

AMBIENTE REGULADOR DA BANCA COMERCIAL EM PORTUGAL: análise arquivística dos requisitos dos documentos de arquivo

REGULATORY ENVIRONMENT OF COMMERCIAL BANKS IN PORTUGAL:
archival analysis of records requirements

Alexandra Fonseca | José Borbinha

Resumo: Este artigo apresenta o resultado de uma análise ao enquadramento normativo, do ponto de vista da Arquivística, relativo aos documentos de arquivo que decorrem da relação comercial entre o banco e o cliente. Tendo em conta a realidade atual das práticas no setor, foram realizadas entrevistas aos responsáveis pela tutela dos arquivos nos bancos. Foi igualmente levado a cabo um levantamento, que se pretendeu exaustivo, das leis, regulamentos específicos e normas de caráter obrigatório aplicáveis ao setor. Procedeu-se a uma análise dos mesmos com o objetivo de identificar os requisitos para a gestão dos documentos de arquivo. Adicionalmente, apontam-se implicações e questões sobre o alinhamento dos requisitos identificados com os que constam na *Norma Portuguesa 4438 – 1 e 2: Informação e Documentação: Gestão de Documentos de Arquivo (ISO 15489 – 1 and 2: Information and documentation: Records management)* quanto aos processos e controlo de gestão de documentos de arquivo.

Palavras-chave: Arquivos bancários; Bancos; Normativos legais; Requisitos de documentos de arquivo

Abstract: This article presents the results of an analysis of the regulatory framework, from the archival point-of-view, concerning records originated from the relationship between the bank and its clients. Taking into account the current state of the bank record management, interviews were conducted with the accountable people for the bank archives. An exhaustive review and analysis of the current laws, specific regulations and norms applicable to this sector has also been carried out, aiming to identify the requirements for a successful document management archive. In addition, some implications and questions arose from the alignment of the identified requirements with those that are mentioned in the Portuguese standard *NP 4438 – 1 e 2: Informação e Documentação: Gestão de Documentos de Arquivo (ISO 15489 – 1 and 2: Information and documentation: Records management)* regarding the control and processes in archive records management.

Keywords: Bank archives; Banks; Legal norms; Records requirements

1. Enquadramento

Vários autores, como por exemplo, José Lopes Cordeiro (2000), Carlos Damas e Ana Margarida Cruz (2006), Filipe Fernandes (2013:5-7) e Hélio Balinha (2012), constataram ser a legislação portuguesa aplicável aos arquivos das empresas privadas escassa, desatualizada e com lacunas nos seus articulados.

Quanto à legislação específica acerca da documentação produzida por instituições financeiras, 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 referência, o autor identifica quatro normativos legais específicos aplicáveis às instituições financeiras: 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*, embora o último apenas seja aplicável às empresas de seguros, resseguros e às sociedades gestoras de fundos de pensões. Quanto ao *Código Comercial*, Hélio Balinha refere o facto de a última atualização, que data de 2006, ter incluído a possibilidade de os documentos serem arquivados com recurso a meios eletrónicos. Contudo o autor considera a “expressão vaga”, na medida em que não se verifica no seu articulado nenhuma referência quanto ao sentido objetivo atribuído pelo legislador, nem quanto à possibilidade de eliminação dos documentos que existam tanto em suporte papel como digital (2012:5-6).

O trabalho aqui descrito, que resume os resultados da dissertação de mestrado da primeira autora¹, foi motivado pela constatação das questões sumariamente elencadas, bem como do desconhecimento de um estudo, a nível nacional, com a mesma linha orientadora. Os objetivos foram, à luz da NP 4438, a identificação e a análise dos requisitos dos documentos de arquivo que fazem parte do ambiente regulador da relação comercial entre o banco e o cliente.

2. Métodos de investigação e recolha de dados

Este trabalho teve subjacentes dois modelos teóricos diferentes: o modelo de investigação de sete etapas de Raymond Quivy e Luc Van Campenhoudt, concebido em 1998, e o modelo quadripolar aplicado à Ciência da Informação concebido por Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro, adaptando o criado por Paul de Bruyne, Jacques Herman e Marc de Schoutheete em 1974. Este segundo modelo foi desenvolvido no âmbito de uma proposta de renovação da teoria da Ciência da Informação que introduziu a perspetiva sistémica na área da Arquivística em torno de quatro pólos: epistemológico, teórico, técnico e morfológico.

