

**A acção da actividade profissional na escolha do suporte de
documentos probatórios - Banca, Seguros e Serviços Partilhados**

Sérgio Alexandre Garção Bilé

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Informática Aplicada à Sociedade da Informação e do Conhecimento

Orientador:

Doutor Abílio Oliveira, Professor Auxiliar

ISCTE-IUL

Outubro, 2012

*“Todas as verdades são simples de compreender quando são descobertas,
a questão é descobri-las”*

Galileo Galilei

Aos meus pais,
A quem devo tudo o que sou

AGRADECIMENTOS

Não foi um percurso fácil. Implicou muito esforço, sacrifícios e noites mal dormidas, no entanto, considero que poderia ter sido muito pior se não tivesse tido neste caminho pessoas que de uma maneira ou de outra me ajudaram a chegar ao fim, por isso vos agradeço.

Ao meu orientador, Professor Doutor Abílio Oliveira, pela calma, sabedoria e conhecimento transmitidos ao longo deste processo.

Ao Professor Doutor Bráulio Alturas, coordenador do Mestrado em Informática Aplicada à Sociedade da Informação e do Conhecimento, pelo acompanhamento, interesse e simpatia que demonstrou em torno do meu trabalho.

Ao Conselho de Administração da Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, por todo o apoio que me deu desde o início da minha candidatura até hoje.

Às Administrações da CAVida, CASeguros, CAServiços e CAInformática, por me terem permitido realizar o questionário nas suas organizações em tempo útil e sem limitações.

A todos os colegas do universo Crédito Agrícola, por terem colaborado de forma tão participativa e rápida no questionário. Sem eles não teria sido possível uma recolha de dados tão relevante.

Às minhas colegas e amigas, companheiras de sábados intermináveis, Carla Vinagre e Manuela Alagoa, foram sem dúvida um dos maiores suportes para que fosse possível terminar este projecto.

Aos meus pais, que nunca me deixaram baixar os braços, incentivando-me nos momentos de maior dificuldade, sei que são quem mais acredita em mim.

Ao meu irmão, pela sua disponibilidade para ajudar sempre que foi necessário.

À Helena, por me ter incentivado a entrar nesta aventura.

Ao Afonso, a quem roubei algumas horas da minha presença, o pai promete que agora não te vai largar.

A todos, muito obrigado.

RESUMO

Este trabalho aborda uma prática frequente no nosso dia-a-dia e nas opções que tomamos enquanto cidadãos, face à necessidade de provarmos que efectuámos determinados procedimentos - através de documentos probatórios, que comprovem a realização desses procedimentos -, numa sociedade cada vez mais tecnológica. Numa perspectiva mais social do que técnica, averigua-se a relação existente entre utilizadores de ferramentas tecnológicas e a preservação de documentos probatórios. Pretende-se também verificar se existe alguma relação entre a actividade profissional e o nível de confiança entre quem preserva e o suporte escolhido para a preservação de documentos.

Os dados foram obtidos por intermédio de um questionário *on-line* (constituído por uma série de questões fechadas, avaliadas com escalas de 1 a 5) e entre os participantes que constituem a população (N=520), distinguiram-se três grupos profissionais, conforme as áreas a que se referem: Banca, Seguros e Serviços Partilhados. Os documentos probatórios que foram estudados tanto podem ser preservados em suporte papel como digital, de maneira a possibilitar a escolha aos inquiridos por uma das hipóteses ou, eventualmente, as duas. A escolha dos documentos foi pensada tendo em conta que os mesmos deveriam ser do conhecimento comum ou uso corrente dos inquiridos.

Os resultados obtidos mostram que a confiança e a segurança que os inquiridos têm nos suportes papel e digital variam de acordo com o grau de importância que os documentos têm para o indivíduo. Por exemplo, verificou-se que são sobretudo os homens, quando comparados com as mulheres, que mais se sentem inseguros com a preservação de documentos importantes unicamente em papel. Em geral, o sentimento de segurança dos participantes relativamente à preservação de documentos importantes apenas num único suporte, está relacionado com alguma falta de confiança no outro suporte.

Os meios tecnológicos, sobretudo pela possibilidade de se poderem guardar cópias dos documentos em diversos suportes, com grande capacidade de memória, desempenham um papel essencial.

Palavras-chave: Suporte documental, Papel, Preservação digital, Cópia, Confiança.

ABSTRACT

This thesis focuses on the daily habits and choices we make as citizens towards the need to prove we did certain actions through approbatory documents that certify these same actions, in a growing technological society. In a more social than technical perspective, we will analyze the relation between the users of technological tools and the preservation of approbatory documents. We also aim to assess the relation between the professional occupation and the level of trust of those who preserve documents and the support chosen to do so.

The data were generated through an on line questionnaire (made up of a series of closed questions, evaluated through a scale of 1 to 5) and from those who participated (N=520), three professional groups were isolated according to the following areas: Banking, Insurance and Shared Services. The approbatory documents that were studied can either be preserved in paper or digital formats, as a way to allow the respondents to choose one or both supports. The choice of documents was made considering that these should be of the common knowledge or current use of the respondents.

The results show that the level of trust and safety that respondents have on paper or digital supports vary according to the importance given to the documents. For instance, the results showed that men, when compared to women, feel more insecure about preserving important documents only on paper support. In general, the feeling of insecurity of the respondents regarding the preservation of important documents in only one support is related to the lack of trust on the other support.

The technological means especially due to the possibility they offer to save copies of documents in various supports, with a high memory capacity, play an essential role.

Keywords: Documental Support, Paper, Digital Preservation, Copy, Trust.

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	IV
RESUMO	V
ABSTRACT	VI
INTRODUÇÃO	13
PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO	15
CAPÍTULO 1 - DOCUMENTOS DE ARQUIVO	15
1.1. Introdução ao capítulo	15
1.2. Documento de arquivo	15
1.3. Suporte – breve história social	17
1.4. Valor primário e valor secundário do documento de arquivo	18
1.5. Teoria das Três Idades	20
CAPÍTULO 2 - DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL	22
2.1. Introdução ao capítulo	22
2.2. Organização	22
2.3. Cultura organizacional	24
2.4. Confiança	25
CAPÍTULO 3 - SUPORTE INFORMÁTICO	27
3.1. Introdução ao capítulo	27
3.2. Do cartão perfurado ao digital – evolução histórica	27
3.3. Perspectivas futuras	34
PARTE II - INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA	36
CAPÍTULO 4 - APRESENTAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA	36
4.1. Introdução ao capítulo	36
4.2. Questão de Investigação e Objectivos	36
4.3. Metodologia	37
4.3.1. Participantes	37

4.3.2. Variáveis	40
4.3.3. Instrumento de medida.....	40
4.3.4. Procedimento	41
4.3.5. Tratamento dos dados	42
CAPÍTULO 5 – INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	43
5.1. Resultados	43
5.1.1. Análise descritiva.....	43
5.1.2. Dimensões significantes.....	48
5.1.3. Análises de variância – efeitos das variáveis independentes sobre as dimensões encontradas	52
5.1.4. Correlações	63
5.2. Discussão dos Resultados.....	72
CAPÍTULO 6 - CONCLUSÕES	75
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	80
Anexo 1 - Questionário	81
Anexo 2 – Pedido de autorização.....	88
Anexo 3 – Quadro com a calendarização dos envios de e-mails	89
Anexo 4 – Estatística descritiva de todos os itens do questionário (Médias e desvios padrão)	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Ciclo de vida dos documentos e os Arquivos	20
Figura 2 - Distribuição dos sujeitos por género	38
Figura 3 - Distribuição dos sujeitos por escalão etário	38
Figura 4 - Distribuição dos sujeitos por profissão	39
Figura 5 - Distribuição dos sujeitos por habilitações académicas	39
Figura 6 – Escolha do suporte papel para a preservação de documentos importantes	43
Figura 7 – Escolha do suporte digital para a preservação de documentos importantes.....	44
Figura 8 – Escolha do suporte papel para a preservação de recibos de vencimento	44
Figura 9 – Escolha do suporte digital para a preservação de recibos de vencimento	45
Figura 10 – Escolha do suporte papel para a preservação de comprovativos de pagamentos efectuados no <i>homebanking</i>	45
Figura 11 – Escolha do suporte digital para a preservação de comprovativos de pagamentos efectuados no <i>homebanking</i>	46
Figura 12 – Escolha do suporte papel para a preservação dos comprovativos de transferências efectuadas no <i>homebanking</i>	47
Figura 13 – Escolha do suporte digital para a preservação dos comprovativos de transferências efectuadas no <i>homebanking</i>	47
Figura 14 – Escolha do suporte papel para a preservação da D.A.R.	48
Figura 15 – Escolha do suporte digital para a preservação da D.A.R.	48

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Estrutura factorial das dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	49
Quadro 2 – Estrutura factorial das dimensões significantes do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas	50
Quadro 3 – Estrutura factorial das dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital.....	51
Quadro 4a – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)	52
Quadro 4b – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)	53
Quadro 4c – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)	53
Quadro 4d.1 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)	53
Quadro 4d.2 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)	54
Quadro 4d.3 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)	54
Quadro 5 – Análises de variância das dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	54
Quadro 6 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas (médias)	56
Quadro 7 – Análises de variância das dimensões significantes do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas	56
Quadro 8 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias).....	57
Quadro 9 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias).....	57
Quadro 10a.1 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias)	58

Quadro 10a.2 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias)	58
Quadro 10a.3 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias)	59
Quadro 11 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias).....	59
Quadro 12 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias).....	60
Quadro 13 – Análises de variância das dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital.....	60
Quadro 14 – Correlações entre a preservação de um documento importante e o sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte.....	63
Quadro 15 – Correlações entre os suportes utilizados para guardar recibos de vencimen-to e o sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	64
Quadro 16 – Correlações entre os suportes utilizados para guardar a Declaração Anual de Rendimentos (D.A.R.) para o IRS emitida pela entidade patronal e o sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	65
Quadro 17 – Correlações razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital e os suportes utilizados para guardar a Declaração Anual de Rendimentos (D.A.R.) para o IRS emitida pela entidade patronal	67
Quadro 18 – Correlações entre as razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital e a digitalização de documentos apenas recebidos em papel .	68
Quadro 19 – Correlações entre suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas e a preservação de um documento importante em suporte digital	68
Quadro 20 – Correlações entre suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas e os suportes utilizados para guardar a Declaração Anual de Rendimentos (D.A.R.) para o IRS emitida pela entidade patronal	69
Quadro 21 – Correlações entre a impressão de documentos apenas recebidos em suporte digital e o hábito de impressão de todos os documentos importantes na Organização / Empresa.....	70

Quadro 22 – Correlações entre a decisão dos colaboradores da Organização relativamente à forma como guardam a informação / documentação pela qual são responsáveis e o hábito de impressão de todos os documentos importantes na Organização / Empresa..... 70

INTRODUÇÃO

Com as inúmeras ferramentas tecnológicas de que dispomos, quer no local de trabalho quer na nossa vida pessoal, a produção de documentos é vasta, sejam eles em suporte papel ou digital. Estes, independentemente do seu suporte, são uma consequência inerente à necessidade que o ser humano tem em preservar a memória, materializado em algo que prove um acto, momento ou actividade,

“seja ele uma entidade pública ou privada, individual ou colectiva, tem uma Missão e objectivos a atingir, quer através de uma estrutura formal quer informal no âmbito da qual são desenvolvidas funções, actividades e tarefas nas quais é usada informação e das quais resulta a produção de informação, num ‘continuum’ revelador da complexidade e dinamismo do fenómeno ‘informação’ e do processo informacional” (Pinto, 2007)¹.

Enquanto participantes activos de uma sociedade que produz documentos, temos necessidade de os preservar. Esses documentos de arquivo devem ser guardados, para interesse de cada indivíduo, o tempo legal necessário e nas melhores condições, de modo a que em caso de necessidade se faça uso do seu valor probatório. Por vezes, esta preservação é um problema ou pelo menos um desafio.

Na nossa sociedade a “cultura do papel” está muito enraizada, sendo este o suporte mais habitual para os documentos. Porém, vivemos momentos de mudança, em que certos pressupostos são colocados em causa, dados os avanços tecnológicos - onde os documentos não são excepção. Mas será que nós estamos abertos à mudança? Apoiamos de facto as novas tecnologias e olhamos para elas como ferramentas confiáveis ou continuamos fiéis à tradição do papel? Serão as ferramentas tecnológicas, com frequência, um meio e não um fim?

O facto é que “a informática entra cada vez mais no universo dos arquivos. Mas sempre substituindo documentos de trâmite, ou controle do trâmite, ou controle dos documentos.

¹ Referência encontrada *on-line* sem indicação do número de página.

Sempre há a versão chancelada em papel como garantia do valor probatório” (Lopez, 2004, p. 73).

Tendo em conta que “os principais obstáculos associados ao problema da preservação digital manifestam-se essencialmente em duas perspectivas, a social e a técnica” (Borbinha, 2002, p. 73), e que a componente técnica não é um obstáculo para a amostra analisada neste estudo, focamo-nos então na questão social - sendo neste contexto que introduzimos as variáveis actividade profissional e confiança.

O conceito de confiança tem inúmeras formas de ser pensado e definido. Admitindo que a confiança é a “disposição de uma das partes para ser vulnerável às acções de outra parte, baseando-se na expectativa de que o outro irá actuar de uma forma importante para si, independentemente de não conseguir monitorizar e controlar essa mesma parte” (Mayer, Davis & Schoorman, 1995, p. 712), iremos analisar dentro desta perspectiva, a confiança que os participantes têm nos suportes que escolhem para preservar os documentos.

O conceito de valor probatório atribuído aos documentos aqui adoptado é mais lato do que o que é tecnicamente concretizado nas normas. Mais do que aferir se o conceito está ou não a ser correctamente aplicado, o que importa é perceber a decisão tomada no momento de preservar um documento considerado de prova.

Neste estudo, pretendemos verificar se existe alguma relação entre a actividade profissional e a escolha de um determinado suporte na preservação dos documentos considerados probatórios, e relacionar a escolha do suporte com a confiança que existe no mesmo. Os grandes objectivos deste trabalho são:

- Identificar quais os suportes escolhidos para preservar documentos com valor probatório;
- Identificar os motivos da escolha do suporte documental;
- Relacionar a escolha do suporte com a actividade profissional.

Para atingirmos os objectivos propostos, dividimos o trabalho em duas partes. Na primeira fizemos o enquadramento teórico do tema, focando os principais conceitos e perspectivas teóricas de diferentes autores para as áreas relacionadas com o estudo. Na segunda parte abordamos a metodologia adoptada na investigação empírica, resultados e conclusões.

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

CAPÍTULO 1 - DOCUMENTOS DE ARQUIVO

1.1. Introdução ao capítulo

O documento de arquivo tem uma identidade própria que inserido no conjunto de outros documentos reflecte o exercício de uma actividade. Deste processo existem documentos que têm valor probatório, que faz das suas características uma valência perante as instituições como meio de prova. Este estudo adopta uma abordagem alargada do conceito de valor probatório, não se limitando ao previsto na norma, uma vez que se pretende percepção a decisão tomada no momento de preservar um documento considerado de prova. De qualquer forma, não deixámos de abordar esta questão, ao nível teórico. Porque falamos de documentos de arquivo e dentro de uma lógica racional de gestão dos mesmos, não podemos deixar de falar do ciclo de vida dos documentos. Abordaremos as diferentes fases pelas quais os documentos passam desde a produção até à sua eliminação ou conservação, e o valor que lhes é atribuído ao longo do seu ciclo de vida. Apresentamos a Teoria das três idades.

1.2. Documento de arquivo

São vários os autores que definem o que é um documento de arquivo, no entanto, podemos verificar que as suas definições têm pontos em comum e que todas se completam de alguma forma (e.g., CIA, 1984; Alves et al., 1993; Instituto Português da Qualidade, 2005).

O Conselho Internacional de Arquivos (CIA) em 1984 definia documentos de arquivo como “documentos que contêm uma informação seja qual for a data, forma e suporte material, produzidos ou recebidos por qualquer pessoa física ou moral, e por qualquer serviço ou organismo público ou privado, no exercício da sua actividade” (CIA, 1984, p. 137).

No dicionário de terminologia arquivística o documento de arquivo é definido como um “documento produzido a fim de provar e/ou informar um procedimento administrativo ou judicial” (Alves et al., 1993, p. 38).

Mais recentemente, em 2005, a Norma Portuguesa 4438-1 define o documento de arquivo como sendo o “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” (IPQ², 2005, p. 5).

A mesma NP 4438-1 assume-se como aplicável “à gestão de documentos de arquivo, em qualquer formato ou suporte” (IPQ, 2005, p. 8) o que nos confere alguma abrangência nos suportes em estudo e padronização dos mesmos. Considera, também, que um documento de arquivo é caracterizado por 4 aspectos: Autenticidade, Fidedignidade, Integridade e Utilização (IPQ, 2005).

A primeira característica enunciada, a **autenticidade**, remete-nos para o facto de o documento de arquivo autêntico ser aquele do qual se pode provar ser aquilo que se pretende ser, ter sido produzido ou enviado pelo alegado produtor ou remetente, e ter sido produzido ou enviado no alegado momento de produção ou envio.

A **fidedignidade**, segundo aspecto que caracteriza o documento de arquivo, confere ao conteúdo do mesmo “crédito enquanto representação completa e fiel das transacções, actividades ou factos que atesta, podendo dele depender subsequentes transacções ou actividades” (IPQ, 2005, pp. 14-15).

A terceira característica do documento de arquivo, a **integridade**, refere-se à circunstância do mesmo permanecer completo e inalterado, requerendo que seja protegido contra alterações não autorizadas.

Por fim a **utilização** caracteriza o documento de arquivo como utilizável quando este pode ser localizado, recuperado, apresentado e interpretado. Esta última característica relaciona-se directamente com o conceito de contexto, no qual o documento de arquivo utilizável deveria incluir a informação necessária para a compreensão das transacções que o produziu. Nesta contextualização devemos ser capazes de identificar o documento de arquivo numa perspectiva mais lata das funções e actividades da organização ou da pessoa.

² IPQ – Instituto Português da Qualidade

1.3. Suporte – breve história social

O suporte é “o material adequado ao registo de informações” (Alves et al., 1993, p. 93). Numa perspectiva histórica podemos dizer que ao longo dos tempos existiram suportes que foram marcando épocas, quer pela sua difusão, quer pelas suas características ou pela sua novidade. Falamos de suportes como as placas de argila, o papiro, o pergaminho, o papel e, mais recentemente, o suporte electrónico.

