



associação portuguesa de
bibliotecários, arquivistas e documentalistas

Carlota Bustelo Ruesta

**Série ISO 30300:
Sistema de gestão para
documentos de arquivo**

**Tradução do Grupo de Trabalho de
Gestão de Documentos de Arquivo**

Lisboa, 2012



associação portuguesa de
bibliotecários, arquivistas e documentalistas

SÉRIE ISO 30300:

SISTEMA DE GESTÃO PARA DOCUMENTOS DE ARQUIVO LISBOA: BAD, 2012

Tradução de Ana Filipa Pereira, Hélio Balinha, Leonor Calvão Borges e Pedro Penteado (coordenador) - Grupo de trabalho de Gestão de documentos de arquivo da BAD.

Este documento foi publicado originalmente em língua espanhola por SEDIC - Asociación Española de Documentación e Información, em 2011.

Licencia Creative Commons

“Serie ISO 30300: sistema de gestión para documentos”, por Carlota Bustelo Ruesta, encontra-se sob uma Licença “Creativa Commons. Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 España.

No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas”.



SEDIC



Carlota Bustelo Ruesta

Licenciada en Geografía e Historia pela Universidad Complutense de Madrid. Diplomada em Archivística y Documentación pelo Centro de Estudios Bibliográficos y Documentarios del Ministerio de Cultura de España.

Especialidade

Gestão documental. Gestão da informação e de conteúdos. Planeamento de serviços de informação.

Avaliação e implantação de ferramentas tecnológicas de gestão da informação. Planeamento, implementação e auditoria de sistemas de gestão para documentos de arquivo. Normalização da gestão documental.

Percurso profissional

Consultora independente especializada em gestão da informação, de conteúdos e de documentos
<http://www.carlotabustelo.com> (2011-)

Sócia - diretora de Inforárea S.L (1996-2010)

Sócia - diretora do Gabinete de Asesores Documentalistas (1984-1996)

Estagiária na Oficina de Representación de la Comisión de las Comunidades Europeas em Madrid. Atribuída ao Centro de Documentación e Información (1983-1984)

Responsável do Centro de Documentación de Arthur Andersen (1983)

Normalização

Presidenta do Subcomité Técnico de Normalización – Información y documentación - Gestión de documentos y aplicaciones da AENOR (CTN50/SC1) (2008 -)

Animador do Grupo de trabajo Management system for records - Requirements. Subcomité de Normalización - Information and Documentation - Archives/Records management de ISO (ISO TC46/SC11/WG9) (2007-)

Chefe da Delegación Española no Subcomité de Normalización - Information and Documentation - Archives/Records management de ISO (ISO TC46/SC11) (2004-)

Vicepresidenta do Subcomité Técnico de Normalización – Información y documentación - Gestión de documentos y aplicaciones da AENOR (CTN50/SC1) (2006-2008)

Responsável do Grupo de Trabajo de Gestión de documentos do Comité Técnico de Normalización - Información y Documentación da AENOR (CTN50) (2003-2006)

Índice

NOTA PRÉVIA À EDIÇÃO PORTUGUESA.....	4
1. INTRODUÇÃO	5
2. EM QUE SE BASEIA A SÉRIE ISO 30300?	7
2.1. ESTRUTURA	7
2.2. O QUE É UM SISTEMA DE GESTÃO PARA DOCUMENTOS DE ARQUIVO?	8
2.3. O VOCABULÁRIO	9
2.4. RELAÇÃO COM OUTRAS NORMAS DE GESTÃO DOCUMENTAL: ISO 15489, ISO 23081, ISO 16175, ETC.	10
3. QUAIS SÃO AS RAZÕES PARA A SUA IMPLEMENTAÇÃO?	13
3.1. A IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO E A PROVA	13
3.2. A COMPLEMENTARIEDADE COM OUTROS SISTEMAS DE GESTÃO 9001, 14001, ETC. 14	
3.3. BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SGPDA 30301.....	16
3.4. ONDE SE PODE IMPLEMENTAR?	17
4. QUAIS SÃO OS REQUISITOS DA NORMA?	20
4.1. GENERALIDADES.....	20
4.2. ANÁLISE PRÉVIA	20
4.3. POLÍTICA, COMPROMISSO E PAPÉIS	21
4.4. RISCOS, OBJETIVOS E PLANOS.....	23
4.5. RECURSOS, FORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	25
4.6. PROCESSOS E APLICAÇÕES DE GESTÃO DOCUMENTAL	26
4.7. AVALIAÇÃO	31
4.8. GESTÃO DE NÃO-CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E MELHORIA CONTÍNUA .	33
5. CUMPRIMENTO E VERIFICAÇÃO	35
5.1. GENERALIDADES.....	35
5.2. TIPOS DE VERIFICAÇÃO	35
5.3. O PERFIL DO AUDITOR.....	36
5.4. A CERTIFICAÇÃO POR TERCEIRAS PARTES.....	38
6. GLOSSÁRIO	41
7. LIGAÇÕES DE INTERESSE	45

NOTA PRÉVIA À EDIÇÃO PORTUGUESA

O Grupo de trabalho de Gestão de documentos de arquivo (GT-GDA) da BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas surgiu em finais de 2011. Entre os eixos orientadores da sua ação encontra-se a elaboração ou tradução de estudos que possam reforçar as competências dos profissionais portugueses ligados à gestão de documentos de arquivo. Considerou a coordenação do GT-GDA que deveria apostar na promoção das normas, diretrizes e orientações mais relevantes para a área, a começar pelas da nova família de normas ISO 30300, atendendo a que propunham a constituição de sistemas de gestão específicos para os documentos de arquivo, passíveis de interligar com outros mais divulgados (ex.: qualidade e segurança da informação). Ao mesmo tempo forneciam um enquadramento superior para um conjunto de normas já conhecidas pelos arquivistas e tidas como críticas para o sucesso da gestão da informação organizacional, como a ISO 15489 (NP 4438 – Gestão de documentos de arquivo), a ISO 23085 ou a ISO 16175. O GT-GDA teve ainda em consideração o facto destas normas pressuporem um modelo de governação, responsabilização e de atuação reconhecido pelos organismos de coordenação das políticas de modernização administrativa e dos arquivos, passível de influenciar, a curto prazo, a renovação da legislação neste domínio e, consequentemente, permitir uma melhor gestão dos recursos informativos disponíveis e um aumento de eficácia e de eficiência nas organizações.

A opção recaiu sobre a presente obra de Carlota Bustello Ruesta, presidente do Subcomité Técnico de Normalización – Información y Documentación da AENOR e membro do grupo de trabalho de Management systems for records da ISO TC46/SC11. A obra, publicada em Espanha pela SEDIC - Asociación Española de Documentación e Información procura ajudar a compreender a nova norma família de normas, parte delas ainda em publicação, tornando-as mais acessíveis aos seus principais destinatários – gestores, profissionais da informação e arquivistas. A edição portuguesa foi enriquecida com 18 notas de tradução que pretendem facilitar a sua melhor compreensão no contexto nacional, bem como proceder a algumas atualizações de informação.

O GT-GDA agradece à autora e à SEDIC o facto de terem concedido à BAD a possibilidade de publicar gratuitamente esta obra e, deste modo, contribuir para uma maior difusão desta importante série de normas ISO 30300 em Portugal e nos países lusófonos. Resta esperar que em breve a Biblioteca Nacional de Portugal/CT7 possa iniciar o processo da sua tradução, estando o GT-GDA da BAD disponível para participar nesse processo, certo que as organizações, os seus profissionais e o país ganharão com essa aposta.

Lisboa, Outubro de 2012

Pedro Penteado

Membro da coordenação do GT-GDA

Coordenador da tradução

1. INTRODUÇÃO

A ISO (International Organization for Standardization) é a organização internacional com mais prestígio no âmbito da normalização. As suas normas são amplamente aceites nos cinco continentes e adaptadas por muitos organismos nacionais de normalização como normas nacionais (no caso de Espanha, AENOR, como normas UNE¹). Existem normas ISO sobre uma infinidade de matérias, que cobrem os vários aspetos da atividade humana. Se bem que, no início, as normas ISO se tenham centrado na normalização de produtos, como o tamanho das folhas de papel, as medidas dos parafusos e dos materiais elétricos, a partir dos anos 90 do século passado iniciou-se o caminho da normalização da gestão das organizações. Nada fazia prever então o grande êxito alcançado pela série de normas ISO 9000, pela qual a ISO é geralmente reconhecida fora dos círculos especializados.

A normalização da gestão baseia-se no facto da aplicação de boas práticas redundar em enormes benefícios para as organizações, atendendo a que as ajudará a alcançar os seus objetivos tendo em conta a perspetiva de todas as partes interessadas.

Foi neste contexto que se elaboraram as primeiras normas ISO de gestão de documentos, as ISO 15489, partes 1 e 2 - Gestão de documentos de arquivo², cuja primeira publicação ISO é do ano 2001. Entendendo como documentos de arquivo³ toda a informação criada e recebida, a título de prova ou de informação, por uma organização no exercício das suas funções, esta primeira publicação coincide com acontecimentos de repercussão internacional em que a gestão da informação teve um papel relevante (v., por exemplo, os escândalos que envolveram a ENRON e a Arthur Anderson). A normalização, neste campo, se bem que esteja extremamente vinculada com a normalização arquivística, difere da mesma uma vez que propõe a gestão de documentos de arquivo desde a sua criação e não apenas a partir do momento da sua incorporação nos arquivos⁴.

Além disso, o ambiente fundamentalmente digital das organizações do século XXI requer novas técnicas e soluções, que se baseiam solidamente em princípios arquivísticos básicos, se adaptam e sabem responder a novas condições.

¹ No caso de Portugal, Instituto Português da Qualidade (IPQ), como normas portuguesas - NP.

² Título original: Information and documentation - Records management. Corresponde, em Espanha, às UNE-ISO 15489-1:2006 - Información y documentación. Gestión de documentos e em Portugal às NP 4438: 2005 – Informação e documentação. Gestão de documentos de arquivo. Estas foram integradas na obra: Biblioteca Nacional de Portugal e Instituto Português da Qualidade - *Normas portuguesas de documentação e informação*. CT7. Lisboa. BNP, IPQ, 2010.

³ Usamos o termo documentos de arquivo quando aplicado no sentido de records, na perspetiva que consta na NP 4438. Nesse sentido, difere de document (documento).

⁴ Em Portugal, o órgão de coordenação da política arquivística tem procurado desenvolver, no conjunto das instruções emanadas desde final da década de 1990, uma perspetiva integrada dos arquivos, tributária, em boa parte, da Arquivística integrada canadiana. Nesse sentido, fala-se de documentos de arquivo desde a sua produção.

Dentro das muitas normas ISO que incidem sobre aspetos de gestão, existe um conjunto de normas conhecidas como MSS (Management System Standard), que propõe uma metodologia concreta para gerir as organizações. Esta metodologia baseia-se em ciclos de melhoria contínua, assentes na definição de objetivos e na elaboração de procedimentos que permitem medir os resultados e a aplicação de medidas corretivas quando se produzem desvios relativamente ao previsto (não conformidades). Os exemplos mais conhecidos e com maior sucesso destas normas são a série 9000 (Sistema de gestão da qualidade), a série 1400 (sistema de gestão ambiental), e a série 2700 (sistema de gestão da segurança da informação). A série de normas ISO 30300, sistema de gestão para os documentos, que se apresenta nesta publicação, supõe o alinhamento das técnicas e dos processos documentais com a metodologia dos sistemas de gestão.

