

## **Gestão de Documentos e Arquivos nas Organizações Públicas e Privadas**

**Flávio José Fulete**

Estudante do Mestrado no Instituto  
Superior de Administração pública

Maputo - Moçambique,

2019

### **Resumo**

O artigo aborda a gestão de documentos e arquivos nas organizações, como um grande desafio para as instituições do Estado e privadas, devendo neste caso apostar - se na formação de quadros com uma capacidade técnica, conceptual, humana e comprometidos com desenvolvimento da organização para responder a várias exigências do contexto actual. Tem como **objectivo** *Compreender o processo de implementação da gestão de documentos e arquivo nas organizações. Procura ainda explicar e descrever como é feito o processo de gestão de documentos e arquivo nas organizações; identificar os critérios para classificação dos documentos de arquivo e propor algumas medidas, face às constatações, que podem levar a organização a melhorar a sua gestão de documentos e o respectivo arquivo.* A metodologia usada para este artigo foi a revisão bibliográfica e trabalho de campo.

Palavras - chaves: Gestão; Gestão de Documentos e Arquivos.

**Abstract**

This essay addresses the issue of management of documents and files in organizations, as a major challenge for the State and private sectors, focusing on staff training with technical, conceptual, human capacity that are committed to the development of organization in order to respond to various demands in modern situations. The main purposes are as follow: (1) *understand the process of implementation of document and file management in organizations*; (2) *explain and describe how the process of documents and file management is carried out in organizations*; (3) *identify the criteria for the classification of records and suggest some measures that would help organizations to improve their document management and their files*. This essay adapted bibliographic review and fieldwork.

**Key words:** Management; Document and file Management

## Capítulo I- Introdução

A temática de gestão de documentos e arquivo nas organizações, sobretudo na Administração Pública, constitui objecto de debate devido a sua relevância. Assim sendo, importa realçar que a sociedade contemporânea e o avanço das tecnologias oferecem nova visão na estrutura e no funcionamento das organizações com o intuito de se tornarem mais competitivas e ajustadas a diversas exigências do mundo actual.

Keating (2000: 38) refere que nos últimos anos tem crescido bastante a competição entre as empresas/instituições, aliado ao rápido crescimento das mesmas, exigindo desta forma, uma mão-de-obra qualificada no mercado cada vez mais exigente.

No mesmo diapasão, refira-se que a rapidez com que crescem as tecnologias modernas, exige das organizações maturidade suficiente para reagir e adaptar-se as mudanças. Segundo Chiavenato (2004), a operação efectiva de um serviço, empresa ou instituição, depende em grande medida da promoção e desenvolvimento do seu pessoal. Por isso, há que contar com colaboradores empreendedores e capazes de imprimir uma dinâmica que permita a organização continuar competitiva.

De acordo com CIRES (2001), os pressupostos da modernização da administração pública constituem uma estrutura normativa necessária à adequação da administração ao novo quadro institucional e o desenvolvimento de acções de formação e selecção com o objectivo de profissionalizar a Função Pública e de institucionalizar mecanismos de controlo do mérito técnico-profissional e do cumprimento das regras éticas e deontológicas por parte dos funcionários.

A Reforma do Sector Público moçambicano, aposta cada vez mais na eficiência administrativa e é um recurso decisivo para se conseguir governar melhor e para recuperar a confiança dos cidadãos nos seus governos. Este objectivo implica investir na formação e capacitação dos governantes porque os recursos humanos exigidos pela nova administração pública só podem ser viabilizados por programas novos e pelo reforço do papel das Escolas de Governo (Siteo 2003: 6). Portanto, para garantir uma gestão genuína de documentos e arquivo, é preciso que se aposte nos quadros com uma capacidade técnica, conceptual, humana e proactiva e comprometidos, bem como na formação das pessoas em matéria de gestão de arquivo para garantir um desempenho refulgente no desenvolvimento da organização. `

## 1.1. Delimitação do tema

A dinâmica da vida leva o homem a reflectir sobre diversos assuntos com o intuito de buscar soluções para melhor gerir as organizações embora com escassos recursos ao seu alcance para produzir bens que possam satisfazer as suas ínfimas necessidades. Neste artigo, propomo-nos a reflectir sobre um dos assuntos ligados ao processo de gestão de documentos nas organizações que se expressa com o tema que se segue: *Análise da Implementação do Processo de Gestão de Documentos e Arquivo nas Organizações, no período de 2016-2018*

## 1.2. Problema

Nos últimos anos, a gestão de documentos e arquivo nas organizações, torna-se um desafio para todos. Havendo neste caso a necessidade de cada empresa/ instituição estar preparada para qualquer alteração a sua configuração. E se não se prestar atenção a esta tendência generalizada pela imposição das novas exigências para a concorrência no mercado, poderá afectar negativamente o desenvolvimento de uma organização.

Portanto, trata - se de um desafio de maior apreensão na Administração Pública e pela presunção de um sentimento de frustração em alguns funcionários e cidadãos que solicitando os bons serviços nas Instituições, a resposta tem sido desastrosa, aguarda, quem recebeu o teu documento não está ou faz outro documento porque o anterior não se localiza.

