

**ARQUIVOS BANCÁRIOS EM PORTUGAL:
REQUISITOS PARA A GESTÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO**

Alexandra Mendes da Fonseca

**Dissertação de Mestrado em Ciências da Informação e da
Documentação – Área de Especialização em Arquivística**

(Versão corrigida e melhorada após a sua defesa pública)

Abril, 2015

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciências da Informação e da Documentação – Área de Especialização em Arquivística, realizada sob a orientação científica do Professor Doutor José Luís Brinquete Borbinha e da Professora Doutora Maria de Lurdes Rosa.

A educação tem raízes amargas, mas os seus frutos são doces.

(Aristóteles)

Aos meus pais, avó, sobrinha e ao Tito

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, ao meu orientador, o Professor Doutor José Borbinha, que desde o início esteve sempre presente e apoiou-me durante todo este percurso. É de realçar o reforço positivo que sempre teve a preocupação de inculcar, bem como o estímulo constante, tornando possível a realização desta dissertação.

Seguidamente, o meu agradecimento é dirigido à Professora Doutora Maria de Lurdes Rosa que sempre se mostrou disponível para o esclarecimento das muitas dúvidas que foram surgindo ao longo da elaboração deste trabalho.

Agradeço igualmente a disponibilidade e simpatia com que fui recebida pelos responsáveis dos arquivos nos bancos que permitiram recolher informação para melhor conhecer a realidade, partilhando a sua experiência profissional, nomeadamente ao Dr. João Miguel Oliveira, Dr. João Paulo Lencastre, Dr. João Rebelo, Dr. João Roque, Dr. José Lopes Farinha, Dr. José Pardilhó, Dr. Luís Magro, Dr. Pedro Luís Duarte, Dr. Rui Pires e ao Dr. Ulisses Alexandre.

Não posso deixar de mencionar os importantes esclarecimentos prestados pela Dra. Maria Nazaré Santos, jurista do Banco de Portugal, bem como Carlos Manuel Nave, funcionário da Biblioteca da mesma instituição e também à Dra. Ana Margarida Cruz do Centro de Estudos da História do BES. Agradeço igualmente à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, ao Instituto de Seguros de Portugal, à Associação Portuguesa de Bancos e à Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas pelas respostas às várias questões que foram sendo colocadas.

Por fim, mas não menos importante o meu agradecimento é dirigido aos meus colegas de mestrado e amigos (sabem bem quem são!) que durante este longo e duro percurso acompanharam-me e incentivaram, constituindo uma importante base de apoio e troca de ideias.

ARQUIVOS BANCÁRIOS EM PORTUGAL: REQUISITOS PARA A GESTÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO

ALEXANDRA MENDES DA FONSECA

RESUMO

PALAVRAS-CHAVE: Arquivos bancários; Bancos; Requisitos de documentos de arquivo; Normativos legais; Sistemas Electrónicos de Gestão de Arquivo

Em Portugal, os requisitos para a gestão de documentos de arquivo que reflectem a relação comercial entre o banco e o cliente encontram-se dispersos por vários instrumentos legislativos e normativos, tendo-se identificado a necessidade da sua consolidação. Considerando, igualmente, a realidade actual das práticas no sector, foram realizadas entrevistas a um painel de responsáveis pela tutela dos arquivos. Tal permitiu ainda produzir uma percepção do estado dos arquivos bancários nacionais perante a conformidade com esses referenciais, entre outros aspectos.

Face ao exposto, foi feito um levantamento, que se pretendeu exaustivo, das leis, regulamentos específicos e normas de carácter obrigatório, em vigor e alterados, aplicáveis ao sector. Seguidamente foi efectuada a análise dos mesmos com o objectivo de identificar os requisitos para a gestão de documentos de arquivo, o que de resto, constitui o principal resultado deste trabalho, que visamos de interesse potencial para a comunidade de especialistas e para os órgãos legislativos nacionais.

Adicionalmente como resultado, mas de interesse sobretudo para os responsáveis directos ou profissionais dos arquivos, apontam-se implicações e questões sobre o alinhamento dos requisitos identificados com os que constam na Norma Portuguesa 4438 – 1 e 2: 2005 – Informação e Documentação – Gestão de Documentos de Arquivo relativamente aos processos e controlo de gestão de documentos de arquivo.

BANK ARCHIVES IN PORTUGAL: REQUIREMENTS FOR DOCUMENT MANAGEMENT

ALEXANDRA MENDES DA FONSECA

ABSTRACT

KEYWORDS: Banking archives; Banks; Record requirements; Legal norms; Electronic Records Management Systems

The requirements for record management in Portugal that reflect the commercial relationship between the bank and its clients are dispersed over different regulatory documents, which has therefore brought forward the need for their consolidation. In order to also consider the current scenario regarding the practices in this field of work, a panel of people responsible for the supervision of record management in the banking institution environment was interviewed. This enabled a perception of the current state of the bank record management in view of its conformity with the related technical references.

Therefore a thorough review and analysis of the effective and amended legislation and norms applicable to this sector were conducted, with the purpose of identifying the requirements for record management of potential interest to the expert community and Portuguese legislative bodies, thus being the main result of this study.

In addition, another result of this study albeit of a higher interest to those directly involved in the sector and professionals in record management, was the detection of implications and issues concerning the correspondence of the identified requirements with those stated in the Portuguese norm *NP 4438 – 1 e 2: 2005 – Informação e Documentação - Gestão de Documentos de Arquivo* (ISO 15489 – 1 and 2 – *Information and documentation – Records management*) regarding records processes and controls.

LISTA DE ABREVIATURAS

AR – Assembleia da República

APB – Associação Portuguesa de Bancos

BAD – Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas

BdP – Banco de Portugal

CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

CNSF – Conselho Nacional de Supervisores Financeiros

DGLAB – Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas

EABH – *The European Association for Banking and Financial History e. V.*

EUA – Estados Unidos da América

IAN/TT – Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo

ICA – *International Council on Archives*

IGDA – Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo

IFB – Instituto de Formação Bancária

ISO – *International Organization for Standardization*

ISP – Instituto de Seguros de Portugal

GTAE – Grupo de Trabalho de Arquivos Empresariais

MoReq – *Modular Requirements for Records Systems*

NP – Norma Portuguesa

RGICSF – Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras

RH – Recursos Humanos

SEGA – Sistema Electrónico de Gestão de Arquivo

SEBC – Sistema Europeu de Bancos Centrais

UE – União Europeia

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I: REVISÃO DA LITERATURA	3
I.1. Regulação e supervisão do sistema financeiro	3
I.1.1. Regulação e supervisão em Portugal.....	3
I.1.2. Regulação e supervisão na União Europeia.....	5
I.2. Referenciais para a gestão de documentos de arquivo.....	7
I.2.1. Normas aplicáveis às empresas do sector privado.....	7
I.2.2. Referenciais para sistemas electrónicos de gestão de arquivos	10
I.3. Quadro legal relativo aos documentos de arquivo em Portugal	12
I.3.1. Quadro legal aplicável às empresas do sector privado	12
I.3.2. Quadro legal aplicável aos bancos.....	14
I.4. Arquivistas e arquivos empresariais: os arquivos bancários	16
I.4.1. Arquivos empresariais em Portugal.....	16
I.4.2. Arquivos empresariais nos EUA e na Europa Ocidental	18
CAPÍTULO II: MÉTODOS DE INVESTIGAÇÃO E ANÁLISE.....	21
II.1. Métodos de investigação	21
II.2. Métodos de recolha e análise	23
II.3. Âmbito da recolha e análise.....	24
II.4. Fontes de informação	25
CAPÍTULO III: ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	26
III.1. Descrição dos dados das entrevistas	26
III.1.1. Arquivo no banco.....	27
III.1.2. Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo	29
III.1.3. Arquivo e normativos legais	30

III.1.4. Disponibilização de informação.....	31
III.2. Discussão dos dados das entrevistas	32
III.2.1. Arquivo no banco.....	32
III.2.2. Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo	33
III.2.3. Arquivo e normativos legais	35
III.2.4. Disponibilização de informação.....	36
CAPÍTULO IV. ANÁLISE DOS NORMATIVOS LEGAIS	37
IV.1. Descrição dos dados dos normativos legais	37
IV.1.1. Características gerais	37
IV.1.2. Requisitos dos documentos de arquivo	39
IV.2. Discussão dos dados dos normativos legais	41
IV.2.1. Características gerais	41
IV.2.2. Requisitos dos documentos de arquivo	42
CAPÍTULO V: CONSOLIDAÇÃO DOS REQUISITOS PARA A GESTÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO SEGUNDO A NP 4438	45
V.1. Requisitos dos documentos de arquivo.....	45
V.1.1. Integração e registo	45
V.1.2. Classificação.....	47
V.1.3. Armazenamento e manutenção.....	48
V.1.4. Segurança e acessos	50
V.1.5. Prazos de conservação e destino final	50
V.1.6. Meta-informação.....	53
V.1.7. Controlo, ajustamento e revisão	54
V.1.8. Outros requisitos	55

CAPÍTULO VI: PROPOSTAS DE REQUISITOS E LINHAS DE ACÇÃO	57
VI.1. Propostas de requisitos.....	57
VI.1.1. Requisitos gerais para sistemas electrónicos de gestão de arquivos	57
VI.1.2. Requisitos gerais para a interoperabilidade.....	60
VI.2. Propostas de linhas de acção	62
VI.2.1. Linhas de acção à comunidade de especialistas	62
VI.2.2. Linhas de acção aos órgãos legislativos	64
CONCLUSÃO.....	66
FONTES E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
LISTA DE TABELAS.....	91
APÊNDICES.....	92
APÊNDICE A: Eventos realizados em Portugal sobre Arquivos Empresariais.....	93
APÊNDICE B: Normativos legais - Tipologias e entidades.....	94
APÊNDICE C: Guião da entrevista.....	95
APÊNDICE D: Tratamento quantitativo dos dados das entrevistas.....	98
APÊNDICE E: Tratamento quantitativo dos dados dos normativos legais.....	102
APÊNDICE F: Normativos legais - Análise dos requisitos de documentos de arquivo.....	104
APÊNDICE G: Requisitos dos documentos de arquivo - Gerais e específicos.....	118
APÊNDICE H: Requisitos dos documentos de arquivo - Excertos dos normativos legais.....	119

INTRODUÇÃO

Os documentos de arquivo dos bancos decorrem da produção, recepção e utilização, na sequência do desempenho das suas funções e do cumprimento das obrigações legais e regulamentares a que se encontram sujeitos. Nesse sentido, a organização deverá garantir as condições necessárias à manutenção das características dos documentos, ou seja, a autenticidade, a fidedignidade, a integridade e a utilização.

Os arquivos bancários, à semelhança dos arquivos de organizações de outros sectores de actividade, devem estar em conformidade com o respectivo ambiente regulador e com as expectativas da sociedade em que se inserem. A legislação portuguesa aplicável às empresas do sector privado encontra-se dispersa e desactualizada e os diplomas específicos aplicáveis à banca não se revelam suficientes. No que concerne às normas específicas para a gestão de documentos de arquivo, a NP 4438 é o único referencial em Portugal potencialmente relevante para as organizações privadas que visa normalizar os procedimentos relativamente à gestão de documentos de arquivo.

Actualmente, assiste-se à publicação de uma panóplia de diplomas por parte das entidades de supervisão e regulação bancária em Portugal, sobretudo a partir da crise financeira que eclodiu em 2007, com o objectivo de melhor regulamentar e regular o sistema financeiro. Neste sentido, decidiu-se identificar e analisar os requisitos dos documentos de arquivo constantes dos normativos legais que resultam da relação comercial entre o banco e o cliente. Por um lado, não foi identificado nenhum documento aglutinador desta informação e, por outro, desconhece-se a existência de uma análise detalhada com a mesma linha orientadora a nível nacional.

Efectuou-se a análise dos normativos legais do ponto de vista da arquivística, em detrimento da componente técnico-jurídica, por não ser este o âmbito do trabalho.

Os objectivos desta dissertação passam, primeiramente, pela identificação de toda a legislação e dos normativos de carácter obrigatório, em vigor e alterados, e pela análise dos requisitos de documentos de arquivo plasmados nos mesmos. Procede-se assim ao estudo de uma parte do ambiente regulador que rege e afecta a actividade bancária em Portugal, bem como os requisitos para a documentar.

Seguidamente, levou-se a cabo a análise dos requisitos identificados face aos que constam na NP 4438 relativamente aos processos e controlo de gestão de documentos de arquivo e à forma como se encontram expressos. O objectivo último é a elaboração de uma proposta de requisitos gerais para os Sistemas Electrónicos de Gestão de Arquivos (SEGA) na área da banca comercial.

Com vista à prossecução destes objectivos, estruturou-se o trabalho em seis eixos considerados fundamentais à sua compreensão.

No capítulo I, apresenta-se o modelo de regulação e supervisão do sistema financeiro em Portugal e na União Europeia. Faz-se referência à legislação nacional e aos referenciais que regulam a área da gestão dos documentos de arquivo nas empresas do sector privado, nomeadamente os bancos. O último ponto é dedicado à revisão da literatura acerca dos arquivos e dos arquivistas empresariais, com especial enfoque nos bancários.

No capítulo II, intitulado “Métodos de investigação e análise”, define-se o modelo de investigação, bem como os métodos de recolha utilizados (entrevistas e recolha de dados preexistentes: dados documentais). Delimita-se também o âmbito da recolha e análise e as fontes consultadas.

Nos capítulos III e IV procede-se à análise objectiva e discussão dos dados obtidos nas entrevistas exploratórias realizadas aos responsáveis pelos arquivos, bem como da legislação e normativos com carácter vinculativo.

No capítulo V efectua-se a consolidação dos requisitos identificados nos normativos à luz dos que constam na NP 4438 para os processos e controlo de gestão de documentos de arquivo. Apontam-se igualmente algumas implicações e questões quanto ao alinhamento dos mesmos com a referida norma.

No capítulo VI reúne-se as propostas de requisitos e linhas de acção destinadas à comunidade de especialistas e aos órgãos legislativos nacionais, com o objectivo de contribuir para a reflexão e valorização dos arquivos bancários em Portugal.

Nos “Apêndices” disponibiliza-se o guião das entrevistas, o tratamento quantitativo dos dados, bem como outras tabelas relacionadas com a recolha e análise realizada.

CAPÍTULO I: REVISÃO DA LITERATURA

I.1. Regulação e supervisão do sistema financeiro

I.1.1. Regulação e supervisão em Portugal

Regulação e supervisão são conceitos muitas vezes utilizados como sinónimos, mas no contexto europeu correspondem a actividades distintas, pelo que importa esclarecer o seu significado.

A regulação refere-se à definição do enquadramento normativo das actividades e das instituições que a exercem, enquanto a supervisão diz respeito ao acompanhamento e fiscalização por parte das autoridades competentes que zelam pelo cumprimento das normas (Marques, 2010, p. 19-20). Por sua vez, a supervisão apresenta duas vertentes distintas: prudencial e comportamental. A primeira tem como objectivo (...) *preservar a liquidez e a solvabilidade das instituições, com o objectivo fundamental de garantir a estabilidade individual e sistémica*” (Marques, 2010, p. 19). Enquanto a segunda, (...) *centra-se na relação das instituições financeiras com os clientes, com o objectivo de reforçar os deveres de informação e transparência* (...) (Marques, 2010, p. 20). No entanto, existem autores que têm uma leitura diferente sobre esta terminologia, como é o caso de António Menezes Cordeiro, citado por Joana Monteiro, ao considerar que a supervisão surge com a designação tradicional da regulação no contexto do sector bancário, utilizando a expressão “supervisão” com o sentido de regulação (apud Monteiro, 2012, p. 228). No âmbito deste trabalho, optou-se pela distinção entre “regulação” e “supervisão” em conformidade com a leitura de Alexandra Gonçalves Marques (2010, p. 7-13).

Em Portugal foi adoptado um modelo de organização bancária conhecido como “banco universal” caracterizado por (...) *todos os serviços bancários [estarem] sob um mesmo tecto* (...) (Ferreira, 2009, p. 94) consagrado no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF). O sistema financeiro nacional caracteriza-se por adoptar um modelo especializado¹, na medida em que é constituído por três entidades de regulação e supervisão distintas responsáveis pelos seguintes

¹ Também conhecido como o modelo dos três pilares (Marques, 2010, p. 16).

sectores: banca, mercado de capitais e seguros. Em Portugal não existe um conceito constitucional ou legal de “sistema financeiro” e a própria doutrina não é unânime quanto à sua definição. Nesta dissertação, utiliza-se o conceito de sistema financeiro mais tradicional que compreende três sectores distintos: bancário, mercado de valores mobiliários e segurador (Santos, 2009, p. 39-41).

A supervisão bancária é levada a cabo por três autoridades: o Banco de Portugal (BdP), a Comissão do Mercado de Valores Imobiliários (CMVM) e o Instituto de Seguros de Portugal (ISP)², que desde 2000 coexistem com o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros³ (CNSF), entidade que integra o BdP.

O BdP, enquanto banco central, exerce as suas funções num quadro jurídico independente mas com os ajustamentos que decorrem de Portugal ser membro da UE, actuando como membro do SEBC. Luís Santos menciona que *é bastante vasta a panóplia de poderes que a lei confere ao Banco de Portugal enquanto autoridade de regulação e supervisão* (2009, p. 102) nas vertentes: prudencial e comportamental.

É da competência da CMVM, a (...) *supervisão e promoção dos mercados dos valores mobiliários e das actividades financeiras que neles têm lugar* (...) (Marques, 2010, p. 22) com especial incidência na supervisão de cariz comportamental que visa, em última instância, zelar pela confiança nos investidores e nos mercados.

Ao ISP cabe a supervisão das (...) *actividades de seguros e de resseguros, fundos de pensões e gestão de fundos de pensões* (...) (Marques, 2010, p. 23), levando a cabo uma supervisão comportamental focada na protecção dos consumidores.

O CNSF foi criado em 2000 com o objectivo de atenuar os constrangimentos que decorrem da supervisão baseada em três sectores de forma a (...) *institucionalizar e organizar a cooperação entre elas, criando um fórum de coordenação da actuação e supervisão do sistema financeiro em ordem a facilitar o mútuo intercâmbio de informações, tendo em vista, designadamente, a salvaguarda da estabilidade*

² Em Janeiro de 2015 a denominação do ISP foi alterada para Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Os estatutos foram aprovados através do Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de Janeiro.

³ A criação desta entidade não pretendeu afectar, nem diminuir a competência das autoridades acima mencionadas mas antes reforçar a harmonização e articulação entre quem exerce a supervisão – BdP, CMVM e ISP – com o objectivo de coordenar e melhorar a acção de supervisão e regulação. O CNSF integra o BdP e é presidido pelo Governador deste banco central.

financeira (Santos, 2009, p. 105). A sua actuação circunscreve-se à supervisão prudencial, em detrimento da comportamental, que ocupa actualmente um lugar de destaque a nível europeu e também internacional no que concerne à protecção do cliente depositante, segurado ou investidor.

Importa ainda referir o Governo, nomeadamente o Ministério das Finanças, na medida em que constitui a autoridade monetária, responsável pela coordenação da política económica do país, e da Assembleia da República (AR) órgão legislativo nacional (Assembleia da República, 2008).

Sendo Portugal um Estado-membro da União Europeia (UE), a matéria da regulação e supervisão financeira encontra-se, também, subordinada ao Direito Comunitário e Internacional, embora indirectamente da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, do Banco Mundial, da Organização Mundial do Comércio e do Comité de Basileia.

I.1.2. Regulação e supervisão na União Europeia

A crise financeira de 2007, considerada a mais grave e profunda desde 1929, tornou evidentes as deficiências existentes ao nível da supervisão financeira no que toca às atribuições e competências das entidades que a exerciam, tendo afectado o sector bancário, segurador e mercado de valores mobiliários. Os problemas manifestaram-se tanto a nível nacional como europeu.

Identificam-se diversos motivos que explicam as fragilidades detectadas, nomeadamente a incapacidade das estruturas de supervisão dos Estados-Membros em seguir a crescente globalização e interligação dos mercados financeiros, a pouca cooperação e diálogo entre as autoridades de supervisão, as interpretações distintas da legislação aplicada pelas autoridades dos vários países, bem como os poderes não vinculativos dos comités europeus de supervisores (Trocado, 2012, p. 73-74).

No contexto de crise, a Comissão Europeia incumbiu um grupo de entendidos de elaborar um relatório, sob a coordenação de Jacques de Larosière, onde foram identificadas as causas da crise e propostas recomendações para a sua resolução. Este documento passou a ser conhecido como “Relatório de Larosière” e contribuiu para a

implementação de um novo modelo de supervisão. O novo Sistema Europeu de Supervisão Financeira compreende diversas entidades com o objectivo de manter a estabilidade financeira, promover a confiança no sistema financeiro e zelar pela protecção dos consumidores. Foram criadas as seguintes entidades: Comité Europeu do Risco Sistémico, Autoridade Bancária Europeia, Autoridade Europeia de Valores Mobiliários e dos Mercados, Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma e o Comité Conjunto das Autoridades Europeias de Supervisão. As autoridades de supervisão dos Estados-Membros⁴ integram o novo Sistema Europeu de Supervisão Financeira. Entrou assim em vigor a 1 de Janeiro de 2011 uma nova arquitectura europeia de supervisão financeira (Trocado, 2012, p. 77).

Embora não seja do âmbito exclusivo da UE, importa referir o Comité de Supervisão Bancária de Basileia⁵ que assume um importante papel enquanto fórum de discussão sobre temáticas relacionadas com a supervisão bancária. Os documentos destes comités tiveram impacto a nível mundial e ainda que na sua génese apenas participassem os Bancos Centrais dos países que integravam o G-10⁶, verifica-se que *(...) os trabalhos desenvolvidos estiveram na origem da adopção de várias directivas comunitárias que acabaram por ser transpostas para o ordenamento jurídico português* (Marques, 2010, p. 15).

Tendo em conta as deficiências identificadas na sequência da crise financeira de 2007 e com vista a prosseguir os objectivos da supervisão, nomeadamente a comportamental, e da regulação financeira, foram adoptadas diversas medidas que visaram aumentar a qualidade da informação através dos deveres de informação ao público sobre as condições em que os serviços são prestados, a publicidade alusiva aos produtos bancários, bem como a possibilidade dos clientes apresentarem reclamações. A importância que o crédito assumiu, nomeadamente o hipotecário destinado à habitação, também ficou evidente com as repercussões que a crise do

⁴ Em Portugal, as autoridades de supervisão foram mencionadas no sub-capítulo anterior. As atribuições e competências atribuídas à Autoridade Bancária Europeia acarreta repercussões ao nível da diminuição dos poderes e competências das autoridades de supervisão e regulação nacionais (Trocado, 2012, p. 84).

⁵ Foi criado em 1974 na sequência de um conjunto de problemas que ocorreram no sector bancário, tendo inicialmente sido designado de “Comité de Regulação Bancária e Práticas de Supervisão”. Este Comité é comumente designado de Comité de Basileia (Magalhães, 2012, p. 295).

⁶ O G-10, ou Grupo dos Dez, era constituído por representantes dos governos centrais dos seguintes países: Bélgica, Canadá, EUA, França, Itália, Japão, Holanda, Reino Unido, Suíça, Alemanha e Suécia.

mercado do *sub-prime* nos EUA teve na Europa e que levou a que fossem tomadas medidas específicas que passaram pela introdução da Ficha sobre Informação Normalizada Europeia em Matéria de Crédito aos Consumidores nas diferentes fases contratuais: negociação, celebração e execução (Monteiro, 2012, p. 250). Estas medidas contribuíram bastante para a transparência e possibilidade de comparar produtos, aumentando a confiança dos clientes.

Com o objectivo de uniformização e harmonização bancária relativamente à coordenação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas, foram publicadas as Directivas de Harmonização Bancária. Estas Directivas assumem um importante papel, desde o início da sua publicação em 1977⁷, contudo, sofreram já alguns ajustes, passando de uma harmonização maximalista para mínima, entre outros princípios, consagrados no passaporte comunitário (Silva, 2012, p. 391-393).

A regulação e a supervisão financeira apresentam como principais fundamentos a prevenção do risco sistémico⁸, a preservação da estabilidade do sistema financeiro, a protecção dos clientes, a garantia da concorrência, a promoção da eficiência e transparência e, por fim, a prevenção do crime financeiro. Manuel Magalhães sublinha que *como notam vários autores, o fundamento último da supervisão é a manutenção da confiança no sistema financeiro [e justifica], sem confiança, o sistema financeiro, e em particular o sistema bancário, será inapto para cumprir a sua função constitucional de captação das poupanças e financiamento da economia e das famílias* (2012, p. 289).

I.2. Referenciais para a gestão de documentos de arquivo

I.2.1. Normas aplicáveis às empresas do sector privado em Portugal

A família de normas NP 4438-1 e NP 4438-2: 2005 são as principais referências portuguesas para a gestão de documentos de arquivo aplicáveis às entidades individuais ou colectivas, públicas ou privadas. Este referencial constitui a tradução

⁷ Cf. p.f. a Directiva 77/780/CEE, do Conselho, de 12 de Dezembro de 1977, publicada no Jornal Oficial das Comunidades Europeias, n.º L322/30, de 17 de Dezembro de 1977.

⁸ Risco sistémico (...) *é o risco do colapso do sistema financeiro, ou do colapso de pelo menos uma parte importante do sistema financeiro e não apenas de uma ou duas instituições financeiras, com implicações negativas significativas para a economia do país* (Santos, 2012).

portuguesa da ISO 15489-1 e ISO 15489-2 que, por sua vez, têm por base a norma AS 4390: 1996 resultante da prática arquivística australiana. Estas referências foram consideradas como (...) *la primera norma internacional pensada para llevar a cabo la implantación en una organización de un sistema de gestión de documentos y que se constituye en modelo o guía de buenas prácticas para llevar a cabo el diseño, construcción, implatación, gestión y mantenimiento de un SGD com critérios de rigor y fiabilidad* (Núñez Fernández, 2007, p. 112). Esta norma ISO foi traduzida para português – NP 4438 – e constitui uma referência a nível nacional.

Este referencial tem subjacente, a teoria do *records continuum*, originária da Austrália, onde a expressão foi utilizada pela primeira vez em 1994 (Cunningham, 2005, p. 104). Esta teoria questiona a separação entre os documentos administrativos e os documentos históricos e dirige-se aos profissionais⁹ que trabalham nestas áreas. De acordo com Frank Upward, *a records continuum is continuous and is a time/space construct not a life model. (...). No separate parts of a continuum are readily discernible, and its elements pass into each other* (Upward, 1996). Esta teoria advoga que os documentos não seguem de forma lineal o seu ciclo de vida, passando por estados sucessivos que culminam com a eliminação ou conservação permanente, ao contrário do enunciado pela teoria do ciclo de vida dos documentos com base nas três idades. Defende assim uma visão integrada.

A NP 4438 define diversos critérios e recomendações que devem ser observados na criação, organização e tratamento de documentos, independentemente da forma ou conteúdo mas que representam a evidência de processos organizacionais que geram documentos. Esta norma é um documento orientador que vai ao encontro de todos os requisitos dos sistemas de gestão da qualidade plasmados na ISO 9001: 2000. A propósito do processo de certificação da qualidade nas empresas portuguesas, Maria Dias Andrade, refere que algumas organizações (...) *buscaron resolver el problema de la gestión de los documentos de archivo en su globalidad, constatando que no hay gestión de calidad sin una gestión de todos los documentos del archivo*

⁹ De acordo com a tradição anglo-saxónica, os arquivistas que trabalham nos arquivos correntes e intermédios são designados de “*records managers*”, enquanto os que desempenham as suas actividades no arquivo histórico são denominados de “*archivists*” (Núñez Fernández, 2007, p. 88).

(2005, p. 96). A concepção de sistemas de gestão de documentos de arquivo nas organizações conformes a NP 4438 constitui o suporte da gestão da qualidade, verificando-se uma interacção entre ambos os referenciais normativos.

Quanto à sua aplicabilidade a entidades privadas, tanto Núñez Fernández (2007, p. 112) como Balinha (2012, p. 34), consideram que apesar da abrangência das entidades a que se destina a NP 4438 – públicas ou privadas e singulares ou colectivas – são conhecidos poucos casos. Hélio Balinha coloca a hipótese de tal se dever ao facto da norma ser mais orientada para as fases activa e semiactiva dos documentos, logo as empresas não divulgam tanto essas práticas ou então porque é dada atenção aos arquivos históricos em detrimento do corrente e intermédio ou ainda porque os estudos de caso encontram-se apenas publicados em revistas especializadas das diversas áreas de actividade económica (2012, p. 34).

É praticamente unânime entre os autores (Andrade, 2005, p. 96; Cunningham, 2002; Núñez Fernández, 2007, p. 112-113; Healy, 2010, p. 101-102 e Balinha, 2012, p. 32) que a publicação da ISO 15489 constituiu um marco, na medida em que se trata da primeira norma internacional orientada para a concepção e implementação de um sistema de gestão de documentos de arquivo. Não obstante, são identificadas diversas lacunas, como por exemplo, a implementação poder ser complexa quando a organização não possui nenhum sistema de gestão de documentos, ou o facto de não fazer referência clara à descrição de documentos, não mencionando nenhuma das normas internacionais ISAD(G)¹⁰, EAD¹¹ ou EAC¹² (Núñez Fernández, 2007, p. 114). Kate Cumming identifica que a norma não faz referência à necessidade de criação de documentos que resultem de uma reunião ou contacto telefónico, ao contrário do que se verifica na AS 4390, a partir da qual a ISO 15438 foi desenvolvida (2002).

Por fim, importa referir que *não há documentos normativos neutros! Implicam sempre uma perspectiva teórico-prática numa área técnico-científica e/ou comercial, propondo um modelo de pensar e actuar* (Penteado, 2010, p. 4).

¹⁰ Acrónimo de *General International Standard Archival Description*.

¹¹ Acrónimo de *Encoded Archival Description*.

¹² Acrónimo de *Encoded Archival Context*.

I.2.2. Referenciais para sistemas electrónicos de gestão de arquivos

A Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (DGLAB), optou pela utilização da expressão “Sistema Electrónico de Gestão de Arquivo”¹³ (SEGA)¹⁴ para denominar os “Sistemas de Gestão de Documentos de Arquivo Electrónicos” que nos países de expressão inglesa se encontra mais próxima da expressão “*Electronic Records Management Systems*” (ERMS) (Gomes, 2011, p. 20-21). Contudo, Ricardo Vieira tem um entendimento diferente ao considerar que a sigla ERMS corresponde ao “Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo” (SGDA) enquanto ao SEGA corresponde a expressão “*Electronic Document and Records Management System*” (EDRMS) (Vieira, 2014, p. 2).

O MoReq (*Modular Requirements for Records Systems*) é um guia de requisitos para os sistemas de gestão de documentos de arquivo¹⁵. Trata-se de uma proposta do DLM Fórum¹⁶ com o apoio e suporte da Comissão Europeia que já teve diversas versões, sendo a última datada de Junho de 2011¹⁷, denomina-se MoReq2010. A primeira versão data de 2001 e (...) *desde então tem provado ser um útil recurso sendo inclusive reconhecido como uma norma de facto devido à sua utilização e adopção em*

¹³ O SEGA constitui um sistema automatizado utilizado para gestão da criação, uso, manutenção e eliminação de documentos criados eletronicamente e/ou em papel com a finalidade de fornecer prova de atividades de negócio. O SEGA integra documentos de arquivo eletrónicos (DAE), ou seja, objetos discretos legíveis de forma equivalente aos seus similares em suporte papel, que são, neste caso, documentos obtidos através de ferramentas de produtividade (MS Word, Excel, Powerpoint, CAD/CAM, etc.). Este tipo de sistema mantém a informação contextual apropriada (metainformação) e as ligações entre registos para suportar o seu valor evidencial. É dotado de requisitos que asseguram as propriedades de autenticidade, integridade e fidedignidade. Quando estes requisitos não estão assegurados, bem como as funcionalidades inerentes a um SEGA, estamos, frequentemente, perante Sistemas de gestão de documentos (DGARQ, 2012, p. 26).

¹⁴ No âmbito deste trabalho optou-se pela utilização do acrónimo SEGA em conformidade com o órgão coordenador da política arquivística nacional.