Nas civilizações da Antiguidade Clássica era vulgar o uso de **placas de argila**, pois o seu custo de produção era baixo o que permitia uma elevada produção. Estes factores aliados ao facto de ser de fácil utilização e armazenagem permitiram que a informação contida neste tipo de suporte perdurasse durante muito tempo, tornando-se desta forma um veículo importantíssimo de transmissão de conhecimento para as gerações seguintes.

Outro suporte que veio a ter grande difusão foi o **papiro**, muito utilizado pelas civilizações localizadas junto do rio Nilo, pois a principal matéria-prima, a planta *Cyperus papyrus*, crescia nas suas margens. Este factor acabava por ser um aspecto limitador, uma vez que o uso do papiro ficava na sua maior parte circunscrito a essas regiões. Este suporte apresentava fragilidades de conservação e estava exposto com facilidade a agentes perecíveis. Normalmente, por questões de conservação dos papiros, os mesmos eram enrolados.

Desde o século II a.C. que os Assírios descobriram o fabrico de um novo suporte para o registo de informação, o couro, sendo a pele de ovinos, caprinos e bovinos das mais utilizadas. A vantagem deste suporte, para além da sua resistência e durabilidade é que permitia que a sua informação fosse apagada e o suporte reutilizado. Se, em termos de utilização, podemos encarar esta reutilização como uma vantagem, em termos de memória futura, era uma desvantagem, pois certamente muita informação perdeu-se nesta reutilização do suporte.

A este suporte deu-se o nome de **pergaminho** pelo facto de existir na cidade de Pérgamo um importante centro de fabrico, criado pelo rei Êumenes II, quando os Ptolomeus proibiram a exportação de papiro para aquela cidade.

Outra das vantagens do pergaminho é que permitia a justaposição de folhas dando origem aos códices, destino preferencial deste suporte até ao século VI. A partir desta data o uso do

pergaminho iria alargar-se aos documentos avulsos e às cartas até tornar-se no principal suporte de escrita no séc. XI.

Produzido pela primeira vez na China, alguns séculos a.C., o **papel**, embora tenha também começado a ser produzido no século XI em Espanha e mais tarde em Itália, França e Holanda, vai encontrar na Europa do século XV forte oposição ao seu uso, devido à resistência e durabilidade que o pergaminho apresentava e à tradição de muitos séculos de uso. Só com o desenvolvimento das técnicas de impressão é que o papel se conseguiu impor e tornar-se no sucesso que todos conhecemos, chegando até aos dias de hoje.

Em Portugal, o documento mais antigo conhecido em papel data de 1326: é a folha das Inquirições de D. Dinis (Bandeira, 1995). O professor e bibliotecário da Biblioteca Nacional, Arnaldo Faria de Ataíde Melo, relata as dificuldades que o papel teve até se impôr e verificar que “o seu êxito é quasi sem par nos anais da indústria. Leva de vencida o pergaminho” (1926, p. 9); aliado à imprensa teve enorme sucesso porque “torna possível a obra de Gutenberg. Pois se esta conseguiu impor-se ao mundo e o conquistou velozmente, é porque encontrou no papel o auxiliar indispensável” (1926, p. 10).

Não existe um suporte eterno, este vai alterando as suas características conforme o evoluir do conhecimento e das civilizações. Assistimos hoje a mudanças significativas em relação ao uso do papel com a introdução do suporte digital, mas nada nos garante que depressa ambos não possam ser substituídos por um outro suporte.

1.4. Valor primário e valor secundário do documento de arquivo

Na abordagem a este tema verificou-se que os conceitos de valor primário e valor probatório são similares, da mesma forma que valor secundário e valor informativo também reflectem a mesma ideia.

Os documentos de arquivo ao longo do seu ciclo de vida podem adquirir, conforme a sua natureza, diferentes valores. Num momento inicial os documentos de arquivo possuem um valor primário que se caracteriza por ser um “valor primeiro e inerente aos documentos de

arquivo, directamente relacionado com as razões que estiveram na origem da sua criação – cumprir funções de prova administrativa, legal ou financeira” (D GARQ, 2012, p. 54).

Para definir o valor primário, a NP 4041:2005 utiliza o conceito de valor probatório, definindo-o como “valor inerente aos documentos de arquivo, na medida em que consignam ou comprovam factos, constituem direitos e obrigações e são reconhecidos como garantia e fundamento de actos, factos e acontecimentos. Também chamado valor primário” (IPQ, 2005, p. 10). Uma outra definição de valor primário refere a “qualidade de um documento baseado nas utilizações imediatas e administrativas que lhes deram os seus criadores” (Rosseau & Couture, 1998, p. 117).

Após a fase activa e semi-activa, o documento de arquivo para além do valor primário que já possui pode também adquirir o valor secundário, valor esse

“atribuído aos documentos de arquivo para efeitos de conservação permanente. Resulta do reconhecimento da sua utilidade para fins de investigação, na medida em que possam assumir funções de testemunho para a preservação da memória colectiva e/ou da memória da entidade produtora” (D GARQ, 2012, p. 54).

Associado ao valor secundário surge o valor informativo descrito pela NP 4041:2005 como sendo o valor

“decorrente da informação veiculada por um documento de arquivo ou outra unidade arquivística para a administração produtora, assim como para outros utilizadores. São especialmente relevantes os que, independentemente do fim para que foram elaborados, testemunham a constituição e funcionamento dessa administração e/ou fornecem dados ou informações sobre pessoas, organizações, locais ou assuntos. Também chamado valor secundário” (IPQ, 2005, p. 10).

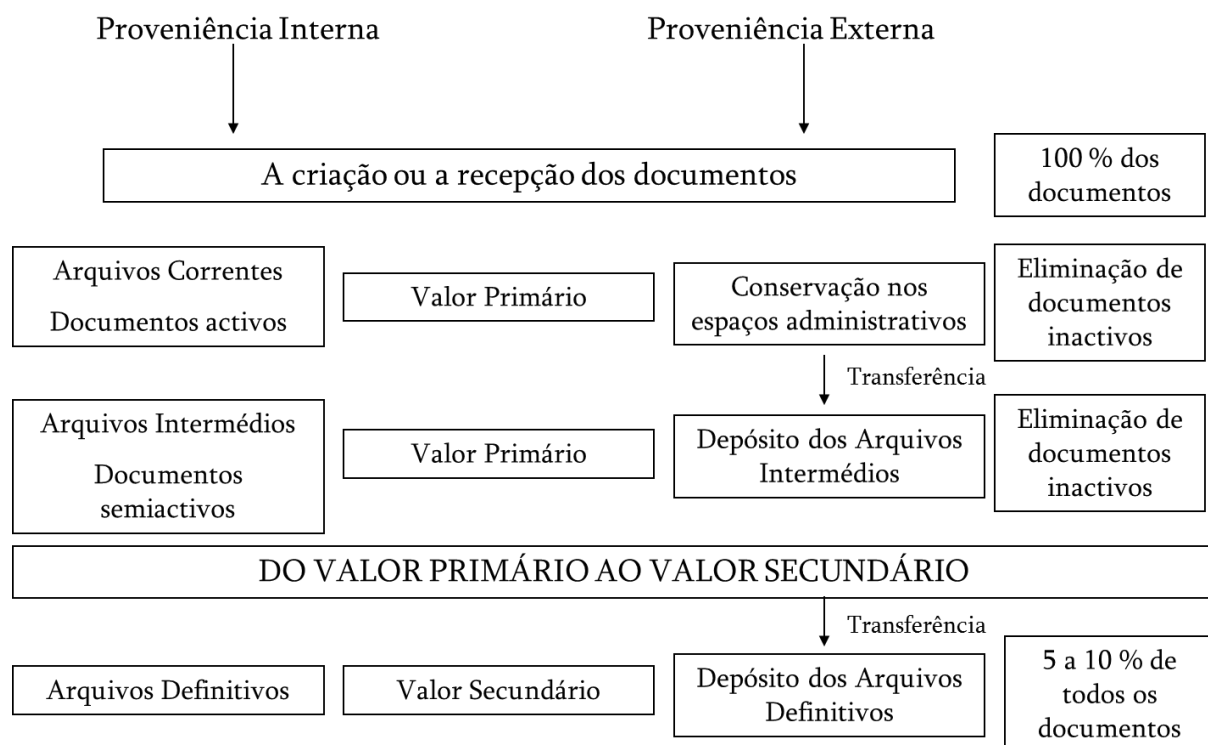
O valor secundário de um documento de arquivo é a “qualidade do documento baseada nas utilizações não imediatas ou científicas (...) [que] radica essencialmente no testemunho privilegiado e objectivo que o documento fornece” (Rosseau & Couture, 1998, pp. 117-118).

1.5. Teoria das Três Idades

Com o final da II Guerra Mundial, os Estados Unidos da América criaram em 1948 a Comissão *Hoover*, nomeada pelo Presidente norte-americano Harry Truman para, entre outras medidas, encontrar a solução para a documentação acumulada nos Estados Unidos da América, fruto da sua participação no conflito mundial.

Inspirado no Relatório *Hoover* (1949), Theodore Shellemberg formula a “Teoria das três idades” na sua obra “*Modern archives: principles and techniques*” (1956). Esta abordagem à organização e tratamento dos arquivos dividida em três períodos, tornou-se numa referência para os profissionais de arquivo. A “Teoria das três idades” defende que o ciclo de vida dos documentos é dividido em três fases (cf. Figura1).

Figura 1 - **Ciclo de vida dos documentos e os Arquivos**³



- Documentos activos: arquivos correntes

Neste período os documentos activos são tidos como indispensáveis ao desenvolvimento das actividades diárias de uma organização ou pessoa. Formam, assim, o arquivo corrente. Estes

³ Esquema retirado de Rousseau, J., & Couture, C. (1998)

documentos são utilizados com muita frequência e por isso é que existe a necessidade de os ter junto dos seus produtores, frequentemente utilizados para dar continuidade a processos, apoiar em tomadas de decisão e demonstrar conformidade de procedimentos.

A proximidade da documentação aos seus produtores visa um rápido acesso à informação com vista à rápida resposta às necessidades da organização aumentando a eficácia e a qualidade. Terminado este período de actividade os documentos transitam para semi-activos ou vão directamente para uma fase de inactividade.

- Documentos semi-activos: arquivos intermédios

É neste período que os documentos semi-activos formam os arquivos intermédios. Estes documentos continuam a ser necessários à organização mas a sua utilização passa a ser ocasional e são mantidos em arquivo por questões administrativas, legais ou financeiras, em termos funcionais podem servir para dar resposta a eventuais solicitações decorrentes dos mecanismos de controlo da organização, reabrir processos transitoriamente encerrados, provar direitos ou efectuar análises de determinada área de actividade. A sua utilização ocasional, aliada ao custo do espaço, faz com que estes documentos estejam normalmente num local diferente dos serviços produtores. Terminado este período passam para a fase inactiva.

- Documentos inactivos: eliminação ou arquivos definitivos

Estão nesta fase os documentos que deixam de ser necessários ao funcionamento quotidiano da entidade produtora, não tem mais de responder ao objectivo da sua criação. Assim, existem duas opções a tomar – são eliminados, ou são conservados e transferidos para o arquivo definitivo ou histórico. Os documentos a conservar devem possuir elevado interesse para a preservação da memória a nível individual, organizacional ou social e representam em termos físicos cerca de 5 a 10% de toda a massa documental produzida.

Qualquer que seja opção, a documentação nesta fase tem de passar necessariamente por um processo de avaliação e selecção, apoiado em instrumentos e procedimentos próprios ligados a esta actividade. É na fase inactiva que os documentos podem adquirir o valor secundário⁴.

⁴ Cf. ponto 1.4

De acordo com as Orientações para a Gestão de Documentos de Arquivo podemos afirmar que a abordagem das três idades

“perspectivando os arquivos na óptica dos serviços ou organismos produtores, revela-se útil para uma eficaz gestão de documentos, muito particularmente nas componentes relacionadas com a tomada de decisão sobre espaços de armazenamento, soluções de transferência ou substituição de suporte, bem como de avaliação, selecção e eliminação de documentos” (D GARQ, 2012, pp. 17-18).

CAPÍTULO 2 - DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

2.1. Introdução ao capítulo

Neste capítulo abordaremos diferentes conceitos da Teoria do Desenvolvimento Organizacional, para melhor enquadrar as relações estabelecidas entre o indivíduo e as organizações. Daí a importância em compreender o que é uma organização e o que faz com que tenha uma cultura própria. O aumento do número de organizações, e simultaneamente o incremento da sua complexidade suscitou que muitas teorias se tenham desenvolvido em torno da cultura organizacional. Dependendo da área do conhecimento que se considere, o conceito de confiança tem inúmeras formas de ser pensado. Discutimos alguns destes conceitos, enquadrando-os no âmbito do presente projecto.

2.2. Organização

As organizações marcam o nosso quotidiano, a nossa vivência enquanto elementos activos de uma sociedade, e levam-nos a uma interacção com elas. É frequente na abordagem ao conceito de organização falar-se em sistema, sistema esse que é considerado como um todo complexo e organizado, formado de partes ou elementos que interagem, para realizar um objectivo explícito (Cleland & King, 1975, p. 5).

Nesta perspectiva, uma organização “é um sistema de recursos que procura realizar objectivos ou conjunto de objectivos” (Maximiano, 2000, p. 91). E as organizações podem considerar-se como “grupos sociais deliberadamente orientados para a realização de objetivos

ou finalidades, que podem ser classificados em duas categorias principais: produtos e serviços” (Maximiano, 2000, p. 92). Realça-se aqui o facto de uma organização não ser um grupo constituído ao acaso, sendo, pelo contrário, uma união consciente e formal de modo a atingir os objectivos, de uma forma colectiva e não individual, pois desta forma não teriam capacidade para os atingir.

Existem elementos que caracterizam uma organização, os objectivos, os recursos, a divisão do trabalho e os processos de transformação. Os objectivos são as missões ou negócios que a organização se propõe cumprir ou atingir, para isso terá de ter recursos, que na sua maioria passam pelas pessoas, sendo elas um dos seus grandes recursos, ou seja, são grupos de pessoas que utilizam outros recursos (materiais, financeiros, informação) para atingir os objectivos propostos.

Seguindo a premissa atrás referida, de que as organizações não são um conjunto de pessoas constituído ao acaso, considere-se que a obtenção do objectivo final é possível graças à divisão do trabalho, na especialização de uma pessoa ou um grupo de pessoas, e que é desse trabalho específico mas interligado e interdependente que se obtém a mais-valia da organização, nunca possível se feito de forma individual.

Da interligação das actividades obtém-se um processo que exige coordenação das diversas actividades, e ordenação, dando-lhe uma sequência específica, com um início e um fim bem identificado. “Todos os sistemas e organizações podem ser desmembrados em processos” (Maximiano, 2000, p. 93). As organizações fazem parte da complexidade das sociedades e servem para atender às necessidades, estando presentes em áreas tão distintas como a saúde, educação, emprego, lazer, entre outras.

2.3. Cultura organizacional

Edgar Schein, desenvolveu, no início dos anos 80, um modelo de cultura organizacional que veio influenciar muitas teorias que surgiram sobre este conceito.

“Uma das definições que fornece mais consenso para a compreensão da cultura organizacional considera-a um conjunto de valores nucleares, normas de comportamento, artefactos e padrões de comportamento que governam a forma como as pessoas interagem numa organização e o modo como se empenham no trabalho e na organização” (Santos & Sustelo, 2009, p. 468).

Assim, a “cultura organizacional é o padrão de pressupostos básicos que um dado grupo inventou, descobriu e desenvolveu, aprendendo a lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna, e que têm funcionado suficientemente bem para serem considerados suficientemente válidos e serem ensinados aos novos membros como o modo correcto de compreender, pensar e sentir, em relação a esses problemas” (Schein, 1984, p. 3).

Outra perspectiva de cultura organizacional, alude ao pensamento de Chiavenato, defensor de que neste conceito se devem englobar

“aspectos formais, facilmente perceptíveis, relacionados com as políticas, directrizes, procedimentos, objectivos, estruturas e tecnologias existentes, e aspectos informais, relacionados com as percepções, sentimentos, atitudes, valores, interacções informais e normas grupais, caracterizados por um “iceberg”, aos quais estão associados à parte visível, observável, os aspectos formais, orientados para aspectos operacionais e de tarefas, enquanto os segundos, invisíveis ou ocultos, relacionados com as questões afectivas, emocionais, orientados para aspectos sociais e psicológicos, por vezes difíceis de interpretar e compreender, transformar ou mudar” (Ribeiro, 2006, pp. 171-172).

Ribeiro (2006) refere ainda que estamos perante duas vertentes básicas na cultura das organizações. A primeira, a que chama de “formal”, onde se incluem os diferentes órgãos que constituem a organização, os cargos desempenhados, o tipo de hierarquia e autoridade

existentes, responsabilidades, objectivos, estruturas e tecnologias colocadas ao serviço da organização; a segunda, denominada de “informal”, onde residem os grupos informais criados e desenvolvidos no seio da organização, atitudes e comportamentos assumidos, normas de trabalho que os grupos informais podem assumir, paralelamente às definidas ao nível institucional as quais poderão ser ou não em proveito da organização e por fim os padrões de liderança que se criam, que conferem uma autoridade informal que pode funcionar como um contra poder dentro do poder instituído.

A teoria de Schein (1992) é por vezes considerada por Hatch (1993) como um pouco estática sem contar com alguns factores que incutem dinamismo na cultura de uma organização. Daí apresentarmos uma outra perspectiva do conceito, onde se observam claramente factores “informais” que complementam a face mais formal e institucional que o conceito encerra em si. Verificamos que a cultura de uma organização tem de ser dinâmica, face à rapidez de transformação da sociedade e dos agentes que a compõem, e ao perigo de uma maior rigidez colocar a organização em situação desfavorável, quer interna quer externamente.

2.4. Confiança

O conceito de confiança, mais explorado na área da Psicologia, pode ter diversas abordagens e especificidades, de acordo com o âmbito em que é tratado. aludiremos a alguns autores que estudaram o tema (e.g., Mayer, Davis & Schoorman, 1995; Rousseau et al. 1998; McLain & Hackman, 1999), no entanto, será igualmente importante definirmos o conceito de segurança, diferenciando-o do conceito de confiança.

Uma das definições comumente aceites sobre confiança, explica-a como a “disposição de uma das partes para ser vulnerável às acções de outra parte, baseando-se na expectativa de que o outro irá actuar de uma forma importante para si, independentemente de não conseguir monitorizar e controlar essa mesma parte” (Mayer, Davis & Schoorman, 1995, p. 712). Perspectiva semelhante tem Rousseau, ao defini-la como "um estado psicológico que inclui a disponibilidade para nos colocarmos numa situação de vulnerabilidade face a outra pessoa, baseada em expectativas positivas quanto às suas intenções e comportamentos" (Rousseau et

al. 1998, p. 395). O risco tem um peso considerável neste conceito, principalmente quando o comparamos com o conceito de segurança.

