

A avaliação em arquivística um estudo de caso em ambiente electrónico*

CRISTINA CARVALHO

RESUMO Este artigo baseia-se numa dissertação de mestrado apresentada ao Liverpool University Centre for Archive Studies (Centro de Estudos Arquivísticos da Universidade de Liverpool) e trata do tema da avaliação em arquivística (CARVALHO 2000). Este tema envolve, necessariamente, conceitos fundamentais tais como o que são documentos arquivísticos, o motivo por que se guardam e o seu ciclo de vida. A resposta a estas questões foi procurada e encontrada na História da Arquivística e na bibliografia da especialidade. A teoria e a metodologia adoptadas foram aplicadas a um estudo de caso realizado numa empresa privada em Lisboa, que trabalha numa área de informação em suporte electrónico.

ABSTRACT This article is a shortened version of a master's dissertation for the Liverpool University Centre for Archive Studies (CARVALHO 2000). It deals with issues of appraisal. Such issues involve fundamental concepts on what records are, why are they kept, and their life cycle. The answers to these questions were sought and found in the history of archives, and in the specialist literature. The theory and the methodology adopted were then applied to a case study of a recently established organisation in Lisbon, which has, at the core of its business, information on electronic media.

Introdução

A avaliação em arquivística

A avaliação em arquivística tem, ou deve ter, um objectivo concreto que responda a uma questão básica e fundamental: *porque se*

* Este artigo constitui a versão portuguesa de um outro da presente autora, intitulado «Appraisal based on organic functional analysis: a case study in an electronic records environment» e publicado no *Records Management Journal*. 11:13 (December 2001).

guardam documentos arquivísticos? (EASTWOOD 1992: 84-85. V. tb. EASTWOOD 1997: 6). Ao estudarmos a História da Arquivística, concluímos que existe uma fractura crucial entre o período ante e o período pós-Revolução Francesa.

Desde as civilizações do Médio Oriente (cerca de 6000 anos atrás), passando pela Civilização Romana – que muito influenciou as práticas administrativas e jurídicas do Ocidente – até à Revolução Francesa, os arquivos ou documentos arquivísticos eram produzidos e usados basicamente para os mesmos fins, embora a sua utilização pudesse ter um âmbito mais lato a longo prazo (cf. DURANTI 1996. V. tb. SILVA, *et al.* 1998: 45-100). Assim, um ‘arquivo’ ou ‘sistema arquivístico’ era percebido como um todo integrado na evolução dinâmica do *work-flow* de uma pessoa ou organização. À parte alguns desvios iluministas, a integridade do sistema arquivístico prevaleceu essencialmente inalterada até à Revolução Francesa.

A partir da Revolução Francesa foram postos em causa não apenas os padrões administrativos tradicionais, mas também certa hierarquia de valores já há muito consagrados. Isto teve drásticas repercussões na organização arquivística. (SILVA, *et al.* 1998: 100)

A 5 de Outubro de 1789, a população de Paris incendiou o edifício dos arquivos reais, visto como o derradeiro bastião de privilégio. Na mente das pessoas, o Arquivo era mais do que um símbolo: era o que dava autoridade aos títulos feudais nele guardados. [...] A destruição dos arquivos da monarquia francesa marcou também o fim da visão de arquivos como uma componente integrante da vida das pessoas. O 25 de Julho de 1794 não é uma data inteiramente feliz para a arquivística. Os documentos de organismos defuntos, concentrados nos Arquivos Nacionais Franceses, foram declarados património da nação. A dicotomia entre arquivos históricos e administrativos nascera. (DURANTI 1996: 247-248)¹

Luciana Duranti refere ainda que, «embora tivesse existido uma espécie de dicotomia antes da Revolução Francesa», o que deu a essa dicotomia um carácter diferente foi «a concentração de arquivos históricos de diferentes entidades produtoras no mesmo edifício [*i. e.*, sob custódia de uma mesma entidade detentora]» (cf. DURANTI 1996: 254 e nota 11; DURANTI 1994: 332-333). Por seu lado, os autores do livro *Arquivística* chamam a atenção para «a quebra da unidade estrutural dos arquivos», desferindo-se, assim, «um golpe num modelo milenar»: foi «o colapso da estrutura sistémica concebida – e desde sempre praticada – pelos responsáveis e profissionais de arquivo» (cf. SILVA, *et al.* 1998: 101). Even-

¹ Todas as traduções do inglês são traduções livres da presente autora.

tualmente, os arquivos começaram a ser vistos como «símbolos das novas nações emergentes [Os Arquivos Nacionais] – não mais o núcleo visível da vida cívica; eles começaram a representar o local aonde um presente compartilhado podia ser justificado por um passado comum» (cf. DURANTI 1996: 248). Esta perspectiva espalhou-se e criou raízes no mundo ocidental nos séculos XIX e XX. Com o *boom* de documentação ocorrido no período entre as duas Guerras Mundiais, a distinção entre arquivos históricos e administrativos tornou-se implícita na própria definição de «*records*» e «*archives*» (ver SCHELLENBERG 1956: 15-16)² surgindo a «noção de *records* e *archives* como duas entidades distintas, possuindo naturezas diferentes» (DURANTI; MCNEAL 1996: 60)³.

Concluimos, assim, que as práticas arquivísticas foram estabelecidas há milénios, mas que houve uma mudança fundamental de perspectiva depois da Revolução Francesa. Não obstante esta mudança ter implicitamente alargado a perspectiva exclusivamente jurídica e administrativa dos arquivos, estes deixaram de ser produzidos e usados basicamente para os mesmos fins embora tendo uma utilização mais lata a longo prazo. Se tal tivesse acontecido, como «janelas para a realidade que lhes tinha dado origem» (EASTWOOD 1992: 83), os arquivos dar-nos-iam uma imagem ‘verdadeira e natural’, embora imperfeita, da sociedade, uma vez que, arquivos distintos, de entidades produtoras distintas, seriam como janelas para a imagem dessas mesmas entidades produtoras, que eram, ou tinham sido, elas próprias, parte da sociedade no seu tempo de existência⁴. Mas, como visto, tal não aconteceu. Naturalmente que a integridade desses mesmos sistemas arquivísticos foi afectada.

Contudo, os arquivistas holandeses Muller, Feith e Fruin chamaram a atenção para o facto de que «uma colecção arquivística é um todo orgânico, um organismo vivo [pelo menos um organismo que viveu...]» (MULLER, *et al.* 1940: 9, e parte da nota 8 (entre parênteses rectos)). Por seu lado, Sir Hillary Jenkinson declarou que os «[a]rquivos não foram produzidos no interesse ou para a informação da Posteridade», e que «o arquivista não é, nem deve ser um historiador. [...] O seu dever é para com os seus Arquivos, independentemente dos temas de pesquisa [...] que utilizam os arquivos para os seus próprios fins» (JENKINSON 1965: 11, 123).

² O itálico é da presente autora e refere-se à utilização de termos citados e não traduzidos.

³ O itálico é da presente autora e refere-se à utilização de termos citados e não traduzidos.

⁴ Como concluimos de uma conversa informal com a Prof. Doutora Fernanda Ribeiro, Professora Auxiliar da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Porto, 2000.

Então, *porque se guardam documentos arquivísticos?* De acordo com o exposto, os documentos arquivísticos são, ou deviam ser, guardados, antes de tudo, para a entidade produtora, para os seus objectivos imediatos e para a sua memória institucional: para utilização ou referência e para prova e memória de acções passadas (ver DURANTI 1996: 244-245)⁵. Assim, os documentos arquivísticos a conservar deveriam ser, como Armando Malheiro afirma, aqueles que contêm «informação autêntica (em sentido orgânico), pertinente e densa, indispensável a operacionalizar a gestão organizacional, no presente e no futuro, através das 'lições' de um passado mais ou menos longínquo» (SILVA 2000: 29)⁶.

Contudo, assim como a entidade produtora faz parte da sociedade, assim também a sua memória institucional faz parte da memória da sociedade. Consequentemente, a memória institucional da entidade produtora pode, em última análise, por si própria, prover janelas para a imagem da sociedade no tempo. Deste modo, os documentos arquivísticos «reflectem os mandatos, funções e actividades das entidades produtoras e a dinâmica social, a estrutura social, os principais eventos e aspectos de cada época» (DURANTI 1998: 177). Mantém-se, assim, a fidelidade a «dois conceitos antigos importantes»: a «memória perpétua [*i. e.*, memória contínua] – que expressa a relação entre os documentos arquivísticos e os factos, e a confiança pública – que expressa a relação entre os documentos arquivísticos e a sociedade» (SHEPPARD 1997; cf. tb. DURANTI 1994: 330-334)⁷. Nesta perspectiva, a avaliação centra-se, não no objectivo específico de eliminar e/ou conservar documentos, mas na compreensão do fluxo informacional e do sistema arquivístico da entidade produtora (SILVA 2000: 27-28). Como Luciana Duranti nota, a atribuição de valor aos documentos arquivísticos de uma entidade produtora [*i. e.*, a documentos de um arquivo], «afectaria arbitrariamente a integridade do conjunto arquivístico e influenciaria o significado do todo e das suas partes». Contudo, a selecção, por si própria, não altera esse significado se for um «dos mecanismos e procedimentos de rotina que acompanham a produção, manutenção e utilização dos documentos». Também não

⁵ Ver também 'Definições' à frente.