A série de normas 30300 nasce com uma vocação integradora com os outros sistemas de gestão. Na implementação dos MSS existe uma forte componente de gestão de documentos de arquivo. O próprio sistema de gestão baseia-se na existência de uma política e objetivos documentados, bem como de procedimentos que descrevem os distintos processos incluídos no sistema de gestão. Ao mesmo tempo, os processos de trabalho devem gerar evidências que permitam comprovar que foram realizados segundo os procedimentos definidos. O sistema de gestão para os documentos de arquivo proposto na ISO 30300 pode, portanto, implementar-se integrado com outros sistemas de gestão permitindo, com pouco esforço, ampliar a eficácia dos mesmos. Também pode aplicar-se em organizações de qualquer tamanho ou setor, que não tenham necessariamente implementado outros MSS.

Para a implementação de um sistema de gestão 30300 é imprescindível a liderança da alta direção e a participação de toda a organização. Os responsáveis diretos da implementação devem ter conhecimentos de gestão documental⁵, bem como de sistemas de gestão. Este guia pretende ser um ponto de partida para profissionais da informação que queiram envolver na implementação da 30300. Explica quais são os requisitos principais da norma, os benefícios da sua implementação e as opções para a verificação do seu cumprimento.

⁵ O termo, na presente obra, deve ser entendido no sentido de records management (gestão de documentos de arquivo).

2. EM QUE SE BASEIA A SÉRIE ISO 30300?

2.1. ESTRUTURA

A série de normas ISO 30300 inicia-se em 2011 com os dois primeiros produtos:

- ISO 30300 (2011) - Management System for records - Fundamental and vocabulary
- ISO 30301 (2011) - Management System for records - Requirements

Ambas as normas terão a sua equivalente UNE ISO, a nível nacional, que serão provavelmente publicadas nos primeiros meses do ano de 2012:

- UNE ISO 30300 (2012?) - Sistema de gestión para los documentos- Fundamentos y vocabulario
- UNE ISO 30301 (2012?) - Sistema de gestión para los documentos-Requisitos⁶

A norma 30301 é a principal da série que estabelece os requisitos para a implementação de um Sistema de gestão para documentos de arquivo (doravante designado por SGPDA⁷), sobre a qual se realizarão futuros desenvolvimentos e possíveis certificações. Todas as demais normas desta série fazem referência à norma principal.

A norma 30300 é a norma “guarda-chuva” ou introdutória de toda a série. Define o vocabulário ou terminologia que se utilizará nas restantes normas e apresenta a justificação e o enfoque de toda a série.

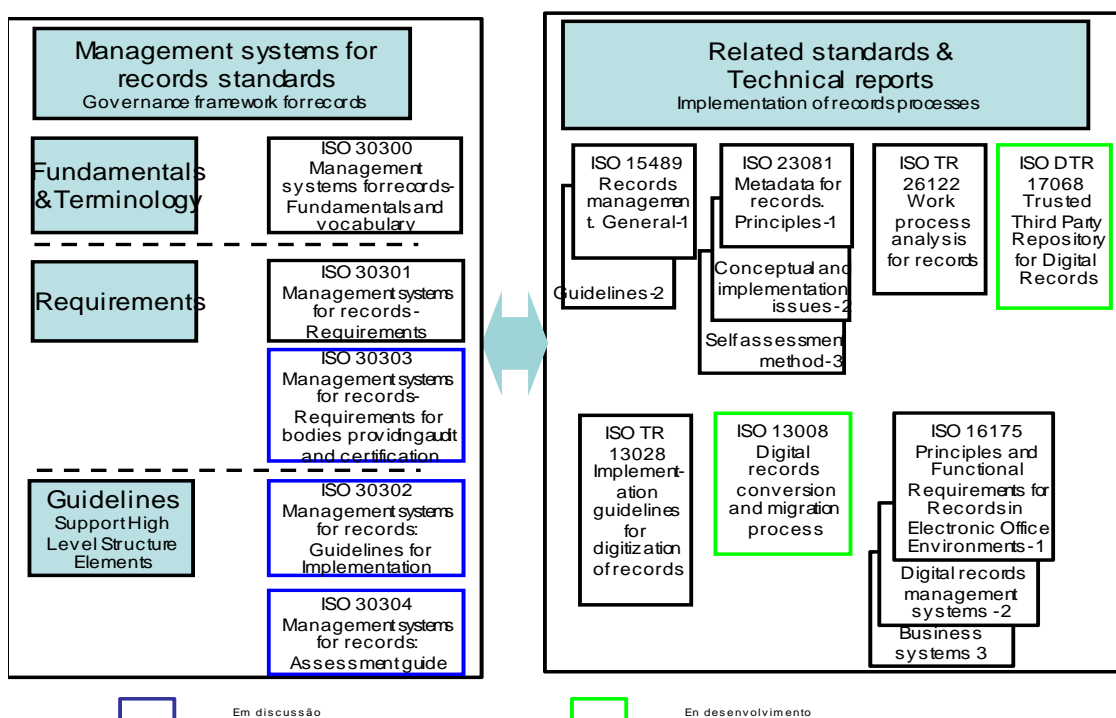
Durante o desenvolvimento destas normas, iniciou-se ao mais alto nível da ISO um movimento de harmonização e integração de todos os MSS. Representantes de todos os comités técnicos que tinham ou estavam desenvolvendo um MSS constituíram um grupo com a missão de tornar consensual uma estrutura, um texto e umas definições para aplicar a todos os MSS, para facilitar a implementação integrada de todas estas normas. O resultado deste processo não foi, todavia, aprovado formalmente, mas os dois primeiros produtos da série 30300 incorporam grande parte das propostas deste grupo. Tal como está planeado, nos próximos anos, todas as normas MSS de requisitos (incluindo as mais conhecidas como a ISO 9001 ou a 14001) terão uma estrutura idêntica e os requisitos comuns escritos da mesma forma, muito próxima da redação atual da ISO 30301. Aos requisitos comuns serão adicionados os requisitos específicos de cada norma, que como veremos posteriormente se centram especialmente na parte operacional.

Do mesmo modo, a definição de termos comuns estará alinhada com o vocabulário da ISO 30300.

⁶ Ambas as normas foram publicadas pela AENOR em 2012.

⁷ Usamos esta sigla e não SGD, como na versão espanhola, dado que se trata de um sistema de gestão para documentos de arquivo (records) e, no contexto nacional, é fundamental diferenciá-lo dos sistemas (aplicacionais) de gestão documental reconhecidos também pela sigla SGD.

Está previsto o desenvolvimento de mais produtos da série 30300, embora ainda não se tenham iniciado formalmente o processo de redação dos mesmos. Na figura seguinte reproduz-se o esquema com que se trabalha e os diferentes graus de desenvolvimento⁸.



2.2. O QUE É UM SISTEMA DE GESTÃO PARA DOCUMENTOS DE ARQUIVO?

A palavra “sistema” em português ou “system” em inglês converteu-se numa espécie de “joker” que se utiliza em diferentes contextos, nem sempre com o mesmo significado. Embora se possa discutir com muitos argumentos, as TIC (tecnologias da informação e comunicação) apropriaram-se do termo e a maior parte das pessoas interpreta sistema como sistema de informação ou aplicação informática. Quando não é assim, vemo-nos obrigados, como neste caso, a dar explicações e definições para entender ao que nos referimos.




Os “sistemas de gestão” definem-se como o conjunto de elementos interrelacionados ou que interagem numa organização com o fim de estabelecer políticas e objetivos, bem como os processos para os alcançar. Quando falamos de Sistema de gestão para documentos de arquivo (SGPDA), estamos-nos a referir a esse conjunto de elementos relativos aos documentos.

⁸ Já foi publicada a ISO 13008:2012 e existe também a ISO/PRF TR 17968 (prova de relatório técnico).

A norma ISO 30301 propõe um sistema muito concreto de gestão baseado na melhoria contínua, cuja metodologia foi implementada com êxito em muitas organizações.

Estamos, portanto, no terreno da “gestão das organizações” ou “management”, utilizando as técnicas e conhecimentos do que habitualmente designamos por “gestão documental”.

No entanto, temos que reconhecer outros contextos onde se utilizam expressões e acrónimos parecidos, sem que se refiram exatamente ao mesmo. Na disciplina arquivística muitas vezes utiliza-se a expressão “sistema de gestão documental” para nos referirmos ao conjunto de processos e controlos documentais. Estes processos e controlos são um dos elementos importantes de um SGPPA segundo a norma 30301, como veremos mais adiante, mas não se identificam com todo o sistema. Nas TIC, as aplicações que se comercializam ou se desenvolvem para gerir os documentos eletrónicos também são designados muitas vezes por “sistemas de gestão documental”.

SISTEMA DE GESTÃO PARA DOCUMENTOS DE ARQUIVO - ISO 30301		
		DESIGNAÇÃO - SÉRIE ISO 30300
Conjunto de elementos interrelacionados com o fim de estabelecer políticas, objetivos e processos para alcançá-los, relativos a documentos de arquivo		Sistema de gestão para documentos de arquivo
Sistema que regula a criação, a receção, a manutenção, o uso e o destino dos documentos		Processos de gestão documental
Sistema de informação que incorpora, gere e facilita o acesso aos documentos ao longo do tempo		Aplicação de gestão documental

2.3. O VOCABULÁRIO

A norma ISO 30300 reúne todo o vocabulário básico que se utilizará em todos os produtos da família. O estabelecimento de um vocabulário e definições normalizadas apresenta sempre grande dificuldade e controvérsia, que só podem ser reduzidas com a utilização de uma metodologia rigorosa para o desenvolvimento do mesmo. É este o caso da norma ISO 30300, que inclui ainda no seu anexo A a descrição da metodologia utilizada para o desenvolvimento do vocabulário e os diagramas de conceitos.

Os distintos termos têm sido aglutinados em quatro grandes grupos:

- Os relacionados com a gestão,
- Os relacionados com o sistema de gestão para documentos de arquivo,
- Os relacionados com os documentos,
- Os relacionados com os processos de gestão documental,

Os dois primeiros grupos incluem todos os termos que devem ser partilhados com o resto dos MSS, normas do sistema de gestão, e que após o processo de harmonização acabarão por constituir as definições comum a todas as normas (ISO 9000, 14000, 27000, etc.).

Os dois segundos grupos correspondem a definições próprias dos processos de gestão documental numa linguagem compreensível aos potenciais utilizadores da norma.

Para o entendimento da série de normas ISO 30300 é essencial ter como ponto de referência a definição de cada um dos termos.

2.4. RELAÇÃO COM OUTRAS NORMAS DE GESTÃO DOCUMENTAL: ISO 15489, ISO 23081, ISO 16175, ETC.

As normas ISO 30300 têm uma relação muito estreita com outras normas de gestão de documentos de arquivo, especialmente com todas as redigidas pelo Subcomité Técnico da ISO, denominado Archive/Records Management (TC46/SC11, na numeração da ISO), cujo grupo de coordenação se encarrega de controlar a coerência de todas as normas publicadas.

As primeiras normas de gestão de documentos de arquivo foram a ISO 15489, partes 1 e 2, que se publicaram em 2001, e se adaptaram como normas UNE em 2006. Na introdução da ISO 30300 e da ISO 30301, estas são reconhecidas como normas fundacionais. A partir delas desenvolveram-se outras normas que abordam diferentes aspetos de controlo e dos processos de gestão documental, outras estão a ser desenvolvidas e é previsível que no futuro existam algumas mais, de acordo com as necessidades do mercado.

NORMAS PUBLICADAS	
NORMAS ISO	EQUIVALENTES UNE ISO
ISO 15489-1:2001 Information and documentation -- Records management -- Part 1: General	UNE-ISO 15489-1:2006 ⁹ Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades

⁹ Cf. nota 2.