Alguns funcionários e cidadãos acabam perdendo a oportunidade realizar os seus sonhos, de fixar salário histórico, promoção e progressão na carreira por ineficiência de gestão de documentos ou seja por falta de capacidade de organização e preservação dos arquivos a nível dos sectores. Face a isto, sentimos a necessidade de tornar este assunto em tema de investigação que nos vai permitir trazer uma reflexão em moldes científicos que possam contribuir na melhor prestação de serviços e de satisfação do cidadão.

Markon & Lakatos (2009:161) consideram *problema* como sendo uma dificuldade teórica ou prática, no conhecimento de alguma coisa de real importância, para qual se deve encontrar uma solução.

Deste modo, definir um problema significa especificá-lo em detalhes precisos e exactos; consiste em dizer, de maneira explícita, clara, compreensível e operacional, qual a dificuldade com a qual nos defrontamos e o que pretendemos resolver, limitando o seu campo e apresentando suas características.

Olhando para a citação deste autor, é preciso que encontremos um modelo de gestão de documentos que esteja em altura dos desafios que se impõem actualmente. Para isso, é necessário que criemos soluções a partir da formulação deste problema:

- ✓ Até que ponto o processo de gestão de documentos e arquivo preconizado na *Estratégia de Gestão de Documentos e Informação* está sendo implementado para o bom funcionamento e prestação de serviços nas organizações públicas e privadas?

### **1.3. Hipótese conceptual**

Se estamos a falar do processo de gestão de documentos e arquivo nas instituições públicas/privadas, é necessário que encontremos hipoteticamente uma outra estratégia que estabeleça uma relação de dependência com a primeira, esse elemento chama-se hipótese.

Severiano (2003:161), hipótese é o que se pretende demonstrar e não o que já se tem demonstrado evidente, desde o ponto de partida. Para o Gil (1999:95), a hipótese consiste em oferecer uma solução possível, através de uma proposição, ou seja, de uma expressão verbal susceptível de ser declarada verdadeira ou falsa.

Barreto & Honorato (1998), citados por Ivala *et al.* (207:23) afirmam que a hipótese é uma expectativa de resultados a serem encontrados ao longo da pesquisa, categorias ainda não completamente comprovados empiricamente ou opiniões vagas oriundas do senso comum que ainda não passaram pelo crivo do exercício científico.

Nesta perspectiva, transpomos a seguinte questão de partida, Até que ponto o processo de gestão de documentos e arquivo, está sendo implementado para a melhoria do funcionamento e prestação de serviços nas organizações públicas e privado?

Esta pergunta de partida é respondida através de uma hipótese de trabalho segundo a qual, *a gestão de documentos nas organizações públicas e privadas, denota uma fragilidade que pode estar intimamente relacionada aos múltiplos factores da sua implementação.*

### **1.4. Objectivos**

O objectivo pode ser considerado como sendo o “farol” orientador de qualquer trabalho. No contexto deste trabalho, é a meta que se pretende alcançar até ao final deste trabalho. Pois, objectivo significa o

fim que se deseja atingir, a meta que se pretende alcançar. É o que move o indivíduo para tomar alguma decisão ou correr atrás das suas aspirações. É sinónimo de alvo, como ponto de mira de uma arma ou como o fim a atingir.

Os objectivos de forma ampla, são valores e finalidades de uma organização expressas em expectativas futuras. Objectivos formais fazem parte da missão de uma empresa e o tipo de estratégia e de estrutura que adoptará e tipos de processos, e são mostrados visivelmente para os funcionários e clientes.

#### **1.4.1 Objectivo geral:**

- a) Compreender o processo de implementação da gestão de documentos e arquivo nas organizações e públicas e privadas.

#### **1.4.2. Objectivos específicos:**

- a) Descrever o processo de gestão de documentos e arquivo nas organizações;
- b) Identificar os critérios para classificação dos documentos de arquivo;
- c) Propor algumas medidas, face às constatações, que podem levar a organização a melhorar a sua gestão de documentos e o respectivo arquivo.

### **1.5. Motivação da escolha do tema**

A razão da escolha deste tema prende-se com o facto de pretendermos perceber como é que é implementada a gestão de documentos nas organizações públicas e privadas. E por ser relevante, poderá auxiliar ao público interessado em particular aos funcionários e gestores de modo aprofundar mais os seus conhecimentos na área de organização de documentação e arquivo tendo em conta a importância que esta tem para o desenvolvimento das organizações.

O artigo poderá ainda contribuir para que as organizações quer públicas quer privadas compreendam a necessidade de ter uma gestão de documentos e arquivos bem organizada e gerida por pessoas dotadas de competência para lidar com os utentes de forma humilde e com responsável.

Fulete

Do ponto de vista académico, o estudo oferecerá subsídios para a melhor compreensão do processo da gestão de documentos e arquivos nas organizações pelo facto de poder abrir caminhos visando novas formas de intervenção que contribua para o desenvolvimento da organização.

## 1.6. Contextualização

Os arquivos surgem desde que a escrita começou a estar ao serviço da sociedade, e terá nascido de forma espontânea no seio das civilizações do médio oriente há cerca de seis milénios atrás. Os arquivos, remontam ao IV milénio a. C. Junto das civilizações do vale do Nilo e Mesopotâmia. Estes tiveram grande importância e constituíram um complexo sistema de informação de estruturas organizativas e funcionais.