⁶ É também de mencionar a nota metodológica de Fernanda Ribeiro (2000). Ambos os trabalhos foram-nos amavelmente cedidos pelos autores. Uma versão mais alargada dos mesmos foi posteriormente publicada por Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro (2000). Contudo, ao tempo do nosso estudo, esta versão alargada não estava ainda disponível e não tivemos acesso à mesma.

⁷ Luciana Duranti explica que, neste caso, por «memória perpétua» deve ser entendido «memória contínua».

altera esse significado se for «baseada na funcionalidade dos documentos e das suas agregações (volumes, ficheiros/processos, séries) em relação uns aos outros». Em qualquer dos casos, «o significado do todo não se altera nem é reduzido mas é concentrado e evidenciado pela sua redução em tamanho» uma vez que «tal redução seria baseada em factores contextuais» (cf. DURANTI 1994: 336).

Definições

De acordo com esta perspectiva, são adoptadas definições específicas para este estudo de caso.

Considerando que um arquivo consiste no «todo dos documentos criados ou recebidos por uma pessoa ou organização no decurso das suas actividades» e nas «relações entre esses documentos» (cf. DURANTI 1994: 339, 342-343), isto é, considerando um arquivo como «o todo dos *records* de uma entidade produtora» (InterPARES 2000: 2)⁸, um *record* (*i. e.*, um documento arquivístico) é, portanto, um todo, qualquer que seja o suporte em que, ou o objectivo para que, seja criado, recebido ou usado a curto, médio ou longo prazo.

Assim, o termo ‘informação’ é definido como «o conjunto estruturado de representações codificadas (símbolos, significantes)», as quais são «passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, disco magnético, óptico, etc.) e/ou comunicadas em tempos e espaços diferentes» (SILVA 2000: 8)⁹. O termo ‘dado(s)’ é utilizado como sinónimo de ‘informação’. ‘Documento’ é definido como «informação gravada [num suporte]» aonde o termo ‘gravada’ significa «fixa num suporte de uma forma estável» (UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA... 1994-97: 3). Finalmente, o termo ‘*record*’ ou ‘documento arquivístico’ é definido como «qualquer documento produzido por uma pessoa singular ou colectiva no decurso da sua actividade prática, aonde ‘produzido’ significa criado ou recebido e retido (‘posto de lado’) para utilização ou referência» (UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA... 1997: 3). As autoras desta última definição afirmam ainda que, em conformidade com a diplomática e com conceitos arquivísticos, os componentes necessários e suficientes de

⁸ O itálico é da presente autora e refere-se à utilização de termos citados e não traduzidos.

⁹ Na nota 4 o autor afirma que a definição no seu texto está inserida num livro que está a ser elaborado por Maria Manuel Borges, João Álvaro Carvalho, Elisa Cerveira, Anabela Lapa, João Leite, Fernanda Ribeiro e ele próprio, intitulado *A Ciência da Informação: bases epistemológicas e modelo formativo*.

um *record* são «suporte material, formato físico, formato intelectual, pessoas, acção, conteúdo, contexto e vínculo arquivístico» (DURANTI; GUERCIO 1997: 3)¹⁰. Estes componentes são essenciais para «a produção de *records* fiáveis e para a preservação de *records* autênticos» (cf. DURANTI; MCNEAL 1996: 49)¹¹.

O vínculo arquivístico «refere-se à relação que cada *record* tem com o que lhe é prévio e com o que lhe é subsequente na rede conceptual de relações entre os *records* produzidos no decurso da mesma actividade» (DURANTI; MCNEAL 1996: 53-54)¹². Por este motivo, é um elemento essencial de um *record*, uma vez que os documentos só se tornam *records* quando são postos em relação com outros *records*. Deste modo, o vínculo arquivístico está no centro da ciência arquivística, uma vez que forma «a rede de inter-relações que cada *record* tem com outros da mesma agregação». Mais, como o vínculo arquivístico é a «expressão do desenvolvimento da actividade em que o documento participa [...] em vez do acto que representa, [...] determina o significado do *record*» (cf. DURANTI; GUERCIO 1997: 3-4)¹³.

Assim, enquanto um *record* é usado no contexto da actividade da entidade produtora (*i. e.*, arquivo corrente/intermédio), o vínculo arquivístico está em formação. Quando o *record* já não é utilizado neste contexto pela entidade produtora, o vínculo arquivístico estabiliza, visto que já não se altera. Uma vez estabilizado, assim deve permanecer para manter inalteradas as relações entre *records* já inactivos (cf. DURANTI; MCNEAL 1996: 60-61). Consequentemente, embora um *record* seja um todo (*i. e.*, uma única entidade) com uma mesma natureza, se for um *record* de conservação permanente atravessa duas fases (cf. DURANTI; MCNEAL 1996: 59-62; cf. tb. SILVA 2000: 33). Um ciclo de vida com duas fases: fase activa e fase inactiva. Temos, assim, *records* activos e inactivos respectivamente (cf. DURANTI; MCNEAL 1996: 59-62).

Finalmente, considerando que um arquivo (*i. e.*, um sistema arquivístico) é um sistema integrado no *workflow* de uma pessoa ou

¹⁰ Os elementos que fazem parte de um documento arquivístico estão explicados na literatura da especialidade. Nomeadamente em Luciana Duranti, Heather McNeal (1996); University of British Columbia Research Project, Luciana Duranti, Terry Eastwood, Heather McNeal (1994-97); etc.

¹¹ O itálico é da presente autora e refere-se à utilização de termos citados e não traduzidos.

¹² O itálico é da presente autora e refere-se à utilização de termos citados e não traduzidos.

¹³ O itálico é da presente autora e refere-se à utilização de termos citados e não traduzidos.

organização e que «é um todo de relações, assim como um todo de documentos» (cf. Elio Lodolini cit. in DURANTI 1994: 335), é importante preservar a sua integridade. A integridade do sistema arquivístico e dos seus *records* é preservada pela criação de *records* fiáveis, e pela preservação de *records* autênticos e de vínculos arquivísticos estáveis.

Records electrónicos

A definição e os componentes dos *records* electrónicos são idênticos aos dos *records* tradicionais de papel. A maior diferença é que os componentes de *records* tradicionais de papel estão intimamente ligados uns aos outros, mas tal não acontece com *records* electrónicos. Além disso, estes componentes «podem manifestar-se de formas diferentes» e «podem existir separadamente no sistema electrónico». Portanto, têm de ser explicitamente identificados e deliberadamente juntos para fornecerem os *metadata* adequados no perfil do *record*. Do mesmo modo, devem ser tomadas medidas apropriadas para interligar os *records* com os seus perfis, e estes, sendo eles próprios *records*, devem ser tratados em conformidade. Além disso, são necessárias medidas adequadas para integrar *records* electrónicos com *records* tradicionais de papel. De facto, todos os *records* de um sistema arquivístico devem estar devidamente integrados, qualquer que seja o seu suporte. Mais, os *records* electrónicos necessitam da implementação de medidas de segurança específicas, não só a nível electrónico, mas também a nível físico, no, e para o, suporte onde estão gravados (por ex., discos magnéticos e ópticos, etc.); estes *records* precisam ainda, por razões que se prendem com a sua própria manutenção e conservação, de ser copiados e migrados; etc. Consequentemente, quando comparados com *records* tradicionais de papel, os *records* electrónicos são mais vulneráveis e, portanto, necessitam de práticas específicas para a preservação da sua própria integridade e da integridade do seu sistema arquivístico (v. DURANTI; MCNEAL 1996: 49-58; v. tb. DURANTI 1995: 8-9). Não é por acaso que a organização estudada faz mais de um *backup* ou cópia de segurança dos *records* com a informação mais sensível e guarda-os em locais diferentes (*i. e.*, em edifícios diferentes). Do mesmo modo, não é por acaso que esta empresa restringiu não só o acesso electrónico a estes *records*, de acordo com critérios específicos, mas também o acesso físico aos mesmos, ou seja, o acesso aos locais onde se encontram

guardados os suportes com as cópias dos *records* e mesmo aos locais onde se encontram os computadores que trabalham os dados de maior relevância para a empresa.

Em conclusão, embora os mesmos princípios se apliquem a *records* tradicionais de papel e a *records* electrónicos (de facto, a *records* gravados em qualquer suporte), as práticas utilizadas para tratar *records* electrónicos têm de ser especificamente ajustadas e rigorosamente executadas. Daí a importância da intervenção de profissionais de arquivo e de uma boa colaboração, com uma atitude aberta, entre estes profissionais e profissionais de informática, assim como pessoal executivo e administrativo, para se poder atingir uma gestão integrada de *records* activos e inactivos pertencentes a um mesmo sistema arquivístico. Se isto é válido para *records* tradicionais de papel, é vital para *records* electrónicos.

Estudo de caso

Objectivos e metodologia de análise

A questão central deste estudo de caso foi a avaliação em arquivística (ou antes, a selecção, uma vez que não foi nossa intenção atribuir valor a *records per se*). Esta questão levanta muitas outras e abrange todo o ciclo de vida do *record*. Contudo, apenas incidimos especificamente nas seguintes questões:

- Como avaliar? – Critério e metodologia de avaliação (de acordo com a teoria adoptada e exposta).
- Como preservar a proveniência e o contexto dos *records* no processo de avaliação?

Assim, estudou-se, de acordo com métodos apropriados, uma empresa recentemente estabelecida em Lisboa que trabalha numa área de informação em suporte electrónico. A empresa produz e utiliza *records* de acordo com as suas necessidades e para os seus próprios objectivos. Além disso, necessita desses mesmos *records* para fins probatórios.

