide-se em duas partes, sete não se dividem, são partes únicas e três normas são divididas em três partes.

c) Objetivo nº 3: descrever os dados de identificação e relacionamento entre as normas, os aspetos do contexto e do conteúdo de cada uma delas, e que dão pistas claras das suas potencialidades e da sua aplicabilidade em contextos

organizacionais concretos. Nas análises realizadas em 4.2, apoiadas em quadros de dados de identificação, para cada uma das 18 normas, verifica-se que todas apresentam a sua identificação, e uma introdução que as situa na sua área de intervenção e as partes que as constituem. Além destas partes identificadoras, existe outra que descreve o seu objetivo geral e campo de aplicação, onde podemos recolher a metodologia que facilita a sua implementação, recomendações, procedimentos, princípios e boas práticas, que sirvam de base em contextos de trabalho.

c) Objetivo nº 4: sistematizar os resultados mais expressivos alcançados. No ponto 4.3 deste estudo foi efetuada uma síntese geral do complexo processo de análise das normas, donde retirámos ilações como: as normas, na maioria, são consentâneas na sua apresentação, o que facilita o utilizador, principalmente se forem usadas em conjunto.

Quanto ao terceiro e último ponto, julgamos ter contribuído para ampliar o conhecimento sobre essas normas, de capital importância para as organizações atuais, em função da recolha de uma gama de informação relevante sobre cada uma delas. As lacunas deixadas traduzem as nossas dificuldades e limitações, ao lidar com o nosso objeto de estudo que se tornou na vastidão de informação oferecida num trabalho desta natureza, sem que pudéssemos analisá-lo com a profundidade que inicialmente pretendíamos e que no decorrer do percurso tornou-se impraticável. Contudo, o nosso esforço servirá para abrir caminhos futuros, dar corpo a novas ideias que venham com a finalidade de melhorar o que ainda não foi pensado ou alcançado.

Referências bibliográficas

AENOR (2016). *AEN/CTN 50: Documentación*. Madrid: AENOR. Disponível em: <https://www.aenor.es/aenor/normas/ctn/fichactn.asp?codigonorm=AEN/CTN%2050#.V9I6QbVsW8p>.

Borges, L. G., & Ranito, J. (1994). *Sistemas de informação de apoio à gestão*. Porto: Sociedade Portuguesa de Inovação. Disponível em: http://homepage.ufp.pt/lmbg/livro_siaut05.htm.

Bustelo Ruesta, C. (2015). La serie de normas ISO 30300: management system for records: la gestión de los documentos integrada en la gestión de las organizaciones. *Acervo*, 28 (2), pp. 72-83. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/615>.

Chiavenato, I. (1993). *Teoria geral da Administração: abordagens prescritivas e normativas da administração*. (4. ed). v. 2. São Paulo: McGraw-Hill.

Choo, C. W. (2003). *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Orgs.). (2006). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. (2. ed.). Porto Alegre: Artmed. p. 15-41.

Freitas, M. C. V. de. (2013). *Planificação e desenho de serviços de informação: material de apoio à lecionação*. Porto: Universidade Fernando Pessoa. Documento não publicado.

Freitas, M. C. V. de. (2009). *A Arquivística sob o signo da mudança: cenários arquivísticos (re) desenhados pelo documento eletrónico*. Tese de

doutoramento. Universidade de Salamanca, Salamanca, Espanha. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10174/11706>.

Godoy, A. S. (2005). Refletindo sobre critérios de qualidade da pesquisa qualitativa. *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, 3 (2), pp. 81-89.

ISO (2016). *Standards catalogue: ISO/TC 46/SC 11: Archives: records management*. Geneva: ISO. Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?cmmid=48856&published=on&development=on&withdrawn=on&deleted=on.

ISO 22310 (2006). *Information and documentation: Guidelines for standards drafters for stating records management requirements in standards*. Geneva: ISO.

ISO 13008 (2012). *Information and documentation: Digital records conversion and migration process*. Geneva: ISO.

ISO 17068 (2012). *Information and documentation: Trusted third party repository for digital records*. Geneva: ISO.

ISO/TR 18128 (2014). *Information and documentation: Risk assessment for records processes systems*. Geneva: ISO.