Por volta de 460 a.C. cria-se o primeiro arquivo do mundo grego, que se situava em templos e dependências do Senado a sul de Atenas. Em 509 a.C. cria – se o arquivo da antiga Roma, seguindo de perto os das cidades gregas, continuando a funcionar em templos de Saturno, junto do erário público onde se guardavam as *tabularium*, situado no Capitólio. Na idade média, a gestão de documentos fica nas mãos da igreja, detentora do saber e da cultura, concentrados em Catedrais e Mosteiros, aqui os arquivos Eclesiásticos passam a ter a função de guardar e gerir os títulos de propriedade da igreja e outras instituições públicas e particulares.

No século XIII, é introduzida a prática dos registos. Que eram livros onde se transcreviam documentos outorgados por uma autoridade ou entidade como chancelaria e outras instituições. No século XIV, surgem por toda a Europa vários arquivos centrais como o Archivo de *la corona* de Aragón em 1318 e o arquivo da Torre do Tombo em 1325, entre outros.

Surge ainda na mesma época, os cartórios concelhos, inventários, alarga – se o tipo de documentos a conservar, como documentos financeiros e historiográficos. No século XVI, surgem os primeiros arquivos do Estado que deram novas concepções de administração e reformas institucionais. Em 1611, cria – se o arquivo Secreto do Vaticano e na Espanha o arquivo das Índias em 1788. E na época contemporânea, assiste – se em 1789, criação dos Archives Natinalas de França; nesta época os arquivos adquirem dupla dimensão, garantir os direitos do cidadão, conservar e gerir a memória do passado da nação.

## Capítulo II - Referencial Teórico e Conceptual

### 2. A gestão

A gestão é a área onde se enquadram todas as actividades, projectos, recursos, órgãos e serviços directamente ligados ao desenvolvimento de qualquer empresa. Pode ser entendida como uma mola que faz despoletar todo o potencial humano dos utentes de qualquer estabelecimento.

No contexto do nosso trabalho, o conceito de gestão vai se confinar na vertente documentos, enquanto recurso material indispensável para o registo de toda informação vital de instituição pública ou privada. Assim, Monteiro (2005), entende que a gestão de documentos é um conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes às actividades de produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos nas fases corrente e intermédia, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

*Documento:* é toda informação registada em suporte material susceptível de ser utilizado para consulta, estudo, prova e pesquisa comprova factos, fenómenos, formas de vida e de pensamento do homem numa determinada época e lugar, Monteiro (2005).

*Documentação:* de acordo com EGDAE, (2006), trata-se de um conjunto de documentos ou serviço de colecta, processamento técnico e disseminação de informação e documentos.

*Arquivo:* segundo Monteiro (2005), é um conjunto de documentos produzidos e/ou recebidos por órgãos públicos, instituições de carácter público, entidades privadas e pessoas físicas no decurso e em função de exercício de suas actividades, qualquer que seja o suporte da informação.

#### 2.1. A Teoria dos Arquivos e a Gestão de Documentos

O resgate de Jenkinson por Duranti vem opor-se à perspectiva schellenbergiana de que os documentos correntes são distintos dos documentos de guarda permanente (Tschan, 2002), o que leva Schellenberg a propor que o valor secundário dos documentos, valor para a pesquisa académica, deverá ser a referência nos processos de eliminação de documentos, por parte dos arquivistas, com vistas ao recolhimento para a guarda permanente.

Jenkinson considera o arquivo de guarda permanente uma continuidade do arquivo corrente, condenando a eliminação de documentos por parte do arquivista, pois esta actividade, segundo este autor, deve ficar a cargo exclusivamente do próprio produtor dos documentos. Jenkinson se orienta pelo Fulete

valor administrativo e entende que os documentos nunca perdem o valor de informação e prova para o seu criador. O valor secundário dos documentos é acidental, como o próprio Schellenberg enxerga, e portanto ele não deve ser referência para eliminações. Essa percepção conduz Jenkinson à formulação das qualidades dos Archives de Imparcialidade e Autenticidade.

Além disso, adota-se a perspectiva de Terry Cook, chamada de pós custodial, que considera o arquivo além da sua materialidade, identificando a proveniência dos documentos mais nas acções que os geraram do que no local onde eles foram produzidos ou de onde foram recolhidos, conforme se pretende que ficará explícito ao longo da exposição que se segue.

## **2.2. Processo de gestão de documentos e arquivo nas organizações**

A gestão documentos, significa não somente racionalizar e controlar a produção documental, garantir o uso e a destinação adequada dos mesmos, assegurar ao governo e ao cidadão o acesso pleno às informações contidas nos documentos, tarefa por excelência dos arquivos, enquanto agências do Estado. Monteiro (2005). Entretanto, exige-se a fidelidade, competência, domínio dos critérios de arrumação e classificação, e responsabilidade dos arquivistas na articulação dos documentos e na comunicação com os utentes interessados na exploração dos arquivos disponíveis para o enriquecimento pessoal bem como da organização.