Para compreender os seus objectivos e interacções, foi feita uma análise funcional *top-down* (*i. e.*, do topo para a base) da organização. Desta forma, foi possível compreender qual o contexto da empresa na sociedade e, também, a sua missão, isto é, a razão vital da sua própria existência. Do mesmo modo, foi possível compreender a forma

como a empresa executa a sua missão. Que funções estão directamente (*i. e.*, funções-fim) e indirectamente (*i. e.*, funções-meio) direccionadas para a realização dessa mesma missão. Além disso, foi feita uma análise *top-down* da estrutura orgânica da empresa e, assim, foi possível compreender como essas funções são executadas e quem as executa. Foi possível ainda compreender a proveniência, o objectivo e o contexto de produção e utilização da informação empresarial: só pela integração da análise funcional com a análise orgânica da empresa foi possível determinar a génese e contexto do seu fluxo de informação e do seu sistema arquivístico. Mais, ao aprofundar a análise e o estudo do fluxo de informação da organização foi possível chegar aos próprios *records*. Contudo, não a *records* descontextualizados mas a *records* integrados na actividade dinâmica e evolutiva da empresa. Desta forma, foi possível compreender o dinamismo e a evolução do *workflow* e do fluxo de informação e sistema arquivístico da entidade produtora.

Todo e qualquer arquivo «resulta da acção de um organismo (o seu produtor), em evolução dinâmica e tem uma estrutura orgânico-funcional própria, reflexo da própria estrutura do organismo que o produz». (cf. RIBEIRO 1998: 2: 30)

Finalmente, centrando-nos numa amostra, analisámos os próprios *records*, a sua génese, as suas interacções e inter-relações, e, assim, pudemos fazer uma ‘reconstrução intelectual’ (*i. e.*, da unidade mais ínfima à mais vasta) do sistema arquivístico nessa mesma amostra, uma vez que «entendemos o arquivo como algo que se constitui e cresce a partir de uma acumulação progressiva [de documentos] e não como um conjunto [de documentos] que se decompõe em partes, de uma forma hierarquizada» (RIBEIRO 1998: 2: 30). Deste modo, ao centrarmo-nos nos próprios *records* pudemos entender proveniência, objectivo, contexto e significado desses mesmos *records* e pudemos confirmar e complementar a análise prévia nessa amostra.

É importante complementar a análise *top-down* com a análise *bottom-up*. De facto, só se os profissionais de arquivo tiverem uma boa compreensão da génese, objectivo, contexto, dinamismo e evolução do fluxo de informação e sistema arquivístico da entidade produtora e da subsequente proveniência, objectivo, contexto e significado dos *records*, é que se podem pronunciar fundamentadamente no processo de avaliação (cf. DURANTI 1998: 178). Além disso, desta forma, é possível determinar e, portanto, preservar a proveniência e o contexto dos *records* neste mesmo processo.

Marktest Audimetria e o Serviço Audipanel¹⁴

A Gestimedia é uma *holding* de várias empresas que, de uma forma geral, trabalham na área de estudos de mercado. Neste contexto, a Marktest Audimetria é uma empresa que faz estudos de mercado de audiências televisivas, fornecendo um serviço específico conhecido como o Serviço Audipanel, que produz dados de audiências televisivas utilizando um sistema de audimetria. Esta empresa surgiu em Portugal em 1998/1999. No início de 1999, já a CAEM (Comissão de Análise de Estudos de Meios), representando os utilizadores do serviço de dados de audiências no país (por ex., estações televisivas, agências de publicidade, centrais de compra de publicidade, anunciantes, produtores de programas televisivos, etc.), recomendou o serviço da Marktest Audimetria como o serviço de referência. Assim, em Março de 1999, já a Marktest Audimetria era o único operador de audiências televisivas na área de audimetria no mercado português. Duas empresas, que tinham trabalhado na mesma área, desapareceram entretanto: a ECOTEL Portugal e a AGB Portugal.

De facto, a Marktest Audimetria surgiu quando a *holding* Gestimedia comprou a maioria das acções da ECOTEL Portugal ao grupo Taylor Nelson/Sofres. A missão da ECOTEL portuguesa era:

Produzir e disponibilizar aos clientes dados diários de audiências de televisão em Portugal¹⁵, por programas televisivos e por períodos horários.

Como já foi referido, a missão da Marktest Audimetria é fornecer o Serviço Audipanel. O objectivo deste serviço é:

Produzir e disponibilizar aos clientes dados diários de audiências de televisão em Portugal, por programas televisivos e por períodos horários.

¹⁴ A informação sobre este estudo de caso foi recolhida e confirmada, através de entrevistas formais e informais, com a Directora Geral da empresa, com a Auditora Interna e com os Directores Técnico e de Produção. (Por motivos óbvios, não foi possível ter acesso a alguma documentação particularmente confidencial.) Foram, também, acedidas páginas na World Wide Web em <http://www.marktest.pt/> e http://www.marktest_audimetria.pt/. Além disso, foi-nos concedido o acesso ao Manual de Procedimentos da empresa. Considerando a informação sobre os próprios *records*, foi feita pesquisa adicional (entrevistas adicionais, questionários e observação directa). Os questionários foram amavelmente preenchidos por, e discutidos com, a Auditora Interna (para contextualização) e com os Directores Técnico e de Produção (para análise específica).

¹⁵ Este universo português de medição de audiências televisivas não incluía, nem inclui ainda, as audiências dos arquipélagos dos Açores e da Madeira, nem indivíduos com menos de 4 anos de idade.

Para fornecer este serviço, a Marktest Audimetria, embora trabalhando de forma autónoma, requisita os serviços de outras companhias na mesma *holding*. Assim, da ECOTEL Portugal no início da década de 1990 à Marktest Audimetria em 2000, a missão da primeira empresa prevaleceu na segunda. Do mesmo modo, as funções-fim executadas para a realização dessa missão permanecem as mesmas. Contudo, a estrutura orgânica da empresa e a forma como executa essas mesmas funções para a realização dessa mesma missão mudaram. Na verdade, a missão e as funções das organizações tendem a prevalecer ao longo de mudanças na sua estrutura orgânica. Daí a importância de integrar a análise funcional com a análise orgânica para uma boa compreensão da génese e evolução do fluxo de informação e sistema arquivístico e, conseqüentemente, da proveniência, contexto e significado dos *records*.

As funções-fim do Serviço Audipanel são:

- Desenvolvimento e implementação do *software* de suporte necessário no processo.
- Produção de dados diários de audiências de televisão em Portugal por períodos de tempo.
- Produção, por visionamento, de ficheiros com a programação dos quatro canais portugueses *standard* de televisão (estações públicas e privadas).
- Produção e disponibilização da informação final, ou seja, dos dados finais de audiências televisivas em Portugal, aos clientes, por programas (relativamente aos quatro canais portugueses *standard* de televisão) e por períodos de tempo (relativamente a canais de televisão, recebidos em Portugal Continental via terrestre, via satélite e via cabo).

O contexto e estrutura em que estão inseridas as empresas que trabalham na realização do Serviço Audipanel está patente na Figura 1.

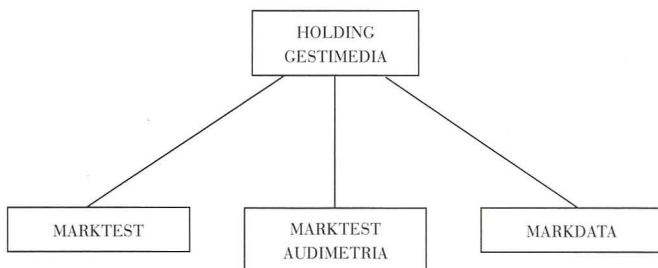


Figura 1

Neste contexto, e tendo em conta que o Serviço Audipanel é a missão da Marktest Audimetria e que esta empresa é autónoma, as funções acima referidas podem ser respectivamente atribuídas às empresas que trabalham no processo, segundo um critério de execução específica.

Nesta perspectiva, o *workflow* do Serviço Audipanel pode ser descrito da seguinte forma:

1. A *Markdata* desenvolve e implementa o *software* de suporte necessário no processo.
2. A *Marktest Audimetria* produz dados diários de audiências de televisão em Portugal por períodos de tempo.
3. A *Marktest* produz, por visionamento, ficheiros com a programação dos quatro canais portugueses *standard* de televisão (estações públicas e privadas) e produz os dados finais de audiências televisivas em Portugal por programas relativamente a estes mesmos canais de televisão. Contudo, os dados finais de audiências televisivas de canais de televisão recebidos em Portugal Continental via terrestre, via satélite e via cabo, permanecem como foram recebidos da Marktest Audimetria, isto é, por períodos de tempo. Por fim, a Marktest disponibiliza toda a informação de audiências televisivas em Portugal aos clientes.

Assim, a função-fim que a Marktest Audimetria executa de facto é:

Produção de dados diários de audiências de televisão em Portugal por períodos de tempo.

As 'subfunções-fim' são:

- Cálculo dos universos e da amostra operacional.
- Implementação e gestão do painel.
- Recolha e produção de dados diários de audiências de televisão em Portugal por períodos de tempo.
- Controle de qualidade dos dados.
- Sintonização com o mercado.

As funções-meio, isto é, as funções que não estão directamente direccionadas para o objectivo específico da empresa, são:

- Contabilidade.
- Função administrativa.
- Gestão do equipamento técnico.
- Suporte a clientes (disponibilizada através da Markdata).

