



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE ARQUEOLOGIA E ANTROPOLOGIA  
LICENCIATURA EM ANTROPOLOGIA

**“Modernização do Sistema de Gestão Documental e Arquivos  
no sector público, caso de estudo: CEDSIF, IP, na cidade de  
Maputo”**

**Autora:** Nuceiba Rassul Abubacar

**Supervisor:** Danúbio Walter Afonso Lihaha

Maputo, Maio de 2022

**“Modernização do Sistema de Gestão Documental e Arquivos no sector público, caso de estudo: CEDSIF, IP, na cidade de Maputo”**

Trabalho de Culminação de Estudos na Modalidade de Relatório de Estágio em cumprimento parcial dos requisitos exigidos para obtenção do grau de Licenciatura em Antropologia na Faculdade de Letras e Ciências Sociais da Universidade Eduardo Mondlane.

**A candidata**

---

**Nuceiba Rassul Abubacar**

**O júri:**

**Supervisor**

**Presidente**

**Oponente**

---

## **Declaração**

Declaro por minha honra que este trabalho de culminação de estudos, nunca foi apresentado para a obtenção de qualquer grau académico. Este trabalho é resultado do meu empenho e dedicação na investigação e encontram-se indicadas ao longo do trabalho as referências da informação usada ao longo do trabalho.

**Assinatura**

---

**Nuceiba Rassul Abubacar**

**Maputo, Maio de 2022**

## **Dedicatória**

Dedico este trabalho ao meu querido avô Izidine Ussene (em memória), por ter sempre me incentivado a estudar e ter me transmitido vários ensinamentos que carrego até hoje.

Avô a tua neta conseguiu!

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar agradeço a Allah, pela vida e por ter me tornado forte para concluir esta etapa da minha vida.

A minha mãe Sandra Ussene, pela vida e pela motivação para concluir os estudos e para a elaboração deste trabalho.

A minha amada avó São, por tudo o que fez por mim durante todos estes anos e por nunca ter deixado faltar nada para a minha formação. Serei sempre grata avó!

Ao meu padrasto, por ter estado sempre pronto para ajudar em qualquer dificuldade e apoiar me nas minhas decisões e por ser o melhor conselheiro de todos os tempos. Serás sempre um “paidrasto” para mim, temos uma relação de pai e filha, e como boa filha sigo os teus ensinamentos. O meu muito obrigada Di!

A minha querida irmã Rucila Kayla, por todo apoio motivacional em todos os momentos desta jornada. Ao Denzel, a Malaika, a Yuna, e a Khessy, por terem ficado em silêncio durante as horas de estudo, a mana agradece.

Ao meu companheiro para a vida, Richard de Jesus, gratidão por tudo!

A minha querida tia Sahina Abubacar, agradeço pelo apoio prestado durante a elaboração deste trabalho. A minha melhor amiga Astra Sadira, o meu muito obrigada.

Aos docentes do Departamento de Arqueologia e Antropologia da Universidade Eduardo Mondlane. Em especial ao meu supervisor Danúbio Lihache, por todo apoio prestado durante o percurso académico e na elaboração deste trabalho.

Aos meus colegas do curso de Licenciatura em Antropologia 2017, em especial a Jéssica Tivane, Inocência Chovela, Sheilagh Jemuca e ao Etílio Muchanga.

A dona Claudina, por todo apoio e atenção prestado ao longo destes 4 anos. Foi um ombro amigo em todos os momentos desta caminhada. E ao senhor Simão Chiconela, por ter me motivado a fazer o exame de admissão de Filosofia e me ter recebido na Universidade no primeiro dia de aulas, e mostrar estar sempre disponível para ajudar.

Aos colegas do CEDSIF, IP, em particular aos da Secretaria-Geral, e do projecto SGD, o meu muito obrigada por todo apoio e por todo conhecimento transmitido durante a elaboração da minha monografia.

## **Lista de Abreviaturas e Acrónimos**

AHM – Arquivo Histórico de Moçambique

CAD – Comissão de Avaliação de Documentos

CEDSIF, IP – Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças, Instituto Público.

CEDIMO – Centro Nacional de Documentação e Informação de Moçambique

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos

COVID 19 - Doença por Coronavírus - 2019

GLPI - Sistema de Gerenciamento de Activos de TI

eSGD – Sistema informático que operacionaliza o Sistema de Gestão Documental

eSNGRH – Sistema informático que operacionaliza o Sistema Nacional de Gestão de Recursos Humanos

e SISTAFE – Sistema informático que operacionaliza o Sistema de Administração Financeira do Estado

MAEFP – Ministério da Administração Estatal e Função Pública

PCA – Presidente do Conselho de Administração

SIC – Serviços de Informação Classificada

SGD – Sistema de Gestão Documental

SNAE – Sistema Nacional de Arquivos do Estado

TI – Tecnologias de Informação

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UEM – Universidade Eduardo Mondlane

## Lista de Figuras

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1.</b> Tela para a autenticação .....                         | 18 |
| <b>Figura 2.</b> Página inicial .....                                   | 18 |
| <b>Figura 3.</b> Seleção da pasta para o registo de documentos .....    | 19 |
| <b>Figura 4.</b> Adicionar documento no sistema.....                    | 19 |
| <b>Figura 5.</b> Classificar documento .....                            | 20 |
| <b>Figura 6.</b> Formulário de classificação de documentos.....         | 20 |
| <b>Figura 7.</b> Seleção do grau de sigilo e da espécie documental..... | 21 |
| <b>Figura 8.</b> Envio de documentos. ....                              | 21 |
| <b>Figura 9.</b> Seleção da tarefa .....                                | 22 |
| <b>Figura 10.</b> Preencher formulário do envio de documentos .....     | 22 |

## **Resumo**

O trabalho analisou a operacionalização de um sistema de gestão documental tecnológico suportado por uma plataforma electrónica, criado pelo CEDSIF, IP no ano de 2017, designado por SGD.

Foram usadas duas perspectivas de análises, a primeira entende que, os funcionários da instituição pública não fazem uso do eSGD, motivada por diversos factores tais como: a falta de domínio dos computadores e o acesso a *internet*. A segunda é que as pessoas são resistentes a mudança, dificilmente vão transitar de um *modus vivendi* para um outro e ainda mais sendo digital, habituaram-se a trabalhar com papéis e tramitar os documentos em formato físico, assim, acaba condicionando a adaptação ao novo normal que é o uso da tecnologia para a GD.

De modo a compreender as lógicas que orientam o uso do sistema de gestão documental entre os funcionários do CEDSIF, IP, realizei uma pesquisa etnográfica. Com os dados que apurei, permitiram aferir que embora os funcionários usem o Sistema de Gestão Documental, tendem ainda a resistir ao uso frequente do sistema, o que dificulta o seu melhoramento.