Quanto aos métodos de recolha e análise de dados foram utilizados os propostos por Quivy e Campenhoudt: recolha de dados preexistentes, que neste caso foram dados documentais (2008:201-205) e as entrevistas (2008:191-196).

A recolha de dados preexistentes foi levada a cabo em fontes oficiais oriundas de organismos públicos: Governo, Assembleia da República, Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Imobiliários e o Instituto de Seguros de Portugal (ISP)². O âmbito circunscreveu-se aos normativos legais que fazem referência à produção de documentos de arquivo, que resultam da relação comercial entre o banco e o cliente, tendo sido excluídos todos os restantes.

A análise destes dados foi levada a cabo pelo prisma da Arquivística, não tendo sido a análise técnico-jurídica considerada para o âmbito do trabalho. O objetivo passou pela identificação dos requisitos para a gestão de documentos de arquivo e a forma como os mesmos se encontravam expressos. A análise foi pautada pelos seguintes critérios:

¹ Defendida em junho de 2015 no âmbito do Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação, área de especialização em Arquivística, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

² A designação do ISP foi alterada em janeiro de 2015 para Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Os seus estatutos foram aprovados através do Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro.

- Entidades que publicaram;
- Tipologias dos normativos legais;
- Períodos de publicação (1986 até junho de 2014);
- Diplomas legais da UE transpostos para o enquadramento jurídico português;
- Tipologias de operações bancárias;
- Referências explícitas ao arquivo;
- Designação dos artigos;
- Requisitos de documentos de arquivo.

Para as entrevistas, foram contactados os 15 bancos comerciais³ autorizados a exercer atividade em Portugal, tendo respondido positivamente os seguintes:

1. Banco ActivoBank, SA
2. Banco BPI, SA
3. Banco Comercial Português, SA
4. Banco Espírito Santo, SA⁴
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

Com o objetivo de conhecer melhor a realidade, foram realizadas entrevistas exploratórias aos responsáveis pelos arquivos desses bancos numa fase inicial do trabalho. As entrevistas foram semi-dirigidas, segundo quatro linhas orientadoras:

1. Arquivo no banco
2. Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo

³ No período em que decorreram as entrevistas (maio a agosto de 2014) existiam 34 bancos autorizados pelo Banco de Portugal (BP) a realizar atividade. Apesar de não existir a distinção entre bancos comerciais e bancos de investimento, na medida em que Portugal adotou o modelo de banco universal, foi possível identificar um total de 16 bancos comerciais (entretanto reduzidos a 15 em virtude de 1 ter sido liquidado).

⁴ Em 03/08/2014 o BP deliberou a aplicação de uma medida de resolução ao Banco Espírito Santo, SA em que determinou que a generalidade da atividade e o património do BES seriam transferidos para um banco novo, designado Novo Banco e para um “Bad Bank”.

3. Arquivo e normativos legais
4. Disponibilização de informação

3. Resultados obtidos: entrevistas

Nos bancos que colaboraram com este trabalho verificou-se a existência de procedimentos de arquivo transversais a toda a instituição, embora possam ser distintos na rede comercial e nas estruturas orgânicas centrais. Em todos os bancos ocorre a transferência de suporte, mas não da totalidade da documentação.

Relativamente à função do serviço de arquivo, verifica-se que em todos os bancos apenas diz respeito à gestão de documentos de arquivo em suporte físico. As unidades orgânicas responsáveis diretamente pelo arquivo nos bancos analisados têm designações bastante distintas, em concreto:

- Banco A: Divisão de Conservação e Arquivo
- Bancos B e H: Área de Arquivo
- Banco C: Direção de Operações
- Banco D: Área de Gestão de *Outsourcing*
- Banco E: Direção de Suporte ao Negócio
- Banco F: Área de Gestão de Serviços Gerais

As entrevistas exploratórias realizadas aos responsáveis pelo arquivo no banco permitiram conhecer melhor a realidade desta tipologia específica de arquivos empresariais.