Embora estas sejam as funções-meio que a Marktest Audimetria executa de facto, outras são necessárias ao Serviço Audipanel e são executadas pelas empresas já referidas. Para compreender todo o dinamismo da empresa seria necessário analisar mais profundamente todas as suas funções. No entanto, como nos centrámos numa amostra específica, não analisámos mais profundamente as funções-meio. Apenas as integrámos na estrutura orgânica da empresa para uma melhor compreensão do contexto de funcionamento desta. Contudo, não as mencionaremos mais neste artigo.

A Figura 2 mostra a estrutura orgânica da Marktest Audimetria.

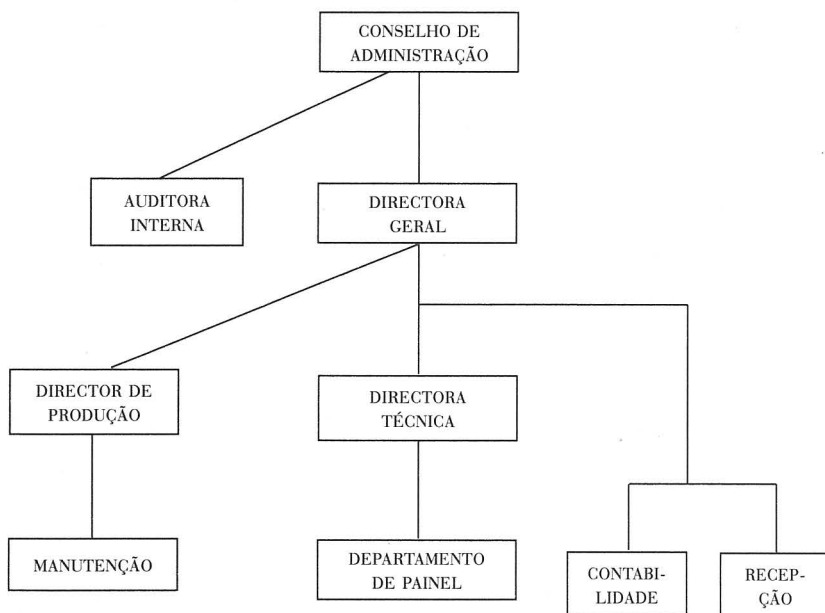


Figura 2

O *workflow* das ‘subfunções-fim’ (daqui em diante referidas apenas como funções) que a empresa executa de facto pode ser descrito da seguinte forma:

1. *Cálculo dos universos e da amostra operacional.* Esta é a ‘função-alicerce’ uma vez que a empresa executa todo o seu trabalho com base nos cálculos desta função. É da exclusiva responsabilidade da Directora Técnica.

2. *Implementação e gestão do painel.* Esta função implementa a amostra operacional e faz, assim, a ponte entre os cálculos iniciais e os resultados finais. Ao integrar a análise funcional com a análise da estrutura orgânica verificámos como esta função atravessa a estrutura orgânica da empresa, uma vez que a sua execução envolve os Directores Técnico e de Produção, assim como o Departamento de Painel e os Técnicos de Manutenção.
3. *Recolha e produção de dados diários de audiências de televisão em Portugal por períodos de tempo.* Esta função produz os resultados finais que estão no centro do trabalho da empresa e é da exclusiva responsabilidade do Director de Produção.
4. *Controle de qualidade dos dados.* Esta função controla a qualidade dos dados para a verificação e melhoramento da *performance* da empresa. É da exclusiva responsabilidade da Auditora Interna.
5. *Sintonização com o mercado.* Através desta função a empresa propõe-se responder directamente às mudanças de procura do mercado. Todo o pessoal executivo (*i. e.*, todos os directores, a Auditora Interna e os Membros do Conselho de Administração) realiza os objectivos desta função, com a ‘colaboração’ de membros da CAEM.

A função 1, a ‘função-alicerce’, e a função 3, que ‘produz os resultados finais’, são funções muito representativas da missão da empresa. Tendo como único objectivo o de compreender o âmago do trabalho desta empresa, descrevemos, neste artigo, o fluxo de informação destas duas funções apenas.

A função 1 – *Cálculo dos universos e da amostra operacional* – decompõe-se em três actividades:

Com as variáveis do 1. *desenho da amostra* faz-se o 2. *cálculo do universo português de lares e do universo português de indivíduos*. Estes universos são baseados no *census* português e são calculados de acordo com o *desenho da amostra*. Com base no universo de lares é feito o 3. *cálculo da amostra operacional*, que é proporcional a este mesmo universo. O universo de indivíduos é imediatamente passado para outra função e para outra divisão, pois serve fins diferentes. À parte o *desenho da amostra*, que é basicamente estável, as restantes actividades desta função são executadas anualmente.

Uma vez calculada a amostra operacional, esta deve ser implementada pela função 2. *Implementação e gestão do painel* – para que, utilizando a amostra instalada, os dados finais de audiências de televisão possam ser produzidos pela função 3. *Recolha e produção de*

dados diários de audiências de televisão em Portugal por períodos de tempo – que se decompõe em sete actividades:

A primeira actividade desta função é a 1. *recolha dos dados dos audímetros nos lares*. Na sua essência, os procedimentos desta actividade ocorrem automaticamente todas as noites. Todos os lares que estão activados nas bases de dados do painel chamam, ou são chamados por, os respectivos computadores do sistema informático da empresa via modem¹⁶. Se o protocolo é reconhecido e a comunicação é bem sucedida, os dados na RAM (*Random Access Memory*) dos audímetros nos lares são transferidos para e gravados nos discos rígidos desses mesmos computadores. Estes dados já gravados são depois formatados de forma a ser possível o cálculo de um período de visionamento de 24 horas (as audiências televisivas de um dia): 2. *formatação dos dados*. Por sua vez, estes dados gravados já formatados são, seguidamente, validados segundo critérios de valor: 3. *validação dos dados segundo critérios de valor para obtenção de dados filtrados*. Segue-se a 4. *ponderação de dados*. Os procedimentos desta actividade são executados até que o ‘peso criterioso’ dos dados validados seja representativo dos universos. Nesta altura, os dados ponderados atingiram um valor óptimo. São então convertidos para o formato ‘Telereport’: 5. *conversão para formato Telereport*. Segue-se a 6. *obtenção do relatório final de produção*. Por fim, para que estes dados finais codificados em formato ‘Telereport’ possam ser acedidos pelos clientes, são enviados, via *e-mail*, para a Marktest: 7. *envio do ficheiro de dados finais para a Marktest*. Como foi visto, é a Marktest que termina todo o processo. Todas estas actividades são executadas diariamente, embora a rotina possa mudar ligeiramente nos fins-de-semana e feriados.

¹⁶ De facto, por razões estratégicas, existem duas bases de dados complementares de painel, uma vez que a empresa utiliza, de momento, dois tipos de audímetros: os seus e os herdados da antiga ECOTEL Portugal. O objectivo é utilizar os seus próprios audímetros apenas e isto será conseguido devido à rotação de lares no painel. A rotação de lares no painel refere-se, não só à regra que determina que os lares só podem fazer parte do painel por um certo período de tempo, mas também ao facto de que pode ser, e é, algumas vezes, necessário que os lares sejam descartados do painel devido a problemas técnicos (nos audímetros, etc.), ou para o equilíbrio da própria amostra instalada. Além disso, um lar pode sair do painel se, e quando, desejar. Aqui, é relevante referir que os audímetros herdados da ECOTEL Portugal são chamados pelo respectivo computador do sistema informático da empresa e que os outros são eles próprios que chamam o respectivo computador do sistema informático da empresa (toda a comunicação e transferência de dados é feita via modem).

Neste artigo iremos apenas cingir-nos à primeira actividade desta terceira função: *recolha dos dados dos audímetros nos lares*. Assim, o fluxograma de informação desta actividade pode ser apresentado como na Figura 3.

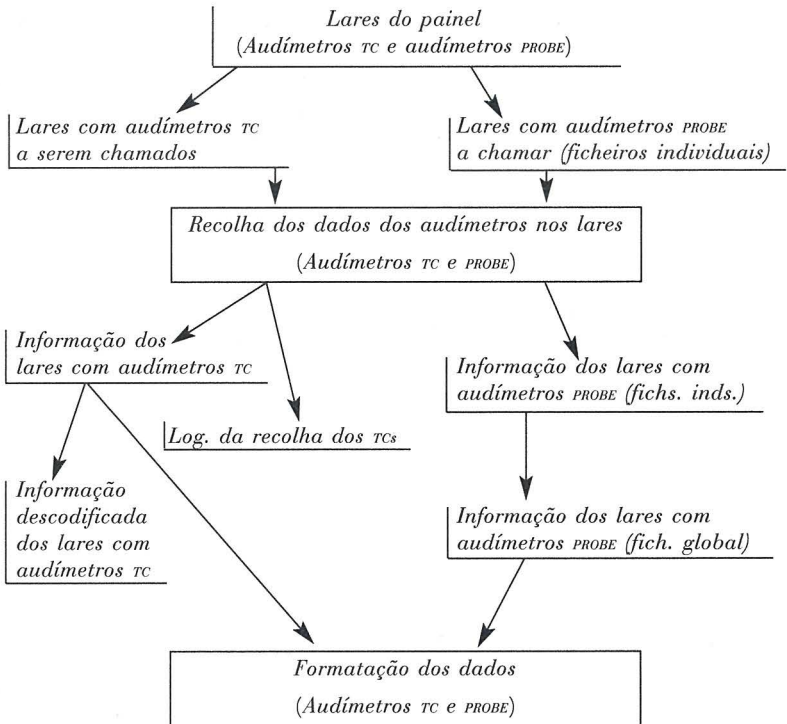


Figura 3

Com base neste fluxograma foi feito o mapa das séries no Apêndice 2. O Apêndice 1 dá a visão necessária e suficiente do sistema informático usado na empresa para a execução desta actividade apenas. Por razões óbvias de confidencialidade, os nomes apresentados são fictícios. Contudo os contextos tecnológico, jurídico-administrativo e documental dos *records*, assim como o seu significado, foram inteiramente respeitados. Além disso, não chamámos ao Apêndice 2 'Listagem de Séries', mas 'Mapa de Séries', pois, deste modo, tendo atrás apresentado o fluxograma de informação desta actividade e, no Apêndice 1, a amostra do sistema informático relevante à execução da mesma, tencionámos tornar o Mapa de Séries facilmente compreensível.