**Palavras-chave:** arquivo, gestão documental, tecnologia, internet, e função pública.

## Índice

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Declaração .....                                                                   | II        |
| Dedicatória .....                                                                  | III       |
| Agradecimentos .....                                                               | IV        |
| Lista de Abreviaturas e Acrónimos .....                                            | V         |
| Lista de Figuras .....                                                             | VI        |
| Resumo .....                                                                       | VII       |
| <b>1. Introdução .....</b>                                                         | <b>1</b>  |
| 1.1 Problema de pesquisa .....                                                     | 2         |
| 1.2 Justificativa .....                                                            | 2         |
| <b>2. Revisão de Literatura .....</b>                                              | <b>3</b>  |
| 2.1 Contextualização .....                                                         | 5         |
| <b>3. Enquadramento teórico e conceptual .....</b>                                 | <b>8</b>  |
| 3.1. Enquadramento teórico .....                                                   | 8         |
| 3.2. Definição de conceitos .....                                                  | 9         |
| <b>4. Importância da existência de uma gestão documental .....</b>                 | <b>10</b> |
| <b>5. Procedimentos Metodológicos .....</b>                                        | <b>10</b> |
| 5.1. Constrangimentos no campo .....                                               | 11        |
| 5.2 Seleção dos participantes da pesquisa .....                                    | 11        |
| 5.3 Processo de recolha e registo de dados .....                                   | 12        |
| 5.4 Localização e caracterização dos contextos de pesquisa .....                   | 12        |
| <b>6. Caracterização dos contextos de pesquisa .....</b>                           | <b>13</b> |
| 6.1 Causas para o fraco uso do SGD no CEDSIF, IP .....                             | 13        |
| 6.2 Cenários que influenciam no uso e ao não uso do eSGD .....                     | 14        |
| 6.3 Dificuldades para o melhoramento do eSGD .....                                 | 15        |
| 6.4 Apresentação e resultados do estágio feito no CEDSIF, IP .....                 | 15        |
| 6.5 Implementação de novas actualizações do SGD no CEDSIF, IP. ....                | 16        |
| 6.6 Perfil dos utilizadores do eSGD .....                                          | 17        |
| <b>7. Passos para o uso do SGD .....</b>                                           | <b>18</b> |
| <b>8. Proposta e mudanças do eSGD a serem implementadas e suas vantagens .....</b> | <b>23</b> |
| <b>9. Pontos altos e baixos da Gestão Documental no SGD .....</b>                  | <b>26</b> |
| <b>10. Considerações Finais .....</b>                                              | <b>27</b> |
| <b>11. Referências Bibliográficas .....</b>                                        | <b>28</b> |
| a) Documentos e legislação .....                                                   | 28        |
| b) Livros, artigos e comunicações .....                                            | 28        |

## **1. Introdução**

O presente estudo com o tema, *Modernização do Sistema de Gestão Documental e Arquivos no sector público, caso de estudo: CEDSIF, IP, na cidade de Maputo*, procura analisar as lógicas que apresentam e que orientam o uso e ao não uso do sistema de gestão documental, desenvolvido pelo CEDSIF, IP, designado por SGD.

O interesse pelo tema, surgiu através de um trabalho de campo sobre políticas públicas, que fez com que nos deslocássemos a diversas instituições públicas da cidade de Maputo, após a apresentação dos resultados do trabalho, surgiu-me um interesse em querer explorar as políticas públicas especificamente na área de gestão documental, pelo facto de que, para obter um documento em uma das instituições em que visitei fiquei por volta de uma semana e meia a espera de localizarem o documento que procurava, e fiquei estupefacta com a demora para obter um documento em formato físico, uma vez que estamos na era digital, em que com apenas um click podemos obter informações em tempo real e útil.

Daí, decidi voltar as bibliotecas, para analisar o tempo para obter um documento, e foi numa delas que ouvi sobre o sistema desenvolvido pelo CEDSIF, IP, para a gestão documental. Após vários dias de análise decidi solicitar um estágio sobre o assunto em questão e poder fazer uma análise antropológica do assunto, ainda pouco pesquisado em Moçambique.

Para operacionalizar este estudo, formulei o seguinte objectivo-geral: compreender a importância do uso de uma gestão documental electrónica. Os objectivos específicos são: descrever o perfil dos utilizadores do eSGD; analisar o uso das plataformas digitais, para a gestão documental; identificar ou descrever os cenários que influenciam ao uso e ao não uso do eSGD; e mostrar os motivos que dificultam o melhoramento do SGD.

O presente trabalho é composto por 11 secções e encontra-se estruturado da seguinte forma: a introdução, o problema de pesquisa, a justificativa, a revisão de literatura, enquadramento teórico e conceptual, a definição dos conceitos, procedimentos metodológicos, constrangimentos no campo, selecção dos participantes da pesquisa, processo de recolha e registo de dados, localização e caracterização dos contextos de pesquisa, causas para o fraco uso do SGD no CEDSIF, IP, cenários que influenciam no uso e ao não uso do eSGD, apresentação e resultados do estágio feito no CEDSIF, IP, passos para o uso do SGD, implementação de novas actualizações do SGD no CEDSIF,

IP, propostas de mudanças a serem implementadas, pontos altos e baixos da Gestão Documental no SGD, considerações finais, e as referências bibliográficas.

### **1.1 Problema de pesquisa**

Neste contexto, a minha pesquisa procura responder o seguinte problema de pesquisa: “Será que os funcionários públicos fazem uso das plataformas digitais sobre gestão documental para uma melhor tramitação de documentos?”

### **1.2 Justificativa**

Este trabalho tem como finalidade perceber se as pessoas têm necessidade de fazer uso de um sistema de gestão documental electrónico na função pública especificamente no CEDSIF, IP. É de extrema importância, que o sistema de gestão documental satisfaça as necessidades dos funcionários, proporcionando a solução de problemas organizacionais, acelerando a tramitação de documentos, o acesso a informação, o uso racional do papel, a gestão do espaço para o armazenamento dos documentos e a questão da pandemia em que nos encontramos o papel acaba sendo um foco de transmissão da COVID-19. Com a falta de pessoal qualificado para tratar dos arquivos físicos, surge a necessidade de criar uma gestão documental eletrónica, evidentemente com o desenvolvimento tecnológico na nossa era a maior parte dos jovens tem domínio dos equipamentos electrónicos, o que simplifica o uso da gestão documental eletrónica. Com o aumento de pessoas formadas em informática e áreas afins facilita o alargamento desta nova tecnologia. Em Moçambique a acumulação de documentos em diversos sectores públicos é notória logo a chegada em algumas instituições, encontra-se os documentos acumulados de forma desorganizada por cima das mesas e expostas ao público e vai dificultar a sua procura mais tarde, e ficam vulneráveis ao extravio.

A finalidade deste trabalho é justamente explicar sobre o uso das plataformas digitais para a gestão documental entre os funcionários da função pública em Maputo e em particular no CEDSIF, IP. E mostrar os benefícios que o SGD trás para a gestão documental no sector público.

## **2. Revisão de Literatura**

A presente pesquisa analisou lógicas usadas na gestão documental no CEDSIF, IP, na cidade de Maputo. A literatura sobre o assunto permitiu identificar o seguinte:

Para António (2008) o termo Gestão Documental tem vindo a ser usado para referir as aplicações informáticas orientadas para a gestão das tarefas relacionadas com o tratamento dos documentos administrativos, como seja o expediente e arquivo quer se trate dos documentos externos ou internos de utilização frequente (arquivo corrente) ou de acesso esporádico (arquivo intermédio).

Segundo Leitão (2010) gestão documental é uma expressão muito em voga nos dias de hoje, mormente associada às aplicações informáticas que se oferecem no mercado das novas TIC como soluções de gestão de correspondência e expediente administrativo.

Todavia, quando falamos de gestão documental ou gestão de documentos em rigor, estamos a falar necessariamente de arquivística ou de gestão de sistemas de informação e não apenas dos documentos na fase de produção.

Para Barbosa (2016) a gestão documental ou gestão de documentos é um ramo da arquivística responsável pela administração de documentos nas fases corrente e intermédia. A Gestão Documental informatizada consiste num sistema de arquivo, que permite a organização e consulta de documentos num formato eletrónico que contém informação de natureza documental trocada entre os utilizadores da aplicação. Esta solução permite a colaboração numa organização através da partilha de documentos, beneficiando e facilitando os processos de negócio da empresa.

Segundo Almeida (2018) o surgimento da gestão de documentos foi uma resposta ao aumento do fluxo informacional, principalmente após a II Guerra Mundial, acarretando um volume imensurável de novos documentos. Almeida (2018, p. 32) apud Schellenberg (2007, p. 55): O aumento da população, por sua vez, provocou a expansão das atividades do governo, e essa expansão afetou a produção de documentos. Uma vez que se aplicaram métodos tecnológicos modernos no preparo de documentos, o volume destes, nas últimas décadas, atingiu um índice de progressão antes geométrica que aritmética.