### **2.2.1. Fases da gestão de documentos**

A gestão de documentos envolve três principais operações: produção, utilização e destinação.

- a) *Produção de documentos*: consiste em otimizar a criação, evitando-se a produção de documentos não essenciais, diminuindo o volume a ser manuseado, controlado, arquivado e eliminado, garantindo assim o uso adequado dos recursos de reprografia e de automação;
- b) *Utilização*: caracteriza-se pelo emprego dos métodos de controlo relacionadas com as actividades de protocolo e as técnicas específicas para a classificação, organização e elaboração de instrumentos de recuperação da informação e desenvolve-se a implementação do sistema dos arquivos;
- c) *Destinação de documentos*: esta fase abrange as actividades de análise, selecção e fixação de prazos de guarda dos documentos, decisão pela eliminação, reprografia ou recolhimento.

### 2.2.2. Objectivos da gestão de documentos

Fazem parte dos objectivos da gestão de documentos no entender de Monteiro (2005), os seguintes: assegurar de forma eficiente, a produção, administração, manutenção e destinação de documentos; garantir que a informação governamental esteja disponível quando e onde seja necessária ao governo e aos cidadãos; assegurar a eliminação dos documentos que não tenham valor administrativo, fiscal, legal ou para pesquisa científica e contribuir para o acesso e preservação dos documentos que merecem guarda permanente pelo seu valor informativo.

### 2.2.3. Níveis de aplicação

A aplicação de um programa de gestão de documentos públicos, segundo UNESCO, citado por Monteiro (2005), obedece a quatro fases, nomeadamente:

- a) *Nível mínimo*: indica os órgãos que devem contar com programas de retenção e eliminação de documentos e estabelecer procedimentos para recolher à instituição arquivística;
- b) *Nível ampliado*: complementa o primeiro, com a existência de mais centros de arquivamento intermédio;
- c) *Nível intermediário*: compreende os dois primeiros e adopta programas básicos de elaboração e gestão de formulários e implementação de sistemas de arquivo; e
- d) *Nível máximo*: inclui todas as actividades descritas e o uso de recursos da automação.

### 2.3. Principais actividades de gestão de documentos

A gestão de documentos correntes envolve as seguintes actividades: protocolo, que consiste no recebimento e classificação, registo e movimento; recebimento e classificação tratam-se em efectuar a separação de documentos recebidos em oficial, ostensivo, sigiloso, particular, abrindo os documentos de natureza ostensiva, analisando-os e verificando a possível existência de antecedentes e fazer a juntada; registo, autuação e controlo da tramitação, consiste em pôr na capa do processo o carimbo de protocolo, número, data de entrada, anotar o código de classificação e o resumo do assunto e proceder a distribuição das unidades administrativas destinatárias, (Monteiro 2005).

## **2.4. Função de arquivos**

A função de um arquivo é guardar a documentação e principalmente fornecer aos interessados as informações contidas em seu acervo de maneira rápida e segura. Neste sentido, a classificação dos documentos de arquivos deve ser feita a partir de um método de arquivamento a ser definido, levando em consideração a estrutura da empresa, suas funções e a natureza de seus documentos. Não há um único método válido para arquivar documentos, (Monteiro 2005).

Na prática, inclusive, faz-se uso da combinação de um ou mais métodos. Os métodos mais comuns são os que classificam os documentos por assunto, seguidos de uma classificação secundária por ordem alfabética, cronológica ou geográfica. O agrupamento dos documentos por assunto, entretanto, deve atender às necessidades da empresa, suas características e prioridades.

O método de arquivamento adoptado pela empresa pública ou privada, bem como os cuidados de conservação e os procedimentos de eliminação, transferência e recolhimento, devem ser repassados para todas as unidades administrativas, pois a organização dos arquivos inicia-se com a produção dos documentos e a responsabilidade pela organização das informações, em diferentes graus é de todos os funcionários.

De salientar que o método de classificação de documentos adoptado, ou a combinação de um ou mais métodos, deve ser registado detalhadamente pelo arquivista ou responsável pela gestão de documentos para que no caso de mudanças no quadro de pessoal, por exemplo, possa se dar continuidade ao trabalho ou, se for o caso de transformações institucionais, possa se fazer as alterações necessárias.

## **2.5. Perfil dos profissionais**

A definição dos recursos humanos a serem empregados nos arquivos de empresas públicas ou privados está relacionada à complexidade da actividade da empresa, ao volume do acervo e ao número de consultas às informações constantes nos documentos arquivados. Considerando as actividades específicas do arquivo - receber, organizar, preservar e disponibilizar os documentos da instituição a

qual se vincula é recomendável um quadro de profissionais com formação diversificada como arquivistas, conservadores, programadores de informática, historiadores e bibliotecários.

O papel do arquivista nas empresas, no entanto, é fundamental. Cabe a este profissional planificar a organização do arquivo, considerando as qualidades inerentes aos documentos de arquivo, a importância da organização e do ciclo vital dos documentos. Ele deve distinguir tais documentos de outros conjuntos documentais acumulados por interesses particulares como, por exemplo, os jornais coleccionados por um dirigente da empresa.