¹⁵ No evento do DLM Fórum ocorrido em Lisboa nos dias 12 a 14 de Novembro de 2014, Jon Garde na sua comunicação intitulada *Information Governance with MoReq* deu nota que o âmbito desta especificação passaria a contemplar a governação da informação e não apenas a gestão dos documentos de arquivo, como até então era preconizado.

¹⁶ O DLM Fórum é um organismo sem fins lucrativos constituído por arquivos públicos, entidades governamentais, universidades, empresas de diversos sectores de actividade que se interessam pelos arquivos e pela gestão do ciclo de vida da informação. O DLM foi fundado em 1996 pela Comissão Europeia.

¹⁷ Também no evento do DLM Fórum, já mencionado, Jon Garde na comunicação *Introducing MoReq, 4th Edition, and what comes next* anunciou a publicação da quarta versão do MoReq que sucederá ao MoReq2010.

todo o mundo (Vieira; Borbinha, 2011), cumprindo assim o desígnio inicial de constituir uma referência a nível mundial.

Este referencial apresenta um conjunto de módulos de requisitos funcionais, nomeadamente o serviço de utilizadores e grupos, o serviço de classificação, o serviço de documentos de arquivo, o serviço de modelo de metadados, o serviço de Tabelas de Selecção, o serviço de retenção e destino, o serviço de pesquisa e relatórios e o serviço de exportação. Além dos funcionais, também contempla requisitos não-funcionais, definidos como (...) *um aspecto qualitativo do sistema que não é explícito pelos requisitos funcionais* (Vieira; Borbinha, 2011).

Como parte deste processo, o DLM Fórum equacionou que as próximas versões do MoReq a partir de 2012 seriam sobre a especialização em determinadas áreas de negócio através da concepção de novos módulos, nomeadamente para a medicina, farmácia, financeiro e direito (MoReq2010, 2011, p. 17). Tratam-se de sectores muito regulamentados, ou seja, *these industry sectors were typically governed by legislation and regulation particular to themselves and as a result tended to invent and adopt their own set of records management criteria* (MoReq2010, 2011, p. 15)¹⁸. No caso dos países que integram a UE, as orientações são comuns através dos Regulamentos e Directivas Europeias publicados pelo Conselho, Comissão e Parlamento Europeu e posteriormente transpostas para o enquadramento legal de cada país, no caso das Directivas.

O MoReq constitui o referencial para os sistemas de gestão de documentos de arquivo que conta em Portugal com o apoio e suporte na implementação por parte da entidade que superintende a política arquivística nacional, a Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas. Em 2002, o ex-Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo (IANT/TT) e o Instituto de Informática traduziram e publicaram um documento intitulado “Recomendações para a gestão de documentos de arquivo electrónicos: 2. Modelo de requisitos para a gestão de arquivos electrónicos” baseado na primeira especificação do MoReq, com o objectivo principal de (...) *disponibilizar um*

¹⁸ Entretanto o DLM Fórum determinou que o futuro do MoReq não passará, por enquanto, pela especialização em determinadas áreas de negócio, ao contrário do que se encontrava plasmado no MoReq2010 (Vieira, 2014, p. 66). Uma das razões apontadas está relacionada com a ausência de especialistas suficientes nestas áreas de negócio para avançar com a especificação dos requisitos.

instrumento capaz de apoiar, com orientações práticas, a concepção e implementação de sistemas de arquivo electrónico, em especial junto dos organismos da Administração Pública, e, simultaneamente, orientar a avaliação dos sistemas já existentes (IAN/TT, 2002, p. 1). No entanto, até ao momento, não foi publicada nenhuma tradução, nem documento orientador relativo à última versão do MoReq.

Além do MoReq, a *International Organization for Standardization*¹⁹ (ISO) também elaborou três normas – ISO/FDIS 16175-1, ISO/DIS 16175-2.2 e ISO/FDIS 16175-3 – relacionadas com a gestão da informação electrónica nas organizações, cuja publicação ocorreu em 2011 (Vieira, 2014, p. 6). Tendo em conta a existência de duas especificações que versam sobre o mesmo objecto, Jon Garde refere que deverá ser levado a cabo um trabalho de reconciliação que passará pela comparação e análise entre o MoReq e outras normas, publicação dos resultados e avançar no sentido de colmatar as falhas identificadas (2013, p. 38). Conforme refere Ricardo Vieira, o *DLM-Forum planeia uma integração do MoReq com a norma [ISO 16175]* (2014, p. 6).

I.3. Quadro legal relativo aos documentos de arquivo em Portugal

I.3.1. Quadro legal aplicável às empresas do sector privado

A legislação aplicável aos arquivos das empresas privadas em Portugal é considerada insuficiente e desactualizada por diversos autores, nomeadamente José Lopes Cordeiro (2000), Carlos Damas e Ana Margarida Cruz (2006), Filipe Fernandes (2013, p. 5-7) e Hélio Balinha (2012, p. 5-8), são unânimes ao reconhecer a sua escassez no quadro legal. Reportando-se ao Decreto-Lei n.º 429/77, de 15 de Outubro, que constitui um dos diplomas sobre os arquivos de empresas, José Lopes Cordeiro refere no I Encontro de Arquivos Empresariais, que *a lei existente está desactualizada e desadequada às necessidades do sector, e porque da sua leitura (...) parece que a*

¹⁹ Além dos referenciais normativos mencionados, no sítio em linha da ISO poderá ser encontrada informação adicional sobre a normalização na área da gestão de documentos de arquivo no âmbito dos trabalhos levados a cabo pelo Subcomité Técnico da ISO, denominado Archive/Records Management (TC46/SC11, na numeração da ISO). Veja-se p.f. o endereço: http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=48856.

grande e exclusiva preocupação do legislador era a de impedir a saída para o estrangeiro de arquivos empresariais com interesse histórico (...) (Cordeiro, 2000).

Este diploma resultou de uma iniciativa legislativa inédita em Portugal ao determinar a salvaguarda dos arquivos e dos bens culturais respeitantes a empresas privadas com mais de 25 anos e com capital social superior a 50.000 contos. Carlos Damas e Ana Margarida Cruz alertam para o facto de que (...) *as empresas com um capital inferior ao mencionado, mas com mais de 25 anos, ficam excluídas, excluindo assim inúmeras empresas de inegável valor histórico* (2006). Este diploma estabelece igualmente que as empresas são responsáveis pela salvaguarda da sua documentação e caso a mesma se encontre em risco de destruição ou extravio, o Secretário de Estado da Cultura poderá autorizar a incorporação em instituições nacionais.

Contudo, no seu articulado também menciona que o Secretário poderá isentar uma determinada empresa das obrigações que constam no diploma. Hélio Balinha menciona que este decreto-lei apresenta três problemas: não refere a necessidade de recensear os arquivos empresariais, não identifica a entidade responsável pela coordenação das determinações e, por fim, não determina o destino dos arquivos das várias empresas cuja nacionalização ocorreu no período compreendido entre 1975 e 1977 (2012, p. 6). Além destas falhas, Filipe Fernandes refere que *the fact is that it was never defined how the classification or general management of that documentation is to be made* e continua *although it had never been revoked, and therefore officially in action nowadays, there is no actual application of it (...)* (2013).

Em 1993 foi publicado o Regime Geral dos Arquivos e do Património Arquivístico (Decreto-lei n.º 16/1993, 21 de Janeiro) que teve como objectivo implementar medidas que visassem a valorização e preservação do património cultural português. No entanto, também não constam referências aos arquivos das empresas públicas reprivatizadas apesar do seu âmbito contemplar a salvaguarda dos bens arquivísticos com interesse cultural.

Além dos diplomas mencionados, foi também promulgada a Lei n.º 107/2001, de 8 de Setembro denominada Lei de Bases do Património Cultural, consagrando no capítulo III uma referência ao património arquivístico. Neste diploma, o arquivo das

entidades privadas singulares ou colectivas é considerado património a preservar que poderá ser classificado de interesse nacional ou público (Balinha, 2012, p. 7). O autor faz igualmente referência a algumas entidades cujo arquivo já foi considerado de interesse nacional, como é o caso do Arquivo Histórico da Companhia das Lezírias do Tejo e Sado (Decreto-Lei n.º 38/2002, de 18 de Novembro) e o Arquivo da Tóbis Portuguesa, S.A. (Decreto-Lei n.º 6/2012, de 11 de Abril) (Balinha, 2012, p. 7).

Na Lei de 2001 o património arquivístico era entendido enquanto parte integrante do património cultural português ao contrário do que se verificava na Lei n.º 13/85 de, 6 de Julho que tinha sido por esta revogada. No entender de Jorge Silva Paulo, neste diploma já se encontrava plasmada a experiência que os arquivistas portugueses tinham adquirido até então, bem como o contacto com profissionais franceses, espanhóis e canadianos (2005, p. 22). Conforme refere, *así, en el ámbito de los regímenes especiales de protección y valoración de bienes culturales, integrantes del patrimonio archivístico, protegido o a proteger, todos los archivos producidos por organizaciones públicas y privadas que adquieran interés cultural relevante, así como conjuntos no orgánicos de documentos de archivo que adquieran interés cultural relevante (...)* (Paulo, 2005, p. 22).

1.3.2. Quadro legal aplicável aos bancos

Relativamente à legislação específica para a documentação produzida por instituições financeiras²⁰, Filipe Fernandes refere que *in the case of financial institutions there is some specific documentation, in what regards record management, namely about the migration to other supports of specific to financial institutions documentation* (2013). Nesta comunicação proferida no segundo *workshop* do projecto *Archival Legislation for Finance in Europe* promovido pela *The European Association for Banking and Financial History e.V.* (EABH), Filipe Fernandes identifica quatro normativos legais específicos aplicáveis às instituições financeiras,

²⁰ Além da legislação e normas de carácter obrigatório publicadas pelas entidades de supervisão e regulação em Portugal ou emanadas pela União Europeia e com as quais o sector bancário tem de estar em conformidade, importa também referir, a título de exemplo, o *Foreign Account Tax Compliance Act* (FATCA) emanado pelos Estados Unidos da América.

nomeadamente o Código Comercial, o Decreto-Lei n.º 110/1989, o Decreto-Lei n.º 279/2000 e o Decreto-Lei n.º 295/1991. No entanto, o Decreto-Lei n.º 110/1989 foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 279/2000 conforme consta no artigo 7.º (Ministério das Finanças, 2000a, p. 6309). E o Decreto-Lei n.º 295/1991 apenas é aplicável às empresas de seguros, resseguros e às sociedades gestoras de fundos de pensões. Relativamente ao Código Comercial, refere que é aplicável ao sector público e privado e define o prazo de conservação de 10 anos para toda a documentação comercial, bem como para a correspondência relacionada. Hélio Balinha faz igualmente referência ao Código Comercial mas menciona o facto da última formulação que data de 2006 ter incluído a possibilidade dos documentos serem arquivados com recurso a meios electrónicos, embora o autor considere a “expressão vaga”, não existindo nenhuma referência na lei quanto ao sentido atribuído pelo legislador. O diploma também é omissivo quanto à possibilidade de eliminação dos documentos que existam tanto em suporte físico como electrónico (2012, p. 5-6).

No entendimento de Pedro Fuzeta da Ponte, existe um número considerável de documentos no âmbito da actividade bancária que não se encontram contemplados no referido artigo 40.º do Código Comercial (...) *pele que se sentiu necessidade de se legislar no sentido da clarificação do regime do arquivo da documentação bancária, nomeadamente dos documentos justificativos das operações de liquidações efectuadas* (2007, p. 83), surgindo assim o Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de Novembro.

Filipe Fernandes, ao contrário de Hélio Balinha, também alude a este Decreto-Lei referindo que foi promulgado no decorrer da afirmação das tecnologias de informação e autoriza a eliminação passados seis meses de determinados documentos bancários desde que o suporte digital dos mesmos se encontre armazenado em microfilme ou disco óptico (Fernandes, 2013). No entanto, este diploma é omissivo quanto ao prazo de conservação que as cópias deverão ser mantidas em arquivo, permitindo aos bancos a liberdade de definição do prazo para a sua eliminação (Ponte, 2007, p. 92). Refere também que apesar das diversas considerações de natureza jurídica que podem ser tecidas, é necessário (...) *atender ao clima de confiança que todos os bancos deverão assegurar junto da sua clientela e do público em geral (...)* que

se reflectirá, inevitavelmente, na imagem institucional da banca (Ponte, 2007, p. 94-95).

I.4. Arquivistas e arquivos empresariais: os arquivos bancários

I.4.1. Arquivos empresariais em Portugal

As tipologias de arquivos empresariais podem ser definidas tendo por base diversos critérios. Se atendermos às actividades levadas a cabo pelas empresas, os arquivos bancários inserem-se nos arquivos financeiros, juntamente com as seguradoras (González Pedraza, 2009, p. 19).

Em Portugal, a reflexão acerca da preservação dos arquivos empresariais só foi objecto de estudo de forma sistemática na década de 80, momento em que se realizou um colóquio que reuniu arquivistas e historiadores. No entender de Carlos Damas, Miriam Halpern Pereira foi a primeira historiadora a evidenciar a necessidade de salvaguardar o património documental das empresas públicas e privadas. Na comunicação que esta autora proferiu apelava a uma participação mais activa por parte do Estado no que concerne aos arquivos privados, bem como a vulnerabilidade a que se encontravam devido ao facto da lei não obrigar a conservação dos documentos para além do período de dez anos legalmente instituídos (Damas, 2009, p. 664).

Apesar do pioneirismo da intervenção de Miriam Halpern Pereira, os efeitos práticos foram pouco expressivos. No entanto, (...) *a realização do colóquio serviu, não só como um poderoso alerta, como instituiu uma referência para o futuro. As sementes foram deixadas e, se bem que os progressos não tivessem sido relevantes, o tema voltaria a ser equacionado nos anos seguintes* (Damas, 2009, p. 665).

Após o referido colóquio realizaram-se algumas iniciativas mas de forma isolada, tendo apenas em 1997 sido criado no seio da BAD²¹, o Grupo de Trabalho de

²¹ A constituição do GTAE foi aprovada em 17 de Setembro de 1997 pelo Conselho Directivo da BAD, tendo sido posteriormente ratificada em Assembleia Geral. Os pressupostos básicos encontram-se plasmados na Circular n.º 32 de 24 de Novembro de 1997.

Arquivos Empresariais (GTAE)²² que permitiu retomar o tema a nível nacional e de forma consistente através da realização de diversos eventos e iniciativas²³ (Damas, 1999, p. 220)²⁴. As conclusões e recomendações resultantes dos eventos realizados pelo GTAE eram divulgadas junto das entidades competentes, nomeadamente o IAN/TT, o Conselho Superior de Arquivos, a Associação Portuguesa de Certificação e também de diversas Associações Empresariais (Andrade, 2005, p. 100).

Além das iniciativas levadas a cabo por este grupo de trabalho da BAD, também se destaca a dinâmica do Núcleo de Estudos de História Empresarial que resultou da parceria entre a Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa e o Instituto de Ciências Sociais com o objectivo de (...) *promover o desenvolvimento da investigação em história empresarial e a cooperação entre todos os que trabalham nesta área de estudos a nível nacional e internacional* (Damas; Cruz, 2006). Entre os eventos realizados, destacam-se duas conferências internacionais²⁵ que foram organizadas juntamente com o Centro de Estudos da História do Banco Espírito Santo.

Simultaneamente, com a diminuição da dinâmica do GTAE²⁶, assiste-se à realização de diversos eventos por parte da *International Faculty for Executives* no período compreendido entre 2005 e 2008. Estes eventos contaram com a participação de arquivistas do mundo empresarial, bem como informáticos e profissionais na área da gestão onde foram abordadas diversas temáticas (Balinha, 2012, p. 10)²⁷.

²² Alguma documentação de suporte à actividade do GTAE encontra-se por descrever no Centro de Estudos da História do Banco Espírito Santo em Lisboa.

²³ A análise das temáticas dos eventos e das comunicações permite inferir que os arquivos empresariais são abordados em diversas perspectivas, como por exemplo, a salvaguarda do património, a normalização, a gestão dos arquivos, a gestão de documentos electrónicos, entre muitas outras.

²⁴ Veja-se p.f. a Tabela 1: Eventos organizados pelo GTAE da BAD que constitui parte integrante do Apêndice A: Eventos realizados em Portugal sobre arquivos empresariais.

²⁵ Veja-se p.f. a Tabela 2: Eventos organizados pelo Núcleo de Estudos de História Empresarial que constitui parte integrante do Apêndice A: Eventos realizados em Portugal sobre arquivos empresariais.

²⁶ O GTAE terminou a sua actividade em 2007, não tendo sido reactivado. Na Assembleia Geral de 7 de Maio de 2003 foi criado o Grupo de Trabalho de Gestão de Documentos de Arquivo que esteve com actividade pouco regular até 2007 e inactivo desde esse ano até 2011. Este Grupo foi o sucessor de duas secções, sendo uma dela a Secção de Arquivos Empresariais, que posteriormente deu origem ao GTAE. Em Abril de 2015, o Grupo de Trabalho dos Arquivos Municipais e o Grupo de Trabalho de Gestão de Documentos de Arquivo, promovem a realização do 5.º Encontro de Arquivos Empresariais que retoma a nomenclatura dos eventos anteriormente promovidos pelo GTAE, tendo o último ocorrido em 2005. O 5.º Encontro realizar-se-á em Leiria no dia 9 de Junho de 2015, o Dia Internacional dos Arquivos.

²⁷ Veja-se p.f. a Tabela 3: Eventos organizados pela *International Faculty for Executives* que constitui parte integrante do Apêndice A: Eventos realizados em Portugal sobre arquivos empresariais.

I.4.2. Arquivos empresariais nos EUA e na Europa Ocidental

Quando analisada a realidade de outros países no que concerne à experiência e reflexão sobre os arquivos empresariais, identificam-se alguns com uma longa tradição, ao contrário do que se verifica em Portugal.

Quanto ao contexto em que surgem os arquivos de empresas, José Andrés González Pedraza identifica quatro grandes factores. Considera que a origem está intimamente ligada ao desenvolvimento das escolas europeias de História económica sobretudo do mundo anglo-saxónico, bem como às comemorações das empresas em que os arquivos e os museus assumem um importante papel na afirmação da imagem empresarial através da preservação da memória. Verifica-se o predomínio do sector bancário, sobretudo os bancos centrais nacionais, e do industrial, nomeadamente do ramo automóvel, energia, siderurgia e química. E por fim, o desenvolvimento da consciência social em prol da conservação da memória empresarial das pequenas empresas por parte dos habitantes dessas regiões (2009, p. 27-28).

No entendimento de José Lopes Cordeiro, a preocupação com a preservação dos arquivos empresariais surgiu no início do século XX, quase simultaneamente, nos EUA e nos países mais desenvolvidos da Europa. As grandes companhias, fruto da primeira revolução industrial nos EUA, contribuíram para a salvaguarda dos acervos ao organizarem e disponibilizarem os seus arquivos, bem como o impulso dado pelas universidades e associações de investigação em História económica. A *Society of American Archivist*, criou a *Business Archives Section* especificamente dedicada aos arquivos empresariais (2001).

Na Europa Ocidental destacam-se os países anglo-saxónicos que foram os pioneiros no âmbito da organização e salvaguarda dos arquivos das empresas. No Reino Unido, em 1934, assiste-se à criação do *Business Archives Council* do qual fazem parte organizações empresariais, bibliotecas, museus, arquivistas e historiadores. Editam semestralmente uma publicação intitulada *Business archives: sources and history*. As universidades britânicas também assumem um papel de destaque ao ministrarem formação nesta área, mas também ao organizarem e custodiarem a documentação de várias empresas (Mastropierro, 2011, p. 114-117).

Na Alemanha são criados os primeiros centros de arquivos de empresas impulsionados pelos estudos da História no âmbito da revolução industrial. As grandes empresas asseguravam a gestão dos seus arquivos, enquanto as de menor dimensão colocavam os seus arquivos em centros regionais de arquivos económicos ligados às empresas e com o apoio das Câmaras de Indústria e Comércio. Estes centros regionais constituem uma peculiaridade da Alemanha face aos restantes países (Cordeiro, 2001).

Em França, apesar de não existir legislação específica aplicável aos arquivos empresariais, o quadro legal nacional aplica-se em grande medida em virtude das características do seu modelo económico. O Estado foi o grande impulsionador da tomada de consciência para a salvaguarda dos arquivos empresariais. Em 1993 assiste-se à inauguração do *Centre des Archives du Monde du Travail* que desde 2006 passou a designar-se *Archives Nationales du Monde du Travail* (Mastropierro, 2011, p. 113-114).

Tal como noutros países, também em Itália o interesse pelos arquivos está directamente relacionado com a História económica. O ponto de partida foi a publicação de uma obra sobre a Fiat em 1971 e um evento organizado no mesmo ano pela Administração pública acerca dos arquivos de empresas do ramo industrial. Posteriormente, a *Associazione Nazionale Archivistica Italiana* cria um grupo de trabalho dedicado aos arquivos empresariais.

Na Bélgica, o interesse pelos arquivos surgiu após a I Guerra Mundial na sequência das doações de documentos das empresas alemãs feitas aos arquivos belgas. Em 1985 foi criada a *Association pour la Valorisation des Archives d'Entreprises* com o objectivo de sensibilizar as empresas para a responsabilidade quanto ao seu património documental. Esta associação privada é inovadora na sua actuação ao servir de intermediária entre as empresas e os Arquivos Nacionais, fazendo assim a ponte entre o sector privado e público (González Pedraza, 2009, p. 40).

Relativamente a associações de âmbito europeu, importa referir a EABH, fundada na Alemanha em 1990. Esta associação tem promovido diversas iniciativas e projectos com o objectivo de sensibilizar e contribuir para a preservação da memória das instituições financeiras. Entre os diversos projectos em curso, destaca-se o *Archival Legislation for Finance in Europe* em curso desde 2012 com o objectivo de (...) identify

and document the archival and records management regulations for financial institutions in Europe, their legal framework and their implementation(s) (The European Association for Banking Financial History, 2013). O projecto pretende recolher informação acerca das melhores práticas nas instituições financeiras de forma a construir, melhorar e harmonizar a gestão de documentos de arquivo a nível europeu. De acordo com o entendimento da EABH, a salvaguarda desta documentação contribui para a protecção da estabilidade financeira global. Este projecto realizou três *workshops*²⁸, tendo o segundo contado com a comunicação de Filipe Fernandes²⁹, arquivista e gestor de informação, a exercer funções no BdP. Actualmente, encontra-se disponível na página em linha³⁰ do projecto um questionário com o objectivo de recolher informação sobre as diversas instituições bancárias europeias.

Ainda relativamente a organizações internacionais, importa referir o *International Council on Archives* (ICA) que em 1974 criou o *Committee on Business Records* decorrente de uma iniciativa dos arquivistas ingleses do *Business Archives Council* com o objectivo de (...) *establecer directrices sobre su tratamiento, conocer su situación en todo el mundo y estimular las publicaciones* (González Pedraza, 2009, p. 41). Em 1988, o ICA decide transformar o comité numa *Section for Business and Labour Archives* na qual todas as instituições relacionadas com as empresas podem participar no estudo e reflexão acerca dos arquivos empresariais, constituindo-se assim como um elemento de coesão a nível internacional.

²⁸ De acordo com informação facultada pela EAHB, via correio electrónico, não será realizado mais nenhum *workshop*, na medida em que tencionam apresentar os resultados finais deste projecto em Novembro de 2014 (EABH, 2014). Até 30/04/2015 não foram publicados quaisquer resultados, nem informação adicional sobre este projecto na página dedicada ao projecto.

²⁹ Filipe Fernandes apresentou uma comunicação intitulada *Archival and Records Management Legislation in Portugal – Regulation over Public and Private Institutions* que ocorreu a 19 de Abril de 2013 em Atenas. Trata-se da única comunicação acerca da legislação que regulamenta as instituições financeiras em Portugal apresentada nos três *workshops* realizados no âmbito do projecto ALFF.

³⁰ O sítio em linha do projecto, bem como o questionário podem ser acedidos através do seguinte endereço: <http://alff.eabh.info/home/>.

CAPÍTULO II: MÉTODOS DE INVESTIGAÇÃO E ANÁLISE

II.1. Métodos de investigação

O método de investigação escolhido teve por base dois modelos teóricos distintos mas numa óptica de complementaridade: o modelo de investigação de Raymond Quivy e Luc Van Campenhoudt e o quadripolar aplicado às Ciências da Informação concebido por Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro. O primeiro, desenvolvido em 1998, é composto por sete etapas. O segundo modelo, foi concebido no âmbito de uma proposta de renovação da teoria da Ciência da Informação, introduzindo a perspectiva sistémica na área da arquivística. Trata-se da adaptação do modelo criado por Paul de Bryne, Jacques Herman e Marc de Schoutheete em 1974 constituído por quatro pólos.

Recorrendo ao método quadripolar, o pólo epistemológico constitui a base do modelo científico desta dissertação e, por conseguinte, à delimitação da problemática. Neste caso, o modelo teórico que está na base diz respeito ao paradigma pós-custodial, informacional e científico, conforme refere Malheiro da Silva, é um paradigma (...) *emergente porque está a surgir no dealbar, em curso, da Era da Informação e nos meandros de uma conjuntura de transição bastante híbrida, complexa e sujeita a um ritmo de inovação tecnológica e científica quase vertiginoso (a Sociedade da informação, em rede etc)* (2006, p. 158). O objecto deste trabalho enquadra-se neste paradigma emergente e reporta-se concretamente aos sistemas de gestão de documentos de arquivo nas instituições de crédito, nomeadamente os bancos.

Após a definição do objecto de investigação, em geral, os normativos legais que regulam a actividade bancária em Portugal, e em concreto, os que abordam requisitos para os documentos de arquivo, formularam-se as seguintes perguntas de partida:

- Quais os normativos legais vigentes (em vigor e alterados)?
- Quais os requisitos que se podem extrair desses normativos legais?
- Como e com que rigor é que esses requisitos se encontram expressos?
- Esses requisitos estão alinhados com as orientações contidas na NP 4438?

- Qual o núcleo fundamental de requisitos gerais que deverão ser contemplados, em conformidade com as boas práticas nesta área e simultaneamente com o enquadramento legal que regulamenta a actividade bancária em Portugal?

Optou-se pela utilização da expressão “normativos legais” para designar tanto as leis, como os regulamentos específicos e as normas de carácter obrigatório.

As perguntas de partida são o fio condutor de todo o percurso e constituem a primeira etapa do modelo de Quivy e Campenhoudt, que numa tentativa de transposição para o método quadripolar corresponde ao pólo teórico, ou seja, aquele onde se manifesta (...) *a racionalidade predominante do sujeito que conhece (se relaciona e se adequa com) o objecto, bem como a respectiva postulação de leis, formulação de conceitos operatórios, hipóteses e teorias (plano da descoberta) (...)* (Silva; Ribeiro; Ramos, 2009, p. 222).

Após a formulação das hipóteses, seguiu-se uma fase de exploração que contemplou a leitura da bibliografia nacional e internacional que permitiu definir de forma mais concreta a problemática, bem como contribuir para a construção de um modelo de análise que serviu de base e orientou todo o trabalho. Procedeu-se à sua construção para analisar os diversos normativos legais, bem como para elaborar questões orientadoras para as entrevistas. Numa leitura paralela com o método quadripolar, todo o percurso desde a formulação das perguntas de partida até à construção do modelo de análise, corresponde ao pólo epistemológico e teórico.

Definido o modelo, os conceitos e os princípios orientadores, seguiu-se o levantamento de dados. Foram seleccionados os seguintes métodos: recolha de informação preexistente e entrevistas (Quivy; Campenhoudt, 2008, p. 186-205).

Após a recolha dos dados, iniciou-se a respectiva análise que corresponde à sexta etapa do método de Raymond Quivy e Luc Van Campenhoudt. De acordo com o método quadripolar, estes dois passos – recolha de dados e análise da informação – correspondem ao pólo técnico, momento em que (...) *o investigador toma contacto, por via instrumental, com a realidade objectivada* (Silva; Ribeiro; Ramos, 2009, p. 223).

E, por fim, a sétima e última etapa – conclusões – do método de investigação de Quivy e Campenhoudt que, de acordo com o método quadripolar, corresponde ao pólo morfológico que se consubstancia na (...) *organização e (...) apresentação dos dados, devidamente crivados no pólo teórico e aferidos no pólo epistemológico, o que ilustra o pendor interactivo da investigação quadripolar* (Silva; Ribeiro; Ramos, 2009, p. 224), ou seja, é nesta fase que é efectuada a comunicação dos resultados obtidos ao longo de todo o processo de investigação. Neste caso concreto corresponde à análise e discussão dos resultados, bem como às propostas apresentadas na parte final do trabalho. Nesta fase será expectável responder às perguntas de partida inicialmente formuladas.

II.2. Métodos de recolha e análise

Os métodos seleccionados para a obtenção de informação foram os propostos por Quivy e Campenhoudt, a recolha de dados preexistentes, nomeadamente os dados documentais (2008, p. 201-205) e as entrevistas (2008, p. 191-196).

Relativamente ao primeiro, procedeu-se à recolha de informação em fontes oficiais provenientes de organismos públicos: Governo, AR, BdP, CMVM e ISP pelo que se encontra garantida a autenticidade e exactidão da informação contida nas mesmas.

Como método complementar de recolha de informação, optou-se pela realização de entrevistas semidirigidas junto dos responsáveis pelo arquivo nos diversos bancos a operar em Portugal com o objectivo de conhecer a realidade e recolher contributos da sua experiência profissional nesta tipologia de arquivos.

Tanto no caso dos normativos legais, como nas entrevistas adoptou-se o método de análise de conteúdo em duas categorias distintas: métodos quantitativos que se consubstanciaram na elaboração de tabelas e também qualitativos respeitantes à informação recolhida.

Considera-se relevante referir que os diversos normativos legais foram alvo de uma análise do ponto de vista da arquivística em detrimento da componente técnico-jurídica, por não ser o âmbito deste trabalho.

II.3. Âmbito da recolha e análise

O âmbito da recolha e análise desta dissertação circunscreveu-se ao quadro legal português, do ponto de vista dos requisitos dos documentos de arquivo, relativo às actividades exercidas pelas instituições de crédito³¹, nomeadamente os bancos.

Tendo em conta as diversas tipologias de instituições de crédito existentes, por exemplo, bancos, caixas económicas, instituições financeiras de crédito, sociedades de investimento, sociedades de locação financeira, sociedades de *factoring*, sociedades de garantia mútua, entre outras, delimitou-se o âmbito da análise aos bancos (Ministério das Finanças, 1992, p. 6056(26)).

As actividades que podem ser levadas a cabo pelos bancos autorizados a operar em Portugal, encontram-se plasmadas no artigo 4.º do RGICSF (Ministério das Finanças, 1992, p. 6056(26)). Enquadram-se no âmbito da análise aquelas que decorrem do relacionamento entre os bancos e os clientes, excluindo-se as operações que as instituições levam a cabo no âmbito da gestão interna, reporte às entidades de supervisão e regulação ou outras para as quais se encontram legalmente habilitadas.

Conforme referido, as operações executadas pelos bancos são reguladas por três autoridades de supervisão e regulação do sistema financeiro, nomeadamente o BdP, a CMVM e o ISP, responsáveis pelo segmento de mercado bancário, mercado de valores mobiliários e segurador, respectivamente. Foram também considerados os diplomas legais emanados pelas duas entidades responsáveis pelo processo legislativo em Portugal: o Governo e a AR.

Para efeitos da análise, apenas foram considerados os normativos legais nos seguintes estados: em vigor e alterados, excluindo-se os revogados. O período de recolha terminou no final do segundo semestre de 2014.

Face à panóplia de diplomas³² publicados pelas autoridades de supervisão e regulação bancária, bem como pelo Governo e AR, apenas foram considerados os que possuem carácter vinculativo com os quais os bancos têm de estar em conformidade.

³¹ De acordo com o artigo 2.º do RGICSF, instituições de crédito são (...) *as empresas cuja actividade consiste em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicarem por conta própria mediante a concessão de crédito* (Ministério das Finanças, 1992, p. 6056(26)).

³² Veja-se p.f. o Apêndice B: Normativos legais - Tipologias e entidades.

Excluíram-se as orientações que não possuem carácter normativo. No caso dos oriundos, tanto do Governo, como da AR, a questão não se coloca, na medida em que todos apresentam carácter obrigatório após publicação em Diário da República³³.