Série ISO 30300: Sistema de gestão para documentos de arquivo

ISO/TR 15489-2:2001 Information and documentation -- Records management -- Part 2: Guidelines	UNE-ISO/TR 15489-2:2006 Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Directrices
ISO 16175-1:2010 Information and documentation -- Principles and functional requirements for records in electronic office environments -- Part 1: Overview and statement of principles	Em preparação
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	Em preparação
ISO 16175-3:2010 Information and documentation -- Principles and functional requirements for records in electronic office environments -- Part 3: Guidelines and functional requirements for records in business systems	Em preparação
ISO 23081-1:2006 Information and documentation -- 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 Information and documentation -- 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/TR 23081-3:2011 Information and documentation -- Managing metadata for records -- Part 3: Self-assessment method	Em preparação
ISO/TR 26122:2008 Information and documentation -- Work process analysis for records	UNE-ISO/TR 26122:2008 Información y documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.
ISO/TR 13028:2010 Information and documentation - Implementation guidelines for digitization of records	Em preparação

Estas normas de boas práticas, que se centram nos processos e controlos de gestão documental, são a base da operação do Sistema de gestão estabelecido nas ISO 30300. Numa perspetiva prática, uma organização que decida implementar um Sistema de gestão ISO 30300 terá à sua disposição o resto das referidas normas e relatórios técnicos para orientar a implementação dos processos e controlos documentais.

3. QUAIS SÃO AS RAZÕES PARA A SUA IMPLEMENTAÇÃO?

3.1. A IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO E A PROVA

Todas as organizações, independentemente do seu tamanho ou natureza das suas atividades, produzem informação nos seus processos de trabalho. Os documentos, enquanto um tipo de recurso informativo, são ativos – parte do capital intelectual – de uma organização.

Desde há muitos séculos, especialmente desde a difusão da tecnologia do papel, as organizações têm deixado testemunho das suas atividades em diferentes documentos, alguns dos quais sobreviveram e servem de base, hoje, para a investigação histórica. As organizações têm-se desenvolvido e transformado, mas nunca deixaram de “documentar” as suas atividades para fazer prova das mesmas e para poder comprovar os diferentes acordos que estabelecem com as partes interessadas. O processo de “documentar” esteve tão intrinsecamente ligado a qualquer atividade que não podia pensar-se nele como algo estratégico. Foram as distintas mudanças tecnológicas: as fotocopiadoras, o fax, o computador, a internet, a automatização de processos, as bases de dados, o correio eletrónico, etc., que facilitaram o trabalho e o desenvolvimento das organizações modernas e que têm transformado o modo de “documentar” os processos de trabalho. Foram necessárias experiências de perda de dados, de destruição incontrolada ou de impossibilidade de recuperar os documentos necessários para a demonstração de determinadas ações, para que a partir de diferentes abordagens se refletisse sobre a importância estratégica da boa gestão da informação para o progresso das organizações.

O propósito de implementar um SGPD é a gestão sistemática e verificável dos documentos como informação relativa às atividades da organização. Os benefícios podem ser encontrados em distintas áreas ou aspetos da organização:

- a) Levar a cabo, de modo eficiente, as atividades da organização e a prestação de serviços,*
- b) Cumprir com os requisitos legais, regulamentares e de prestação de contas,*
- c) Otimizar a tomada de decisão, a consistência operacional e a continuidade do negócio,*
- d) Facilitar o funcionamento efetivo de uma organização em caso de desastre,*
- e) Proporcionar proteção e apoio nos litígios, incluindo a gestão dos riscos associados com a existência ou não de falta de provas de uma atividade organizacional,*
- f) Proteger os interesses da organização e os direitos dos empregados, dos clientes e das atuais e futuras partes interessadas,*
- g) Suportar as atividades de investigação e desenvolvimento,*
- h) Apoiar as atividades promocionais da organização e*
- i) Manter a memória corporativa ou coletiva e apoiar a responsabilidade social.*

(ISO 30300, Secção 2.3.1.)

3.2. A COMPLEMENTARIEDADE COM OUTROS SISTEMAS DE GESTÃO 9001, 14001, ETC.

Muitas organizações nos cinco continentes implementaram como metodologia de gestão uma das normas de sistemas de gestão que assentam em algum dos aspetos a gerir numa organização. Entre as normas de gestão generalistas, existem mais algumas que se aplicam a um setor específico. Entre as mais implantadas estão:

- ISO 9001 – Sistema de gestão da qualidade, que incide no estabelecimento dos objetivos e da política da organização com a intenção de melhorar a qualidade dos seus produtos e serviços.
- ISO 14001 – Sistema de gestão ambiental, que propõe o estabelecimento de uma política e de objetivos da organização relativos ao seu impacto no meio ambiente.
- ISO 27001 – Sistema de gestão da segurança da informação, cuja política e objetivos se centram na segurança da informação gerida pelas tecnologias de informação e comunicação.

No ano de 2011 foi publicada ainda uma norma sobre o sistema de gestão da energia, a ISO 50001, que promete ser um grande êxito, uma vez que o seu propósito é a política energética eficiente das organizações.

Neste grupo de normas temos também de considerar, ainda que não sejam propriamente normas de sistemas de gestão, as normas ISO que têm uma altíssima incidência na gestão das organizações. A ISO 31000 – Gestão do risco, que propõe a metodologia para a gestão de riscos, que é uma parte implícita em todos os outros sistemas de gestão, e a ISO 26000 – Responsabilidade social, que propõe uma nova filosofia de gestão das organizações relativamente à sociedade em que se situam, o que supõe integrar os objetivos das organizações com os da referida sociedade.

Em todas elas, uma parte essencial da sua abordagem é a criação de documentos (documentação) que rege o sistema de gestão: o planeamento do sistema (política, objetivos e planos), das operações (procedimentos), da análise de riscos ou do impacto da atividade da organização na sociedade. Outro dos pilares desta forma de entender as organizações passa por documentar todas as evidências das suas atividades, de forma a que posteriormente possam ser auditadas e sirvam como prova de determinados comportamentos.

Esta filosofia é, portanto, inerente à gestão de documentos de arquivo desde a sua criação, bem como à sua gestão, consulta e manutenção durante todo o tempo que sejam necessários. De facto, a maior queixa entre os implementadores de sistemas de gestão é o facto do tema da documentação ser “burocrático e entendiente”.

Por isso, a série de normas 30300 nasce desde o princípio com uma vontade integradora. Estabelecendo uma política e objetivos para a gestão documental, ajuda-se as organizações na implementação de outros sistemas de gestão, nas tarefas de gestão de riscos e no exercício da responsabilidade social.

“A implementação da série de normas ISO 30300 ajudará as organizações a cumprir com os objetivos de outras normas de sistemas de gestão como a qualidade, a gestão de riscos, e a segurança – ajudando portanto ao cumprimento dos objetivos da organização. Isso consegue-se:

- 1) Assegurando que se cria, gere e se torna acessível, durante todo o tempo que seja necessário, informação fidedigna e fiável que constitua evidência das atividades realizadas dentro de um sistema de gestão,*
- 2) Estabelecendo um enfoque sistemático e verificável sobre os processos de controlo da documentação de outros sistemas de gestão,*
- 3) Estabelecendo um quadro avaliativo para os processos de controlo da documentação de outros sistemas de gestão,*
- 4) Contribuindo para a melhoria continua do desempenho da organização mediante um sistema de gestão integrado”.*

(ISO 30300, cap. 2.7)

A integração e complementaridade das distintas normas de gestão será ainda mais evidente quando se terminar o processo de convergência iniciado na ISO. Todas as normas de sistemas de gestão partilharão a estrutura, requisitos comuns e terminologia. No esquema seguinte pode-se ver a estrutura proposta, que já é seguida pela norma 30301, bem como as secções que serão partilhadas com outras normas de sistemas de gestão.

1. Scope	1. Âmbito
2. Normative references	2. Referências normativas
3. Terms and definitions	3. Termos e definições
4. Context of the organization	4. Contexto da organização
5. Leadership	5. Liderança
6. Planning	6. Planeamento
7. Support	7. Suporte
8. Operation	8. Operação
9. Performance evaluation	9. Avaliação do desempenho
10. Improvement	10. Melhoria

Secções comuns a todos os MSS

Secções específicas de cada MSS

3.3. BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SGPDA 30301

Enumerar os benefícios da implementação de um SGPDA equivale, em primeiro lugar, a enumerar os benefícios de ter uma boa gestão documental na organização. Apesar de frequentemente repetido, parece que as organizações apenas as compreendem isso quando se produz o efeito contrário e podemos falar das consequências negativas de não ter uma boa gestão documental.

Ainda assim, convém repeti-los para tê-los presente. Os benefícios de uma boa gestão documental podem encontrar-se em:

- a) *O incremento da eficácia da organização,*
- b) *O cumprimento da legislação e dos requisitos dos ambientes regulamentados,*
- c) *A eficácia do processo da tomada de decisão,*
- d) *A eliminação de informação redundante e duplicada,*
- e) *O aumento da informação partilhada por toda a organização,*
- f) *O incremento do rendimento das tecnologias de informação,*
- g) *A garantia de recuperação da informação face a desastres e à continuidade do negócio,*

- h) A proteção face a possíveis litígios,*
- i) A defesa dos direitos e interesses de todas as partes implicadas,*
- j) A conservação da memória corporativa ou coletiva,*
- k) O apoio à responsabilidade social das organizações.*

Contudo, para alcançar todos eles não é estritamente necessário implementar um SGPDA ISO 30301, pois podem existir outras metodologias que obtenham os mesmos benefícios.

Implementar um SGPDA ISO 30301 tem também outros benefícios que se somam aos anteriores:

- a) A garantia de utilizar um modelo internacionalmente aceite para o estabelecimento e implementação de políticas e objetivos,
- b) A integração do enfoque na avaliação de riscos,
- c) A promoção da melhoria contínua através da medição dos resultados e da implementação de um processo de auditoria,
- d) A facilitação do processo de confirmação do cumprimento dos requisitos através de uma certificação por uma terceira parte, independente,
- e) A integração com outros sistemas de gestão, como vimos na secção anterior.

Provavelmente, este segundo grupo de benefícios tornará mais apreciado o primeiro.

3.4. ONDE SE PODE IMPLEMENTAR?

O SGPDA 30301 pode ser implementado em todo o tipo de organizações, de qualquer tamanho, qualquer setor e em qualquer localização geográfica. Todas as organizações produzem documentos da sua atividade, pelo que todas são susceptíveis da implementação de um SGPDA.

Dependendo da complexidade da organização, o SGPDA exigirá mais ou menos recursos, mas como veremos na secção de requisitos, estes podem ser aplicados em qualquer contexto. De facto, a primeira análise exigida na implementação de um SGPDA é um estudo do contexto da organização, que está explicado na secção 4 da ISO 30301.

O resultado desta análise deve ser registado num documento que contenha:

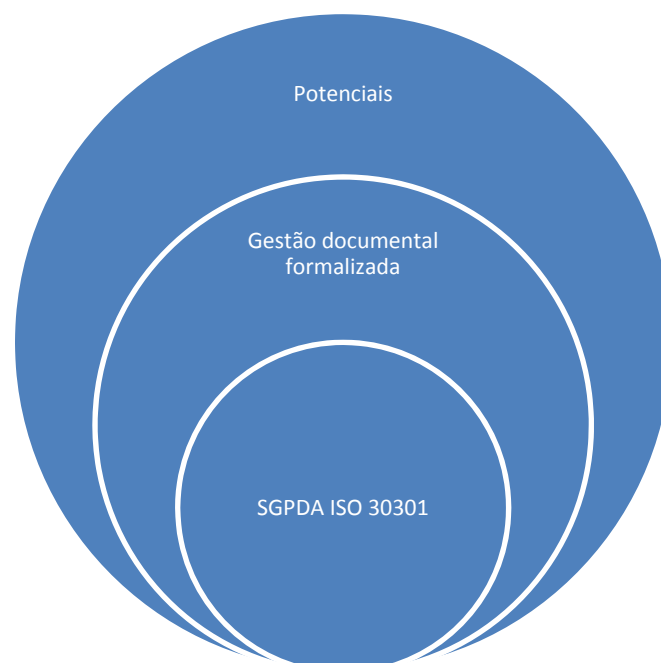
- Os fatores internos e externos que afetam a organização,

- Os diferentes requisitos legais, regulamentares ou de outra índole que a organização deve cumprir por estar em determinado país e setor de atividade,
- O âmbito da implementação do SGPDA. Por exemplo, se abrange toda a organização, uma área ou função determinada, se um grupo de organizações, etc.