Analisando esta relação, encontramos a existência de uma relação inversa entre percepção de risco e confiança, ou seja, quanto mais confia, menor a percepção de risco (McLain & Hackman, 1999). Esta visão de risco encontra outra definição, salientando que “onde não há risco ou onde não há interdependência, o conceito de confiança não será relevante, já que não se pode propriamente falar de vulnerabilidade, ou de expectativas relevantes face a outrem” (Keating, Silva & Veloso, 2010, p. 2135).

No mesmo sentido, podemos afirmar que “o risco é uma condição necessária para o desenvolvimento da confiança em situações nas quais o indivíduo depende do comportamento do parceiro” (Molm, Takahashi & Peterson, 2000, p. 427).

Já anteriormente, Yamagishi avançava com a diferenciação entre confiança e segurança concluindo que “a segurança ocorre quando há pouca ou nenhuma incerteza quanto ao comportamento da outra parte e portanto, o risco é muito limitado” (Yamagishi, 1998, p. 36). Verifica-se assim que a confiança não isenta de riscos uma relação ou interação, existindo um disposição para esse factor baseada na expectativa de que o comportamento do outro interveniente no processo será positivo para a obtenção de um fim.

Devido às alterações do mercado de trabalho, o conceito de confiança tem sido amplamente discutido e transposto para o universo das organizações, sendo “reconhecido pela literatura neste domínio que a existência de confiança entre pessoas, nas equipas, nas organizações e mesmo entre organizações representa uma mais-valia para as partes envolvidas. E, portanto, tem-se revelado, também nesta perspectiva um assunto de elevado interesse para as organizações” (Freire, 2008, p. 166).

CAPÍTULO 3 - SUPORTE INFORMÁTICO

3.1. Introdução ao capítulo

Para uma mais fácil percepção da forma como os suportes se foram desenvolvendo e constataremos a rapidez com que novos suportes se apresentam nos nossos dias (Lavoie, 2003) ou, numa outra perspectiva, como se tornam obsoletos, neste capítulo resumimos os principais ou mais marcantes suportes desde a época dos cartões perfurados aos dias de hoje. Será um percurso que não poderá deixar de fora os suportes magnéticos com as conhecidas disquetes 5¼ e 3½ que marcaram os anos 80 e 90 e a entrada no mundo óptico com a utilização do laser como tecnologia de registo em CDs e DVDs. É claro que muitos outros suportes existem e até especializados na preservação a longo prazo de documentos, mas como este estudo tem por base as opções de cada individuo, a evolução histórica aqui adoptada é, sem dúvida, virada para a óptica do utilizador. Ainda que o cartão perfurado não se incluía nesta visão, houve a necessidade de escolher um momento que marcasse o ponto de partida, sendo que este tem a originalidade de usar o papel e a máquina, acabando por se enquadrar no espírito deste estudo.

3.2. Do cartão perfurado ao digital – evolução histórica

Cartão perfurado

As reminiscências do cartão perfurado fazem-nos recuar até ao séc. XVIII época em que se relatam as primeiras experiências nesta matéria, nomeadamente na programação de teares de seda, no entanto tomamos como ponto de partida para este percurso o ano de 1881. É nesta altura que Herman Hollerith, que se encontrava envolvido nos Censos dos Estados Unidos da América (1879-1882), projecta a sua máquina tabuladora de papel perfurado, ao sentir a necessidade de criar algo capaz de reduzir o trabalho e tempo no tratamento dos dados. Os dados recolhidos nos Censos e trabalhados manualmente demoraram oito anos até produzirem resultados, e no Censos de 1890 já com a utilização da máquina tabuladora, o processamento dos dados demorou apenas um ano.

Este novo sistema consistia em armazenar dados por meio de furos numa tira de papel ou cartão, "Holes punched in a strip of paper were sensed by pins or pointers making contact through the holes to a drum. The completion of an electric circuit through a hole advanced a counter on a dial" (Hollerith, 1982, p. 23).

O sistema eléctrico de tabulação de Herman Hollerith baseava-se na perfuração, leitura, classificação e tabulação de máquinas. O sucesso era real, o seu projecto produzia resultados, e o elevado interesse por parte das grandes empresas (inicialmente seguradoras) em adquirir a sua nova invenção fez com que criasse em 1911 a *Computing Tabulating Recording Co.* (CTR). Por força do contínuo investimento no desenvolvimento da máquina e da concorrência que existia com a sua rival *Powers Accounting Machine Corp.*, de James Powers, as máquinas foram ganhando novas capacidades e funcionalidades. O que começou por ser um negócio com uma pequena carteira de clientes que alugavam as máquinas, rapidamente passou a um negócio com muitos clientes. Em 1924, a *Computing Tabulating Recording Co.* (CTR) alterou a sua designação para *International Business Machines Corp.* (IBM).

O uso dos cartões perfurados prolongou-se até 1975 (tendo uma capacidade máxima até 960 *bits*). Para aumentar um pouco mais a capacidade de armazenamento de dados passaram-se a usar também fitas de papel. A expressão surge anos mais tarde com o surgimento dos suportes magnéticos, mas podemos dizer que os cartões perfurados são de certa forma uma tecnologia WORM⁵.

Disco Rígido

O primeiro disco rígido chamava-se RAMAC (*Random Access Method of Accounting and Control*) e foi construído pela IBM em 1956, apresentando-o em 1957. Esta novidade tinha a capacidade de 5 MB e era composto por 50 discos magnéticos, o que, à época, era uma revolução.

⁵ WORM - Write Once, Read Many

A sua implementação e desenvolvimento ainda demorou bastante tempo, pois na década de 1980, discos com capacidades de 10 MB tinham preços inacessíveis às massas. Estes discos têm uma camada magnética extremamente fina que lhes permite guardar informação. Este suporte acabou por se impor no mercado e passou a ser o preferido dos utilizadores que passaram a preservar a sua informação nos computadores. A capacidade dos discos rígidos hoje é enorme ultrapassando o *Terabyte* (TB) que tem a capacidade de 1024 GB.

Mais recentemente, e utilizando a mesma tecnologia, surgiram os discos rígidos portáteis ou discos externos portáteis. Devido às vantagens que apresentam, rapidamente tiveram grande aceitação por parte do mercado, visto serem móveis, o que lhe confere grande vantagem relativamente aos tradicionais discos rígidos. Para além da vantagem da portabilidade, não necessitam de alimentador externo de energia, trabalhando com ligação USB (*Universal Serial Bus*) por onde recebem energia, e agiliza o processo de transferência e transporte de dados entre computadores.

Disquetes

A disquete de 8 polegadas surge comercialmente em 1971, através da IBM, com uma capacidade de 80 KB. Começando por uma versão de face simples densidade simples (SSSD) passa posteriormente para uma versão de face simples densidade dupla (DSDD), fazendo com que a sua capacidade fosse aumentando, atingindo a marca de 1MB, em 1976. Aproveitando o desenvolvimento e concorrência entre empresas por causa dos micro-computadores a disquete viu a sua evolução associada aos mesmos. Assim, em 1976, surgem as disquetes de 5,25 (ou 5¼) polegadas mais pequenas que as anteriores, o que foi um dos fortes argumentos apresentados à época, conseguindo atingir uma capacidade máxima de 1,2 MB. Esta nova disquete foi desenvolvida por Alan Shugart, na sua empresa *Shugart Associates*⁶.

A disquete de 5,25 polegadas iria perdurar no tempo, até 1984 quando surgiu um novo formato, o de 3,5 (ou 3½) polegadas.

⁶ Curiosamente Shugart tinha estado à frente do projecto na IBM na produção da disquete de 8 polegadas.

O tamanho, ainda considerado grande, aliado à fragilidade da sua parte exterior, que conferia ao suporte um risco elevado de deterioração e consequente perda de dados, fez com que os desenvolvimentos nesta área não parassem. O projecto que se mostrava capaz de destronar a instituída disquete de 5,25 viria pela mão da *Sony*, que em 1984 apresentava a disquete de 3,5 polegadas. Uma disquete consideravelmente mais pequena e com uma resistência superior à sua antecessora, graças ao revestimento exterior num plástico duro e uma parte deslizante em metal protectora da parte magnética conferiam a este novo suporte da *Sony* um sucesso que perdurou até aos nossos dias. A nova disquete teria uma capacidade 1,44 MB.

Em Março de 2011, a *Sony* anuncia o fecho da sua última unidade de produção e o consequente desaparecimento deste suporte dos mercados.

Compact Disc

Com o objectivo de substituir o vinil e a cassette de áudio, a *Phillips* e a *Sony*, em 1980, introduzem no mercado o *compact disc* (CD). Quatro anos depois o mercado percebe as potencialidades deste novo suporte, e que o mesmo poderia ir além do objectivo inicial, que era a música, e aventurar-se na gravação de dados, surgindo desta forma o CD-ROM.

Inicialmente o CD-ROM era caro e muito lento. Ajudado por alguma euforia em torno dos jogos nos anos 90, este novo suporte foi ganhando espaço no mercado. Em 1990, uma vez mais, as duas empresas lançam o CD-R, um *compact disc* que permitia gravar até 650 MB. O uso do CD generalizou-se e passou a ser um suporte para a preservação de dados muito utilizado. A sua preponderância foi-se esbatendo à medida que outros suportes surgiam com maior capacidade e mais rapidez; no entanto, ainda hoje é um suporte utilizado.

Discos magneto-ópticos (*Magneto-optical drive*)

Surge no início da década de 90 e ficou conhecido como MOD ou disco MO, tendo como característica principal a conjugação de duas tecnologias com o objectivo de atingir altas densidades, a magnética e a óptica. Apresentado como um suporte seguro, a sua capacidade de armazenamento variava entre os 128 MB e os 5.2 GB.

Dado ser um suporte lento, caro e pouco *standard* fez com que nunca se tivesse imposto no mercado de grande consumo. Tinha a capacidade de ser regravável. Em termos de aspecto este suporte era uma espécie de CD mas dentro de uma cápsula que o protegia das adversidades externas. Uma das faces mais visíveis da utilização desta tecnologia foi o *MiniDisc*, mais vocacionado para a substituição das fitas de áudio, sendo também este um projecto que não se conseguiu impor ao mercado.

Compact Flash

Este suporte foi criado em 1994 pela *SanDisk* utilizando a tecnologia *MultiMediaCard* (MMC), e desde cedo ganhou a simpatia do mercado, tornando-se num suporte bastante difundido, principalmente em dispositivos móveis, tais como, portáteis, telemóveis, máquinas fotográficas digitais, agendas pessoais, GPS's e equipamentos de rede.

Depois do seu aparecimento surgiram outros formatos dentro da mesma tecnologia (*Memory Stick* e *Secure Digital*) que vieram retirar alguma parte do mercado, uma vez que apresentavam dimensões menores, mantendo as mesmas capacidades de armazenamento e rapidez. Actualmente, o *Compact Flash* continua a ser bastante utilizado e já existem cartões que conseguem armazenar até 128 GB.

DVD

O *Digital Versatile Disc* (DVD) foi criado em 1995, resultado de um entendimento entre diversas marcas com especial destaque para a *Philips*, *Sony* e *Toshiba*. Referimos entendimento porque no início da década de 90, *Philips* e *Sony* desenvolviam um projecto de discos ópticos de alta capacidade, ao mesmo tempo que a *Toshiba*, juntamente com outras marcas, desenvolviam um projecto semelhante. Para que não acontecesse uma situação semelhante à que tinha acontecido anos antes com a rivalidade entre os formatos VHS e Betamax, as empresas entraram em acordo para o desenvolvimento de um único projecto.

A *Philips* e *Sony* abandonaram o seu projecto inicial mas com a imposição de duas condições aos seus novos parceiros: a primeira era que o novo produto teria de permitir passar de faixa

para faixa (saltar, algo que a fita magnética não permitia) e a segunda era a adopção do sistema da *Philips* EFMPlus que capacitaria o produto de maior resiliência e resistência a factores externos provocadores de danos tais como riscos e impressões digitais. Aceites as condições, as empresas começaram a trabalhar em conjunto, apresentando em 1995 o DVD, com uma capacidade muito superior à do CD, com 4.7 GB de armazenamento de dados.

USB *Flash drive*

Este dispositivo surgiu no mercado em 2000 através de uma empresa da IBM, a *Trek Technologie* e é constituído por memória *flash*, utilizando como ligação uma porta USB. Este suporte face às suas dimensões apresenta desde logo uma enorme portabilidade, o que é em si já uma vantagem, aliada à multiplicidade de aparelhos que hoje em dia têm uma porta USB, o que lhe confere uma maior abrangência. Outro aspecto positivo do USB *Flash Drive* é a sua resistência, uma vez que o circuito está protegido normalmente por uma peça plástica, de metal ou outro material, e o seu ponto de ligação USB habitualmente é protegido por uma tampa, ou é retráctil, e acaba por se recolher dentro da protecção do circuito.

Desde o seu aparecimento já conhecemos mais duas gerações, USB 2.0 e USB 3.0, sempre com o objectivo de aumentar de forma significativa a velocidade de transmissão de dados, verificando-se que em alguns casos essa mesma velocidade não pode ser totalmente aproveitada pelo utilizador, dada a limitação dos controladores de memória de algumas máquinas. Actualmente, existem dispositivos capazes de armazenar até 256 GB, num aparelho com menos de 10 cm. Associada a esta tecnologia surgiram, os discos *Solid State Drive*, que pela ausência de movimentação de componentes mecânicos tornam-se mais rápidos do que os discos magnéticos.

Blu-Ray Disc

Embora as suas especificações tenham sido apresentadas em 2003, o *Blu-ray disc* apenas surge nos mercados de forma generalizada no início de 2006, e está relacionado com a invenção de Shuji Nakamura, o laser azul, que utiliza um comprimento de onda inferior à tecnologia existente até então, e que permite aproveitar melhor o espaço físico do disco. Esta

inovação aliada a uma melhor codificação dos dados permite que a capacidade de armazenamento de dados aumente significativamente.

O *Blu-ray disc* vem na sequência natural do processo de passagem do CD para o DVD e deste último para um novo suporte. Apresenta uma capacidade superior significativa de armazenamento de informação face ao DVD. O disco *Blu-ray* pode ter uma capacidade até 50 GB em modo de dupla camada. O *Blu-ray* destina-se a áreas como a gravação e distribuição de televisão e vídeo de alta definição e armazenamento de grandes volumes de dados podendo ser aplicado na vida das organizações que têm necessidade de guardar grandes volumes de informação.

O tempo de vida previsto para este suporte é de 10 a 15 anos, o que na perspectiva dos seus produtores é uma mais-valia face à obsolescência de outros suportes. De qualquer forma, na pior das hipóteses os primeiros *Blu-rays* dentro de 4 anos poderão necessitar de transferência de suporte. Actualmente as empresas vão anunciando desenvolvimentos em protótipos de discos *Blu-ray* com mais camadas aumentando desta forma a capacidade de armazenamento de dados, caso do BDXL com capacidades de 100 a 128 GB.

Cloud

Falar em presente ou actualidade no mundo da tecnologia é arriscar a estar desactualizado, no entanto, podemos referir que a *cloud* é dos mais recentes suportes, pelo menos o que está a causar, actualmente, maior impacto na sociedade e nas transformações que este implica na vida das pessoas, nas organizações e nas novas formas de trabalhar.

A *cloud* apresenta-se como um suporte/serviço que guarda informação e nos permite aceder-lhe em qualquer parte do mundo, a qualquer momento, não estando presente fisicamente e sem que para isso seja preciso qualquer programa, bastando estar ligado à internet. Esta nova forma de encarar a gestão e guardar informação está a revolucionar a era digital, pela utilização de *software* sem que seja necessário instalar no computador (e em que as actualizações são feitas automaticamente), pela possibilidade de trabalho corporativo e

partilha de ficheiros - facilitado com a informação a estar num mesmo local, redução de custos de manutenção da infra-estrutura por parte do utilizador, ficando essa parte a cargo do fornecedor do serviço.

É natural que existam também desvantagens (e a *cloud* não é excepção), nomeadamente no que se refere ao nível da segurança (exigindo um grande rigor por parte do administrador nos acessos permitidos à informação), à incerteza do local físico onde se encontra a informação guardada, à necessária informação sobre se em caso de catástrofe como será gerida a recuperação dos dados, e à incerteza sobre a manutenção do serviço. Estas são algumas preocupações naturais. Apesar das dúvidas que possam existir face à *cloud*, julgamos que é um suporte que vai manter-se no mercado nos próximos anos, dado o grande investimento feito por algumas empresas da área da tecnologia.

No caso português, o presidente executivo da Portugal Telecom (PT), Zeinal Bava, anunciou que em Dezembro de 2012 vai disponibilizar para todos os portugueses, 16 GB gratuitos na *cloud* que a PT está a desenvolver, afirmando que a *cloud* “é uma tendência que é irreversível, todos nós hoje temos muitos conteúdos digitais, todos nós usamos conteúdos em formato digital. E para todas as pessoas que assim o fazem - e estou a falar de 94% da população”.⁷

3.3. Perspectivas futuras

Como referimos anteriormente falar de futuro em tecnologia é falar de hoje, pois o avanço tecnológico tem um ritmo elevado e algo novo está sempre prestes a ser apresentado. As tendências futuras para novos suportes que vamos tendo conhecimento são desenvolvimentos que se têm verificado em duas áreas:

- Memória holográfica

As empresas estão actualmente a explorar e a desenvolver estudos para utilizar, para além da área, também o volume onde se pretende guardar informação. Se hoje em dia usamos a superfície de um CD para gravarmos dados, o objectivo futuro passa por usar toda espessura deste suporte para armazenamento de dados. Presume-se que a tecnologia utilizada não seja

⁷ SIC Notícias - <http://sicnoticias.sapo.pt/vida/2012/10/29/pt-disponibiliza-oferta-cloud-a-todos-os-portugueses-a-partir-de-10-de-dezembro1>, disponível em 29-10-2012.

muito diferente da que é utilizada no *Blu-ray disc*, inclusivamente tem o mesmo comprimento de onda, diferindo no elemento óptico. A perspectiva é que o armazenamento de dados tridimensionais permita uma menor ocupação de espaço e maior rapidez na transmissão dos dados.

- Computação quântica

A perspectiva que aqui referimos apresenta-se como mais futurista que a anterior, mas está a ser desenvolvida. Assim, a ideia passa por criar computadores quânticos que vão aproveitar o poder do átomos e moléculas para realizar tarefas de processamento e memória de forma avançada. Estes computadores têm potencial para ter um desempenho consideravelmente mais rápido que qualquer outro computador hoje existente. A informação que se perspectiva armazenar em átomos e iões vão muito além dos simples bits, de 0 e 1. O potencial é enorme.