ISO 30302 (2015). *Information and documentation: Management systems for records: guidelines for implementation*. Geneva: ISO.

ISO 15489-1 (2016). *Information and documentation: Records management: part 1: concepts and principles*. Geneva: ISO.

ISO 9001 (2015). *Quality management systems: Requirements*. Geneva: ISO.

Instituto Português da Qualidade – IPQ (2016). *Catálogo de documentos*

normativos. Lisboa: IPQ. Disponível em:
<http://www1.ipq.pt/PT/site/clientes/pages/pesquisarnormas.aspx>.

Llanes Padrón, Dunia. (2011). *La representación normalizada de los documentos. Estudio comparado de normas de descripción archivística. Tese de doutoramento. Universidade de Salamanca, Salamanca, Espanha.*

Matta, R. (2010). Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. M. Valentim, & R. Matta (Orgs.). *Gestão, mediação e uso da Informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica, UNESP.

Moro Cabero, M., Martín-Pozuelo, M. P., & Bonal Zazo, J. L. (2011). ISO 15489 and other standardized management systems: analogies and synergies. *Records Management Journal*, 21 (2), pp. 104-121.

Moro Cabero, M. (2011). *Tema 3: organização de unidades de informação*. Salamanca: Universidad de Salamanca. p. 8. Documento não publicado.

NP 4438-1 (2005). *Informação e Documentação: Gestão de documentos de arquivo: parte 1: Princípios directores*. Caparica: Instituto Português da Qualidade.

NP 4438-2 (2005). *Informação e Documentação: Gestão de documentos de arquivo: parte 2: Recomendações de aplicação*. Caparica: Instituto Português da Qualidade.

Pérez-Montoro Gutiérrez, M. (2008). *Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodología y praxis*. Gijón: Trea.

Ponjuan Dante, G. (2007). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Madrid: Trea.

Senturk, B. (2012). The concept of user satisfaction in archival institutions. *Library*

Management, 33 (1/2), pp. 66-72.

Serrano, A., & Fialho, A. (2003). *Gestão do conhecimento: novo paradigma das organizações*. Lisboa: FCA.

Schwandt, T. A. (2006). Três posturas epistemológicas para a investigação qualitativa: interpretativismo, hermenêutica e construcionismo social. N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Orgs.). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. (2. Ed). Porto Alegre: Artmed. p. 193-217.

Teixeira, S. (1998). *Gestão das organizações*. (cap. 2). Lisboa, McGraw-Hill.

UNE-ISO 23081. (2008). *Información y documentación: Procesos de gestión de documentos: Metadatos para la gestión de documentos: parte 1: Principios*. Madrid: AENOR.

UNE-ISO/TR 26122 IN (2008). *Información y documentación: Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos*. Madrid: AENOR.

UNE-ISO 23081-2 (2011). *Información y documentación: Procesos de gestión de documentos: metadatos para la gestión de documentos: parte 2: elementos de implementación y conceptuales*. Madrid: AENOR.

UNE-ISO/TR 13028 IN (2011). *Información y documentación: Directrices para la implementación de la digitalización de documentos*. Madrid: AENOR.

UNE-ISO 30300 (2011). *Información y documentación: Sistemas de gestión para los documentos: Fundamentos y vocabulário*. Madrid: AENOR.

UNE-ISO 30301 (2011). *Información y documentación: Sistemas de gestión para los documentos: Requisitos* Madrid: AENOR.

UNE-ISO 16175-1(2012). *Información y documentación para documentos en*

funcionales requisitos: Principios y entornos de oficina electrónica: Parte 1: Generalidades y declaración de principios: Madrid: AENOR

UNE-ISO 16175-2 (2012). Información y documentación: *Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica: parte 2: Directrices y requisitos funcionales para sistemas que gestionan documentos electrónicos: Madrid: AENOR.*

UNE-ISO 16175-3 (2012). Información y documentación: *Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica: parte 3: Directrices y requisitos funcionales para documentos de la organización. Madrid: AENOR.*

UNE-ISO/TR 23081-3 IN (2012). Información y documentación: *Metadatos para la gestión de documentos: parte 3: Método de auto-evaluación. Madrid: AENOR.*

Valentim, M., & Cavalcante, L. (2010). Informação e conhecimento no contexto de ambientes organizacionais. M. Valentim, & R. Matta (Orgs.). *Gestão, mediação e uso da Informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica, UNESP.

