



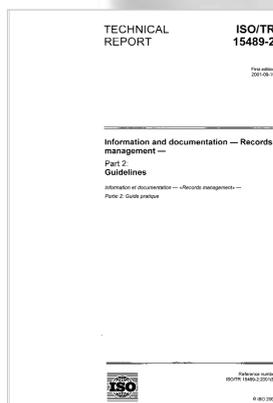
## **NORMA ISO 15489:2001 INFORMATION AND DOCUMENTATION – RECORDS MANAGEMENT**

No actual panorama internacional da gestão documental, a norma ISO 15489 surge como uma referência num espaço tradicionalmente liminar.

Não havia, com efeito, documentos que sistematizassem e orientassem o arquivista nas iniciativas básicas a empreender para a construção e reestruturação de sistemas de arquivo e particularmente de gestão documental. Existem, é certo, manuais e textos práticos na sua maioria reveladores de experiências empíricas realizadas mas que tinham o inconveniente de se reportarem a casos específicos e portanto de difícil generalização.

Em Portugal a situação é tanto mais grave quanto a gestão documental é uma disciplina sem participação profissional por parte dos arquivistas, tradicionalmente embrenhados em arquivos definitivos muitas vezes abordados mais como "arcas encoiradas" do que como núcleos documentais dinâmicos! A disciplina não possui ainda enquadramento profissional específico e formalizado sendo partilhada de forma segmentada por gestores e informáticos e eventualmente por um ou outro arquivista mais destemido. No entanto, a área merece ser alvo de uma reflexão e revitalização profundas, até porque, em última instância, o que se encontra em jogo é a preservação da memória pela qual toda a gente parece indiscriminadamente nutrir particular afeição!

Neste contexto o aparecimento da norma ISO 15489 e secundariamente a sua tradução para português realizada por



um grupo de trabalho reunido pela Presidente da Comissão Técnica 7 do IPQ, constitui um ponto de referência tanto pelo conjunto de ferramentas disciplinares e metodológicas que faculta como pela sistematização teórica empreendida na elaboração do documento.

A norma está dividida em duas partes.

Uma primeira que apresenta os princípios directores da gestão de documentos de arquivo e uma segunda constituída por um relatório técnico em que são apresentadas as recomendações de aplicação que permitem pôr em prática os princípios referidos.

A primeira parte apresenta como pontos nucleares na construção de sistemas de gestão de documentos de arquivo três áreas: (1) os requisitos necessários para a gestão de documentos de arquivo, considerados sob as várias perspectivas: funcional, social e organizacional; (2) a concepção e implementação de um sistema de arquivo onde se abordam aspectos como as características dos sistemas de arquivo, a metodologia de concepção e implementação destes sistemas e ainda a desactivação dos mesmos; (3) os processos e controlo de gestão de documentos de arquivo, particularmente orientados para o controlo documental que deve acompanhar o documento desde a sua concepção até o fim da sua vida efectiva ou útil.

Acessoriamente esta primeira parte da norma aborda ainda outras questões normalmente desprezadas mas que são fundamentais como parte do processo de análise organizacional que tem obrigatoriamente de ser realizado no âmbito de qualquer projecto de intervenção no sistema de arquivo: são eles o conhecimento do ambiente regulador em que a organização existe e age, a identificação

e definição de políticas e responsabilidades e, ainda, os processos de controlo, ajustamento e revisão considerados como parte de um ciclo iterativo e continuado que viabiliza o ajustamento do sistema às contínuas mutações organizacionais.

A segunda parte refere detalhadamente formas e métodos viáveis ou simplesmente possíveis para implementar os princípios descritos na primeira parte. Todo o documento, aliás, deve ser considerado como uma fonte de possibilidades de orientações consubstanciando todavia boas (e sensatas) práticas juntamente com teorias arquivística e organizacional actualizadas.