Primeira fase: produção: “acto de elaborar documentos em razão das atividades específicas de um órgão ou sector.” Nesta fase o objetivo é controle da produção de documentos garantido uma melhor gestão dos recursos e diminuindo a produção de documentos desnecessários. Segunda fase: Utilização de documentos: “refere-se ao fluxo

percorrido pelos documentos, necessário ao cumprimento de sua função administrativa, assim com sua guarda após cessar seu trâmite.” A fase de utilização de documentos engloba a gestão dos arquivos correntes e intermediários nela também que são desenvolvidos os sistemas de arquivos, assim como os mecanismos de recuperação da informação. Terceira fase: Destinação de documentos: “envolve as atividades de análise, seleção e fixação de prazos de guarda dos documentos...” Terceira e última fase é o final do ciclo de intervenção os instrumentos da gestão de documentos. É a última fase, mas não menos importante é nela que se irá avaliar se os documentos serão eliminados, ou devidos ao valor permanente serão recolhidos ao arquivo.

Segundo Moreira (2017) a gestão documental possui um papel estratégico para as organizações, uma vez que permite aos serviços que a informação que pretendem e que criam sejam fornecidos com sucesso. A melhoria e facilidade de acesso, a eficiência e rapidez nos fluxos informacionais são aspetos positivos que um SGD consegue responder, pois o tempo de pesquisa de documentos diminui, bem como o tempo de resposta, garantindo que o documento recuperado é o correto. Como resultado, a comunicação entre os colaboradores e os clientes é instantânea, fidedigna e relevante, pois os documentos estarão acessíveis apenas aos colaboradores que tenham permissão para os visualizar, facilitando também a tomada de decisão.

Chisto (2007), a Gestão de Documentos, por meio de metodologias adotadas e instrumentos como métodos de classificação e tabelas de temporalidade, representa uma atividade estratégica no universo das instituições arquivísticas, e se constitui em factor determinante para a constituição dos acervos históricos sujeitos à preservação permanente.

Segundo Silva (2016) a gestão de documentos tem por objetivo controlar o documento arquivístico desde o momento de sua produção até a sua destinação final, visando à eliminação ou o recolhimento do documento para a guarda permanente. A fase permanente é quando o documento passa para a custódia de uma instituição arquivística ou de preservação, em virtude do seu valor histórico, cultural e de pesquisa.

Segundo Balckey (2011) o documento electrónico ou documento digital é a nova realidade, e é radicalmente diferente dos outros: assenta em suportes magnéticos ou ópticos, é manipulável, transforma-se, tem uma estrutura lógica, pode ser replicado

indefinidamente, permite múltiplos e simultâneos acessos. Define-se documento electrónico, todo o documento produzido por um computador integrado ou não, em sistemas e redes, não tendo existência própria se for deslocado do sistema de informação e do arquivo que lhes deu origem. Um documento electrónico não é perceptível por si, sendo acessível através de um sistema intermediário – hardware e software – que permitirá a sua descodificação e compreensão por parte do utilizador. Em consequência da implementação de vários programas públicos para a promoção das tecnologias de informação e comunicação e da introdução de novos processos de relacionamento em sociedade, entre cidadãos, empresas, organizações governamentais e o Estado, com vista ao fortalecimento da sociedade da informação e do governo electrónico, foram publicados diversos decretos jurídicos para regulamentar a certificação e validade dos documentos electrónicos e da assinatura digital, pois, as comunicações e o comércio electrónico exigem assinaturas electrónicas.

Piccoli et al (2015) a gestão arquivística é apoiada por órgãos reguladores, como o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), que pautam sobre as atividades do gestor documental e principalmente sobre as suas atividades dentro dos arquivos de empresas públicas e privadas. O cenário contemporâneo, onde as mudanças são uma constante, torna a informação alinhada ao conhecimento um elemento de vantagem competitividade para as organizações e “A adoção de uma adequada gestão documental onde se tenha garantia da segurança de suporte da informação e, sobretudo agilidade na sua recuperação e disseminação é extremamente necessária” Piccoli et al: 2015, p. 171 apud Félix e Silva, 2010, p. 48). Nesse sentido, faz-se necessário elucidar sobre a relevância da gestão documental dentro das organizações como também, para o profissional de secretariado.

## **2.1 Contextualização**

O Conselho de Ministros no Decreto nº 36/2007 de 27 de Agosto, revogado pelo Decreto nº 84/2018 de 26 de Dezembro, onde o Sistema Nacional de Arquivos passa a denominar-se Sistema Nacional de Arquivo de Estado (SNAE). Neste decreto foram aprovados o Plano de Classificação de Documentos para as Actividades Meio, a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos para as Actividades Meio da Administração Pública e o Classificador de Informações Classificadas.

O SNAE aplica-se aos órgãos e instituições da Administração Pública, nomeadamente, os órgãos centrais e locais do aparelho de Estado e instituições subordinadas ou dependentes, os institutos públicos de investigação científica e as demais instituições autónomas, tuteladas pelos órgãos do Estado, bem como os órgãos e institutos das autarquias locais.

Sendo o CEDSIF, IP um Instituto Público iniciou a 29 de Outubro de 2018, a operacionalização do Sistema de Gestão Documental (SGD) suportado por uma plataforma electrónica.

Segundo o Decreto nº 84/2018 de 26 de Dezembro, a gestão de arquivos é a seguinte:

- a) Corrente: conjunto de documentos que constituem objecto de consulta frequente pela entidade que os produziu e a quem compete a sua gestão.
- b) Intermediário: conjunto de documentos com menor frequência de uso e que aguardam o destino final (eliminação ou guarda permanente).
- c) Permanente: conjunto de documentos que já cumpriram as finalidades da sua produção, conservados e preservados em virtude do seu valor secundário.

Segundo o Regulamento do Sistema de Gestão Documental do CEDSIF, IP temos:

1. O Sistema de Gestão Documental aplica-se para a gestão de documentos durante o seu ciclo de gestão e visa administrar todos os documentos a serem utilizados em formato electrónico e físico, nas fases corrente, intermediária e permanente.
2. São consideradas as seguintes etapas do ciclo de gestão dos documentos: a produção, recepção, desmaterialização e carregamento, registo, classificação, encaminhamento, uso, expedição e arquivo.
3. A operacionalização do Sistema de Gestão Documental é apoiada por uma plataforma tecnológica, doravante designado por plataforma.

Este Regulamento tem como objectivos:

- a) Assegurar a gestão de toda a documentação produzida e recebida no CEDSIF, IP;  
e
- b) Gerir todo o ciclo de gestão de documentos, bem como assegurar a simplificação da execução dos processos.

No Decreto nº 84/2018 de 26 de Dezembro que tem como objectivos do SNAE:

- a) Harmonizar as diversas fases da gestão de documentos, atendendo às especificidades dos órgãos e instituições do Estado geradores e acumuladores e acervos;
- b) Organizar de forma dinâmica e articulada as actividades de gestão de documentos de arquivo, com vista a recuperação célere da informação;
- c) Assegurar a protecção e preservação dos documentos gerados e recebidos nos órgãos e instituições públicos e privados, revestidos de valor administrativo, histórico e científico;
- d) Garantir o acesso público ao património arquivístico nacional respeitando o disposto nas normas de acesso á informação e do Segredo do Estado;
- e) Integrar e coordenar as actividades de gestão de documentos de arquivo;
- f) Assegurar a eliminação de documentos que perderam o valor primário e secundário.