Consequentemente a primeira tarefa na organização dos documentos arquivísticos é a identificação das actividades desenvolvidas pela empresa. Em seguida, devem-se distinguir as actividades de apoio (materiais, recursos humanos, financeiros etc.), conhecidas como actividades - meio, das actividades - fim, que são aquelas que justificam a própria existência da empresa e a razão pela qual ela foi criada.

Finalmente, um passo importante na organização de arquivos, é identificar no desenvolvimento de cada actividade institucional a série de documentos que se constitui, natural e inevitavelmente. Manter a ordem original dos documentos ou restabelecê-la quando for perdida é outra tarefa do arquivista, (Monteiro 2005).

## **2.6. Identificação dos critérios para a classificação de documentos e arquivo**

De acordo com o site <http://www.google.co.mz>, os documentos de arquivo podem ser classificados de acordo com dois critérios: Pela função, isto é, a relação entre dossiês e diferentes tipos de actividades e transacções. Podemos apontar como exemplos os processos individuais, os processos de contencioso, os processos relativos a uma actividade específica, as colecções de correspondência, os sítios Web, etc.; Pela forma e formato. Os exemplos incluem documentos resultantes de processamento de texto, bases de dados, documentos hipertextuais, imagens, folhas de cálculo, mensagens de correio electrónico, televoz, vídeo, etc.

Um documento de arquivo tem de ser relacionado com uma actividade levada a cabo por uma organização ou indivíduo, e esta actividade e a função que suporta determinam a proveniência do documento de arquivo.

Para apoiar as actividades da organização e fornecer a prova, um documento de arquivo tem que possuir as seguintes características: autenticidade que é definida como a permanência ao longo do tempo das características originais do documento de arquivo no que respeita ao contexto, estrutura e conteúdo; fidedignidade, referida como a capacidade do documento de arquivo servir de prova digna de crédito; integridade, relativa ao facto de um documento de arquivo ser completo e inalterado; utilização, que define a capacidade de localizar, recuperar, apresentar e interpretar um documento de arquivo.

Os documentos de arquivo para possuírem estas características deverão ter conteúdo, estrutura e contexto suficientes para fornecer provas das actividades e transacções que representam reflectindo decisões, acções e responsabilidades. Se forem mantidos de forma acessível, inteligível e utilizável serão capazes de apoiar as necessidades da organização e de ser utilizados ao longo do tempo para análise.

Para Faria (2006, p. 34, citado por Couture *et al*, 1999, p.18), como um processo intelectual de identificação e de reagrupamento sistemático de temas semelhantes, segundo suas características comuns, podendo, em seguida, serem diferenciados, desde que a quantidade assim o exija.

Essa função consiste em um conjunto de convenções, de métodos e regras de procedimentos logicamente estruturados que permite a classificação dos documentos em grupos ou em categorias, quaisquer que sejam os suportes e a idade desses documentos. Pois, é o processo de análise e selecção de documentos que visa fixar prazos para sua guarda ou eliminação, contribuindo para a racionalização e a preservação da documentação permanente

### Capítulo III – Metodologia de Pesquisa

Neste capítulo do trabalho pretendemos definir alguns aspectos metodológicos a serem utilizados no decorrer da realização desta pesquisa, onde vai se abordar os tipos de métodos, as estratégias que serviram de guia para elaboração da mesma. Como já “dissemos a prior, que qualquer trabalho requer sempre o como fazer”, isto é, a metodologia que vai orientar a investigação

Demo (1985) *apud* Fonseca (2009:14) metodologia trata das formas de se fazer ciência. Cuida dos procedimentos, de ferramentas e dos caminhos para se atingir a realidade técnica e prática, pois, essa finalidade é a ciência. Entenda-se metodologia como o conjunto de métodos ou procedimentos estratégicos para alcançar alguns propósitos.

Portanto, para melhor compreendermos os processos de gestão de documentos e arquivo, elaboramos o nosso trabalho, recorrendo a pesquisa bibliográfica na qual procuramos compreender o posicionamento de diferentes autores em relação ao tema em estudo. Quer dizer, as informações a serem apresentadas provem da leitura de diferentes fontes que estão devidamente apresentadas na respectiva página do trabalho

#### 3.1. Tipo e modelo de pesquisa

Segundo Ivala et al. (2000, p. 30), o tipo de pesquisa consiste no aprofundamento de uma realidade específica realizada basicamente por meio de observação directa das actividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações e interpretações do que ocorre naquela realidade. Adoptamos, esta para permitir o contacto com os funcionários e os gestores ligados à área de gestão de documentos e arquivo.

O modelo de pesquisa preferido foi o descritivo que, na acepção de Bogdan & Blikien (1994, p. 209), consiste em estudar os acontecimentos numa situação natural em que um investigador é o instrumento chave da recolha de dados, devendo os dados serem analisados indutivamente penetrando nos detalhes e aspectos específicos dos dados para descobrir categorias, dimensões inter-relações importantes.

É descritivo, pois conforme diz o próprio nome, descreve uma realidade tal como se apresenta, conhecendo-a e interpretando-a por meio da observação, do registo e da análise dos factos e fenómenos (variáveis) ” (Fonseca, 2009:22). Ela procura responder questões do tipo “*o que ocorre*” na vida social,

política e económica, sem, no entanto, interferir nessa realidade. A pesquisa descritiva tem por objectivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade.