Anexos

Anexo 1 – Página Web do comitê ISO/TC 46/SC 11 Archives/records management

The screenshot shows the ISO Standards catalogue website. The top navigation bar includes links for Standards, About us, Standards Development, News, and Store. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads: ISO Store > Store > Standards catalogue > By TC > TC 46 Information and documentation > SC 11. The main heading is "Standards catalogue". Below this, there are options to "Browse by ICS" and "Browse by TC", along with a "Subscribe to updates" button. The section title is "ISO/TC 46/SC 11 - Archives/records management". Underneath, there are filters for "Items to be displayed": Published standards (checked), Standards under development, Withdrawn standards, and Projects deleted (last 12 months). The main content area is titled "Standards and projects under the direct responsibility of ISO/TC 46/SC 11 Secretariat". It contains a table with columns for "Standard and/or project", "Stage", and "ICS".

Standard and/or project	Stage	ICS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ISO 13008:2012 Information and documentation -- Digital records conversion and migration process ✓ ISO/TR 13028:2010 Information and documentation - Implementation guidelines for digitization of records ✓ ISO 15489-1:2016 Information and documentation -- Records management -- Part 1: Concepts and principles ✓ ISO 16175-1:2010 Information and documentation -- Principles and functional requirements for records in electronic office environments -- Part 1: Overview and statement of principles ✓ ISO 16175-2:2011 Information and documentation -- Principles and functional requirements for records in electronic office environments -- Part 2: Guidelines and functional requirements for digital records management systems 	<ul style="list-style-type: none"> 60.60 60.60 60.60 90.60 90.60 	<ul style="list-style-type: none"> 01.140.20 01.140.20 01.140.20 01.140.20 01.140.20

Fonte -

http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?commid=48856&published=on

Anexo 2 – Página Web do Comitê ISO/TC 46 Information and documentation

The screenshot shows the ISO website interface for the ISO/TC 46 Information and documentation committee. The top navigation bar includes 'Standards', 'About us', 'Standards Development', 'News', and 'Store'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, there are links for 'Technical committees', 'Deliverables', 'Who develops standards', 'Why get involved?', and 'Resource area'. The main content area features the title 'ISO/TC 46 Information and documentation' and a sub-navigation menu with links for 'About', 'Contact details', 'Structure', 'Liaisons', 'Meetings', and 'Tools'. The 'About' section lists the secretariat (AFNOR), secretary (Mme Sabine Donnard Cusse), chairperson (Mme Gaëlle Béquet until end 2017), and technical and editorial programme managers (Dr Mary Lou Pelaprat and Mrs. Laura Mathew). It also states the creation date as 1947. The 'Scope' section describes the standardization of practices related to libraries, documentation, and information centres. A table provides statistics on published standards and participating countries.

Standards Development > Technical committees > ISO/TC 46

ISO/TC 46 Information and documentation

[About](#) [Contact details](#) [Structure](#) [Liaisons](#) [Meetings](#) [Tools](#)

Secretariat: [AFNOR](#)
Secretary: [Mme Sabine Donnard Cusse](#)
Chairperson: [Mme Gaëlle Béquet until end 2017](#)
ISO Technical Programme Manager: [Dr Mary Lou Pelaprat](#) [i](#)
ISO Editorial Programme Manager: [Mrs. Laura Mathew](#) [i](#)
Creation date: 1947

Scope:
Standardization of practices relating to libraries, documentation and information centres, publishing, archives, records management, museum documentation, indexing and abstracting services, and information science.