Segundo o Regulamento do SGD, é dever da Comissão de Avaliação de Documentos (CAD), coordenar a implementação do SNAE; proceder á avaliação, selecção e a destinação dos documentos físicos e electrónicos; coordenar a avaliação dos arquivos correntes e intermediários, elaborar e implementar os respectivos planos de actividade; coordenar a implementação dos Planos de Classificação e de Tabelas de Temporalidade de documentos; elaborar as propostas de Plano de Classificação e Tabelas de Temporalidade de Documentos das Actividades-fim;

### **3. Enquadramento teórico e conceptual**

#### **3.1. Enquadramento teórico**

O objectivo deste trabalho é compreender a inteiração das pessoas com a gestão documental, no sentido de clarificar como são armazenados os documentos, como são geridos e quais são as acções a serem executadas na sua gestão, com o uso das plataformas digitais na função pública, no caso dos funcionários do CEDSIF, IP.

Procurei inteirar-me sobre como são tratados os documentos, a sua classificação, e com o uso de um sistema tecnológico novo para a gestão documental, se o ciclo de vida dos documentos segue o mesmo tramite que acontece com o tratamento deles em formato físico e se os funcionários estão a acompanhar essa evolução.

Para isso efectuei uma pesquisa bibliográfica em que os aspectos mais focados foram: a questão da tecnologia para o uso da gestão documental, o uso de um arquivo digital na era da tecnologia, se a função pública em Moçambique está pronta para trabalhar com um sistema de gestão documental electrónico.

Para a teorização do uso do eSGD, usei a teoria construtivista para orientar e compreender os dados colhidos durante o trabalho de campo. Com este trabalho procuro compreender a utilização e utilidade do eSGD, e a sua operacionalização no CEDSIF, IP. Por fim ajudará na compreensão do porque da não utilização das plataformas electrónicas para a gestão documental no sector público.

### **3.2. Definição de conceitos**

Neste trabalho usei os seguintes conceitos: tecnologia, arquivo, gestão documental, e funcionários públicos.

#### **Tecnologia**

Para Jung (2009) é a aplicação do conhecimento científico às propriedades da matéria e da energia, de forma a serem desenvolvidos novos produtos e processos destinados a reduzir esforço humano.

#### **Arquivo**

Segundo Silva (2016) a palavra arquivo era inicialmente vinculada às instituições arquivísticas e as administrações locais da Europa, entre os séculos XIII e XIV. Essa associação devia ao interesse da nação em construir uma memória nacional, através do registro e da guarda do patrimônio histórico/cultural, de tal modo contribuindo para estabelecer uma identidade própria.

#### **Gestão documental**

Segundo Pereira (2011) é uma solução de arquivo, organização e consulta de documentos em formato electrónico, que permite concentrar toda a informação de natureza documental trocada com clientes ou cidadãos nos pontos de contacto com a organização, contribui fortemente para a melhoria do nível de serviço prestado.

#### **Funcionários públicos**

Segundo a Lei nº 14/2009 de 17 de Março, são funcionários os cidadãos nomeados para lugares do quadro pessoal e que exercem actividades nos órgãos centrais e locais do Estado.

## **Internet**

Segundo Mancilla (2014), a internet é o maior conglomerado de redes de comunicações em escala mundial, onde vários computadores, dispositivos como celulares, carros, televisões, etc., estão conectados em uma rede mundial.

### **4. Importância da existência de uma gestão documental**

É de extrema importância ter um sistema para gerir a gestão documental, torna os documentos pretendidos acessíveis, garante uma transparência das acções administrativas, é fácil de ser rastreado de maneira rápida. Agiliza a tomada de decisões, controla o fluxo de documentos, racionaliza o papel A4 e os tinteiros para a impressão dos documentos, melhor conservação e eliminação de documentos, e preserva o arquivo permanente sem a necessidade de ter um espaço físico. Actualmente existe o acervo do Estado, que é o AHM<sup>1</sup> lá ficam armazenados todos os documentos produzidos e recebidos pelas instituições sejam elas públicas ou privadas, daqui a alguns anos se optarmos pela GD electrónica podemos diminuir a necessidade de ter o AHM como arquivo permanente, pois seria tudo digitalizado e será de fácil localização uma vez que com apenas um click podemos aceder a um documento.

### **5. Procedimentos Metodológicos**

Este projecto é uma pesquisa etnográfica exploratória do tipo qualitativo realizado em três etapas complementares a saber, a pesquisa etnográfica exploratória, tratamento de dados e revisão de literatura.

Quanto a pesquisa etnográfica realizei em uma instituição tutelada do Ministério da Economia e Finanças, com o nome de Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação, Instituto Público.

Quanto a revisão de literatura consultei monografias, artigos da internet, leis, e livros sobre gestão documental. Onde obtive perspectivas de abordagem e conceitos que esboço ao longo do trabalho.

---

<sup>1</sup> O AHM é uma instituição arquivística de âmbito nacional, que está vocacionada á recolha, tratamento, preservação e acesso público de documentos de valor informativo e probatório, produzidos e/ou recebidos pelas instituições públicas e privadas. Desde 1976 encontra-se integrado na UEM.

Quanto a análise de dados, transcrevi as notas que apontava durante o estágio para o caderno de campo, identifiquei as tendências que permitiram-me chegar a hipótese que apresento no trabalho. Procurei capturar imagens do Sistema de Gestão Documental para elucidar o conteúdo do trabalho.

### **5.1. Constrangimentos no campo**

Durante o trabalho de campo tive cinco constrangimentos, que passo a citar: o primeiro foi o facto de não ter a total atenção dos participantes, encontrávamo-nos em horário de trabalho e os colegas precisavam correr com as suas tarefas, perdiam muito tempo a procrastinar e a não cumprir com as obrigações e ficávamos sem tempo para atender a minha pesquisa.

O segundo constrangimento foi pelo facto de que alguns colegas não cediam a informação de maneira fácil, dificultavam muito a minha recolha de dados pois dificilmente passam informação, pelo simples facto de sentirem se a perder transmitindo conhecimento.

O terceiro constrangimento, foi pelas questões de sigilo que a própria instituição detém, assim sendo, existem limitações para exposição de alguns assuntos de carácter sigiloso.

O quarto, foi o de que os próprios funcionários não fazem uso do SGD nas suas actividades diárias, acabava tendo que os pressionar para que acessem e trabalhassem com o sistema, daí percebi que não tinham domínio deste sistema e nem se quer acessem as tarefas recebidas via SGD, mesmo recebendo uma notificação via e-mail, demonstra que existe um fraco contacto entre o Homem e a tecnologia.

E o quinto e último está relacionado com o uso de vários outros sistemas como por exemplo: eSNGRH, e o GLPI, o que faz com que os funcionários tenham um trabalho duplo, por isso sugeriram aos desenvolvedores para que criassem uma interoperabilidade entre o GLPI e o SGD.

### **5.2 Seleção dos participantes da pesquisa**

Quando comecei a fazer o trabalho no CEDSIF, IP na cidade de Maputo para observar o que os funcionários faziam com os documentos recebidos. Identifiquei os meus participantes de acordo com o que eles iam conversando e fazendo. A partir do que era feito vi que a maior parte deles tinha como preferência enviar os documentos em formato físico do que em formato electrónico. Juntei-me a estes funcionários para poder

acompanhar as conversas e fazer a selecção dos meus participantes e de seguida apresentei-me como estudante da UEM e disse lhes que estava a fazer uma pesquisa sobre gestão documental.

### **5.3 Processo de recolha e registo de dados**

Para recolher dados durante o trabalho de campo fiz observação directa e conversas informais. Quanto a observação vi como os funcionários tratam os documentos, quais os procedimentos usados para o tratamento dos documentos, como fazem a digitalização dos documentos, e como colocam os documentos no sistema designado por SGD.

Observei como os funcionários usam o computador, o acesso a internet e o arquivo de documentos. Durante as primeiras semanas ia fazendo observações na Recepção, na Secretaria-Geral, e nas semanas seguintes dirigi-me a diversos departamentos do CEDSIF, IP no período das 07:30 até às 15:30.