Os processos a empreender são enquadrados num diagrama de actividades em que se registam fluxos direccionais sequenciais e iterativos, ou seja, em que uma actividade retroalimenta outra actividade anterior de forma a progressivamente ajustar o resultado final. As etapas preconizadas e materializadas neste diagrama são oito: a investigação preliminar em que se inclui o conhecimento do ambiente regulador da organização; a análise funcional onde são escrutinadas e decompostas as funções da organização. Segue-se a identificação de requisitos de documentos de arquivo, ou seja a aferição das necessidades conjugadas dos diversos tipos de utilizadores – sejam administrativos ou gestores – e as decorrentes do ajustamento legal, administrativo e social da organização ao ambiente regulador em que se insere. Uma quarta etapa é a avaliação dos sistemas existentes quer sejam eles sistemas incipientes de gestão documental, gerais ou específicos de áreas orgânicas, ou sistemas de suporte informático. Segue-se a identificação de estratégias para cumprimento de requisitos

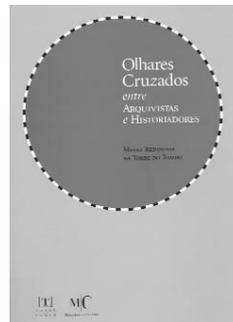
de documentos de arquivo, o que na prática significa apenas (!) saber o que deve mudar na organização para que os requisitos preconizados possam ser efectivamente cumpridos. O desenho do sistema de arquivo que inclui a concepção lógica, conceptual e operativa do sistema que suporta a gestão integrada de documentos de arquivo de acordo com as etapas anteriores é a etapa seguinte, seguida pela implementação do sistema de arquivo a qual deve obedecer a uma lógica de projecto. Finalmente, o processo de controlo, ajustamento e revisão que analisa iterativamente os resultados (*outcomes*) do sistema e compara-os com perfis padronizados desejáveis permitindo corrigir, alterar ou confirmar o desempenho através de processos de retroalimentação.

No cômputo geral, trata-se de um ferramenta indispensável para qualquer arquivista que pretenda intervir activamente na gestão documental e logicamente contribuir significativamente para o aumento da eficiência da sua organização, visto dotá-lo com princípios orientadores, fornecendo respostas ao "ques", ao mesmo tempo que fornece os métodos e ferramentas dando resposta aos "comos". Após a sua leitura, o nosso arquivista fica definitivamente capaz de, com algum engenho e arte, proceder confiantemente à reorganização do sistema de arquivo da sua organização (ou acabar de o destruir), restando-lhe apenas convencer a própria organização a deixá-lo proceder ao seu trabalho... Como fazê-lo a norma não diz!... Fica a sugestão para uma próxima reformulação do documento a qual, de resto, está presentemente em curso.

**Francisco Barbedo**

ISO. Comité technique ISO/TC46, Information et documentation. Sous-comité SC 11, Archives/records management – *International standard ISO 15489-1 : information and documentation : records management : part 1 : general : "records management" : partie 1 : principes directeurs*. 1<sup>st</sup> ed. Genève : ISO, 2001. vi, 19 p.

ISO. Comité technique ISO/TC46, Information et documentation. Sous-comité SC 11, Archives/records management – *Technical report ISO/TR 15489-2 : information and documentation : records management : part 2 : guidelines : "records management" : partie 2 : guide pratique*. 1<sup>st</sup> ed. Genève : ISO, 2001. vi, 39 p.



### **OLHARES CRUZADOS ENTRE ARQUIVISTAS E HISTORIADORES: MESAS-REDONDAS NA TORRE DO TOMBO**

Entre 2001 e 2003, o Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo (IAN/TT), por iniciativa da Professora Miriam Halpern Pereira, então directora do Instituto, promoveu um ciclo de mesas-redondas numa perspectiva de abertura ao exterior por parte do IAN/TT e com o objectivo de incentivar a comunicação entre arquivistas e utilizadores de arquivos.

