

Os Arquivos Municipais e a Modernização Administrativa¹

Carlos Guardado da Silva

O tema da Modernização Administrativa, sabemos bem, não é um tema novo nos *fora* de discussão das reformas da Administração Pública. Todavia, a sua abordagem continua a ser pertinente e actual, talvez por ser ainda um objectivo por cumprir, o que testemunha a grande adesão de participantes neste *VII Encontro Nacional de Arquivos Municipais*.

O tema alcançou algum destaque com o II Governo Constitucional (02/1978 a 09/1978), que elaborou a *Lei de Bases da Reforma Administrativa*. Esta inscrevia então como objectivos a racionalização dos circuitos, a comodidade do Público, a simplificação de processos, a generalização dos serviços de informação e a desburocratização dos serviços.

Um novo salto dar-se-ia com o IX Governo Constitucional (06/1983 a 11/1985), inscrevendo como objectivo do seu Programa a satisfação das necessidades dos utentes e o reconhecimento dos seus direitos. Para a sua concretização, previa-se a adopção de sistemas de informação sobre direitos dos cidadãos (meios de reclamação e recurso), o andamento e resolução dos processos. Aqui encontramos, pela primeira vez o conceito de **modernização**, abrangendo a **simplificação** e a **desburocratização**, através da melhoria e valorização dos serviços de atendimento, assim como a prestação generalizada de serviços de **informação ao cidadão**.

A grande mudança ocorreria, porém, a partir de 1986, com a criação do Secretariado para a Modernização Administrativa (SMA), sob a dependência da Presidência do Conselho de Ministros, a quem

¹ *VII Encontro de Arquivos Municipais*. Torres Vedras: BAD, 2007.

caberia a missão de promover a inovação e a modernização da Administração Pública. O Secretariado para a Modernização Administrativa promoveu, desde então, um conjunto de medidas de modernização administrativa, tendo como objectivos a melhoria das áreas de atendimento e da informação prestada aos cidadãos, a abertura dos serviços no período de almoço, assim como a simplificação de formulários, processos e procedimentos. Destaque-se aqui a *Carta da Qualidade dos Serviços Públicos*, a *Carta Deontológica do Serviço Público* e o manual *Formulários: Fazer e refazer* (1990), este da autoria de Manuel Armando Madeira, que temos a honra de ter aqui connosco, e Alfredo de Morais Vale.

Ainda que se possam considerar algumas diferenças mais ou menos substanciais, nas questões da Modernização Administrativa, desde 1978 até meados da década de 90, os objectivos parecem ser idênticos, ainda que a terminologia usada, bem como os conceitos apresentem uma evolução semântica. Sublinhe-se, a título de exemplo, os conceitos da modernização administrativa e da qualidade. Esta já não é apenas «prestação de serviço eficaz, atendimento humanizado, satisfação atempada e célere das solicitações dos utentes», centrando-se ao nível da relação Administração-administrados. Entende-se, pelo menos desde 1999, como «uma filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas do cidadão».

A partir de 1995, com o XIV Governo Constitucional, as temáticas da Qualidade encontram-se intimamente relacionadas com o *eGovernment* (Sociedade da Informação) e, mais recentemente, com o *Plano Tecnológico*. A Qualidade continua a ser um objectivo da Reforma da Administração Pública, procurando-se a racionalização das estruturas, a reorganização interna dos serviços, a orientação para resultados e uma cultura de mérito.

Simultaneamente, A Modernização Administrativa e a Qualidade foram objecto de medidas legislativas, algumas delas tendo como objectivo a normalização de processos e procedimentos:

- **Decreto-Lei n.º 21/87, de 12 de Janeiro:** Exibição do Bilhete de Identidade com o mesmo valor do reconhecimento da respectiva assinatura;
- **Decreto-Lei n.º 149/87, de 30 de Março:** Atestado de residência substituível pelo Cartão de Eleitor;
- **Decreto-Lei n.º 217/88, de 27 de Junho:** Emissão de certidões e atestados pelas autoridades administrativas;
- **Resolução do Conselho de Ministros n.º 35/88, de 19 de Agosto:** Obrigatoriedade de facultar impressos e valores selados nos Serviços Públicos;
- **Despacho do Primeiro Ministro n.º 1/89, de 12 de Janeiro, II série:** Obrigatoriedade de identificação (nome e cargo) dos subscritores dos despachos e informações internos à Administração;
- **Decreto-Lei n.º 112/90, de 4 de Abril:** Papel contínuo e A4 branco ou de cor pálida a usar nos requerimentos e outras comunicações com a Administração Pública;
- **Decreto-Lei n.º 16/93, de 23 de Janeiro:** Estabelece o regime geral dos arquivos e do património arquivístico;
- **Decreto-Lei n.º 204/98, de 11 de Julho:** Regime geral de recrutamento e selecção de pessoal para a Administração Pública;
- **Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril:** Medidas de Modernização Administrativa e de simplificação dos circuitos;
- **Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de Junho:** Regime jurídico de realização de despesas públicas e da contratação pública relativa à locação e aquisição de bens e serviços, tendo como objectivo, entre outros, a simplificação de procedimentos;
- **Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 2 de Agosto:** Regime jurídico dos documentos electrónicos e da assinatura digital;

- **Portaria n.º 949/99, de 28 de Outubro:** Aprova os Modelos de cadernos de encargo, programas de concurso, Garantias bancárias/seguros e Minutas de contrato.
- **Decreto-Lei n.º 28/00, de 13 de Março:** Certificação da conformidade de fotocópias com os documentos originais pelas juntas de Freguesia e CTT;
- **Decreto-Lei n.º 29/00, de 13 de Março:** Alteração do Decreto-Lei n.º 135/99, Aceitação da fotocópia simples como elemento idóneo para a instrução de processos;
- **Portaria 412/01, de 17 de Abril:** Regulamento Arquivístico para as Autarquias Locais: Avaliação, Selecção e Eliminação de documentos;
- **Decreto-Lei n.º 62/03, de 3 de Abril:** Visa compatibilizar o regime jurídico da assinatura digital estabelecido no Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 2 de Agosto.
- **Resolução do Conselho de Ministros n.º 95/03, de 30 de Julho:** Linhas de Orientação para a Reforma da Administração Pública;
- **Resolução do Conselho de ministros n.º 96/03, de 30 de Julho:** Criação da missão para o acompanhamento da Reforma da Administração Pública;
- **Lei n.º 2/04, de 15 de Janeiro:** Novo estatuto do Pessoal dirigente da Administração Pública; com as alterações da Lei n.º 51/2005, de 30 de Agosto;
- **Lei n.º 4/04, de 15 de Janeiro:** Normas e princípios da Administração directa do Estado; com as alterações da Lei n.º 51/2005, de 30 de Agosto;
- **Lei 10/04, de 22 de Março:** Criação do sistema Integrado de Avaliação do desempenho da Administração Pública;
- **Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/04, de 21 de Abril:** Avaliação da Administração Pública;
- **Decreto Regulamentar n.º 25/04, de 15 de Julho:** Aprova as regras técnicas e de segurança exigíveis às entidades certificadoras que emitem certificados qualificados, regulamentando ainda alguns aspectos

específicos relacionados com a credenciação das entidades certificadoras.

No que se refere, de modo específico, aos Arquivos Municipais, este souberam interpretar e interiorizar este processo de modernização administrativa e de gestão da qualidade, dando, quando possível, o seu contributo. Assim o testemunha a realização do *IV Encontro Nacional de Arquivos Municipais*, com a temática dos *Arquivos Municipais e a Administração*, realizado em 1997, em Loulé.

Em 1997, Maria João Pires de Lima referia, *é preciso que saíamos do pequeno universo da conservação dos arquivos históricos e avancemos para uma concepção muito mais alargada da gestão de documentos*². E acrescentava: *É preciso que as entidades produtoras, através das suas administrações, reconheçam que a gestão de documentos é rentável, eficaz e acima de tudo inadiável*.