As designações das unidades orgânicas onde o arquivo se encontra inserido evidenciam que frequentemente as atividades do arquivo coexistem com outras sem qualquer relação e os seus responsáveis não desempenham esta atividade em regime de exclusividade. Em 5 bancos (63%), não existe uma única unidade orgânica exclusivamente dedicada ao arquivo que englobe o arquivo corrente, intermédio e histórico ou exerça a gestão de forma integrada. Em algumas instituições o arquivo histórico é gerido por entidades distintas, evidenciando a ausência de uma política de gestão integrada da informação ao longo do ciclo de vida.

Relativamente ao papel do arquivo na instituição, a totalidade dos entrevistados informou incidir apenas ao nível da gestão dos documentos em suporte físico, embora alguns tenham mencionado ainda envolvimento na transferência e substituição do suporte. Transcrevem-se algumas das respostas obtidas: “O papel do Arquivo é apenas na gestão de documentos físicos do banco” (Banco F); “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).

Quanto aos Instrumentos de Gestão de Documentos de Arquivo (IGDA), na totalidade dos casos existe o Plano de Classificação e a Tabela de Seleção, mas em 4 situações (50%) nenhum dos instrumentos se encontra configurado no Sistema Eletrónico de Gestão de Arquivo (SEGA). Verificou-se ainda que os documentos em suporte papel não são regidos pelos mesmos princípios que os documentos em suporte digital.

Relativamente à observância de referenciais teóricos, como por exemplo a NP 4438 e o MoReq2010, a adesão é diminuta, tendo alguns entrevistados mencionado o seu desconhecimento quanto à aplicabilidade dos mesmos.

Relativamente à formação, alguns bancos não possuem nenhum técnico especializado na área de arquivo, enquanto outros consideram que é suficiente essas competências existirem ao nível da empresa prestadora de serviços. A título de exemplo, o Banco G referiu que teve um técnico na área mas a partir do momento em que o arquivo passou a estar sob custódia de uma empresa externa, os seus serviços foram dispensados. Nalgumas instituições os conhecimentos e competências específicas nesta área não são reconhecidos como uma mais-valia, considerando que podem ser executadas por técnicos de outras áreas ou por colaboradores que ao longo dos anos foram acumulando experiência no arquivo ou ainda que podem ser substituídas pelas empresas prestadoras de serviços.

4. Resultados obtidos: normativos legais

No que concerne aos normativos legais, foi analisado o período de 1986 até ao primeiro semestre de 2014, tendo sido identificados 54 normativos, segundo as origens e tipologias distintas descritas na Tabela 1:

Tabela 1 – Requisitos dos documentos de arquivo contemplados nos normativos legais

ENTIDADES QUE PUBLICARAM NORMATIVOS LEGAIS	QTD.	%	TIPOLOGIAS DOS NORMATIVOS LEGAIS	QTD.	%
Assembleia da República	5	9,3%	Lei	5	9,3%
Banco de Portugal	18	33,3%	Aviso	10	18,5%
			Instrução	8	14,8%
Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	2	3,7%	Instrução	0	0,0%
			Regulamento	2	3,7%
Governo	27	50,0%	Decreto-Lei	26	48,1%
			Portaria	1	1,9%
Instituto de Seguros de Portugal	1	1,9%	Norma Regulamentar	1	1,9%
Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia	1	1,9%	Regulamento (CE)	1	1,9%
TOTAL	54	100,0%	TOTAL	54	100,0%

Verifica-se que foram transpostas para o enquadramento legal português, parcial ou integralmente, 10 Diretivas Europeias. Identificou-se um único documento em que ocorreu a aplicação direta, concretamente o Regulamento (CE) n.º 1781/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de novembro de 2006.

Tendo em conta o período analisado, procedeu-se ao agrupamento por triénios. Entre 2007 e 2010 foram publicados 32,7% dos diplomas, seguindo-se o período mais recente, 2011 a 2014, onde foram publicados 29,6% dos normativos. Os restantes períodos apresentam valores consideravelmente mais baixos (ver Tabela 2).