Na presente publicação, a que o actual director do IAN/TT, Professor Pedro Dias, deu seguimento, foram editadas as comunicações apresentadas em cinco

das oito mesas-redondas realizadas. A primeira, "Os Arquivos policiais e a Historiografia sobre o século XX", moderada por João Arsénio Nunes, integra as comunicações seguintes: Eugénia Costa, "De Caxias para a Torre do Tombo: a transferência"; Cristina Ribeiro, "O arquivo da PIDE no Arquivo Nacional"; Fátima Patriarca, "Os arquivos policiais e a historiografia sobre o século XX"; Irene Flunser Pimentel, "A PIDE/DGS e os arquivos do IAN/TT" e Maria de Lurdes Henriques, "Comunicabilidade e acessibilidade nos arquivos da ex-PIDE/DGS".

Na segunda, "Os arquivos policiais sobre a ex-colónias portuguesas e a historiografia", moderada por António Costa Pinto, incluem-se: Cristina Ribeiro, "A perspectiva da arquivística"; Edmundo Rocha, "Da resistência angolana à investigação"; Dalila Cabrita Mateus, "A perspectiva de uma historiadora" e Moisés Silva Fernandes, "O fundo da PIDE/DGS sobre Timor no IAN/TT".

No âmbito da mesa-redonda "Arquivos Judiciais e a História Social", moderada por António Manuel Hespanha, integra-se um conjunto de sete intervenções: Irene Vaquinhas, "A experiência fascinante de um regresso ao passado"; Maria João Vaz, "Documentação Judicial e a criminalidade oitocentista"; Maria José Moutinho Santos, "O crime e o castigo em oitocentos"; Ana Maria Leitão Bandeira, "Arquivos judiciais de Coimbra"; Adelaide Proença, "Os arquivos do Tribunal da Boa-Hora e Polícia Judiciária"; Teresa Plantier Saraiva, "Arquivos judiciais na Torre do Tombo" e António Sousa "O tratamento dos arquivos judiciais". Na quarta "Da Genealogia à História

da Família", moderada por Robert Rowland, apresentam-se outras seis comunicações: Luís Filipe Marques da Gama, "A genealogia em Portugal: da Idade Média ao século XX"; Maria Norberta Amorim, "Da genealogia à História da Família"; Beatriz Nizza da Silva, "Diferenças metodológicas na História da Família"; Frédéric Vidal, "Os registos paroquiais e civis e a História Social"; Maria das Dores Henriques, "Fundos paroquiais no Arquivo Distrital de Viseu" e Fátima do Ó Ramos, "Fundos eclesiásticos: fontes para o estudo da família e do património".

Finalmente, integradas na mesa-redonda "Arquivos de personalidades políticas", moderada por Maria Filomena Mónica, encontram-se: Lucília Runa, "Arquivos de personalidades políticas"; Magda Pinheiro, "Os arquivos familiares e a biografia: dos perigos da abundância"; Leonor Lopes, "O Arquivo Passos Manuel"; Pedro Tavares de Almeida, "O Arquivo José Luciano de Castro"; Maria Filomena Mónica, "Reflexões acerca de arquivos de famílias" e António Frazão, "O Arquivo de Marcello Caetano". Congregou-se, desta forma, um conjunto de informações e de reflexões resultantes de formações profissionais específicas e de diferentes experiências de trabalho. Apresentaram-se casos e questões relativas à transferência de arquivos, ao tratamento de documentos de arquivo, à respectiva acessibilidade e comunicabilidade, bem como à história dos próprios arquivos e, em paralelo, dos organismos que os criaram. Referiram-se alguns problemas relacionados com a acumulação documental e os critérios de selecção de documentos judiciais para conservação permanente. Exploraram-se igualmente possibilidades e métodos de utilização

dos documentos de arquivo, sobretudo para estudos de natureza histórica e sociológica. Em mais do que uma comunicação se colocou o imperativo de contextualizar a produção dos documentos sob risco de extrapolar informações neles contidas e delas fazer um uso acrítico.