PARTE II - INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA

CAPÍTULO 4 - APRESENTAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA

4.1. Introdução ao capítulo

Neste capítulo abordaremos os objectivos propostos para este trabalho e a metodologia seguida na investigação empírica, onde iremos caracterizar a população, bem como as variáveis dependentes e independentes adoptadas, o instrumento de medida, e a recolha de dados, uma descrição dos procedimentos necessários em cada uma das fases e, por último, o tratamento estatístico aplicado aos dados recolhidos.

4.2. Questão de Investigação e Objectivos

A revisão bibliográfica realizada na primeira parte deste trabalho permitiu observar que o desenvolvimento tecnológico é imenso, que podemos contar com a tecnologia para nos ajudar nas nossas actividades diárias, quer profissionais quer pessoais, mas para que isso aconteça temos de estar disponíveis para apreender novas formas de estar e trabalhar. Este estudo encara a questão de forma inversa ao circuito documental, ou seja, não se espera que o documento chegue ao arquivo para perceber como este foi criado, em que suporte e com que critério. Optou-se por observar o lado de quem produz os documentos, compreender porque os criam de determinada maneira e quais os factores que influenciaram a escolha do suporte.

Considerando o exposto, suscita-nos a seguinte pergunta: em que medida é que a opção pelo suporte digital na preservação de documentos com valor probatório varia de acordo com a actividade profissional – Banca, Seguros e Serviços Partilhados?

Desta forma, a nossa função de pesquisa passa por verificar como se caracteriza a relação entre a actividade profissional e a escolha de um determinado suporte na preservação dos documentos que se consideram probatórios, e relacionar a escolha do suporte com a confiança que existe no mesmo.

Os objectivos da investigação a realizar visam:

- Identificar os suportes escolhidos para preservar documentos probatórios;
- Identificar os motivos da escolha do suporte documental;
- Relacionar a escolha do suporte com a actividade profissional.

4.3. Metodologia

4.3.1. Participantes

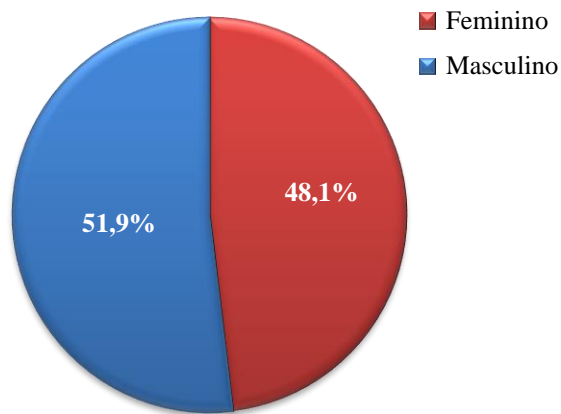
Os objectivos requeriam grupos profissionais distintos, mas para os podermos considerar como um factor de influência na decisão não poderiam existir grandes disparidades entre eles, ao nível de meios e de documentos em estudo, entre outros aspectos. Analisámos um grupo financeiro e concluímos que aí encontraríamos uma população adequada. Responderam ao questionário dado 561 indivíduos, de ambos os géneros e com idade igual ou superior a 18 anos, dos quais se consideraram, para efeitos de tratamento de dados, 520 participantes – correspondendo ao total de questionários efectivamente concluídos⁸.

Estes participantes enquadram-se em três grupos, distinguidos por áreas profissionais: Banca (Serviços Centrais), Seguros (seguradoras Vida e Não Vida) e Serviços Partilhados⁹. Estas organizações integram o mesmo grupo financeiro mas são independentes entre si. O que não implica que as mesmas tenham culturas organizacionais idênticas, pelo contrário, pela natureza do *core business*, distinguem-se pelos seus métodos e formas de trabalhar.

⁸ Entendem-se por efectivamente concluídos todos os questionários em que o inquirido tenha percorrido todas as fases do mesmo e pressionado a tecla concluído.

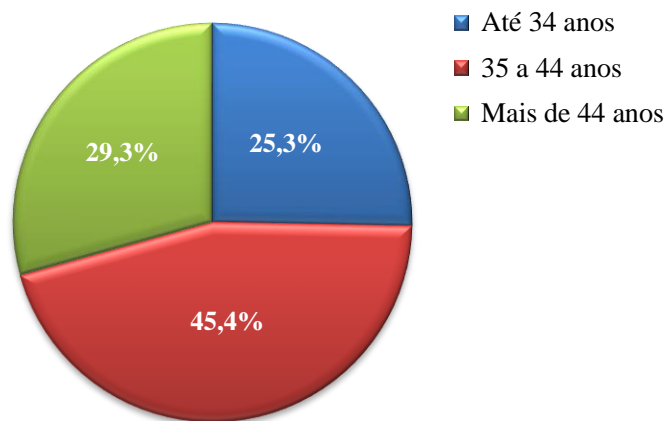
⁹ Empresa de prestação de serviços partilhados intra-Grupo nas áreas dos sistemas de informação e comunicação, serviços operacionais de suporte à actividade de Banca Directa e canais não-presenciais.

Figura 2 - **Distribuição dos sujeitos por gênero**



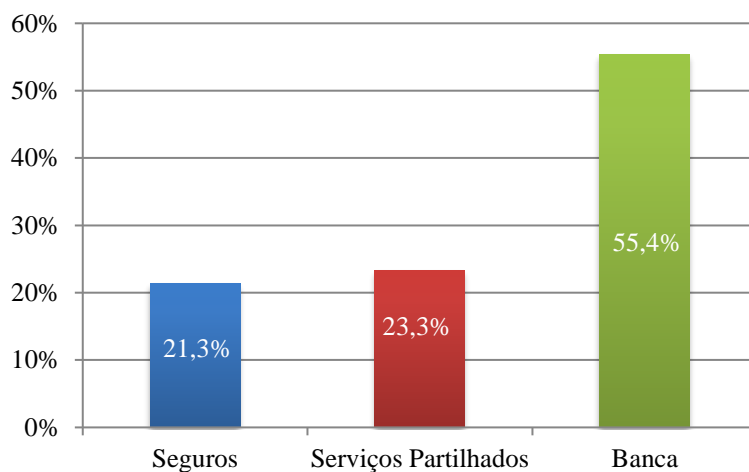
Dos 520 participantes 51,9% são do gênero masculino (N=265) e 48,1% são do gênero feminino (N=246).

Figura 3 - **Distribuição dos sujeitos por escalão etário**



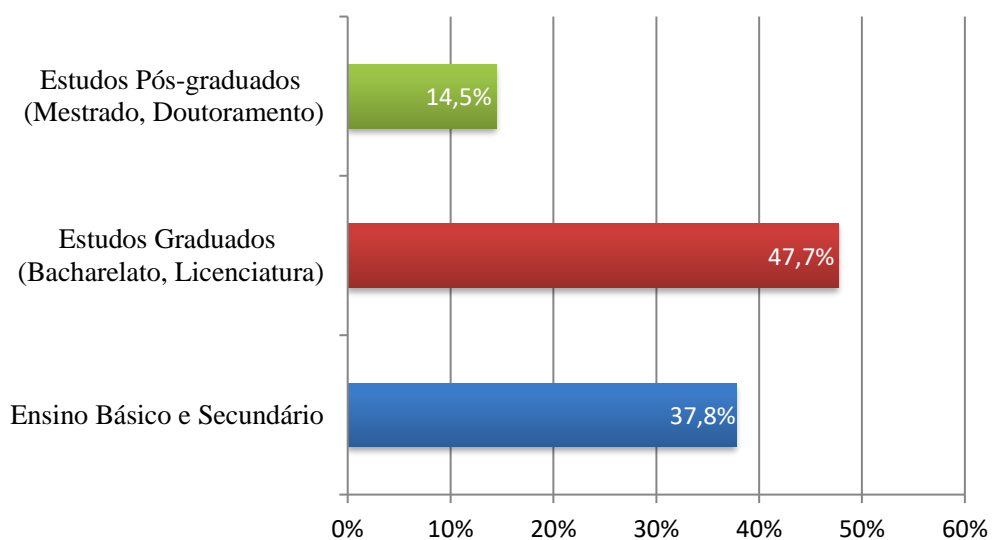
Quanto à variável escalão etário 25,3% têm até 34 anos (N=122), 45,4% têm entre 35 e 44 anos (N=219) e 29,3% mais de 44 anos (N=141).

Figura 4 - Distribuição dos sujeitos por profissão



No que respeita à profissão 21,3% exerce a sua actividade ligada ao ramo de Seguros (N=111), 23,3% pertencem à área de Serviços Partilhados (N=121) e 55,4% à Banca (N=288).

Figura 5 - Distribuição dos sujeitos por habilitações académicas



Em termos de habilitações académicas 37,8% dos participantes possuem o ensino básico e secundário (N=196). Ao nível de estudos superiores 47,7% dos participantes distribuem-se pelos estudos graduados (N=247) e 14,5% pelos estudos pós-graduados (N=75).

4.3.2. Variáveis

As variáveis dependentes adoptadas resultaram das dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte, do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas e das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (cf. Instrumento de medida).

Como variáveis independentes considerámos a actividade profissional (Banca, Seguros ou Serviços Partilhados), o género, a idade (ou escalão etário - até 35 anos, 35-44 anos; 45 ou mais anos -, com base nas classificações do INE¹⁰ e da PORDATA¹¹, nas suas análises estatísticas à população activa portuguesa) e as habilitações académicas (escolaridade obrigatória - até 12.º ano -, estudos graduados - bacharelato e licenciatura - e pós-graduados - mestrado e doutoramento).

Uma vez que as organizações analisadas não contratam colaboradores com menos de 18 anos e mais de 65 anos, os primeiro e último escalões etários existentes nos estudos tidos em conta foram adaptados à realidade da população em estudo. Na variável independente habilitações académicas concentrou-se num único nível de habilitações o ensino básico e o secundário, que inicialmente se encontravam separados. Desta forma não só temos um maior equilíbrio na distribuição da amostra pelos diferentes níveis como acabámos por criar três grupos que estão em concordância com o que está delineado em termos de percurso académico nacional.

4.3.3. Instrumento de medida

O questionário¹², anónimo e confidencial, foi constituído, na sua maioria, por questões de resposta fechada e de escolha múltipla, utilizando-se escalas de tipo *Likert* (de 1 a 5).

A primeira parte do questionário englobou perguntas de natureza mais genérica, sobretudo sócio-demográficas, e a segunda parte foi constituída por perguntas mais específicas, onde os participantes definiram as suas opções na escolha do suporte para determinadas tipologias

¹⁰ INE, Estatísticas do Emprego - 2.º trimestre de 2011

¹¹ <http://www.pordata.pt/Portugal/Populacao+activa+total+e+por+grupo+etario-29>

¹² Cf. Anexo 1 – Questionário.

documentais, tais como comprovativos de entrega de IRS, recibos de pagamentos, ou comprovativos de transferências, efectuados através de *homebanking*, recibos de ordenado (recebidos via digital), declaração anual de rendimentos para IRS (cf. Anexo 1 - Questionário).

A escolha destas tipologias documentais relaciona-se com o facto de estas serem do conhecimento geral dos participantes. Aferiu-se igualmente o sentimento dos participantes quando colocados perante a situação de terem de guardar um documento importante apenas em papel, ou apenas no suporte digital, bem como sobre os factores que os influenciavam a preservar um documento apenas em suporte digital. O questionário esteve disponível *on-line*, durante um mês e para este estudo foram considerados 520 questionários¹³.

4.3.4. Procedimento

Para a aplicação do questionário, obteve-se, previamente, autorização das Direcções ou Conselhos Executivos das empresas envolvidas. Com esse intuito, foi enviado um pedido aos Departamentos de Recursos Humanos de cada uma das organizações ou serviços com competências similares (cf. Anexo 2).

Enquanto se aguardava pelas autorizações realizou-se um pré-teste (informal), numa população¹⁴ com características semelhantes à considerada neste estudo, tendo-se verificado que o questionário não levantava dúvidas nem dificuldades de resposta, e que a componente informática (inquérito *on-line*, recepção de respostas e gestão das mesmas) funcionava correctamente. Após o que, e obtidas as autorizações, o questionário elaborado no *site* <http://pt.surveymonkey.com/> foi disponibilizado, através de um *link* difundido pelos e-mails dos colaboradores das organizações em estudo.

Este processo teve duas fases, a primeira onde se enviaram *e-mails*¹⁵ (com o *link*) para todos os colaboradores das empresas, e ao fim de um período considerado satisfatório (cerca de 8 a 15 dias) fez-se uma contagem das respostas recebidas. Na segunda fase enviaram-se novos *e-*

¹³ Todos os dados obtidos com o questionário foram devidamente tratados em termos estatísticos, com excepção da pergunta de resposta aberta (questão 24), que será tratada num futuro estudo ou artigo.

¹⁴ De cerca de 30 indivíduos.

¹⁵ Cf. Anexo 3 – Mapa com a calendarização dos envios

mails aos colaboradores lembrando-os que ainda não tinham respondido. No final foi enviado um terceiro *e-mail* a lembrar que a recolha de dados terminava em breve e agradecendo a todos os que tinham participado. Não foi permitido a nenhum colaborador responder duas vezes ao mesmo questionário, pois ao responder na primeira vez, o sistema bloqueou a possibilidade do mesmo *e-mail* responder uma segunda vez, sem interferir no anonimato dos participantes. As respostas obtidas foram automaticamente enviadas para uma base de dados criada para o efeito.

4.3.5. Tratamento dos dados

A base de dados criada no *SurveyMonkey* foi exportada para uma folha de cálculo e, posteriormente, foi adaptada para o SPSS¹⁶, onde foi realizado o tratamento estatístico. Recorreu-se a várias técnicas de análise estatística descritiva, para a caracterização da população e dos suportes utilizados. Realizaram-se também diversas análises factoriais em componentes principais (ACP), análises de variância e diversas análises correlacionais entre as dimensões encontradas e outros *itens* do questionário.

¹⁶ *Statistical Package for the Social Sciences* (18).

CAPÍTULO 5 – INTERPRETAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

5.1. Resultados

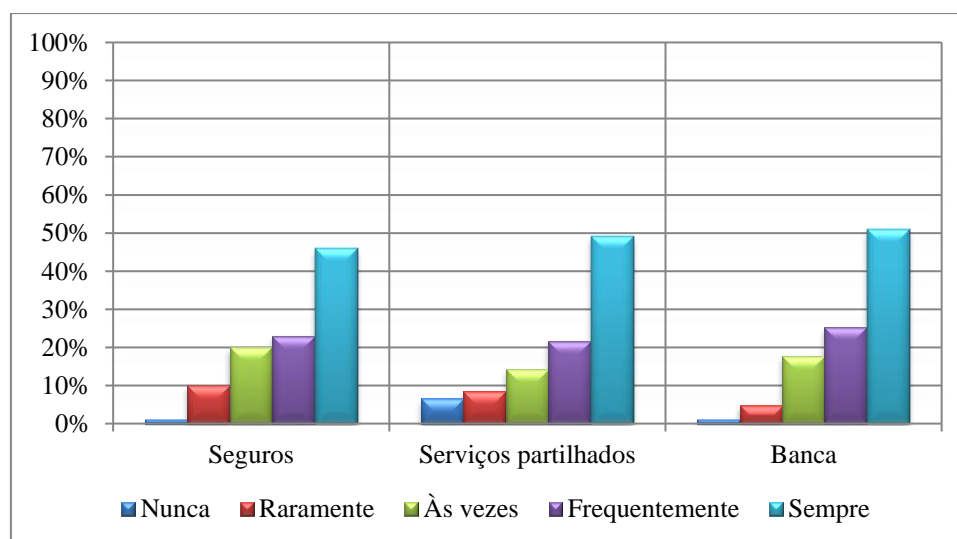
Começámos por aplicar a estatística descritiva a todos os *itens* do questionário (cf. Anexo 4) e verificou-se que os inquiridos consideram que o suporte papel (M=2,76) não lhes permite ganhar tanto tempo na execução das suas tarefas profissionais como o suporte digital (M=4,17). Constatou-se que se houvesse, no dia-a-dia, uma maior utilização de documentos digitais ou electrónicos se beneficiaria de modo semelhante, quer em termos pessoais (M=3,92) quer em termos profissionais (M=4,3).

Quando perguntámos, se a empresa em que os inquiridos trabalham adoptasse uma política de documentos, 100% digital, se sentiam motivados para contribuir para essa realidade, as respostas revelaram que existe grande motivação para alterar os hábitos de trabalho (M=4,17).

5.1.1. Análise descritiva

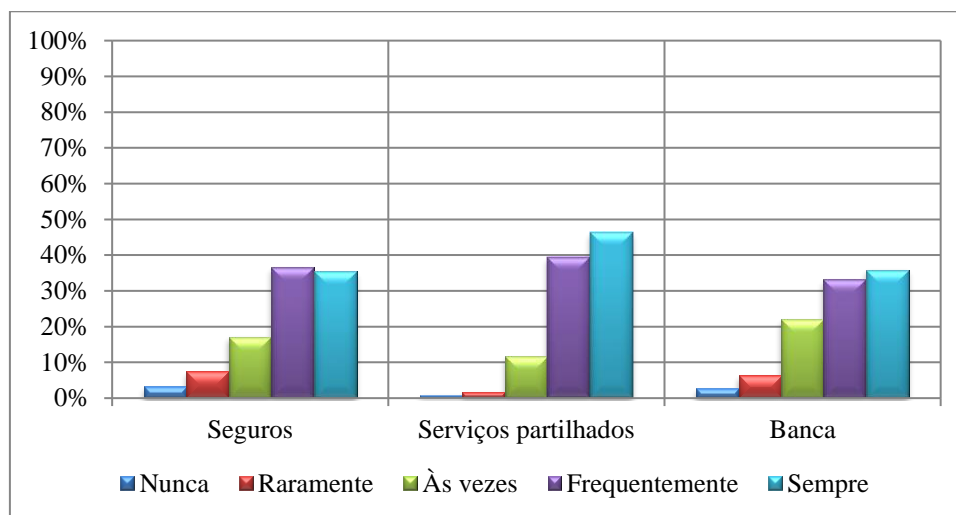
Mediante o cruzamento da Questão 4 com a área profissional, averiguou-se qual ou quais os suportes escolhidos para a preservação de um documento importante face à profissão.

Figura 6 – Escolha do suporte papel para a preservação de documentos importantes



Independentemente da área profissional, 72% dos inquiridos escolhem “frequentemente” ou “sempre” o suporte papel para preservarem um documento que consideram importante.