Método de avaliação

«[U]ma colecção arquivística é um todo orgânico, um organismo vivo [pelo menos um organismo que viveu...]». Nesta perspectiva, a avaliação centra-se, não no objectivo específico de eliminar e/ou conservar documentos, mas na compreensão do fluxo informacional e do sistema arquivístico da entidade produtora. Foi este o nosso objectivo até aqui. No próximo passo, teremos de ter em conta que os documentos arquivísticos a conservar devem ser aqueles que contêm «informação autêntica (em sentido orgânico), pertinente e densa, indispensável a operacionalizar a gestão organizacional, no presente e no futuro, através das ‘lições’ de um passado mais ou menos longínquo». Como foi esta a ‘chave’ por nós adoptada para critério de avaliação, devemos tentar preservar, o melhor que nos seja humanamente possível, «a integridade do conjunto arquivístico» e «o significado do todo e das suas partes»¹⁷.

Para atingirmos estes objectivos, voltámo-nos, novamente, para Fernanda Ribeiro e Armando Malheiro e adoptámos o seu método de avaliação. Assim, a «avaliação por parâmetros científicos» incide no fluxo informacional de um sistema arquivístico específico e «enfatiza três tipos de indicadores a obter com o máximo de coerência e objectividade»¹⁸.

Estes parâmetros são (cf. SILVA 2000: 32-38; RIBEIRO 2000):

1 – *Pertinência* = pertença, em termos informacionais, à actividade de uma pessoa ou organização.

Nível A = *records* directamente relacionados com a missão da entidade produtora e, portanto, relacionados com as suas funções-fim, estrutura orgânica e memória.

Nível B = *records* indirectamente relacionados com a missão da entidade produtora e, portanto, relacionados com as suas funções-meio, estrutura orgânica e memória.

Nível C = *records* periféricos e/ou redundantes à missão da entidade produtora.

¹⁷ Ver ‘A avaliação em arquivística’ atrás.

¹⁸ Ver Armando Malheiro da Silva (2000: 32-38) e nota metodológica de Fernanda Ribeiro (2000). Ou, então, ver a versão mais alargada destes estudos, posteriormente publicada por Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro (2000: 92-99, 109-110).

2 – *Densidade* = densidade informacional.

Informação primária (i. e., *Records primários*)¹⁹ = *records* directamente relacionados com um acto ou facto. Os *records* primários podem ser reproduzidos *n* vezes (duplicados, triplicados, etc./cópias exactas).

Informação secundária (i. e., *Records secundários*) = *records* que derivam dos primários e, portanto, estão indirectamente relacionados com um acto ou facto. Assim, os *records* secundários têm informação que pode ser parcial, resumida ou cumulativa em relação à contida nos *records* primários. Estes *records* secundários podem, também, ser reproduzidos *n* vezes (duplicados, triplicados, etc./cópias exactas).

Considerando este parâmetro, é importante notar que os *records* primários têm precedência sobre os secundários, excepto se estes contiverem informação cumulativa ou de alguma forma mais densa que os primários. Assim, podemos atribuir, apenas como referência, *1* a *records* com precedência ou com informação mais densa e *0* a *records* sem precedência ou com informação menos densa, assim como a duplicados/cópias exactas.

3 – *Frequência* = frequência de uso. Estabelecida uma média de frequência de uso de 52 vezes por ano (equivalente a 1 vez por semana), podemos considerar o seguinte:

Uso mínimo equivalente a uma frequência de utilização inferior a 52 vezes por ano.

Uso médio ou máximo equivalente a uma frequência de utilização igual ou superior a 52 vezes por ano.

Do mesmo modo, podemos atribuir, como referência apenas, *0* a um uso mínimo e *1* a um uso médio/máximo.

Implementando estes parâmetros pela análise do respectivo fluxo de informação e sistema arquivístico, isto é, pela análise dos *records* e das suas inter-relações, as decisões de avaliação podem ser toma-

¹⁹ Neste contexto os autores utilizam as expressões «Informação primária/Informação secundária» como sinónimo de *records* primários/*records* secundários. Cf. Armando Malheiro da Silva (2000: 32-38). Cf. também nota metodológica de Fernanda Ribeiro (2000). Cf. ainda Fernanda Ribeiro – *O Acesso à Informação nos Arquivos* (1998: 2: 31). Assim, foram usados os termos *records* primários/*records* secundários.

das com base na tabela metodológica proposta por estes autores e que transcrevemos *ipsis verbis* na Figura 4 (RIBEIRO 2000).

PERTINÊNCIA	DENSIDADE	FREQUÊNCIA	DESTINO FINAL
Nível A	1	1 ou 0	Conservação Permanente
Nível A	0	1	Conservação Temporária
Nível A	0	0	Eliminação
Nível B	1	1 ou 0	Conservação Permanente
Nível B	0	1	Conservação Temporária
Nível B	0	0	Eliminação
Nível C	---	1	Conservação Temporária
Nível C	---	0	Eliminação

Figura 4

No contexto da teoria exposta e aplicando este método à amostra do fluxo de informação e respectivo sistema arquivístico da empresa²⁰, pudemos aconselhar o procedimento de avaliação arquivística no contexto desta amostra apenas.

Avaliação arquivística – amostra

A Markttest é uma empresa recente e não tem séries fechadas. Assim, elaborou-se uma Tabela de Selecção para a programação de uma avaliação prospectiva determinando-se o *cutoff*²¹ das séries, para a

²⁰ Ver fluxograma e respectiva descrição do fluxo de informação atrás e apêndices 1 e 2 à frente.

²¹ Neste contexto, pelo termo *cutoff* queremos significar dividir o número de *records* num ficheiro/processo e/ou o número de ficheiros/processos numa série, a intervalos regulares, de forma a permitir a sua eliminação ou conservação em blocos convenientes, completos e com significado.

sua posterior eliminação ou conservação, de acordo com o critério especificado na referida tabela. Assim, os ficheiros/processos e/ou séries são divididos em blocos completos e com significado, antes da acção subsequente.

Os *cutoffs* são necessários para a aplicação das instruções de eliminação/conservação dos *records* uma vez que os períodos de conservação temporária começam, usualmente, com o *cutoff* e não com a criação ou recepção dos *records*. (U. S. DEPARTMENT OF DEFENCE 1997: 28)

Naturalmente que os períodos de conservação temporária dos *records* foram estabelecidos de acordo com o parâmetro de frequência e/ou com procedimentos legais ou de rotina (a rotina da empresa), antes de se proceder à sua eliminação ou conservação permanente em local apropriado para que o vínculo arquivístico possa permanecer inalterado. Além disso, a Tabela de Selecção foi concebida de forma que os *records* de conservação permanente preservassem o seu contexto de produção e utilização activa (*i. e.*, estrutura de directórios e inter-relações entre os próprios *records*); para tal, é importante ter em conta, não só os *metadata* dos *records*, mas também a estrutura de directórios no respectivo suporte de conservação. Foi ainda aconselhado que os *records* electrónicos de conservação permanente devam ser guardados em discos ópticos por motivos de segurança (por ex., desmagnetização de bandas magnéticas ou de disquetes). Assim, as cópias-matriz devem ser adequadamente mantidas e conservadas. Por estes motivos, os suportes de conservação mencionados no Mapa de Séries e na Tabela de Selecção podem ser diferentes. Os primeiros são os usados presentemente pela empresa, os segundos são os recomendados.

Deste modo, prosseguimos com a elaboração da Tabela de Selecção (em anexo no Apêndice 3) apenas no contexto destas séries que, para referência, foram numeradas de MA (Marktest Audimetria) 1 a MA 8, procedendo do seguinte modo:

A série MA 1 é constituída pelas bases de dados de lares do painel. Destas bases de dados é feito um *backup* diário, o qual está sincronizado com os resultados finais também diários. Deste modo, para cada dia, existe guardada a informação destas bases de dados, o que significa que todas as possíveis combinações de informação a elas referentes podem ser reconstruídas com o *software* apropriado. Aliás, esta é a razão pela qual a empresa faz um *backup* diário de ambas as bases de dados. No contexto desta análise, a série MA 1 é constituída por *records primários*, com informação muito *densa*. Na verdade, estes *records* são essenciais para a contínua realização da mis-

são da empresa. De facto, na passagem da antiga ECOTEL Portugal para a Marktest Audimetria os únicos *records* electrónicos que a nova empresa migrou para o novo sistema informático foram os de duas séries, sendo esta uma delas:

As decisões sobre a informação a preservar/eliminar tiveram em conta a necessidade de aproveitar a informação vital ao funcionamento da empresa no mais curto período de tempo possível. A restante informação electrónica foi eliminada dada a impossibilidade de migração ou o grande esforço exigido no processo de conversão.²²

Assim, programou-se a série MA 1 para uma conservação temporária, com a entidade produtora, de cinco anos²³ depois do *cutoff* e subsequente conservação permanente, em local apropriado²⁴.

