



**UNIVERSIDADE
E D U A R D O
M O N D L A N E**

Escola de Comunicação e Artes

Departamento de Ciência de Informação

Curso de Licenciatura em Arquivística

**SERVIÇOS DE PROTOCOLO COMO ESTRATÉGIA PARA O ACESSO À
INFORMAÇÃO NA DIRECÇÃO DO REGISTO ACADÉMICO DA
UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE (2020 -2022)**

Candidata: Mércia Lázaro Mateus

Orientadora: Mestre. Fátima Pais

Maputo, Novembro de 2023

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciência de Informação
Curso de Licenciatura em Arquivística

**SERVIÇOS DE PROTOCOLO COMO ESTRATÉGIA PARA O ACESSO À
INFORMAÇÃO NA DIRECÇÃO DO REGISTO ACADÉMICO DA
UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE (2020 -2022)**

Monografia apresentada no Curso de Arquivística da Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane, como requisito parcial para a realização do Trabalho de Conclusão do curso de Licenciatura em Arquivística.

Candidata: Mércia Lázaro Mateus

Orientadora: Mestre. Fátima Pais

Maputo, Novembro de 2023

Universidade Eduardo Mondlane

Escola de Comunicação e Artes

Folha de Aprovação

**SERVIÇOS DE PROTOCOLO COMO ESTRATÉGIA PARA O ACESSO À
INFORMAÇÃO NA DIRECÇÃO DO REGISTO ACADÉMICO DA
UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE (2020 -2022)**

Candidata: Mércia Lázaro Mateus

Monografia apresentada no Curso de Arquivística da Escola de Comunicação e Artes, como requisito parcial para a obtenção do grau de Licenciatura em Arquivística.

JÚRI

Presidente:

Oponente:

Supervisora:

Classificação final: _____ (valores)

DECLARAÇÃO

Declaro por minha honra que o presente trabalho é da minha autoria e o resultado nele apresentado é de uma pesquisa por mim realizada com base na bibliografia mencionada. Está é a primeira vez que submeto para obtenção do grau de Licenciatura em Arquivística.

Maputo, Novembro de 2023

(Mércia Lázaro Mateus)

DEDICATÓRIA

Aos meus pais pela educação.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo dom da vida, por me ter dado saúde e força para encarar todas as dificuldades neste longo percurso. Agradeço a minha supervisora Mestre. Fátima Pais pela oportunidade de poder trabalhar com ela e por aceitar conduzir o trabalho.

Agradeço aos meus pais Lázaro Mateus e Joaneta Machava pela educação e apoio que deram durante o meu percurso académico.

Agradeço a minha família, colegas e amigos pelo apoio incondicional.

O meu sincero agradecimento, a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para que este trabalho fosse possível.

EPÍGRAFE

“O homem vive dentro do mundo como corpo, mas o mundo vive dentro do homem como palavra.” (José Carlos de Azeredo).

RESUMO

O presente trabalho de pesquisa debruçou sobre os Serviços de Protocolo como Estratégia para o Acesso à Informação na Direcção do Registo Académico da Universidade Eduardo Mondlane. O objectivo geral foi Compreender a estratégia usada pelos serviços de protocolo para garantir o acesso à informação na Direcção do Registo Académico da Universidade Eduardo Mondlane. A metodologia adoptada foi a qualitativa com enfoque no estudo de caso, do tipo descritivo e explicativo, onde foram aplicadas entrevistas aos funcionários da DRA e a secretaria do director da DRA. A pesquisa foi feita a partir de abordagens que versam acerca dos serviços de protocolo como estratégia para o acesso à informação. Contudo, foi possível concluir que, os requisitos necessários para a obtenção de um documento na DRA é necessário ter acesso ao sistema através das credenciais disponibilizadas no acto da inscrição/matricula, efectuar a requisição e o respectivo pagamento. Assim como, o pedido de acesso à informação é respondido no intervalo de uma a quatro semanas, esse processo é feito em coordenação com as unidades académicas que são responsáveis pela disponibilização de informação, ainda assim, a conservação do expediente é feito de forma electrónica, através da plataforma denominada SGE (Sistema de gestão de expediente), não obstante a falta de capacitação em matéria de acesso à informação e gestão de documentos.

Palavras-chave: Arquivo; Serviços de Protocolo; e Direito e Acesso à Informação.

SUMMARY

This research work focused on Protocol Services as a Strategy for Access to Information in the Directorate of Academic Registration at Eduardo Mondlane University. The general objective was to understand the strategy used by protocol services to guarantee access to information in the Directorate of Academic Registration at Eduardo Mondlane University. The methodology adopted was qualitative with a focus on the case study, of a descriptive and explanatory type, where interviews were carried out with DRA employees and the DRA director's secretariat. The research was carried out using approaches that deal with protocol services as a strategy for accessing information. However, it was possible to conclude that the necessary requirements for obtaining a document from the DRA are to have access to the system through the credentials provided at the time of registration/registration, make the request and make the respective payment. Just as the request for access to information is responded to within one to four weeks, this process is done in coordination with the academic units that are responsible for making information available, even so, the records are kept electronically, through the platform called SGE (Docket Management System), despite the lack of training in access to information and document management.