E a natureza da nossa pesquisa permite o estudo do problema no ambiente natural de acontecimento, por isso, a pesquisa não se limitou no contacto com os funcionários e gestores do processo, conforme já referimo-nos anteriormente, também tivemos a oportunidade de observar a organização de alguns documentos dentro do arquivo do sector.

### **3.2. Técnicas e métodos de recolha de dados**

Neste ponto pretendemos abordar os métodos e as técnicas que de certa forma contribuíram para a materialização do nosso trabalho. Os métodos e as técnicas usadas foram: o método quantitativo, o método de pesquisa bibliográfica, o método de observação directa, o método de observação indirecta e o método de pesquisa documental.

Segundo Marconi & Lakatos (2002:83) *“método é conjunto das actividades sistemáticas racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objectivo, conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”*.

De acordo com Richardson (1999, p. 87), *“o método quantitativo representa a intenção de garantir a precisão dos resultados, de modo a evitar distorções de análise e interpretação. Desta forma, usamos este método para sistematizar os dados recolhidos no terreno.”*

O método é considerado, por Libâneo (1992, p. 150), como um caminho para atingir um objectivo, acrescenta também que consiste na utilização intencional de um conjunto de acções, passos, condições externas e procedimentos.

O método de pesquisa bibliográfica, tendo em conta que toda a investigação necessita de uma bibliografia de consulta, o presente estudo envolveu a consulta de material adequado, a definição do sistema conceptual da pesquisa e a sua fundamentação teórica com o objectivo de obter uma sustentação científica para o trabalho. (Idem).

Para o nosso estudo privilegiou-se a pesquisa bibliográfica que segundo Severino (2007:122) *“é aquela que se realiza a partir de registo disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em que documentos*

*impressos como livros, artigos, teses*”. Portanto, este método foi utilizado para obtenção de bases teóricas e científicas, para justificarmos os factos e fenómenos a serem observados através de consultas de uma gama de livros e documentos com bases científicas. E com este procedimento obtivemos várias informações que constituíram o corpo teórico desta pesquisa e assim como a elaboração de instrumentos e sua aplicação durante a realização do trabalho de campo.

Para tornar possível a realização do nosso trabalho recorreremos a dois fundamentos metodológicos, nomeadamente, pesquisa bibliográfica e trabalho de campo. Na pesquisa bibliográfica, procuramos entender o posicionamento de diferentes autores em relação ao tema em pesquisa e, no trabalho de campo, procuramos compreender efectivamente até que ponto o processo de gestão de documentos e arquivo está sendo implementado nas organizações públicas e privadas em Massinga. Para tal, consideramos as informações dadas pelos funcionários e dirigentes ligados a esta área de Secretaria.

Para a efectivação do trabalho de campo, elaboramos um instrumento de recolha de dados. Trata-se de um inquérito, dirigido aos funcionários e dirigentes afectos a área de Secretarias das organizações, com o intuito de colher dados sobre a gestão de documentos e arquivo. Foram usados procedimentos lógicos que se fundaram na técnica de questionário. Portanto, o instrumento de recolha de dados foi sustentado por guião de questionário.

### **3.3. Questionário**

Embora nem todos os projectos de pesquisa utilizem o questionário como instrumento de recolha e avaliação de dados, este é muito importante na pesquisa científica, especialmente nas ciências da educação. Para Deshaies (1992):

“Um questionário é um instrumento de investigação que visa recolher informações baseando-se, geralmente, na inquirição de um grupo representativo da população em estudo. Para tal, coloca-se uma série de questões que abrangem um tema de interesse para os investigadores, não havendo interacção directa entre estes e os inquiridos.”

O questionário é extremamente indispensável quando um investigador pretende recolher informação sobre um determinado tema. Deste modo, através da aplicação de um questionário a um público-alvo constituído, por exemplo, de funcionários de públicos, é possível recolher informações que permitam

conhecer melhor as suas deficiências, bem como melhorar as estratégias de gestão dos arquivos de documentos nas organizações.

Realizamos o nosso questionário com os funcionários de algumas instituições públicas e privadas, o qual foi respondido individualmente na ausência do pesquisador para conhecer desempenho dos funcionários nas suas actividades cujas perguntas foram fechadas e abertas. As perguntas abertas são também chamadas livres ou não limitadas, estas permitiram que o informante respondesse livremente, usando linguagem própria e emitindo opiniões. Também foram usadas perguntas de múltipla escolha. São perguntas fechadas, mas que apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo várias facetas do mesmo assunto.

### **3.4. Método de abordagem**

O método de abordagem para o nosso estudo é indutivo que segundo (Gil, 2008: 10) parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho de colecta de dados particulares. De acordo com o raciocínio indutivo, a generalização não deve ser buscada como prioridade, mas constatada a partir da observação de casos concretos suficientemente confirmadores dessa realidade.

Usámos como método de análise de dados o método indutivo que nos conduziu a uma percepção sobre as práticas de gestão de arquivo de documentos nas organizações através de alguns casos observados no dia-a-dia.