Os *records* das séries MA 2 e MA 3 derivam dos *records primários* da série MA 1 e contêm apenas informação parcial em relação a estes: a informação exclusivamente necessária para a actividade de recolha de dados dos audímetros. Por isso, estas séries são compostas por *records secundários* com informação *parcial*. Como a *frequência* de uso é mínima, elas foram programadas para eliminação imediatamente depois do *cutoff*. Na verdade, este é já o procedimento de rotina da empresa.

Uma vez que a empresa usa presentemente dois tipos de audímetros diferentes, também usa dois *softwares* diferentes para tratar os respectivos dados. Assim, as séries de MA 4 a MA 8 referem-se à informação recolhida dos audímetros e subsequentemente gravada nos discos rígidos dos respectivos computadores do sistema informático da empresa. Os *records* destas séries são todos *records primários*, derivados directamente da actividade de recolha e da informação nos audímetros. De facto, a informação nos audímetros está gravada na sua RAM (*Random Access Memory*), portanto não está «fixa num suporte de uma forma estável». Consequentemente, esta informação só se

²² Citação da resposta dada pelo Director de Produção ao respectivo questionário. Contudo, também a Directora Geral e a Directora Técnica confirmaram esta resposta. Por razões óbvias, e como Charles Dollar refere, «os profissionais que concebem sistemas informáticos, assim como os seus utilizadores, não estariam dispostos a cooperar a menos que «a concepção do sistema [...] tenha claramente em conta uma missão da empresa ou uma necessidade de mercado» (cf. Charles Dollar cit. in DURANTI 1997: 54).

²³ Tendo em conta a rotina da empresa, possíveis questões relacionadas com o valor probatório dos *records* e o facto de o prazo mínimo de retenção legal em Portugal ser de cinco anos.

²⁴ Ver 'Método de avaliação' atrás: duplicados/cópias exactas não são de conservação permanente.

transforma em documento(s) quando é gravada no(s) disco(s) rígido(s) do(s) respectivo(s) computador(es). Com a formação do vínculo arquivístico, estes documentos tornam-se *records* (i. e., documentos arquivísticos). As séries MA 4, MA 5 e MA 6 são constituídas por *records* com informação referente à actividade de recolha de dados dos audímetros TC. A série MA 4 é constituída por *records* cuja informação recolhida está codificada de forma a ser lida pelo *software* da aplicação subsequente; a série MA 6 é constituída por *records* com a mesma informação mas em formato humanamente legível; finalmente, a série MA 5 é constituída pelos *logs* (i. e., relatórios informáticos) da actividade de recolha de dados dos audímetros TC, estando também em formato humanamente legível. Por outro lado, os *records* das séries MA 7 e MA 8 contêm informação referente à actividade de recolha de dados dos audímetros PROBE. A série MA 7 é constituída por *records* com a informação recolhida em formato humanamente legível e, neste caso, também com a informação referente ao *log* desta actividade; a série MA 8 diz respeito à mesma informação recolhida, mas em formato apenas legível pelo *software* da aplicação subsequente. É interessante notar que cada *record* com informação recolhida dos audímetros, quer TC quer PROBE, está devidamente identificado (i. e., tem, à cabeça, a identificação do lar a que se refere, etc.). Verificou-se que o formato intelectual é explícito e muito relevante nestes *records*. Sendo constituídas por *records primários* com informação *densa* (e, também, com valor probatório), as séries de MA 4 a MA 8 foram programadas para uma conservação temporária, com a entidade produtora, de cinco anos depois do *cutoff* e são de conservação permanente.

Naturalmente que o nosso conselho abrangeu também a preservação do contexto de produção/utilização dos *records*. Para isso, e além dos *metadata* apropriados, é necessário fazer cópias-matriz sincronizadas, quando conveniente, de todos os *records* de conservação temporária e as subsequentes cópias-matriz sincronizadas apenas com os de conservação permanente²⁵. Desta forma o contexto dos *records* não é alterado, uma vez que só as séries de conservação temporária são descartadas²⁶. É ainda importante o cuidado a ter na

²⁵ Por 'sincronização', queremos aqui significar que todas as diferentes séries de *records* electrónicos estão, ou devem estar, neste caso, gravadas sincronizadamente por data (i. e., no âmbito das mesmas datas). O mesmo princípio aplica-se a gravações duplicadas de *records* de conservação temporária; obviamente que as gravações duplicadas estão também sincronizadas umas com as outras, uma vez que são cópias exactas.

²⁶ Este foi um aspecto largamente discutido com o Director de Produção uma vez que, para ele, é particularmente importante a preservação e acesso aos *records* do 'processo de produção'; na verdade, ele ficou interessado em algumas das nossas propostas.

preservação da fiabilidade e autenticidade dos *records*, especialmente dos *records* electrónicos. Mais uma vez, os *metadata* dos *records* electrónicos devem ser adequados, rigorosos e bem preservados, tendo em conta que os *metadata* dos *records* são, eles próprios, *records*.

Além disso, é importante conservar a documentação informativa acerca da:

[C]onfiguração e arquitectura do sistema operativo electrónico, [d]a arquitectura dos *records* electrónicos, [d]o *software*, etc., isto é, [de] todas as características do contexto tecnológico que determinam como será o aspecto dum documento e a forma como será acedido e que, em sistemas electrónicos, são, maioritariamente, ‘transparentes’ ou invisíveis para o utilizador. (DURANTI; MCNEAL 1996: 49-50)

Estes elementos fazem parte do formato físico dos *records* e são, portanto, importantes para a migração dos mesmos (DURANTI; MCNEAL 1996: 50).

Neste caso, é particularmente importante que o *software* de aplicação que dá origem aos *records* e respectiva documentação sejam conservados, uma vez que qualquer alteração feita ao *software* implica alterações nos resultados finais (*i. e.*, no próprio conteúdo dos *records*). Não é por acaso que os *records* produzidos e utilizados neste processo são bloqueados imediatamente após os resultados finais terem sido enviados para a Marktest.

Para concluir, as cópias-matriz dos *records* de conservação permanente devem ser convenientemente tratadas e transferidas para local apropriado, de forma a manter o vínculo arquivístico inalterado, uma vez que os *records* já não são necessários para a actividade da empresa (para utilização ou referência). Eles tornaram-se parte da memória da empresa e, portanto, implicitamente, tornaram-se parte da memória da sociedade.

Conclusão

Fizemos uma análise *top-down* ao ponto de analisarmos e integrarmos as actividades que a empresa executa de facto com a sua estrutura orgânica – quase até ao nível dos procedimentos na amostra estudada – e, assim, foi possível compreender o dinamismo presente e concreto do *workflow* da empresa e, conseqüentemente, o dinamismo do seu fluxo de informação. Na amostra, esta análise *top-down* foi complementada com uma análise individual dos *records* e com uma ‘reconstrução intelectual’ *bottom-up* da mesma, no contexto do sistema arquivístico da empresa, para podermos compreender os pró-

prios *records*, a sua proveniência e as suas inter-relações. Pudemos, assim, pronunciar-nos fundamentadamente e programar o processo de avaliação arquivística no âmbito da referida amostra, tendo em conta a manutenção da proveniência e do contexto original dos *records* neste mesmo processo.

Aplicando o método de avaliação especificado a este estudo de caso, verificámos que o mesmo é aplicável a este caso e que todos os objectivos teóricos expostos foram atingidos. Por este motivo, consideramos este método válido para este caso, de acordo com as premissas teóricas expostas. Este caso diz respeito a uma empresa privada que tem como centro da sua actuação informação em suporte electrónico e que necessita de responder pela informação que transmite através dos seus *records*, isto é, necessita dos seus *records* para fins probatórios.

Assumindo que os mesmos princípios se aplicam a *records* em qualquer suporte, notámos que os *records* electrónicos são mais vulneráveis que *records* tradicionais de papel e, portanto, algumas práticas têm de ser especificamente ajustadas e rigorosamente executadas. Assim, observámos que têm de ser tomadas medidas apropriadas na concepção ou desenho do sistema informático e na gestão do mesmo, na progamação do *software* de aplicação e na criação e subsequente manutenção de *records* activos, de forma a criar *records* fiáveis, a mantê-los autênticos e a preservar a integridade do sistema arquivístico. Desta forma, a integridade dos *records* e do sistema arquivístico pode ser preservada no processo de avaliação. Além disso, estes procedimentos são essenciais para fins probatórios.

Notámos, também, que *records* em suporte electrónico, assim como *records* em qualquer suporte, embora sejam individualmente um todo (*i. e.*, uma única entidade), se forem *records* de conservação permanente têm um ciclo de vida com duas fases. Isto porque o vínculo arquivístico, uma vez estabilizado, deve ser 'congelado' e preservado inalterado no tempo. Além disso, uma vez que os *records* electrónicos são mais vulneráveis que *records* tradicionais de papel, os aspectos custodiais têm de ser tidos cuidadosamente em conta, de forma a preservar a integridade dos *records* e do respectivo sistema arquivístico a curto, médio e longo prazo.

No caso estudado, concluímos ainda que é sempre importante haver uma boa gestão do arquivo activo, através de uma boa integração e manutenção dos *records* no respectivo sistema arquivístico activo, através de tabelas de selecção apropriadas e atempadas (avaliação prospectiva), etc. Naturalmente, para melhor atingir este objectivo, são necessários profissionais de arquivo e uma boa colaboração, com

uma atitude aberta, entre estes profissionais e profissionais de informática, assim como pessoal executivo e administrativo.