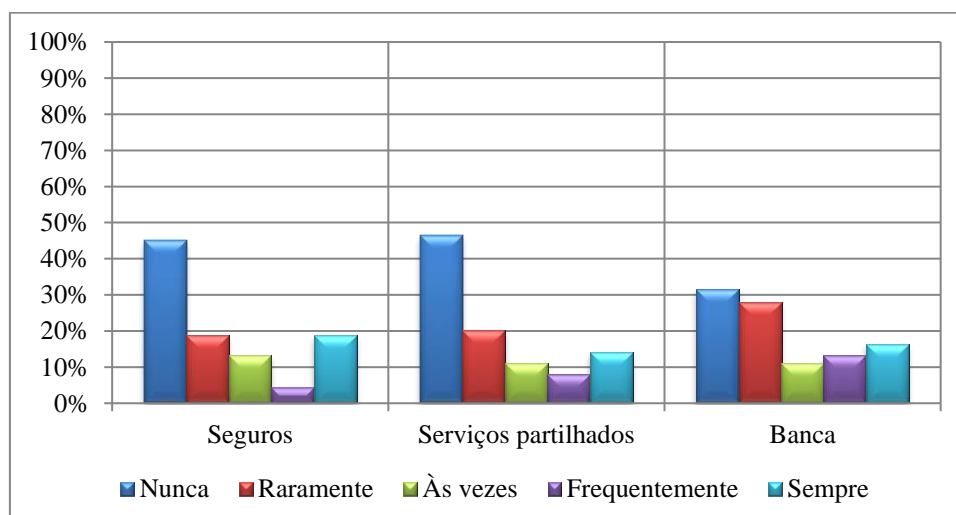
Figura 7 – Escolha do suporte digital para a preservação de documentos importantes



Qualquer que seja a sua actividade profissional, 75,6% dos inquiridos escolhem “frequentemente” ou “sempre” o suporte digital para preservar um documento que consideram importante.

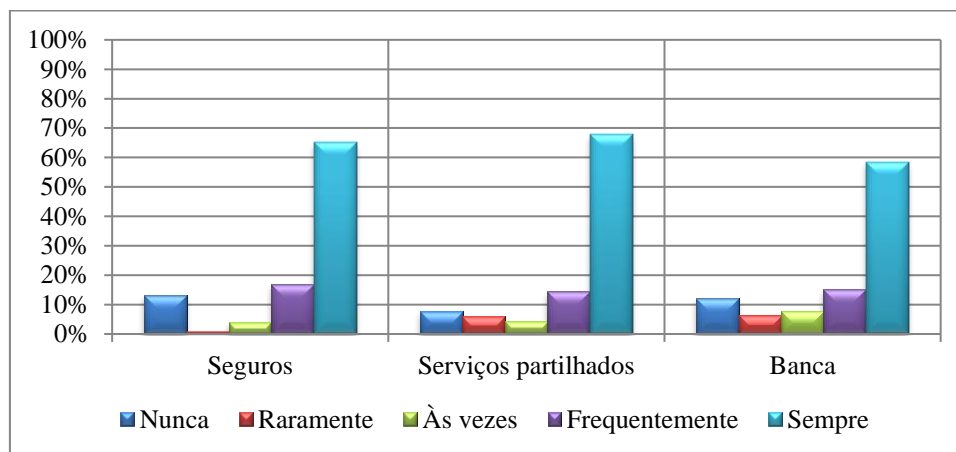
Através do cruzamento da Questão 8 com a área profissional, procurou-se saber qual/quais os suportes escolhidos para a preservação de recibos de vencimento face à profissão.

Figura 8 – Escolha do suporte papel para a preservação de recibos de vencimento



Independentemente de serem dos seguros, serviços partilhados ou banca, 63,3% dos inquiridos responderam que “Nunca” ou “Raramente” escolhem o papel para guardarem os seus recibos de vencimento, contrariamente aos restantes inquiridos (36,7%) que responderam “às vezes”, “frequentemente” ou “sempre”.

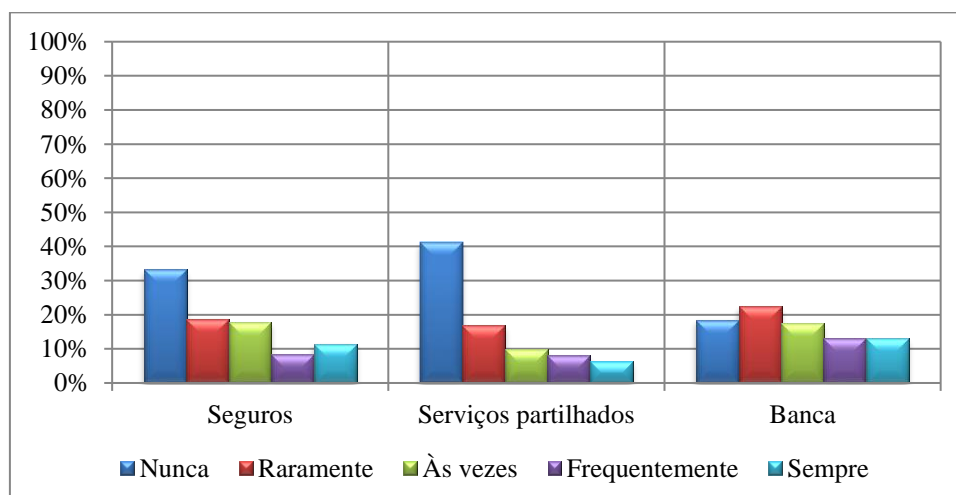
Figura 9 – Escolha do suporte digital para a preservação de recibos de vencimento



Verificámos que 79,3% dos inquiridos escolhe “frequentemente” ou “sempre” guardar os seus recibos de vencimento em suporte digital.

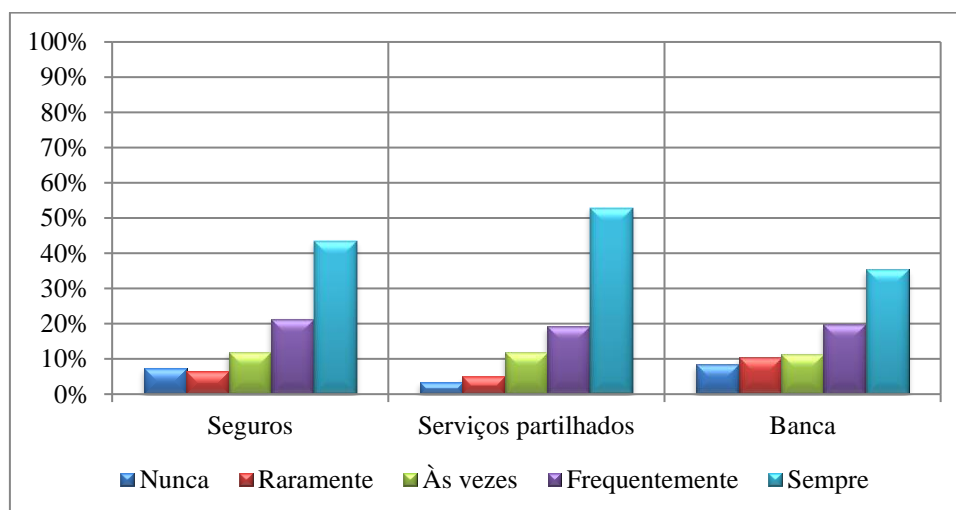
Através do cruzamento da Questão 10 com a área profissional, investigou-se qual / quais os suportes escolhidos para a preservação dos comprovativos de pagamentos efectuados no *homebanking* face à profissão.

Figura 10 – Escolha do suporte papel para a preservação de comprovativos de pagamentos efectuados no *homebanking*



Quando se trata de guardar os comprovativos de pagamento efectuados no *homebanking*, metade dos inquiridos (50,3%) diz que “nunca” ou “raramente” escolhe o suporte papel para o fazer. Particularmente na Banca, verificamos que as respostas destes profissionais distribuem-se de forma mais homogénea, face ao uso do papel.

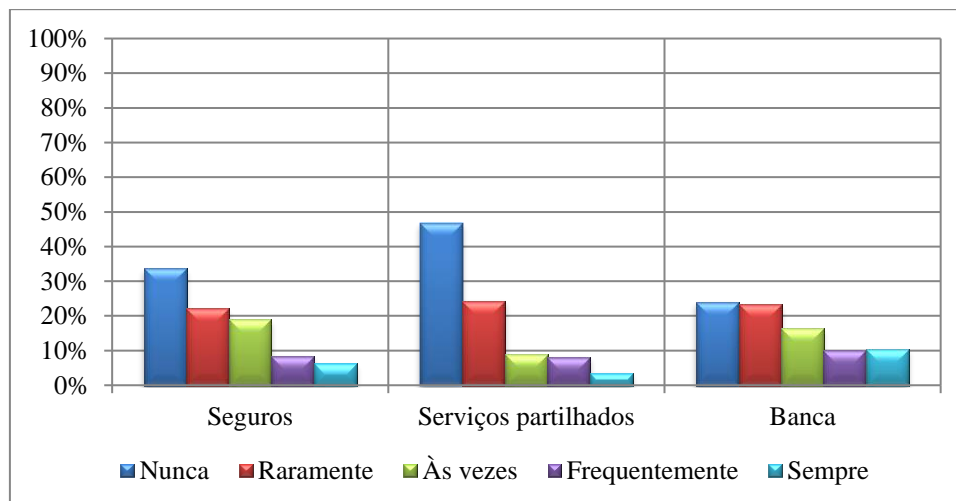
Figura 11 – Escolha do suporte digital para a preservação de comprovativos de pagamentos efectuados no *homebanking*



A escolha dos inquiridos na utilização (frequentemente ou sempre) do suporte digital é de 64,1% contrapondo os 13,6% que nunca ou raramente o fazem.

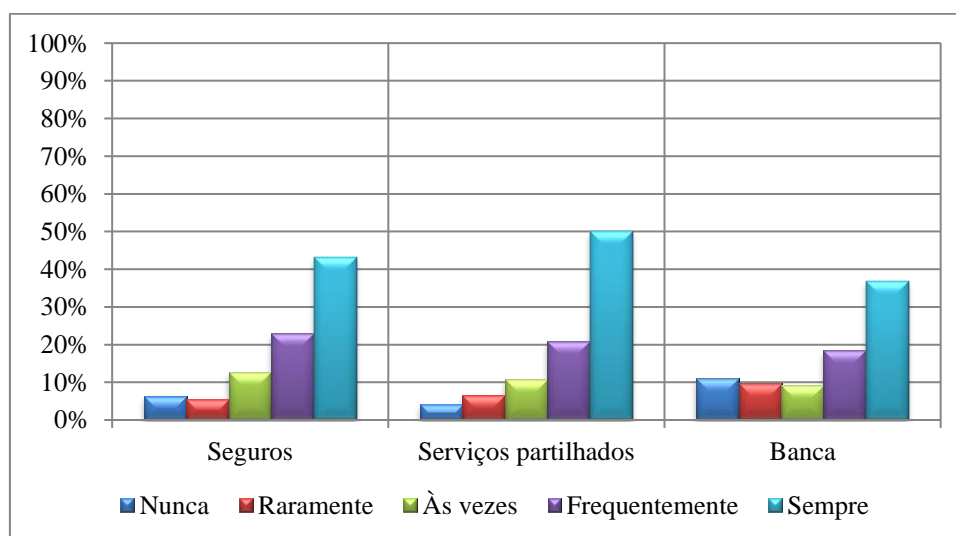
O cruzamento da Questão 11 com a área profissional, permitiu-nos esclarecer os suportes escolhidos para a preservação dos comprovativos de transferências efectuadas no *homebanking* face à profissão.

Figura 12 – Escolha do suporte papel para a preservação dos comprovativos de transferências efectuadas no *homebanking*



Mais de metade da população (58,1%) revela que “nunca” ou “raramente” guarda os seus comprovativos de transferência em suporte papel.

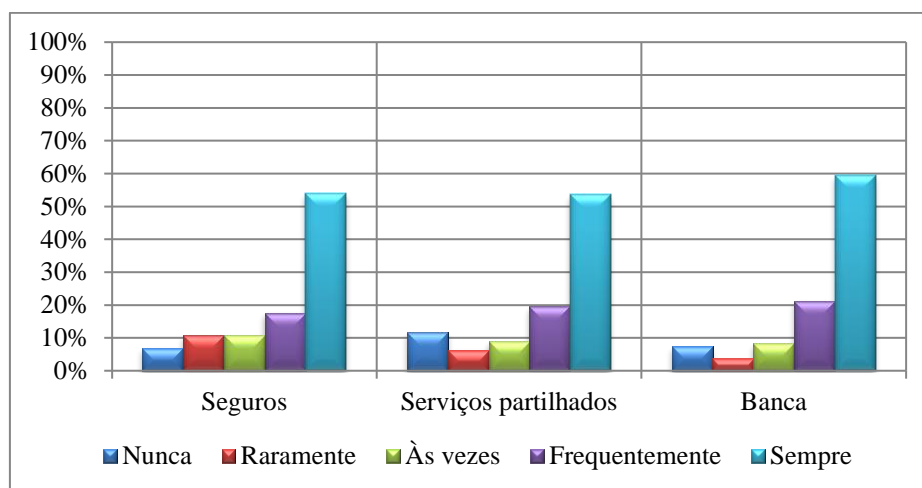
Figura 13 – Escolha do suporte digital para a preservação dos comprovativos de transferências efectuadas no *homebanking*



Relativamente ao suporte digital, os inquiridos (64%) responderam que preservam os seus comprovativos de transferência nesse suporte.

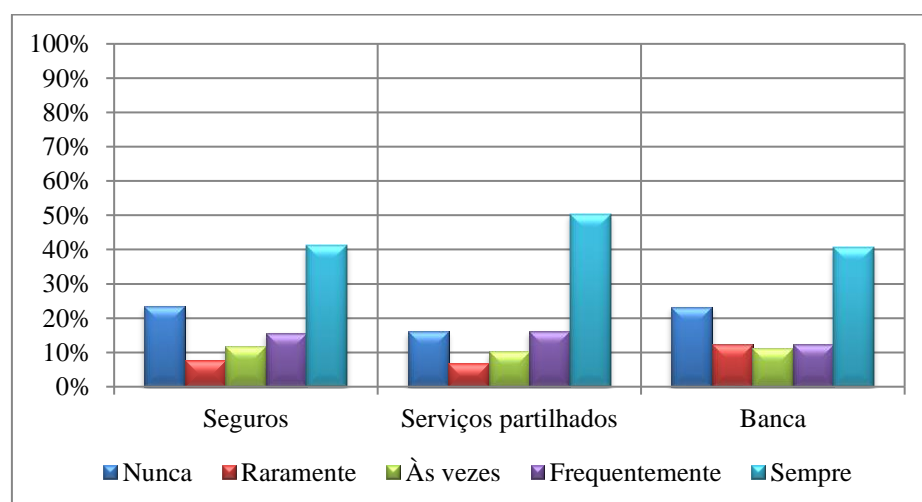
Através do cruzamento da Questão 12 com a área profissional, observámos quais os suportes escolhidos para a preservação da Declaração Anual de Rendimentos (D.A.R.) para o IRS emitida pela entidade patronal face à profissão.

Figura 14 – Escolha do suporte papel para a preservação da D.A.R.



A grande maioria (75,1%) dos inquiridos guarda “sempre” ou “frequentemente” a sua Declaração Anual de Rendimentos em suporte papel; somente 15,6% “nunca” ou “raramente” preserva o referido documento em papel.

Figura 15 – Escolha do suporte digital para a preservação da D.A.R.



Em relação ao suporte digital, 58,9% dos inquiridos escolhem “sempre” ou “frequentemente” este suporte para preservar a sua Declaração Anual de Rendimentos. Por outro lado, cerca de um terço (30,0%) afirma “nunca” ou “raramente” escolher o suporte digital.

5.1.2. Dimensões significantes

Da primeira Análise em Componentes Principais (ACP) realizada com todos os *itens* relativos às dimensões do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte¹⁷ resultou numa matriz factorial onde se destacam 3 factores (cf. Quadro 1).

Quadro 1 - Estrutura factorial das dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte

Itens	F1	F2	F3
	Insegurança face ao suporte Papel	Insegurança face ao suporte Digital	Confiança face ao suporte Digital
Insegura/o face ao suporte papel	.848	.158	.164
Desconfiada/o face ao suporte papel	.798	-.246	-.282
Exposta/o face ao suporte papel	.790	.193	.251
Desconfortável face ao suporte papel	.788	-.262	-.254
Em risco (de o perder) face ao suporte papel	.786	.067	.211
Com necessidade de usar outro suporte face ao papel	.638	-.167	.142
Exposta/o face ao suporte digital	.052	.853	-.111
Insegura/o ao suporte digital	.047	.838	-.215
Em risco (de o perder) ao suporte digital	-.070	.815	-.126
Com necessidade de usar outro suporte face ao digital	-.148	.690	-.239
Confiante ao suporte digital	.109	-.336	.834
Confortável ao suporte digital	.126	-.395	.809

Valores Próprios	3.69	3.06	1.78
Variância explicada (%)	30.71	25.52	14.83
Percentagem de variância acumulada	30.71	56.23	71.06
Alpha de Cronbach (α)	0.88	0.85	0.91

Nota: Resultado da ACP: Matriz após a rotação varimax, com normalização Kaiser, convergente em 6 iterações. (Medida Kmo = 0.79; teste de Bartlett = 2850.59; significância = 0.00)

¹⁷ Cf. Anexo 1 – Questões 5 e 6 do Questionário.

O primeiro factor extraído (explica 30.71% da variância total explicada, com Alpha de Cronbach (α) = .88) agrupa indicadores que remetem para a **insegurança face ao papel**.

O segundo factor encontrado (explica 25.52% da variância total explicada, com Alpha de Cronbach (α) = .85) evidencia **insegurança face ao suporte digital**.

O terceiro factor extraído (explica 14.83% da variância total explicada, com Alpha de Cronbach (α) = .91) é constituído por *itens* que evidenciam a **confiança face ao suporte digital**.

Com o objectivo de se encontrar as dimensões significantes do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas foi realizada num primeiro momento uma ACP com todos os itens da questão 13 do questionário. Nesta primeira ACP com um total de variância explicada de 56.81%, verificou-se que o *item* “Pen Drive” tem um “loading” bastante significativo em duas dimensões, não sendo por isso discriminativo, ou seja, contribui de igual forma para a explicação de ambas as dimensões, pelo que se optou por retirá-lo e realizar uma segunda ACP. A nova estrutura factorial passou a apresentar uma variância total explicada de 60.82%, agrupando dois factores (cf. Quadro 2).