Keywords: File; Protocol Services; and Law and Access to Information.

LISTA DE ABREVIATURAS E SÍGLAS

AHM – Arquivo Histórico de Moçambique

CADA – Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso

CEDIMO - Centro Nacional de Documentação e Informação de Moçambique

DRA – Direcção de Registo Académico

DUDH – Declaração Universal dos Direitos Humanos

EUA – Estados Unidos da América

FMUEM – Faculdade de Medicina da Universidade Eduardo Mondlane

LAI – Lei de Acesso à Informação

ONU – Organização das Nações Unidas

UEM - Universidade Eduardo Mondlane

ULM – Universidade Lourenço Marques

UNESP – Universidade Estadual de São Paulo

SNAE – Sistema Nacional de Arquivos do Estado

SGE – Sistema de Gestão de Expediente

Índice

Folha de Aprovação.....	ii
DECLARAÇÃO.....	iii
DEDICATÓRIA.....	iv
AGRADECIMENTOS.....	v
EPIGRAFE.....	vi
RESUMO.....	vii
SUMMARY.....	viii
LISTA DE ABREVIATURAS E SÍGLAS.....	ix
I.INTRODUÇÃO.....	10
1.1.Problematização.....	11
1.2.Hipóteses.....	13
1.3.Objectivos.....	13
1.3.1.Geral.....	13
1.3.2.Específicos.....	13
1.4.Justificativa.....	13
II.REFERENCIALTEÓRICO.....	15
2.1.Arquivo.....	15
2.2.Serviços de protocolo.....	19
2.2.1Actividades Desenvolvidas no Protocolo.....	23
2.2.2.Protocolo e Recebimento de Documentos.....	24
2.2.3.Autuação de Processos e Expediente.....	24
2.2.4.Trâmite de Processos e Expedientes.....	25
2.2.5.Arquivamento e Eliminação de Documentos.....	26
2.3.Direito e Acesso à Informação nas Universidades.....	27
III.METODOLOGIA.....	34
IV.SERVIÇOS DE PROTOCOLO DA UEM, UMA BREVE DESCRIÇÃO.....	36

4. 1. A Universidade Eduardo Mondlane Antes e Depois da Independência.....	35
4.2.Direcção de Registo Académico e suas Competências.....	40
4.3.Entrevista Dirigida aos Funcionários.....	40
V. ANÁLISE DE DADOS.....	44
5.1.Caracterização dos Serviços de Protocolo da DRA-UEM.....	44
5.2.Requisitos para o Acesso à Informação na DRA - UEM.....	45
5.3.Desafios Enfrentados pela DRA - UEM.....	46
5.4.Propor Melhorias para o Acesso à Informação na DRA-UEM.....	46
6.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
Apêndices e Anexos	52

I. INTRODUÇÃO

A presente monografia debruçou acerca dos serviços de protocolo como estratégia para o acesso à informação na Direcção de Registo Académico da Universidade Eduardo Mondlane. De referir que, todas as organizações públicas ou privadas produzem e recebem documentos que constituem a base para a tomada de decisão no decurso das suas actividades. Essa produção verifica-se em vários níveis organizacionais, incluindo os órgãos universitários que sendo responsáveis pelo ensino e pesquisa, vêm-se obrigados a produzir e receber diversos documentos no decurso das suas actividades.

O acesso aos documentos por parte do cidadão comum era bastante controlado desde os tempos clássicos. Na verdade, a acessibilidade aos documentos sempre foi um privilégio para aqueles que detêm o poder (Silva et al., 1998).

Entretanto, Lima et al. (2012) observam a génese do acesso à informação, cujos contornos históricos têm relativizado o sigilo nos seguintes termos:

Embora a história do direito e acesso à informação não seja linear, no decurso do tempo vemos que, em 1766, na Suécia os cidadãos reivindicavam do Estado, o acesso à informação, sobretudo a de foro administrativo. O passo seguinte deu-o, em 1781, a República de Veneza, para, pouco tempo depois, em 26 de Agosto de 1789, a França consagrar o direito e acesso à informação (Lima et al., 2012 p. 7).

Suscitado na Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão (de 1789), na perspectiva de livre comunicação de ideias e opiniões (artigo 10), e considerado na mesma Declaração como “um dos mais preciosos direitos do Homem” (artigo 11), o acesso à informação encontra sua forma mais actual na Declaração Universal dos Direitos Humanos (Organização das Nações Unidas, 1948).