Na verdade, continua a existir uma predominância e peso excessivos dos arquivos históricos, face aos arquivos correntes e intermédios, isto é, os arquivos administrativos, tendo alguns arquivistas grandes dificuldades de alcançarem os arquivos correntes, e de acompanharem todo o ciclo vital dos documentos no interior da organizações. Se por um lado, aos olhos dos outros, a sua atitude pode ser vista como uma intromissão, por outro lado, cabe-lhes, mostrar, de modo construtivo, que a sua ajuda é ou pode ser importante e decisivo para a melhoria contínua do desempenho dos serviços administrativos e da qualidade total dos serviços prestados.

A Modernização da Administração Pública e, no caso concreto, a Administração Pública Local, passa necessariamente pela implementação de um sistema de arquivo com gestão integrada da documentação/informação, desde os serviços produtores - o

² LIMA, Maria João Pires de - Gestão de documentos para gerar eficácia. In *Actas do IV Encontro Nacional de Arquivos Municipais*. Lisboa: BAD, 2000. p. 38.

momento da produção documental - até ao arquivo definitivo. Um trabalho que vimos a realizar, desde há muito no Arquivo Municipal de Torres Vedras, mas que outros arquivos municipais vêm igualmente efectuando. Citemos, a título de exemplo, os arquivos de Vila Nova de Gaia, Porto, Viana do Castelo, Braga, Barcelos, Esposende, Guimarães e Vila do Conde³ ou Lourinhã, cuja metodologia, neste caso, foi iniciada recentemente.

Na verdade, este paradigma centra-se no binómio administrativo-arquivista. Sendo o Administrativo o primeiro arquivista na organização, este deve conhecer as técnicas e os métodos arquivistas. Por outro lado, o Arquivista deve também conhecer os processos e procedimentos administrativos, bem como os circuitos da documentação e informação. Equilíbrio entre a racionalidade administrativa e a preservação da memória institucional, onde se integra, e da comunidade que o arquivo serve.

É um facto que o Arquivo Municipal já não está ausente de muitos municípios, não sendo, como no passado, sinónimo de castigo, lembrado pontualmente quando a organização necessitava de um documento aí depositado. Tem sido, cada vez mais, reconhecido no Arquivista uma importante função ao nível da Gestão da documentação/informação e no apoio à decisão, procurando levar a cabo uma gestão documental integrada.

Como tivemos oportunidade de verificar, a Modernização Administrativa tem sido invocada em muitos projectos, sobretudo, na tomada de medidas legislativas, importantes é certo, mas que não esgotam, nem resolvem cabalmente os problemas de excesso de burocracia que tornam as instituições da administração pública

³ TEMUDO, Alda Maria Pereira Padrão, CARVALHO, Maria João Lopes Calheiros de – A Avaliação documental nos Arquivos Municipais. In *Actas do IV Encontro Nacional de Arquivos Municipais*. Lisboa: BAD, 2000. p. 58.

“máquinas” pesadas, com processos e procedimentos, por vezes, extremamente complexos, retardando os momentos de decisão, em claro prejuízo do cidadão-cliente, mas também da Administração Pública que, por esta razão, se vê obrigada ao dispêndio de mais recursos.

Cremos que minimização do problema, quando não a solução, passa pela necessidade da Normalização de processos e procedimentos, com objectivos de racionalização e desburocratização, contribuindo, deste modo, para o encurtamento e uniformização de circuitos da documentação/informação.

Tem-se dado alguma importância à temática da normalização em Arquivos. Todavia, a abordagem a este assunto tem, na maioria dos casos, ficado pelas Normas de Descrição em Arquivos, nomeadamente as ISAD (G) e as ISAAR (CPF), mais distantes da produção, utilização e controlo da circulação documental, ainda que os enunciem enquanto objectivo. Mais importante, nesta questão, uma vez que incide mais directamente sobre os Arquivos Correntes, parece-nos a Norma ISO 15489, de Gestão de Documentos, transposta para a Norma Portuguesa 4438- I e II.