É esta análise, passo prévio e obrigatório na implementação de um SGPDA ISO 30301, que determina a complexidade do sistema de gestão.

Além desta análise, e independentemente do tipo de organização, para implementar um SGPDA 30301 é absolutamente imprescindível o apoio da alta direção. Se este apoio e compromisso não existirem é melhor desistir da implementação, uma vez que não se trata apenas de uma formulação teórica, mas de um requisito obrigatório e demonstrável. Vê-lo-emos em detalhe na próxima secção.

Entre todas as potenciais organizações onde se pode implementar um SGPDA 30301, existirá um subconjunto mais pequeno decidido a formalizar, de algum modo, a sua gestão documental. Em algumas, é possível que se conformem com o facto dos seus processos e controlos documentais seguirem as boas práticas descritas nas ISO 15489 e outras normas e relatórios técnicos relacionados, mas haverá outras em que a alta direção poderá decidir ainda a implementação formal de um SGPDA 30301.



Os requisitos da norma 30301 aplicam-se às organizações que decidam implementar um SGPDA tendo em vista os benefícios descritos anteriormente. Contudo, tal como sucedeu com

outros sistemas de gestão, como o proposto para a segurança da informação na ISO 27001, algumas das organizações que queiram formalizar a sua gestão documental sem chegar a implementar um SGPDA poderão utilizar também a série de normas 30300 como orientação ou guia na implementação de processos e controles.

Todas as organizações podem implementar a ISO 30301. Contudo, podemos destacar algumas características que tornam as organizações candidatas preferenciais para a implementação de um SGPDA 30301:

- Organizações que implementaram outra norma de sistemas de gestão (9001, 14001, 27001, 50001, etc.). A complementaridade e a implementação integrada permitem um menor esforço, obtendo grandes benefícios na gestão da documentação do sistema de gestão já implementado.
- Organizações que formalizaram o seu sistema de gestão documental seguindo as boas práticas da ISO 15489. Os controles e os processos documentais estão operacionais, pelo que a implementação da 30301 centrar-se-á na elaboração da documentação, comunicação e implementação dos processos de auditoria, revisão e melhoria contínua.
- Organizações em que a informação e a documentação sejam o principal elemento da sua atividade. Um exemplo claro são os organismos reguladores, que exercem a sua atividade recebendo informação dos seus regulados e do mercado onde atuam, analisando-a e agindo em consequência. Para estas organizações a informação é mais do que estratégica, constituindo, além de mais, a matéria-prima com que trabalham.
- Organizações em que o processo de adaptação ao contexto digital exige uma reformulação da gestão da informação e dos documentos. A metodologia da ISO 30301 permite abordar estes processos com a garantia de não estar a “inventar a roda”.

4. QUAIS SÃO OS REQUISITOS DA NORMA?

4.1. GENERALIDADES

Os requisitos para a implementação de um SGPDA são descritos na norma ISO 30301. Todos os requisitos são de cumprimento obrigatório para a implementação da norma e reconhecem-se pela utilização da expressão verbal “devem” em português ou “shall” em inglês. Nisto distinguem-se claramente das manuais de boas práticas que utilizam as expressões verbais “deveriam” ou “should”, que não implicam nenhuma obrigatoriedade.

Existem no texto da norma requisitos em cada uma das secções e subsecções, se bem que, para cada uma delas podemos distinguir um requisito principal ou geral, que pode ser matizado com requisitos mais específicos em algumas secções ou subsecções.

Na norma 30301 existe também um anexo normativo – o Anexo A – que inclui todos os requisitos dos processos e controlos documentais.

Nos capítulos seguintes deste documento, explicaremos os requisitos agrupados por secções da norma. Inclui-se em cada uma delas uma tabela com os requisitos principais, as ações necessárias para os concretizar e como devem ser documentadas. Não quer isto dizer que os requisitos mais específicos ou os definidos no anexo A não sejam também de cumprimento obrigatório. Em qualquer implementação é absolutamente necessária a leitura em profundidade da norma ISO 30301 e a compreensão de todos os seus requisitos.

4.2. ANÁLISE PRÉVIA

Os sistemas de gestão generalistas, que podem ser aplicados a qualquer tipo e tamanho de organização, independentemente do seu setor e localização, têm que partir obrigatoriamente de uma análise prévia do contexto da mesma. Contudo, apesar de cumprir os mesmos requisitos, o SGPDA de uma loja de bairro não pode ser o mesmo que o de uma grande companhia hidroelétrica. Precisamente por isso, os primeiros requisitos para estabelecer um SGPDA são os que obrigam a identificar os fatores internos e externos e os requisitos de negócio, legais ou regulamentares ou de qualquer outra índole, assim como a fixar o âmbito do mesmo.

Exemplos (para uma empresa média de fabrico de sapatos com localização nas Ilhas Baleares, Espanha)

Fator externo: *A altíssima competência dos produtores asiáticos faz com que o produto se situe no mercado de luxo, que requer uma documentação exhaustiva dos materiais e dos processos de fabrico.*

Fator interno: *A aposta, decidida pelo Conselho de Administração, pelo compromisso com a responsabilidade social, inclui o seguimento dos vários fornecedores, que devem garantir a não utilização de mão-de-obra infantil.*

Requisito de negócio: *É necessário o controlo individualizado dos pares de sapatos que se exportam para vários países.*

Requisito legal: *A contabilidade da empresa rege-se pela modificação setorial do Plan general Contable (Plano geral de Contabilidade) de 1991.*

Requisito de outra índole: *A empresa acordou com o Ayuntamiento (Município ou Câmara Municipal) onde se localiza a sua fábrica, destinar 0,5 dos seus lucros a programas sociais que beneficiem a comunidade, auditáveis pelos técnicos do Ayuntamiento (Município) uma vez por ano.*

Ainda que a análise possa ser semelhante em organizações similares, é imprescindível fazê-la para cada organização em concreto. Organizações do mesmo setor, tamanho e país não são necessariamente idênticas nem sequer funcionam de igual maneira.

Esta análise deve repetir-se no processo de revisão do SGPDA, uma vez que as circunstâncias se podem alterar ao longo do tempo.

REQUISITOS	AÇÃO	DOCUMENTAÇÃO
A organização deve ter em conta os fatores externos ou internos pertinentes (4.1)	Análise do contexto da organização	Resultado da análise com lista dos fatores externos e internos
Para estabelecer objetivos, a organização deve ter em conta os requisitos de negócio, legais, regulamentares e de outra índole na criação e controlo de documentos (4.2)	Análise da legislação, dos processos da organização e dos compromissos adquiridos que afetam a criação e controlo de documentos	Lista de requisitos básicos de negócio, legislação aplicável e outros compromissos
A organização deve definir e documentar o âmbito do seu SGPDA (4.3)	Decisão de alta direção sobre onde aplicar o SGPDA	Documento escrito que defina o âmbito do SGPDA (poderia ser parte da política)

4.3. POLÍTICA, COMPROMISSO E PAPÉIS

Sob a epígrafe da “Liderança” agrupam-se na ISO 30301 todos os requisitos que devem ser cumpridos pela alta direção. A implementação de qualquer sistema de gestão requer um

compromisso da alta direção da organização, que deve ser não só teórico como também efetivo e demonstrável.

O compromisso máximo é o estabelecimento de uma política de gestão documental, que formalmente deve constar num documento que será o referencial de todo o sistema. A política é um documento de alto nível, que estabelece as estratégias de gestão documental e que atua como um marco de onde devem enquadrar-se os objetivos de gestão documental. É evidente que a alta direção não redigirá o documento de política, que será preparado pelos respetivos técnicos, mas deve fazer seus os princípios, avaliando previamente as suas implicações. Aliás requer-se que a política seja formalmente aprovada, divulgada e defendida em todos os níveis da organização.

Para além de estabelecer a política, a alta direção deve alocar os recursos necessários para que se implemente o SGPD. E não só os recursos mas também a atribuição de papéis e responsabilidades.

A ISO 30301 exige que um dos cargos de alta direção seja o responsável pelo SGPD. Não se pretende uma responsabilidade em exclusivo, mas sim uma assunção de responsabilidades ao mais alto nível. O habitual é que a pessoa em que recai esta responsabilidade não tenha conhecimentos técnicos de gestão documental, pelo que a ISO 30301 propõe para as organizações suficientemente complexas que possa existir também um responsável operacional do SGPD.

Os papéis e responsabilidades devem ser atribuídos em todos os níveis da organização. Cada um deve conhecer a sua responsabilidade relativamente ao SGPD, bem como conhecer as dos demais participantes.

REQUISITOS	AÇÃO	DOCUMENTAÇÃO
A alta direção deve demonstrar o seu compromisso (5.1)	A alta direção deve compreender e apoiar o SGPD	Não existe documentação específica para demonstrar este compromisso
A alta direção deve estabelecer uma política de gestão documental (5.2)	A alta direção deve discutir e aprovar as linhas estratégicas incluídas num documento de política. Este documento deve ser formalmente aprovado e difundido em todos os níveis da organização	Documento de política de gestão documental
A alta direção deve assegurar que os papéis, as responsabilidades e as competências são definidos, criados e comunicados em toda a organização e às entidades ou indivíduos que trabalham nela ou em seu nome (5.3)	As responsabilidades e competências devem ser formalmente explicitadas, conhecidas e assumidas por todos	É muito frequente que se incluam no documento de política de gestão documental, mas também podem incluir-se na descrição de postos de trabalho ou qualquer outro instrumento habitual da organização.

Exemplos (para uma agência da administração autonómica em Espanha)

Compromisso da alta direção: O estabelecimento do SGPDA foi discutido no Conselho Diretivo e formalizou-se uma verba orçamental para a sua aplicação

Política de gestão documental: Decreto publicado no Boletín da Comunidad Autónoma (Boletim da Comunidade Autónoma) aprovando a política de gestão documental

Atribuição de papéis e responsabilidades: Na política incluem-se as responsabilidades de determinados departamentos. Nomeia-se o gestor responsável pelo SGPDA. Nomeia-se o Chefe de Divisão de Arquivos e Gestão documental, o responsável operacional do SGPDA.

4.4. RISCOS, OBJETIVOS E PLANOS

Os sistemas de gestão são ao mesmo tempo um sistema de prevenção de riscos. Um SGPDA pretende evitar sobretudo todos os riscos de não criar os documentos necessários para cada atividade, bem como os de um inadequado controlo dos mesmos.

Porém, a metodologia de gestão e melhoria continua não trata os riscos apenas como ameaças. Sob a influência da ISO 31000:2009. Risk management (UNE ISO 31000:2010 Gestión del riesgo) (Gestão do risco), risco é o “efeito de incerteza sobre os objetivos” e pode significar um desvio positivo ou negativo sobre o que se pretende conseguir. Baseando-se na análise prévia realizada, cada organização deve identificar quais são os riscos e oportunidades que precisam de tratamento aquando da implementação do SGPDA.