Esta publicação constitui, por isso, um instrumento de trabalho de utilidade e interesse inegáveis para quem trabalha e utiliza os arquivos ainda que, ocasionalmente, a qualidade possa parecer menos equilibrada.

Ana Cannas

*Olhares cruzados entre arquivistas e historiadores: mesas-redondas na Torre do Tombo.* [Lisboa]: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 2004. 176 p.



## LA SAGESSE DU BIBLIOTHECAIRE

O autor Michel Melot, bibliotecário francês de renome que exerce actualmente as suas funções na Subdirecção do Inventário Geral e da Documentação do Património (Ministério da Cultura – França), escreveu, a convite da editora L'oeil neuf, um livro acerca da profissão de bibliotecário que se insere na colecção *La sagesse d'un métier* (a sabedoria

de uma profissão), cuja intenção é apresentar aos leitores uma visão de várias profissões, como por exemplo as de jardineiro, oleiro, médico, etc. Assim, o livro *La sagesse du bibliothécaire* apresenta-se como um convite para um percurso iniciático à descoberta de uma profissão: a de bibliotecário.

No meio de referências a grandes autores e filósofos, como Michelet, Kant, Foucault e muitos outros, Michel Melot guia o leitor no mundo do bibliotecário através de sete capítulos, cada um representando uma parcela desse mundo com títulos apelativos (*Como um marinheiro no oceano, A feliz incompletude*, etc.)

O primeiro capítulo aborda a ambiguidade e o paradoxo dessa profissão. O bibliotecário debate-se, por um lado, entre o sector da edição e as suas preocupações financeiras, e o bem-estar e as necessidades dos seus leitores, por outro; ele encontra-se no meio de uma censura interna, via a selecção que ele opera sobre os livros a adquirir e de uma externa, via os poderes públicos e políticos, por exemplo; acaba num dilema face à classificação e indexação dos livros, tendo o poder de os esconder ou realçar aos olhos dos leitores, aquando do seu tratamento. Para o autor, em certas circunstâncias o bibliotecário pode revelar-se quer um sábio quer um louco.

No segundo capítulo, Melot escreve sobre a biblioteca enquanto lugar. Descreve a diversidade dos seus suportes e em que medida «a biblioteca acolhe todos os signos» (p. 35) – música, palavra, alfabeto, pixel, etc. – e expõe a diversidade das razões que existem para a frequentar. Para ele, pouco importa como a nomeamos (centro de recursos, mediateca, etc.) a biblioteca é «o lugar das ligações» (p. 37), onde se encontram pessoas e saberes. Contudo, a biblioteca nunca chegará a ser a detentora do saber absoluto.

Trata-se, no terceiro capítulo, da temática do livro nos seus diversos aspectos, passando do livro como objecto sagrado até ao livro versus texto,

e do sucesso do livro, enquanto suporte, graças à sua forma (folhetos que constituem cadernos e cadernos que constituem livros) ao eterno debate sobre o desaparecimento do livro.

No quarto capítulo, o autor aborda a arquitectura das bibliotecas. Para Melot, nunca existiu uma forma arquitectónica única e própria às bibliotecas através os tempos. A biblioteca passou de "depósito de livros", onde os livros eram arrumados contra as paredes, a lugares públicos, onde a arquitectura permite o encontro dos leitores com os livros. Debate ainda sobre o papel das bibliotecas nacionais através da sua arquitectura, nomeadamente no caso da Biblioteca Nacional de França; argumenta que a arquitectura das bibliotecas é ligada às suas políticas: conservar *versus* comunicar e que esta passou de uma estrutura em polígono para uma estrutura em redes.

O quinto capítulo explica os diferentes modelos de bibliotecas. Assim, constata-se que existem diferentes estruturas e serviços nas bibliotecas espalhadas no mundo e que não existe um modelo único de biblioteca, até porque as "fundações culturais" de cada país não o permitem, dando como referência os contrastes entre o modelo anglo-saxónico e o francês.