Este método facilitou entender a prática da gestão dos arquivos a partir de um grupo reduzido de funcionários, com eventual possibilidade de generalização, para facilitar o acesso a grandes números, oferecendo assim uma visão global da realidade em estudo.

### **3.5. População e amostra**

População é um conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum (Marconi & Lakatos, 2010:27). A população em estudo corresponde a um universo de 40 pessoas, das quais 35 são funcionários e 5 chefes das secretarias das instituições de privadas e públicas.

### **3.4.1. Amostra**

Amostra é uma parte ou subconjunto de uma população (Melo 1997:14). Por meio da amostra se estabelece ou se estimam as características desse universo ou população. Baptista & Lima (2004) define amostra como sendo “subconjunto da população, obtido mediante critérios de escolha adequados, de forma a reflectir as características da população”.

Assim, recorreremos uma amostra aleatória simples pois todos componentes da população (funcionários e chefes das secretarias) tiveram igual probabilidade de serem escolhidos para amostra com vista a analisarmos com profundidade o problema, tendo em conta as opiniões dos questionados. Assim, recolhemos uma amostra que incidiu nos 15 funcionários e 5 chefes.

## Capítulo IV – Apresentação e Análise dos Dados

### 4.1. Apresentação dos resultados do inquérito

Neste capítulo procede-se à apresentação e análise dos dados recolhidos em relação ao questionário aplicado. A recolha de dados foi feita de forma organizada e sistematizada. Quer aos funcionários, assim como aos chefes, foram inquiridos para que no final, respondessem às questões e aos objectivos a que nos propusemos no início do estudo. Os resultados foram processados de acordo com a informação fornecida pelos inquiridos e são relevantes para as considerações teóricas do estudo e da problemática proposta.

No entanto, como já afirmamos na introdução deste trabalho, a escolha deste tema surgiu na sequência das constatações e lamentações do dia-a-dia dos utentes que não localizam os seus documentos nas organizações públicas que, de um modo geral, notamos problemas relacionados com a não observância dos critérios para organização e arquivo de documentos dos funcionários e cidadãos que procuram atendimento em particular, nas organizações públicas.

No inquérito dirigido aos funcionários e aos chefes das secretarias do sector público, colhemos os seguintes dados:

As instituições possuem livros de protocolo, de correspondência de saídas e entradas para a preservação de documentos nas instituições, e com muita gentileza deixaram a nossa disposição para apreciarmos. Neste acto, constatámos que os documentos registados nos livros bem como os arquivados nas pastas não estão em conformidade com as normas plasmadas nos Decretos 36/89, de 27 de Novembro; 33/92, de 26 de Outubro e o 30/2001 de 15 de Outubro. Algumas pastas não estão identificadas ou codificadas.

Paralelamente a esta situação, encontram-se alguns documentos de alguns funcionários amontoados ou ainda amarados por cordas. O caso mais espantoso é que alguns dirigentes não foram capazes de fazer a distinção entre o arquivo corrente, intermédio e permanente.

Através dos depoimentos deixados pelos nossos inquiridos em relação a formação nas áreas em que exercem suas funções, constatou-se quer funcionários bem como os chefes ainda não se beneficiaram de formação na área de gestão de documentação e arquivos.

Ouvimos ainda dos nossos inquiridos, que a maior parte do pessoal das secretarias do sector público bem como das privadas carecem do domínio da legislação vigente que regula os procedimentos de gestão de

documentos e do arquivo. Verificou-se ainda que existe uma grande fragilidade na interpretação e aplicação da lei que regula os procedimentos de gestão de documentos em vigor no país.

Em relação a classificação incorrecta dos documentos, percebemos dos nossos inquiridos, quer dos gestores bem como dos funcionários que tudo prendia-se com a má interpretação da lei, associada a falta de formação técnica e profissional para a função de arquivista que exercem.

Portanto, o mais provável que se pode dizer em relação às organizações em análise é que não existe preocupação em desenvolver os sectores dos recursos humanos das secretarias e motivar os mesmos no sentido de se empenhar de forma árdua e bastante notável, tal como diz o Chiavenato (1997) que *a motivação é uma das principais responsabilidades das gerências, funciona como um dinamizador, um impulsionador do comportamento humano.*

Analisados estes dados, podemos perceber que a falta de recursos humanos qualificados, com uma capacidade conceptual, técnica, humana e proactiva, e, a violação das normas que regulam os procedimentos da gestão de documentos e arquivo do Estado, são a principal causa que mancha o sector público e privado. Dai que a planificação dos funcionários para a sua formação seria um elemento que se devia observar com muito rigor para evitar atropelos da lei na organização dos documentos nos arquivos e o funcionamento mecânico. E segundo Moraes (2000, p. 62), a planificação é um processo consciente e sistemático de tomar decisões sobre objectivos e actividades que uma pessoa, um grupo, uma unidade de trabalho ou uma organização buscarão no futuro.

Todavia, o elemento primordial para que de facto o funcionário execute as tarefas do seu cargo, passa necessariamente de uma formação que vai permitir o seu fortalecimento de capacidades técnico profissional, pois, os funcionários e agentes afectos na secretaria, merecem uma atenção especial para se assegurar a implementação eficiente e eficaz da gestão de documentos e do arquivo para o desenvolvimento da instituição e dos cidadãos que almejam o bom atendimento e prestação de serviços de qualidade pelos arquivistas.