Naturalmente, se não houver gestão de *records* activos, poderá ser feita uma avaliação arquivística retrospectiva aplicando o mesmo método. Contudo, isto pode ser muito problemático. De facto, acreditamos que isto possa mesmo ser impossível para *records* electrónicos, dependendo das circunstâncias e por todas as razões apresentadas. Por exemplo, neste caso, tal não foi possível para os *records* electrónicos da antiga ECOTEL Portugal.

Como os holandeses Muller, Feith e Fruin referiram, «uma colecção arquivística é um todo orgânico, um organismo vivo [pelo menos um organismo que viveu...]» (MULLER, *et al.* 1940: 9, e parte da nota 8 (entre parênteses rectos)). Por isso, os seus *records*, especialmente se alguns deles forem electrónicos, necessitam de tratamento integrado nas duas fases do seu ciclo de vida. Só assim a entidade produtora pode fazer o melhor uso dos seus *records* activos para os seus objectivos imediatos, e dos seus *records* inactivos para a sua memória institucional. A memória da organização faz, implicitamente, parte da memória da sociedade. Consequentemente, pode prover janelas para a memória da sociedade no tempo.

Agradecimentos

A versão inglesa deste artigo foi revista pelo Prof. Doutor Michael Cook, da Universidade de Liverpool, que foi também o orientador da nossa dissertação. Esta versão portuguesa do mesmo foi revista pela Prof. Doutora Fernanda Ribeiro, da Universidade do Porto, a quem também muito devemos na elaboração da nossa dissertação. Pela atenção e apoio que nos concederam, expressamos os nossos sinceros agradecimentos.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, Ana Cristina do Céu de
 2000 *The Electronic Record Life Cycle: an examination of functional analysis and the preservation of the record in a business organisation*. Dissertação de Mestrado apresentada ao Liverpool University Centre for Archive Studies
- DURANTI, Luciana
 1994 «The Concept of Appraisal and Archival Theory». *The American Archivist*. 57:2 (Spring 1994)
 1995 «Reliability and Authenticity: the concepts and their implications». *Archivaria*. 39 (Spring 1995)
 1996 «Archives as a Place». *Archives and Manuscripts*. 24:2 (Nov. 1996) 243-247
 1997 «The thinking on appraisal of electronic records: its evolution, focuses, and future directions». *Janus*. 2 (1997)
 1998 *Diplomatics: New Uses for an Old Science*. Lanham: Society of American Archivists; Maryland: Association of Canadian Archivists; London: The Scarecrow Press Inc. [Os capítulos de 1 a 6 deste livro foram primeiramente publicados em *Archivaria*. 28-33 (Summer 1989-Winter 1991/92)]
- DURANTI, Luciana; GUERCIO, Maria
 1997 «Research Issues in Archival Bond». *Definitions of Electronic Records*. Session 1 of Electronic Records Meeting. Pittsburg, PA. 29th May 1997. <http://www.sis.pitt.edu/~cerar/statement/> [Acedido 2000.06.21]
- DURANTI, Luciana; MACNEAL, Heather
 1996 «The protection of the integrity of Electronic Records: an overview of the UBC-MAS Research Project». *Archivaria*. 42 (Fall 1996)
- EASTWOOD, Terry
 1992 «Towards a Social Theory of Appraisal». In *The Archival Imagination: Essays in Honour of Hugh A. Taylor*. Ed. Barbara Craig. Ottawa: Association of Canadian Archivists
 1997 «Societal Models» cit. in Elizabeth SHEPPARD (1997)
- InterPARES PROJECT; InterPARES GLOSSARY COMMITTEE
 2000 *The InterPARES Glossary: a controlled vocabulary of terms used in the Inter-PARES Project*. 1:1 (18th October 2000). <http://www.interpares.org/resources/> [Acedido 2000.10.20]
- JENKINSON, Hillary
 1965 *A Manual of Archive Administration*. 2nd ed. revd. London: Lund Humphries. [1.ª ed. 1922]
- MULLER, S., et al.
 1940 *Manual for the Arrangement and Description of Archives*. S. Muller; J. A. Feith; R. Fruin. Translation of the 2nd ed. New York: The H. W.

Wilson Company. [1.^a edição original produzida sob a direcção da Associação de Arquivistas da Holanda, 1888]

RIBEIRO, Fernanda

- 1998 *O Acesso à Informação nos Arquivos*. Porto. Dissertação de Doutoramento em Arquivística apresentada à Faculdade de Letras da Universidade do Porto
- 2000 *Avaliação de Arquivos: critérios e parâmetros*. Porto: Universidade – Faculdade de Letras

SCHELLENBERG, T. R.

- 1956 *Modern Archives: Principles and Techniques*. Chicago: The University of Chicago Press

SHEPPARD, Elizabeth

- 1997 «Theories of Appraisal». *The School of Library, Archive and Information Studies (SLAIS)*. University College London. (22.08.97). <http://www.ucl.ac.uk/SLAIS/projects> [Acedido 2000.05.10]

SILVA, Armando Malheiro da

- 2000 «A avaliação em arquivística: reformulação teórico-prática de uma operação metodológica». Artigo apresentado no Seminário sobre Avaliação, organizado pela Associação de Arquivistas de S. Paulo, Abril 2000. Publicado *Páginas a&b*. 5 (2000) 57-113

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda

- 1999 «A avaliação em arquivística: reformulação teórico-prática de uma operação metodológica». *Páginas a&b*. 5 (2000) 57-113

SILVA, Armando Malheiro da, *et al.*

- 1998 *Arquivística: teoria e prática de uma ciência de informação – 1*. Armando Malheiro da Silva; Fernanda Ribeiro; Júlio Ramos; Manuel Luís Real. Porto: Edições Afrontamento

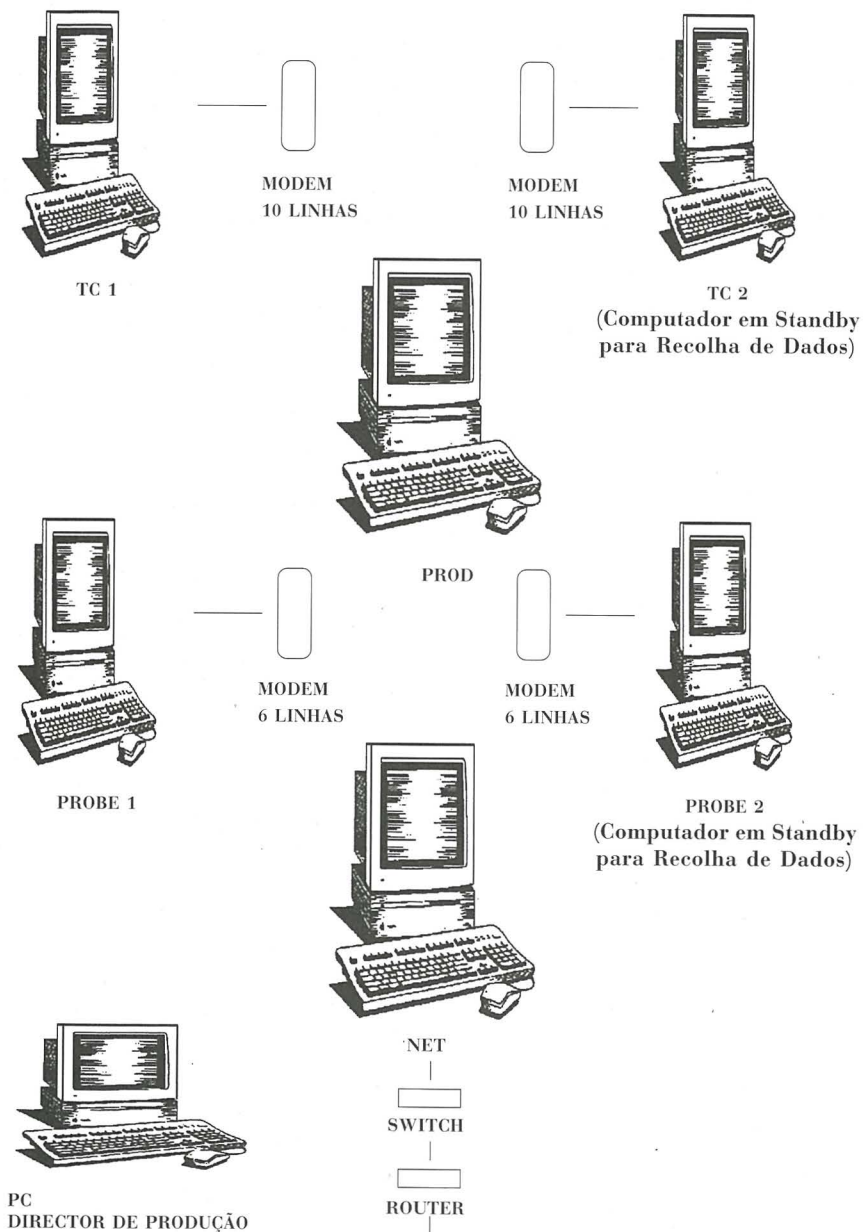
U. S. Department of Defence

- 1997 «DoD 5015.2 Std». *Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications*. November 1997. <http://www.jite.fhu.disa.mil/reemgt/> [Acedido 2000.09.21]

UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA RESEARCH PROJECT, *et al.*

- 1994-97 *The preservation of the Integrity of Electronic Records*. University of British Columbia Research Project; Luciana Duranti; Terry Eastwood; Heather McNeal. April 1994-March 1997. <http://www.slais.ubc.ca/users/duranti/> [Acedido 2000.05]