Quadro 2 – Estrutura factorial das dimensões significantes do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas

Itens	F1	F2
	Execução de cópias de segurança face a suportes com maior portabilidade	Execução de cópias de segurança face a suportes com menor portabilidade
<i>Bluray</i>	.852	-.036
CD / DVD	.699	.273
Cartões de memória	.657	.305
Sítios WEB (armazenamento on-line)	.526	.187
Discos rígidos internos	.138	.870
Discos rígidos externos	.245	.828
Valores Próprios	2.00	1.65
Variância explicada (%)	33.39	27.44
Percentagem de variância acumulada	33.39	60.82
Alpha de Cronbach (α)	0.73	0.76

Nota: Resultado da ACP: Matriz após a rotação varimax, com normalização Kaiser, convergente em 3 iterações (Medida Kmo = 0.76; teste de Bartlett = 281.45; significância = 0.00)

O primeiro factor extraído (explica 33.39% da variância total explicada, com Alpha de Cronbach (α) = .73) agrupa indicadores que remetem para a **execução de cópias de segurança face a suportes com maior portabilidade**, tais como “*Blu-ray*”, “CD / DVD”, “Cartões de memória”, entre outros.

O segundo factor encontrado (explica 27.44% da variância total explicada, com Alpha de Cronbach (α) = .76) evidencia **execução de cópias de segurança face a suportes com menor portabilidade** de que são exemplo “Discos rígidos internos” e “Discos rígidos externos”.

Com a ACP efectuada com os oitos indicadores das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital resultou uma solução inicial na qual foi retirado o *item* “Rapidez de Acesso” por ser significativo em dois factores com “*loadings*” superiores a 0,5). Uma segunda ACP gerou uma solução com dois factores (cf. Quadro 3).

Quadro 3 – Estrutura factorial das dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital

Itens	F1	F2
	Factores ecológicos, económicos e espaciais	Factores tecnológicos e profissionais
Preocupação ecológica	0.827	0.120
Questão económica	0.817	0.211
Questão de espaço	0.801	0.260
Hábitos de trabalho	0.138	0.811
Facilidade de transmissão do documento	0.101	0.786
Ter meios tecnológicos	0.447	0.559
Regras profissionais	0.372	0.505
Valores Próprios	2.36	1.97
Variância explicada (%)	33.72	28.14
Percentagem de variância acumulada	33.72	61.87
Alpha de Cronbach (α)	0.81	0.70

Nota: Resultado da ACP: Matriz após a rotação varimax, com normalização Kaiser, convergente em 3 iterações (Medida Kmo = 0.82; teste de Bartlett = 1007.15; significância = 0.00)

O primeiro factor (explica 33.72% da variância total explicada, com Alpha de Cronbach (α) = .81) reúne **factores ecológicos, económicos e espaciais** que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital.

O segundo factor encontrado (explica 28.14% da variância total explicada, com Alpha de Cronbach (α) = .70) remete por sua vez para **factores tecnológicos e profissionais**.

5.1.3. Análises de variância – efeitos das variáveis independentes sobre as dimensões encontradas

Para as análises de variância univariada sobre as dimensões significantes encontradas foram consideradas, como variáveis independentes; o género; escalão etário, profissão, habilitações académicas.

Nos Quadros 4a, 4b, 4c, 4d.1, 4d.2, 4d.3 e 5 encontram-se os resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte. Foram encontrados efeitos significativos do género, escalão etário x habilitações académicas, género x profissão e habilitações académicas x profissão.

Quadro 4a – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)

Dimensões do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	Género	
	Feminino	Masculino
Insegurança face ao suporte papel	2.68	2.96
Insegurança face ao suporte Digital	2.62	2.58

Quadro 4b – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)

Dimensões do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	Habilitações Académicas								
	Ensino Básico e Secundário (até 12.º ano)			Estudos Graduados (Bacharelato, Licenciatura)			Estudos Pós-graduados (Mestrado, Doutoramento)		
	Escala Etário								
	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos
Insegurança face ao suporte papel	2.78	2.93	2.71	3.05	2.70	2.69	2.84	3.22	2.44
Insegurança face ao suporte Digital	2.60	2.54	2.91	2.53	2.68	2.28	2.53	2.47	2.94

Quadro 4c – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)

Dimensões do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	Profissão					
	Seguros		Serviços Partilhados		Banca	
	Género					
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Insegurança face ao suporte papel	2.44	3.11	2.69	2.82	2.91	2.97
Insegurança face ao suporte Digital	2.77	2.39	2.57	2.75	2.53	2.59

Quadro 4d.1 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)

Dimensões do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	Profissão		
	Seguros		
	Habilitações Académicas		
	Ensino Básico e Secundário (até 12.º ano)	Estudos Graduados (Bacharelato, Licenciatura)	Estudos Pós-graduados (Mestrado, Doutoramento)
Insegurança face ao suporte papel	2.89	2.87	2.54
Insegurança face ao suporte Digital	2.87	2.16	2.79

Quadro 4d.2 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)

Dimensões do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	Profissão		
	Serviços Partilhados		
	Habilitações Académicas		
	Ensino Básico e Secundário (até 12.º ano)	Estudos Graduados (Bacharelato, Licenciatura)	Estudos Pós-graduados (Mestrado, Doutoramento)
Insegurança face ao suporte papel	2.70	2.73	2.82
Insegurança face ao suporte Digital	2.74	2.65	2.60

Quadro 4d.3 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte (médias)

Dimensões do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	Profissão		
	Banca		
	Habilitações Académicas		
	Ensino Básico e Secundário (até 12.º ano)	Estudos Graduados (Bacharelato, Licenciatura)	Estudos Pós-graduados (Mestrado, Doutoramento)
Insegurança face ao suporte papel	2.85	2.84	3.14
Insegurança face ao suporte Digital	2.44	2.68	2.56

Quadro 5 – Análises de variância das dimensões significantes do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte

Dimensões do sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte	Género	Escalão Etário X Habilitações Académicas	Género X Profissão	Habilitações Académicas X Profissão
Insegurança face ao suporte papel	F(1,379) 6.81**	F(4,379) 2.50*	F(2,379) 3.33*	F(4,379) 1.41
Insegurança face ao suporte Digital	F(1,399) 0.01	F(4,399) 2.06	F(2,399) 0.52	F(4,399) 2.46*

* p < 0,05 ** p < 0,01 *** p < 0,001

Nota: Apresentam-se apenas as fontes de variação que têm efeitos significativos.

Em relação ao **gênero** são os homens, mais do que as mulheres, que têm maior insegurança face ao suporte papel no momento de preservar um documento apenas num único suporte (cf. Quadro 4a).

Relativamente ao **escalão etário x habilitações académicas** no grupo de indivíduos com o “ensino básico e secundário”, são os que têm “entre os 35 e 44 anos” que sentem mais insegurança face à preservação de um documento apenas em papel (cf. Quadro 4b). No grupo de indivíduos que possuem “estudos graduados”, são os mais novos que se sentem mais inseguros ao ter de preservar um documento apenas em papel. Verificou-se que no grupo dos indivíduos que possuem “estudos pós graduados” são aqueles que têm “entre os 35 e 44 anos” que sentem maior insegurança face à preservação de um documento apenas em papel (cf. Quadro 4b).

No caso do **gênero x profissão**, são os homens, mais do que as mulheres, independentemente da profissão, que mais se sentem inseguros face à preservação de um documento apenas em papel (cf. Quadro 4c).

Em relação às **habilitações académicas x profissão** no grupo dos indivíduos que trabalham nos “seguros” e nos “serviços partilhados”, são os que têm o “ensino básico e secundário” que se sentem mais inseguros face à preservação de um documento apenas em suporte digital (cf. Quadros 4d.1 e 4d.2). No caso da “Banca”, são os indivíduos com “estudos graduados” os que mais sentem insegurança quando têm de preservar um documento apenas no suporte digital (cf. Quadro 4d.3).

Nos Quadros 6 e 7 encontram-se os resultados da análise de variância sobre as dimensões significantes do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança.

Foi encontrado um efeito significativo, Escalão etário x Género sobre a dimensão “Execução de cópias de segurança face a suportes com menor portabilidade”.

Quadro 6 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas (médias)

Dimensões do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas	Género					
	Feminino			Masculino		
	Escalão etário					
	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos
Execução de cópias de segurança face a suportes com menor portabilidade	3.53	4.50	4.39	4.38	3.93	3.88

Quadro 7 – Análises de variância das dimensões significantes do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas

Dimensões do suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas	Escalão etário X Género
Execução de cópias de segurança face a suportes com menor portabilidade	F (2,288) 4,92**

* p < 0,05 ** p < 0,01 *** p < 0,001

Nota: Apresentam-se apenas as fontes de variação que têm efeitos significativos.

Verificou-se um efeito de interacção entre o **género e o escalão etário**, no sentido em que são as mulheres “entre os 35 e os 44 anos” que preferem, mais do que as que têm “até 34 anos” e “mais de 44 anos”, executar cópias de segurança face a suportes com menor portabilidade. No caso dos homens são os mais novos que revelam maior preferência por essa execução (cf. Quadro 6).

Observou-se também que todos os participantes, independentemente do género, do escalão etário e da profissão, preferem efectuar cópias de segurança face a suportes com maior portabilidade.

Nos Quadros 8, 9, 10a.1, 10a.2, 10a.3, 11,12 e 13 encontram-se os resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital.

Foram encontrados três efeitos significativos, escalão etário x profissão, género x profissão e escalão etário x género x profissão, sobre a dimensão “Factores ecológicos, económicos e espaciais” (cf. Quadro 13).

Do mesmo modo verificámos quatro efeitos significativos, género x profissão e escalão etário x género x profissão, habilitações académicas, escalão etário x género, sobre a dimensão “Factores tecnológicos e profissionais” (cf. Quadro 13).

Quadro 8 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias)

Dimensões das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital	Profissão								
	Seguros			Serviços Partilhados			Banca		
	Escalão etário								
	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos
Factores ecológicos, económicos e espaciais	3.49	3.38	2.76	3.06	3.96	3.63	3.61	3.55	3.75
Factores tecnológicos e profissionais	3.63	3.85	3.12	3.49	3.65	3.87	3.77	3.64	3.74

Quadro 9 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias)

Dimensões das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital	Profissão					
	Seguros		Serviços Partilhados		Banca	
	Género					
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
Factores ecológicos, económicos e espaciais	2.92	3.59	3.70	3.40	3.71	3.56
Factores tecnológicos e profissionais	3.26	3.89	3.67	3.67	3.77	3.66

Quadro 10a.1 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias)

Dimensões das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital	Profissão					
	Seguros					
	Escalão etário					
	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos
	Género					
	Feminino			Masculino		
Factores ecológicos, económicos e espaciais	3.58	3.08	2.11	3.39	3.69	3.73
Factores tecnológicos e profissionais	3.74	3.62	2.42	3.52	4.07	4.18

Quadro 10a.2 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias)

Dimensões das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital	Profissão					
	Serviços Partilhados					
	Escalão etário					
	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos
	Género					
	Feminino			Masculino		
Factores ecológicos, económicos e espaciais	3.03	3.95	4.11	3.10	3.96	3.14
Factores tecnológicos e profissionais	3.52	3.48	4.02	3.46	3.82	3.73

Quadro 10a.3 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias)

Dimensões das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital	Profissão					
	Banca					
	Escala etário					
	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos
	Género					
	Feminino			Masculino		
Factores ecológicos, económicos e espaciais	3.80	3.52	3.81	3.42	3.57	3.69
Factores tecnológicos e profissionais	3.93	3.56	3.80	3.60	3.71	3.67

Quadro 11 – Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias)

Dimensões das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital	Habilitações académicas		
	Ensino Básico e Secundário (até 12.º ano)	Estudos Graduados (Bacharelato, Licenciatura)	Estudos Pós-graduados (Mestrado, Doutoramento)
Factores ecológicos, económicos e espaciais	3.56	3.39	3.50
Factores tecnológicos e profissionais	3.82	3.58	3.55

Quadro 12 – **Resultados das análises de variância sobre as dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital (médias)**

Dimensões das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital	Género					
	Feminino			Masculino		
	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos	Até 34 anos	Entre 35 e 44 anos	Mais de 44 anos
Factores ecológicos, económicos e espaciais	3.47	3.52	3.34	3.30	3.74	3.50
Factores tecnológicos e profissionais	3.73	3.55	3.41	3.53	3.87	3.82

Quadro 13 – **Análises de variância das dimensões significantes das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital**

Dimensões das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital	Escalão Etário x Profissão	Género x Profissão	Escalão Etário x Género x Profissão	Habilitações académicas	Escalão Etário x Género
Factores ecológicos, económicos e espaciais	F(4,448) 2.74*	F(2,448) 5.20**	F(4,448) 2.96*	F(2,448) 1.18	F(2,448) 1.14
Factores tecnológicos e profissionais	F(4,440) 1.57	F(2,440) 5.38**	F(4,440) 3.37*	F(2,440) 3.30*	F(2,440) 3.82*

* p < 0,05 ** p < 0,01 *** p < 0,001

Nota: Apresentam-se apenas as fontes de variação que têm efeitos significativos.

Em relação ao **escalão etário x profissão**, no grupo dos indivíduos que trabalham nos “seguros”, são os mais novos que são mais influenciados pelos factores ecológicos, económicos e espaciais, quando decidem guardar documentos importantes em suporte digital. Nos “Serviços Partilhados” são os indivíduos “entre os 35 e os 44 anos” que se sentem mais influenciados por estes factores. No caso da “Banca” são os mais velhos que são mais influenciados pelos factores ecológicos, económicos e espaciais, quando decidem guardar documentos importantes em suporte digital (cf. Quadro 8).

Relativamente ao **género x profissão** no grupo dos indivíduos que trabalham nos “seguros” são os homens, mais do que as mulheres, que são mais influenciados quer por factores ecológicos, económicos e espaciais, quer por factores tecnológicos e profissionais, quando decidem guardar documentos importantes em suporte digital (cf. Quadro 9).

Verificou-se que são as mulheres que trabalham nos “Serviços Partilhados”, mais do que os homens, que são mais influenciadas por factores ecológicos, económicos e espaciais, quando decidem guardar documentos importantes em suporte digital. Observou-se também que são os indivíduos que trabalham nos “Serviços Partilhados”, independentemente do seu género, que preferem factores tecnológicos e profissionais quando decidem guardar documentos importantes em suporte digital (cf. Quadro 9).

No grupo dos indivíduos que trabalham na “banca” são as mulheres, mais do que os homens, que são mais influenciadas quer por factores ecológicos, económicos e espaciais, quer por factores tecnológicos e profissionais, quando decidem guardar documentos importantes em suporte digital. (cf. Quadro 9).

No caso do **escalão etário x género x profissão** no grupo dos “seguros”, as mulheres mais jovens são as que mais se deixam influenciar por factores ecológicos, económicos e espaciais e por factores tecnológicos e profissionais, quando decidem guardar documentos importantes em suporte digital. Nos homens deste grupo profissional, são os mais velhos que mais revelam estes factores (cf. Quadro 10a.1).

Nos “Serviços Partilhados”, as mulheres mais velhas, mais do que os restantes grupos etários, são influenciadas pelos factores ecológicos, económicos e espaciais, e por factores tecnológicos e profissionais. Relativamente aos homens, são os que têm “entre 35 e 44 anos” que mais se deixam influenciar por estes factores (cf. Quadro 10a.2).

Por fim, na “Banca” independentemente do género são os indivíduos com “mais de 44 anos” (os mais velhos) que são mais influenciados pelos factores ecológicos, económicos e espaciais. Observou-se também que são as mulheres mais novas a trabalhar na “Banca”, mais do que as dos restantes grupos etários, que maior importância dão aos factores tecnológicos e profissionais. No caso dos homens com actividade na “Banca”, são os que têm “entre 35 e 44

anos” e “mais de 44 anos”, e não tanto os mais novos, que privilegiam os factores acima referidos (cf. Quadro 10a.3).

Em relação às **habilitações académicas**, são os indivíduos com o “ensino básico e secundário”, mais do que aqueles que têm “estudos graduados”, e “estudos pós graduados” que denotam maior influência por factores tecnológicos e profissionais, quando decidem guardar documentos importantes em suporte digital (cf. Quadro 11).

Verificou-se ainda um efeito de interacção entre o **escalão etário x género**, no sentido em que são sobretudo as mulheres mais novas (com menos de 35 anos), que são mais influenciadas por factores tecnológicos e profissionais quando decidem guardar documentos importantes em suporte digital. Relativamente aos homens, são os que têm “entre 35 e 44 anos”, mais do que aqueles que têm “até 34 anos” e “mais de 44 anos”, que são influenciados por estes mesmos factores (cf. Quadro 12).

5.1.4. Correlações

Em seguida, iremos proceder à análise da associação entre diferentes variáveis com recurso ao Coeficiente de Correlação de *Pearson*.

Quadro 141 – Correlações entre a preservação de um documento importante e o sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte

	Insegurança face ao suporte Papel	Insegurança face ao suporte Digital	Confiança face ao suporte Digital	Preservação de documento importante em Papel	Preservação de documento importante em Digital / Electrónico
Insegurança face ao suporte Papel	1 406				
Insegurança face ao suporte Digital	-,110* 397	1 431			
Confiança face ao suporte Digital	,187** 395	-,525** 425	1 433		
Preservação de documento importante em Papel	-,301** 378	,355** 399	-,238** 403	1 471	
Preservação de documento importante em Digital / Electrónico	,356** 357	-,163** 380	,277** 381	-,253** 379	1 428

*p < 0,05 ** p < 0,01 *** p < 0,001

Observou-se uma correlação significativa (e negativo) entre a preservação de um documento importante em suporte papel e a insegurança face a esse mesmo suporte; quanto maior é a preservação de um documento importante em suporte papel, menor é a insegurança face a esse suporte. No mesmo sentido verificou-se que quanto maior a preferência pela preservação de um documento importante em suporte papel, menor a confiança face ao suporte digital.

Há também uma associação significativa (e directa) entre a preferência pela preservação de um documento importante em suporte papel e a insegurança face ao suporte digital; quanto maior a insegurança face ao suporte digital, maior a probabilidade preservar um documento

importante em suporte papel. A preservação de um documento importante em suporte digital varia sobretudo com a insegurança face ao suporte em papel. Quanto maior é a insegurança face ao suporte papel, maior é a preferência pela preservação de documentos importantes em suporte digital. Verificou-se também que quanto maior a preferência pela preservação de um documento importante em suporte digital, menor é a insegurança face a esse suporte. E quanto mais se opta pela preservação em suporte digital, maior é a confiança nesse suporte (cf. Quadro 14).