II.4. Fontes de informação

Os normativos legais foram alvo de pesquisa em diversos repositórios e páginas em linha, nomeadamente no SIBAP - Sistema de Instruções do Banco de Portugal³⁴ - que é uma Base de Dados do BdP, permanentemente actualizada. A pesquisa também foi realizada na área de “Pesquisa de legislação e normas do BdP”³⁵ que disponibiliza todos os diplomas legais nacionais e internacionais e no Portal do Cliente Bancário³⁶.

Foi igualmente recolhida informação sobre o quadro legal nas páginas em linha das outras autoridades de supervisão e regulação do sistema financeiro – CMVM³⁷ e ISP³⁸ – que possuem áreas específicas dedicadas à legislação, bem como no Diário da República Electrónico³⁹.

As entrevistas exploratórias foram realizadas tendo por base um guião com algumas questões orientadoras colocadas aos responsáveis pelo arquivo nos bancos.

Os dados também foram recolhidos nas fontes e bibliografia nacional e internacional disponível sobre estas temáticas.

³³ Em Portugal existem as Leis da Assembleia da República e as Leis do Governo, consoante a tramitação do processo legislativo. Contudo, no âmbito desta dissertação todas as Leis identificadas foram emanadas pela Assembleia da República, conforme consta na tabela do Apêndice B.

³⁴ Veja-se p.f. a página em linha http://www.bportugal.pt/sibap/sibap_p.htm.

³⁵ Veja-se p.f. a página em linha <http://www.bportugal.pt/pt-PT/Legislacaoenormas/Paginas/Pesquisadelegislacaoenormas.aspx>.

³⁶ Veja-se p.f. a página em linha <http://cliente bancario.bportugal.pt/pt-PT/Paginas/inicio.aspx>.

³⁷ Veja-se p.f. a página em linha <http://www.cmvm.pt/cmvm/Pages/default.aspx>.

³⁸ Veja-se p.f. a página em linha <http://www.asf.com.pt/isp/>.

³⁹ Veja-se p.f. a página em linha <https://dre.pt/>.

CAPÍTULO III: ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

III.1. Descrição dos dados das entrevistas

Conforme referido anteriormente, as entrevistas exploratórias foram utilizadas como método de recolha de informação complementar. Tiveram por base trinta e duas perguntas-guia⁴⁰ que nortearam a interacção com o entrevistado, tendo sido realizadas de forma semidirigida na fase inicial da elaboração desta dissertação.

As entrevistas pretenderam recolher informação que permitisse compreender o papel do arquivo, enquanto serviço num banco, bem como saber quais os IGDA concebidos pela instituição para suportar a actividade. Após o enquadramento geral, as questões focaram-se na participação do arquivo nos projectos, bem como no acesso à informação. O objectivo principal das entrevistas prendeu-se com a necessidade de conhecer os arquivos bancários portugueses.

As questões colocadas tiveram por base quatro grandes linhas orientadoras:

1. Arquivo no banco
2. Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo (IGDA)
3. Arquivo e normativos legais
4. Disponibilização de informação

Foram contactados quinze bancos comerciais⁴¹ autorizados por parte do BdP a exercer actividade em território nacional. Tendo em conta, por um lado, a quantidade de autorizações concedidas e, por outro, o facto das caixas económicas e a caixa central e caixas de crédito agrícola mútuo constituírem as únicas instituições de

⁴⁰ Veja-se p.f. o Apêndice C: Guião da entrevista.

⁴¹ Actualmente existem trinta e quatro bancos autorizados a realizar actividade em Portugal, de acordo com a lista disponível no sítio em linha do BdP: <https://www.bportugal.pt/pt-PT/Supervisao/Paginas/Instituicoesautorizadas.aspx#anchor>. Tendo em conta que Portugal adoptou o modelo de banco universal, não se verifica a distinção entre bancos comerciais e bancos de investimento. No entanto, com base na informação disponível nos sítios em linha dos bancos, bem como nas mensagens em linha trocadas foi possível identificar dezasseis bancos comerciais, treze bancos de investimento e cinco bancos de crédito especializado. O Banco Rural Europa, SA constitui o único que não foi contactado porque foi decretada a liquidação extrajudicial em 02/08/2013. Neste sentido, foram contactados quinze bancos mas só oito concederam autorização para a realização das entrevistas.

crédito autorizadas a receber depósitos, à semelhança dos bancos, optou-se por alargar a tipologia das instituições quanto à realização das entrevistas. No total, foram realizadas entrevistas a oito bancos⁴² abaixo discriminados:

1. Banco Activobank, SA
2. Banco BPI, SA
3. Banco Comercial Português, SA
4. Banco Espírito Santo, SA⁴³
5. Banco Popular Portugal, SA
6. Banco Santander Totta, SA
7. Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL
8. Caixa Geral de Depósitos, SA

III.1.1. Arquivo no banco

No primeiro grupo de questões⁴⁴, verifica-se que em apenas 37,5% dos bancos o arquivo corrente e intermédio encontra-se numa única estrutura orgânica dedicada exclusivamente ao arquivo. A percentagem dos bancos em que o arquivo histórico se encontra na dependência da mesma estrutura orgânica que o arquivo corrente e intermédio é 37,5%, sendo que em 50% está separado. Um único banco referiu não ter arquivo histórico que corresponde a 12,5% do universo. A maior parte dos bancos (87,5%) opta pelo modelo centralizado como forma de organização do arquivo histórico.

A totalidade dos entrevistados (100%) referiu que os procedimentos de arquivo são transversais a toda a instituição, não se verificando a distinção entre a rede comercial e os departamentos centrais.

⁴² Optou-se pela utilização da designação “bancos”, embora a Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL corresponda, de acordo com o tipo de instituição do BdP, a uma “caixa central e caixas de crédito agrícola mútuo”.

⁴³ Em 03/08/2014 o BdP deliberou a aplicação de uma medida de resolução ao Banco Espírito Santo, SA em que determinou a generalidade da actividade e património do BES seria transferida para um banco novo, designado Novo Banco e outra para um “Bad Bank”.

⁴⁴ Veja-se p.f. o Apêndice D: Tratamento quantitativo dos dados das entrevistas.

A estrutura orgânica directamente responsável pelo arquivo apresenta designações bastante distintas, conforme consta na tabela 1. Considera-se que as respostas a esta questão encontram-se intimamente relacionadas com o âmbito das actividades levadas a cabo pelo responsável/coordenador do arquivo. Por exemplo, 62,5% afirmou que desempenha as actividades em regime de exclusividade, enquanto 37,5%, além do arquivo, ocupa-se de tarefas relacionadas com economato, logística, expedição de correio, segurança e gestão de *outsourcing*, entre outras.

Na totalidade dos bancos, o arquivo assume-se apenas enquanto responsável pela gestão dos documentos de arquivo e, sobretudo, do suporte físico.

DESIGNAÇÃO DA UNIDADE ORGÂNICA RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO
Banco A - Divisão de Conservadoria e Arquivo
Banco B - Área de Arquivo
Banco C - Direcção de Operações
Banco D - Área de Gestão de <i>Outsourcing</i>
Banco E - Direcção de Suporte ao Negócio
Banco F - Área de Gestão de Serviços Gerais
Banco G - Secção de Património e Logística
Banco H - Área de Arquivo

Tabela 1: Designação da unidade orgânica responsável pelo arquivo.

Quanto à formação dos colaboradores, apenas foram considerados os Recursos Humanos (RH) internos, excluindo-se os que exercem funções em regime de prestação de serviços. Apenas quatro bancos (Banco A, C, F e H⁴⁵) possuem nos quadros técnicos com formação superior em arquivo e apenas um único banco (Banco A) tem técnicos com formação profissional. Só no Banco H, além dos técnicos com formação especializada na área de arquivo, existem mais dois técnicos com formação superior mas noutras áreas. Em todos os bancos verifica-se a existência de colaboradores com competências administrativas/contínuos que são, em todas as instituições, em número superior aos técnicos com formação superior ou profissional em arquivo.

⁴⁵ Recorre-se a letras para identificar os diversos bancos de forma a garantir a confidencialidade quanto à sua identidade, conforme solicitado pelos entrevistados.

III.1.2. Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo

Relativamente aos IGDA, a totalidade dos bancos (100%) refere que dispõe de Plano de Classificação e Tabela de Selecção para a documentação produzida por todas as unidades orgânicas. Outros referem que agregam num único documento a classificação dos documentos, os prazos de conservação e os procedimentos de envio para o Arquivo.

Metade dos bancos afirma que o Plano de Classificação e a Tabela de Selecção não estão configurados no SEGA. Apenas um quarto (25%) refere que ambos os instrumentos se encontram contemplados e 25% menciona que apenas o Plano de Classificação está parametrizado (Cf. Tabela 2).

CONFIGURAÇÃO DO PLANO DE CLASSIFICAÇÃO E TABELA DE SELECÇÃO NO SEGA	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Ambos (PC e TS)	2	25,0%
Apenas o PC	2	25,0%
Apenas a TS	0	0,0%
Nenhum	4	50,0%
TOTAL	8	100,0%

Tabela 2: Configuração do Plano de Classificação e da Tabela de Selecção no SEGA.

Quanto à comunicação entre o SEGA e as aplicações de negócio, em 62,5% não se verifica, existindo esta interligação apenas em 25% dos bancos. No entanto, uma instituição (12,5%) não soube responder a esta questão. O Banco H referiu que a comunicação se verifica *não com todas as aplicações mas com aquelas para as quais se considera que é necessário a alimentação de metadados, bem como a visualização de documentos que se encontram na aplicação do arquivo mas cuja consulta é passível de ser realizada também nas aplicações de negócio.*

A maior parte das organizações dispõe de um Regulamento geral (87,5%) e de um Manual de Procedimentos (100%). Quando questionados sobre a existência de outros instrumentos de gestão, apenas o Banco G referiu as recomendações da auditoria, que embora não constituam um IGDA, no sentido estrito do termo, o entrevistado destacou o papel deste documento na instituição e a preocupação por parte dos auditores internos com o adequado tratamento do arquivo. A hierarquia de

aprovação dos IGDA ocorre em 62,5% dos bancos ao nível da Comissão Executiva/Conselho de Administração, seguindo-se a aprovação em função da tipologia do documento que poderá ser também pelo topo da hierarquia ou pelas Direcções/Departamentos (25%).

No que concerne aos referenciais normativos, 25% menciona utilizar a NP 4438 para a gestão dos documentos de arquivo. No entanto, a maior parte (50%) refere não observar esta norma, enquanto 25% desconhece se a mesma é utilizada. Quanto ao MoReq2010, apenas 12,5% afirma adoptar este referencial contra 50%, enquanto 37,5% desconhece se o mesmo foi tido em consideração. A justificação apontada por parte de alguns entrevistados prende-se com o facto deste tipo de projectos ser do âmbito da informática, não se verificando a participação activa do arquivo.

III.1.3. Arquivo e normativos legais

Em 37,5% dos bancos, o arquivo normalmente participa nas equipas de trabalho desde o início do projecto relacionado com a entrada em vigor de um novo diploma com impacto nos documentos que materializam a relação de negócio entre o cliente e o banco. Também em 37,5% das instituições as alterações apenas são comunicadas no final para que procedam à sua implementação. Verifica-se que em 25%, a participação do arquivo apenas ocorre quando convocado, ou seja, nas situações em que é considerado, por outras unidades orgânicas, que é relevante a participação destes profissionais (Cf. Tabela 3).

PARTICIPAÇÃO NOS PROJECTOS RELACIONADOS COM A PUBLICAÇÃO DE NOVOS NORMATIVOS LEGAIS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Participação desde o início	3	37,5%
Participação quando convocado	2	25,0%
Comunicação das alterações/novos requisitos	3	37,5%
TOTAL	8	100,0%

Tabela 3: Participação nos projectos relacionados com a publicação de novos normativos legais.

Relativamente às responsabilidades e competências identificadas pelas outras unidades orgânicas, em metade dos bancos (50%) é reconhecido no arquivo o papel na

disponibilização da informação, seguindo com iguais pontos percentuais a libertação do espaço físico (20%) e também a classificação dos documentos, atribuição de prazos de conservação, definição da meta-informação⁴⁶ e elaboração de formulários (20%). Apenas um entrevistado referiu competências de âmbito comportamental, nomeadamente credibilidade, rigor e competência dos profissionais do arquivo (10%).

III.1.4. Disponibilização de informação

Quanto ao acesso aos documentos, a maior parte das instituições (62,5%) referiu que os documentos são consultados através de aplicação própria para o efeito. Cerca de 37,5% respondeu que os pedidos são feitos via correio electrónico directamente ao arquivo que posteriormente disponibiliza ou centraliza-os com o propósito de reencaminhar para a empresa prestadora de serviços. A totalidade dos bancos respondeu que o acesso aos documentos pretendidos ocorre de forma célere.

Relativamente à digitalização dos documentos que resultam da materialização da relação comercial entre o banco e o cliente, 100% refere que os mesmos são submetidos a um processo de desmaterialização e, em alguns casos, verifica-se a substituição do suporte de algumas tipologias de documentos consagradas em diploma legal. Todos os bancos afirmaram que a digitalização apenas abrange uma parte da documentação e não a totalidade da produção documental.

Quanto aos RH que executam a digitalização verificam-se quatro realidades distintas, até na mesma organização (Cf. Tabela 4). Existem duas que predominam: a digitalização nas instalações do banco com RH próprios e nas instalações de empresas externas com RH da própria empresa. Na primeira, a digitalização é realizada nas agências ou instalações do arquivo. Apenas em dois bancos, o processo é levado a cabo nas suas instalações com RH externos e o Banco A optou pelas actividades serem executadas por RH internos e também externos.

⁴⁶ Também designado de metadados (NP 4041, 2005, p. 8).

BANCO	BANCO A	BANCO B	BANCO C	BANCO D	BANCO E	BANCO F	BANCO G	BANCO H	TOTAL
Instalações do banco c/ RH próprios	X	X		X	X	X	X		6
Instalações do banco c/ RH externos	X							X	2
Instalações da empresa externa c/ RH do banco			X						1
Instalações da empresa externa c/ RH próprios	X	X	X	X	X		X		6
TOTAL	3	2	2	2	2	1	2	1	-

Tabela 4: Instalações e RH que executam o processo de digitalização.

Por fim, a última questão reportou-se à realização do controlo de qualidade dos documentos digitalizados. Apenas em 37,5% dos bancos é levado a cabo um processo de controlo de qualidade por parte do arquivo com periodicidade regular e com base em critérios pré-definidos. Em 62,5% das instituições não se verifica a existência de um processo devidamente instituído e formalizado. Pretendeu-se inferir se os bancos levavam a cabo um processo de controlo de qualidade interno, não sendo consideradas as respostas em que referiram que esta actividade é executada pela própria empresa externa que digitaliza ou pelo cliente interno quando necessita de consultar os documentos e verifica que os mesmos não se encontram conformes.

III.2. Discussão dos dados das entrevistas

As entrevistas exploratórias realizadas aos responsáveis pelo arquivo nos oito bancos que constituíram a amostra deste método auxiliar de recolha de informação, permitiram aferir alguns aspectos acerca da gestão dos documentos de arquivo de uma tipologia específica de arquivos empresariais, os bancários.

III.2.1. Arquivo no banco

Na maior parte dos bancos (62,5%), o arquivo corrente, intermédio e histórico não se encontra numa única unidade orgânica exclusivamente dedicada ao arquivo e, em alguns casos, nem se encontra na mesma estrutura hierárquica. Em algumas instituições, o arquivo histórico é gerido por uma Fundação, como é o caso do BCP, ou no caso do BES pelo Centro de Estudos da História do Banco Espírito Santo. As interações com o arquivo histórico são mínimas e quase que se confinam ao envio de

documentação, por parte do corrente e intermédio, conforme referiram alguns dos entrevistados. Esta situação evidencia a ausência de uma política de gestão integrada da informação ao longo do seu ciclo de vida.

As designações das unidades orgânicas sob as quais o arquivo se encontra na dependência evidenciam que, em alguns bancos, este serviço constitui mais uma actividade entre muitas que têm de ser levadas a cabo. Em apenas três bancos existem áreas/secções exclusivamente dedicadas à gestão dos documentos de arquivo, onde os responsáveis/coordenadores do arquivo desempenham esta actividade em regime de exclusividade (Bancos A, B e H).

Quanto ao papel do arquivo na instituição, a totalidade dos entrevistados informou ser exclusivamente ao nível da gestão dos documentos em suporte papel, embora alguns também tenham mencionado a transferência e substituição do suporte recorrendo à digitalização. A título de exemplo, transcrevem-se algumas das respostas obtidas: *O papel do Arquivo é apenas na gestão de documentos físicos do banco* (Banco F) e *O papel do arquivo é ao nível da transformação do papel em imagem, da guarda de documentos ao abrigo da lei e das normas da própria banca* (Banco D).

No que concerne à formação, é preocupante constatar que alguns bancos não possuem nenhum técnico especializado na área de arquivo, outros consideram que é suficiente essas competências residirem ao nível da empresa prestadora de serviços. Existe uma instituição que referiu ter um técnico na área mas foi dispensado a partir do momento em que o arquivo passou a estar sob custódia de uma empresa externa (Banco G). Depreende-se que, para alguns bancos os conhecimentos e competências de técnicos nesta área não são reconhecidos como uma mais-valia, podendo ser levadas a cabo por técnicos de outras áreas ou colaboradores que ao longo dos anos foram acumulando experiência a trabalhar no arquivo ou ainda que podem ser substituídas pelas empresas prestadoras de serviços.

III.2.2. Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo

Relativamente aos IGDA, todos os bancos possuem Plano de Classificação e Tabela de Selecção, embora o Banco B refira que o Plano se encontra desactualizado e

necessita de ser revisto. No entanto, quanto à configuração dos dois instrumentos no SEGA, metade afirmou que nenhum se encontra parametrizado denotando que a aplicação dos IGDA se circunscreve aos documentos em suporte físico, não se verificando a gestão dos documentos em suporte electrónico pelos mesmos princípios que norteiam a gestão do suporte papel. Na maior parte das instituições, também não se verifica a comunicação entre as aplicações de negócio e a aplicação do arquivo. Por exemplo, os Bancos A e C referiram que a informação acerca dos processos de crédito liquidados é recebida sob a forma de listagens oriundas das aplicações de negócio e, por sua vez, os prazos de conservação são inseridos na aplicação do arquivo. Ainda relativamente à Tabela de Selecção, o Banco E afirmou que a mesma não é aplicada aos documentos em suporte digital porque o preço do armazenamento actualmente é baixo e como tal não se justifica, não constituindo um problema. Apesar do custo de armazenamento ser reduzido, considera-se que os prazos de conservação deveriam ser parametrizados a montante na aplicação para que o ciclo de vida dos documentos pudesse ser correctamente gerido, evitando o acumular de discos com informação que a instituição desconhece se já cumpriu ou não o prazo de conservação previsto nos normativos legais. Apesar de referirem que não constitui um problema, no imediato, com o decorrer dos anos e o conseqüente crescimento do volume de informação, acabará por ser necessário encontrar uma solução. Se fosse em suporte papel, teríamos espaços físicos ocupados, sendo necessário levar a cabo um processo de avaliação de massas documentais acumuladas, neste caso, embora o espaço físico não seja comparável àquele que os documentos em suporte papel ocupam, também exige condições adequadas de armazenamento, manutenção, migração de dados, preservação digital para que esteja garantido o acesso continuado ao longo do tempo. Tendo em conta a obsolescência tecnológica, provavelmente, num futuro próximo falaremos em “avaliação de massas documentais digitais acumuladas” que necessitam de ser submetidas a um processo de avaliação e selecção, caso ainda sejam passíveis de leitura e consulta, fazendo a analogia com o suporte papel.

Cenário mais animador se verifica quanto à existência, na maior parte das instituições de um Regulamento e Manual de Procedimentos, embora nem sempre denominado desta forma e contendo toda a informação considerada necessária.

Quanto aos procedimentos de arquivo, os mesmos também são direccionados a todas as estruturas orgânicas do banco, embora possam apresentar especificidades caso se tratem de estruturas centrais ou da rede comercial, denotando uma preocupação com os documentos que são produzidos, tanto pelas unidades de suporte, como pelo próprio *core business*, sobretudo no que diz respeito à documentação que resulta da materialização da relação comercial entre o banco e o cliente.

Outro aspecto a assinalar é o facto da aprovação dos IGDA ocorrer ao nível da Comissão Executiva/Conselho de Administração na maior parte das instituições (62,5%), o que denota a importância atribuída pela gestão de topo e contribui, no nosso entendimento, para o reconhecimento e valorização dos serviços de arquivo.

A observância de normas apresenta uma fraca adesão por parte dos bancos, tanto quanto à NP 4438 como ao MoReq2010. Considera-se que estes valores se explicam, em parte, pelos resultados obtidos na questão relacionada com a formação dos profissionais. As respostas a estas questões, em concreto, bem como a outras ao longo das entrevistas evidenciam a pouca comunicação entre os profissionais do arquivo e da informática, que considera-se, deveria ser cada vez mais estreita. A concepção do SEGA, desde os trabalhos preparatórios até à entrada em ambiente de produção da aplicação, deveria contar com a participação de ambos os profissionais, entre muitos outros, para que o “produto final” possa estar em conformidade com as normas e demais orientações nacionais e internacionais na área da gestão de documentos de arquivo.

III.2.3. Arquivo e normativos legais

Verifica-se a participação reduzida do arquivo quando é publicado um novo normativo legal que contemple a introdução de exigências legais com impacto nos documentos que resultam da relação comercial entre o banco e o cliente. Constata-se que em algumas instituições a participação do arquivo ocorre desde início (37,5%), contra igual percentagem em que as alterações ou novos requisitos apenas são comunicados para o arquivo proceder à implementação. Os profissionais não participam no desenho ou alteração dos processos, nem nas soluções preconizadas

pela instituição, situando-se o arquivo no “final da cadeia” e não a montante, como deveria estar em conformidade com a gestão integrada da informação.

Verifica-se que cerca de metade das unidades orgânicas reconhecem como competências e responsabilidades do arquivo, um dos seus principais propósitos, a disponibilização da informação em tempo útil.

III.2.4. Disponibilização de informação

A totalidade das instituições leva a cabo um processo de transferência de suporte com recurso à digitalização dos documentos que resultam da relação comercial entre o banco e o cliente, embora não corresponda à totalidade da documentação produzida/recebida. Existe inclusivamente um banco que referiu observar o disposto no Decreto-Lei n.º 279/2000, 10 de Novembro que contempla a substituição do suporte papel e autoriza a eliminação dos originais. Neste caso, a digitalização é efectuada por uma empresa externa e o banco não realiza nenhum controlo de qualidade, pelo que se considera, conforme referido anteriormente, que os requisitos deveriam encontrar-se devidamente expressos para garantir que as características dos documentos de arquivo sejam salvaguardadas, mantendo o seu valor probatório.

CAPÍTULO IV. ANÁLISE DOS NORMATIVOS LEGAIS

IV.1. Descrição dos dados dos normativos legais

O universo da análise circunscreveu-se a um total de cinquenta e quatro normativos legais, identificados a partir da aplicação dos critérios definidos⁴⁷.

IV.1.1. Características gerais

Relativamente às entidades que publicaram os diplomas, verifica-se que o Governo emitiu 50% dos normativos legais, seguindo-se imediatamente o BdP com 33,3%. A AR e a CMVM representam uma percentagem diminuta, nomeadamente 9,3% e 3,7%, respectivamente. Quanto ao ISP e ao Parlamento Europeu e Conselho da UE correspondem apenas a 1,9% (Cf. Tabela 5).

ENTIDADES QUE PUBLICARAM NORMATIVOS LEGAIS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Assembleia da República	5	9,3%
Banco de Portugal	18	33,3%
Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	2	3,7%
Governo	27	50,0%
Instituto de Seguros de Portugal	1	1,9%
Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

Tabela 5: Entidades que publicaram normativos legais em Portugal.

Quanto à tipologia dos normativos legais⁴⁸, predominam os Decretos-Lei (48,1%), os Avisos do BdP (18,5%) e as Instruções do BdP (14,8%). Embora com menor representatividade, seguem-se as Leis (9,3%), os Regulamentos da CMVM (3,7%), as Normas Regulamentares do ISP (1,9%), as Portarias (1,9%), os Regulamentos (CE) do Parlamento Europeu e Comissão da UE (1,9%) e as Instruções da CMVM (0%).

Outro dos critérios está relacionado com a transposição de normativos da UE para o enquadramento jurídico português. Como apenas é feita para Decretos-Lei e Leis, o universo, neste caso, correspondeu a trinta e dois diplomas. Foram

⁴⁷ Veja-se p.f. o sub-capítulo II.3. Âmbito da recolha e análise.

⁴⁸ Veja-se p.f. o Apêndice E: Tratamento quantitativo dos dados dos normativos legais.

considerados todos os que mencionam no seu articulado a transposição parcial ou integral de Directivas do Conselho, Comissão e Parlamento Europeu.

A maior parte dos normativos não foram transpostos (65,6%), tendo sido apenas 31,3% do universo considerado (Cf. Tabela 6). Ainda existe a referir um único Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho da UE⁴⁹ que, pela natureza do tipo de acto legislativo, passa a vigorar directamente em todos os Estados-Membros, tal como uma lei nacional, sem ser necessário a sua transposição.

DIPLOMAS LEGAIS DA UE TRANSPOSTOS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Transpostos parcial ou integralmente	10	31,3%
Não transpostos	21	65,6%
Aplicação directa	1	3,1%
TOTAL	32	100,0%

Tabela 6: Diplomas legais da UE transpostos para o enquadramento legal português.

Quanto ao ano de publicação, optou-se por agrupar em triénios, ao invés de fazer uma análise anual, tendo em conta o vasto período cronológico do universo analisado: 1986 até 2014. Entre 2007 e 2010 foram publicados 32,7% dos diplomas, seguindo-se o período mais recente – 2011 a 2014⁵⁰ – onde foram publicados 29,6% dos normativos. Os restantes períodos apresentam valores mais baixos que variam entre 0% relativo a 1987-1990 e 16,7% correspondente a 2003-2006.

A Tabela 7 contempla as operações bancárias identificadas nos normativos legais. A tipificação das diversas operações foi efectuada com base no artigo 4.º do RGICSF que define as actividades que os bancos estão autorizados a realizar. Apenas foi acrescentada o “tratamento de reclamações” que, embora não contemplada no referido artigo 4.º, mas no 77.º-A, pode ocorrer no âmbito da relação de negócio.

A concessão de crédito é a actividade com maior representatividade plasmada nos diplomas (32,5%), seguindo-se os serviços de pagamento (20%), a recepção de depósitos (17,5%), de imediato surge a intermediação financeira (11,3%). Todas as restantes operações apresentam valores muito mais baixos, nomeadamente 8,8%, no

⁴⁹ Cf. p.f. o Regulamento (CE) n.º 1781/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Novembro de 2006.

⁵⁰ Para efeitos de recolha de diplomas legais foi considerado até ao primeiro semestre de 2014.

caso da mediação de seguros e 3,8% no tratamento de reclamações e emissão e gestão de outros meios de pagamento. Por fim, as operações indiferenciadas representam 2,5% onde se incluem diplomas, que não sendo direccionados exclusivamente para os bancos, contêm requisitos relativos à gestão dos documentos de arquivo para as empresas em geral.

TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Concessão de crédito	26	32,5%
Emissão e gestão de outros meios de pagamento	3	3,8%
Intermediação financeira	9	11,3%
Mediação de seguros	7	8,8%
Operações indiferenciadas	2	2,5%
Recepção de depósitos	14	17,5%
Serviços de pagamento	16	20,0%
Tratamento de reclamações	3	3,8%
TOTAL	80	100,0%

Tabela 7: Operações bancárias contempladas nos normativos legais.

IV.1.2. Requisitos dos documentos de arquivo

Quanto aos requisitos de documentos de arquivo patentes nos normativos legais, identifica-se a existência de três situações distintas: artigo ou ponto no diploma dedicado às questões do arquivo (30,9%), a inexistência de nenhum artigo ou ponto exclusivamente dedicado ao arquivo, estando os mesmos diluídos ao longo do texto (67,3%) e ainda a existência de um Decreto-Lei inteiramente alusivo à substituição de suporte dos documentos de arquivo (1,8%), conforme é possível verificar na Tabela 8.

Os artigos ou pontos relativos às questões do arquivo apresentam, no total, onze denominações distintas num total de dezassete diplomas que correspondem a 31,5% do universo da análise. A denominação mais utilizada é “dever de conservação” (17,6%), seguindo-se “arquivo” (11,8%), “conservação de documentos” (11,8%), “prazo e suporte de conservação” (11,8%) e “conservação de registos” (11,8%). Todas as restantes representam apenas 5,9% e são bastante diversas, como por exemplo, “obrigação de arquivar”, “conservação de registos” e “dever de conservadoria”.

REFERÊNCIA AO ARQUIVO NOS NORMATIVOS LEGAIS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Artigo/ponto dedicado do arquivo	17	31,5%
Nenhum artigo/ponto dedicado do arquivo	36	66,7%
Diploma acerca do arquivo	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

Tabela 8: O arquivo nos normativos legais: requisitos dos documentos de arquivo.

Com o intuito de quantificar os requisitos dos documentos de arquivo, procedeu-se à sua tipificação tendo por base a NP 4438 (Cf. Tabela 9).

REQUISITOS DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Armazenamento e manutenção	13	13,7%
Classificação	19	20,0%
Controlo, ajustamento e revisão	1	1,1%
Integração e registo	22	23,2%
Meta-informação	1	1,1%
Outros requisitos	13	13,7%
Prazos de conservação e destino final	22	23,2%
Segurança e acessos	4	4,2%
TOTAL	95	100,0%

Tabela 9: Requisitos dos documentos de arquivo contemplados nos normativos legais.

Os requisitos com idêntica expressão nos normativos legais são a integração e registo (23,2%) e os prazos de conservação⁵¹ e destino final (23,2%). Seguidamente surge a classificação (20%) e o armazenamento e manutenção (13,7%) e outros com iguais valores (13,7%). Nos “outros requisitos” apenas foi identificada a definição de formulários que, numa fase subsequente, podem dar origem a documentos de arquivo. Por fim, surge a segurança e acessos (4,2%) e com apenas 1,1% tanto o controlo, ajustamento e revisão, como a meta-informação.

⁵¹ O prazo de conservação consiste num período fixado para a custódia dos documentos de arquivo por um serviço de arquivo. Este prazo é definido em regulamento próprio, normalmente registado em tabela de selecção (NP 4041, 2005, p. 13). Enquanto o prazo de retenção é o período fixado para a permanência dos documentos de arquivo no serviço de arquivo corrente, antes da sua eliminação ou transferência para o serviço de arquivo intermédio ou definitivo. Este prazo é definido em regulamento próprio, normalmente registado na tabela de selecção (NP 4041, 2005, p. 13). Neste sentido, optou-se pela utilização da expressão “prazo de conservação” na medida em que o mesmo define o período temporal em que os documentos se mantêm no serviço de arquivo, independentemente da fase do arquivo (corrente, intermédio ou definitivo/histórico).

IV.2. Discussão dos dados dos normativos legais

A análise crítica dos normativos legais⁵² não será realizada do ponto de vista técnico-jurídico, mas sim do prisma da arquivística, conforme referido anteriormente.

IV.2.1. Características gerais

O BdP e o Governo são as entidades que se destacam na emissão de diplomas que regulamentam os documentos que resultam da relação de negócio entre o banco e o cliente. Por conseguinte, as tipologias de normativos mais representativas – Decreto-Lei, Aviso do BdP e Instrução do BdP – estão intimamente relacionadas com estas entidades. Apesar da CMVM e ISP constituírem entidades de regulação e supervisão no sistema bancário português, as actividades que regulamentam apenas dizem respeito à intermediação financeira, no caso da CMVM, e à mediação de seguros, no caso do ISP. Todas as restantes operações levadas a cabo pelos bancos são reguladas pelo BdP.