Conversei com outros estagiários e funcionários, sobre como faziam para aceder ao SGD, quando é que eles colocavam os documentos no SGD, qual a preferência para carregar os documentos nas pastas, a que horas colocavam, quanto tempo ficavam para carregar um documento e depois de colocar qual era o próximo passo.

As conversas iniciaram na Recepção por ser o local onde são recebidos, protocolados, carregados no sistema, e encaminhados em formato físico e electrónico até a Secretaria-Geral.

Fiquei a saber quais as preferências de horário para carregarem os documentos, o tempo que levam para carregar, e com que frequência acessam ao sistema. Após as conversas assisti todo o processo que é feito durante a recepção de documentos.

Para registar as conversas usei um bloco de notas. E memorizava as conversas que depois transcrevia quando chegava a casa. Adicionalmente fui acessando ao sistema para melhor domínio da plataforma.

### **5.4 Localização e caracterização dos contextos de pesquisa**

O Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças, Instituto Público (CEDSIF, IP), está localizado na baixa da cidade de Maputo, na avenida Guerra Popular número 20, entre o Moza banco do lado esquerdo e o Centro Social do lado direito. O

prédio é de sete andares, excepto um que foi disponibilizado a outra instituição do Estado. Na porta de entrada, existe um lavatório para a lavagem das mãos, um dispositivo que dispensa álcool em gel, uma máquina em *scanner* de detector de metais e têm seguranças que fiscalizam todo o processo de entrada e o registo dos nomes dos visitantes e dos objectos de trazem consigo. A seguir existem 4 cancelas, com acesso restrito apenas para funcionários, os visitantes passam com a permissão de acesso dos seguranças, e logo em frente existem duas portas dos elevadores, do lado direito estão as escadas e um televisor pendurado no meio da parede do lado de cima e do lado esquerdo uma porta que dá acesso a garagem e ao corredor para a porta principal, antecedida por um vaso com uma planta de folhas verdes.

É uma instituição com diversas actividades, que dentre elas estão: o processamento de salários, o apoio aos utilizadores do e-SISTAFE, formação e cadastro dos utilizadores, o desenvolvimento de sistemas de informação de finanças, entre outras actividades.

Na Recepção, existem duas cadeiras, uma de cor preta e outra de cor vinho, existem duas mesas, onde uma delas tem um monitor, um teclado, uma máquina de scan e por baixo há um processador, e na outra mesa existe um papaleiro preto com alguns papeis, ficam nesta mesa os carimbos, canetas, agrafadores, saca-agrafos, calendário, clips, e por baixo há jornais velhos e envelopes usados que ficam lá armazenados. De frente a mesa, existe um vidro transparente com uma abertura em baixo e uns buraquinhos no centro para facilitar a comunicação, e do lado de fora há dois sofás pretos e uma vitrine, onde são afixados comunicados, concursos, entre outros assuntos.

E no canto esquerdo por trás da porta, tem uma outra mesa onde fica um teclado, um processador, e os jornais do dia.

Nos andares a cima, existem salas de reuniões, casas de banho, copas, escritórios, saídas de emergência, elevadores, escadas comuns, e etc.

## **6. Caracterização dos contextos de pesquisa**

### **6.1 Causas para o fraco uso do SGD no CEDSIF, IP**

É notória a resistência a mudança por parte dos funcionários para afluir ao SGD, das várias causas as que mais chamaram a minha atenção foram: o facto de que os funcionários desta instituição não percebem a necessidade de usar o sistema porque ainda eram tramitados em formato físico os documentos, a partir do momento em que passou a

ser obrigatório usar o SGD para tramitar documentos para o PCA da instituição. A partir dessa data apenas duas unidades passaram a enviar documentos físicos, o resto passou a enviar via SGD. Daí houve maior necessidade de ter uma segunda formação em uso do SGD, a partir desse momento tivemos maior aderência e mais dúvidas que levam ao melhoramento do sistema.

Outra questão é o facto de que a maior parte dos funcionários lida com questões técnicas, quase não pegam um documento e não têm necessidade de utilizar o SGD com frequência, apenas em caso de licenças, requerimentos dirigidos ao PCA, e envio de documentos para parecer ou despacho, é nesses casos em que acessam ao eSGD, e solicitam apoio para a utilização.

## **6.2 Cenários que influenciam no uso e ao não uso do eSGD**

A minha descrição desses cenários, iniciou a partir de deslocações as Unidades Orgânicas para melhor inteiração com o resto dos funcionários da instituição onde verifiquei casos de pessoas que usam o SGD, mas reclamam de diversos factores como: a falta de um filtro melindroso para acessar aos documentos; o facto de precisar “actualizar” a tela para obter a assinatura electrónica; nos casos em que a *internet* oscila, dificilmente consegue se aceder a um documento em formato *Word*, precisam então voltar a carregar o documento em formato PDF para poder abrir o documento; o outro caso que chamou a minha atenção foi o facto de que nas acções do documento é trabalhoso procurar as ferramentas de maior utilização, existem muitos pontos pouco usados e que não precisariam estar logo no início.

Os funcionários da Secretaria-Geral são os responsáveis em classificar os documentos via eSGD, esse processo é feito através da visualização do documento, proveniência do documento, verificação do número de referência do documento, a espécie do documento, o autor do documento e o número do documento atribuído na entrada, os códigos de classificação dos documentos (desde a classe, sub-classe e grupo) através das recomendações do SNAE.

Esta classificação é feita de maneira defeituosa, os documentos são classificados de maneira errada, e muitas vezes pela má percepção dos nomes que estão nos códigos e isso contribui para uma má classificação.

Fora isso existe a falta de seriedade nos funcionários que dão o número de classificação aos documentos, usam números aleatórios para classificar os documentos para serem expedidos. Com isso teremos casos em que os documentos terão mesmos números e com assuntos diferentes, e acaba dificultado na localização do documento em formato físico.

O CEDIMO<sup>2</sup> é a entidade responsável pela organização, desenvolvimento e assegura a gestão de sistemas de documentação e arquivo do Estado e divulga informações de interesse da Administração Pública. Nessa lógica, desenvolvem auditorias para verificação do actual estágio da classificação ou codificação dada aos documentos nas instituições.

### **6.3 Dificuldades para o melhoramento do eSGD**

A maior parte dos funcionários públicos de repartições administrativas do CEDSIF, IP têm dificuldades com questões de metas e flexibilidade para a execução de tarefas.

Existe neles uma fragilidade para definir o que é prioritário, desperdiçam muito tempo a procrastinar e o trabalho fica pendente e acaba por não ser feito em tempo útil.

Fazendo uma comparação entre os funcionários administrativos e os funcionários dos projectos, percebi que há maior flexibilidade em relação a proactividade e execução de tarefas em tempo útil, não existe comodidade na resolução de tarefas e cumprimento de prazos.

### **6.4 Apresentação e resultados do estágio feito no CEDSIF, IP**

Nesta instituição onde maior parte dos funcionários domina a informática dado que o CEDSIF, IP é um Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças, e o seu forte são os informáticos para fazer parte do seu quadro de funcionários. Entretanto na parte administrativa a maior parte dos funcionários faz parte da função pública, muitos deles têm formação superior, mas são muito poucos os sectores em que pelo menos um funcionário domina o eSGD. Perdem muito tempo a procrastinar, tempo este que podia ser usado para aprender sobre o eSGD, seria aprendendo a fazer, isto é, se usássemos o eSGD sempre aprenderíamos a fazer melhor as actividades no sistema.

---

<sup>2</sup> Tem a responsabilidade de criar e organizar o arquivo de Estado e apoiar a Comissão de Implementação das Normas do Segredo Estatal no Aparelho de Estado.