Se forem identificadas ações específicas para tratar estes riscos, devem incluir-se nos controlos e processos documentais.

Como temos visto, a identificação de riscos está totalmente ligada aos objetivos de gestão documental, de modo que ainda que na norma se descrevam de forma separada e sequencial, na implementação real a identificação de riscos, a definição de objetivos e os planos para os alcançar são um processo conjunto.

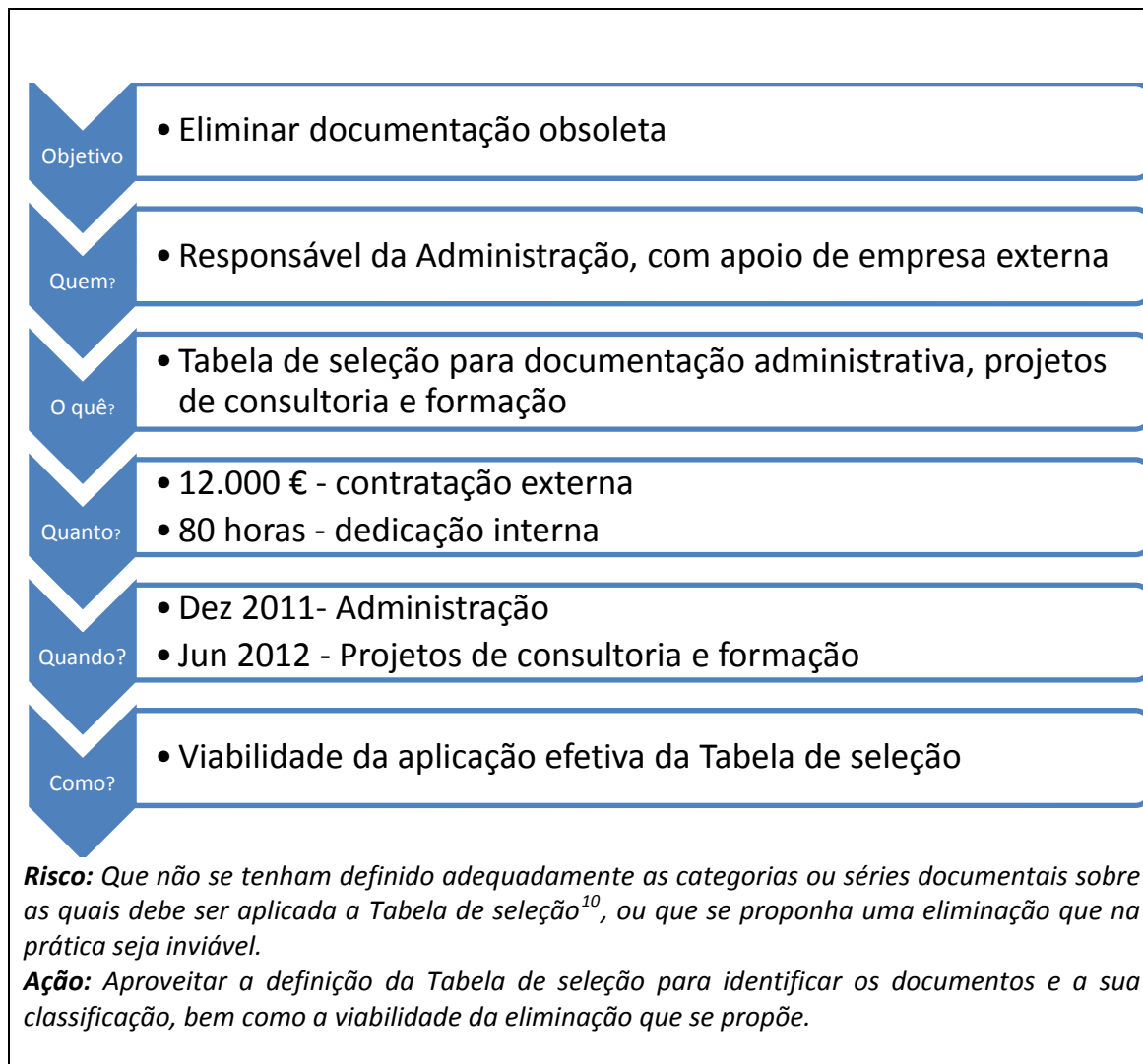
Para cada objetivo de gestão documental, que decorre obrigatoriamente da política de gestão documental, o planeamento deve incluir o Quem? O quê?, Quanto?, Quando? e Como?, ou como descreve a própria norma:

- Quem será o responsável
- O que se fará
- Que recursos são necessários
- Quando se completarão
- Como se avaliarão os resultados.

(ISO 30301. Capítulo 6.2)

É este o planeamento que nos permite escalonar e tornar viável a concretização de objetivos, cumprindo os requisitos da norma.

Exemplo - PME do setor de consultorias



REQUISITOS	AÇÃO	DOCUMENTAÇÃO
A organização deve considerar os fatores internos e externos e os requisitos e determinar os riscos e oportunidades que necessitam de tratamento (6.1)	Processo de planeamento prévio à implementação do SGPDA	Plano de cumprimento de objetivos
A alta direção deve assegurar que se estabelecem os	Processo de planificação prévio à implantação do SGD	Plano de cumprimentos de objetivos

¹⁰ A Tabela de seleção é o instrumento que regista o resultado da avaliação, apresentando-se como uma relação dos documentos de arquivo de um organismo que fixa os seus prazos de conservação “administrativa” e o respetivo destino final – eliminação, conservação permanente. Em Portugal, os organismos abrangidos pelo Decreto-lei n.º 447/88, de 10 de Dezembro, são obrigados a ter uma Portaria de gestão de documentos para poderem eliminar documentos.

objetivos de gestão documental e se comunicam nos níveis e funções pertinentes dentro da organização (6.2)		
--	--	--

4.5. RECURSOS, FORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO

O SGPDA, como qualquer outro sistema de gestão, necessita de suporte para a sua implementação. Neste capítulo, a norma 30301 identifica as seguintes secções:

- Os recursos destinados ao SGPDA, que se entende que são tanto humanos como materiais e que variam enormemente, dependendo do tamanho e tipo da organização.
- A formação dos recursos humanos para poderem assumir a execução e responsabilidade dos processos que lhes são distribuídos.
- A sensibilização e formação do pessoal sobre a importância de cumprir com os requisitos do sistema de gestão.
- A comunicação interna, e nalguns casos externa, da política e dos objetivos da gestão documental.
- A documentação do SGPDA.

No caso de um SGPDA, a própria documentação do sistema converte-se no objeto da política e dos objetivos de gestão documental, e é controlada pelos processos e controlos documentais. Em cada uma das secções e capítulos da norma indica-se quando se deve documentar uma determinada ação, mas no capítulo de documentação faz-se um resumo destes requisitos indicando que deve existir um procedimento específico para a aprovação da documentação do próprio SGPDA.

Os requisitos reunidos sob a epígrafe de “Suporte” são, provavelmente, os mais fáceis de auditar, porque em algumas implementações de outras normas de gestão têm um papel de destaque, identificando o próprio sistema de gestão com os requisitos de suporte. Estes são totalmente necessários para a implementação do sistema, mas não constituem os objetivos do mesmo.

REQUISITOS	AÇÃO	DOCUMENTAÇÃO
A alta direção deve aprovar e manter os recursos necessários ao Sistema de gestão para os documentos de arquivo (SGPDA) (7.1)	Definir a rubrica orçamental e atribuir responsabilidades	Orçamento e atribuição de responsabilidades no documento de política ou em qualquer outro utilizado na organização

A organização deve determinar a formação necessária para o desempenho dos processos e aplicações de gestão documental por parte da pessoa ou pessoas que trabalham nele (7.2)	Identificação da formação necessária para determinados postos e facilitação de aquisição da mesma através de cursos ou seminários internos ou externos	Justificação da formação nos processos individuais de cada pessoa designada
A organização deve estabelecer um programa de formação contínua sobre criação e controlo de documentos (7.3)	Estabelecimento e aprovação de um plano de formação	Plano de formação próprio ou inclusão em planos gerais da organização
A organização deve estabelecer, implementar, documentar e manter os procedimentos relativos à comunicação interna sobre o SGPD, a política e os objetivos de gestão documental (7.4)	Estabelecimento e aprovação de um plano de comunicação	Plano de comunicação e concretização de realização das ações propostas
A documentação requerida pelo MSR deve estar controlada (7.5)	Redação e aprovação da documentação requerida pela norma, de acordo com o procedimento definido	Existência de um procedimento para redação e aprovação da documentação. A documentação em si mesma.

4.6. PROCESSOS E APLICAÇÕES DE GESTÃO DOCUMENTAL

A norma 30301 determina que as organizações devem implementar os processos de gestão documental que lhe permitam cumprir os objetivos. Estes processos documentais implementam-se através de aplicações de gestão documental, que numa percentagem aproximada de 100% são programas informáticos que se pretende que sejam capazes de implementar controlos, tanto para a documentação em papel, como para os documentos eletrónicos.

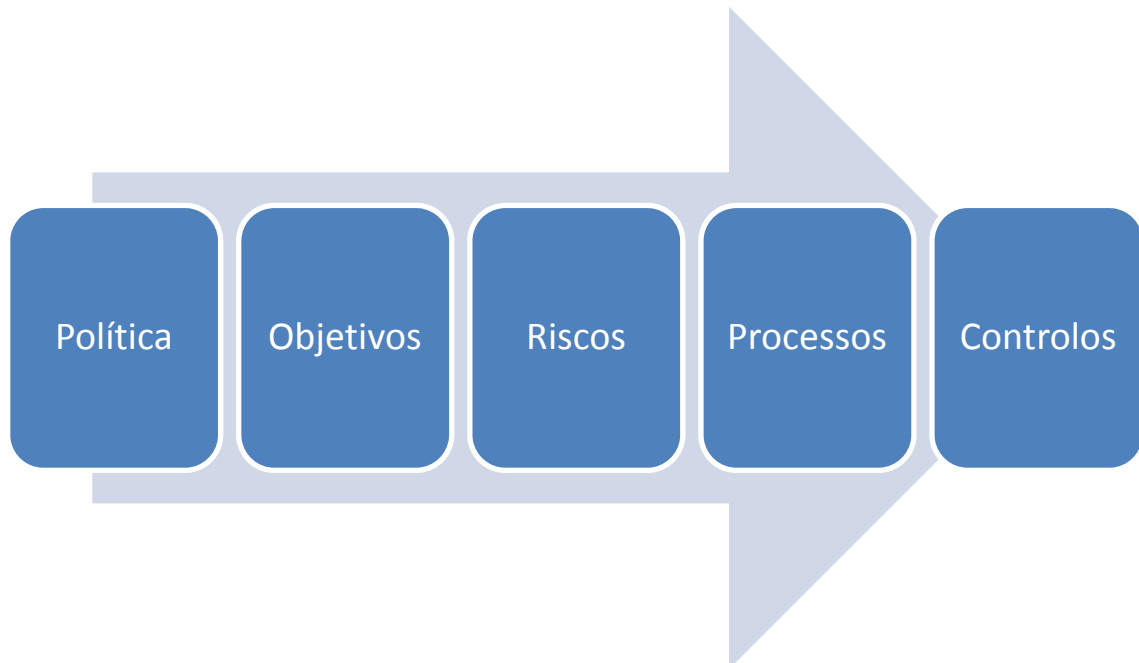
Antes da implementação dos processos de gestão documental, a metodologia de sistemas de gestão requer o desenho dos mesmos, entendido como um aprofundamento do processo de planeamento.