Total number of published ISO standards related to the TC and its SCs (number includes updates):	114
Number of published ISO standards under the direct responsibility of ISO/TC 46 (number includes updates):	32
Participating countries:	37
Observing countries:	32

Quick links
[Work programme \(drafts and new work items of ISO/TC 46\)](#)
[Business plans](#)
[Working area on ISOTC and Public information folder](#)

Fonte -

http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_tc_browse.htm?commid=48750&published=on

Anexo 3 – Página Web da AENOR

AENOR Bienvenidos | Welcome | Benvinguts | Ongi etorri | Benvidos | [Contacto](#) | [Regístrate](#) | [Área clientes](#) | [Cesta](#)

[AENOR](#) | [Normas y Publicaciones](#) | [Certificación](#) | [Ensayos](#) | [Formación](#) | [Cooperación](#) | [Software](#)

ESTÁNDARES EN APOYO DEL BIM

AENOR lanza un informe sobre Building Information Modeling (BIM), la metodología de trabajo colaborativo para la gestión de proyectos a través de un modelo digital en 3D. La normalización está impulsando su desarrollo y aquí pueden encontrarse qué estándares españoles, europeos e internacionales están disponibles o en proyecto.

[Más información](#)

Accede a la Revista **AENOR DIGITAL** en el último número: **Análisis para prevenir el fraude alimentario**

Actualidad

Reunión del proyecto H2020 BIONIC AIRCRAFT
AENOR, en las actividades de normalización

Normalización y Ciudades Inteligentes
Explicado el modelo español en Chile y Uruguay

Compromiso con la Responsabilidad Social

Novedades

Sus normas al día con AENORMás.
El servicio on-line de actualización automática de normas que le permite ahorrar con la tarifa plana anual.

Publicación
Guía práctica de ISO/IEC 20000-1 para servicios TIC
Preste el mejor servicio a sus clientes y aporte un valor añadido de confianza. Implante, controle, mantenga y mejore su SGSTI.

Formación

iImpulsa tu carrera!
Fórmate para ser Director/a de Sistemas de Gestión Ambiental

iConvocatoria extraordinaria!
Máster Sistemas Integrados.
Comienzo en enero 2017

Fonte - <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>

Anexo 4 – Página Web do IPQ

The screenshot shows the homepage of the Instituto Português da Qualidade (IPQ). At the top, there is a search bar and a navigation menu with buttons for 'IPQ', 'SPQ', 'Normalização', 'Metrologia', and 'Temas Europeus'. A 'Área de trabalho' button is also present. On the left, a vertical menu lists various organizational sections like 'CONSELHO DIRETIVO', 'ORGANOGRAMA', etc. The main content area features the title 'INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE' and two photographs of the institute's buildings. Below the photos, there is a descriptive paragraph about the institute's mission and a list of services. On the right, there are links for 'CONTACTOS', 'FAQ', and 'QUESTIONAR', along with a 'Loja Online' button and several newsletter and service links.

Instituto Português da Qualidade

IPQ | SPQ | Normalização | Metrologia | Temas Europeus

Área de trabalho (acesso reservado)

CONTACTOS | FAQ | QUESTIONAR | Sugestões | Reclamações

INSTITUTO PORTUGUÊS DA QUALIDADE

O Instituto Português da Qualidade, IP (IPQ), é um instituto público que, nos termos da sua lei orgânica aprovada pelo Decreto-Lei 71/2012, de 21 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 80/2014, de 15 de maio, tem por missão a coordenação do Sistema Português da Qualidade (SPQ) e de outros sistemas de qualificação regulamentar que lhe forem conferidos por lei, a promoção e a coordenação de atividades que visem contribuir para demonstrar a credibilidade da ação dos agentes económicos, bem como o desenvolvimento das atividades necessárias à sua função de laboratório nacional de metrologia.

O IPQ é o Organismo Nacional de Normalização e a Instituição Nacional de Metrologia.

Enquanto Organismo Nacional Coordenador do SPQ, são atribuições do IPQ a gestão, coordenação e desenvolvimento do Sistema Português da Qualidade, numa

@ Serviços

- Subscriba a nossa newsletter
- Pedido de visita ao Museu Metrologia
- Pedido de Execução de Trabalho (PET)
- Catálogo IPQ de normas
- Consulta de Normas
- Correspondentes
- Venda de Publicações
- Licenciamento de ESP e Cisternas

Loja Online

NEWSLETTER ESPAÇOQ →

PEX - SPQ →

ECSI PORTUGAL →

MUSEU DE METROLOGIA →

Fonte - <http://www1.ipq.pt/PT/IPQ/Pages/IPQ.aspx>