Apenas uma pequena parte dos normativos legais (31,3%) foram transpostos parcial ou integralmente para o enquadramento legal português, sendo que a maioria (65,6%) corresponde a diplomas que foram elaborados pelas entidades competentes em Portugal. Foi identificado um único diploma que pela sua natureza jurídica é de aplicabilidade directa: o Regulamento (CE) n.º 1781/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Novembro de 2006. Considera-se que a harmonização em matéria de regulação veiculada sucessivamente através dos Comitês de Basileia, Directivas de Harmonização Bancária e Autoridade Bancária Europeia, ainda não transparece de forma evidente na emissão de normas relativas a estas matérias. Contudo, é de referir que a constituição da EBA é bastante recente, tendo sido fundada apenas 2012, motivo que poderá ajudar a explicar estes valores.

⁵² Veja-se p.f. o Apêndice F: Normativos legais – Análise dos requisitos de documentos de arquivo. Este apêndice contempla a análise individualizada de cada um dos normativos legais. A tabela encontra-se estruturada da seguinte forma: “Normativo legal”, “Entidade emissora”, “Directiva UE transposta”, “Tipologia de operações bancárias”, “Requisitos de documentos de arquivo identificados” e “Análise dos requisitos dos documentos de arquivo”.

A baliza cronológica de publicação dos normativos está compreendida entre 1983 e o primeiro semestre de 2014, no entanto é evidente a proliferação de diplomas a partir de 2007. Em cerca de sete anos (2007 a 2014) foram publicados mais de metade dos diplomas em vigor ou alterados (61,8%) do que no período de cerca de vinte anos (1983 até 2006): 38,2%. Estes valores podem ser justificados, em parte, pela crise financeira de 2007, tida por diversos autores como a maior desde 1929. A emissão dos diplomas visa contribuir para a estabilidade financeira, o restabelecimento da confiança na banca como reflexo das alterações ocorridas nas políticas de supervisão e regulação europeias e, por conseguinte, nacionais.

Quanto às actividades bancárias, parte significativa, reporta-se à concessão de crédito, seguindo-se os serviços de pagamento e a recepção de depósitos. Considera-se que estes valores encontram justificação, em parte, pelo facto da crise de 2007, se caracterizar entre outros aspectos, por ser uma crise de crédito. Relativamente à recepção dos depósitos, é evidente o foco no processo de abertura de contas de depósito, que corresponde ao início da relação contratual que se pretende duradoura. Os procedimentos relacionados com esta operação passaram a ser mais rigorosos em virtude da publicação de directrizes no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo.

IV.2.2. Requisitos dos documentos de arquivo

No universo analisado, mais de metade dos diplomas não consagra um artigo ou ponto específico no seu articulado dedicado ao arquivo, encontrando-se diluídos ao longo do texto. Estas situações, implicaram a leitura atenta na íntegra para aferir quais as características dos documentos de arquivo presentes para que a instituição esteja em conformidade com a letra da lei. O diploma, ao consagrar a produção/recepção/utilização de documentos que resultam da relação comercial entre o banco e o cliente bancário, também deveria definir quais os requisitos que deverão observar, remeter para um diploma legal ou referencial normativo. Além da definição de regras e procedimentos de processos de negócio, deveria contemplar a

salvaguarda dos documentos que materializam determinada operação no sentido de garantir a integridade, fiabilidade, fidedignidade e utilização da informação.

Existe um único diploma – Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de Novembro – dedicado exclusivamente às questões do “arquivo” que permite a desmaterialização e subsequente substituição do suporte de alguns documentos, nomeadamente cheques, talões de depósitos, letras, livranças, entre outros. A eliminação dos originais é autorizada desde que cumpra determinadas condições de recolha da imagem em microfilme ou disco óptico. Identificam-se diversos impactos relacionados com a ausência de prazos de conservação para as imagens recolhidas, na medida em que apenas contempla seis meses para o suporte físico. Verifica-se a inexistência de requisitos quanto à recolha da imagem, por exemplo, cor da imagem (cor, preto e branco, tons de cinzento), formato dos documentos (PDF/A, TIFF, JPEG, etc), e definição de um número reduzido de metadados a recolher, entre outros aspectos. Tendo em conta que este diploma permite a eliminação dos originais, atribuindo valor probatório às imagens, considera-se que, por um lado, os requisitos relacionados com a substituição de suporte, incluindo o controlo de qualidade, deveriam estar minuciosamente definidos e, por outro, deveria contemplar a aplicação de coimas em caso de incumprimento. Considera-se que estas medidas contribuiriam para garantir o valor probatório dos documentos, salvaguardar o cliente e o banco, em caso de litígio, visto a eliminação física dos documentos ser um processo irreversível.

Os prazos de conservação e destino final e a integração e registo são os requisitos gerais⁵³ que se evidenciam face aos restantes que foram identificados. O estabelecimento de prazos constitui um dos aspectos com maior expressão ao definir o período temporal que os documentos devem ser mantidos no sistema de arquivo. No entanto, este aspecto apenas consta em vinte e dois diplomas quando no total foram analisados cinquenta e quatro, constatando-se que existem alguns que referem a produção e/ou recepção de documentos no âmbito da relação comercial entre o cliente e o banco mas cujos prazos não são definidos, nem consta a remissão para outros normativos.

⁵³ Veja-se p.f. o Apêndice G: Requisitos dos documentos de arquivo – Gerais e específicos.

Outro requisito relacionado com a definição dos prazos de conservação, diz respeito à integração e registo no sistema de arquivo, nomeadamente a integração. Neste caso, é o ambiente regulador, mais concretamente as obrigações legais e regulamentares, que determinam quais os documentos que devem ser conservados.

Os requisitos relativos à classificação funcional referem-se, sobretudo, ao vocabulário controlado e à ordenação, embora com menor expressão. Vários são os normativos que definem os títulos e expressões que devem constar nos documentos, identificando-se apenas um que menciona a organização da documentação, no nosso entendimento, do ponto de vista da ordenação.

Os outros requisitos, mais concretamente, a definição de formulários encontra-se intimamente relacionada com os “deveres de informação” ao cliente bancário na medida em que definem a forma, estrutura e informação dos futuros documentos de arquivo. A crise financeira de 2007, tornou visível, entre outros aspectos, a falta e pouca clareza da informação prestada, pelo que tentou ser colmatada com a definição de fórmulas fixas que devem ser denominados determinados documentos⁵⁴, sobretudo, os relacionados com informação pré-contratual, contratual e pós-contratual. Estes formulários permitem que o cliente compare, com base nos mesmos critérios, os produtos e serviços oferecidos pela concorrência, contribuindo para a transparência e confiança no sistema bancário.

A segurança e acessos, ao contrário do expectável, representam apenas 4,2% face aos restantes requisitos. Tendo em conta a área de negócio – a banca – considera-se que este aspecto deveria estar patente de forma mais expressiva, zelando pelos documentos de arquivo que atestam as relações contratuais com o cliente.

E, por último, os requisitos com menor expressão dizem respeito ao controlo, ajustamento e revisão e à meta-informação. Quanto ao primeiro, tal como em relação à segurança e acessos, presumia-se estar fortemente presente nos diplomas, contudo, apenas foi identificado um único diploma que contempla a realização de testes aos procedimentos relacionados com a conservação do suporte da informação.

⁵⁴ A título de exemplo, referem-se o “Prospecto Informativo” e a “Ficha de Informação Normalizada”.

CAPÍTULO V: CONSOLIDAÇÃO DOS REQUISITOS PARA A GESTÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO SEGUNDO A NP 4438

V.1. Requisitos dos documentos de arquivo

A análise dos normativos legais⁵⁵, do ponto de vista da arquivística, permitiu inferir quais os requisitos para a gestão de documentos de arquivo presentes nos diplomas que regulamentam a relação comercial entre o banco e o cliente. Seguidamente, analisou-se estas características tendo por base as que constam na NP 4438, a forma como se encontram expressas e a terminologia utilizada.

Foi elaborada uma tabela que contém os requisitos gerais e específicos, identificados a partir da norma NP 4438, no que concerne aos processos e controlo de gestão de documentos de arquivo. Para cada requisito específico é assinalado com “S” (Sim), caso o mesmo tenha sido identificado em algum dos diplomas, ou “N” (Não) se não tiver sido identificado em nenhum. É assinalado “S” desde que o requisito seja identificado em algum dos normativos, independentemente da forma como o mesmo se encontra expresso. As especificações podem ser consultadas nos respectivos referenciais⁵⁶.

V.1.1. Integração e registo

Na Tabela 10 apresenta-se a síntese dos requisitos dos documentos de arquivo relativos à integração e registo (R01).

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	S/N
R01	INTEGRAÇÃO E REGISTO	R01.01	Integração	S
		R01.02	Registo	N
		R01.03	Tramitação e localização	S

Tabela 10: Requisitos dos documentos de arquivo: integração e registo.

⁵⁵ Veja-se p.f. o Apêndice H: Requisitos dos documentos de arquivo – Excertos dos normativos legais.

⁵⁶ A título de exemplo, quanto aos metadados podem ser consultadas as normas ISO 23081-1 e 2: 2006, relativamente aos sistemas de gestão de documentos de arquivo electrónicos poderá ser consultado o MoReq2010 ou a ISO 16175.

Em alguns normativos legais encontra-se patente a preocupação com a integração dos documentos no sistema de arquivo. Normalmente o requisito R01.01 depreende-se pela utilização de expressões como “manter em arquivo” ou “conservar em arquivo” sendo elencados seguidamente quais os documentos que devem ser conservados, por exemplo, “contratos de prestação de serviço” ou “documentos relativos à comercialização de produtos financeiros”. Por vezes, ainda, são referidos os respectivos prazos de conservação, mas em nenhum caso foram encontradas outras exigências a que o processo de integração deva obedecer.

Apesar do requisito R01.02 estar intimamente relacionado com o processo de integração, na medida em que *o registo é um modo de formalizar a integração do documento no sistema de arquivo* (NP 4438-2, 2005, p. 25) a preocupação com o mesmo não se encontra nos normativos legais (Cf. Tabela 12). Tal poderá ser explicado, em parte, pelo facto do conceito de sistema de arquivo, enquanto sistema de informação que procede à integração, gestão e disponibilização dos documentos de arquivo, não se encontrar subjacente de forma explícita nos diversos diplomas. Alguns normativos são constituídos por um artigo ou ponto dedicado à definição dos conceitos utilizados ao longo do seu articulado, no entanto, o entendimento que o legislador tem do conceito de “arquivo” não consta em nenhum dos diplomas.

Quanto ao requisito R01.03, as necessidades identificadas prendem-se sobretudo com a recuperação dos documentos de forma a recompor e localizar as operações. Conforme consta, por exemplo, no n.º 2 do artigo 14.º da Lei n.º 25/2008, de 5 de Junho (...) *os originais, cópias, referências ou quaisquer suportes duradouros, com idêntica força probatória, dos documentos comprovativos e dos registos das operações devem ser sempre conservados, de molde a permitir a reconstituição da operação (...)* (Assembleia da República, 2008, p. 3190). Não se encontra patente mais nenhum requisito relacionado com a circulação e utilização dos documentos no sistema de arquivo.

V.1.2. Classificação

Na Tabela 11 apresenta-se a síntese dos requisitos dos documentos de arquivo relativos à classificação funcional (R02).

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	S/N
R02	CLASSIFICAÇÃO	R02.01	Classificação funcional	N
		R02.02	Vocabulário controlado	S
		R02.03	Ordenação	S

Tabela 11: Requisitos dos documentos de arquivo: classificação.

A classificação funcional (R02.01), enquanto sistema que reflecte as actividades de uma organização e se consubstancia num Plano de Classificação, não se encontra patente em nenhum normativo legal. Quanto ao R02.02, pode ser materializado numa lista de entradas autorizadas ou num tesouro (NP 4438-2, 2005, p. 19), não se verificando a referência a nenhum destes instrumentos mas sim à preocupação em definir a classificação dos documentos. A título de exemplo, faz-se menção ao n.º 3, artigo 2.º, do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de Março que determina o seguinte: *(...) a instituição de crédito outorgante utiliza, para efeitos de abertura da conta, impresso que classifica, no topo do documento, em lugar reservado à identificação do tipo de conta, com a expressão «Serviços mínimos bancários» (...)* (Presidência do Conselho de Ministros, 2000, p. 898-(2)). Neste caso, em concreto, é evidente a preocupação com a terminologia que deve ser utilizada por todas as instituições bancárias para denominarem estes documentos.

Quanto ao requisito R02.03, identifica-se num único normativo - alínea d), n.º 1, Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro - expresso da seguinte forma: *(...) manter (...) um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado* (Ministério da Economia e da Inovação, 2005, p. 5581), apesar de ser utilizada a expressão “organizado”, que comporta as operações de classificação e ordenação, considera-se que nesta situação o diploma reporta-se à disposição com base num determinado critério dos livros de reclamações que tenham encerrado, não incluindo a operação de classificação que diz respeito à elaboração e/ou aplicação de um plano ou quadro de classificação (NP 4041, 2005, p. 15).

V.1.3. Armazenamento e manutenção

Na Tabela 12 apresenta-se a síntese dos requisitos dos documentos de arquivo relativos ao armazenamento e manutenção (R03).

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	S/N
R03	ARMAZENAMENTO E MANUTENÇÃO	R03.01	Suporte físico ou digital	S
		R03.02	Instalações físicas e equipamentos	S
		R03.03	Backup (armazenamento digital)	S
		R03.04	Substituição de suporte	S
		R03.05	Conversão e migração	N

Tabela 12: Requisitos dos documentos de arquivo: armazenamento e manutenção.

O R03.01 reporta-se ao suporte físico e digital não fazendo, na maior parte dos diplomas, a distinção entre ambos. Vários são os normativos legais que referem a possibilidade dos bancos conservarem os documentos “em papel ou noutra suporte duradouro” ou apenas mencionam “em suporte duradouro”. Contudo, apenas alguns apresentam qual o entendimento do legislador quanto ao “suporte duradouro”. É utilizado um adjectivo qualitativo – duradouro – para caracterizar o suporte onde os documentos podem ser armazenados, verificando-se definições distintas quanto ao mesmo conceito. Algumas referem a tecnologia que poderá ser utilizada para o armazenamento dos documentos como, por exemplo, na alínea 19) do artigo 2.º do Aviso do BdP n.º 5/2013 o suporte duradouro é definido como *qualquer suporte físico ou eletrónico — seja este ótico, magnético ou de outra natureza — que apresente um grau de acessibilidade, durabilidade, fiabilidade, integridade e legibilidade suscetível de permitir um acesso fácil e permanente à informação, a reprodução fidedigna e integral da mesma e a correta leitura dos dados nela contidos* (Banco de Portugal, 2013a, p. 36037). Existem outras definições, porém, são mais vagas, por exemplo, na alínea h), n.º 2 do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de Outubro (...) *qualquer instrumento que permita armazenar informações durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução integral e inalterada das informações armazenadas* (Ministério da Economia e do Emprego, 2012b, p. 6027), mas verifica-se que o acesso à informação, enquanto a mesma for necessária, é uma constante, independentemente do suporte.

Relativamente ao R03.02, as referências são um pouco vagas na medida em que não definem requisitos específicos, por exemplo, quanto à temperatura e humidade do ar ou às estantes, apenas referindo, a título de exemplo, na alínea b), n.º 3, artigo 49.º do Aviso do BdP n.º 5/2013 que os documentos devem (...) *ficar arquivados em condições que permitam a sua adequada conservação, a sua fácil localização e o imediato acesso aos mesmos, sempre que a informação seja solicitada* (...) (Banco de Portugal, 2013a, p. 36051), sem detalhar pormenorizadamente os requisitos das instalações físicas e equipamentos ou remeter para outro normativo.

A cópia de segurança, ou *backup* (R03.03), enquanto método de cópia de documentos electrónicos para prevenir a sua perda em caso de falha do sistema, encontra-se patente no n.º 5, do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de Novembro expresso da seguinte forma: (...) *as instituições de crédito ficam ainda obrigadas a manter duplicados dos suportes das imagens recolhidas e dos índices* (...) (Ministério das Finanças, 2000a, p. 6308), verificando-se a preocupação com as imagens dos documentos, bem como com os respectivos metadados associados. Este Decreto-Lei é o único diploma, no âmbito deste trabalho, onde consta este requisito enquanto exigência, apesar de outros também fazerem referência aos documentos em suporte electrónico mas não salvaguardam a cópia dos mesmos.

O Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de Novembro é também o único diploma que faz referência à desmaterialização na perspectiva da substituição do suporte papel para suporte electrónico ou microfilme. Nos n.º 1 e 2 do artigo 4.º deste Decreto-Lei são definidos os seguintes requisitos: (...) *a destruição dos originais dos documentos enunciados no artigo 2.º só é admitida se for precedida de recolha da respectiva imagem em suporte não regravável, designadamente microfilme ou disco óptico* e no n.º 2 ainda menciona o seguinte: (...) *a imagem recolhida deve reproduzir integralmente a frente e o verso do documento original e permitir a extracção de cópia fiel e legível do mesmo* (Ministério das Finanças, 2000a, p. 6308).

Quanto ao R03.05, enquanto parte integrante do requisito geral R03, não é identificado em nenhum dos normativos analisados.

V.1.4. Segurança e acessos

Na Tabela 13 apresenta-se a síntese dos requisitos dos documentos de arquivo relativos à segurança e acessos (R04).

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	S/N
R04	SEGURANÇA E ACESSOS	R04.01	Quadro de segurança e acessos	S

Tabela 13: Requisitos dos documentos de arquivo: segurança e acessos.

De acordo com a NP 4438, *o ambiente regulador em que a organização opera fornece os princípios gerais da acessibilidade, as condições ou restrições a incorporar no sistema de arquivo* (NP 4438-1, 2005, p. 23). Neste aspecto, em particular, os diplomas definem alguns princípios mas de forma considerada muito generalista, por exemplo, na alínea c), n.º 3, artigo 307.º-B do Decreto-Lei n.º 357-A/2007, de 31 de Outubro é referido (...) *não seja possível manipular ou alterar, por qualquer forma, os registos* (Ministério das Finanças e da Administração Pública, 2007, p. 7964-(58)) ou então indicam especificamente os utilizadores internos e externos que devem ter acesso, como por exemplo, na alínea b), n.º 3, artigo 49.º do Aviso do BdP n.º 5/2013 (...) *ficar arquivados em condições que permitam a sua adequada conservação, a sua fácil localização e o imediato acesso aos mesmos, sempre que a informação seja solicitada pelos responsáveis pela função de compliance ou de auditoria e pelos auditores externos das instituições financeiras, bem como pelas autoridades judiciais, policiais e de supervisão competentes* (Banco de Portugal, 2013a, p. 36051).

V.1.5. Prazos de conservação e destino final

Na Tabela 14 apresenta-se a síntese dos requisitos dos documentos de arquivo relativos aos prazos de conservação e destino final (R05).

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	S/N
R05	PRAZOS DE CONSERVAÇÃO E DESTINO FINAL	R05.01	Prazos de conservação e destino final	S
		R05.02	Eliminação (suporte papel)	S
		R05.03	Eliminação (suporte electrónico)	S

Tabela 14: Requisitos de documentos de arquivo: prazos de conservação e destino final.

É um dos requisitos com maior expressão, embora se identifiquem documentos para os quais não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final⁵⁷. São feitas diversas referências aos prazos, como por exemplo, no artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro determina (...) *as instituições de pagamento devem manter em arquivo os registos de todas as operações de pagamento e demais documentação relativa à prestação de serviços de pagamento durante o prazo mínimo de cinco anos* (Ministério das Finanças e da Administração Pública, 2009, p. 8286). O n.º 2 do artigo 4.º do Aviso do BdP n.º 2/2007 estabelece que *a documentação (...) para efeitos de abertura ou actualização das contas de depósito deve ser conservada (...) até ao termo do prazo de cinco anos após o encerramento daquelas* (Banco de Portugal, 2007, p. 1024). No primeiro exemplo, é mencionado o prazo de conservação de cinco anos mas não é definido o evento a partir do qual o mesmo é contabilizado, não sendo claro o momento em que a documentação pode ser eliminada. No segundo exemplo, é explícito que o prazo de conservação deve ser contado a partir do encerramento das contas de depósito. Este requisito encontra-se explícito e em conformidade com a norma que determina o seguinte: *os prazos de retenção devem ser claramente estabelecidos e os factores que despoletam acções de eliminação ou transferência devem ser claramente identificados* (NP 4438-2, 2005, p. 21). Alguns normativos referem que os documentos devem ser conservados por um “prazo mínimo de “n” anos” não sendo peremptórios quanto à sua definição. Em nenhum dos diplomas consta a referência à Tabela de Selecção enquanto IGDA, sendo apenas mencionados os prazos e o destino final. Situação semelhante se verifica quanto ao Plano de Classificação, contudo considera-se que, tratando-se de instrumentos de gestão, a obrigatoriedade da sua existência faria sentido constar mas num diploma de âmbito geral.

⁵⁷ Nestes casos, além da ausência da definição de prazos de conservação, também não se verifica a remissão para outros diplomas de âmbito mais abrangente. Estes normativos, por um lado, definem os documentos que devem ser produzidos e/ou entregues mas, por outro, são omissos quanto ao prazo que devem ser conservados. Constatou-se que em nenhum dos normativos se encontram definidos prazos para as propostas de produtos e/ou serviços que não sejam aprovadas pelo banco, apesar de poderem conter dados nominativos do cliente, bem como o indeferimento. Considera-se que, apesar destas propostas não serem aprovadas, logo não originarem contratos, devem integrar o sistema de arquivo do banco e, por conseguinte, ser devidamente geridas.

No Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de Novembro, quanto à eliminação dos documentos, apenas constam orientações para o suporte papel (R05.02), não sendo feita nenhuma referência ao electrónico (R05.03). No n.º 2 do artigo 1.º deste diploma é referido o seguinte: *a destruição dos originais deve ser feita de modo a não permitir a sua reconstituição, sem prejuízo do aproveitamento industrial do papel* (Ministério das Finanças, 2000a, p. 6308). É o único normativo analisado que contempla requisitos quanto à eliminação do suporte papel, possibilitando, inclusivamente, a sua reutilização industrial. À semelhança do que ocorre com outras temáticas, este diploma poderia definir as classes e os níveis de segurança em conformidade com a norma europeia DIN 66399: 1, 2 e 3⁵⁸ e fazer remissão para a observância da mesma.

Relativamente ao requisito R05.02, o diploma encontra-se alinhado com a norma portuguesa, no que se refere à confidencialidade da informação, ao mencionar que a eliminação deve ser feita de forma a não permitir a sua reconstituição. No entanto, não consta qualquer alusão à necessidade de documentar este processo. Depreende-se da análise da norma que este aspecto fica ao critério da instituição, ao utilizar a expressão “pode” em detrimento de “deve”. É referido o seguinte: *a organização pode manter um registo que documente todas as eliminações efectuadas. (...) A eliminação pode ser executada por uma entidade externa contratada para o efeito, caso em que especialmente se recomenda que sejam efectuados autos de eliminação* (NP 4438-2, 2005, p. 33), apenas sendo recomendável que o faça, caso seja levado a cabo por uma empresa externa. Neste diploma, conforme referido acima, não é definido o prazo de conservação, nem destino final para os documentos em suporte electrónico, nem é feita a remissão para outros diplomas, só se verificando para o suporte papel (seis meses). A ausência desta definição deixa margem para os bancos definirem quanto tempo os documentos de arquivo devem ser conservados em suporte electrónico, na medida em que não se encontra regulado, identificando-se um “vazio” com todos os riscos inerentes. Considera-se que daqui a uns anos existe o risco

⁵⁸ Esta norma define os requisitos para a eliminação de diversos suportes (papel, microfilme, CD, DVD, discos magnéticos, etc) e estabelece classes e níveis de segurança consoante o conteúdo da informação contida nos respectivos suportes. Esta norma foi desenvolvida pelo DIN *German Institute for Standardization* sediado em Berlim desde 1917.

da existência de “massas documentais digitais acumuladas” que terão de ser alvo de avaliação e selecção, caso ainda seja possível aceder nas devidas condições.

Relativamente ao destino final, em nenhum diploma se encontra presente a preocupação com a preservação da memória da instituição com propósitos históricos, culturais ou científicos, na medida em que não é definida nenhuma amostragem para a conservação permanente de parte ou da totalidade da documentação. Também não se verifica neste caso, remissão para um diploma de âmbito mais abrangente.

V.1.6. Meta-informação

Na Tabela 15 apresenta-se a síntese dos requisitos de documentos de arquivo relativos à meta-informação (R06).

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	S/N
R06	META-INFORMAÇÃO	R06.01	Metadados	S

Tabela 15: Requisitos de documentos de arquivo: meta-informação.

A norma portuguesa define meta-informação como *informação que descreve o contexto, o conteúdo e a estrutura dos documentos, bem como a sua gestão através do tempo* (NP 4438-1, 2005, p. 10). O Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de Novembro é o único que faz referência à meta-informação no n.º 4 do artigo 5.º: (...) *É obrigatória a criação e manutenção de índices de: / a) Imagens recolhidas, com indicação da data de recolha; / b) Identificação dos suportes que lhes correspondem* (Ministério das Finanças, 2000a, p. 6308). Apesar de ser utilizada a expressão “índices” em vez de “metadados” ou “meta-informação”, entende-se que a mesma foi utilizada com o mesmo significado, na medida em que se trata de informação relativa à data de recolha das imagens e também dos suportes. No entanto, não faz referência à recolha de metadados relativos às relações entre os elementos que compõem o documento, ao contexto organizacional em que foi produzido, recebido e utilizado, nem à relação com outros documentos (NP 4438-2, 2005, p. 14).

V.1.7. Controlo, ajustamento e revisão

Na Tabela 16 apresenta-se a síntese dos requisitos dos documentos de arquivo relativos à monitorização, ajustamento e revisão (R07).

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	S/N
R07	CONTROLO, AJUSTAMENTO E REVISÃO	R07.01	Monitorização e auditoria	S

Tabela 16: Requisitos dos documentos de arquivo: controlo, ajustamento e revisão.

O R07.01 apenas consta no artigo 44.º do Aviso do BdP n.º 5/2013 ao referir a necessidade de levar a cabo testes de efectividade, no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo. Este diploma refere que um dos aspectos a avaliar deverá compreender a *iv) A análise dos procedimentos concretos de identificação, diligência e conservação do suporte da informação* (Banco de Portugal, 2013a, p. 36050). Determina igualmente que os relatórios produzidos no decorrer destes testes devem observar o “dever de conservação” consagrado no artigo 49.º do mesmo diploma, encontrando-se neste requisito também em conformidade com a norma que determina o seguinte: *as acções de monitorização e auditoria devem produzir relatórios, os quais devem ser conservados* (NP 4438-1, 2005, p. 26). Trata-se do único normativo que, de forma muito geral, se encontra alinhado com os requisitos definidos na NP 4438 ao contemplar a monitorização, no entanto, designando de “testes de efectividade” e circunscrita aos documentos relacionados com o cumprimento dos deveres de identificação e diligência, bem como ao determinar que o processo deve ser devidamente documentado. Importa referir que esta monitorização apenas se circunscreve à “conservação do suporte da informação”, não abarcando a totalidade dos processos e procedimentos do sistema de arquivo.

Embora não directamente relacionado com a monitorização e auditoria, existem diplomas que prevêm a aplicação de coimas quando se verifica o incumprimento da observância dos requisitos consagrados nos diplomas, normalmente os relacionados com prazos de conservação e, alguns referem mesmo, a necessidade da existência de um “arquivo organizado”. Nestes casos, é evidente a preocupação com a conservação dos documentos pelos períodos estipulados legalmente e também com a documentação numa perspectiva mais lata, embora seja

residual. Por exemplo, o artigo 94.º do Decreto-Lei n.º 242/2012 determina que *são puníveis com coima de € 3000 a € 1 500 000 ou de € 1000 a € 500 000, consoante seja aplicada a ente coletivo ou a pessoa singular, as seguintes infrações: (...) f) A inobservância do dever de arquivo previsto no artigo 36.º* (Ministério das Finanças, 2012, p. 6449). Este artigo apenas se reporta aos documentos que devem integrar o sistema de arquivo, bem como aos respectivos prazos de conservação. O incumprimento poderá levar, em última instância, à impossibilidade de acesso à informação pretendida traduzindo-se, entre outras, em perdas financeiras e de imagem para o banco, pelo que se considera que deveriam estar consagrados nos normativos como forma de fazer cumprir determinados requisitos.

V.1.8. Outros requisitos

Na Tabela 17 apresenta-se a síntese dos requisitos dos documentos de arquivo relativos a outros requisitos (R08).

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	S/N
R08	OUTROS REQUISITOS	R08.01	Formulários	S

Tabela 17: Requisitos dos documentos de arquivo: outros requisitos.

Apenas foi identificado como R08, a definição de formulários, ou seja, a forma e estrutura dos documentos (R08.01) a produzir e integrar o sistema de arquivo antes de serem considerados “documentos de arquivo”⁵⁹ em conformidade com a NP 4438. Constata-se a existência de normativos que definem o conteúdo (campos de preenchimento pré-definidos) e, alguns também, a forma (dimensões do documento, tipo e tamanho de letra, etc) dos documentos. Algumas destes formulários são igualmente acompanhados de instruções de preenchimento. No n.º 2.1. da Instrução do BdP n.º 26/2003 é expresso o seguinte: *(...) a presente norma destina-se a uniformizar o documento-cheque tendo em vista facilitar a sua utilização como meio de pagamento e o seu tratamento em sistemas automatizados (...)* (Banco de Portugal,

⁵⁹ O documento de arquivo é definido como *documento produzido, recebido e mantido a título probatório e informativo por uma organização ou pessoa, no cumprimento das suas obrigações legais ou na condução das suas actividades* (NP 4438-1, 2005, p. 10).

2003) definindo aspectos específicos de forma detalhada como, por exemplo, o formato e respectiva configuração, o texto obrigatório, a disposição do texto e impressão, as características do papel e tintas a utilizar. Esta Instrução inclui uma imagem com o modelo de cheque (frente e verso) que deve ser impresso. Este grau de detalhe justifica-se, entre outros motivos, pelo facto de ser necessário os cheques serem emitidos/recebidos e consequentemente tratados por banco distintos, motivo pelo qual urge a uniformização do documento, celeridade no tratamento da informação e eliminação na circulação física dos cheques entre bancos.

No âmbito dos deveres de informação ao cliente, diversos são os normativos legais que definem campos específicos de preenchimento, terminologia, tamanho mínimo de letra e tipo de letra, inclusive. Por exemplo, no n.º 3 do artigo 4.º do Aviso do BdP n.º 4/2009 é mencionado o seguinte: *as fichas de informação normalizada a que se referem os números anteriores devem (...) ser elaboradas de acordo com os modelos definidos, respectivamente, no anexo I e no anexo II ao presente aviso e que dele fazem parte integrante* (Banco de Portugal, 2009a, p. 34016).

CAPÍTULO VI: PROPOSTAS DE REQUISITOS E LINHAS DE ACÇÃO

VI.1. Propostas de requisitos

Neste capítulo propõem-se requisitos gerais para os SEGA dos bancos identificados no decorrer da realização deste trabalho com base nos normativos legais analisados, nas entrevistas realizadas, bem como nas leituras efectuadas.

Uma vez que não se pretende que esta dissertação apresente propostas detalhadas, mas apenas identifique os seus objectivos, os requisitos elencados, de forma geral, não serão expostos pormenorizadamente.

São naturalmente susceptíveis de aplicação à realidade dos arquivos bancários portugueses, mas também europeus, na medida em que 31,3% dos diplomas foram transpostos de orientações da UE para o quadro legal português⁶⁰.

VI.1.1. Requisitos gerais para sistemas electrónicos de gestão de arquivos

Listam-se na Tabela 18 as propostas para os principais requisitos gerais que se identificaram para os SEGA.

ID	ÂMBITO DAS PROPOSTAS	ID	BREVE DESCRIÇÃO
P01	SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE GESTÃO DE ARQUIVOS	P01.01	Confrontação entre os documentos de arquivo e as operações bancárias
		P01.02	Interligação entre o SEGA e o sistema de informação - Tabela de Selecção
		P01.03	Validação dos metadados
		P01.04	Emissão de alertas
		P01.05	Contabilização das receitas e despesas

Tabela 18: Propostas de requisitos para os SEGA.