Melot aborda a classificação no sexto capítulo e diz-nos que «o nosso mundo tem a loucura do arquivo; ele fixa, classifica, e conserva tudo o que é possível ser conservado» (p. 89). Ou seja, todas as áreas do conhecimento classificaram e criaram desde sempre "bibliotecas" enquanto inventários e, por essa via, a biblioteca, enquanto lugar, consegue reunir "o mundo inteiro" sob a forma a mais compacta possível através dos seus livros.

Por fim, no último e sétimo capítulo, o autor define a profissão de bibliotecário e, em forma de conclusão, afirma que a sabedoria do bibliotecário se deve à sua discrição.

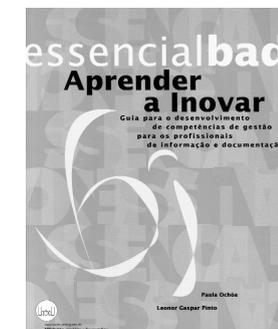
Afinal, Michel Melot destila um discurso ético sobre esta profissão por um lado simples e por outro profundo, o que permite uma leitura a dois níveis: o primeiro, o mais simples, para o público em geral dando-lhes a possibilidade de conhecer esta profissão muitas vezes desconhecida ou mal interpretada, e o segundo, o mais profundo, para os técnicos desta área dando-lhes a possibilidade de reflectir sobre a sua profissão.

Sandrine Vercaempt

MELOT, Michel – *La sagesse du bibliothécaire*.

Paris: L'oeil neuf, 2004. 109 p.

ISBN 2-915543-03-8



## APRENDER A INOVAR – GUIA PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DE GESTÃO PARA OS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO

A obra em análise, elaborada por Paula Ochoa e Leonor Gaspar Pinto, duas autoras que desde há muito se dedicam

a estudar o problema da Qualidade em bibliotecas e centros de documentação, constitui, como o próprio título sintetiza, um guia que pretende proporcionar aos profissionais de informação e documentação o domínio de técnicas e métodos que lhes permitam gerir com eficiência e eficácia as unidades documentais pelas quais são responsáveis e/ou onde exercem funções.

Com um pendor mais técnico do que de gestão, acentuado também pela formação que recebem, os profissionais de informação e documentação assumem-se naturalmente mais como técnicos, perspectiva na qual predomina o "saber fazer", do que como gestores, perspectiva na qual predomina o "saber gerir". Não sendo especialistas em gestão, mas tendo cada vez mais que gerir – e não apenas tecnicamente – serviços e pessoas, numa base de eficiência e de eficácia, eles têm necessariamente que dominar ferramentas de gestão.

O que é tanto mais importante quanto o desempenho profissional das respectivas unidades se integra normalmente em organizações mais vastas, constituídas por outras unidades orgânicas nas quais estas práticas já se encontram senão consolidadas pelo menos tendencialmente mais desenvolvidas.

Recorde-se ainda que este guia surge num momento em que, a nível nacional, se debate e aprofunda a utilização do *Referencial Europeu de Informação e Documentação*<sup>1</sup> e se encontra em vigor um novo enquadramento legislativo relativo à avaliação do desempenho dos serviços da Administração Pública<sup>2</sup>, o que torna a sua publicação particularmente pertinente.

O guia, que se pretende essencialmente prático, desenvolve-se em torno

de um conjunto seleccionado de 14 modelos de competências de gestão, operacionalizados por 18 ferramentas de gestão. Uma matriz de síntese cruza os *Níveis de Competência com as Competências de Informação e Documentação/Ferramentas de Gestão*, permitindo uma visão global sobre o conjunto de instrumentos abordados.