Para uma maior aderência ao eSGD, poderia ser restringido o uso de papel para a metade numa primeira fase, daí teríamos maior aderência as plataformas digitais de gestão documental, e numa altura em que enfrentamos uma pandemia, o papel acaba sendo um foco de transmissão da COVID-19. E tem também a questão geográfica, o espaço que ocupa um arquivo em cada sector ou até um arquivo geral. E tem as questões ambientais, estaríamos a contribuir para a diminuição do abate de árvores para a produção do papel e contribuíamos para um clima mais saudável.

Temos o caso dos funcionários disponíveis na Secretaria-Geral do CEDSIF, IP e a maior parte faz uso dos computadores e tem acesso a *internet*. Cada um deles têm acesso ao eSGD, e só uma pessoa faz a classificação de maneira razoável. Falta a boa interpretação do assunto do documento, para uma melhor classificação no eSGD. O Sistema de Gestão Documental desenvolvido pelo CEDSIF, IP, já disponibiliza códigos com os respectivos assuntos para a sua classificação, e mesmo assim são mal interpretados.

Em seguida vem a questão da ortografia, escrevem de maneira irregular com muitos erros ortográficos o que dificulta a leitura da mensagem que acompanha o documento no seu envio as Unidades Orgânicas. Também fica a boa impressão da própria instituição em caso de auditoria, a qualidade dos serviços que oferecem, uma vez que a Secretaria-Geral é a cara da instituição e é o primeiro sítio onde entra o documento antes de ser expedido internamente.

#### **6.5 Implementação de novas actualizações do SGD no CEDSIF, IP.**

Na altura da sua implementação no CEDSIF, IP, no ano de 2018 foi feita uma formação para os funcionários, desde a apresentação e o uso do SGD. E a cada nova actualização é feito o mesmo processo. Na época em que iniciei com o estágio no CEDSIF, IP, e depois 2 meses começou a implementação da assinatura electrónica aos funcionários, onde cada funcionário passou a ter a possibilidade de assinar digitalmente, usando uma palavra passe de segurança. Esta actualização, garante ao máximo o nível de aplicabilidade e legalidade.

Com a questão da pandemia da COVID-19 (respeitando todas as medidas de prevenção) e pela natureza da instalação, foi necessário que me deslocasse a cada Unidade Orgânica para o processo de instalação desta actualização, onde pude verificar até que nível os funcionários fazem uso do eSGD.

Consegui apurar que menos que metade dos funcionários não faz uso do eSGD, o que preocupava tanto a mim quanto ao próprio projecto SGD. Encontrei casos de pessoas que nunca tinham acedido ao SGD, e encontrei ainda casos em que nem sabiam onde localizar a aplicação. Este processo foi importante para que conseguisse colher material para este trabalho de pesquisa, porque não precisei identificar-me como pesquisadora deste assunto, agi de forma neutra o que permitiu perceber as questões apresentadas a cima.

Tive algumas limitações, primeiro por não ser Técnica de Informática, segundo pela resistência dos próprios colegas para a utilização do próprio SGD e a assinatura electrónica surgiu como uma afronta para os mesmos, porque passou a ser obrigatório enviar documentos ao Conselho de Administração via eSGD, os órgãos desta unidade já não recebem documentos físicos, a partir deste momento passei a ser conotada como a “estagiária chata” porque acabava tendo que impor para que acessem ao eSGD o que era muitas vezes mal interpretado pelos funcionários

## **6.6 Perfil dos utilizadores do eSGD**

A partir de inquéritos distribuídos em algumas unidades, notei o seguinte:

Os funcionários com idades compreendidas entre os 30 aos 55 anos, do sexo feminino e masculino, com nível superior concluído não usa o eSGD, por não tratarem de documentos e não vêm necessidade de usar o sistema, este caso deu-se em alguns projectos de desenvolvimento de sistemas de informação de finanças.

Assim sendo, a Secretaria-Geral, com maior parte dos funcionários do sexo feminino, com idades compreendidas dos 30 aos 50 anos, duas são licenciadas, e conta também com três pessoas do sexo masculino com idades compreendidas dos 35 aos 60 anos, dois são licenciados. É a unidade que faz maior uso do sistema, por ser responsável por enviar os documentos recebidos para os destinatários.

O resto das unidades usam o eSGD apenas para enviar documentos de carácter confidencial ao PCA.

## 7. Passos para o uso do SGD

Primeiro passo é a autenticação:



A tela de autenticação apresenta o logo do CEDSIF IP (Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças, Instituto Público) no topo. Abaixo do logo, o título "Sistema de Gestão Documental" é exibido em uma cor laranja. Há dois campos de entrada: "Nome de usuário" e "Senha", ambos com linhas de texto cinza. Um botão laranja com o texto "Entrar" está posicionado abaixo dos campos.

Figura 1. Tela para a autenticação

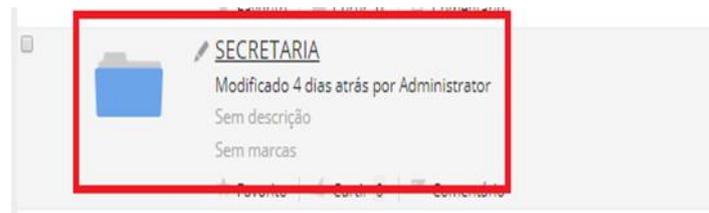
Segundo passo: a página inicial.



Figura 2. Página inicial

Após os dois primeiros passos o funcionário terá acesso ao eSGD só depois do Administrador do eSGD dar a permissão para a pasta da Unidade Orgânica a que pertence. A partir daí seguimos com o uso normal do eSGD para um funcionário da Secretaria-Geral, que detém o acesso apenas da pasta da Secretaria-Geral, onde têm acesso o funcionário da Recepção que é quem vai carregar o documento no eSGD, e na Secretaria-Geral será feita a classificação do documento, e o envio ao destinatário. Segue a seguir a representação do carregamento do documento, classificação e envio do documento:

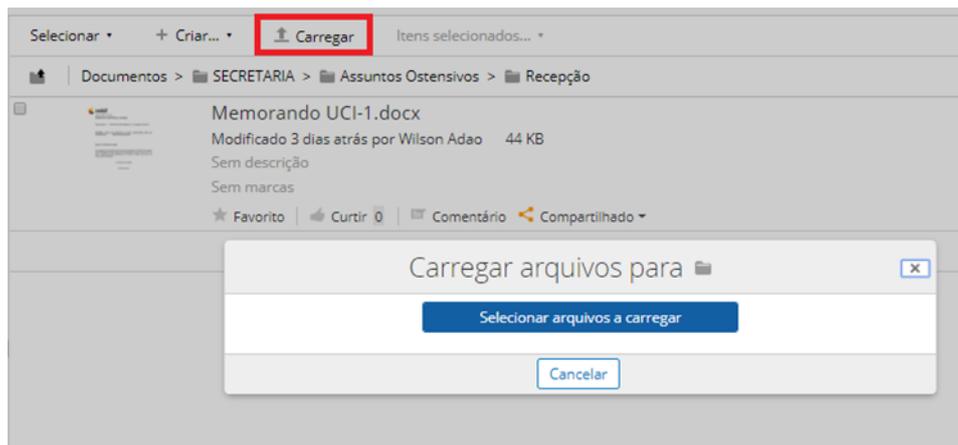
Terceiro passo:



**Figura 3.** Selecção da pasta para o registo de documentos

A seguir, depois de seleccionado o espaço pretendido (documentos ostensivos), deve-se seleccionar a opção “Carregar” na barra do menu. Esta opção vai disponibilizar uma tela que permite seleccionar os arquivos a carregar.