Para o desenho dos processos de gestão documental, a norma ISO 30301 identifica no seu texto principal quais são os objetivos gerais dos processos a implementar, remetendo para o Anexo A a definição do requisito de cada um dos processos, que aparece na coluna “controlo”. O Anexo A é um anexo normativo, ou seja, todos os requisitos que apresenta são obrigatórios. Se a organização detetou, no processo de planeamento, que não aplica algum dos processos no seu contexto, deveria justificá-lo, não tendo assim que cumprir o requisito correspondente.

Série ISO 30300: Sistema de gestão para documentos de arquivo

Esta justificação deve documentar-se e é parte do processo de desenho dos processos e controlos documentais.

PROCESSO DE PLANEAMENTO DE UM SGPDA



REQUISITOS	AÇÃO	DOCUMENTAÇÃO
A organização deve determinar, planejar, implementar e controlar os processos necessários para o tratamento dos riscos e oportunidades e para cumprir os requisitos (8.1)	Planejar os processos para cumprir os requisitos que se estabelecem no Anexo A	Inclusão no planeamento dos processos a implementar.
Para estabelecer o MSR a organização deve desenhar os processos de gestão documental (8.2)	Desenhar os processos para cumprir os requisitos que se estabelecem no Anexo A.	Procedimentos específicos quando o requisito o requeira
A organização deve implementar os processos nas aplicações para cumprir os objetivos de gestão documental (8.3)	Implementar os processos para cumprir os requisitos que se estabelecem no Anexo A	Análise funcional da aplicação de gestão documental. Funcionamento da própria aplicação

A norma 30301, na sua parte operacional, está redigida de forma perfeitamente aplicável num ambiente totalmente digital, o que, neste momento é, se não a realidade, o objetivo de grande parte das organizações. Por isso existe um capítulo especial que recolhe os requisitos das aplicações informáticas que gerem estes documentos. São requisitos gerais que não incidem nas funcionalidades que têm que ter estas aplicações. As funcionalidades das aplicações são o objeto das normas ISO 16175: 2010 - Principles and Functional Requirements for Records, que

se publicaram em 3 partes. Fora da ISO também existem outros normativos que tratam destas funcionalidades, como o MoReq2¹¹ ou a DoD 50.15.

Não é objetivo deste documento fazer uma descrição exaustiva dos processos e controlos documentais, nem de como implementá-los. Fazem parte de uma área do conhecimento - a Arquivística e a Gestão documental, que conta com abundante bibliografia, cursos de ensino regulamentados, diretrizes e boas práticas em normas e relatórios técnicos da ISO e de outras organizações e uma ampla oferta de cursos e seminários para profissionais.

Comentaremos como estão distribuídos os processos no Anexo A e como se deve utilizar o mesmo. Os processos estão divididos em duas grandes áreas: “Criação” e “Controlo”. Sob cada uma delas agrupam-se os processos com a intenção ou o propósito dos mesmos, por forma a que, numa linguagem não técnica, possam ser compreendidos pela alta direção das organizações.

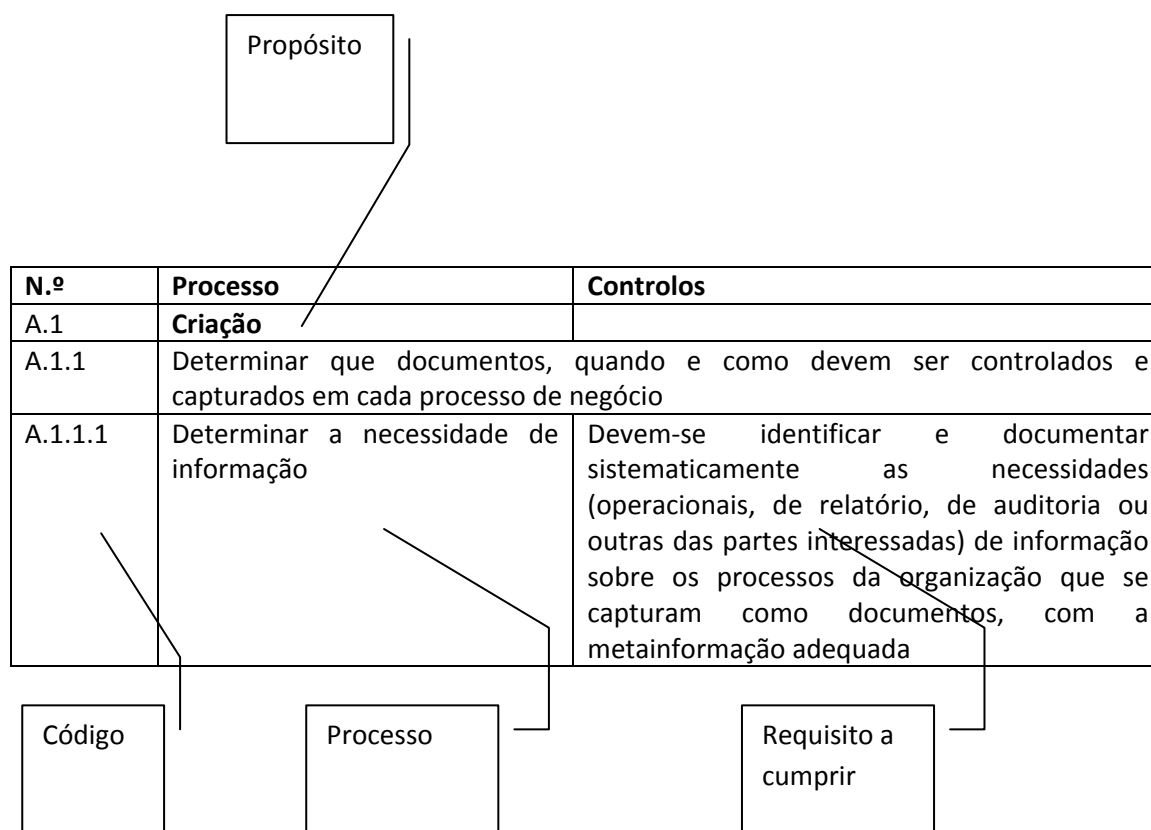
Na tabela seguinte vemos os processos tal como estão agrupados na norma ISO 30301:

	PROPÓSITO	PROCESSO
Criação	Determinar que documentos, quando e como devem ser criados e capturados em cada processo de negócio	Determinar a necessidade de informação
		Determinar os requisitos
		Criar documentos fiáveis
		Determinar a conservação
		Estabelecer Tabela de seleção
		Determinar os métodos de captura
	Determinar a informação sobre o conteúdo, contexto e controlo (metainformação) que deve incluir-se nos documentos	Identificar a informação descritiva e de contexto
		Identificar o momento da “incorporação”
Decidir de que forma e com que estrutura se devem criar e capturar os documentos	Identificar os requisitos específicos	
	Determinar as tecnologias adequadas para criar e capturar os documentos	Selecionar a tecnologia
Controlo	Determinar a informação de controlo (metainformação) que deve ser criada nos processos de gestão documental e como ficará vinculada e será gerida	Registrar
		Classificar
		Selecionar a informação de controlo (elementos de metainformação)

¹¹ Atualmente está já disponível a versão Moreq 2010. Consulte: <http://moreq2010.eu/>.

	com os documentos ao longo do tempo	Determinar o historial de eventos
		Controlo dos documentos fora da organização
	Estabelecer as regras e condições para o uso dos documentos ao longo do tempo	Desenvolver regras de acesso
		Implementar regras de acesso
	Manter a disponibilidade dos documentos ao longo do tempo	Manter a integridade e a autenticidade
		Manter a usabilidade
		Limitar as restrições
	Estabelecer a eliminação ou transferência autorizadas dos documentos	Implementar o destino dos documentos
		Autorizar o destino dos documentos
		Transferir
		Destruir
		Manter informação sobre os documentos destruídos
	Estabelecer as condições que devem reger a administração e manutenção das aplicações de gestão documental	Identificar as aplicações de gestão de documentos de arquivo
		Documentar as decisões implementadas
		Aceder às aplicações de gestão de documentos de arquivo
		Assegurar a disponibilidade
		Garantir a eficácia
		Garantir a integridade
		Gerir a mudança

Para cada processo propõe-se um requisito ou mais de um em alguns casos, que se agrupam na coluna dos “Controlos”. Cada requisito está identificado com um número ou código que torne mais fácil a sua implementação.



4.7. AVALIAÇÃO

A formalização da avaliação é um dos pilares da metodologia de gestão. O próprio processo de avaliação sustenta-se em requisitos de cumprimento obrigatório, fazendo parte, inevitavelmente, do sistema de gestão.

A avaliação define-se em vários passos ou ações que se vão sobrepondo:

- Em primeiro lugar, a organização deve definir o que vai supervisionar e medir, estabelecendo os procedimentos para o fazer (como e quando), como por exemplo se vai medir trimestralmente o número de processos abertos e documentos eletrónicos produzidos por cada área, fazendo uma consulta à aplicação de gestão documental.
- Depois deve definir-se quem e como se vai analisar e avaliar essa informação. Por exemplo, o responsável operacional de gestão documental comparará resultados e analisará as causas de mudanças significativas.
- A intervalos predefinidos deve-se realizar um processo formal de auditoria interna. A prática habitual noutros sistemas de gestão é uma vez por ano.
- Por último, deve-se realizar uma revisão do sistema de gestão pela alta direção, que também tem que realizar-se a intervalos predefinidos, logicamente muito maiores que os da auditoria interna (três ou quatro anos, geralmente).

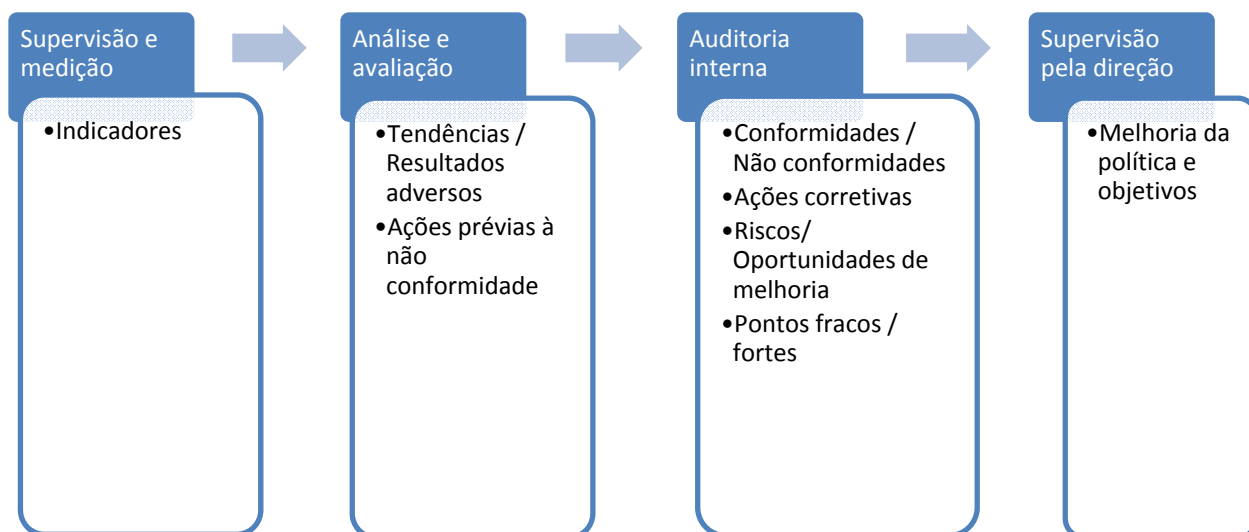
É importante destacar que este processo de avaliação não deve confundir-se com a certificação por terceiras partes independentes. Como veremos no capítulo seguinte, a certificação ou auditoria externa não dispensa a existência de um processo formal de auditoria interna e revisão por parte da alta direção.