APÊNDICE 1
Marktest Audimetria
Sistema Informático
(amostra)



APÊNDICE 2 – Marktest Audimetria – Mapa de Séries – (amostra)

NÚMERO	TÍTULO/ DESCRIÇÃO	FUNÇÃO (ÕES)	UNIDADE ORGÂNICA	ACÇÃO	ACTIVIDADE (S)	NÍVEL DE AGREG.	DATAS EXTREMAS	SUPOORTE DE PRODUÇÃO	SUPOORTE DE CONSERV.
MA 1	Lares do Painel	Rec. e Prod. de Dados Diários Aud. Tel. em Port. por Period. Temp.	Director de Produção	Usada Para	Recolha dos dados dos audímetros nos lares	Série	7/1998-	2 Bases de Dados SQL Server PROD Windows NT 4	Temp: PC Dir. Prod W. NT 4!Perm: CDs Duplos
MA 2	Lares com audímetros TC a serem chamados	Rec. e Prod. de Dados Diários Aud. Tel. em Port. por Period. Temp.	Director de Produção	Produzida Por e Para	Recolha dos dados dos audímetros nos lares	Ficheiro	Temp: (Diário)	Fich. Elect.-Soft. Esp. PROD Wind. N 14/ TC 1 SCO/Unix (TC 2 se necessário)	Descartado Diariamente
MA 3	Lares com audímetros PROBE a chamar (ficheiros individuais)	Rec. e Prod. de Dados Diários Aud. Tel. em Port. por Period. Temp.	Director de Produção	Produzida Por e Para	Recolha dos dados dos audímetros nos lares	Pasta	Temp: (Regular)	Fichs. Elect.-Soft. Esp. PROBE 1 Windows 98 Linux (PROBE 2 se nec.)	Descartados Regularmente
MA 4	Informação dos lares com audímetros TC	Rec. e Prod. de Dados Diários Aud. Tel. em Port. por Period. Temp.	Director de Produção	Recebida (via Modem dos Aud. Lares) Por	Recolha dos dados dos audímetros nos lares	Série	7/1998-	Fich. ElCod-Soft. Esp. TC 1 SCO/Unix (TC 2 se necessário) /PROD Wind. NT 4	Temp: NET Slackware Linux!Perm: CDs Duplos
MA 5	Log da recolha dos TCs	Rec. e Prod. de Dados Diários Aud. Tel. em Port. por Period. Temp.	Director de Produção	Produzida Por	Recolha dos dados dos audímetros nos lares	Série	7/1998-	Fich. Elect.- -Soft. Especifico TC 1 SCO/Unix (TC 2 se necessário)	Temp: NET Slackware Linux!Perm: CDs Duplos
MA 6	Informação descodificada dos lares com audímetros TC	Rec. e Prod. de Dados Diários Aud. Tel. em Port. por Period. Temp.	Director de Produção	Produzida Por	Recolha dos dados dos audímetros nos lares	Série	7/1998-	Fich. Elect.- -Soft. Especifico TC 1 SCO/Unix (TC 2 se necessário)	Temp: NET Slackware Linux!Perm: CDs Duplos
MA 7	Informação dos lares com audímetros PROBE (ficheiros individuais)	Rec. e Prod. de Dados Diários Aud. Tel. em Port. por Period. Temp.	Director de Produção	Recebida (via Modem dos Aud. Lares) Por	Recolha dos dados dos audímetros nos lares	Série	7/1998-	Fichs. Elect.-Soft. Esp PROBE 1 Windows98 Linux (PROBE 2 se nec.)	Temp: NET Slackware Linux!Perm: CDs Duplos
MA 8	Informação dos lares com audímetros PROBE (ficheiro global)	Rec. e Prod. de Dados Diários Aud. Tel. em Port. por Period. Temp.	Director de Produção	Produzida Por	Recolha dos dados dos audímetros nos lares	Série	7/1998-	Fich. ElCod-Soft. Esp. PROBE 1 W98Linux (PROBE 1 se nec.) /PROD Wind. NT 4	Temp: NET Slackware Linux!Perm: CDs Duplos

APÊNDICE 3 – Marktest Audimetria – Tabela de Selecção – (amostra)

NÚMERO	TÍTULO/ DESCRIÇÃO	FUNÇÃO (ÕES)	UNIDADE ORGÂNICA	NÍVEL DE AGREGAÇÃO	DATAS EXTREMAS	SUPORTE DE CONSERVAÇÃO	CUTOFF	CONSERV. TEMPOR.	ELIMI- NAÇÃO	CONSERV. PERMAN.
MA 1	Lares do Painel	Recolha e Produção de Dados Diários de Audiências de Televisão em Portugal por Períodos de Tempo	Director de Produção	Série	7/1998	CDs Duplos	[CDs Cheios e Datas Sincronizadas]/ou Tamanho Especifico das BDs/ou Objectivo atingido de 1 Tipo Audímetros /ou Migração <i>Records</i> /ou Alteração Proven.	Sim Os 2 CDs 5 Anos	Sim 1 CD	Sim 1 CD
MA 2	Lares com audímetros TC a serem chamados	Rec. e Prod. Dad. D. Aud. TV Port. Per. Temp.	Director de Produção	Ficheiro	Um Dia	Nenhum: Descartado Diariamente	Ficheiro novo (diariamente)		Sim (Auto- mática)	
MA 3	Lares com audímetros PROBE a chamar (ficheiros individuais)	Rec. e Prod. Dad. D. Aud. TV Port. Per. Temp	Director de Produção	Pasta	Regular/ Tempor.	Nenhum: Descartados Regularmente	Ficheiros novos (regularmente)		Sim (Auto- mática)	
MA 4	Informação dos lares com audímetros TC	Recolha e Produção de Dados Diários de Audiências de Televisão em Portugal por Períodos de Tempo	Director de Produção	Série	7/1998	CDs Duplos [Conserv. Temporária] (os mesmos GDs para <i>records</i> de C.T. a partir daqui)/ Um CD novo [Conserv. Permanente] (todos os <i>records</i> C.P. a partir daqui são copiados para mesmo CD)	[CDs Cheios e Datas Sincronizadas nos dois ficheiros] /ou Objectivo atingido de 1 Tipo Audímetros/ /ou Migração <i>Records</i> /ou Alteração Proveniência	Sim Os 2 CDs 5 Anos	Sim Os 2 CDs de Cons. Temp. (depois de cópia para CD de Conservação Permanente)	Sim (a cópia para) 1 CD

APÊNDICE 3 (cont.) – Marktest Audimetria – Tabela de Selecção – (amostra)

NUMERO	TITULO/ DESCRIÇÃO	FUNÇÃO (ÕES)	UNIDADE ORGÂNICA	NÍVEL DE AGREGAÇÃO	DATAS EXTREMAS	SUORTE DE CONSERVAÇÃO	CUTOFF	CONSERV. TEMPOR.	ELIMI- NAÇÃO	CONSERV. PERMAN.
MA 5	Log da Recolha dos TCs	Recolha e Produção de Dados Diários de Audiências de Televisão em Portugal por Períodos de Tempo	Director de Produção	Série	7/1998	Cds Duplos [Conserv. Temporária] Um CD [Conserv. Permanente]	{Cds Cheios e Datas Sincronizadas nos dois ficheiros} /ou Objectivo atingido de 1 Tipo Audímetros /ou Migração Records/ou Alteração Proveniência	Sim Os 2 Cds 5 Anos	Sim Os 2 Cds de C.T. (depois de cópia de CD C.P)	Sim (a cópia para) 1 CD
MA 6	Informação descodificada dos lares com audímetros TC	Recolha e Produção de Dados Diários de Audiências de Televisão em Portugal por Períodos de Tempo	Director de Produção	Série	7/1998	Cds Duplos [Conserv. Temporária] Um CD [Conserv. Permanente]	{Cds Cheios e Datas Sincronizadas nos dois ficheiros} /ou Objectivo atingido de 1 Tipo Audímetros /ou Migração Records/ou Alteração Proveniência	Sim Os 2 Cds 5 Anos	Sim Os 2 Cds de C.T. (depois de cópia de CD C.P)	Sim (a cópia para) 1 CD
MA 7	Informação dos lares com audímetros PROBE (ficheiros individuais)	Recolha e Produção de Dados Diários de Audiências de Televisão em Portugal por Períodos de Tempo	Director de Produção	Série	7/1998	Cds Duplos [Conserv. Temporária] Um CD [Conserv. Permanente]	{Cds Cheios e Datas Sincronizadas nos dois ficheiros} /ou Objectivo atingido de 1 Tipo Audímetros /ou Migração Records/ou Alteração Proveniência	Sim Os 2 Cds 5 Anos	Sim Os 2 Cds de C.T. (depois de cópia de CD C.P)	Sim (a cópia para) 1 CD
MA 8	Informação dos lares com audímetros PROBE (ficheiro global)	Recolha e Produção de Dados Diários de Audiências de Televisão em Portugal por Períodos de Tempo	Director de Produção	Série	7/1998	Cds Duplos [Conserv. Temporária] Um CD [Conserv. Permanente]	{Cds Cheios e Datas Sincronizadas nos dois ficheiros} /ou Objectivo atingido de 1 Tipo Audímetros /ou Migração Records/ou Alteração Proveniência	Sim Os 2 Cds 5 Anos	Sim Os 2 Cds de C.T. (depois de cópia de CD C.P)	Sim (a cópia para) 1 CD