Tabela 2 – Períodos de publicação dos normativos legais

PERÍODOS DE PUBLICAÇÃO DOS NORMATIVOS LEGAIS	QTD.	%
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%

Quanto à forma como os requisitos aparecem explicitados, foram identificadas 3 situações distintas: 17 normativos (30,9%) com artigo ou parte dedicada especificamente ao arquivo; 34 diplomas (67,3%) em que os requisitos se encontram diluídos ao longo do texto e 1 Decreto-Lei (1,8%) exclusivo (dedicado à substituição de suporte).

Os requisitos com maior expressão são os que focam sobre a integração e registo (23,2%) e os prazos de conservação e destino final (23,2%), seguidos pelos que focam sobre a classificação (20%) e o armazenamento e manutenção (13,7%). Foi ainda concluído que 13,7% dos requisitos (“Outros Requisitos” na Tabela 3) apenas incidem sobre a definição de formulários.

Tabela 3 – Requisitos dos documentos de arquivo contemplados nos normativos legais

REQUISITOS DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO	QTD.	%
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	22	23,2%
Segurança e acessos	4	4,2%
TOTAL	95	100,0%

4. Análise dos normativos legais à luz da NP 4438

A partir dos 54 normativos legais identificados, com base nos critérios anteriormente referidos, foram analisados os requisitos dos documentos de arquivo à luz da NP 4438. Quanto à emissão de diplomas, o Banco de Portugal e o Governo são as entidades que mais se destacam e, por conseguinte, as tipologias mais representativas estão intimamente relacionadas: Decreto-Lei, Aviso do Banco de Portugal e Instrução do Banco de Portugal. Quanto ao período de publicação, é evidente a proliferação de diplomas a partir de 2007. No período compreendido entre 2007 e 2014, foram publicados mais 62% dos diplomas em vigor do que no período de 1983 até 2006. Considera-se que estes valores encontram justificação na crise financeira de 2007, considerada por diversos autores como a maior desde 1929.

No que concerne aos requisitos, os prazos de conservação e de destino final e a integração e registo são os que mais se destacam face aos restantes. A definição dos prazos de conservação constitui um dos requisitos com maior expressão ao determinar o período temporal que os documentos devem permanecer no sistema de arquivo. Contudo, este requisito apenas consta em 22 diplomas quando no total foram analisados 54. Verifica-se que existem diplomas que, apesar de referirem a produção e/ou receção de documentos no âmbito da relação comercial entre o cliente e o banco, não definem os prazos de conservação, nem fazem remissão para qualquer outro diploma. No n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de novembro é referido: “a destruição dos originais deve ser feita de modo a não permitir a sua reconstituição, sem prejuízo do aproveitamento industrial do papel” (PORTUGAL. Leis..., 2000:6.308). Trata-se do único diploma analisado que contempla requisitos quanto à eliminação do papel, possibilitando a sua reutilização industrial. Conforme 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 3⁵ e fazer remissão para a observância da mesma. Quanto à eliminação do suporte papel, este decreto está em conformidade com a norma portuguesa, relativamente à confidencialidade da informação, ao referir que a eliminação deve ser levada a cabo de forma a não permitir a reconstituição. Contudo, não consta qualquer referência à necessidade de documentar este processo. Depreende-se da leitura da norma que este aspecto fica ao critério da organização, ao utilizar a expressão “pode” em detrimento de “deve”. É mencionado que “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-4.438-2, 2005:33), apenas sendo recomendável que o faça, caso seja levado a cabo por uma empresa externa. Neste Decreto-Lei, conforme referido anteriormente, não é definido o prazo de conservação e o destino final para os documentos em suporte eletrónico, nem é feita a remissão para outros diplomas, só se verificando para o suporte papel (6 meses). Esta ausência deixa margem para os bancos definirem quanto tempo os documentos de arquivo devem ser conservados em suporte eletrónico, visto não se encontrar regulado, identifica-se um “vazio” com todos os riscos inerentes. Daqui a uns anos, há o risco de existirem “massas documentais digitais

⁵ Esta norma define os requisitos que devem ser observados aquando da 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 diversos suportes. Foi desenvolvida pelo DIN German Institute for Standardization sediado em Berlim desde 1917.

acumuladas” que têm de ser alvo de avaliação e seleção, se ainda for possível aceder nas devidas condições à informação.