As auditorias internas a sistemas de gestão estão baseadas na norma ISO 19011 - Guidelines for auditing management systems, cuja última edição se publicará previsivelmente durante o ano 2011¹², e que é de grande utilidade na implementação do sistema de auditoria interna. A auditoria interna pode fazer-se com recursos próprios da organização, quando esta tem tamanho suficiente e capacidade para poder destinar pessoas para esta função, ou ser objeto de contrato com uma empresa de serviços.

Em ambos os casos, a metodologia seguida será a mesma e o próprio processo de auditoria deve ser documentado. No processo de auditoria verificar-se-ão o cumprimento da política, os objetivos documentais e o planeamento dos mesmos. O método e âmbito da auditoria estarão definidos previamente e após a sua finalização emite-se um relatório da auditoria que fará parte da informação consultada aquando a revisão efetuada pela alta direção.

O processo de revisão do SGPDA por parte da alta direção não é contratável externamente e faz parte dos seus compromissos.

No esquema seguinte podemos ver os vários passos do processo de avaliação e os seus resultados:



¹² Foi, efetivamente, publicada a versão ISO 19011:2011.

REQUISITOS	AÇÃO	DOCUMENTAÇÃO
A organização deve determinar o que necessita ser medido e supervisionado, analisado e avaliado (9.1)	Estabelecer e implementar a supervisão e a análise	Procedimento de avaliação e análise do SGPDA
A organização deve realizar auditorias internas a intervalos prédefinidos (9.2)	Planeamento do programa de auditorias, selecionar os auditores e executar a auditoria	Programa de auditorias Relatório de auditoria
A alta direção deve rever o MSR a intervalos predefinidos para assegurar que se mantem a sua conveniência, adequação e eficácia (9.3)	Planear a revisão pela alta direção e executá-la	Resultados da revisão

4.8. GESTÃO DE NÃO-CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E MELHORIA CONTÍNUA

Nos sistemas de gestão o ciclo de melhoria baseia-se nos resultados da auditoria. Estes resultados podem ser:

- Conformidades - Não conformidades
- Pontos fracos – Pontos fortes
- Riscos – Oportunidades

As não conformidades são basicamente o incumprimento de um dos requisitos da norma 30301. Uma vez detetadas requerem uma ação corretiva. Como comentámos no início do capítulo 4, cada requisito da norma é identificável porque contém a expressão verbal “deve”, tanto no texto principal como no anexo A (anexo normativo).

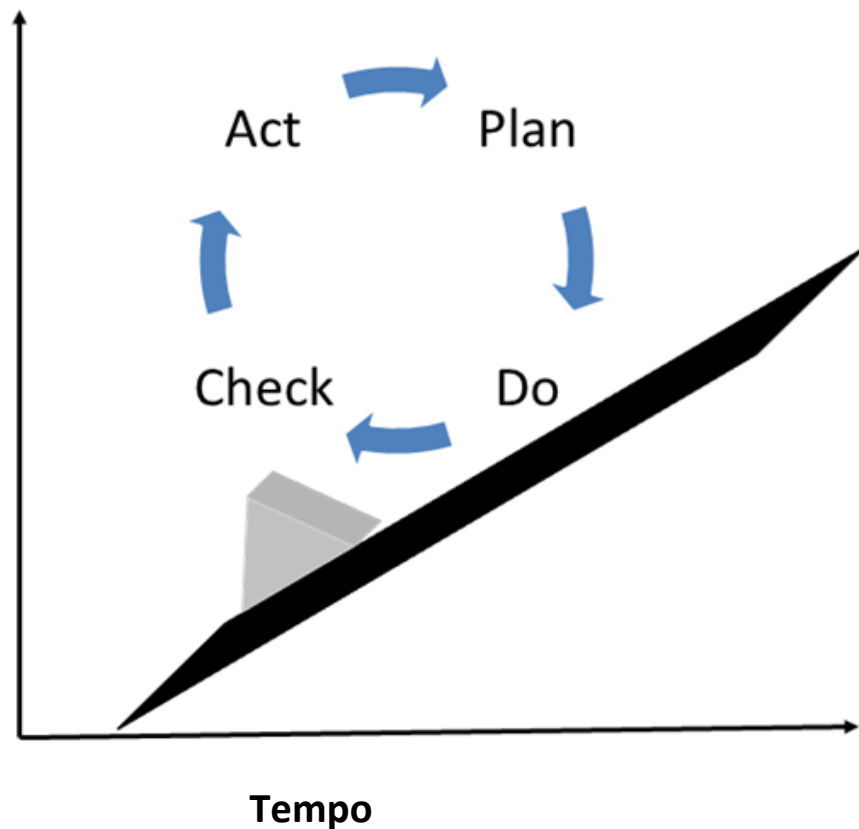
As não conformidades são refletidas no relatório de auditoria, que pode sugerir qual é a ação corretiva requerida ou deixar essa escolha nas mãos da organização. Cada não conformidade tem obrigatoriamente que dar lugar a uma ação corretiva, cuja execução deve ser documentada e pode requerer de uma auditoria extraordinária que confirme a eficácia da mesma.

Como vimos no capítulo anterior, a organização não deveria esperar pela auditoria interna para ver as não conformidades. Se na análise e avaliação de como funciona o SGPDA se detetam tendências adversas deveria atuar-se logo e não esperar pela não conformidade.

Da mesma maneira, a melhoria contínua consegue-se não só com o início destas ações, como também com a revisão e atualização da política e objetivos de gestão documental e dos planos

para conseguir estes objetivos. Esta forma de atuação tem uma das suas representações gráficas mais conhecidas na roda de Deming o PDCA, que avança por uma superfície inclinada para simular a melhoria contínua.

Maturidade



REQUISITO	AÇÃO	DOCUMENTAÇÃO
As ações corretivas devem ser adequadas aos efeitos das não conformidades encontradas (10.1)	Implementar as ações corretivas	Lista de ações corretivas empreendidas com as suas datas e evidência da sua implementação
A organização deve melhorar de maneira contínua a eficácia do SGPDa mediante a utilização da política e os objetivos de gestão documental, os resultados da auditoria, as análises de dados, as ações corretivas e preventivas e as revisões da alta direção (10.2)	Rever e atualizar a política e os objetivos da gestão documental, assim como os planos	Política, objetivos e planos atualizados

5. CUMPRIMENTO E VERIFICAÇÃO

5.1. GENERALIDADES

As normas dos sistemas de gestão têm na sua própria natureza a vocação de serem verificáveis. Ao centrarem-se numa norma de requisitos, neste caso a ISO 30301 (ou a UNE ISO 30301, quando for publicada¹³), é fácil verificar se cada um deles é cumprido. Isto não sucede nas normas de boas práticas (por exemplo, a UNE ISO 15489) ou nos relatórios técnicos (por exemplo, a UNE ISO-TR 26122), que estão orientados para proporcionar um modelo de atuação, mas cujo cumprimento é dificilmente verificável com critérios objetivos.

A verificação do cumprimento da conformidade do SGPDA faz-se com base na ISO 30301 e supõe a verificação de todos e cada um dos requisitos da norma (todos os “debe” ou “shell” do texto principal e do Anexo A) mediante um processo de auditoria.

As auditorias têm como objetivo, mediante o exame da documentação e a observação dos procedimentos, determinar se os requisitos são cumpridos ou não. Na ISO 30301, no Anexo C, existe uma primeira aproximação ao que seria uma lista de verificação de requisitos.

Entre os possíveis novos produtos da série 30300 encontra-se um guia para avaliação e auditoria.

5.2. TIPOS DE VERIFICAÇÃO

A verificação do cumprimento da norma ISO 30301, como de qualquer outra norma de requisitos, pode ter modalidades distintas:

- 1) A verificação pela primeira parte ou auto-avaliação. São as próprias organizações que, através do seu processo de auditoria interna, confirmam o seu cumprimento da norma. Neste caso, são os auditores internos que levam a cabo a auditoria.
- 2) A verificação por uma segunda parte interessada. Uma determinada organização pode requerer a verificação do cumprimento por outra organização antes de, por exemplo, estabelecer um acordo comercial. Neste caso, são os auditores da outra organização quem realiza a verificação do cumprimento.

¹³ Foi já publicada a UNE-ISO 30301:2011 - Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos.

- 3) A certificação por uma terceira parte interessada. Uma entidade de certificação independente é contratada para obter uma verificação de cumprimento certificada. Neste caso, são os auditores da entidade certificadora quem realiza a verificação do cumprimento.

5.3.0 PERFIL DO AUDITOR

Os processos de verificação ou auditoria, independentemente da modalidade de que se trate, devem acrescentar valor à organização, pelo que se requerem dois tipos de conhecimentos e capacidades:

- As inerentes ao processo de auditoria, que são comuns a qualquer auditor,
- As competências específicas para auditar um determinado sistema de gestão, neste caso o SGPDA 30301.

Além disso, a competência dos auditores deve adequar-se à complexidade da organização e dos seus processos. Em organizações complexas as auditorias podem ser levadas a cabo por uma equipa de auditores, na qual nem todos devem ter o mesmo tipo de conhecimentos, podendo especializar-se nalguns deles.

Os conhecimentos e capacidades dos auditores da primeira e segunda parte estão especificados na já referida ISO 19011:2011 - Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão.

Entre as competências gerais podemos destacar conhecimentos e capacidades em:

- Princípios de auditoria, processos e métodos,
- Sistemas de gestão e documentação de referência,
- Contexto da organização,
- Requisitos legais, contratuais ou de outra índole que se apliquem ao auditado.

Requere-se ainda uma conduta pessoal que se define como:

- Ética (imparcial, sincera, honesta, discreta),
- Mentalidade aberta (disposta a considerar ideias e pontos de vista alternativos),
- Diplomática (com tato face aos auditados),
- Observador (ativamente consciente do contexto),

- Percetivo (instintivamente capaz de entender as situações),
- Versátil (adapta-se facilmente a várias situações),
- Tenaz (persistente, orientada para o cumprimento de objetivos),
- Decidido (alcança conclusões oportunas baseadas em análise e lógica),
- Segura de si mesmo (atua de forma independente no relacionamento com os outros),
- Capaz de atuar de forma responsável e ética (ainda que as ações possam resultar em desaprovação),
- Receptiva à inovação (capaz de aprender em diferentes situações),
- Sensibilidade cultural (respeita a cultura do auditado),
- Colaborativa (capaz de interagir efetivamente com a equipa de auditores e com os auditados).

Nesta edição, pela primeira vez, no Anexo A.5 apresentam-se exemplos ilustrativos dos conhecimentos e capacidades específicas dos auditores de um SGPD 30301:

- Conhecimento dos processos de gestão documental e da terminologia do SGPD,
- Capacidade de desenvolver métricas e medições de rendimento,
- Capacidade para investigar e avaliar as práticas de gestão documental mediante entrevistas, observação e validação,
- Capacidade para realizar uma amostragem da criação de documentos nos processos de negócio,
- Conhecimento das características chave dos documentos, das aplicações de gestão documental e dos processos e procedimentos de gestão documental,
- Conhecimentos para medir o desempenho e a adequação dos processos de criação e controlo dos documentos,
- Capacidade para avaliar a adequação das aplicações de gestão documental, as ferramentas tecnológicas e o equipamento utilizado,
- Conhecimentos para avaliar os distintos níveis de competências requeridos, na organização, para a gestão dos documentos de arquivo,
- Conhecimentos sobre o significado da informação sobre o conteúdo, contexto, estrutura, forma de apresentação e controlo (metainformação) gerada pelos documentos e pelas aplicações de gestão documental,
- Conhecimento sobre os métodos de desenvolvimento de instrumentos específicos de gestão documental,
- Conhecimento das tecnologias utilizadas para a criação, captura, conversão, migração e preservação a longo prazo dos documentos eletrónicos ou digitais,

- Capacidade para identificar a documentação dos processos de gestão documental.