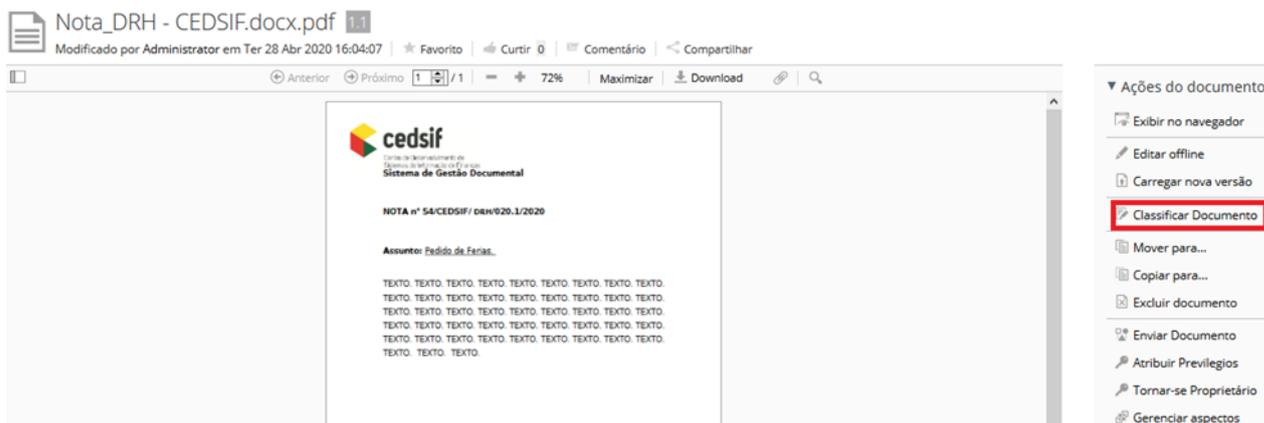
Quarto passo:



**Figura 4.** Adicionar documento no sistema

Após ter sido carregado o documento no sistema, é necessário atribuir a referência e a sua classificação, para tal basta seleccionar o documento pretendido e depois a opção “Classificar documento” no menu lateral direito.

Quinto passo:



**Figura 5.** Classificar documento

Esta opção disponibiliza um formulário que deve ser preenchido de acordo com as características do documento, alguns campos (com sinal de \*) são de carácter obrigatório.

Os campos para a classificação de documentos segundo o SNAE devem ser preenchidos por meio de uma selecção de dígitos que compõem o mesmo código, onde selecciona-se a classe, subclasse, grupo e subgrupo do documento.

Sexto passo:

**Figura 6.** Formulário de classificação de documentos

Para classificar um documento quanto ao sigilo selecciona-se o respectivo grau de sigilo. De seguida selecciona-se a espécie documental, indica-se o número de ordem e clica-se na opção “Salvar” para gravar a informação.

Grau de Sigilo: \*  
 Confidencial ▼

Especie Documental: \*  
 Comunicado ▼

Numero de Ordem:  
 1 ?

**Figura 7.** Selecção do grau de sigilo e da espécie documental

Nota: no acto de classificação de documentos produzidos deve-se escolher a Unidade orgânica que redigiu o documento. Os demais campos (classificação do SNAE, dados da entidade, grau de sigilo e a espécie documental) são preenchidos da mesma forma que os documentos recebidos.

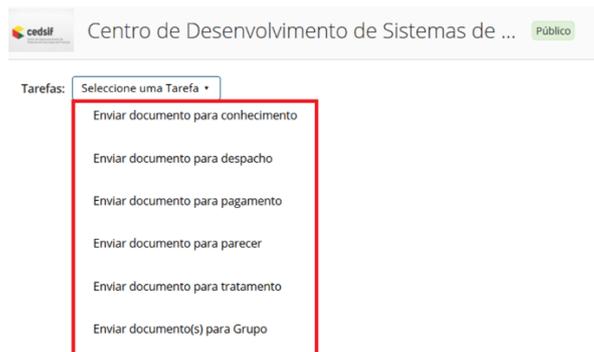
Quando se pretende enviar um documento, no menu lateral direito, clica-se na opção “Enviar documento”. Depois o sistema irá disponibilizar um campo para selecção de Fluxo de trabalho.

Sétimo passo:



**Figura 8.** Envio de documentos.

De seguida selecciona-se a tarefa que se pretende realizar, conforme ilustra a figura a seguir:



**Figura 9.** Selecção da tarefa

Após isso clica-se na tarefa, e a ferramenta disponibiliza um formulário que deve ser preenchido. Importa referir que cada um dos fluxos acima apresentados, permitem ao utilizador tratar o assunto que se pretende consoante a necessidade. Todos os fluxos têm campos em comum, porém cada um responde uma necessidade específica.

**Figura 10.** Preencher formulário do envio de documentos

## 8. Proposta e mudanças do eSGD a serem implementadas e suas vantagens.

A tabela que se segue apresenta as propostas de mudanças a serem implementadas e as respectivas implicações.

A nível de cada subprocesso, foram identificadas as seguintes mudanças:

| #                              | Propostas de mudanças a serem implementadas                                                                                                                                                                                                                       | Vantagens                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Subprocesso de Produção</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 01                             | Implementar o uso da assinatura electrónica em todos os documentos a serem tramitados em formato electrónico e que não requerem a sua impressão.                                                                                                                  | Fiabilidade na elaboração e despacho de documentos.                                                                                                                                                                                                                                    |
| 02                             | Vincular todos os intervenientes na produção de documentos através da identificação do digitador, revisor e validador, assegurando que cada actividade seja executada por pessoas diferentes para salvaguardar a eficiência e eficácia na produção de documentos. | Demandar maior responsabilidade e transparência sobre a colaboração dos autores envolvidos no processo de elaboração de documentos.                                                                                                                                                    |
| 03                             | Implementar mecanismos rigorosos que uniformizem a atribuição dos graus de sigilo e urgência durante a produção de documentos.                                                                                                                                    | Conhecer as normas de atribuição dos graus de priorização e restrição da informação. Para o efeito, a instituição deve criar condições de treinar os Técnicos envolvidos na produção de documentos de tal forma que saibam atribuir de maneira correcta os graus de sigilo e urgência. |
| 04                             | Implementar um processo rigoroso que assegure que todos os documentos sejam codificados de forma padronizada.                                                                                                                                                     | Treinar todos os responsáveis pela elaboração de documentos e garantir que estes estejam habilitados a trabalhar com os procedimentos de                                                                                                                                               |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                                                                                                                                                                                                                     | codificação de documentos previstos pelo SNAE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Subprocesso de Recebimento</b>   |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 01                                  | Criar condições para que na Secretaria-Geral exista SIC de tal forma que todos os documentos (ostensivos e classificados), dêem entrada somente na Secretaria-Geral.                                                | <p>Assegurar que a instituição tenha uma SIC e o domínio da estrutura funcional, das actividades desenvolvidas na instituição.</p> <p>Dar entrada registando a referência, a data e o assunto.</p> <p>Verificar a classificação de documentos externos.</p> <p>Reclassificar, atribuindo a classificação correcta ao documento que foi mal classificado e, classificar o documento que não tenha sido classificado.</p> |
| 02                                  | Libertar do Secretariado as actividades de recepção de documentos.                                                                                                                                                  | Esta mudança irá gerar maior disponibilidade de tempo do Secretariado para assistir a Direcção.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 03                                  | Efectuar a desmaterialização de documentos no processo de recepção, através do <i>scanner</i> .                                                                                                                     | Redução de fluxo de papel e rápida tramitação no encaminhamento de documentos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Subprocesso de Classificação</b> |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 01                                  | Garantir que todos os Técnicos tenham o domínio do Plano de Classificação das Actividades-meio, Actividades-fim e as respectivas tabelas de temporalidade, incluindo o classificador das informações classificadas. | Assegurar que todos os Técnicos sejam dotados de conhecimento sólidos para classificar os documentos o que permitirá:                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                    |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                                                                                                                                                                                                           | <p>Que os documentos sejam bem arquivados;</p> <p>Recuperação em tempo útil;</p> <p>Que os prazos de guarda de documentos, sejam salvaguardados;</p> <p>Garantir a atribuição dos graus de sigilo e de urgência.</p> |
| <b>Subprocesso de Expedição</b>    |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                      |
| 01                                 | Confirmar a entrega de correspondências através de livro de protocolo, guia de remessa ou verbete.                                                                                                        | Sensibilizar os Técnicos e a Secretaria a deixarem de usar a cópia de documentos como protocolo.                                                                                                                     |
| <b>Subprocesso de Arquivamento</b> |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                      |
| 01                                 | Criar condições para que a Comissão de Avaliação de Documentos conjuntamente com os responsáveis pela sua elaboração, realizem o processo de análise e avaliação para dar a devida destinação aos mesmos. | Permitirá que a instituição tenha um arquivo bem organizado.                                                                                                                                                         |
| 02                                 | Elaborar procedimentos de acesso aos documentos arquivados.                                                                                                                                               | Procedimentos necessários para a consulta de documentos e treino dos Técnicos por forma a assegurar que todos estejam alinhados com esta actividade.                                                                 |