5. Propostas de linhas de ação: comunidade de especialistas e órgãos legislativos

As linhas de ação propostas decorrem sobretudo da informação recolhida nas entrevistas aos responsáveis pelos arquivos nos bancos e dos resultados obtidos na análise dos normativos legais. Neste sentido, separaram-se as propostas em duas vertentes distintas: direcionadas à comunidade de especialistas e aos órgãos legislativos nacionais.

As linhas de ação direcionadas à comunidade de especialistas contemplam a reativação do Grupo de Trabalho de Arquivos Empresariais da BAD com o objetivo de reunir profissionais que trabalham em empresas de distintos setores de atividade, devendo as suas preocupações focar-se numa perspetiva integrada da gestão da informação. A outra proposta, mais de âmbito internacional, passa pelo alargamento do âmbito da ação da European Association for Banking and Financial History (EABH), na medida em que as suas iniciativas são orientadas sobretudo para a história dos bancos, seguradoras e outras instituições financeiras passando a contemplar questões relacionadas também com o arquivo corrente e intermédio. Por fim, a última linha de ação propõe o estabelecimento de parcerias entre o DLM Forum, a EABH, a ISO e o ICA-Section for Business and Labour Archives com o objetivo de elencar os requisitos dos arquivos bancários e por conseguinte a elaboração de um módulo específico no Sistema Eletrónico de Gestão de Arquivo (SEGA).

A segunda linha de ação dirige-se aos órgãos legislativos e contempla a alteração ou revogação do Decreto-Lei n.º 429/77, de 15 de outubro, visto encontrar-se obsoleto. Este diploma não contempla as atuais necessidades das empresas do setor público nem do privado no que concerne, entre outros, à salvaguarda do seu património arquivístico. Também relacionado com a revisão de diplomas, sugere-se o alargamento do âmbito do Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de novembro, passando a contemplar mais tipologias documentais à semelhança do que ocorre, por exemplo, com as empresas de seguros e ou resseguros e as sociedades gestoras de fundos de pensões (veja-se o Decreto-Lei n.º 221/96, de 23 de novembro). Além de uma maior panóplia de documentos, propõe-se passar a contemplar a obrigatoriedade do controlo de qualidade das imagens, definindo critérios específicos no que concerne aos formatos, metadados, qualidade das imagens, entre outros. No sentido de tentar colmatar as implicações e questões sobre o alinhamento no que diz respeito aos requisitos dos documentos de arquivo no decorrer da análise dos normativos legais, propõe-se a participação ativa e obrigatória da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas enquanto organismo que atualmente superintende a política arquivística nacional no processo legislativo da Assembleia da República e do Governo, bem como na regulamentação emanada pelo Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e Instituto de Seguros de Portugal. O objetivo último passaria pela salvaguarda e preservação dos documentos de arquivo que materializam as operações comerciais entre o banco e o cliente.

A última linha de ação diz respeito à certificação obrigatória dos SEGA e dos repositórios autênticos como forma de garantir que os documentos são geridos de acordo com os

referenciais normativos e orientações técnicas garantindo a autenticidade, a fidedignidade, a integridade e a utilização dos documentos de arquivo armazenados. Esta obrigatoriedade deveria estar contemplada em diploma legal, à semelhança do que se verifica com os programas informáticos de faturação das empresas.

6. Conclusões

A crise financeira de 2007, considerada a mais grave e profunda desde 1929, tornou evidentes diversas deficiências ao nível da supervisão financeira relativamente às atribuições e competências das entidades que a levavam a cabo. A preocupação com a estabilidade do sistema financeiro constitui uma evidência que se traduziu, entre outros aspetos, na publicação de uma panóplia de diplomas sobre a comercialização de produtos e serviços, conforme foi possível constatar pelos resultados obtidos neste trabalho.

Decorrente da análise dos 54 normativos legais, foi possível identificar algumas implicações e questões acerca do alinhamento dos requisitos dos documentos de arquivo. Considera-se que poderão ser ultrapassadas através de um maior grau de detalhe na forma como os requisitos são enunciados nos diplomas, bem como a remissão no próprio texto para referenciais ou orientações nacionais ou internacionais para questões que se já se encontrem definidas. Consta-se um fraco alinhamento entre os requisitos plasmados na norma NP 4438 e os identificados nos normativos analisados. A totalidade dos requisitos específicos não é transversal a todos os diplomas e a terminologia utilizada nem sempre se encontra em conformidade com os normativos.