Quadro 15 – Correlações entre os suportes utilizados para guardar recibos de vencimento e o sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte

	Insegurança face ao suporte Papel	Insegurança face ao suporte Digital	Confiança face ao suporte Digital	Preservação de recibos de vencimento em papel	Preservação de recibos de vencimento em Digital
Insegurança face ao suporte Papel	1 406				
Insegurança face ao suporte Digital	-,110* 397	1 431			
Confiança face ao suporte Digital	,187** 395	-,525** 425	1 433		
Preservação de recibos de vencimento em papel	-,276** 355	,211** 381	-,240** 383	1 424	
Preservação de recibos de vencimento em Digital	,292** 393	-,163** 419	,213** 421	-,378** 396	1 489

*p < 0,05 ** p < 0,01 *** p < 0,001

Observou-se uma correlação significativa entre a preservação de recibos de vencimento em suporte papel e a insegurança face a esse mesmo suporte: quanto maior é a preservação de recibos de vencimento em suporte papel, menor é a insegurança face a esse suporte. No mesmo sentido quanto maior a preferência pela preservação de recibos de vencimento em

suporte papel, menor a confiança face ao suporte digital. Há também uma associação significativa entre a preferência pela preservação de recibos de vencimento em suporte papel e a insegurança face ao suporte digital: quanto maior a insegurança face ao suporte digital, mais se preserva recibos de vencimento em suporte papel.

A preservação de recibos de vencimento em suporte digital varia sobretudo com a insegurança face ao suporte em papel, pois quanto maior é a insegurança face ao suporte papel maior é a preferência pela preservação de recibos de vencimento em suporte digital.

Verificou-se ainda também que quanto maior a preferência pela preservação de recibos de vencimento em suporte digital, menor é a insegurança face a esse suporte. E quanto mais se opta pela preservação em suporte digital, maior é a confiança nesse suporte (cf. Quadro 15).

Quadro 16 – Correlações entre os suportes utilizados para guardar a Declaração Anual de Rendimentos (D.A.R.) para o IRS emitida pela entidade patronal e o sentimento face à preservação de um documento apenas num único suporte

	Insegurança face ao suporte Papel	Insegurança face ao suporte Digital	Confiança face ao suporte Digital	Preservação da D.A.R. em papel	Preservação da D.A.R. em digital
Insegurança face ao suporte Papel	1				
	406	397			
Insegurança face ao suporte Digital	-,110*	1			
	397	431			
Confiança face ao suporte Digital	,187**	-,525**	1		
	395	425	433		
Preservação da D.A.R. em papel	-,278**	,257**	-,232**	1	
	391	416	417	483	
Preservação da D.A.R. em digital	,341**	-,120*	,226**	-,339**	1
	386	410	413	428	460

*p < 0,05 ** p < 0,01 *** p < 0,001

Observou-se uma correlação significativa e no sentido negativo entre a preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte papel e a insegurança face a esse mesmo suporte. Quanto maior é a preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte papel menor é a insegurança face a esse suporte. No mesmo sentido verificou-se que quanto maior a preferência pela preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte papel, menor a confiança face ao suporte digital.

Há também uma associação significativa mas positiva entre a preferência pela preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte papel e a insegurança face ao suporte digital. Quanto maior a insegurança face ao suporte digital, maior se preserva a Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte papel.

A preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte digital varia sobretudo com a insegurança face ao suporte em papel: quanto maior é a insegurança face ao suporte papel, maior é a preferência pela preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte digital. Verificou-se também que quanto maior é a preferência pela preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte digital, menor é a insegurança face a esse suporte. E quanto maior a confiança no suporte digital, mais se opta pela preservação nesse suporte (cf. Quadro 16).

Quadro 17 – Correlações razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital e os suportes utilizados para guardar a Declaração Anual de Rendimentos (D.A.R.) para o IRS emitida pela entidade patronal

	Factores ecológicos, económicos e espaciais	Factores tecnológicos e profissionais	Preservação da D.A.R. em papel	Preservação da D.A.R. em digital
Factores ecológicos, económicos e espaciais	1 490			
Factores tecnológicos e profissionais	,540** 478	1 481		
Preservação da D.A.R. em papel	-,098* 459	-,051 452	1 483	
Preservação da D.A.R. em digital	,172** 444	,145** 436	-,339** 428	1 460

*p < 0,05 ** p < 0,01 *** p < 0,001

Quanto mais se opta por guardar a Declaração Anual de Rendimentos para o IRS emitida pela entidade patronal em suporte digital, maior é a influência de factores ecológicos, económicos e espaciais. A preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte digital varia também de forma positiva com “Factores tecnológicos e profissionais”, ainda que num grau menos intenso. A preferência da preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte papel associa-se a uma menor influência destes factores (cf. Quadro 17).

Quadro 18 – Correlações entre as razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital e a digitalização de documentos apenas recebidos em papel

	Factores ecológicos, económicos e espaciais	Factores tecnológicos e profissionais	Digitalização de documentos recebidos em papel
Factores ecológicos, económicos e espaciais	1 490		
Factores tecnológicos e profissionais	,540** 478	1 481	
Digitalização de documentos recebidos em papel	,209** 490	,253** 481	1 519

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

Verifica-se que quanto maior o hábito de digitalizar documentos recebidos em papel, maior é a influência de factores tecnológicos e profissionais (cf. Quadro 18). A digitalização de documentos recebidos em papel está também positivamente associada à influência de factores ecológicos, económicos e espaciais (mas num menor grau).

Quadro 19 – Correlações entre suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas e a preservação de um documento importante em suporte digital¹⁸

	Execução de cópias de segurança face a suportes com maior portabilidade	Execução de cópias de segurança face a suportes com menor portabilidade	Preservação de um documento importante em suporte digital
Execução de cópias de segurança face a suportes com maior portabilidade	1 227		
Execução de cópias de segurança face a suportes com menor portabilidade	,498** 225	1 310	
Preservação de um documento importante em suporte digital	-,160* 191	-,267** 266	1 428

*p < 0.05 ** p < 0.01 *** p < 0.001

¹⁸ Nesta correlação não se considerou preservação de um documento importante em suporte papel, uma vez que este tipo de suporte não foi contemplado na periodicidade de cópias de segurança efectuadas.

Observa-se que quanto mais frequente é a preservação de um documento importante em suporte digital, menor é a execução de cópias de segurança face a suportes com menor portabilidade.

Verifica-se também uma associação (menos significativa), no mesmo sentido, entre a preservação de um documento importante em suporte digital e a execução de cópias de segurança face a suportes com maior portabilidade (cf. Quadro 19).

Quadro 20 – Correlações entre suporte digital face à periodicidade de cópias de segurança efectuadas e os suportes utilizados para guardar a Declaração Anual de Rendimentos (D.A.R.) para o IRS emitida pela entidade patronal¹⁹

	Suportes com maior portabilidade	Suportes com menor portabilidade	Preservação da D.A.R. em papel	Preservação da D.A.R. em Digital
Suportes com maior portabilidade	1 227			
Suportes com menor portabilidade	,498** 225	1 310		
Preservação da D.A.R. em papel	,170* 216	,160** 296	1 483	
Preservação da D.A.R. em Digital	-,163* 211	-,154** 290	-,339** 428	1 460

*p < 0,05 ** p < 0,01 *** p < 0,001

Quanto maior é a preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte digital, menor é também a execução de cópias de segurança face a suportes com menor portabilidade. A preservação da Declaração Anual de Rendimentos para o IRS em suporte digital está ainda associada à execução de cópias de segurança face a suportes com maior portabilidade (cf. Quadro 20).

¹⁹ Nesta correlação não se considerou preservação da declaração anual de rendimentos para o IRS emitida pela entidade patronal em suporte papel, uma vez que este tipo de suporte não foi contemplado na periodicidade de cópias de segurança efectuadas.

Quadro 21 – Correlações entre a impressão de documentos apenas recebidos em suporte digital e o hábito de impressão de todos os documentos importantes na Organização / Empresa

	Impressão de documentos apenas recebidos em suporte digital	Hábito de impressão de todos os documentos importantes na Organização / Empresa
Impressão de documentos apenas recebidos em suporte digital	1 518	
Hábito de impressão de todos os documentos importantes na Organização / Empresa	,215** 510	1 511

*p < 0,05 ** p < 0,01 *** p < 0,001

Quanto mais habitual é imprimir todos os documentos importantes no âmbito da actividade profissional maior é o hábito de impressão de documentos apenas recebidos em suporte digital (cf. Quadro 21).

Quadro 22 – Correlações entre a decisão dos colaboradores da Organização relativamente à forma como guardam a informação / documentação pela qual são responsáveis e o hábito de impressão de todos os documentos importantes na Organização / Empresa

	Decisão dos colaboradores da Organização relativamente à forma como guardam a informação / documentação pela qual são responsáveis	Hábito de impressão de todos os documentos importantes na Organização / Empresa
São os colaboradores da Organização que decidem como guardam a informação / documentação pela qual são responsáveis	1 510	
Hábito de impressão de todos os documentos importantes na Organização / Empresa	,099* 507	1 511

*p < 0,05 ** p < 0,01 *** p < 0,001

Existe uma correlação (fraca) entre a decisão dos colaboradores da Organização relativamente à forma como guardam a informação/documentação pela qual são responsáveis e a impressão de todos os documentos importantes: quanto mais se imprime todos os documentos importantes na Organização/Empresa, maior é a decisão dos colaboradores da Organização relativamente à forma como guardam a informação/documentação pela qual são responsáveis (cf. Quadro 22).

5.2. Discussão dos Resultados

Verificamos ao longo do estudo realizado, que a profissão não tem acção significativa sobre a decisão do suporte adoptado na preservação de documentos probatórios, dado existirem comportamentos similares entre as três áreas profissionais. A Banca revela (ainda que seja de forma não estatisticamente significativa) maior tendência para a salvaguarda dos documentos em papel, ainda que também o faça em digital. Embora a profissão, enquanto variável isolada, não tenha influência directa na escolha, verificámos que cruzada com outras variáveis (género, idade, habilitações académicas) tem significância nos resultados obtidos.

Era nosso objectivo, “identificar quais os suportes escolhidos para preservar documentos probatórios”, e concluímos que num nível mais baixo de importância dado ao documento probatório, os participantes escolhem preferencialmente o suporte digital; no entanto, à medida que o nível de importância aumenta, eles salvaguardam-se de uma eventual perda ou destruição, escolhendo tanto o suporte papel como o digital.

Outro objectivo que pretendíamos atingir era “identificar os motivos da escolha do suporte documental”, e nesse aspecto conseguimos identificar as dimensões das razões que influenciam a preservação de documentos importantes em suporte digital, são eles: factores ecológicos, económicos e espaciais e factores tecnológicos e profissionais.

Assim, relativamente às razões que influenciam os participantes a preservar documentos importantes em suporte digital apurámos que são os homens que trabalham nos seguros os que mais se deixam influenciar por factores ecológicos, económicos e espaciais, assim como por factores tecnológicos e profissionais. Situação oposta ocorre nos profissionais da Banca, onde são as mulheres as mais influenciadas por estes factores. Talvez por uma questão profissional, pelo facto de estarem mais expostos à tecnologia por formação ou actividades diárias desenvolvidas, os factores tecnológicos e profissionais influenciam da mesma forma homens e mulheres da área dos Serviços Partilhados, na preservação de documentos importantes em suporte digital.

Provavelmente por existir, actualmente, uma maior consciência ambiental aliada à questão económica dos elevados preços dos recursos de impressão, apurámos que os inquiridos que escolhem preservar os seus documentos importantes em suporte digital são mais

influenciados por factores ecológicos, económicos e espaciais. Quem decide preservar em papel não é influenciado pelos factores atrás referidos.

Razões de agilização e celeridade de processos e difusão da informação (Guedes, 2010) levam a que quem digitaliza os documentos apenas recebidos em papel, é influenciado por factores tecnológicos e profissionais.

Outras conclusões obtidas passam pelo facto de termos conseguido verificar que independentemente da sua área profissional (Seguros, Serviços Partilhados ou Banca) são os homens, mais do que as mulheres, a sentirem-se inseguros com a preservação de documentos importantes unicamente em papel.

Verificámos também resultados na relação estabelecida entre o sentimento de segurança e os suportes utilizados, isto é, a segurança dos participantes quando preservam um documento importante apenas num único suporte está relacionada com falta de confiança no outro suporte. Assim, quem escolhe o papel revela insegurança face ao suporte digital, e não confia nesse suporte. O sentimento inverso aplica-se a quem escolhe o suporte digital, para preservar um documento importante apenas num único suporte.

Neste estudo constatámos que independentemente do género, escalão etário e profissão, no que respeita à execução de cópias de segurança dos suportes digitais, a preferência dos participantes vai para os suportes com maior portabilidade. A que não será alheio o facto de serem móveis, o que faz com que estejam mais sujeitos a ambientes hostis, quer sejam naturais quer sejam de utilização excessiva em diferentes máquinas.

Constatámos ainda que existe mais segurança nos suportes digitais com menor portabilidade (discos rígidos internos e externos) do que no de maior portabilidade (CD, DVD, cartões de memória), o que terá a ver com uma maior exposição destes últimos a factores de risco (perda, destruição e segurança), tal como referido por diversos autores (e.g., McLain & Hackman, 1999; Keating, Silva & Veloso, 2010; Molm, Takahashi & Peterson, 2000; Yamagishi, 1998) relativo à questão da confiança e segurança.

Relativamente à cultura organizacional e à sua capacidade de influenciar comportamentos verificámos que quanto maior é o hábito de imprimir todos os documentos importantes na

organização/empresa onde se trabalha, maior é o hábito para imprimir os seus documentos recebidos apenas em suporte digital. Da mesma forma, um maior hábito de imprimir documentos importantes na organização, está relacionado com a própria decisão dos colaboradores em imprimir a documentação pela qual são responsáveis guardar. Esta influência mútua é um processo natural na cultura organizacional, e reflecte as organizações actuais onde “numa era de crescente flexibilidade organizacional e laboral, inerente aos novos paradigmas (...) requer-se dos profissionais capacidades que vão desde o resolver novos problemas, à maior versatilidade para lidar com a mudança, quer na actividade desempenhada, quer na organização do trabalho” (Santos & Sustelo, 2009, p. 471).

Em suma, a profissão actua de forma indirecta nas decisões tomadas pelas pessoas na escolha do suporte para a preservação de documentos probatórios, mas existem muitas outras motivações e influências que podem condicionar a escolha desse mesmo suporte. Falamos de questões (ambientais) de preservação do meio ambiente, questões de ordem financeira, que permitem ou não acesso às tecnologias ou a necessidade de poupança de recursos, face à escassez dos mesmos, influências ligadas à organização onde se desenvolve uma actividade profissional e, por fim, motivações internas relacionadas com os sentimentos de segurança e confiança, que condicionam ou promovem as acções das pessoas nas suas tomadas de decisão.

CAPÍTULO 6 - CONCLUSÕES

Cada vez mais as organizações têm necessidade de contenção de custos, de segurança, de melhorar a produtividade e otimizar operações, e todos nós devemos estar preparados para essas formas de estar e de trabalhar. Este trabalho pode suscitar uma reflexão que conduza a uma mudança se assim for (e quando for) necessária, nomeadamente no que se refere à preferência pelos suportes digitais.

Os resultados obtidos permitem-nos constatar que a confiança²⁰ e a segurança que os inquiridos têm nos suportes papel e digital variam de acordo com o grau de importância que os documentos têm para os indivíduos. A preferência dos participantes pelos suportes digital e papel para documentos importantes, ao contrário do que sucede com documentos de menor importância, onde optam pelo digital, levam-nos a duas conclusões distintas, uma relacionada com os suportes a outra com as instituições.

A primeira ideia que retiramos é que o suporte digital ainda não é o suporte que transmite às pessoas a confiança necessária para que não tenham de recorrer ao papel. No entanto, verificamos uma mudança de atitude face ao vínculo que existia entre as pessoas, o papel e tudo o que fosse documento de prova. A segunda reflexão remete-nos para o relacionamento do cidadão com as instituições. Ou seja, será que conforme as instituições e o grau de segurança que as mesmas transmitem de acessibilidade aos documentos probatórios, as pessoas confiam mais no suporte digital?

Por outro lado, estas situações levam-nos a questionar se a opção pelo papel está (ou não) relacionada com a dificuldade que os cidadãos têm em utilizar os documentos digitais como meio de prova na sua relação com determinadas instituições. Os documentos onde mais se verificou esta mudança de comportamento estão relacionados com o IRS. Sabemos que a Autoridade Tributária e Aduaneira, vulgo Finanças, tem feito enormes desenvolvimentos na área das TIC no sentido de melhorar os seus serviços e agilizar processos, mas, será possível, em caso de litígio, o cidadão enviar um *e-mail* ou entregar um *cd* ou *pen* com os documentos

²⁰ Artigo apresentado no 11.º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas. Bilé, S. & Oliveira, A. (2012). Entre o papel e o suporte digital para documentos probatórios – uma questão de confiança. *Integração, Acesso e Valor Social – Actas*. Lisboa. Associação Portuguesa de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas disponível em <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/357>

de prova? Será que é este o principal motivo que os faz preservar determinados documentos em dois suportes de naturezas distintas?

A cultura organizacional foi um aspecto que sobressaiu nos resultados. Sabendo-se que a mesma descreve padrões comportamentais, verificou-se existir uma influência mútua entre entidade empregadora e colaboradores, situação normal uma vez que não se trata de um processo estanque; ao invés, vai-se alterando e adaptando às alterações internas e externas. Concluímos então que uma organização mais rígida na sua forma de estruturar o trabalho dos colaboradores, influencia mais o comportamento individual dos mesmos. No entanto, se a organização for flexível na organização do trabalho e permitir algum nível de decisão aos colaboradores, as suas decisões acabarão por ter impacto na sua entidade empregadora. O conhecimento desta realidade por parte dos intervenientes, responsabiliza-os.

O tema não está esgotado e este estudo é um ponto de partida para outras reflexões, sobretudo sobre o investimento feito no desenvolvimento de novas tecnologias, e até que ponto este está a ter o seu efectivo retorno ao nível da utilização dos utilizadores. Precisamos igualmente de analisar se a comunicação feita sobre os novos produtos e soluções informáticas, está a gerar confiança, ou se é ao nível das mentalidades que teremos de modificar alguma coisa. É importante repensar a relação das instituições públicas e privadas com os seus clientes, e a aceitação por parte destas de documentos digitais, para que este suporte não seja uma eterna promessa.

Afinal, com os meios de que já dispomos, poderá considerar-se como mais seguro, confiável e de eficiente manutenção e gestão, a preservação de documentos e o mais variado tipo de trabalhos em formato digital. É também nesse sentido que, de um modo mais lato, o conceito de memórias digitais é cada vez mais abordado, como uma forma de preservar o que fazemos, e até o que pensamos ou sentimos, contornando, de algum modo, a finitude física.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alves, I, Ramos, M. M. O., Garcia, M. M., Pereira, M. O. A., Lomelino, M. P., & Nascimento, P. C. (1993). *Dicionário de terminologia arquivística*. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro.