Conscientes de que a parte organizativa deve sobrepor-se à tecnológica na implementação de um Sistema de Gestão Documental, apresentamos uma reflexão sobre a implementação de documentos normativos, assim como práticas normalizadas nos arquivos correntes, isto é, ao nível da produção documental, como forma de Modernização Administrativa.

A nossa reflexão parte naturalmente do estudo de caso do Arquivo Municipal de Torres Vedras, mas integra elementos de outras realidades que conhecemos razoavelmente, como são os arquivos municipais da Região Oeste, assim como os de Ansião e Monforte.

Efectuamos uma abordagem holística da normalização, uma vez que esta facilita a gestão documental, entendida como «o conjunto de operações e procedimentos técnicos que visam a racionalização e

a eficácia na criação, organização, utilização, conservação, avaliação, selecção e eliminação de documentos, nas fases de arquivo corrente e intermédio, e na remessa para arquivo definitivo» (Artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 16/93, de 23 de Janeiro).

Todavia, conscientes das limitações materiais e temporais, restringimos a nossa reflexão à normalização em arquivos correntes, isto é, à Produção Documental.

Com o objectivo de normalizar as práticas nacionais de gestão de documentos de arquivo, foi no ano transacto transposta para português a Norma ISO 15.489 (NP-4438) – partes I e II, *Informação e Documentação*, fornecendo orientações relativas à gestão de documentos de arquivo nas entidades produtoras, públicas ou privadas, para utilizadores internos ou externos.

Entendemos a gestão de documentos de arquivo enquanto «controlo eficiente e sistemático da produção, recepção, manutenção, utilização e destino dos documentos de arquivo, incluindo os processos para constituir e manter prova e informação sobre actividades e transacções»⁴, como refere a citada Norma Portuguesa.

Propomos deste modo uma metodologia sistémica, que aborde a instituição como um todo e, naturalmente, que considere todos os momentos da gestão documental, desde a Produção ao Arquivo definitivo.

Como objectivo último, deverá sempre ser considerada a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão-cliente, certos de que os documentos devem estar ao serviço dos cidadãos, e não o contrário. Desculpem a ousadia, mas no Arquivo Municipal de Torres Vedras, as pessoas que nos visitam – os utilizadores do Arquivos (ou melhor, os clientes internos e externos) são, para nós, mais importantes que os documentos. O valor que conferimos a estes, no seio da Administração Pública, são consequência daquelas e do serviço que prestamos, e não o inverso. Queremos, em última

⁴ NP-4438-1, p. 10.

análise, que o Arquivo seja a Casa das Pessoas e não dos documentos, não querendo obviamente descurar outros papéis e responsabilidades que cabem a um Serviço de Arquivo.

No caso concreto do Arquivo Municipal de Torres Vedras temos um conjunto de instrumentos de apoio à gestão que identificam o ambiente regulador que afecta as suas actividades. Para além das Normas referidas, especificamente para a gestão da informação e documentação, e da legislação geral e específica sobre as temáticas da Arquivística, sublinhando-se, neste caso a Portaria 412/01, de 17 de Abril, de Avaliação e Secção Documental das Autarquias Locais, e o Manual de Procedimentos, em elaboração.

Mas precisamos também de outros manuais - Manual de Arquivo, Manual de Atendimento, Manual de Formulários, e de Códigos de Conduta e Ética - Código de Ética dos Arquivistas, o Código de Ética dos Profissionais da Informação, o Código de Ética do Autarcas (que continua a faltar), o Plano de Preservação Documental e a Carta da Qualidade, estes dois já terminados.

O manual *Formulários: Fazer e refazer*, publicado em 1990 pelo Secretariado para a Modernização Administrativa, da autoria de Manuel Armando Madeira e Alfredo de Moraes Vale tinha como objectivo a «simplificação e a racionalização de procedimentos ao alcance dos Serviços Públicos» mas, fundamentalmente, como referem os autores, «proporcionar algumas orientações práticas para a concepção, desenho e impressão de formulários»⁵. Mas acrescenta-se igualmente a necessidade da criação de fluxos de procedimentos simplificados e transversais aos diversos serviços das autarquias, simplificação de processos e de procedimentos, com vista à satisfação das necessidades implícitas e explícitas dos cidadãos-clientes.