- A proposta de requisito P01.01 sugere a confrontação entre os documentos de arquivo que são produzidos ou recebidos pelo banco no decorrer da relação comercial com as operações que são realizadas na aplicação de negócio. Apesar do conceito de sistema de arquivo, em conformidade com a NP 4438, se circunscrever ao sistema de informação que procede à integração, gestão e disponibilização dos documentos de arquivo (NP 4438-1, 2005, p. 10), propõe-

⁶⁰ Veja-se p.f. o sub-capítulo IV.1. Descrição dos dados dos normativos legais.

se que sejam desenvolvidas no SEGA funções que permitam validar as acções das quais resultam documentos de arquivo com os documentos que efectivamente ingressam no sistema de arquivo. Essas funções poderiam, entre outras, permitir a emissão de alertas e relatórios como forma de controlar e monitorizar se, por exemplo, os documentos que constituem a prova de "n" transferências bancárias realizadas pelos clientes ao balcão num determinado dia foram recepcionados no sistema de arquivo. Essas funções implicariam a interligação entre o sistema de informação de negócio e o sistema de informação do arquivo, mas contribuiria para garantir que os documentos que comprovam determinada transacção ingressam no sistema de arquivo. Para a formulação desta proposta contribuiu a informação recolhida nas entrevistas, na medida em que este controlo é efectuado em algumas instituições mas não de forma integrada e automática e apenas para os processos de negócio considerados mais críticos. Noutros bancos este tipo de controlo é inexistente e não se verifica a interligação entre as aplicações de negócio e o sistema de arquivo⁶¹. Apesar deste requisito extravasar o conceito de sistema de arquivo plasmado na NP 4438, entende-se que só assim será possível, entre outros aspectos, proteger os interesses dos clientes e dos bancos, permitindo salvaguardar e facultar as provas das transacções;

- O requisito P01.02 propõe a interligação entre o SEGA e o sistema de informação do banco relativamente à Tabela de Selecção, ou seja, à gestão do ciclo de vida dos documentos. Considerando que existem processos de negócio cujos eventos que despoletam a contabilização dos prazos de conservação só são alimentados posteriormente, como por exemplo, a documentação recolhida pelas instituições relativamente à abertura ou actualização das contas de depósito⁶², entende-se que essa informação deva ser enviada directamente

⁶¹ Veja-se p.f. o sub-capítulo III.1. Descrição dos dados das entrevistas.

⁶² O prazo de conservação desta documentação é contabilizado (...) *até ao termo do prazo de cinco anos após o encerramento daquelas* (Banco de Portugal, 2007, p. 1024), pelo que quando a documentação integra o sistema de arquivo ainda não é possível determinar o momento em que a conta vai ser

pela aplicação de negócio para o SEGA. Conforme referido em relação à proposta P01.01, constata-se que a interligação entre ambos os sistemas é diminuta, bem como a configuração da Tabela de Seleção e do Plano de Classificação no SEGA representa apenas um quarto dos bancos⁶³. Existem instituições que fazem a gestão recorrendo a ficheiros que são extraídos da aplicação de negócio. Esta proposta fundamenta-se na realidade constatada aquando da realização das entrevistas;

- O requisito P01.03 consiste na validação da meta-informação dos documentos de arquivo que são registados e ingressam no sistema de arquivo com base no sistema de informação de negócio do banco. Quando se verifica a transferência ou substituição do suporte papel para outro (por exemplo, disco óptico ou magnético), através da digitalização, considera-se que é necessária a criação de metadados que permitam o tratamento e posterior recuperação dos documentos de arquivo, pelo que se propõe que sejam recolhidos e/ou validados tendo por base a informação contida nas aplicações de negócio garantindo a fidedignidade da meta-informação associada. Esta proposta também decorreu da informação recolhida nas entrevistas;
- No requisito P01.04 propõe-se a definição de alertas quando os documentos de arquivo de uma classe de 3.º nível⁶⁴ do Plano de Classificação perfazem um determinado prazo. Por exemplo, o Aviso do BdP n.º 2/2007 determina que alguns documentos comprovativos da identificação do cliente sejam atualizados de cinco em cinco anos, logo sugere-se que exista a possibilidade da emissão de alertas relativamente aos documentos de arquivo que já integraram o sistema. Os avisos poderiam ocorrer de diversas formas, como

encerrada. Este metadado terá de ser enviado *a posteriori* para o SEGA desencadear as acções de destino definidas na Tabela de Seleção.

⁶³ Veja-se p.f. o sub-capítulo III.1. Descrição dos dados das entrevistas.

⁶⁴ A classe de 3.º nível na terminologia da classificação corresponde à série no discurso documental e ao processo de negócio no discurso funcional, de acordo com a base terminológica comum para o desenvolvimento de Planos de Classificação em conformidade com a Macro-estrutura Funcional (DGLAB, 2013, p. 14-15).

por exemplo, através da emissão de alertas no sistema de informação do banco e/ou no SEGA, devendo também possibilitar a extração de relatórios;

- A proposta de requisito P01.05 prende-se com o desenvolvimento de funções que permitam calcular as receitas e despesas associadas às diversas actividades do arquivo. Além da contabilização dos custos inerentes, deveria calcular as receitas resultantes dos pedidos de cópias por parte dos clientes que, normalmente, se traduz numa receita associada ao serviço prestado, bem como as receitas oriundas dos canais à distância, como é o caso do *e-banking* para particulares e empresas. Considera-se este aspecto relevante, por um lado, porque racionalizaria os pedidos de documentos de arquivo aos realmente necessários e, por outro, permitiria contabilizar as receitas contribuindo para o entendimento do sistema de arquivo enquanto gerador de receitas para o banco.

VI.1.2. Requisitos gerais para a interoperabilidade

As propostas abaixo (Cf. Tabela 19) pretendem ser o ponto de partida para especificações mais detalhadas pelo que são elencadas de forma geral.

ID	ÂMBITO DAS PROPOSTAS	ID	BREVE DESCRIÇÃO
P02	INTEROPERABILIDADE	P02.01	Implementação da interoperabilidade entre bancos
		P02.02	Implementação da plataforma de interoperabilidade
		P02.03	Autenticação com Cartão do Cidadão ou Chave Móvel

Tabela 19: Propostas de requisitos gerais para a interoperabilidade.

- A proposta P02.01 refere-se à interoperabilidade entre bancos ou através do BdP⁶⁵ com o objectivo da existência de um mecanismo agregador da informação, à semelhança do que já acontece com a Central de Responsabilidades de Crédito do BdP (Base de Dados) em que a informação é enviada por todas as instituições bancárias para o banco central. Por exemplo,

⁶⁵ A implementação desta proposta encontra-se intrinsecamente dependente dos desenvolvimentos informáticos das entidades com as quais se pretende interoperar ficando, por isso, a sua exequibilidade condicionada por factores externos.

o (potencial) cliente para usufruir dos Serviços Mínimos Bancários tem de assinar uma declaração onde declara que não é titular de nenhuma outra conta no sistema bancário português, bem como autoriza a confirmação dessa situação junto das entidades gestoras do funcionamento de cartões de crédito e débito. Entende-se, por exemplo, que a assinatura da referida declaração, poderia ser substituída pela validação dessa informação junto do BdP que agregaria a informação de todas as instituições bancárias sediadas em Portugal;

- A proposta P02.02 passa pela utilização da Plataforma de Interoperabilidade⁶⁶ por parte dos bancos, permitindo a reutilização de informação, por exemplo, do Ministério das Finanças, Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, entre outras entidades públicas. No decorrer da relação de negócio entre o cliente e o banco, é necessário entregar determinados documentos comprovativos cuja informação poderia ser automaticamente obtida através da Autoridade Tributária e Aduaneira, por exemplo, quando é necessário proceder à entrega da nota demonstrativa de liquidação do imposto sobre o rendimento de pessoas singulares ou da declaração de rendimentos. Aquando do estabelecimento do início da relação de negócio com o cliente, este autorizava que o banco obtivesse as suas informações junto das entidades públicas, através de um identificador único, como é o caso do NIF, ou outro que se considerasse adequado para o efeito. Evitava-se a entrega de documentos em suporte papel por parte do cliente e todos os custos e procedimentos inerentes ao tratamento, inserção nas aplicações de negócio e gestão, bem como encontrar-se-ia garantida a fiabilidade, rapidez no acesso aos dados e celeridade na tramitação dos processos e, por conseguinte, resposta ao cliente;

⁶⁶ Para aprofundar a temática sobre a reutilização da informação do sector público sugere-se a consulta da Directiva 2013/37/UE do Parlamento Europeu e do Conselho que procedeu à revisão da Directiva 2003/98/UE, também conhecida como *Public Sector Information Directive*. Os Estados-Membros dispõem de dois anos para a transposição da Directiva para o enquadramento jurídico nacional de cada país, não tendo a esta data ainda ocorrido em Portugal.

- A proposta P02.03 passa pela criação das condições necessárias por parte dos bancos para a utilização do Cartão do Cidadão ou Chave Móvel⁶⁷ como forma de autenticação, tal como preconizado para o relacionamento do cidadão com os serviços *online* da Administração Pública. O potenciar da sua utilização permitiria, entre muitos outros aspectos, substituir o suporte papel que é necessário assinar pelo cliente por documentos nado-digitais que poderiam ser autenticados recorrendo ao Cartão do Cidadão ou à Chave Móvel. Estas alterações implicariam naturalmente estar devidamente sustentadas por normativos legais no âmbito da actividade bancária.

VI.2. Propostas de linhas de acção

Seguidamente propõem-se linhas de acção com o objectivo de promover a reflexão e discussão em torno dos arquivos empresariais, com especial enfoque nos bancários, contribuindo para a valorização durante todo o seu ciclo de vida alinhado com a teoria do *records continuum*. Algumas destas propostas pretendem também ser o ponto de partida para lançar o debate e eventual revisão da legislação e dos normativos que fazem parte integrante do ambiente regulador dos bancos, no que aos requisitos dos documentos de arquivo diz respeito.

Procedeu-se à separação das linhas de acção em duas vertentes distintas direccionadas, por um lado, à comunidade de especialistas nacionais e internacionais e, por outro, aos órgãos legislativos e demais entidades com competência para publicar normativos.

VI.2.1. Linhas de acção à comunidade de especialistas

Seguidamente propõem-se linhas de acção à comunidade de especialistas (Cf. Tabela 20):

⁶⁷ A Portaria n.º 189/2014, de 23 de Setembro tem como objectivo contribuir para a utilização da Chave Móvel como forma de autenticação electrónica na utilização de serviços públicos *online*. Estas medidas entraram em vigor em 1 de Janeiro de 2015. Esta Portaria veio complementar a Lei n.º 37/2014.

ID	DESTINATÁRIOS DAS LINHAS DE ACÇÃO	ID	BREVE DESCRIÇÃO
P03	COMUNIDADE DE ESPECIALISTAS	P03.01	Reactivação do GTAE da APBAD
		P03.02	Alargamento do âmbito da EABH
		P03.03	Estabelecimento de parcerias entre as diversas entidades

Tabela 20: Propostas de linhas de acção à comunidade de especialistas.

- A linha de acção P03.01 propõe a reactivação do GTAE reunindo profissionais que trabalham em empresas de distintos sectores de actividade económica para partilhar preocupações e juntos encontrar soluções para problemas comuns. Este GT deveria focalizar a sua intervenção em todas as fases do arquivo numa perspectiva de gestão integrada do ciclo de vida da informação. Se as políticas arquivísticas não forem definidas e implementadas a montante, dificilmente os documentos, independentemente do suporte, chegarão nas devidas condições ao arquivo histórico;

- Quanto à proposta P03.02, entende-se que a EABH enquanto associação cuja missão e iniciativas são orientadas maioritariamente para a História dos bancos, seguradoras e demais instituições financeiras, em detrimento das questões relacionadas com o arquivo corrente e intermédio, deveria alargar o seu âmbito de actuação. Tendo em conta que é uma instituição de cariz europeu, exclusivamente dedicada a este tipo de instituições, considera-se que seria proveitosa uma maior abrangência da sua área de intervenção;

- A linha de acção P03.03 propõe o estabelecimento de uma parceria entre o DLM Fórum, a ISO, a EABH e o ICA-*Section for Business and Labour Archives* com vista à especificação mais rigorosa dos requisitos de referência para a banca. Considera-se que uma parceria entre estas entidades de cariz internacional, bem como com outras associações internacionais que se têm dedicado aos arquivos empresariais poderia constituir uma mais-valia, nomeadamente na identificação das especificidades, levantamento de requisitos, conhecimento do *core business*, bem como em usufruir da experiência dos profissionais dos arquivos bancários.

VI.2.2. Linhas de acção aos órgãos legislativos

Seguidamente propõem-se linhas de acção aos órgãos legislativos (Cf. Tabela 21):

ID	DESTINATÁRIOS DAS LINHAS DE ACÇÃO	ID	BREVE DESCRIÇÃO
P04	ÓRGÃOS LEGISLATIVOS	P04.01	Alteração/revogação do Decreto-Lei n.º 429/77
		P04.02	Alargamento do âmbito do Decreto-Lei n.º 279/2000
		P04.03	Participação da DGLAB no processo legislativo
		P04.04	Certificação obrigatória dos SEGA e repositórios

Tabela 21: Propostas de linhas de acção aos órgãos legislativos.

- A linha de acção P04.01 propõe a alteração/revogação do Decreto-Lei n.º 429/77, de 15 de Outubro de forma a ir ao encontro das actuais necessidades das empresas do sector público e privado em todo o processo de gestão de documentos de arquivo, zelando pela salvaguarda do seu património arquivístico. Sugere-se que os requisitos de natureza transversal sejam contemplados no diploma ou feita remissão no articulado do diploma para os respectivos referenciais normativos. Propõe-se adicionalmente que contemplem a realização de auditorias levadas a cabo por entidades externas e aplicação de contra-ordenações nas situações em que as empresas não estiverem em conformidade, à semelhança do que ocorre actualmente com outras actividades que são levadas a cabo pelas empresas e supervisionadas por diversas entidades de regulação e supervisão;
- A proposta P04.02 passa pelo alargamento do âmbito do Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de Novembro passando a contemplar mais tipologias de documentos⁶⁸ além daquelas actualmente abrangidas, permitindo a desmaterialização de uma panóplia maior de tipologias de documentos. Além da alteração do âmbito, considera-se que os requisitos relacionados com a substituição do suporte (permite a eliminação dos documentos originais passados seis meses) deveria também contemplar requisitos como a

⁶⁸ À semelhança do que ocorre com as empresas de seguros e ou resseguros e as sociedades gestoras de fundos de pensões que estão autorizadas de acordo com o n.º 1 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 221/96, de 23 de Novembro a (...) utilizar a microfilmagem e o disco óptico para todos os documentos que, nos termos da lei, acordo, tratado ou convenção e segundo os prazos fixados, devam manter-se em arquivo (Ministério das Finanças, 1996, p. 4232).

obrigatoriedade do controlo de qualidade das imagens, definindo os critérios e uma amostragem mínima, o formato dos documentos a ser armazenados em disco óptico ou outro, a definição dos metadados, a qualidade das imagens, entre muitas outras exigências que não se encontram actualmente expressas;

- A linha de acção P04.03 propõe a participação activa e obrigatória da entidade que superintende a política arquivística nacional, a DGLAB, no processo legislativo da AR e do Governo e também na regulamentação publicada pelo BdP, CMVM e ISP no conteúdo do texto relativo aos requisitos dos documentos de arquivo que resultam da materialização das operações entre o banco e o cliente. O objectivo passará por garantir que se encontram expressos de forma a salvaguardar e preservar a prova das transacções executadas. A publicação de novos normativos legais deverá conter as especificidades relacionadas com os documentos de arquivo que materializam determinada operação bancária (como por exemplo, definição de prazos de conservação, evento que despoleta a contagem do prazo, definição do formato e conteúdo dos formulários, entre outros requisitos de âmbito específico);

- A proposta P04.04 passa pela certificação obrigatória dos SEGA e dos respectivos repositórios autênticos à semelhança do que ocorre actualmente com os programas informáticos de facturação das empresas. Pretende-se com esta proposta garantir que os documentos são geridos em conformidade com os referenciais normativos e demais orientações técnicas, bem como os repositórios são o garante da autenticidade, fidedignidade, integridade e utilização dos documentos de arquivo armazenados. A obrigatoriedade da certificação deveria estar contemplada em diploma legal e ser levada a cabo por um organismo independente com competências para o efeito.

CONCLUSÃO

Pretende-se, neste ponto, apresentar uma breve síntese dos aspectos mais significativos abordados ao longo deste trabalho de investigação.

A preocupação por parte das entidades de supervisão e regulação financeira com a estabilidade do sistema financeiro constituiu uma evidência sobretudo a partir do emergir da crise financeira em 2007, considerada a mais grave e profunda desde 1929. Assistiu-se à publicação de uma panóplia de diplomas relacionados com a comercialização de diversos produtos e serviços bancários, tendo, entre outras preocupações, a harmonização das respectivas políticas a nível europeu.

Relativamente às normas aplicáveis às empresas do sector privado em Portugal, é de referir a NP 4438, embora o conhecimento acerca da sua aplicabilidade seja reduzido no universo empresarial nacional. Quanto aos SEGA, apesar de não ser uma norma *de facto*, o MoReq2010 constitui o referencial com adopção a nível mundial. O DLM Fórum planeia desenvolver esforços para promover a integração do MoReq com a norma ISO 16175, também dedicada à gestão da informação electrónica.

A reflexão com carácter sistemático acerca da preservação dos arquivos empresariais em Portugal apenas foi iniciada a partir de 1997, momento em que foi criado o GTAE no seio da BAD. Anteriormente já haviam sido envidados alguns esforços nesta matéria mas não de forma consistente, nem de alcance nacional. Também se destacam as iniciativas levadas a cabo pelo Núcleo de Estudos de História Empresarial e, com a diminuição da dinâmica do GTAE, assiste-se à realização de eventos por parte da *International Faculty for Executives*. Desde cerca de 2008, não se conhecem iniciativas desenvolvidas de forma sistemática e relativas a arquivos empresariais a nível nacional.

A análise dos normativos permitiu identificar algumas implicações e questões sobre o alinhamento no que aos requisitos de documentos diz respeito, podendo ser ultrapassadas, por um lado, com um maior grau de detalhe nas especificidades dos arquivos bancários, como é o caso dos prazos de conservação e, por outro, por via do recurso à remissão, nos diplomas legais, para referenciais normativos ou orientações nacionais ou mesmo internacionais, à semelhança do que ocorre para outras

temáticas. Verifica-se um fraco alinhamento entre os requisitos que constam na norma e os que foram identificados na legislação e demais normativos específicos do sector. No entanto, a totalidade dos requisitos específicos não são transversais a todos os diplomas analisados, assim como a terminologia nem sempre está em conformidade com os conceitos utilizados nos referenciais normativos, nomeadamente a NP 4438. Constata-se a existência de um número considerável de diplomas, cinquenta e quatro, encontrando-se os requisitos diluídos consoante as tipologias de documentos que decorrem do negócio bancário com o cliente.

Decorrente da análise dos normativos legais, considera-se que a preocupação em estabelecer e definir regras a observar na relação do banco com o cliente deve caminhar a par com o estabelecimento de políticas que permitam a salvaguarda da autenticidade, fidedignidade, integridade e utilização dos documentos que materializam esse relacionamento comercial. A salvaguarda dos documentos de arquivo também deverá ser entendida como uma preocupação fulcral a nível da regulação e da supervisão, nomeadamente a comportamental. Considera-se que só assim será possível garantir a transparência e a protecção do cliente bancário e do próprio banco, na medida em que permitirá a qualquer momento o acesso aos documentos que contêm as condições gerais de utilização de determinado serviço ou bem comercializado.

Em termos gerais, considera-se que existe ainda um longo caminho a ser percorrido pelos arquivos bancários portugueses para que estejam em conformidade com as normas e a par das melhores práticas na área da gestão de documentos de arquivo, conforme foi possível constatar pelos resultados obtidos com a realização das entrevistas. Esta situação pode ser explicada, em parte, pela ausência, na maioria das instituições, de profissionais com formação na área do arquivo. A par da necessidade de formação, considera-se que estes profissionais devem simultaneamente ser portadores de conhecimentos acerca do negócio bancário. Importa também referir a necessidade de maior reflexão e debate em torno dos arquivos empresariais em Portugal, acompanhando a tendência de outros países, bem como acerca da própria formação especializada oferecida aos profissionais, considerando-se que deverá ser mais orientada para as necessidades do mundo empresarial.

Como hipótese de desenvolvimento de trabalhos futuros, seria relevante alargar o âmbito da análise a toda a legislação e demais normativos que referem a produção, recepção ou utilização de documentos de arquivo que decorrem da actividade bancária, do relacionamento com as autoridades de supervisão e regulação, bem como dos relacionados com o próprio funcionamento interno. No entanto, o âmbito deste trabalho apenas se circunscreve aos documentos de arquivo que resultam da relação comercial entre o banco e o cliente bancário.

Considerando os resultados deste trabalho, uma outra hipótese de trabalho futuro seria a realização de novas entrevistas ao mesmo painel mas agora visando apurar as medidas em curso ou planeadas pelos bancos portugueses para ultrapassar as questões identificadas, considerando aqui não só ao nível dos requisitos para os SEGA, como para a interoperabilidade, na medida em que são apresentadas de forma geral e poderão constituir uma, entre muitas outras, linhas de investigação. E, por fim, outro estudo com potencial de exploração relaciona-se com a gestão do risco, ou seja, quais os impactos e a forma mitigá-los quando se verifica a inobservância e/ou ausência de requisitos específicos ao nível dos processos e controlo e gestão de documentos de arquivo podem ter ao nível do banco, numa primeira instância, e do próprio sistema financeiro numa visão mais abrangente.

Identificam-se ainda as dificuldades sentidas ao nível, sobretudo, da produção científica nesta área dos arquivos bancários em Portugal, sendo que a existente se debruça essencialmente sobre as questões relacionadas com a salvaguarda do património documental e a preservação da memória, em suma: arquivo histórico.

Ambiciona-se que a presente dissertação contribua para relançar o debate em torno dos arquivos empresariais, nomeadamente os bancários. Pretende-se, igualmente, que seja o ponto de partida para uma discussão aprofundada no seio da comunidade de especialistas e dos órgãos legislativos nacionais com vista à consequente reformulação da legislação e demais normativos, em conformidade com os requisitos que constam nas normas na área de gestão de documentos de arquivo, de forma a promover uma gestão cada vez mais eficaz e eficiente dos documentos de arquivo que resultam da relação comercial entre o banco e o cliente e, em última instância, contribuir para a estabilidade do sistema financeiro português.

FONTES E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS⁶⁹

Fontes

Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas, Grupo de Trabalho de Arquivos Empresariais (1997-2004) [Documentação por descrever].

Centro de Estudos de História do Banco Espírito Santo, Grupo de Trabalho de Arquivos Empresariais (1997-2004) [Documentação por descrever].

Legislação e normativos legais

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA – Lei n.º 25/2008, de 5 de Junho. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 108 (2008), p. 3186-3199. [Consult. 6 Mar. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2008/06/10800/0318603199.pdf>>.

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA – Lei n.º 19/2011, de 20 de Maio. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 98 (2011), p. 2823-2826. [Consult. 25 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1s/2011/05/09800/0282302826.pdf>>.

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA – Lei n.º 58/2012, de 9 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 217 (2012a), p. 6473-6481. [Consult. 09 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1sdip/2012/11/21700/0647306481.pdf>>.

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA – Lei n.º 59/2012, de 9 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 217 (2012b), p. 6481-6490. [Consult. 26 Mai. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1sdip/2012/11/21700/0648106490.pdf>>.

⁶⁹ As referências bibliográficas foram elaboradas observando a NP 405-1, NP 405-3 e NP 405-4.

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA – Lei n.º 2/2014, de 16 de Janeiro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 11 (2014), p. 253-346. [Consult. 9 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2014/01/01100/0025300346.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Aviso do Banco de Portugal n.º 11/2001. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - B, n.º 269 (2001), p. 7443-7445. [Consult. 9 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2001/11/269B00/74437445.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2005. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, n.º 74 (2005), p. 19701-19703. [Consult. 30 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://cliente bancario.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/avisos/textos/10-2005a.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2007. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 28 (2007), p. 1021-1026. [Consult. 6 Mar. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1sdip/2007/02/02800/10211026.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, n.º 161 (2009a), p. 34015-34018. [Consult. 9 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2009/08/161000000/3401534018.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2009. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, n.º 161 (2009b), p. 34018-34022. [Consult. 9 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2009/08/161000000/3401834022.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, n.º 197 (2009c), p. 41195-41197. [Consult. 29 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2009/10/197000000/4119541197.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, n.º 74 (2010), p. 19701-19703. [Consult. 30 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2010/04/074000000/1970119703.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, n.º 243 (2012a), p. 39938-39945. [Consult. 30 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2012/12/243000000/3993839945.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2013. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, n.º 245 (2013a), p. 36036-36057. [Consult. 6 Mar. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2013/12/245000000/3603636057.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2014. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, n.º 42 (2014), p. 6031-6053. [Consult. 6 Mar. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2014/02/042000000/0603106053.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Instrução n.º 26/2003. Instruções do Banco de Portugal [Em linha]. (2003) [Consult. 30 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/historico/textos/26-2003i.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Instrução n.º 1/2004. Manual de Instruções do Banco de Portugal [Em linha]. (2004) [Consult. 30 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/manual/textos/1-2004m.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Instrução n.º 11/2008. Instruções do Banco de Portugal [Em linha]. (2008) [Consult. 30 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/historico/textos/11-2008i.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Instrução n.º 18/2008. Manual de Instruções do Banco de Portugal [Em linha]. (2008) [Consult. 6 Mar. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/manual/textos/18-2008m.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Instrução n.º 21/2008. Boletim Oficial [Em linha]. N.º 1, (2008) [Consult. 6 Mar. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/manual/textos/21-2008m.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Instrução n.º 8/2009. Instruções do Banco de Portugal [Em linha]. (2009d) [Consult. 2 Jul. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/historico/textos/8-2009i.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Instrução n.º 45/2012. Boletim Oficial [Em linha]. N.º 12, (2012b) [Consult. 9 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/historico/textos/45-2012i.pdf>>.

BANCO DE PORTUGAL – Instrução n.º 12/2013. Boletim Oficial [Em linha]. N.º 6, (2013b) [Consult. 7 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bportugal.pt/sibap/application/app1/docs1/manual/textos/12-2013m.pdf>>.

COMISSÃO DO MERCADO DE VALORES MOBILIÁRIOS – Regulamento da CMVM n.º 2/2012. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, n.º 228 (2012), p. 38020-38028. [Consult. 8 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2012/11/228000000/3802038028.pdf>>.

COMISSÃO DO MERCADO DE VALORES MOBILIÁRIOS – Regulamento da CMVM n.º 5/2013. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, n.º 173 (2013), p. 28330(2)-28330(30). [Consult. 9 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf2sdip/2013/09/173000001/0000200030.pdf>>.

INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL – Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, de 29 de Dezembro. Diário da República [Em linha]. 2.ª Série, parte C (2006). [Consult. 6 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.isp.pt/winlib/cgi/winlibimg.exe?key=&doc=16123&img=5550>>.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DO EMPREGO – Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de Outubro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 201 (2012a), p. 5910-5924. [Consult. 25 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1sdip/2012/10/20100/0591005924.pdf>>.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DO EMPREGO – Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de Outubro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 207 (2012b), p. 6025-6033. [Consult. 28 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1sdip/2012/10/20700/0602506033.pdf>>.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DO EMPREGO – Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de Março. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 62 (2013), p. 1914(16)-1914(39). [Consult. 9 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1sdip/2013/03/06203/0001600039.pdf>>.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO – Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 178 (2005), p. 5880-5584. [Consult. 8 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2005/09/178A00/55805585.pdf>>.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO – Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 213 (2007), p. 8071-8080. [Consult. 7 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1s/2007/11/21300/0807108080.pdf>>.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO – Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 106 (2009a), p. 3438-3452. [Consult. 09 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1s/2009/06/10600/0343803452.pdf>>.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DA INOVAÇÃO – Decreto-Lei n.º 222/2009, de 11 de Setembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 177 (2009b), p. 6225-6228. [Consult. 26 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1s/2009/09/17700/0622506228.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 138/86, de 14 de Junho. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 134 (1986), p. 1403-1404. [Consult. 09 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/1986/06/13400/14031404.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 252 (1991), p. 5620. [Consult. 07 Jun. 2014].
Disponível em WWW: <URL:
<http://www.dre.pt/pdf1s/1991/11/252A00/56205620.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro. Sistemas de Instruções do Banco de Portugal (SIBAP) [Em linha]. (1992). [Consult. 15 Nov. 2014].
Disponível em WWW: <URL: <http://www.bportugal.pt/pt-PT/Legislacaoenormas/Documents/RegimeGeral.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de Agosto. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 194 (1994), p. 4870-4873. [Consult. 09 Jun. 2014].
Disponível em WWW: <URL:
<http://www.dre.pt/pdf1s/1994/08/194A00/48704873.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 166/95, de 15 de Julho. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 162 (1995a), p. 4515-4516. [Consult. 02 Jul. 2014].
Disponível em WWW: <URL:
<http://www.dre.pt/pdf1s/1995/07/162A00/45154516.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 171/95, de 18 de Julho. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 164 (1995b), p. 4563-4564. [Consult. 01 Jul. 2014].
Disponível em WWW: <URL:
<http://www.dre.pt/pdf1s/1995/07/164A00/45634564.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 221/96 de 23 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 272 (1996), p. 4232-4233. [Consult. 14 Mai. 2014].
Disponível em WWW: <URL:
<http://www.dre.pt/pdf1s/1996/11/272A00/42324233.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 265 (1999), p. 7968-8040. [Consult. 06 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1s/1999/11/265A00/79688040.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 260 (2000a), p. 6308-6309. [Consult. 24 Mar. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2000/11/260A00/63086309.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 320/2000, de 15 de Dezembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 288 (2000b), p. 7322-7333. [Consult. 06 Jul. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2000/12/288A00/73227333.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 215 (2012), p. 6402-6452. [Consult. 07 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2012/11/21500/0640206452.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS – Decreto-Lei n.º 63-A/2013, de 10 de Maio. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 90 (2013), p. 2818(2)-2818(60). [Consult. 21 Mai. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2013/05/09001/0000200060.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de Maio. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 103 (2006a), p. 3577-3584. [Consult. 09 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2006/05/103A00/35773584.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 146 (2006b), p. 5391-5416. [Consult. 03 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2006/07/14600/53915416.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – Decreto-Lei n.º 357-A/2007, de 31 de Outubro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 210 (2007), p. 7964(7)-7964(178). [Consult. 16 Mai. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1sdip/2007/10/21002/0000700178.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – Decreto-Lei n.º 125/2008, de 21 de Julho. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 139 (2008a), p. 4493-4495. [Consult. 09 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2008/07/13900/0449304495.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – Decreto-Lei n.º 211 - A/2008, de 3 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 213 (2008b), p. 7688(2)-7688(8). [Consult. 09 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: http://www.fgam.pt/SiteCollectionDocuments/2.%20DL%20211_A%202008.pdf>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série, n.º 211 (2009), p. 8271-8301. [Consult. 27 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1s/2009/10/21100/0827108301.pdf>>.

MINISTÉRIOS DAS FINANÇAS E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DA JUSTIÇA – Decreto-Lei n.º 76-A/2006, de 29 de Março. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 63 (2006), p. 2328(2)-2328(190). [Consult. 21 Jul. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2006/03/063A01/00020190.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS, DA EDUCAÇÃO E DA CIÊNCIA E DO ENSINO SUPERIOR – Portaria n.º 1453/2002, de 11 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - B, n.º 260 (2002), p. 7195-7196. [Consult. 9 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.dre.pt/pdf1s/2002/11/260B00/71957196.pdf>>.

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DO EQUIPAMENTO, DO PLANEAMENTO E DA ADMINISTRAÇÃO DO TERRITÓRIO – Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de Novembro. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 261 (1998), p. 6135-6141. [Consult. 9 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1s/1998/11/261A00/61356141.pdf>>.

PARLAMENTO EUROPEU E CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA – Regulamento (CE) n.º 1781/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Novembro de 2006. Jornal Oficial da União Europeia [Em linha]. (2006), p. L 34571 – L 345/9. [Consult. 9 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://dre.pt/pdf1s/1998/11/261A00/61356141.pdf>>.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS – Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de Março. Diário da República [Em linha]. 1.ª Série - A, n.º 59 (2000), p. 898(2)-898(5). [Consult. 26 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dre.pt/pdf1s/2000/03/059A01/00020005.pdf>>.