Os conhecimentos e capacidades requeridos pelos auditores de terceira parte ou auditores de certificação estão definidos na norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2011 - Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión (Avaliação de conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão)¹⁴. Na sua essência, são as mesmas que as referidas para os auditores de primeira e segunda parte, porém, formuladas como requisitos obrigatórios, incluindo ainda uma demonstração efetiva das competências e da gestão do pessoal.

5.4. A CERTIFICAÇÃO POR TERCEIRAS PARTES

A certificação por terceiras partes é talvez a forma de verificação mais conhecida ou reconhecida devido ao êxito das certificações dos sistemas de gestão da qualidade 9001.

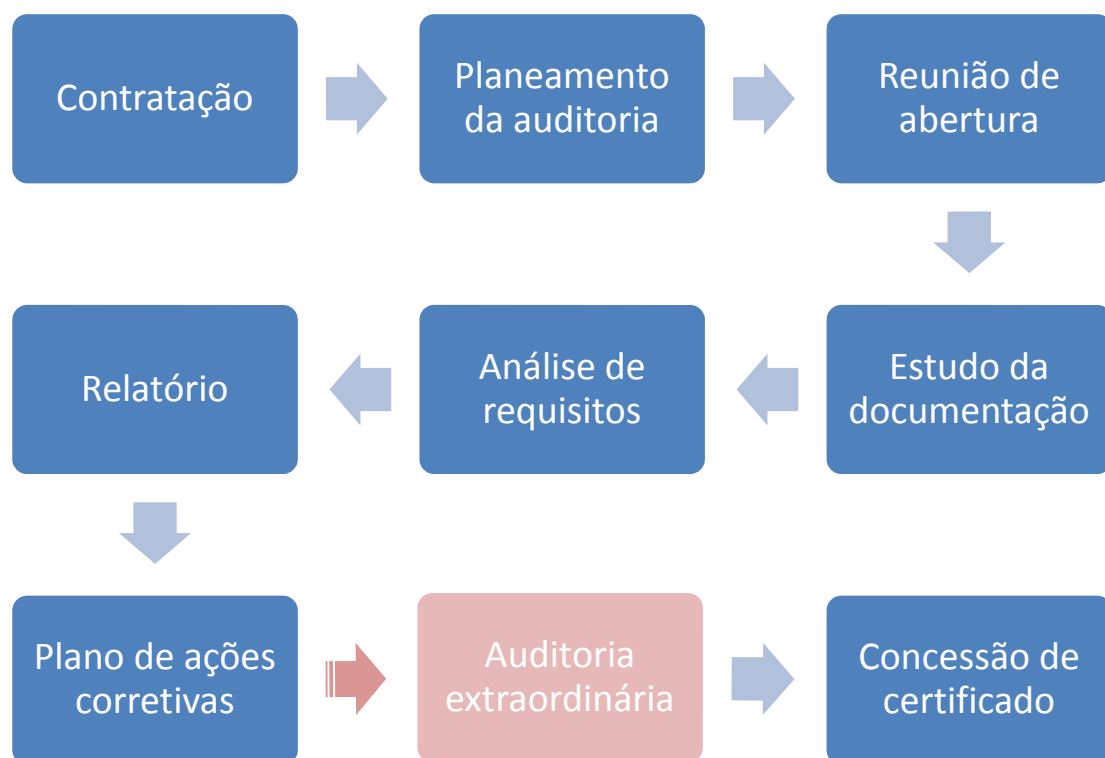
A certificação por terceiras partes da norma ISO 30301 é um serviço que pode ser oferecido pelas empresas certificadoras a partir da publicação da norma. Cada uma destas empresas estabelece livremente o sistema de certificação e o custo do mesmo, sempre e quando cumpram os requisitos da norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2011 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión (Avaliação de conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão) (ISO/IEC 17021:2011). Entre estes encontram-se os já referidos no ponto anterior sobre as competências e gestão do pessoal auditor, mas existem outros relacionados com o processo de auditoria e certificação. O índice da norma é o seguinte:

- Princípios
- Requisitos gerais
- Requisitos de estrutura
- Requisitos dos recursos
- Requisitos de informação
- Requisitos dos processos

¹⁴ Corresponde à NP EN ISO/IEC 17021:2011.

- Requisitos do sistema de gestão para organismos de certificação
- Anexo A - Conhecimentos e capacidades requeridas
- Anexo B - Métodos de avaliação possíveis
- Anexo C - Exemplo de um fluxo de processo para determinar e manter a competência
- Anexo D - Condutas pessoais desejáveis
- Anexo E - Processo de auditoria e certificação por terceira parte
- Anexo F - Considerações sobre o programa, âmbito ou plano de auditoria.

De forma esquemática um processo de auditoria e certificação de um SGPD 30301 pode ter as seguintes etapas:



Os certificados são emitidos por um período de tempo determinado, passado o qual deve realizar-se uma auditoria de renovação. O período é estabelecido por cada entidade certificadora mas costuma ser de três anos. No período entre renovações devem realizar-se auditorias de seguimento, que habitualmente são anuais.

Série ISO 30300: Sistema de gestão para documentos de arquivo

Para alguns sistemas de gestão foram publicadas normas específicas de requisitos para as entidades certificadoras que queiram certificar esse sistema de gestão especificamente. Atualmente não foi ainda publicado este tipo de norma para o SGPDA 30301, embora esse tipo de produto se encontre previsto nos planos de desenvolvimento futuros da série de normas.

E quem certifica que as entidades certificadoras cumprem os requisitos da ISO 17021 ou de outras normas específicas? Este papel de certificador dos certificadores é cumprido pelas entidades nacionais de acreditação. A acreditação é voluntária para as entidades de certificação, as quais podem fazê-lo em qualquer entidade nacional, não sendo necessário que se acreditem em todos os mercados em que atuam.

No momento de escolher uma entidade de certificação, um dos fatores que as organizações têm em conta é se se trata de uma certificação acreditada ou não.

Dado o pouco tempo decorrido desde a publicação da norma 30301, neste momento não existe ainda nenhuma entidade certificadora acreditada para a ISO 30301.

6. GLOSSÁRIO

Incluem-se aqui as traduções das definições apresentadas pela ISO 30301 para os termos usados neste documento (não se trata de todas as definições da ISO 30301). Este glossário está organizado por ordem alfabética, não sendo essa a organização dos termos na ISO 30301.

Alta direção (Top Management)

Pessoa ou grupo de pessoas que dirigem e controlam uma organização ao mais alto nível.

Nota 1 – A alta direção tem o poder de delegar a autoridade e administrar os recursos dentro da organização.

Nota 2 – Uma entidade pode ser designada para esta função devido ao âmbito da implementação de um sistema de gestão.

Aplicação de gestão documental (Records System)

Sistema de informação que incorpora, gere e facilita o acesso aos documentos¹⁵ através do tempo.

Documentação (Documentation)

Conjunto de documentos que descrevem operações, instruções, decisões, normas e procedimentos organizativos relativos a uma determinada função, processo ou transação.

Documentar, verbo (Document)

¹⁵ O termo Records system foi traduzido na NP 4438 por sistema de arquivo, no sentido aqui definido, mas mais lato que o de uma aplicação de gestão documental. Para designar este tipo de aplicações, nomeadamente no que se refere às destinadas a gerir documentos de arquivo (records), em Portugal, o órgão de coordenação da política arquivística utiliza a expressão “sistema eletrónico de gestão de arquivos” (SEGA).

Registrar, contextualizar ou recolher dados para recuperação futura.

Documentos de arquivo¹⁶ (Records)

Informação criada, recebida ou conservada como prova e como ativo por uma organização ou indivíduo, no desenvolvimento das suas atividades ou em virtude das suas obrigações legais.

Nota 1 – Também se usa no singular

Nota 2 – Adaptação da ISO 15489-1:2001, definição 3.15

Nota 3 – A prova não se encontra limitada ao sentido legal do termo (ver 3.1.5.)

Nota 4 – Aplicável a informação em qualquer suporte, forma ou formato.

Evidência (Evidence)

Documentação de uma atividade.

Nota – Uma evidência é uma prova de realização de uma atividade. Pode demonstrar que foi criada no decurso da mesma e que está intacta e completa. Não se limita ao sentido legal do termo.

Gestão de documentos de arquivo (Records management)

Área da gestão responsável por um controlo eficaz e sistemático da produção, receção, manutenção, utilização e destino dos documentos de arquivo. Inclui os processos para constituir e manter, em forma de documentos de arquivo, as informações e a prova das atividades e operações da organização.

Nota – Em inglês denomina-se também *recordkeeping*.

Metainformação (Metadata)

¹⁶ Como referido, na edição original, em espanhol, “records” é traduzido apenas por “documentos”.

Informação que descreve o contexto, o conteúdo e a estrutura dos documentos, bem como a sua gestão através do tempo.

Não conformidade (Nonconformity)

Incumprimento de um requisito.

Organização (organization)

Pessoa ou grupo de pessoas que têm as suas próprias funções com responsabilidade, autoridade e relações para levar a cabo os seus fins.

Nota – O conceito de organização inclui, ainda que não se reduza a isso, empresas unipessoais, companhias, corporações, firmas, empresas, autoridades, associações, estabelecimentos de beneficência ou instituições, ou uma parte ou combinação destas, constituídas ou não, públicas ou privadas.

Política de gestão documental (Records policy)

Intenção ou orientações gerais de uma organização relativamente ao sistema de gestão documental, formalmente aprovadas pela alta direção.

Responsabilidade / Prestação de contas (Accountability)

Princípio segundo o qual os indivíduos, as organizações e a sociedade são responsáveis pelas suas ações, pelas quais podem ser chamados a prestar explicações.

Sistema de gestão

Conjunto de elementos interrelacionados o que interagem numa organização com o objetivo de estabelecer políticas e objetivos, bem como os processos para os alcançar.

Nota 1 – Um sistema de gestão pode estar orientado para uma ou várias disciplinas.

Série ISO 30300: Sistema de gestão para documentos de arquivo

Nota 2 – Os elementos do sistema incluem estrutura da organização, as funções e responsabilidades, o planeamento, a execução, etc.

Nota 3 – O âmbito do sistema de gestão pode incluir toda a organização, funções ou secções específicas e identificadas na mesma, ou uma ou mais funções transversais de um grupo de organizações.

Sistema de gestão para os documentos de arquivo (Management Systems for Records)

Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito aos documentos de arquivo.

7. LIGAÇÕES DE INTERESSE

1. Blogue especializado na ISO 30300 - <http://www.iso3030.es>
2. Sítio Web oficial da AENOR¹⁷ - <http://www.aenor.es>
3. Sítio Web oficial da ISO - <http://www.iso.org>
4. Página da ISO TC46/SC11- Archive/records management
http://www.iso.org/iso/standards_development/technical_committees/list_of_iso_technical_committees/iso_technical_committee.htm?commid=48856
5. Página da CTN50 - Información y Documentación¹⁸ - <http://www.fesabid.org/ctn-50/comite-tecnico-de-normalizacion-50-aenor-ctn50-documentacion>

¹⁷ Para o sítio Web do IPQ, aceda a: <http://www.ipq.pt/>.

¹⁸ Para o sítio Web com informação oficial sobre a comissão técnica que em Portugal trata de matérias afins, aceda a:
http://www.bnportugal.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=486&Itemid=533&lang=pt