Em primeiro lugar, seria desejável que as instituições dispusessem de um Manual de Formulários, utilizado na sua organização - um

⁵ Os autores chamam-lhe «Guia». Cf. Manuel Armando Madeira; Alfredo de Moraes Vale - *Formulários: Fazer e refazer*. Lisboa: Secretariado para a Modernização Administrativa, 1990. p. 7.

instrumento técnico que permitiria, muitas vezes, evitar deficiências, uma vez que se apresenta como um precioso instrumento de normalização.

Quantas vezes no interior de um único serviço se utilizam procedimentos diferenciados para fins idênticos, diferentes de funcionário para funcionário, quando não com o mesmo funcionário, que de secção para secção, por exemplo, adopta regras e critérios diversos.

Em segundo, a análise e diagnóstico dos formulários existentes na organização permitiria a sua racionalização, tendo em vista a simplificação de procedimentos e a modernização administrativa. De facto, a redução do número de formulários por acto ou procedimento deverá ser um aspecto a ter em conta na organização administrativa, uma vez que beneficiará certamente o cidadão-cliente, aos mesmo tempo que se impõe enquanto instrumento capaz de gerar eficácia e eficiência na organização.

Na verdade, há muito tempo que existe a noção de nos encontrarmos mergulhados numa floresta de papéis, pronunciando-se a desburocratização como um objectivo primordial da Modernização Administrativa. Pois quanto menos complexas se apresentarem as formalidades, eliminando-se procedimentos excedentários ou desnecessários, a Administração Pública torna-se mais eficaz e eficiente.

Quantas vezes, situação que pretendemos abordar mais adiante, procedimentos que por natureza poderiam ser simples se tornam demasiado complexos nas nossas organizações, exigindo o preenchimento de formulários que nada acrescentam à informação necessária, quer ao cliente, quer à organização. Pois o uso de formulários deveria responder à sua efectiva utilidade, simplicidade ou facilidade de preenchimento, contribuindo para a criação de uma cultura organizacional, onde a imagem da instituição aparece, independentemente do serviço que a apresenta.

É certo que a utilização de formulários não pode descurar a acção do legislador, a quem cabe tornar mais cómoda, eficaz e eficiente a relação entre a Administração Pública e o cidadão-cliente. Mas quantos procedimentos se encontram normalizados e que permanecem desconhecidos ou ignorados por uma larga maioria de funcionários da Administração!?

Simultaneamente, partindo de uma análise e diagnóstico dirigidos aos diferentes funcionários e serviços, é possível colocá-los a **questionarem-se** acerca dos circuitos internos da documentação, assim como dos **procedimentos** levados a cabo, alguns deles contraditórios e incongruentes, acontecendo, muitas vezes, serem os próprios a reclamar alterações. Procedimentos que não são comumente postos em causa, dada a prática tradicional usada na instituição, com o argumento recorrente: - «sempre se fez assim!». A redução de custos que poderá resultar do investimento num projecto de modernização das organizações não é, na maioria das vezes, tida em conta. A fixação de formulários, o estabelecimento de regras nas actividades exercidas sobre os documentos, assim como a racionalização de circuitos documentais é também um esforço de normalização no interior das organizações a considerar.

Por outro lado, em instituições com atribuições e competências idênticas, poderia ser adoptada a utilização de formulários mais ajustados às suas funções, para que cada cidadão, ao dirigir-se a uma instituição pública, encontrasse idênticos formulários e procedimentos em instituições afins.

A utilização de formulários ajustados às funções promove a «redução da ambiguidade dos textos, proporcionando maior rapidez na recolha de informação», «redução do número de pedidos de esclarecimento e do desperdício de tempo, energia e motivação com o complemento de informações», «maior colaboração dos

interlocutores», «simplicidade de tratamento» e «redução dos custos de produção»⁶.