Orientações e instrumentos normativos

DIRECÇÃO-GERAL DE ARQUIVOS – **Orientações para a Gestão de documentos de arquivo no contexto de uma reestruturação da Administração Central do Estado** [Em linha]. Lisboa: Direcção-Geral de Arquivos, 2012. [Consult. 10 Set. 2014]. 2.ª ed. Disponível em WWW:<URL: http://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2014/02/2012-Orientacoes_ACE-v1.pdf>.

DIRECÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS – **Orientações básicas para o desenvolvimento dos 3.º níveis em planos de classificação conformes a Macroestrutura funcional** [Em linha]. Lisboa: Direcção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas, 2013. [Consult. 14 Jan. 2015]. Disponível em WWW:<URL: http://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2014/02/2013_Orient-3-niveis_PC-MF.pdf>.

DLM FORUM FOUNDATION – MoReq2010: Modular Requirements for Records Systems. [s.l.]: Publications Office of the European Union, 2011. Vol 1. ISBN 978-92-79-18519-9. 524 p.

INSTITUTO DOS ARQUIVOS NACIONAIS/TORRE DO TOMBO; INSTITUTO DE INFORMÁTICA – **Recomendações para a gestão de documentos de arquivo electrónicos: 2. Modelo de requisitos para a gestão dos arquivos electrónicos** [Em linha]. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo; Instituto de Informática, 2002. [Consult. 8 Set. 2014]. Vol. 2. Disponível em WWW:<URL: http://arquivos.dglab.gov.pt/wpcontent/uploads/sites/16/2013/10/siade_caderno2.pdf>. ISBN 972-8107-59-5.

NP 405-1. 1994, Informação e Documentação – Referências bibliográficas: documentos impressos. Caparica: IPQ. 49 p.

NP 405-3. 2000, Informação e Documentação – Referências bibliográficas: documentos não publicados. Caparica: IPQ. 15 p.

NP 405-4. 2002, Informação e Documentação – Referências bibliográficas: documentos electrónicos. Caparica: IPQ. 26 p.

NP 4438-1. 2005, Informação e Documentação – Gestão de documentos de arquivo: princípios directores. Caparica: IPQ. 31 p.

NP 4438-2. 2005, Informação e Documentação – Gestão de documentos de arquivo: recomendações de aplicação. Caparica: IPQ. 58 p.

NP 4041. 2005, Informação e Documentação – Terminologia arquivística: conceitos básicos. Caparica: IPQ. 29 p.

Bibliografia

ALVES, Ivone [et al.] – **Dicionário de Terminologia Arquivística**. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993. 258 p. ISBN 972-565-146-4.

ANDRADE, Maria Dias – El archivo: apoyo a la gestión y a la memoria de la empresa. **Tabula: Estudos Arquivísticos de Castilla y León**. Salamanca: Asociación de Archiveros de Castilla y León. ISSN 1132-6506. N.º 8 (2005), p. 93-101.

ANTÓNIO, Rafael – A Gestão documental na perspectiva do MoReq2010. **Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas** [Em linha]. N.º 11. Lisboa: BAD, 2012. [Consult. 12 Jan. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/291>>.

ANTÓNIO, Rafael – **A Gestão Documental na perspectiva do MoReq2010®**. Lisboa: Edição de autor, 2012. 165 p.

ANTÓNIO, Rafael – **Desafios Profissionais da Gestão Documental**. Lisboa: Edições Colibri, 2009. 207 p. ISBN 978-972-772-941-8.

ANTÓNIO, Rafael – Reutilização da Informação: estaremos preparados? **Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas** [Em linha]. N.º 11. Lisboa: BAD, 2012. [Consult. 10 Jan. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/283/pdf>>.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BANCOS/INSTITUTO DE FORMAÇÃO BANCÁRIA – **Mercados Financeiros**. 5.ª ed. APB/IFB: [Lisboa], 2007.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BANCOS/INSTITUTO DE FORMAÇÃO BANCÁRIA – **Negócio Bancário e Sistema Financeiro**. 2.ª ed. APB/IFB: [Lisboa], 2007.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BANCOS/INSTITUTO DE FORMAÇÃO BANCÁRIA – **Produtos Bancários e Financeiros**. 10.ª ed. APB/IFB: [Lisboa], 2007.

BALINHA, Hélio Filipe Domingos da – A gestão da informação nos arquivos empresariais portugueses: As instituições financeiras. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, 2012. 115 p. Dissertação de mestrado.

COLEMAN, Lynn [et al.] – **Managing Records in Global Financial Markets: ensuring compliance and mitigation risk**. London: Facet Publishing, 2011. ISBN 978-1-85604-663-3.

CORDEIRO, José Manuel Lopes – Arquivos de empresa e história empresarial. **Encontro de Arquivos Empresariais**, 1, Lisboa, 2000 - Arquivos Empresariais: Instrumento de Gestão e Património Documental: Novos Desafios, Novas Soluções [CD-ROM]. (2001) ISBN 972-9067-32-5.

CORDEIRO, José Manuel Lopes – Uma tarefa urgente: salvar arquivos de empresa. **Encontro Internacional de Arquivos Empresariais**, 1, Lisboa, 2001 - Arquivos Empresariais: Instrumento de Gestão e Património Documental: Novos Desafios, Novas Soluções [CD-ROM]. (2001) ISBN 972-9067-32-5.

CUMMING, Kate – Evolution and Requirements of ISO 15489 [Em linha]. Nova Zelândia: Archives New Zealand, 2002. [Consult. 16 Dez. 2013]. Disponível em WWW: <URL: <http://archives.govt.nz/sites/default/files/katec-03-10.pdf>>.

DAMAS, Carlos Alberto – Património e arquivos empresariais. Arqueologia & Indústria. N.º 2-3 (1999/2000), p. 219-226.

DAMAS, Carlos Alberto – Arquivos históricos e empresariais: um património à deriva? In SERRÃO, José Vicente [et. al.] - Desenvolvimento Económico e Mudança Social. Portugal nos últimos dois séculos (Homenagem a Miriam Halpern Pereira). Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, 2009. ISBN 978-972-671-237-4. p. 663-681.

DAMAS, Carlos Alberto; CRUZ, Ana Margarida – **Arquivos Empresariais em Portugal: um património a preservar e difundir**. 2006. 8 p. Acessível no Centro de Estudos da História do Banco Espírito Santo, Lisboa, Portugal.

FERNANDES, Filipe – Archival and Record Management Legislation in Portugal – Regulation over public and private institutions. In Paper for the 2nd Archival Legislation for Finance in Europe Workshop, Athens, 2013. [Em linha]. [Consult. 08 Dez. 2013]. Disponível em WWW: <URL: http://alff.eabh.info/fileadmin/pdf/alff_programme_speakers.pdf>.

FERREIRA, António Pedro A. – **O Governo das Sociedades e a Supervisão Bancária: Interações e Complementaridades**. Lisboa: Quid Juris? Sociedade Editora, Ld.ª, 2009. 224 p. ISBN 978-972-725-443-0.

GARDE, Jon – Information Governance with MoReq. **Lisbon 7th Triennial Conference** [Em linha]. [Consult. 10 Jan. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://dlmforum.eu/index.php/event-downloads/send/55-presentations/160-31-jon-garde-information-governance-with-moreq-dlm-forum-lisbon>>.

GARDE, Jon – **Modular Requirements for Records Systems and the future of records management and archives** [Em linha]. Samdok, December 2013. Conference [Consult. 12 Fev. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <https://samdokdotcom.files.wordpress.com/2013/12/ion-garde-moreq-samdok-conference-oslo.pdf>>.

GOMES, Patrícia Catarina Nogueira – A gestão de documentos de arquivo electrónicos: o MoReq2 e os modelos de gestão documental. Lisboa: Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, 2011. 81 p. Dissertação de mestrado.

GONZÁLEZ PEDRAZA, José Andrés – **Los archivos de empresas: qué son y como se tratan**. Gijón: Ediciones Trea, 2009. 141 p. (Archivos Siglo XXI). ISBN 978-84-9704-437-0.

HOFMANN, Carmen – AW: Information gathering about ALFF in Europe project [Mensagem em linha]. 27 Mai. 2014 [Consult. 28 Mai. 2014]. Comunicação pessoal.

MAGALHÃES, Manuel – A evolução do direito prudencial bancário no pós-crise: Basileia III e CRD IV. CÂMARA, Paulo; MAGALHÃES, Manuel, coord. - O Novo Direito Bancário. Coimbra: Edições Almedina, S.A., 2012. ISBN 978-972-40-4857-4. Cap. VII, p. 285-333.

MARQUES, Alexandra Gonçalves – Supervisão comportamental bancária: da supervisão à protecção do cliente bancário. **Revista da Banca**. Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos. ISSN 0871-0961. N.º 70 (Jul./Dez. 2010), p. 5 – 55.

MATEUS, Armando Filipe Rodrigues – A União Bancária Europeia: da regulação, supervisão e resolução à união política. Lisboa: Instituto Superior de Economia e Gestão, 2013. 58 p. Dissertação de mestrado.

MASTROPIERRO, María del Carmen; CASANOVAS, Inés – **Archivos de Empresa**. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones, 2011. ISBN 978-978-1305-50-6.

MONTEIRO, Joana Pinto – O desenvolvimento recente da supervisão bancária comportamental. CÂMARA, Paulo; MAGALHÃES, Manuel, coord. - O Novo Direito Bancário. Coimbra: Edições Almedina, S.A., 2012. ISBN 978-972-40-4857-4. Cap. VI, p. 227-283.

MOURA, Maria José – RE: Pedido de informação - Grupo de Trabalho de Arquivos Empresariais e Grupo de Trabalho de Gestão de Documentos de Arquivo [Mensagem em linha]. 27 Abr. 2015. [Consult. 28 Abr. 2015]. Comunicação pessoal.

NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo – **Archivos y normas ISO**. Gijón: Ediciones Trea, 2007. 153 p. (Archivos Siglo XXI) ISBN 978-84-9704-313-7.

PAULO, Jorge Afonso Silva – La actividad legislativa y su impacto en los archivos portugueses. Tabula. Salamanca: Asociación de Archiveros de Castilla y León. ISSN 1132-6506. N.º 8 (2005), p. 11-24.

PENTEADO, Pedro – A normalização em arquivos: panorâmica actual da produção nacional e internacional [Em linha]. (2010), p. 1-54. [Consult. 20 Ago. 2014]. Disponível em WWW: <URL: http://www.culturadigital.pt/docs/dgarg_ppenteado.pdf>.

PENTEADO, Pedro – Fwd: RE: Pedido de informação - Grupo de Trabalho de Arquivos Empresariais e Grupo de Trabalho de Gestão de Documentos de Arquivo [Mensagem em linha]. 5 Mai. 2015. [Consult. 5 Mai. 2015]. Comunicação pessoal.

PONTE, Pedro Fuzeta da – Da responsabilidade contratual dos bancos pela inobservância dos deveres de arquivo de documentação respeitante a depósitos bancários. **Revista da Banca**. Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos. ISSN 0871-0961. N.º 63 (Jan./Jun. 2007), p. 81-95.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van – **Manual de Investigação em Ciências Sociais**. 5.ª ed. Lisboa: Gradiva, 2008. 282 p. Tradução de João Minhoto Marques, Maria Amália Mendes e Maria Carvalho. ISBN 978-972-662-275-8.

SANTOS, João – O risco sistémico, as suas origens e a importância de regular. **APBNews** [Em linha]. Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos. N.º 2 (Abr. 2012). [Consult. 18 Ago. 2014]. Disponível em WWW: <URL: http://www.apb.pt/a_apb/apbnews/edicao_no_2/o_risco_sistemico_as_suas_origens_e_a_importancia_de_regular>.

SANTOS, Luís Máximo dos – Regulação e Supervisão Bancária. In FERREIRA, Eduardo; MORAIS, Luís Silva; ANASTÁCIO, Gonçalo, coord. - Regulação em Portugal: novos tempos, novo modelo? Coimbra: Edições Almedina, S.A., 2009. ISBN 978-972-40-3748-1. p. 39-126.

SILVA, Armando B. Malheiro da – **A Informação: Da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico.** Porto: Edições Afrontamento, 2006. p. 176. ISBN 978-972-36-0859-5.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda; RAMOS, Júlio – **Arquivística: Teoria e prática de uma ciência da informação.** 3.^a ed. Porto: Edições Afrontamento, 2009. 254 p. ISBN 978-972-36-0483-2.

SILVA, Armando B. Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda – **Das “Ciências» Documentais à Ciência da Informação: Ensaio epistemológico para um novo modelo curricular.** 2.^a ed. Porto: Edições Afrontamento, 2008. 87 p. ISBN 978-972-36-0622-5.

SILVA, Irménio Ferreira da Silva – O Acordo de Basileia II e o impacto na gestão de riscos da banca e no financiamento das empresas. Braga: Universidade do Minho: Escola de Economia e Gestão, 2006. 223 p. Dissertação de mestrado.

SILVA, Mariana Duarte – Os novos regimes de intervenção e liquidação aplicáveis às instituições de crédito. In CÂMARA, Paulo; MAGALHÃES, Manuel, coord. - O Novo Direito Bancário. Coimbra: Edições Almedina, S.A., 2012. ISBN 978-972-40-4857-4. Cap. VIII, p. 373-413.

SOUSA, Maria José; BAPTISTA, Cristina Sales – **Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios segundo Bolonha**. 4.ª ed. Lisboa: PACTOR – Edições de Ciências Sociais e Política Contemporânea, 2011. 174 p. ISBN 978-989-693-001-1.

SUSAN, Healy – ISO 15489 Records Management: its development and significance. **Records Management Journal** [Em linha]. Vol. 20, n.º 1, 2010. [Consult. 26 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/EUM0000000007271>>. ISSN 0956-5698. p. 96-103.

TROCADO, Sofia Thibaut – A nova estrutura europeia de supervisão bancária, em especial a Autoridade Bancária Europeia. In CÂMARA, Paulo; MAGALHÃES, Manuel, coord. - O Novo Direito Bancário. Coimbra: Edições Almedina, S.A., 2012. ISBN 978-972-40-4857-4. Cap. II, p. 71-102.

UPWARD, Frank – Structuring the Records Continuum - Part One: Postcustodial principles and properties. Monash University – Information Technology [Em linha]. (1996) [Consult. 16 Jan. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.infotech.monash.edu.au/research/groups/rcrg/publications/recordscontinuum-fupp1.html>>.

VIEIRA, Ricardo – Sistema de Gestão de Arquivos de acordo com o MoReq2010. Workshop BAD: Sistemas de Gestão de Arquivos. **Notícia BAD – Jornal dos Profissionais de Informação** [Em linha]. Lisboa: BAD, 2014. [Consult. 28 Dez. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bad.pt/noticia/2014/11/04/workshop-subordinado-ao-tema-sistemas-de-gestao-de-arquivo-de-acordo-com-o-moreq2010-proferido-pelo-eng-ricardo-vieira/>>. ISSN 1646-9003.

VIEIRA, Ricardo; BORBINHA, José – Moreq2010: Uma apresentação. **Actas do Encontro Nacional de Arquivos Municipais** [Em linha]. N.º 11. Lisboa: BAD, 2011. [Consult. 10 Jan. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/19>>.

VIEIRA, Ricardo; COLET, Lucas; BORBINHA, José [et. al.] – Transparency and Traceability for Financial Institutions: MiFID and Record-Keeping. **Innovation for Financial Services Summit, Luxemburgo** [Em linha]. [Consult. 10 Dez. 2013]. Disponível em WWW: <URL: http://web.ist.utl.pt/~ist13085/fcsh/sio/refs/Transparency_and_Traceability_for_Financial_Institutions_MiFID_and_Record-Keeping.pdf>.

Sítios em linha

ARCHIVAL LEGISLATION FOR FINANCE (ALFF) IN EUROPE [Em linha]. Frankfurt am Main: The European Association for Banking and Financial History, e.V., 2015. [Consult. 30 Abr. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://alff.eabh.info/>>.

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA [Em linha]. [Lisboa]: Assembleia da República, 2008. [Consult. 12 Mar. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.parlamento.pt/Paginas/default.aspx>>.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BANCOS [Em linha]. Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos, 2015. [Consult. 20 Mar. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.apb.pt/>>.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS [Em linha]. Lisboa: BAD, 2015. [Consult. 23 Mar. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.apbad.pt/>>.

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES [Em linha]. [Lisboa]: Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, [2015]. [Consult. 27 Abr. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.asf.com.pt/NR/exeres/97C24D91-5FD7-4874-9D7D-FFE049D206D9.htm>>.

BANCO DE PORTUGAL: EUROSISTEMA [Em linha]. [Lisboa]: Banco de Portugal, 2009. [Consult. 26 Abr. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.bportugal.pt/pt-PT/Paginas/inicio.aspx>>.

COMISSÃO DO MERCADO DE VALORES MOBILIÁRIOS [Em linha]. Lisboa: Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, [2015]. [Consult. 26 Abr. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cmvm.pt/cmvm/Pages/default.aspx>>.

DIRECÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E DAS BIBLIOTECAS [Em linha]. [Lisboa]: Banco de Portugal, 2009. [Consult. 23 Abr. 2015]. Disponível em WWW: <URL: www.dglab.gov.pt/>.

DLM FORUM FOUNDATION [Em linha]. [Budapest]: DLM Forum, 2015. [Consult. 23 Nov. 2014]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.dlmforum.eu/>>.

PORTAL DO CLIENTE BANCÁRIO [Em linha]. [Lisboa]: Banco de Portugal, 2009. [Consult. 23 Abr. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Paginas/inicio.aspx>>.

SISTEMA DE INSTRUÇÕES DO BANCO DE PORTUGAL (SIBAP) [Em linha]. [Lisboa]: Banco de Portugal, 2009. [Consult. 12 Jan. 2015]. Disponível em WWW: <URL: http://www.bportugal.pt/sibap/sibap_p.htm>.

THE EUROPEAN ASSOCIATION FOR BANKING AND FINANCIAL HISTORY E.V. [Em linha].
Frankfurt am Main: The European Association for Banking and Financial History, e.V.,
2015. [Consult. 30 Abr. 2015]. Disponível em WWW: <URL: www.eabh.info>.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Designação da unidade orgânica responsável pelo arquivo.	28
Tabela 2: Configuração do Plano de Classificação e da Tabela de Selecção no SEGA. ...	29
Tabela 3: Participação nos projectos relacionados com a publicação de novos normativos legais.....	30
Tabela 4: Instalações e RH que executam o processo de digitalização.	32
Tabela 5: Entidades que publicaram normativos legais em Portugal.	37
Tabela 6: Diplomas legais da UE transpostos para o enquadramento legal português. 38	
Tabela 7: Operações bancárias contempladas nos normativos legais.....	39
Tabela 8: O arquivo nos normativos legais: requisitos dos documentos de arquivo. ...	40
Tabela 9: Requisitos dos documentos de arquivo contemplados nos normativos legais.	40
Tabela 10: Requisitos dos documentos de arquivo: integração e registo.	45
Tabela 11: Requisitos dos documentos de arquivo: classificação.	47
Tabela 12: Requisitos dos documentos de arquivo: armazenamento e manutenção. .	48
Tabela 13: Requisitos dos documentos de arquivo: segurança e acessos.....	50
Tabela 14: Requisitos de documentos de arquivo: prazos de conservação e destino final.	50
Tabela 15: Requisitos de documentos de arquivo: meta-informação.....	53
Tabela 16: Requisitos dos documentos de arquivo: controlo, ajustamento e revisão..	54
Tabela 17: Requisitos dos documentos de arquivo: outros requisitos.	55
Tabela 18: Propostas de requisitos para os SEGA.	57
Tabela 19: Propostas de requisitos gerais para a interoperabilidade.....	60
Tabela 20: Propostas de linhas de acção à comunidade de especialistas.	63
Tabela 21: Propostas de linhas de acção aos órgãos legislativos.	64

APÊNDICES

APÊNDICE A:
Eventos realizados em Portugal sobre Arquivos Empresariais

Tabela 1: Eventos organizados pelo GTAE da BAD

DATA	DENOMINAÇÃO DO EVENTO	LOCAL
2 de Junho de 2000	I Encontro de Arquivos Empresariais Instrumento de gestão e património documental	Lisboa
23 e 24 de Novembro de 2001	1.º Encontro Internacional de Arquivos Empresariais Arquivos empresariais: novos desafios, novas soluções	Lisboa
10 e 11 de Outubro de 2002	2.º Encontro Nacional de Arquivos Empresariais Gestão de arquivos empresariais: experiências e projectos num contexto de mudança	Leiria
18 e 19 de Novembro de 2004	3.º Encontro de Arquivos Empresariais Arquivos empresariais: normalização do presente para a gestão do futuro	Porto
18 de Novembro de 2005	4.º Encontro de Arquivos Empresariais Arquivos empresariais: um património a descobrir	Lisboa
11 de Dezembro de 2006	Jornadas de Outono Arquivos e gestão de empresa	Sacavém
9 de Junho de 2015 (a realizar)	5.º Encontro de Arquivos Empresariais Arquivos empresariais: assim como fizeres, assim acharás	Leiria

Fonte: Damas; Cruz, 2006 e BAD, 2015.

Tabela 2: Eventos organizados pelo Núcleo de Estudos de História Empresarial

DATA	DENOMINAÇÃO DO EVENTO	LOCAL
28 e 29 de Outubro de 2004	1.ª Conferência Internacional de Arquivos Empresariais Arquivos e empresas: da gestão quotidiana à memória histórica	Famalicão
26 e 27 de Outubro de 2006	2.ª Conferência Internacional de Arquivos Empresariais Fontes para a História económica e empresarial	Seixal

Fonte: Damas; Cruz, 2006.

Tabela 3: Eventos organizados pela *International Faculty for Executives*

DATA	DENOMINAÇÃO DO EVENTO
29 e 30 de Novembro de 2005	INFODOC 1.º Congresso de gestão documental, gestão de conteúdos, <i>workflow</i> e arquivo digital
18 e 19 de Outubro de 2006	INFODOC (2.ª ed.) Gestão documental, <i>workflow</i> , arquivo digital, gestão de conteúdos
18 e 19 de Outubro de 2007	INFODOC (3.ª ed.) <i>Workflow</i> , arquivo digital, gestão de conteúdos, facturação electrónica
11 e 12 de Novembro de 2008	INFODOC (4.ª ed.) Arquivo, armazenamento, digitalização, segurança, confidencialidade e <i>content management</i>

Fonte: Balinha, 2012, p. 10.

APÊNDICE B:
Normativos legais - Tipologias e entidades

TIPOLOGIA DE NORMATIVO LEGAL	LOCAL DE PUBLICAÇÃO	ENTIDADE QUE PUBLICOU
DENTRO DO ÂMBITO DA ANÁLISE (c/ carácter vinculativo)		
Avisos	Diário da República - 2.ª série	Banco de Portugal
Decretos-leis	Diário da República - 1.ª série	Governo
Instruções	Boletim Oficial	Banco de Portugal
Instruções	Boletim	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
Leis	Diário da República - 1.ª série	Assembleia da República
Normas Regulamentares	Diário da República - 2.ª série	Instituto de Seguros de Portugal
Portaria	Diário da República - 1.ª série	Governo
Regulamentos	Diário da República - 2.ª série e Boletim	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
FORA DO ÂMBITO DA ANÁLISE (s/ carácter vinculativo)		
Cartas-Circulares	Boletim Oficial	Banco de Portugal
Circulares	Sítio em linha da CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
Circulares	Revista Fórum e Relatório de Regulação e Supervisão de Conduta de Mercado	Instituto de Seguros de Portugal
Entendimentos	Sítio em linha da CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
Entendimentos	Revista Fórum e Relatório de Regulação e Supervisão de Conduta de Mercado	Instituto de Seguros de Portugal
Pareceres Genéricos	Boletim	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
Recomendações	Boletim	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

**APÊNDICE C:
Guião da entrevista**

BANCO:	
ENTREVISTADO:	
CARGO QUE OCUPA NO BANCO:	
UNIDADE ORGÂNICA:	
DATA E LOCAL DA ENTREVISTA:	

<u>QUESTÃO</u>	<u>RESPOSTA</u>
1. Arquivo no banco	
1.1. A área do arquivo corrente e intermédio encontra-se organicamente numa única estrutura dedicada exclusivamente ao arquivo?	
1.1.1. Qual a designação da direcção/departamento do qual depende, bem como da área/núcleo responsável pelo Arquivo?	
1.2. O arquivo histórico encontra-se na dependência da mesma estrutura?	
1.3. Como se enquadram as preocupações de arquivo histórico na organização?	
1.4. Como se enquadram as preocupações de arquivo corrente e intermédio na orgânica na organização? Por exemplo, cada unidade operacional é autónoma na forma de se organizar e operar nesse sentido, ou há regras gerais que têm de observar? Ou há um balanço entre esses dois cenários?	
1.5. Como se pode descrever o papel do arquivo na perspectiva mais vasta da organização da “gestão de informação”? Que outras preocupações específicas de gestão de informação a organização considera (implícita ou explicitamente)?	
1.6. A documentação da rede comercial apresenta a mesma forma de tratamento que a documentação dos departamentos centrais?	
1.7. Existe um único responsável/coordenador para o serviço de arquivo?	
1.7.1. Se sim, desempenha isso em exclusividade ou é uma responsabilidade herdada como parte de um núcleo de responsabilidades mais vasto? Qual?	
1.7.2. Se não, como ocorre na organização essa articulação das preocupações/questões do arquivo?	
1.8. Qual a formação dos colaboradores do arquivo? Quantos colaboradores?	

APÊNDICE C:
Guião da entrevista

<u>QUESTÃO</u>	<u>RESPOSTA</u>
2. Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo (IGDA)	
2.1. O banco dispõe de um Plano de Classificação para toda a instituição? Dispõem de Planos parciais/sectoriais?	
2.2. O banco dispõe de uma Tabela de Selecção para toda a instituição? Parciais?	
2.3. Que tecnologia usa a organização para (a) gestão da informação numa óptica mais abrangente e (b) da informação dos documentos de arquivo? Tem aplicação exclusiva ou tem para vários fins em que os requisitos de arquivo são também contemplados? Nos casos em que se utiliza <i>software</i> , o Plano de Classificação e a Tabela de Selecção encontram-se configurados?	
2.3.1. Existe comunicação entre as aplicações de negócio e a aplicação que faz a gestão dos documentos de arquivo?	
2.3.2. Nos casos em que não seja utilizada nenhuma aplicação, como é feita a gestão dessa informação?	
2.4. Existe um Regulamento Geral para as questões de arquivo? Há regulamentos parciais ou específicos?	
2.5. Existe um Manual de Procedimentos para as questões de arquivo? Há manuais parciais ou específicos?	
2.6. Existem outros instrumentos de gestão de arquivo de âmbito mais vasto de gestão de informação?	
2.7. De todos esses instrumentos, quais são de âmbito local (da unidade respectiva à aplicação dos mesmos)? Quais são aprovados superiormente? Em que níveis ocorre essa aprovação?	
2.8. A NP 4438: 1 e 2 é observada para a gestão do arquivo? Outras? Quais?	
2.9. O MoReq2010 foi seguido para o desenvolvimento da aplicação? Outros? Quais?	
3. Arquivo e normativos legais	
3.1. De que forma se consideram as preocupações de arquivo aquando da promulgação de um novo normativo legal por parte das entidades de supervisão?	
3.2. Qual o papel das unidades de arquivo no relacionamento com as outras áreas (rede comercial, jurídico, informática, <i>compliance</i> , etc)?	

APÊNDICE C:
Guião da entrevista

<u>QUESTÃO</u>	<u>RESPOSTA</u>
3.4. No desenho dos processos, como são considerados os requisitos de arquivo com vista à conformidade com os diplomas legais? São considerados logo no início ou em fases posteriores? A organização tem regras definidas para esse fim?	
3.4.1. Se sim, quais as responsabilidades ou competências que reconhecem ou exigem a esses profissionais?	
4. Disponibilização de informação	
4.1. Quando o banco é alvo de auditoria, interna ou externa, como acede aos documentos que comprovam determinada relação comercial entre o cliente e o banco?	
4.2. Considera-se que esse acesso é célere? Que mecanismos existem para os mesmos? Que vantagens ou limitações se reconhecem?	
4.3. A documentação da rede comercial que resulta da relação entre o banco e o cliente é alvo de digitalização?	
4.3.1. Se sim, na totalidade? Em parte? Quais os critérios?	
4.3.2. Como se encontra montado esse processo?	
4.3.3. É levado a cabo internamente? Ou por uma empresa externa? É feito internamente? Com RH internos ou externos?	
4.3.4. É efectuado o controlo de qualidade do trabalho realizado? Em que moldes?	