Face aos resultados obtidos, considera-se que os diplomas devem assegurar que os documentos que materializam as relações comerciais entre o banco e o cliente sejam conservados de forma a salvaguardar a autenticidade, a fidedignidade, a integridade e a utilização. A sua salvaguarda deveria também ser entendida como parte integrante da regulação e da supervisão, nomeadamente a comportamental, na medida em que se refere à relação das instituições financeiras com os clientes com o intuito de reforçar os deveres de informação e a transparência nas operações comerciais.

Por fim, pretende-se que este trabalho contribua para relançar o debate em torno dos arquivos empresariais, mais concretamente os bancários, bem como promova a discussão e reformulação da legislação (normativos e regulamentos). Ambiciona-se, igualmente, que a melhor gestão dos documentos de arquivo contribua para a estabilidade do sistema financeiro.

Agradecimentos

José Borbinha foi parcialmente suportado neste trabalho por fundos nacionais através da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) com a referência UID/CEC/50021/2013 e fundos do programa CIP da Comissão Europeia através do projeto E-ARK, como o contrato 620998.

Referências bibliográficas

BALINHA, Hélio Filipe Domingos da

2012 *A Gestão da informação nos arquivos empresariais portugueses: as instituições financeiras*. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, 2012.
Dissertação de mestrado.

CORDEIRO, José Manuel Lopes

2000 Arquivos de empresa e história empresarial. In ENCONTRO DE ARQUIVOS EMPRESARIAIS, 1º, Lisboa, 2000 - *Arquivos Empresariais: instrumentos de gestão e património documental: novos desafios, novas soluções*. [CD-ROM]. 2001.

DAMAS, Carlos Alberto; CRUZ, Ana Margarida

2006 *Arquivos Empresariais em Portugal: um património a preservar e difundir*. 2006. Acessível no Centro de Estudos da História do Banco Espírito Santo, Lisboa, Portugal.

FERNANDES, Filipe

2013 Archival and record management legislation in Portugal: regulation over public and private institutions. In ARCHIVAL LEGISLATION FOR FINANCE IN EUROPE WORKSHOP, 2nd, Athens, 2013. – *Paper*. [Em linha]. [Consult. 8 dez. 2013]. Disponível em: http://alff.eabh.info/fileadmin/pdf/alff_programme_speakers.pdf.

FONSECA, Alexandra Mendes da

2015 *Arquivos Bancários em Portugal: requisitos para a Gestão de Documentos de Arquivo*. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, 2015.
Dissertação de mestrado.

PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade

2005 *NP-4.438-1: Informação e Documentação: Gestão de documentos de arquivo: princípios directores*. Caparica: IPQ, 2005.

PORTUGAL. Instituto Português da Qualidade

2005 *NP-4.438-2: Informação e Documentação: Gestão de documentos de arquivo: recomendações de aplicação*. Caparica: IPQ, 2005.

PORTUGAL. Leis, decretos, etc.

2000 Decreto-Lei n.º 279/2000, de 10 de novembro. [Em linha]. *Diário da República*. 1.^a Série-A. 260 (2000) 6.308-6.309. [Consult. 24 mar. 2014].
Disponível em: <http://www.dre.pt/pdfis/2000/11/260A00/63086309.pdf>.

PONTE, Pedro Fuzeta da

2017 Da responsabilidade contratual dos bancos pela inobservância dos deveres de arquivo de documentação respeitante a depósitos bancários. *Revista da Banca*. Lisboa. 63 (jan./jun. 2017) 81-95.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van

2008 *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. 5.^a ed. Lisboa: Gradiva, 2008.

SILVA, Armando Malheiro da

2006 *A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: Edições Afrontamento; CETC.COM, 2006.

SILVA, Armando Malheiro da [et al.]

2009 *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*. 3.^a ed. Porto: Edições Afrontamento, 2009.

Alexandra Fonseca | alexandra.mendes.fonseca@cgd.pt

SCSP, ACE – Grupo Caixa Geral de Depósitos, Portugal

José Borbinha | jlb@tecnico.ulisboa.pt

INESC-ID / IST - Universidade de Lisboa, Portugal