Os serviços de Relações Públicas e/ou Administrativos são quem, fruto do seu relacionamento directo com o público, dá conta das dificuldades sentidas pelos clientes, muitas delas testemunhadas no rol de reclamações – escritas ou não – queixas e desagrados provocados pela existência de formulários mal concebidos, deficientemente desenhados e de difícil preenchimento, assim como o excesso de documentos solicitados, alguns dos quais de reduzida ou inexistente utilidade.

Quantas vezes é solicitada ao cliente informação redundante, em duplicado, ou anteriormente solicitada, pondo em causa um dos princípios do *Livro Verde para a Sociedade da Informação*, nomeadamente o de que nenhum serviço ou instituição deverá solicitar ao cidadão informação que já lhe solicitou anteriormente. Todavia, assistimos diariamente a uma situação inversa da desejada, uma vez que a instituição, pelo menos teoricamente, se encontra já na posse dessa informação.

De igual modo, o formulário estabelece um formalismo padronizado ou normalizado, permitindo ao cidadão-cliente saber o que deve e o que não deve ser escrito. Por isso mesmo deveriam ser tipificados no interior das organizações, e concebidos segundo valores de desburocratização, eficácia e eficiência, de modo a facilitar a vida aos seus utilizadores. Suprimem-se procedimentos e exigências, que encurtam a tomada de decisões e a transmissão das medidas adoptadas, acelerando a comunicação. Certamente que a existência de formulários, concebidos de forma racional, faria diminuir a frequência de perguntas que são dirigidas aos funcionários a quem cabe responder às constantes questões colocadas pelos clientes.

⁶ Manuel Armando Madeira; Alfredo de Moraes Vale – *Formulários: Fazer e refazer*. Lisboa: Secretariado para a Modernização Administrativa, 1990. p. 10.

O controlo da tramitação implementado num sistema de arquivo é determinante num processo de modernização administrativa e da Qualidade: uma vez que define os passos a dar em resposta a decisões ou transacções documentadas, atribui responsabilidades individuais ou de serviço por cada acção, e regista para cada acção as datas de execução previstas e as efectivamente cumpridas. Todavia, o controlo da tramitação só poderá ser implementado com eficácia se os documentos em circulação estiverem registados no sistema.

Por último, uma vez integrado numa política de simplificação administrativa, tal permite aproximar a Administração dos cidadãos, facilitando a relação entre ambos, e contribui grandemente para a construção/manutenção de uma boa imagem da instituição, pautada por padrões de qualidade, que não se restringem, necessariamente, à utilização de bons formulários. Pois, apesar dos bons exemplos, ainda parece estarmos longe de uma Administração Pública consciente da importância que a modernização administrativa e a gestão da qualidade, com serviços de excelência, têm para a construção da sua imagem.

O grau de funcionalidade de cada circuito documental/da informação, nomeadamente quanto aos procedimentos adoptados, nível de automatização, repartição de tarefas e distribuição de poderes de decisão, condicionam a exploração dos formulários e esta determina as características que eles devem revestir. Tal análise permite evidenciar o grau de racionalidade dos circuitos, nomeadamente no que diz respeito à «justificação das operações», «organização da sequência de operações», «rentabilidade dos equipamentos», produtividade dos recursos humanos» e «impacto junto dos utilizadores e indicadores de satisfação»⁷. Uma avaliação exaustiva poderá mesmo demonstrar que um formulário não tem razão de existir, sendo desnecessário. Como solução, poderá ser

⁷ Manuel Armando Madeira; Alfredo de Morais Vale – *op. cit.* p. 16.

recomendada a sua fusão com outro ou outros, se não for dispensável totalmente. Na racionalização de formulários deverá ter em conta a criação apenas dos realmente necessários, integrando em cada um apenas a informação indispensável.