**Tabela 1** - Mudanças a serem implementadas e suas implicações

## **9. Pontos altos e baixos da Gestão Documental no SGD**

### **Pontos altos:**

- Facilidade em acessar os documentos em tempo real;
- Facilidade para classificar os documentos;
- Simples partilha de documentos;
- Melhor e maior armazenamento de documentos;
- Maior segurança dos documentos.

### **Pontos baixos:**

- Fraco uso do SGD;
- Pouco conhecimento do uso de equipamento informático;
- Falta de domínio das plataformas digitais;
- Resistência a mudança.

## **10. Considerações Finais**

A presente pesquisa analisou as lógicas que orientam o uso e ao não uso do sistema de gestão documental, desenvolvido pelo CEDSIF, IP, designado por SGD. A literatura sobre o assunto permitiu identificar duas perspectivas: a primeira é que segundo António (2008) o termo Gestão Documental tem vindo a ser usado para referir as aplicações informáticas orientadas para a gestão das tarefas relacionadas com o tratamento dos documentos administrativos e a segunda segundo Balckey (2011) o documento electrónico ou documento digital é a nova realidade, e é radicalmente diferente dos outros: assenta em suportes magnéticos ou ópticos, é manipulável, transforma-se, tem uma estrutura lógica, pode ser replicado indefinidamente, permite múltiplos e simultâneos acessos

Para realizar esta pesquisa fui concedida a oportunidade de realizar um estágio no CEDSIF, IP, onde através do material colhido permitiu-me compreender o porque dos funcionários serem resistentes a mudança, o porque de não usarem o Sistema de Gestão Documental, entre outros motivos.

A fixação para não usarem o SGD, começa pelo facto de terem sempre tramitado documentos de maneira física, nunca tiveram a necessidade de usar um sistema de gestão documental electrónico, assim que passou a ser obrigatório o seu uso os funcionários usam justificações como: não recebo documentos, não assino documentos, o sistema que uso não permite abrir o SGD, esqueci as credenciais de acesso, entre outras questões para justificar o não uso do SGD.

Os funcionários públicos da área administrativa, detêm de muito tempo para ficar sem fazer as suas tarefas, das quais até a classificação de documentos no SGD, esse trabalho nunca tinha sido feito no CEDSIF, IP fisicamente, em meados do ano de 2020 começou a ser organizado o arquivo físico, e só foi a partir desta data que começou a ser feita a classificação de documentos. Isto acaba motivando o não uso e até a falta de domínio de como classificar documentos.

Que eu tenha conhecimento existem poucos estudos antropológicos sobre a tecnologia ligada a GD, por ser um assunto pouco estudado, tomei a iniciativa de explorar esta área, sendo a Antropologia uma ciência dinâmica e a tecnologia é uma realidade na nossa era. Nesta altura qualquer ciência precisa das TIC's e daí senti a necessidade de trazer este tema para que os próximos estudos explorem ainda mais esta área.

## **11. Referências Bibliográficas**

### **a) Documentos e legislação**

- Boletim da República: Decreto nº 33/1992 de 26 de Outubro
- Boletim da República: Decreto nº 36/2007 de 27 de Agosto
- Boletim da República: Decreto nº 84/2018 de 26 de Dezembro
- Boletim da República: Lei nº 34/2014 de 31 de Dezembro
- Boletim da República: Lei nº 2/ 2017 de 9 de Janeiro
- Boletim da República: Lei nº 3/2017 de 9 de Janeiro
- Boletim da República: Diploma Ministerial nº 30/2008 de 30 de Abril
- Boletim da República: Diploma Ministerial nº 35/2010 de 10 de Fevereiro
- Boletim da República: Diploma Ministerial nº 42/2017 de 1 de Junho

### **b) Livros, artigos e comunicações**

- Almeida, M.F.I. 2018. Gestão documental e seus impactos: uma abordagem nos processos de auditoria. UNESP. Campus de Marília Faculdade de Filosofia e Ciências. Marília/ SP.
- António, J.M.R. 2008. O Sistema de Gestão Documental: oportunidade do software livre nos Municípios Portugueses. Universidade de Lisboa. FL/ Lisboa.
- Balcky, Leila. 2011. O Arquivo na Era Digital. Universidade Nova de Lisboa – FCSH. Lisboa. pp 1-60
- Barbosa, L.M.C. 2016. Sistema Informático de Gestão Documental – Estudo de Caso de uma Organização Ferroviária. Barcarena, pp 1-87.
- CEDSIF, IP. 2019. Regulamento do Sistema de Gestão Documental do Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças.

- Christo, Tatiana. 2007. Gestão de documentos e sua interface com a gestão em preservação. UFF Arquivo Nacional. Niterói, pp 11-34.
- Jung, Carlos. 2009. Metodologia Científica e Tecnológica. In: <http://lattes.cnpq.br/9620345505433832>
- Internet, Navegação, Navegadores e Pesquisa in: [www.nre.seed.pr.gov.br/arquivos/File/telemaco/crte/internet\\_navegadores\\_pesquisa.pdf](http://www.nre.seed.pr.gov.br/arquivos/File/telemaco/crte/internet_navegadores_pesquisa.pdf)
- Leitão, J. F. V. 2010. A Gestão Documental e a Gestão da Qualidade – O Município da Lourinhã. Universidade de Lisboa. Lisboa.
- Mancilla, Omar R. 2014. A importância da internet para o desenvolvimento das vendas no Brasil. FEMA. Assis.
- CEDSIF, IP. 2020. Manual de Utilizador do Sistema de Gestão Documental (SGD).
- Moreira, Hugo, M, S. 2017. Um Novo Modelo de Gestão Documental para a Escola Superior de Saúde de Santa Maria. Porto.
- Pereira, Paulo. 1991. Funcionário público: titularidade passiva nos crimes contra a administração pública – Equiparação, para fins penais, de servidores das autarquias. Justita, São Paulo, pp 21 – 24.
- Pereira, Elsa M. G. F. 2011. Gestão Documental: Gestão de Processos de Aposentação usando a Plataforma IBM FileNet na Direcção Geral de Administração Pública. Praia, Campus Palmarejo.

- Piccoli, L, Águeda; Moreira, D, Katia; Martins, B, Cibele. 2015. O Profissional de Secretariado e a Gestão Documental: Processo de Implementação de Arquivo em uma Organização Privada. Livro de Atas. CISA 2015. pp 166-179.
- Reis, Erlon. 2015. Gestão de documentos: A importância dos seus aspectos legais no Brasil. UFF Departamento de ciências humanas. Niterói, pp 11-91