Uma das chaves do trabalho que o tornam de fácil leitura e apreensão, e nesse sentido um verdadeiro guia, é a simplicidade da sua organização interna. A explanação de cada uma das ferramentas de gestão é efectuada de uma forma sintética e padronizada através de uma *Ficha Operacional*, composta por diversos itens, na qual são apresentados, entre outros, o *Contexto de Aplicação*, que explicita as situações onde se deve utilizar aquela ferramenta, os *Resultados Previsíveis*, resultantes das expectativas de utilização da mesma, a *Duração* da aplicação e o respectivo *Método*, no qual é explicado de forma detalhada o seu modo de aplicação. O grau de segmentação da metodologia, em etapas simples e perceptíveis, contribui em grande medida para a inteligibilidade de cada uma das ferramentas mesmo para quem nunca tenha tido qualquer contacto com instrumentos de avaliação. Por sua vez, os exemplos ajudam a concretizar o que foi sendo explicado. Uma clara mais-valia é proporcionada por uma *ficha de trabalho* não preenchida que acompanha parte das ferramentas e que permite a sua reprodução para aplicação nos serviços. Seria importante, porém, generalizá-la à totalidade das ferramentas.

Outro aspecto a realçar da referida *Ficha Operacional* e que faz desta publicação uma obra de grande actualidade é o item

*Elementos de Competências*, que integra cada uma das ferramentas preconizadas no quadro mais vasto do *Referencial Europeu de Informação e Documentação* explicitando o conteúdo de cada um dos níveis de competência utilizados.

Por último as fichas operacionais apresentam uma pequena bibliografia individualizada por ferramenta, o que permite aos eventuais interessados aprofundar o seu conhecimento de cada uma delas.

Num processo de transformações e de mutações organizacionais como o que atravessamos, no qual são exigidos a todos quantos têm funções de gestão resultados tangíveis e mensuráveis, o domínio das ferramentas de gestão apresentadas neste guia contribui certamente para o reforço das competências dos profissionais de informação e documentação.

A sua publicação pela BAD permite uma ampla divulgação pela comunidade profissional e a respectiva familiarização com estas ferramentas, contribuindo deste modo para o reforço da sua identidade profissional que cada vez mais se faz não apenas pelo domínio comum das técnicas documentais mas também das técnicas e metodologias de gestão. O guia pode e deve ainda – quanto a nós – servir também para potenciar novos rumos e novas abordagens nas ofertas de formação BAD, numa época de grande e indiscriminada proliferação desta.

Importa ainda referir que este guia recebeu o Prémio Raul Proença 2002, atribuído anualmente pela BAD, com o apoio do IPLB – Instituto Português do Livro e das Bibliotecas – e constitui o número de estreia da colecção *Essencial BAD*, destinada a divulgar textos para apoio prático ao exercício dos profissionais BAD.

Por último, resta-nos ainda sublinhar que se trata de uma das poucas obras em português e escrita por portugueses que adapta métodos e técnicas de gestão oriundos da área empresarial para o contexto das unidades de documentação. Só por isso, a sua publicação estaria plenamente justificada. Felizmente, porém, como pensamos ter deixado suficientemente expresso, não é só por isso...

**Paulo J. S. Barata**

OCHÔA, Paula; PINTO, Leonor Gaspar  
– *Aprender a inovar: guia para o desenvolvimento de competências de gestão para os profissionais de informação e documentação*. Lisboa: BAD, 2004

## NOTAS

<sup>1</sup> EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS – *Referencial Europeu de Informação e Documentação: referencial das competências dos profissionais europeus de informação e documentação*. Lisboa: INCITE, 2001.

<sup>2</sup> Lei n.º 10/2004, de 22 de Março e Decreto-Regulamentar n.º 19-A/2004, de 14 de Maio. Sobre este assunto, consultar no *site* da Direcção-Geral da Administração Pública a página SIADAP – Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho na Administração Pública, em [http://www.dgap.gov.pt/3ref\\_admin/pub/download\\_docs\\_siadap.htm](http://www.dgap.gov.pt/3ref_admin/pub/download_docs_siadap.htm)