Para a correcta gestão documental existem algumas normas portuguesas, ainda que desconhecidas da maioria dos cidadãos e, menos compreensível, de muitas instituições da Administração Pública:

NORMAS PORTUGUESAS

NP 4	Papel Aplicações dos formatos da série A	a. 1990
NP 5	Ofício ou Carta Formato A4. Apresentação da primeira página	1992
NP 6	Ofício ou Carta Formato A4. Apresentação da folha de continuação	a. 1990
NP 7	Sobrescritos e bolsas Designações e Formatos	1990
NP 8	Ofício ou carta Formato A5	a. 1990
NP 9	Escrita dos Números	1960
NP 10	Fichas e Ficheiros	a. 1990
NP 13	Sobrescritos e bolsas Impressão e utilização	a. 1990
NP 18	Nomenclatura dos grandes números	a. 1990
NP 21	Papel Colheita de amostras	a. 1990
NP 24	Caixas, Pastas e Capas de Arquivo	1973
NP 27	Papel Condicionamento de amostras	a. 1990
NP 28	Números normais	a. 1990
NP 61	Sinais de correcção dactilográficos ou tipográficos	a. 1990
NP 113	Documentação Divisões de um documento escrito. Numeração progressiva	1989
P 582	Terminologia da Indústria do Papel	a. 1990
P 693	Papel – Ensaio de tracção	a. 1990
NP 738	Documentação Folha de título de publicações não periódicas	1986
NP 739	Índices de Publicações	1969
NP 770	Papel	a. 1990

	Determinação da espessura. Medição folha a folha	
NP 796	Papel Determinação da gramagem	a. 1990
NP 950	Escrita numérica das datas	a. 1990
NP 2434	Carácter ISO para ensaio de legibilidade	a. 1990
NP EN 28 601	Dados e Formatos de troca Troca de informação – Representação de datas e horas	1996
NP 3189/1	Papéis Velhos Classificação e definições	a. 1990
NP 3189/2	Papéis Velhos Condições de fornecimento e recepção	a. 1990
NP 3983	Papel e cartão Classificação de papéis e cartões segundo o seu uso e as suas características definidoras	a. 1990
NP 4438-1 e 2	Informação e Documentação Gestão de documentos de Arquivo	2005

O Ofício ou Carta formato A4, por exemplo, tem por base a Norma Portuguesa n.º 5, que estabelece as directrizes de impressão e dactilografia, definindo as zonas em que se divide. Um dos aspectos positivos nesta normalização é a de possibilitar a expedição dos ofícios e cartas em sobrescritos com janelas, dispensando a repetição da escrita do destinatário e seu endereço.

Existe igualmente um formulário padrão para documentos comerciais, cujas normas foram fixadas pela ISO 6422, de 1985.

A importância da normalização determina que, sempre que necessário, sejam aplicados os padrões definidos em norma. A juntar às Normas Portuguesas, quando estas não existem, deveria procurar-se a implementação das Normas ISO, de que apresentamos alguns exemplos:

NORMAS INTERNACIONAIS – ISO

ISO 216	Papéis de escrita e certas categorias de impressos Formatos finitos – Séries A e B	1975
ISO 217	Papéis de escrita e de impressão virgens Modo de expressão das dimensões e do sentido de fabricação	1974
ISO 269	Sobrescritos e bolsas postais Designações e formatos	1985
ISO 353	Papéis de escrita e certas categorias de impressos Modo de expressão das dimensões de utilização	1975
ISO 478	Papel Dimensões brutas de armazenamento para a série A	1974
ISO 479	Papel – Formatos brutos Designações e tolerâncias	1975
ISO 623	Papéis e cartões Bolsas de arquivo e formatos	1974
ISO 639	Código de representação dos nomes de línguas	1988
ISO 838	Papel Perfurações para arquivo corrente	1974
ISO 2145	Documentação Numeração das divisões e subdivisões dos documentos escritos	1978
ISO 3166	Código de representação de nomes de países	1988
ISO 4046	Papel, cartão, pastas e termos conexos Vocabulário	1978
ISO 4217	Código para representação de moedas	1987
ISO 5626	Papel Determinação da resistência à dobragem	1980
ISO 5651	Papéis, cartões e pastas Unidades de expressão de propriedades	1978
ISO 6422	Formulário padrão para os documentos comerciais	1985
ISO 6924	Sobrescritos e bolsas Vocabulário	1983
ISO 8440	Implantação de códigos nos documentos comerciais	1986

É certo que esta racionalização não cabe apenas ao arquivista, sendo necessário o envolvimento de todos os funcionários dos diferentes serviços. Integrando-os na construção deste novo modelo de administração, será mais

fácil criar neles **motivações para o desafio da mudança**, muitas vezes factor da criação de reservas e resistências mentais.