Bandeira, A. M. L. (1995). *Pergaminho e papel em Portugal*. Lisboa: CELPA.

Borbinha, J. L., Lopes, B., & Henriques, C. (2002). Manifesto para a preservação digital. *Cadernos BAD*, 2, (pp. 69-81). Lisboa.

Cleland, D. I., & King, W. R. (1975). *Systems analysis and project management*. New York: McGraw-Hill

Conselho Internacional de Arquivos (1984). *Dicionário de Terminologia Arquivística*. França: CIA.

Direcção Geral de Arquivos (2012). *Orientação para a Gestão de documentos de arquivo no contexto de uma reestruturação da Administração Central do Estado*. Lisboa: Direcção Geral de Arquivos.

Freire, C. (2008). Confiança nas Equipas de I&D: Operacionalização de um Constructo. *Revista de Estudos Politécnicos Polytechnical Studies Review*, 6, 10, 165-188.

Guedes, V. L. S. (2010). *Controlo interno - Impacto das tecnologias de informação nos municípios*. Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro, Portugal.

Hollerith, H. (1982). *Forgotten Giant of Information Processing*. Nova York: Columbia University Press.

Lopez, A. P. A. (2004). Princípios arquivísticos e documentos Digitais. *Arquivo Rio Claro*. 2, 70-85. Consultado em 20 de Maio, 2011, de http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/1428/2/ARTIGO_PrincipiosArquivisticosDocumentosDigitais.pdf

Keating, J., Silva, I., & Veloso, A. (2010). Confiança organizacional: teste de um modelo. *VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia – Actas. Braga* (pp. 2135-2137). Universidade do Minho.

Lavoie, B. F. (2003). *The incentives to preserve digital materials: roles, scenarios, and Economic decision-making*. Dublin, Ohio: OCLC Online Computer Library Center, Inc. Consultado em 20 de Maio, 2011, através de <http://www.oclc.org/research/projects/digipres/incentives-dp.pdf>

Maximiano, A. C. A. (2000). *Introdução à administração*. (5.^a edição). São Paulo: Editora Atlas.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.

McLain, D. L. & Hackman, K. (1999), Trust, risk and decision-making in organizational change. *Public Administration Quarterly*, 23, 152–176.

Melo, A. F. A. (1926). *O papel como elemento de identificação*. Lisboa: Biblioteca Nacional.

Molm, L. D., Takahashi, N., & Peterson, G. (2000). Risk and trust in social exchange: an experimental test of classic preposition. *American Journal of Sociology*, 105, 5, 1397-427. Consultado em 15 de Agosto, 2012 de <http://www.jstor.org/stable/3003770>

NP 4438-1 (2005). *Norma Portuguesa de Informação e documentação - Gestão de documentos de arquivo - parte 1*. Instituto Português da Qualidade. Lisboa.

NP 4438-2 (2005). *Norma Portuguesa de Informação e documentação - Gestão de documentos de arquivo - parte 2*. Instituto Português da Qualidade. Lisboa.

NP 4041 (2005). *Norma Portuguesa de Informação e documentação – Terminologia arquivística*. Instituto Português da Qualidade. Lisboa.

Pinto, M. M. G. A. (2007). Da acção à informação: o desafio digital. *9.º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas – Actas*. Lisboa: APBAD. Consultado em 20 de Maio, 2011, de <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/25384>

Ribeiro, O. P. (2006). Cultura organizacional. *Educação, ciência e tecnologia*, 32, 168-184.

Rousseau, J., & Couture, C. (1998). *Os fundamentos da disciplina arquivística* (M. B. Figueiredo, Trad.). Lisboa: D. Quixote.

Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: a cross-discipline view of trust. *Academy of management review*, 23,3, 393-404.

Santos, J. V. & Sustelo, M. (2009). Cultura organizacional e satisfação profissional: estudo desenvolvido num hospital privado. *PSICO*, 40, 4, 467-472

Schein, E. H. (1984). Coming to a New Awareness of Organizational Culture. *Sloan Management Review*. 25, 2, 3-16

Schein, E. H. (1990). Organizational Culture. *American Psychologist*, 45, 2, 109-119

Yamagishi, T. (1998). *The structure of trust: an evolutionary game of mind and society*. Tóquio: Tokyo University Press.

ANEXOS

Anexo 1 - Questionário

O presente questionário insere-se no âmbito de uma dissertação de mestrado, na qual se estudam os suportes utilizados na preservação de documentos importantes.

A sua participação neste questionário irá conferir um importante contributo para um maior conhecimento do tema em estudo.

O questionário encontra-se on-line até ao próximo dia ... de Fevereiro.

O **tempo de resposta** a este questionário, em média, **não excede os 14 minutos**.

Garantimos o **anonimato** e **confidencialidade** das respostas.

Em caso de qualquer dúvida ou interesse em conhecer os resultados finais, poderá contactar o coordenador do estudo, através do e-mail m5808@iscte-iul.pt.

A sua colaboração é fundamental para nós. Agradecemos a sua colaboração.

1. Idade

2. Género

- Feminino
 Masculino

3. Habilitações Académicas

- Ensino Básico (até 9.º ano)
 Ensino Secundário (até 12.º ano)
 Estudos Graduados (Bacharelato, Licenciatura)
 Estudos Pós-graduados (Mestrado, Doutoramento)

4. Quando quer preservar um documento importante (p.e. declaração de IRS), opta por guardá-lo em:

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digital / Electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte papel, em que medida se sente:

	Nada	Pouco	Nem pouco, nem muito	Bastante	Muitíssimo
Com necessidade de usar outro suporte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confiante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confortável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em risco (de o perder)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exposto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inseguro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte digital, em que medida se sente:

	Nada	Pouco	Nem pouco, nem muito	Bastante	Muitíssimo
Com necessidade de usar outro suporte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confiante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confortável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em risco (de o perder)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exposto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inseguro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Tendo em conta os documentos abaixo enunciados, qual ou quais os suportes que utilizou para guardar o seu IRS de 2010?

	Papel	Digital
Formulário de entrega (Mod.A)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Comprovativo de entrega	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Documento de liquidação / reembolso	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8. Que suporte(s) utiliza para guardar os recibos de vencimento?

	Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre
Papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. É utilizador(a) do homebanking?

Nunca
 Raramente
 Às vezes
 Frequentemente
 Sempre

10. Em que suporte(s) guarda os comprovativos de pagamento que efectua no homebanking?

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Em que suporte(s) guarda os comprovativos de transferência que efectua no homebanking?

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Costuma guardar a declaração anual de rendimentos para o IRS, emitida pela sua entidade patronal em:

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
Papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Com que periodicidade é que efectua cópias de segurança dos documentos digitais / electrónicos que tem no seu computador pessoal em:

	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Semestralmente	Pontualmente
Blue Ray	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cartões de memória	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CD / DVD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Discos rígidos externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Discos rígidos internos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pen drive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sítios WEB (armazenamento on-line)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(especifique)

14. Costuma digitalizar os documentos (p.e. escrituras, certidões, bilhetes) que apenas recebe em papel?

Nunca Raramente Às vezes Frequentemente Sempre

15. Costuma imprimir os documentos (p.e. certidões, facturas, bilhetes) que apenas recebe em suporte digital / electrónico?

Nunca Raramente Às vezes Frequentemente Sempre

16. Quando decide guardar documentos importantes em suporte digital em que medida é influenciado(a) pelos seguintes factores:

	Nenhuma influência	Pouca influência	Alguma influência	Bastante influência	Muitíssima influência
Facilidade de transmissão do documento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hábitos de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preocupação ecológica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Questão de espaço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Questão económica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez de acesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regras profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ter meios tecnológicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. No dia-a-dia, considera que beneficiaria se houvesse uma maior utilização de documentos digitais / electrónicos em termos:

	Nada	Pouco	Nem pouco nem muito	Bastante	Muitíssimo
Pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Em que medida é que cada um destes suportes lhe permite ganhar tempo na execução das suas tarefas profissionais?

	Nada	Pouco	Nem pouco, nem muito	Bastante	Muitíssimo
Documento em Papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documento Digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Na sua Organização / Empresa cabe-lhe a si decidir como guarda a informação / documentação pela qual é responsável.

Discordo completamente Discordo Não concordo nem discordo Concordo Concordo completamente

20. Na sua Organização / Empresa é prática habitual imprimir e arquivar todos os documentos importantes.

Discordo completamente Discordo Não concordo nem discordo Concordo Concordo completamente

21. Em que medida considera que a sua empresa beneficiaria em ter mais documentos importantes apenas em suporte digital?

Nada Pouco Nem pouco nem muito Bastante Muitíssimo

22. Se a sua empresa adoptasse uma política de documentos, 100% digital, sentia-se motivado(a) para contribuir para essa realidade?

Nada Pouco Nem pouco nem muito bastante Muitíssimo

23. Em que medida considera que a generalização do documento digital facilitaria à sua empresa atingir os objectivos propostos?

- Nada Pouco Nem pouco
nem muito Bastante MUITÍSSIMO

24. O que entende por documentos probatórios?

25. Se entender pode deixar-nos críticas, comentários ou sugestões.

Muito obrigado por ter respondido ao questionário.

Em caso de qualquer dúvida ou interesse em conhecer os resultados finais, poderá contactar o coordenador do estudo, através do e-mail m5808@iscte-iul.pt

Anexo 2 – Pedido de autorização

Exmo. Senhor Director

Eu, Sérgio Alexandre Garção Bilé, colaborador da Caixa Central, do Departamento de Serviços Administrativos, encontro-me a frequentar o segundo ano do Mestrado de Informática Aplicada à Sociedade da Informação e do Conhecimento, no ISCTE.

Para poder atingir com sucesso os objectivos da dissertação a que me propus, necessito de recolher dados fundamentais para o meu estudo que pretende analisar os suportes utilizados na preservação de documentos importantes.

Sendo o universo da amostra algumas empresas do Grupo CA e Caixa Central venho por este meio solicitar a V. Exa. que me autorize a realizar um questionário on-line aos colaboradores da (nome da empresa), utilizando para este efeito o e-mail dos mesmos.

Neste questionário é garantido o anonimato e a confidencialidade. Para a concepção e recolha de dados será utilizado o site <http://pt.surveymonkey.com>, especializado em estudos desta natureza.

Junto em anexo um exemplo do questionário.

Ficando a aguardar uma resposta à minha solicitação, despeço-me com os melhores cumprimentos.

Anexo 3 – Quadro com a calendarização dos envios de e-mails

	1.º envio	2.º envio	Termina
Seguros (Ramo vida)	26-01-2012	02-02-2012	29-02-2012
Banca	31-01-2012	10-02-2012	29-02-2012
Serviços Partilhados	31-01-2012	09-02-2012	29-02-2012
Seguros (Ramo não vida)	03-02-2012	14-02-2012	02-03-2012

Anexo 4 – Estatística descritiva de todos os itens do questionário (Médias e desvios padrão)

Questão	Itens	Média	Desvio Padrão
1.	Idade	40,07	8,052
2.	Género	1,52	0,5
3.	Habilitações Académicas	2,75	0,71
4.1.	Quando quer preservar um documento importante (p.e. declaração de IRS), opta por guardá-lo em Papel	4,11	1,068
4.2.	Quando quer preservar um documento importante (p.e. declaração de IRS), opta por guardá-lo em Digital / Electrónico	4,03	0,997
5.1.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte papel, em que medida se sente Com necessidade de usar outro suporte	3,17	1,103
5.2.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte papel, em que medida se sente Confiante	3,36	0,903
5.3.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte papel, em que medida se sente Confortável	3,28	0,908
5.4.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte papel, em que medida se sente Em risco (de o perder)	3,02	1,023
5.5.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte papel, em que medida se sente Exposto	2,81	1,014
5.6.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte papel, em que medida se sente Inseguro	2,66	1,008
6.1.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte digital, em que medida se sente Com necessidade de usar outro suporte	2,82	1,129
6.2.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte digital, em que medida se sente Confiante	3,57	0,821
6.3.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte digital, em que medida se sente Confortável	3,57	0,774
6.4.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte digital, em que medida se sente Em risco (de o perder)	2,76	0,931
6.5.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte digital, em que medida se sente Exposto	2,55	0,92
6.6.	Quando tem de guardar um documento importante e só o pode fazer em suporte digital, em que medida se sente Inseguro	2,44	0,897
7.1.1	Tendo em conta os documentos abaixo enunciados, qual ou quais os suportes que utilizou para guardar o seu IRS de 2010? Formulário de entrega (Mod.A) - Papel	1,34	0,476

Questão	Itens	Média	Desvio Padrão
7.1.2.	Tendo em conta os documentos abaixo enunciados, qual ou quais os suportes que utilizou para guardar o seu IRS de 2010? Formulário de entrega (Mod.A) - Digital	1,09	0,29
7.2.1.	Tendo em conta os documentos abaixo enunciados, qual ou quais os suportes que utilizou para guardar o seu IRS de 2010? Comprovativo de entrega - Papel	1,29	0,456
7.2.2.	Tendo em conta os documentos abaixo enunciados, qual ou quais os suportes que utilizou para guardar o seu IRS de 2010? Comprovativo de entrega - Digital	1,11	0,308
7.3.1.	Tendo em conta os documentos abaixo enunciados, qual ou quais os suportes que utilizou para guardar o seu IRS de 2010? Documento de liquidação / reembolso - Papel	1,11	0,314
7.3.2.	Tendo em conta os documentos abaixo enunciados, qual ou quais os suportes que utilizou para guardar o seu IRS de 2010? Documento de liquidação / reembolso - Digital	1,32	0,466
8.1.	Que suporte(s) utiliza para guardar os recibos de vencimento? Papel	2,43	1,479
8.2.	Que suporte(s) utiliza para guardar os recibos de vencimento? Digital	4,12	1,374
9.	Utilização do homebanking	3,78	1,309
10.1.	Em que suporte(s) guarda os comprovativos de pagamento que efectua no homebanking? Papel	2,50	1,374
10.2.	Em que suporte(s) guarda os comprovativos de pagamento que efectua no homebanking? Digital	3,91	1,297
11.1.	Em que suporte(s) guarda os comprovativos de transferência que efectua no homebanking? Papel	2,30	1,304
11.2.	Em que suporte(s) guarda os comprovativos de transferência que efectua no homebanking? Digital	3,88	1,341
12.1.	Costuma guardar a declaração anual de rendimentos para o IRS, emitida pela sua entidade patronal em: Papel	4,12	1,275
12.2.	Costuma guardar a declaração anual de rendimentos para o IRS, emitida pela sua entidade patronal em: Digital	3,48	1,616
13.1.	Com que periodicidade é que efectua cópias de segurança dos documentos digitais / electrónicos que tem no seu computador pessoal em: Blu-Ray	4,85	0,559
13.2.	Com que periodicidade é que efectua cópias de segurança dos documentos digitais / electrónicos que tem no seu computador pessoal em: Cartões de memória	4,6	0,888
13.3.	Com que periodicidade é que efectua cópias de segurança dos documentos digitais / electrónicos que tem no seu computador pessoal em: CD / DVD	4,71	0,715
13.4.	Com que periodicidade é que efectua cópias de segurança dos documentos digitais / electrónicos que tem no seu computador pessoal em: Discos rígidos externos	4,22	1,164

Questão	Itens	Média	Desvio Padrão
13.5.	Com que periodicidade é que efectua cópias de segurança dos documentos digitais / electrónicos que tem no seu computador pessoal em: Discos rígidos internos	4,19	1,364
13.6.	Com que periodicidade é que efectua cópias de segurança dos documentos digitais / electrónicos que tem no seu computador pessoal em: Pen drive	4,38	1,134
13.7.	Com que periodicidade é que efectua cópias de segurança dos documentos digitais / electrónicos que tem no seu computador pessoal em: Sítios WEB (armazenamento on-line)	4,61	1,005
14.	Costuma digitalizar os documentos (p.e. escrituras, certidões, bilhetes) que apenas recebe em papel?	2,72	1,131
15.	Costuma imprimir os documentos (p.e. certidões, facturas, bilhetes) que apenas recebe em suporte digital / electrónico?	2,86	0,968
16.1.	Quando decide guardar documentos importantes em suporte digital em que medida é influenciado(a) pela facilidade de transmissão do documento?	3,85	0,942
16.2.	Quando decide guardar documentos importantes em suporte digital em que medida é influenciado(a) pelos hábitos de trabalho?	3,68	0,856
16.3.	Quando decide guardar documentos importantes em suporte digital em que medida é influenciado(a) pela preocupação ecológica?	3,48	1,037
16.4.	Quando decide guardar documentos importantes em suporte digital em que medida é influenciado(a) pela questão de espaço?	3,69	0,995
16.5.	Quando decide guardar documentos importantes em suporte digital em que medida é influenciado(a) pela questão económica?	3,28	1,12
16.6.	Quando decide guardar documentos importantes em suporte digital em que medida é influenciado(a) pela rapidez de acesso?	4,04	0,861
16.7.	Quando decide guardar documentos importantes em suporte digital em que medida é influenciado(a) pelas regras profissionais?	3,25	1,079
16.8.	Quando decide guardar documentos importantes em suporte digital em que medida é influenciado(a) por ter meios tecnológicos?	3,85	0,907

Questão	Itens	Média	Desvio Padrão
17.1.	No dia-a-dia, considera que beneficiaria se houvesse uma maior utilização de documentos digitais / electrónicos em termos: Pessoais	3,92	0,812
17.2.	No dia-a-dia, considera que beneficiaria se houvesse uma maior utilização de documentos digitais / electrónicos em termos: Profissionais	4,3	0,658
18.1.	Em que medida é que cada um destes suportes lhe permite ganhar tempo na execução das suas tarefas profissionais? Documento em papel	2,76	0,9
18.2.	Em que medida é que cada um destes suportes lhe permite ganhar tempo na execução das suas tarefas profissionais? Documento Digital	4,17	0,732
19.	Na sua Organização / Empresa cabe-lhe a si decidir como guarda a informação / documentação pela qual é responsável.	3,38	1,061
20.	Na sua Organização / Empresa é prática habitual imprimir e arquivar todos os documentos importantes.	3,28	1,176
21.	Em que medida considera que a sua empresa beneficiaria em ter mais documentos importantes apenas em suporte digital?	4,11	0,677
22.	Se a sua empresa adoptasse uma política de documentos, 100% digital, sentia-se motivado(a) para contribuir para essa realidade?	4,17	0,716
23.	Em que medida considera que a generalização do documento digital facilitaria à sua empresa atingir os objectivos propostos?	3,96	0,705