APÊNDICE D:
Tratamento quantitativo dos dados das entrevistas

1. ARQUIVO NUMA ÚNICA ESTRUTURA ORGÂNICA	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	3	37,5%
Não	5	62,5%
TOTAL	8	100,0%

2. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE ORGÂNICA RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO
Banco A - Divisão de Conservadoria e Arquivo
Banco B - Área de Arquivo
Banco C - Direcção de Operações
Banco D - Área de Gestão de <i>Outsourcing</i>
Banco E - Direcção de Suporte ao Negócio
Banco F - Área de Gestão de Serviços Gerais
Banco G - Secção de Património e Logística
Banco H - Área de Arquivo

3. ARQUIVO HISTÓRICO NA DEPENDÊNCIA DA MESMA ESTRUTURA ORGÂNICA	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	3	37,5%
Não	4	50,0%
Não tem AH	1	12,5%
TOTAL	8	100,0%

4. ARQUIVO HISTÓRICO - CENTRALIZADO OU DESCENTRALIZADO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
AH centralizado	7	87,5%
AH descentralizado	0	0,0%
Não tem AH	1	12,5%
TOTAL	8	100,0%

5. PROCEDIMENTOS DE ARQUIVO TRANSVERSAIS À INSTITUIÇÃO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	7	100,0%
Não	0	0,0%
TOTAL	7	100,0%

6. PAPEL DO ARQUIVO NA INSTITUIÇÃO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Exclusivamente ao nível do arquivo	8	100,0%
Perspectiva no âmbito da gestão da informação	0	0,0%
TOTAL	8	100,0%

7. ÚNICO RESPONSÁVEL PARA O ARQUIVO DO BANCO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	5	62,5%
Não	3	37,5%
TOTAL	8	100,0%

APÊNDICE D:
Tratamento quantitativo dos dados das entrevistas

8. DESEMPENHO DAS FUNÇÕES EM REGIME DE ESCLUSIVIDADE	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	3	37,5%
Não	5	62,5%
TOTAL	8	100,0%

9. FORMAÇÃO DOS COLABORADORES DO ARQUIVO									
BANCOS FORMAÇÃO	Banco A	Banco B	Banco C	Banco D	Banco E	Banco F	Banco G	Banco H	TOTAL
Técnicos com formação superior em arquivo	1	0	1	0	0	3	0	2	7
Técnicos com formação superior noutras áreas	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Técnicos com formação profissional em arquivo	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Administrativos/Contínuos	8	7	72	2	1	2	3	5	100
TOTAL	12	7	73	2	1	5	3	9	-

10. PLANO DE CLASSIFICAÇÃO PARA A TODA INSTITUIÇÃO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	8	100,0%
Não	0	0,0%
TOTAL	8	100,0%

11. TABELA DE SELECÇÃO PARA TODA A INSTITUIÇÃO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	8	100,0%
Não	0	0,0%
TOTAL	8	100,0%

12. CONFIGURAÇÃO DO PLANO DE CLASSIFICAÇÃO E TABELA DE SELECÇÃO NO SEGA	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Ambos (PC e TS)	2	25,0%
Apenas o PC	2	25,0%
Apenas a TS	0	0,0%
Nenhum	4	50,0%
TOTAL	8	100,0%

13. COMUNICAÇÃO ENTRE SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE NEGÓCIO E DO ARQUIVO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	2	25,0%
Não	5	62,5%
Não sabe	1	12,5%
TOTAL	8	100,0%

14. REGULAMENTO GERAL PARA O ARQUIVO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	7	87,5%
Não	1	12,5%
TOTAL	8	100,0%

APÊNDICE D:
Tratamento quantitativo dos dados das entrevistas

15. MANUAL DE PROCEDIMENTOS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	8	100,0%
Não	0	0,0%
TOTAL	8	100,0%

16. EXISTÊNCIA DE OUTROS INSTRUMENTOS DE GESTÃO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	1	12,5%
Não	7	87,5%
TOTAL	8	100,0%

17. NÍVEL DE APROVAÇÃO DOS IGDA	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Comissão Executiva/Conselho de Administração	5	62,5%
Direcção/Departamento	1	12,5%
Ambos (depende da tipologia da norma)	2	25,0%
TOTAL	8	100,0%

18. UTILIZAÇÃO DA NP 4438	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	2	25,0%
Não	4	50,0%
Não sabe	2	25,0%
TOTAL	8	100,0%

19. UTILIZAÇÃO DO MOREQ2010	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	1	12,5%
Não	4	50,0%
Não sabe	3	37,5%
TOTAL	8	100,0%

20. PARTICIPAÇÃO NOS PROJECTOS RELACIONADOS COM A PUBLICAÇÃO DE NOVOS NORMATIVOS LEGAIS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Participação desde o início	3	37,5%
Participação quando convocado	2	25,0%
Comunicação das alterações/novos requisitos	3	37,5%
TOTAL	8	100,0%

21. COMPETÊNCIAS RECONHECIDAS PELAS OUTRAS ENTIDADES ORGÂNICAS NO ARQUIVO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Credibilidade, rigor e competência	1	10,0%
Disponibilização da informação	5	50,0%
Classificação de documentos, atribuição de prazos, definição de meta-informação, definição de modelos de documentos	2	20,0%
Libertação de espaço físico	2	20,0%
TOTAL	10	100,0%

APÊNDICE D:
Tratamento quantitativo dos dados das entrevistas

22. FORMA DE ACESSO AOS DOCUMENTOS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Acesso através da aplicação	5	62,5%
Pedido via correio electrónico	3	37,5%
TOTAL	8	100,0%

23. CELERIDADE NO ACESSO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	8	100,0%
Não	0	0,0%
TOTAL	8	100,0%

24. DIGITALIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE RESULTAM DA RELAÇÃO COMERCIAL COM O CLIENTE	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	8	100,0%
Não	0	0,0%
TOTAL	8	100,0%

25. DIGITALIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Totalidade	0	0,0%
Parte	8	100,0%
TOTAL	8	100,0%

26. INSTALAÇÕES/RH	BANCO	BANCO A	BANCO B	BANCO C	BANCO D	BANCO E	BANCO F	BANCO G	BANCO H	TOTAL
Instalações do banco c/ RH próprios		X	X		X	X	X	X		6
Instalações do banco c/ RH externos		X							X	2
Instalações da empresa externa c/ RH do banco				X						1
Instalações da empresa externa c/ RH próprios		X	X	X	X	X		X		6
TOTAL		3	2	2	2	2	1	2	1	—

27. REALIZAÇÃO DO CONTROLO DE QUALIDADE	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Sim	3	37,5%
Não	5	62,5%
TOTAL	8	100,0%

APÊNDICE E:
Tratamento quantitativo dos dados dos normativos legais

1. ENTIDADES QUE PUBLICARAM NORMATIVOS LEGAIS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Assembleia da República	5	9,3%
Banco de Portugal	18	33,3%
Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	2	3,7%
Governo	27	50,0%
Instituto de Seguros de Portugal	1	1,9%
Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

2. TIPOLOGIAS DOS NORMATIVOS LEGAIS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Aviso do BdP	10	18,5%
Decreto-Lei	26	48,1%
Instrução do BdP	8	14,8%
Instrução da CMVM	0	0,0%
Lei	5	9,3%
Norma Regulamentar do ISP	1	1,9%
Portaria	1	1,9%
Regulamento da CMVM	2	3,7%
Regulamento (CE) do Parlamento Europeu e Comissão da UE	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

3. PERÍODOS DE PUBLICAÇÃO DOS NORMATIVOS LEGAIS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
1983 - 1986	1	1,9%
1987 - 1990	0	0,0%
1991 - 1994	2	3,7%
1995 - 1998	3	5,6%
1999 - 2002	6	11,1%
2003 - 2006	9	16,7%
2007 - 2010	17	31,5%
2011 - 2014	16	29,6%
TOTAL	54	100,0%

4. DIPLOMAS LEGAIS DA UE TRANSPOSTOS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Transpostos parcial ou integralmente	10	31,3%
Não transpostos	21	65,6%
Aplicação directa	1	3,1%
TOTAL	32	100,0%

5. TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Concessão de crédito	26	32,5%
Emissão e gestão de outros meios de pagamento	3	3,8%
Intermediação financeira	9	11,3%
Mediação de seguros	7	8,8%
Operações indiferenciadas	2	2,5%
Recepção de depósitos	14	17,5%
Serviços de pagamento	16	20,0%
Tratamento de reclamações	3	3,8%
TOTAL	80	100,0%

APÊNDICE E:
Tratamento quantitativo dos dados dos normativos legais

6. REFERÊNCIA AO ARQUIVO NOS NORMATIVOS LEGAIS	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Artigo/ponto dedicado do arquivo	17	31,5%
Nenhum artigo/ponto dedicado do arquivo	36	66,7%
Diploma acerca do arquivo	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%

7. DESIGNAÇÃO DOS ARTIGOS RELATIVOS AOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Arquivo	2	11,8%
Conservação de documentos	2	11,8%
Conservação de registos	2	11,8%
Dever de conservação	3	17,6%
Dever de conservadoria	1	5,9%
Prazo e suporte de conservação	2	11,8%
Prazo de guarda (...)	1	5,9%
Processos individuais	1	5,9%
Recolha e conservação de documentos	1	5,9%
Obrigação de arquivar	1	5,9%
Processo de documentação fiscal	1	5,9%
TOTAL	17	100,0%

8. REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO	QUANTIDADES	PERCENTAGENS
Armazenamento e manutenção	13	13,7%
Classificação	19	20,0%
Controlo, ajustamento e revisão	1	1,1%
Integração e registo	22	23,2%
Meta-informação	1	1,1%
Outros requisitos	13	13,7%
Prazos de conservação e destino final	22	23,2%
Segurança e acessos	4	4,2%
TOTAL	95	100,0%

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
1	Aviso do Banco de Portugal n.º 11/2001	Banco de Portugal	n.a.	- Concessão de crédito - Serviços de pagamento	- O contrato de adesão é o documento que pode resultar da relação comercial entre o banco e o cliente; - O contrato de adesão deve ser constituído por condições gerais de utilização e por um anexo com condições que podem ser alteradas; - O documento deve ser redigido em linguagem clara e com apresentação gráfica legível; - É indicada a informação que os formulários devem obrigatoriamente conter.	- Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à forma e estrutura que o mesmo deve obedecer; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
2	Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2005	Banco de Portugal	n.a.	- Recepção de depósitos - Serviços de pagamento	- As autorizações de débito são os documentos que resultam da relação comercial entre o banco e o cliente; - É indicada a informação que os formulários devem obrigatoriamente conter.	- Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à forma e estrutura que o mesmo deve obedecer; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
3	Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2007	Banco de Portugal	n.a.	- Recepção de depósitos	- O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia das condições gerais que vão reger o contrato a celebrar com o cliente; - Os documentos entregues pelos clientes podem ser originais ou cópias certificadas dos mesmos e a instituição deverá extrair cópias legíveis dos mesmos, quando aplicável; - Os documentos devem ser conservados em suporte papel ou noutro suporte duradouro; - O suporte de armazenamento deve garantir a reprodução integral e inalterada da informação; - Os documentos devem ser conservados por um prazo de cinco anos após o encerramento das contas; - Os documentos comprovativos da identidade do cliente devem ser actualizados, pelo menos de 5 em 5 anos, e a instituição deve promover essas diligências junto do cliente; - Para efeitos da comprovação da actualização dos dados do cliente não é necessário os originais ou as cópias certificadas, apenas quando surgem dúvidas.	- É referido que os documentos devem ser guardados em suporte duradouro mas em nenhum artigo ou ponto é definido o entendimento sobre "suporte duradouro"; - O evento a partir do qual o prazo de conservação dos documentos deve ser contabilizado é claramente definido, ou seja, o encerramento das contas; - É referido que os documentos devem ser actualizados de 5 em 5 anos mas não é referido o momento exacto a partir do qual devem ser contabilizados; - As contas só podem ser movimentadas quando todos os documentos tiverem sido entregues; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
4	Aviso do Banco de Portugal n.º 4/2009	Banco de Portugal	n.a.	- Recepção de depósitos	- O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia da Ficha de Informação Normalizada para depósitos ao cliente antes da abertura de conta à ordem ou da celebração de outros contratos de depósito; - São disponibilizados os formulários com a indicação da forma, estrutura e a informação que os modelos devem obrigatoriamente conter.	- Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à forma e estrutura que o mesmo deve obedecer; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Inclui modelos nos formulários nos anexos do diploma; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
5	Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2009	Banco de Portugal	n.a.	- Recepção de depósitos	- O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia do Prospecto informativo anteriormente à realização do contrato de produtos financeiros complexos; - É indicada a informação que os formulários devem obrigatoriamente conter.	- Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à forma e estrutura que o mesmo deve obedecer; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
6	Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009	Banco de Portugal	n.a.	- Concessão de crédito - Serviços de pagamento - Recepção de depósitos	- O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia dos Deveres de Informação ao cliente anteriormente à vinculação a uma proposta ou contrato; - É indicada a informação que os formulários devem obrigatoriamente conter.	- Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
7	Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2010	Banco de Portugal	n.a.	- Concessão de crédito	- O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia da Ficha de Informação Normalizada que contemple as condições do empréstimo; - São disponibilizados os formulários com a indicação da forma, estrutura e a informação (expl. TAN, TAE, custo do empréstimo, planos financeiros, etc) que os modelos devem obrigatoriamente conter.	- É disponibilizado um exemplar do formulário para as Fichas de Informação Normalizada mas o mesmo não se verifica para as Minutas, nem para o Contrato; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
8	Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012	Banco de Portugal	n.a.	- Concessão de crédito	- O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia de informação sobre o incumprimento de contratos de crédito e rede extrajudicial de apoio; - Faz referência aos documentos que podem ser solicitados ao cliente para fazer prova de determinada situação (expl. última certidão de liquidação do imposto sobre o rendimento de pessoas singulares, cópias de documentos comprovativos dos rendimentos recebidos, declaração escrita do cliente verificando a veracidade, completude e actualidade das informações); - Além dos documentos que o cliente pode entregar ao banco, caso sejam solicitados, existe outros que devem ser elaborados pelo banco neste âmbito, nomeadamente um documento informativo que descreva os elementos e os critérios em que se baseou a avaliação da capacidade financeira, bem como o respectivo resultado; - São disponibilizados os formulários com a indicação da forma, estrutura e a informação que os modelos devem obrigatoriamente conter sendo apenas permitidas alterações de formatação (inserção do logotipo, alteração da cor e formatação do texto); - É feita referência à possibilidade dos documentos serem produzidos "independentemente do suporte utilizado" (expl. documento informativo da capacidade financeira do cliente e documento informativo sobre o incumprimento de contratos de crédito e rede extrajudicial de apoio).	- Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo nem para os que podem ser entregues pelo cliente ao banco ou elaborados pela própria instituição; - Preocupação clara com o conteúdo, forma e estrutura que os documentos devem obedecer (expl. Anexo II - Modelo de documento informativo que deve acompanhar a comunicação de início do PERSI, bem como os que devem ser facultados aquando da extinção do PERSI); - É feita uma referência ao suporte dos documentos não é detalhado o tipo de suporte, nem quaisquer outros requisitos relativos ao mesmo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
9	Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2013	Banco de Portugal	n.a.	<ul style="list-style-type: none"> - Recepção de depósitos - Intermediação financeira - Mediação de seguros - Concessão de crédito - Serviços de pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Define concretamente quais os documentos que devem ser apresentados como forma de comprovar a entidade do cliente; - Prevê a possibilidade de alguns elementos identificativos do cliente (expl. nome, data de nascimento, assinatura, naturalidade) serem obtidos através do recurso à plataforma de interoperabilidade da Administração Pública ou a recolha da assinatura electrónica qualificada em conformidade com o DL n.º 290-D/99 de 2 de Agosto; - Determina que os dados identificativos do cliente devem ser actualizados de acordo com o risco do cliente mas não deve ultrapassar os 5 anos; - Define o prazo de conservação de 7 anos para a informação recolhida relativamente à aferição da existência de práticas suspeitas de branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo após o fim da relação de negócio; - Define o prazo de conservação de 5 anos para as cópias dos documentos de identificação; - Contempla a realização de testes de efectividade onde se encontram incluídos a análise dos procedimentos concretos de conservação do suporte da informação; - Determina igualmente que as instituições devem adquirir um "sistema de arquivo da informação" relativo à sua actividade de forma a permitir que estejam em conformidade com o normativo; - É referido que os documentos podem ser conservados em "suporte duradouro" que pode ser "físico", "electrónico", "óptico" ou "magnético"; - O suporte deve possuir diversos requisitos: acessibilidade, durabilidade, fiabilidade, integridade e legibilidade permitindo o acesso fácil e permanente à informação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Este normativo legal além de definir o dever de conservação no que concerne aos prazos de conservação, requisitos e procedimentos que devem ser observados pelas instituições financeiras, também determina que as instituições financeiras devem ser dotadas de um "sistema de arquivo da informação" relativo à sua actividade de forma a permitir que cumpram com o definido; - A não observância do definido no dispositivo legal constitui uma contraordenação não se referindo particularmente a nenhum artigo mas à totalidade do Aviso; - Não define o momento a partir do qual os prazos devem ser contabilizados (data da recolha? data do movimento? data da abertura da conta? data da cessação da relação?) - Artigo 49.º inteiramente dedicado ao "Dever de conservação", no entanto ao longo do documento vão sendo feitas diversas referências quanto a prazos de conservação, por exemplo, e documentos que devem ser mantidos em arquivo.
10	Aviso do Banco de Portugal n.º 1/2014	Banco de Portugal	n.a.	<ul style="list-style-type: none"> - Recepção de depósitos - Intermediação financeira - Mediação de seguros - Concessão de crédito - Serviços de pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> - A informação que resulta da consulta às bases de dados públicas relativa à comprovação dos elementos identificativos do cliente deve ficar "documentalmente suportada"; - É definido o prazo de conservação por um período mínimo de 7 anos para esta documentação. 	<ul style="list-style-type: none"> - É definido o prazo de conservação da documentação mas não consta o momento a partir do qual o prazo deve ser conservado; - É determinado o "período mínimo de 7 anos" para a conservação da documentação; - É feita referência ao suporte onde os documentos vão ser armazenados mas não é especificado o tipo de suporte; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
11	Decreto-Lei n.º 138/86, de 14 de Junho	Ministério das Finanças	n.a.	<ul style="list-style-type: none"> - Recepção de depósitos 	<ul style="list-style-type: none"> - Para o cliente poder usufruir de um determinado tipo de produto, uma conta poupança-reformado, deverá entregar uma declaração formal; - A declaração formal deverá ter conter determinada informação (expl. natureza da reforma, entidade pagadora, etc). 	<ul style="list-style-type: none"> - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
12	Decreto-Lei n.º 430/91, de 2 de Novembro	Ministério das Finanças	n.a.	<ul style="list-style-type: none"> - Recepção de depósitos 	<ul style="list-style-type: none"> - São disponibilizados os formulários com a indicação da forma, estrutura e a informação (expl. valor do depósito, prazo por que foi constituído, taxa de juro convencional, forma e calendário do pagamento dos juros, etc) que os modelos devem obrigatoriamente conter. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
13	Decreto-Lei n.º 220/94, de 23 de Agosto	Ministério das Finanças	n.a.	- Concessão de crédito	- O contrato de crédito é o documento que pode resultar da relação comercial entre o banco e o cliente, caso a proposta seja aceite favoravelmente; - É indicada a informação que os formulários devem obrigatoriamente conter (expl. Indicação da taxa nominal, indicação da TAE, etc).	- Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à estrutura que o mesmo deve obedecer; - São definidas sanções para as infracções caso seja detectado o incumprimento por parte do banco; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
14	Decreto-Lei n.º 166/95, de 15 de Julho	Ministério das Finanças	n.a.	- Concessão de crédito - Serviços de pagamento	- São indicados os conteúdos que devem constar obrigatoriamente nos documentos com as condições gerais de utilização; - O conteúdo dos documentos deve estar de acordo com as normas aplicáveis, nomeadamente as recomendações emanadas pelos órgãos competentes da UE.	- Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à forma e estrutura que o mesmo deve obedecer; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
15	Decreto-Lei n.º 171/95, de 18 de Julho	Ministério das Finanças	n.a.	- Concessão de crédito	- Refere que o contrato de factoring deve ser sempre celebrado por escrito e deve conter as relações entre ambas as partes (o factor/cessionário e o aderente/interveniente no contrato); - Determina que a transmissão de créditos no âmbito do contrato de factoring deve ser acompanhada das facturas ou de outro suporte documental semelhante, podendo ser informático ou título cambiário.	- Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo (expl. contratos de factoring, facturas ou suporte documental considerado equivalente); - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
16	Decreto-Lei n.º 349/98, de 11 de Novembro	Ministérios das Finanças e do Equipamento, do Planeamento e da Administração do Território	n.a.	- Concessão de crédito	- Define quais os documentos que devem ser entregues na instituição de crédito para que o cliente tenha acesso ao regime de crédito bonificado; - Refere que a última nota demonstrativa de liquidação do imposto sobre o rendimento das pessoas singulares, declaração de rendimentos ou outros elementos caso o mutuário esteja dispensado da entrega destes documentos; - Os documentos mencionados acima devem ser entregues anualmente de forma a fazer prova sob pena de perderem o regime bonificado; - Também são definidos os documentos que deverão acompanhar o pedido para a concessão do financiamento (expl. planta de localização, cópia autêntica do contrato-promessa de compra e venda, etc).	- Não menciona quaisquer prazos de conservação para os diversos documentos que são entregues pelos clientes; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
17	Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de Novembro	Ministério das Finanças	n.a.	- Intermediação financeira	- Determina que os documentos relativos a operações sobre valores mobiliários num mercado ou fora de mercado devem ser conservados durante o "prazo mínimo de cinco anos".	- Não é definido o evento a partir do qual os documentos devem ser eliminados, sendo apenas referido o prazo; - Consta a referência a "prazo mínimo"; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
18	Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de Março	Presidência do Conselho de Ministros	n.a.	- Recepção de depósitos - Serviços de pagamento	- Determina que o documento deve conter no topo a expressão "Serviços Mínimos Bancários"; - Define que no formulário de abertura de conta ou em documento em anexo deve constar uma declaração emitida pelo candidato à conta e assinada que não é titular de outra conta bancária, bem como autoriza a confirmação dessa situação junto das entidades gestoras do funcionamento de cartões de crédito e débito.	- Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Também não são definidos prazos de conservação para as propostas de adesão aos serviços mínimos que não forem aceites pelos bancos; - Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à estrutura que o mesmo deve obedecer; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
19	Decreto-Lei n.º 320/2000, de 15 de Dezembro	Ministério das Finanças	n.a.	- Concessão de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - O cliente para beneficiar do regime de crédito bonificado deverá entregar determinados documentos na instituição bancária, nomeadamente: requerimento, declaração comprovativa da composição do agregado familiar, nota demonstrativa de liquidação do imposto sobre o rendimento das pessoas singulares, declaração de rendimentos, bem como declaração onde os interessados declaração que não são titulares de outro empréstimo em qualquer regime de crédito; - Anualmente os mutuários devem comprovar o rendimento anual bruto e a composição do agregado familiar junto da respectiva instituição de crédito, devendo ser apresentados os documentos comprovativos, sob pena de perder as bonificações no período anual seguinte do contrato; - Define quais os documentos que devem ser entregues aquando do pedido de concessão do financiamento; - As instituições de crédito devem apresentar ao mutuário uma "simulação do plano financeiro do empréstimo" com as condições em vigor no momento da aprovação do crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não é mencionado o suporte em que a documentação pode ser entregue; - Não é definido o prazo de conservação para os documentos que o cliente deve entregar na instituição de crédito; - Também não é definido o prazo de conservação para as situações em que as propostas de crédito não são aprovadas pela instituição de crédito; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
20	Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de Novembro	Ministério das Finanças	n.a.	<ul style="list-style-type: none"> - Emissão e gestão de outros meios de pagamento - Recepção de depósitos - Serviços de pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Autoriza as instituições de crédito a destruir os originais dos seguintes documentos: letras e livranças pagas pelo aceiteante ou subscritor, os cheques e os avisos ou ordens bancárias de pagamento ou de transferência pagos e os talões de depósito de valores; - A destruição deverá ser feita de forma a não possibilitar a reconstrução dos documentos; - Possibilita o "aproveitamento industrial do papel"; - Os originais dos documentos devem ser mantidos em arquivo por um período mínimo de seis meses que devem ser estabilizados a partir de determinadas datas consoante o tipo de documento ; - A destruição dos originais só pode ocorrer após a imagem ter sido recolhida em suporte não regravável, nomeadamente microfilme ou disco óptico; - A imagem recolhida deve reproduzir integralmente a frente e o verso do documento original; - A imagem recolhida deve permitir extrair uma cópia fiel e legível do documento; - Os suportes de recolha de imagem e os respectivos duplicados devem garantir a impossibilidade de perda ou alteração das imagens, não deve possuir cortes, nem emendas, nem permitir nova gravação; - Os suportes de recolha de imagem devem conter um n.º de série alfabético, numérico ou alfanumérico que os identifiquem e individualizem; - É obrigatória a criação e manutenção de índice das imagens recolhidas e a data de recolha, bem como a identificação dos suportes que lhes correspondem; - Obrigatoriedade de manter duplicados dos suportes das imagens recolhidas e dos índices em local de acesso reservado e diferente daquele onde estão os respectivos originais; - Determina que os documentos têm força probatória dos documentos originais desde que observem os requisitos relativamente à segurança dos 	<ul style="list-style-type: none"> - Trata-se do único diploma inteiramente dedicado ao arquivo; - Contempla apenas uma parte dos documentos que podem ser alvo de substituição de suporte; - Determina os prazos de conservação para o suporte físico (6 meses) mas não para o suporte digital, não existindo qualquer referência; - É atribuída força probatória às cópias obtidas a partir do original; - Preocupação com a integridade, fiabilidade, utilização e autenticidade dos documentos de arquivo; - Não é referido o formato dos documentos, são apenas mencionados alguns metadados, não são mencionados requisitos específicos quanto à imagem; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
21	Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro	Ministério da Economia e da Inovação	n.a.	- Tratamento de reclamações	- O livro de reclamações encerrado deve ser conservado por um período mínimo de 3 anos; - Constitui também obrigação manter "um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenham encerrado".	- Prevê a aplicação de coimas, nomeadamente caso se verifique uma contra-ordenação relativamente à conservação de 3 anos e ao arquivo organizado; - É definido o prazo de conservação de "um período mínimo de 3 anos"; - Define o prazo de conservação dos documentos mas não determina o evento a partir do qual o prazo deve ser contabilizado; - Preocupação evidente com a existência de um "arquivo organizado" dos livros de reclamações que encerraram; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
22	Decreto-Lei n.º 76-A/2006, de 29 de Março	Ministérios das Finanças e da Administração Pública e da Justiça	n.a.	- Operações indiferenciadas	- Determina que a correspondência emitida e recebida, a "escrituração mercantil" e os documentos relacionados devem ser conservados por um período de 10 anos; - Contempla a possibilidade dos documentos serem arquivados com recurso a meios electrónicos; - Determina a obrigatoriedade da existência da escrituração mercantil em conformidade com a lei, bem como a possibilidade do modo de organização e o suporte ficarem ao critério da instituição.	- Define prazos de conservação mas não menciona o momento a partir do qual os mesmos devem ser contabilizados; - Refere a possibilidade dos documentos serem arquivados "com recurso a meios electrónicos" mas não especifica quais os meios electrónicos, em que condições e quais os requisitos; - Não menciona a possibilidade de desmaterialização desde que os mesmos se encontrem armazenados em suporte electrónico; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
23	Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de Maio	Ministério das Finanças e da Administração Pública	- Directiva n.º 2002/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Setembro	- Concessão de crédito - Intermediação financeira - Mediação de seguros - Serviços de pagamento	- A informação pré-contratual deverá ser em língua portuguesa para o consumidor que seja português, excepto se o consumidor aceitar noutra língua; - Nas restantes situações deverá indicar a língua em que pretende a informação; - Compete ao prestador provar que a obrigação do dever de informação foi prestada; - A informação pré-contratual deve ser prestada em suporte papel ou outro suporte duradouro; - Preocupação com a clareza da informação facultada pelo prestador; - Define qual a informação que deve ser prestada ao consumidor de forma pormenorizada relativamente ao prestador de serviços, bem como em relação ao serviço financeiro em causa e relativa ao contrato; - Contempla a comunicação por telefonia vocal; - Determina que a notificação de resolução do contrato deve ser feita em suporte papel ou outro meio duradouro.	- Não se encontra definidos prazos de conservação para a documentação - Encontram-se previstas contra-ordenações puníveis com coima para o incumprimento dos deveres de informação; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
24	Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho	Ministério das Finanças e da Administração Pública	- Directiva n.º 2002/92/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de Dezembro	- Mediação de seguros	- Refere a obrigatoriedade de guardar o contrato; - Refere a obrigatoriedade de comunicar a informação ao cliente sobre o contrato em suporte papel ou outro suporte duradouro; - Especifica que os suportes duradouros podem ser disquetes informáticas, CD-ROM, DVD ou disco rígido e não incluem os sítios na internet, excepto se permitir armazenar informações que foram dirigidas pessoalmente por um período adequado.	- O incumprimento dos deveres de informação para com o cliente definidos nos artigos constitui uma contra-ordenação grave punível com coima; - Não faz qualquer referência aos prazos que devem ser observados quanto aos contratos de seguro, nem à documentação relativa à obrigatoriedade de informar o cliente quando às condições do seguro entre outras informações; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
25	Decreto-Lei n.º 357-A/2007, de 31 de Outubro	Ministério das Finanças e da Administração Pública	- Directiva n.º 2004/39/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Abril - Directiva n.º 2006/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Abril - Directiva n.º 2004/109/CE - Directiva n.º 2006/73/CE, da Comissão, de 10 de Agosto - Directiva n.º 2004/109/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Dezembro - Directiva n.º 2007/14/CE, da Comissão, de 8 de Março	- Intermediação financeira	- Preocupação com os deveres de informação ao cliente - Determina que o duplicado da nota de execução enviada ao cliente destina-se ao "arquivo obrigatório do intermediário financeiro"; - Define quais os dados que devem constar na nota de execução (expl. identificação do cliente, dia de negociação, tipo da ordem, etc) - Os intermediários financeiros devem "assegurar a possibilidade de reconstituição do circuito interno que as ordens tenham seguido até à sua transmissão ou execução"; - Define o prazo de conservação e o momento a partir do qual o mesmo é contabilizado para as operações sobre os instrumentos financeiros, para os contratos de prestação de serviços celebrados com os clientes ou documentos onde constem as condições gerais; - Possibilidade de emissão de certificados acerca dos registos relativamente às operações em que intervieram; - Preocupação com a conservação num suporte que permita aceder futuramente, reconstituir cada uma das fases do tratamento das operações, verificar alterações ou correcções que tenham sido feitas, não seja possível manipular ou alterar os registos; - As ordens transmitidas por telefone devem ser gravadas em suporte fonográfico.	- Refere os "documentos" e os "registos" que devem ser mantidos em arquivo e os respectivos prazos; - Evidente preocupação em definir o evento a partir do qual os prazos de conservação são aplicados; - Preocupação evidente com a integridade da informação, rastreabilidade dos dados, acesso à informação, etc; - Refere o que o suporte onde os registos vão ser guardados deve permitir mas não faz referência a "suporte duradouro", nem outro tipo de referência; - Um artigo inteiramente dedicado a "Prazo e suporte de conservação"; - Refere a produção de outro tipo de documentos além daqueles que constam no artigo mas não definem prazo de conservação para esses (expl. relatório apresentado pelos auditores à CMVM, relatório, no mínimo anual apresentado pelo intermediário financeiro, prospecto simplificado, declarações do cliente, etc); - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
26	Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro	Ministério da Economia e da Inovação	n.a.	- Tratamento de reclamações	- Obrigatoriedade da existência de um livro de reclamações; - O livro de reclamações deve ser conservado por um "período mínimo de três anos" após o encerramento; - A instituição deverá manter um arquivo organizado.	- Define o prazo de conservação, bem como o evento que despoleta a contagem do prazo; - Preocupação com a ordenação da documentação; - Referência a um período mínimo que o livro deve ser conservado; - Prevista coima caso ocorra a perda do livro; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
27	Decreto-Lei n.º 125/2008, de 21 de Julho	Ministério das Finanças e da Administração Pública	- Regulamento (CE) n.º 1781/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Novembro de 2006	- Serviços de pagamento	- Determina prazos de conservação para as ordens de transferência (5 anos); - Prevê a aplicação de coimas caso os deveres de conservação da informação não sejam observados.	- Determina prazos de conservação mas não menciona o momento a partir do qual os mesmos devem ser contabilizados; - Contempla a aplicação de coimas para os deveres de conservação de documentos que não forem observados; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
28	Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de Novembro	Ministério das Finanças e da Administração Pública	n.a.	- Concessão de crédito	- Determina que aquando da concessão de crédito ao consumo, as instituições de crédito devem facultar ao cliente em suporte papel ou noutro suporte duradouro as condições do contrato e o custo total do crédito, obrigações, riscos associados à falta de pagamento; - Estipula que os contratos devem conter toda a informação e ser "redigidos de forma clara e concisa"; - O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia da informação pré-contratual.	- Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à estrutura que o mesmo deve obedecer; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
29	Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho	Ministério da Economia e da Inovação	- Directiva n.º 2008/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2008	- Concessão de crédito	- Define os documentos a entregar ao cliente na fase pré-contratual; - O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia das condições gerais que vão reger o contrato a celebrar com o cliente; - Define os conteúdos que devem fazer parte dos documentos; - Determina o título que o documento deve ter ("Informação normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores"); - Determina que os contratos de crédito devem ser realizados em suporte papel ou noutro suporte duradouro desde que "em condições de inteira legibilidade".	- Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à forma e estrutura que o mesmo deve obedecer; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo (expl. ficha de informação normalizada, contratos, etc) - É referido que os documentos devem ser guardados em suporte duradouro mas em nenhum artigo ou ponto é definido o entendimento sobre "suporte duradouro"; - Preocupação com o facto do suporte dever garantir a legibilidade da informação; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
30	Decreto-Lei n.º 222/2009, de 11 de Setembro	Ministério da Economia e da Inovação	n.a.	- Concessão de crédito	- O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia da ficha de informação normalizada; - São indicados os conteúdos que devem constar obrigatoriamente no formulário.	- É referida a produção de documentos de arquivo mas não consta nenhuma referência ao prazo de conservação, nem destino final; - Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à estrutura que o mesmo deve obedecer; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
31	Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro	Ministério das Finanças e da Administração Pública	- Directiva n.º 2007/64/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Novembro	- Serviços de pagamento	- O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia das condições gerais que vão reger o contrato a celebrar com o cliente; - É definido prazo de conservação de 5 anos para os documentos comprovativos das operações de pagamento e também para a documentação relativa à prestação de serviços de pagamentos.	- São definidos os prazos de conservação mas não é determinado o evento a partir do qual o prazo deverá ser contabilizado; - A definição do prazo menciona que os documentos devem ser conservados por "um prazo mínimo de 5 anos"; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
32	Decreto-Lei n.º 225/2012, de 17 de Outubro	Ministério da Economia e do Emprego	n.a.	- Recepção de depósitos - Serviços de pagamento	- O cliente deve entregar uma declaração em como não é titular de nenhuma conta bancária; - A instituição de crédito deve prestar informação ao cliente em suporte papel ou noutro suporte duradouro.	- A inexistência da menção "Serviços mínimos bancários" nos documentos contratuais e impressos, bem como a falta de descrição dos SMB associados e das condições gerais de prestação é considerada uma contra-ordenação leve punível com coima; - A ausência de prestação de informação ao interessado em papel ou noutro suporte duradouro acerca das condições da prestação do serviço constitui um contra-ordenação grave punível com coima; - Definição do conceito de "suporte duradouro" mas do ponto de vista do acesso do cliente à informação e não equanto guarda por parte da instituição de crédito; - Continua sem estarem definidos prazos de conservação tanto para as propostas que se efectivam em contratos, como para as propostas que não forem aceites pela instituição de crédito; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
33	Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de Outubro	Ministério da Economia e do Emprego	n.a.	- Concessão de crédito	- A instituição de crédito deve observar os deveres de informação definidos na legislação e regulamentação específicas; - O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia das condições gerais que vão reger o contrato a celebrar com o cliente; - Devem ser criados processos individuais para cada cliente bancário em suporte duradouro; - Os processos individuais devem conter todos os documentos considerados relevantes no âmbito deste procedimento do PERSI (expl. relatório de avaliação da capacidade financeira do cliente, propostas apresentadas aos clientes, etc); - O processo individual deve ser conservado "durante os cinco anos subsequentes à extinção do PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento)".	- Indica especificamente os documentos que devem fazer parte de determinado processo; - Determina o prazo de conservação dos documentos, bem como o evento a partir do qual os processos individuais podem ser eliminados; - Prevê a constituição de contra-ordenações e aplicação de coimas caso não sejam observados os prazos de conservação para os documentos; - Refere que os processos podem ser conservados em suporte duradouro mas não é definido qual o entendimento e requisitos do mesmo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
34	Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de Novembro	Ministério das Finanças	- Directiva n.º 2009/110/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Setembro	- Serviços de pagamento	- Determina o prazo de conservação de 5 anos para todas as operações de pagamento e documentação relativa à prestação de serviços de pagamento; - Devem também conservar pelo prazo mínimo de 5 anos, os registos de todas as operações de emissão, distribuição e reembolso de moeda electrónica e demais documentação relativa a estas operações; - As informações e condições a prestar por parte do prestador de serviços ao utilizador devem entre outros critérios, serem prestadas em suporte papel ou noutro suporte duradouro; - O banco deve fazer prova que procedeu à entrega prévia das condições gerais que vão reger o contrato a celebrar com o cliente.	- É definido o prazo de conservação mas não menciona o momento a partir do qual o prazo deve ser contabilizado; - Apesar de constar a referência ao contrato ou proposta de prestação de serviço de pagamento, não é referido especificamente o prazo de conservação desta documentação; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
35	Decreto-Lei nº 42-A/2013, de 28 de Março	Ministério da Economia e do Emprego	- Directiva n.º 2008/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril - Directiva n.º 2011/90/UE da Comissão, de 14 de Novembro	- Concessão de crédito	- Define os deveres de informação ao cliente; - O cliente pode ser informado em suporte papel ou noutro suporte duradouro através da ficha de "Informação normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores"; - A ficha referida acima não poderá ser alterada (nem adicionados, nem retirados campos), se a instituição pretender pode entregar um documento em separado ao cliente e anexado à ficha sobre "Informação normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores"; - Define igualmente quais os contratos de crédito devem ser exarados em papel ou noutro suporte duradouro, devendo todos os contraentes receber um exemplar e define as informações que devem fazer parte de um contrato de crédito; - Define o modelo de formulário através do qual a informação deve ser prestada ao cliente (Anexo II - Informação normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores e Anexo III - Informação normalizada europeia em matéria de crédito aos consumidores relativa a descobertos e conversão de dívidas); - Determina igualmente a informação a prestar durante a vigência do contrato de crédito, bem como dos contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto.	- Determina que a informação pré-contratual, contratual e pós-contratual relativa a contratos de crédito pode ser prestada em suporte papel ou noutro suporte duradouro; - Nas definições consta a definição do seu entendimento, mas consta nenhuma referência ao tipo tecnologia a utilizar (disco óptico, magnético, etc); - Refere igualmente que cumpre ao credor fazer prova da entrega desta informação ao cliente; - Define qual a informação que deve ser facultada ao consumidor, nomeadamente o formulário com os campos que devem ser preenchidos e inclui inclusivamente instruções de preenchimento - Não consta qualquer referência aos prazos de conservação que este tipo de documentação deve ser conservada pelas instituições, nem da prova que as mesmas devem fazer da sua entrega pela instituição; - Não refere que procedimentos devem ser observados quanto à documentação nas situações em que o pedido de concessão de crédito é indiferida; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
36	Decreto-Lei n.º 63-A/2013, de 10 de Maio	Ministério das Finanças	- Directiva n.º 2009/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Julho de 2009 - Directiva n.º 2010/43/UE, da Comissão, de 1 de Julho de 2010, que aplica a Diretiva n.º 2009/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho - Directiva n.º 2010/44/UE, da Comissão, de 1 de Julho de 2010, que aplica a Diretiva n.º 2009/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho - Directiva n.º 2010/78/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Novembro de 2010	- Intermediação financeira	- Determina o prazo de conservação de 5 anos para os documentos que resultam de operações sobre instrumentos financeiros, bem como as ordens recebidas contabilizados a partir da realização da operação; - O projecto, os últimos relatórios e contas anuais e semestrais, bem como o IFI devem ser entregues ao cliente gratuitamente e num suporte duradouro ou disponibilizados através de um sítio na Internet, podendo ser entregue uma cópia em suporte papel da referida documentação.	- É definido o conceito de "suporte duradouro", embora não seja indicada nenhuma tecnologia específica; - Além da indicação dos prazos de conservação, define o momento a partir do qual os mesmos devem ser contabilizados; - Não é mencionado o prazo de conservação para o projecto, os últimos relatórios e contas anuais e semestrais e IFI, nem a obrigatoriedade do intermediário financeiro fazer prova que os entregou ao cliente; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
37	Instrução n.º 26/2003	Banco de Portugal	n.a.	- Emissão e gestão de outros meios de pagamento	- É disponibilizado um formulário do cheque com a indicação da forma, estrutura e a informação que os modelos devem obrigatoriamente conter (expl. formato, configuração, texto obrigatório, disposição, impressão, característica dos papel, requisitos das tintas a utilizar, bem como mecanismos de segurança, etc); - Determina que a impressão deverá ser feita em conformidade com as normas da ECMA - European Computer Manufacturers Association; - Contempla o controlo de qualidade por parte do BdP dos cheques emitidos pelas instituições autorizadas.	- Preocupação clara com o conteúdo, forma e estrutura que o documento, neste caso, o cheque deve cumprir; - É evidente a salvaguarda com o tratamento célere da informação, neste caso relativa a um meio de pagamento; - O formulário do documento deve permitir o reconhecimento via OCR-B, sendo evidente além da uniformização, a possibilidade do tratamento de forma automática; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os cheques; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
38	Instrução n.º 1/2004	Banco de Portugal	n.a.	- Concessão de crédito	- Define o prazo de conservação para a informação consultada relativamente às propostas de crédito: 1 ano contado a partir da data da última consulta efectuada ao BdP.	- Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
39	Instrução n.º 11/2008	Banco de Portugal	n.a.	- Emissão e gestão de outros meios de pagamento	- Define especificamente os requisitos que os cheques devem observar relativamente ao conteúdo, forma e características físicas dos mesmos; - São disponibilizados os formulários com a indicação da forma, estrutura e a informação que os modelos devem obrigatoriamente conter.	- Preocupação clara com o conteúdo, forma e estrutura dos documentos, neste caso os cheques; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
40	Instrução n.º 18/2008	Banco de Portugal	n.a.	- Tratamento de reclamações	- Determina o prazo de conservação de 5 anos para a folha do Livro de Reclamações.	- É definido o prazo de conservação para as folhas do Livro de Reclamações mas não consta a indicação do evento a partir do qual o mesmo deve ser contabilizado; - Consta a referência à possibilidade da produção/recepção de outros documentos mas não são indicados quais, nem o prazo de conservação, nem o destino final; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
41	Instrução n.º 21/2008	Banco de Portugal	n.a.	- Concessão de crédito	- Determina o prazo de conservação de 2 anos para os comprovativos relativos ao dever de informação aos devedores, bem como o evento a partir do qual o prazo deve ser contabilizado; - Referência a normas ISO que devem ser observadas no conteúdo dos documentos (ISO 4217 e ISO 3166-1); - Define que os comprovativos devem ser guardados em "qualquer suporte auditável".	- Define o prazo de conservação e define o momento a partir do qual o prazo deverá ser contabilizado ("a contar da data em que essa informação foi prestada"); - Utilização do conceito de "suporte auditável" mas sem definir em que consiste; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
42	Instrução n.º 8/2009	Banco de Portugal	n.a.	- Concessão de crédito	- Define os modelos relativamente à forma e ao conteúdo para os seguintes documentos: Ficha de Informação Normalizada em matéria de crédito aos consumidores – Geral, Ficha de Informação Normalizada em matéria de crédito aos consumidores, em caso de contratação à distância – Geral, Ficha de Informação Normalizada em matéria de crédito aos consumidores sob a forma de facilidade de descoberto e noutros contratos de crédito especiais, Ficha de Informação Normalizada em matéria de crédito aos consumidores sob a forma de facilidade de descoberto e noutros contratos de crédito especiais, em caso de contratação à distância; - Inclui igualmente instruções sobre o preenchimento de cada um dos campos do formulário.	- Não define prazos de conservação para as FIN, nem para o Plano Financeiro; - Refere que os documentos podem ser prestados em suporte papel ou noutro suporte duradouro, mas não refere o que se entende por "suporte duradouro"; - Determina com grande grau de pormenor o formulário que deve ser entregue ao cliente do ponto de vista do conteúdo que deve ser tido em consideração e não pode ser alterado, bem como da forma (expl. indica que o tamanho mínimo de letra é 9 pontos); - Não refere que a instituição de crédito deve fazer prova de ter entregue estes documentos ao cliente - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
43	Instrução n.º 45/2012	Banco de Portugal	n.a.	- Concessão de crédito	- Define o modelo, campos de preenchimento e formatação que as fichas de informação normalizada acerca do crédito habitação, crédito conexo e outro crédito hipotecário deve obedecer; - Não deve ser introduzida nenhuma alteração ao formulário colocado em anexo que contém também instruções de preenchimento.	- Preocupação clara com o conteúdo, forma e estrutura a que o documento deve obedecer; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
44	Instrução n.º 12/2013	Banco de Portugal	n.a.	- Concessão de crédito	- Define a estrutura de informação e formatação que a Ficha sobre Informação Normalizada Europeia em Matéria de Crédito aos Consumidores e Plano Financeiro deve observar relativamente à contratação de crédito, contratação de crédito à distância, relativa a contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto e a contratos de conversão de dívidas e relativa a contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto e a contratos de conversão de dívidas, em caso de contratação à distância; - O modelo não deve ser alterado, nem para acrescentar, nem para retirar campos de informação mesmo que não seja aplicável ao crédito em causa; - Definem concretamente o tamanho mínimo da letra (9 pontos).	- Não refere de que forma a instituição de crédito deve fazer prova da entrega ao cliente dos documentos mencionados (Ficha de Informação Normalizada em Matéria de Crédito aos Consumidores e Plano Financeiro do Contrato); - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
45	Lei n.º 25/2008, de 5 de Junho	Assembleia da República	- Directiva n.º 2005/60/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Outubro - Directiva n.º 2006/70/CE, da Comissão, de 1 de Agosto	- Recepção de depósitos - Intermediação financeira - Mediação de seguros - Concessão de crédito - Serviços de pagamento	- As cópias ou referências aos documentos comprovativos do cumprimento do dever de identificação e diligência devem ser conservados 7 anos; - Os 7 anos devem ser contabilizados a partir do momento em que ocorreu a identificação ou no caso das relações de negócio, após o término das mesmas; - Os documentos originais, cópias, referências e qualquer suporte duradouro dos documentos comprovativos e registos das operações devem ser conservados de forma a permitir a reconstituição da operação; - Os resultados do exame, ou seja, a verificação com especial cuidado da experiência profissional, conduta, actividade ou operações do cliente que sejam susceptíveis de estar relacionadas com branqueamento de capitais ou financiamento ao terrorismo devem ser escritos e conservados, no mínimo por 5 anos, de forma a que fiquem disponíveis para os auditores, entidades de supervisão e fiscalização; - Preocupação com a definição e aplicação de políticas e procedimentos internos de controlo, entre outros aspectos.	- Existe 1 artigo inteiramente dedicado aos "Conceitos" mas não consta "suporte duradouro"; - Determina o prazo de conservação dos documentos e define claramente o momento a partir do qual o prazo deve ser aplicação (7 anos após o momento em que ocorreu a identificação ou após o término da relação comercial) - Preocupação com a conservação em "suporte duradouros" e com "força probatória" dos documentos e que seja possível a "reconstituição da operação"; - O incumprimento da conservação dos documentos que comprovam a identidade e o dever de diligência e o registo, o arquivo e a disponibilização de resultados do exame de condutas constitui contra-ordenação e punível com coima; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
46	Lei n.º 19/2011, de 20 de Maio	Assembleia da República	n.a.	- Recepção de depósitos - Serviços de pagamento	- As instituições de crédito não podem solicitar quaisquer outros documentos, impressos ou comprovativos além dos necessários à abertura de conta de depósito normal; - São indicados os conteúdos que devem constar obrigatoriamente no formulário.	- Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
47	Lei n.º 58/2012, de 9 de Novembro	Assembleia da República	n.a.	- Concessão e crédito	- Determina os documentos que devem ser entregues pelo cliente ao banco comprovando a sua situação económica muito difícil; - Determina que o conteúdo dos documentos deve ser numa linguagem simples e clara.	- Não é referido o suporte em que os documentos podem ser entregues; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
48	Lei n.º 59/2012, de 9 de Novembro	Assembleia da República	n.a.	- Concessão de crédito	- Determina que para o cliente ter acesso ao regime de crédito bonificado é necessário entregar um requerimento a solicitar uma declaração comprovativa do agregado familiar, a última nota demonstrativa de liquidação do imposto, a declaração de rendimentos, declaração dos interessados em como não são titulares de outro empréstimo em qualquer regime de crédito e que aceitam que as entidades competentes verifiquem e fiscalizem o seu cumprimento; - Fazer anualmente "(...) comprovação da composição do agregado familiar junto da instituição de crédito mutante sempre que se verifique uma alteração da respectiva composição ou quando procedam à entrega da declaração de rendimentos; - Determina quais os documentos que devem ser apresentados para efeito de instrução do pedido para a concessão de financiamento.	- Apesar dos diversos documentos que se encontram explicitamente expressos que o cliente tem de apresentar na instituição bancária, este diploma legal não define prazos de conservação para nenhum dos documentos; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
49	Lei n.º 2/2014, de 16 de Janeiro	Assembleia da República	n.a.	- Operações indiferenciadas	- Determina que os livros, registos contabilísticos devem ser conservados "em boa ordem" durante um período de 12 anos; - Os documentos de suporte aos registos contabilísticos que não sejam autênticos, nem estejam autenticados podem após 3 períodos de tributação após aquele a que se reportam e após autorização do diretor-geral da Autoridade Tributária e Aduaneira ser substituídos, para efeitos fiscais, por microfímes que constituam a sua reprodução fiel; - Possibilidade de arquivar as facturas ou documentos equivalentes, talões de venda e outros documentos relevantes do ponto de vista fiscal com recurso ao suporte electrónico; - Define como requisito a "capacidade de exportação de ficheiros nos termos e formatos a definir por portaria do membro do Governo responsável pela área das finanças; - Determina que os programas e equipamentos informáticos devem ser previamente certificados pela Autoridade Tributária e Aduaneira.	- Define o prazo de conservação dos documentos de arquivo mas é omissão quanto ao evento que despoleta a contabilização do prazo; - Possibilidade de utilização do microfilme para documentos não autênticos, nem autenticados a partir de determinado momento pré-definido e após autorização superior; - Recurso ao microfilme quando a sua utilização é diminuta face a outras formas de desmaterialização; - Define como requisito a interoperabilidade entre a aplicação das empresas e do Governo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
50	Norma Regulamentar n.º 17/2006-R, de 29 de Dezembro	Instituto de Seguros de Portugal	n.a.	- Mediação de seguros	- É indicada a informação que os formulários devem obrigatoriamente conter (expl. data, nome do cliente, valor, n.º da apólice, etc).	- Não são definidos prazos de conservação para os documentos mencionados no diploma legal; - Faz menção a registos em "suporte informático" mas não consta mais nenhuma referência, nem especificação; - Preocupação clara com o conteúdo dos documentos mas não se verifica qualquer referência à forma e estrutura que o mesmo deve obedecer; - Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo.
51	Portaria n.º 1453/2002, de 11 de Novembro	Ministérios das Finanças, da Educação e da Ciência e do Ensino Superior	n.a.	- Concessão de crédito	- Para o cliente poder usufruir de um determinado tipo de produto, deverá entregar documentos que comprovem determinadas situações (expl. reforma por velhice, desemprego de longa duração, incapacidade permanente para o trabalho, doença grave ou outras situações).	- Não são definidos quaisquer prazos de conservação, nem destino final para os documentos de arquivo; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
52	Regulamento (CE) n.º 1781/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Novembro de 2006	Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	n.a.	- Serviços de pagamento - Concessão de crédito	- Os documentos relativos aos serviços de pagamento devem ser conservados durante 5 anos; - O documento deve conter a totalidade das informações sobre as transações.	- É indicado o prazo de conservação mas não o evento a partir do qual o prazo deverá ser contabilizado; - Preocupação com a completude da informação sobre a operação; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE F:
Normativos legais - Análise dos requisitos dos documentos de arquivo