O próprio Regulamento do Arquivo Municipal é um instrumento de normalização, assim como um Plano ou Quadro de Classificação.

As normas referidas dever-se-ão juntar as normas da Qualidade - a Família ISO 9000:

NORMAS DA QUALIDADE

NP EN ISO 9000	Sistemas de Gestão da Qualidade Fundamentos e vocabulário	2000
NP EN ISO 9001	Sistemas de Gestão da Qualidade Requisitos	2000
NP EN ISO 9004	Sistemas de Gestão da Qualidade Linhas de orientação para melhoria de desempenho	2000
NP ISO 10 013	Linhas de orientação para a elaboração de manuais da qualidade	1999
ISO 19 011	<i>Guidelines on quality and/or environmental management systems auditing</i> (linhas de orientação para auditorias de sistemas da qualidade)	2001

Pois não podemos esquecer os objectivos da **ISO – The International Standardization Organization** – enquanto Organismo Internacional ligado à Normalização, do qual Portugal é membro, desde 1949, sendo representado pelo Instituto Português de Qualidade, responsável pelas Normas Portuguesas.

Os objectivos da normalização são:

1. Permitir a compatibilidade dos sistemas;
2. Facilitar a interpermutabilidade do sistema;
3. Melhorar a qualidade dos serviços;

4. Permitir a cooperação;
5. Limitar a diversidade de critérios.

Em suma, importa que o arquivista se sinta um verdadeiro gestor de recursos (ultrapassando a própria gestão da informação/documentação), com competências de organização, e não apenas um técnico especializado, com um conhecimento mais ou menos aprofundado das técnicas e métodos arquivísticos. E que considere a Informática como instrumental e não como uma área distinta dentro dos arquivos.

Cabe ao arquivista sair do seu gabinete ou do Arquivo Municipal e entrar pela Administração, uma vez que as práticas arquivísticas fazem parte dos procedimentos de gestão em qualquer instituição. E, em último lugar, sensibilizar a quem cabe a decisão, que determinados procedimentos, ainda que se compreendam os objectivos, legítimos naturalmente, são claros entraves à modernização administrativa, contribuindo para a bur(r)ocratização da Administração Pública.

As grandes reformas também se fazem de pequenos gestos, igualmente importantes, passando a modernização administrativa, segundo julgamos, mais pela criação/adopção e implementação de procedimentos internos, uma vez que muitos externos têm sido feitos, ainda que a viagem só agora se tenha iniciado.

Culpa-se, por vezes a legislação, é certo. No entanto, Temos algumas dúvidas se o problema se centrará mais no texto escrito se na leitura que dele se faz.

Bibliografia

Actas do IV Encontro Nacional de Arquivos Municipais. Lisboa : BAD, 2000.

BARBEDO, Francisco ; GOMES, Eugénia ; HENRIQUES, Cecília – *Recomendações para a gestão de documentos de arquivo electrónicos : 1. Contexto de suporte*. Lisboa : IANTT, 2000.

CACHADA, Manuel da Costa Sá – *Caça à Burocracia*. reed. 2005. Porto : Vida Económica, 2005.

MADEIRA, Manuel Armando; VALE, Alfredo de Morais – *Formulários : Fazer e refazer*. Lisboa : Secretaria para a modernização administrativa, 1990.

PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo Pinto – «Modernização Administrativa e Qualidade : uma ferramenta chamada CAF». *Cadernos BAD*, 2004. N.º 2, p. 66-77.

RIBEIRO, Fernanda - *O Acesso à Informação nos Arquivos*. Lisboa : Fundação Calouste Gulbenkian, 2003.