## **Capítulo V – Conclusão e Sugestões**

### **5.1. Conclusão**

Tal como nos referimos anteriormente sobre análise da implementação da gestão de documentos e arquivo, no qual apontamos como a provável hipótese, os múltiplos factores na sua implementação e cujo objectivo é compreender o processo de implementação da gestão de documentos e arquivo no Sector público.

Com base no presente artigo procurou - se analisar a gestão de documentos e arquivo nas organizações concretamente nalgumas instituições do sector de educação na Massinga para a aferir o nível de implementação tendo em conta os procedimentos legais e as teorias que abordam sobre esta matéria. Portanto, após a apresentação, análise e interpretação dos dados, torna-se importante apontar algumas conclusões dos resultados obtidos.

Após uma análise escrupulosa sobre o tema do nosso trabalho, percebemos que há fraco domínio da legislação e conhecimento em matéria de gestão de documentos e arquivo, daí que é necessário oferecer uma formação ou capacitação em matéria de gestão de documentos e arquivos do Estado a todo pessoal das secretarias e aos gestores das escolas para evitar possíveis constrangimentos e fragilidades na tramitação, preservação de documentos e na comunicação.

A má classificação de documentos, a violação dos dispositivos legais que regulam os procedimentos de gestão de documentos e arquivos, o desaparecimento de documentos nas Escolas e no Sector público e privado em geral, prende-se com a exiguidade de recursos humanos capacitados em matéria de gestão de documentação, a não informatização de dados, a falta de condições materiais de segurança nas respectivas instituições.

A função de um arquivo é guardar a documentação e fornecer aos interessados as informações contidas em seu acervo de maneira rápida e segura e a classificação dos documentos de arquivos é feita a partir de métodos mais comuns, classificando os documentos por assunto, seguidos de uma classificação secundária por ordem.

### **5.2. Sugestões**

Se partirmos do princípio de que a gestão só será estável, facilitada e facilitadora quando for possível prever e minimizar, os conflitos. Não é razoável pensar que os conflitos terão um fim. Eles serão

permanentes e de certo modo poderão até ser importantes, porque incentivam a procura de solução de problemas (Cf. Brito Carlos, 2000:26).

Para se ultrapassar os aspectos que consideramos negativos durante a nossa investigação, propomos aos sectores público e privado, para promover curso de capacitação em matéria de gestão de documentos e arquivo, para evitar a desorganização e garantir o bom funcionamento; divulgar e orientar o estudo de documentos normativos, sobretudo os que respeitam a área de gestão de documentos para municiar os funcionários de capacidade interpretativa genuína e evitar amarrar documentos em lotes sem codificação e adoptar modelos actuais gestão de documentos e arquivos baseados nas novas tecnologias.

## Bibliografia

Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Acção*. Porto: Editora.

Brito Carlos,( 2000), *Gestão Escolar Participativa, na Escola Todos Somos Gestores*, Lisboa.

Chiavenato, Adalberto, (1997), *Gerenciando Pessoas*, 3ª Edição, São Paulo, MakronBooks.

Deshaiés, B.(1992). *Metodologia da Investigação em Ciências Humanas*. Lisboa: Instituto Piaget.

*Estratégia Global da Reforma do Sector Público (2001-2011)*. Maputo: Imprensa Nacional de Moçambique.

*Estratégia Global da Documentação e Arquivo do Estado*, (2006) Maputo.

Fonseca, R. C. da. (2009). *Metodologia do Trabalho Científico*. Curitiba: IESDE Brasil, S.A.

Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*.5ª ed., São Paulo: Atlas Editores.

Gil, A. Carlos, (1999), *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, 5ª Edição, São Paulo, Atlas.

Ivala *et al.*( 2007), *Orientações para Elaboração de Projectos e Monografias Científicas*, Agosto.

Libaneo, José Carlos, (1992), *Didáctica - Colecção Magistério 2º Grau Serie Professores*, São Paulo, Cortez.

Markoni, M. A. Lakatos, (2009), E. *Técnicas de Pesquisa: Planejamento e Execução*, 6ª Edição, São Paulo, Editora Atlas.

MarconI, M. A. & LAKATOS, E. A.(2002). *Técnicas de Pesquisa*. 2ª ed., São Paulo: Atlas.

Moraes, Anna Maris Pereira, (2000), *Iniciação do Estudo à Administração*, São Paulo, Makron Books.

Richardson, Robert Jarry, (1999), *Pesquisa Social*. 3ª Edição. São Paulo, Editora Atlas.

Severino, A. J.(2003), *Metodologia do Trabalho Científico*, 13ª Edição São Paulo.

Severino, A. J.(2007). *Metodologia de Trabalho Científico*. 23ª ed., São Paulo: Cortez.

*<http://www.significados.com.br/objectivo/>, acessado em 10 de Outubro de 2013, 10: 20h.*

<http://www.google.co.mz>, acessado em 09 de Outubro de 2013, 18: 47h.