ID	NORMATIVO LEGAL	ENTIDADE EMISSORA	DIRECTIVA UE TRANSPOSTA	TIPOLOGIA DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS	REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO IDENTIFICADOS	ANÁLISE DOS REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO
53	Regulamento n.º 2/2012	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	n.a.	<ul style="list-style-type: none"> - Intermediação financeira - Mediação de seguros 	<ul style="list-style-type: none"> - Determina a existência de um documento informativo que deverá ser intitulado "Informações Fundamentais ao Investidor" (IFI) e deverá obedecer a determinados requisitos no que concerne ao seu conteúdo; - O IFI pressupõe a assinatura do cliente, informando que o mesmo tomou conhecimento e recebeu um exemplar do documento; - O documento de subscrição ou equivalente para efeitos de aquisição ou transacção de PFC deve conter a assinatura do cliente e ser entregue uma cópia ao cliente; - Determina o prazo de conservação de 5 anos após a data da operação para seguros e operações ligadas a fundos de investimento; - Determina o prazo de conservação de 5 anos após o termo da relação de clientela para contratos com os clientes ou documentos onde constam as condições com base nas quais a entidade presta serviços ao cliente; - Deverá também ser conservada a documentação que sustenta a adequação do alerta gráfico ao PBC, dos cenários e probabilidades até ao final do período mínimo de 1 ano após a sua cessação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Determina o prazo de conservação, bem como o evento a partir do qual do prazo deverá ser contabilizado; - Contém um artigo inteiramente dedicado aos prazos de conservação dos documentos (artigo 29.º - Dever de conservadoria); - Especifica quais os requisitos que o IFI deverá observar com grande grau de pormenor (expl. títulos, campos de preenchimento, layout da forma como a informação deve estar estruturada, tamanho e tipo de letra, etc); - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.
54	Regulamento da CMVM n.º 5/2013	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	n.a.	<ul style="list-style-type: none"> - Intermediação financeira 	<ul style="list-style-type: none"> - Determina que o prazo de conservação dos documentos relativos às operações sobre as unidades de participação de fundos de pensões abertos de adesão individual devem ser conservados 5 anos contabilizados a partir da realização das referidas operações; - Determina que os contratos com os clientes ou documentos onde constam as condições gerais com base nas quais os serviços são prestados ao cliente, devem ser conservados por um período de 5 anos após o término da relação de clientela; - A entidade comercializadora deverá disponibilizar as Informações Fundamentais ao Investidor (IFI) ao investidor previamente à subscrição de unidades de participação de pensões abertos de adesão individual; - O conteúdo e formato do IFI deve ser o que se encontra no Anexo 9.3, devendo conter determinados elementos definidos; - As entidades comercializadoras ficam obrigadas a enviar um extracto mensalmente ou com outra periodicidade a acordar com o cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Define os prazos de conservação dos documentos, bem como o evento a partir do qual o prazo deverá ser contabilizado; - Não refere o prazo de conservação dos documentos Informações Fundamentais ao Investidor (IFI); - No Anexo 9.3 determina o formato do documento e indicações quanto ao conteúdo, bem como quanto à forma de preenchimento; - Não foi identificado mais nenhum requisito no normativo legal.

APÊNDICE G:
Requisitos dos documentos de arquivo - Gerais e específicos

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO			
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS
R01	INTEGRAÇÃO E REGISTO	R01.01	Integração
		R01.02	Registo
		R01.03	Tramitação e localização
R02	CLASSIFICAÇÃO	R02.01	Classificação funcional
		R02.02	Vocabulário controlado
		R02.03	Ordenação
R03	ARMAZENAMENTO E MANUTENÇÃO	R03.01	Suporte físico ou digital
		R03.02	Instalações físicas e equipamentos
		R03.03	<i>Backup</i> (armazenamento digital)
		R03.04	Substituição de suporte
		R03.05	Conversão e migração
R04	SEGURANÇA E ACESSOS	R04.01	Quadro de segurança e acessos
R05	PRAZOS DE CONSERVAÇÃO E DESTINO FINAL	R05.01	Prazos de retenção e destino final
		R05.02	Eliminação (suporte papel)
		R05.03	Eliminação (suporte electrónico)
R06	META-INFORMAÇÃO	R06.01	Metadados
R07	CONTROLO, AJUSTAMENTO E REVISÃO	R07.01	Monitorização e auditoria
R08	OUTROS REQUISITOS	R08.01	Formulários

APÊNDICE H:
Requisitos dos documentos de arquivo - Excertos dos normativos legais

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	EXCERTOS DOS NORMATIVOS LEGAIS
R01	INTEGRAÇÃO E REGISTO	R01.01	Integração	<p>d) <u>Manter</u>, por um período mínimo de três anos, <u>um arquivo organizado dos livros de reclamações</u> que tenha encerrado. (alínea d), artigo 3.º, Decreto-Lei n.º 156/2005)</p> <p>(...) as instituições de pagamento devem <u>manter em arquivo os registos de todas as operações de pagamento e demais documentação relativa à prestação de serviços de pagamento</u> (...). (artigo 36.º, Decreto-Lei n.º 317/2009)</p> <p>1 — (...) os intermediários financeiros <u>conservam em arquivo os documentos e registos</u> relativos a: a) <u>Operações sobre instrumentos financeiros</u>, pelo prazo de cinco anos após a realização da operação; b) <u>Contratos de prestação de serviço celebrados com os clientes ou os documentos de onde constam as condições com base nas quais o intermediário financeiro presta serviços ao cliente</u> (...) (alíneas a) e b), artigo 307.º -B, Decreto-Lei n.º 357-A/2007)</p> <p>1 — (...) as entidades comercializadoras <u>conservam em arquivo os documentos e registos</u> relativos: a) <u>À comercialização de seguros e operações ligados a fundos de investimento</u>, pelo prazo de cinco anos após a operação; b) <u>A contratos com os clientes ou os documentos onde constam as condições com base nas quais a entidade presta serviços ao cliente</u> (...) (alíneas a) e b), n.º 1, Regulamento n.º 2/2012)</p>
		R01.02	Registo	-
		R01.03	Tramitação e localização	<p>3 — Os registos devem ser conservados num suporte que permita o armazenamento de informação de forma acessível para futura referência pela CMVM e de modo que: a) Seja possível <u>reconstituir cada uma das fases essenciais do tratamento</u> de todas as operações; (alínea a), n.º 3, artigo 307.º-B, Decreto-Lei n.º 357-A/2007)</p> <p>2 — Os originais, cópias, referências ou quaisquer suportes duradouros, com idêntica força probatória, dos documentos comprovativos e dos registos das operações devem ser sempre conservados, de molde a <u>permitir a reconstituição da operação</u>, durante um período de sete anos a contar da sua execução (...) (n.º 2, artigo 14.º, Lei n.º 25/2008)</p>
R02	CLASSIFICAÇÃO	R02.01	Classificação funcional	-
		R02.02	Vocabulário controlado	<p>3—A instituição de crédito outorgante utiliza, para efeitos de abertura da conta, <u>impresso que classifica, no topo do documento</u>, em lugar reservado à identificação do tipo de conta, <u>com a expressão «Serviços mínimos bancários»</u>, e dele dá cópia ao titular da conta. (n.º 3, artigo 2.º, Decreto-Lei n.º 27-C/2000)</p>
		R02.03	Ordenação	<p>d) Manter, por um período mínimo de três anos, <u>um arquivo organizado</u> dos livros de reclamações que tenha encerrado. (alínea d), n.º 1, Decreto-Lei n.º 156/2005)</p>
R03	ARMAZENAMENTO E MANUTENÇÃO	R03.01	Suporte físico ou digital	<p>19) "Suporte duradouro": <u>qualquer suporte físico ou eletrónico</u> — seja este <u>ótico, magnético ou de outra natureza</u> — que apresente um grau de acessibilidade, durabilidade, fiabilidade, integridade e legibilidade suscetível de permitir um acesso fácil e permanente à informação, a reprodução fidedigna e integral da mesma e a correta leitura dos dados nela contidos. (alínea n.º 19, artigo 2.º, Aviso n.º 5/2013 do BdP)</p> <p>'a) Ser conservados <u>em papel ou noutro suporte duradouro</u> ; (alínea a), n.º 3, artigo 49.º, Aviso n.º 5/2013 do BdP)</p> <p>2—A documentação recolhida pelas instituições de crédito (...) deve ser conservada, <u>em papel ou noutro suporte duradouro</u> que permita a reprodução integral e inalterada da informação (...) (n.º 2, artigo 5.º, Aviso n.º 2/2007 do BdP)</p> <p>1 — As instituições de crédito devem criar, <u>em suporte duradouro</u>, processos individuais para os clientes bancários integrados no PERSI, os quais devem conter toda a documentação relevante no âmbito deste procedimento, nomeadamente as comunicações entre as partes, o relatório de avaliação da capacidade financeira desses clientes e as propostas apresentadas aos mesmos. (n.º 1, artigo 20.º, Decreto-Lei n.º 227/2012)</p>

APÊNDICE H:
Requisitos dos documentos de arquivo - Excertos dos normativos legais

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	EXCERTOS DOS NORMATIVOS LEGAIS
R03	ARMAZENAMENTO E MANUTENÇÃO	R03.02	Instalações físicas e equipamentos	a) Ser conservados em papel ou noutra suporte duradouro; b) Ficar arquivados em condições que permitam a sua adequada conservação, a sua fácil localização e o imediato acesso aos mesmos , sempre que a informação seja solicitada pelos responsáveis pela função de compliance ou de auditoria e pelos auditores externos das instituições financeiras, bem como pelas autoridades judiciárias, policiais e de supervisão competentes. (alínea b), n.º 3, artigo 49.º, Aviso n.º 5/2013 do BdP)
		R03.03	Backup (armazenamento digital)	5 — As instituições de crédito ficam ainda obrigadas a manter duplicados dos suportes das imagens recolhidas e dos índices (...) (n.º 5, artigo 5.º, Decreto-Lei n.º 279/2000)
		R03.04	Substituição de suporte	1 — A destruição dos originais dos documentos enunciados no artigo 2.º só é admitida se for precedida de recolha da respectiva imagem em suporte não regravável , designadamente microfilme ou disco óptico. 2 — A imagem recolhida deve reproduzir integralmente a frente e o verso do documento original e permitir a extracção de cópia fiel e legível do mesmo. (n.º 1 e 2, artigo 4.º, Decreto-Lei n.º 279/2000)
		R03.05	Conversão e migração	—
R04	SEGURANÇA E ACESSOS	R04.01	Quadro de segurança e acessos	5 — (...) manter duplicados dos suportes das imagens recolhidas e dos índices, depositados em local de acesso reservado e distinto daquele onde se encontram os originais respectivos. (n.º 5, artigo 5.º, Decreto-Lei n.º 279/2000) b) Ficar arquivados em condições que permitam a sua adequada conservação, a sua fácil localização e o imediato acesso aos mesmos, sempre que a informação seja solicitada pelos responsáveis pela função de compliance ou de auditoria e pelos auditores externos das instituições financeiras, bem como pelas autoridades judiciárias, policiais e de supervisão competentes . (alínea b), n.º 3, artigo 49.º, Aviso n.º 5/2013) 3 — Os registos devem ser conservados num suporte que permita o armazenamento de informação de forma acessível para futura referência pela CMVM e de modo que: (...) c) Não seja possível manipular ou alterar, por qualquer forma, os registos . (n.º 3, artigo 307.º -B, Decreto-Lei n.º 357-A/2007)
R05	PRAZOS DE RETENÇÃO E DESTINO FINAL	R05.01	Prazos de conservação e destino final	b) Contratos com os clientes ou documentos onde constam as condições com base nas quais a entidade presta serviços ao cliente, até que tenham decorrido cinco anos após o termo da relação de clientela . (alínea b), artigo 60.º do Regulamento n.º 5/2013 da CMVM) (...) os intermediários financeiros conservam em arquivo os documentos e registos relativos a: a) Operações sobre instrumentos financeiros, pelo prazo de cinco anos após a realização da operação ; (n.º 1, artigo 307.º -B, Decreto-Lei n.º 357-A/2007) 2 - A documentação recolhida pelas instituições de crédito para efeitos de abertura ou actualização das contas de depósito deve ser conservada, em papel ou noutra suporte duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação, até ao termo do prazo de cinco anos após o encerramento daquelas . (n.º 2, artigo 4.º, Aviso n.º 2/2007 do BdP) 4. As instituições de crédito e sociedades financeiras devem arquivar o suporte documental do original da folha do Livro de Reclamações e guardá-lo durante 5 anos (...) (n.º 4, Instrução n.º 18/2008 do BdP)
		R05.02	Eliminação (suporte papel)	2 - A destruição dos originais deve ser feita de modo a não permitir a sua reconstituição , sem prejuízo do aproveitamento industrial do papel. (n.º. 2, artigo 1.º, Decreto-Lei n.º 279/2000)
		R05.03	Eliminação (suporte electrónico)	—
R06	META-INFORMAÇÃO	R06.01	Metadados	3 — Os suportes de recolha de imagem devem conter de origem nú mero de série alfabético, numérico ou alfanumérico que os identifiquem e individualizem. 4 — É obrigatória a criação e manutenção de índices de: a) Imagens recolhidas, com indicação da data de recolha ; b) Identificação dos suportes que lhes correspondem. (n.º 3 e alíneas a) e b), n.º 4, artigo 5.º, Decreto-Lei n.º 279/2000)

APÊNDICE H:
Requisitos dos documentos de arquivo - Excertos dos normativos legais

REQUISITOS DOS DOCUMENTOS DE ARQUIVO				
ID	GERAIS	ID	ESPECÍFICOS	EXCERTOS DOS NORMATIVOS LEGAIS
R07	CONTROLO, AJUSTAMENTO E REVISÃO	R07.01	Monitorização e auditoria	2 — Os <u>testes de efetividade do sistema</u> referidos no número anterior devem: (...) d) Incluir pelo menos (...) iv) <u>A análise dos procedimentos concretos</u> de identificação, diligência e <u>conservação do suporte da informação</u> ; (alínea iv), alínea d), n.º 2, artigo 44.º, Aviso n.º 5/2013 do BdP)
R08	OUTROS REQUISITOS	R08.01	Formulários	2.1 A presente norma destina-se a <u>uniformizar o documento-cheque</u> tendo em vista facilitar a sua utilização como meio de pagamento e o seu tratamento em sistemas automatizados,(...) (n.º 2.1., Instrução n.º 26/2003 do BdP) 2 — Tais informações devem ser prestadas (...) através da <u>ficha sobre «Informação normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores»</u> , constante do anexo II ao presente decreto-lei, que dele faz parte integrante. (n.º 2, artigo 6.º, Decreto-Lei n.º 133/2009) 3 — As fichas de informação normalizada a que se referem os números anteriores <u>devem (...) ser elaboradas de acordo com os modelos definidos</u> , respectivamente, no anexo I e no anexo II ao presente aviso e que dele fazem parte integrante. (n.º 3, artigo 4.º, Aviso n.º 4/2009 do BdP)