Portanto, é nesta perspectiva em que o cidadão tem o direito de procurar e receber informações produzidas pelas diversas instituições do Estado, que interessa, neste estudo, a noção de acesso à informação, buscando aferir o grau de sua realização efectiva em Moçambique tanto no âmbito do processo de organização de documentos que toma a classificação arquivística como uma das suas operações técnicas mais relevantes, quanto da legislação sobre o direito à informação neste país que, define os graus de sigilo dos documentos de arquivo.

Assim sendo, pretende-se com esta pesquisa, discutir as estratégias do serviço de Protocolo no âmbito da gestão documental para o acesso à informação na Direcção do Registo Académico (2020 -2022).

A escolha desta instituição foi pelo facto de ser um local que faz actividades de serviço de protocolo. Um outro factor que motivou a escolha deste local é pelo facto dos resultados aqui obtidos poderem ser generalizados e influenciar ou causar mudanças. A pesquisa considerou o período de 2020 a 2022. A escolha deste período, é pelo facto de ter tido a oportunidade de fazer um estágio na DRA e ter vivido de perto o dia a dia e as actividades que são desenvolvidas no serviço de protocolo. Tendo constatado a falta de uniformização de algumas informações entre a DRA e alguns órgãos como as faculdades. Tendo ficado com a inquietação de querer perceber como é que esses serviços decorreram neste período.

Portanto, o projecto encontra-se dividido em três capítulos a saber:

O capítulo I é referente a introdução, onde é abordado o panorama geral da pesquisa. É desenvolvida a delimitação, o contexto, a justificativa, o problema, a questão de pesquisa, as hipóteses e os objectivos do estudo. No capítulo II seguirá o referencial teórico, onde fizemos a definição dos conceitos na visão de vários autores. No capítulo III é feita a metodologia do trabalho, onde trouxemos o escopo da pesquisa, as ferramentas que usamos para colher os dados. Por fim, as referências bibliográficas, os apêndices e anexos.

1.1. Problematização

Com a Segunda Guerra Mundial, ficou mais evidente a importância da gestão de documentos como uma das formas de garantir o rápido acesso à informação. Pois, com a explosão documental, surgiram novas teorias e procedimentos, como no caso dos Estados Unidos e de Canadá, onde os avanços tecnológicos, principalmente o da tecnologia da informação, permitem o aprimoramento das técnicas utilizadas para dar conta de um fluxo cada vez mais intenso de informação. (Carvalho, 2019, p. 8).

A denominação atribuída aos sectores encarregados do recebimento, registo, distribuição e movimentação e expedição de documentos. É também o nome atribuído ao número de registo dado ao documento ou, ainda, ao livro de registo de documentos recebidos e expedidos. Ou seja, as actividades de recebimento de documentos, registo, controle de tramitação e expedição de correspondências constituem os serviços de protocolo.

É evidente nesta transcrição, que o aumento considerável de documentos produzidos e/ou recebidos que criam impasses funcionais na administração pública, é resultante do avanço tecnológico e da ocorrência da II guerra Mundial, neste sentido, para contornar os problemas trazidos por esse crescimento exorbitante de volumes documentais, viu-se a necessidade de implantar a gestão de documentos.

Ao que se pode compreender, a gestão de documento constitui um programa indispensável numa estrutura organizacional, podendo ser definida como o conjunto de procedimentos e operações técnicas referente à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fases corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente, (Paes. 2004, p. 53).

A gestão de documentos na Administração Pública é realizada com base em procedimentos de protocolo que registaram a abertura e término dos processos. O sector de protocolo é responsável por receber e distribuir documentos e correspondências de interesse da instituição, sendo a UEM uma instituição pública de ensino superior, criada em 1962, que tem contribuído significativamente para aplicação destes instrumentos, tendo um dos seus arquivos resultante das competências atribuídas à Direcção do Registo Académico, dentre elas, responsabilidade pelo registo dos estudantes na Universidade, apoiar e supervisionar a realização de actividades de natureza organizativa e normativa¹.

A DRA tem produzido e recebido documentos de diversas instituições, o que dita a necessidade de se adoptar actividades de protocolo, visto que carregam diversas vantagens e constituem o início de gestão de documentos. O não cumprimento destes serviços pode inviabilizar o acesso à informação na instituição².

As informações que carregam fundamentarão a tomada de decisão, pois todo documento, processo ou correspondência que chegar à administração deve obrigatoriamente passar pelo protocolo, para que se procedam os devidos registos legais, levando em conta que os procedimentos padronizados serão seguidos com fidelidade pelos seus usuários. A gestão correcta da tramitação dos processos e documentos dependerá de uma tecnologia adequada, que permita a consulta e a abertura dos processos administrativos,

¹ Website: <http://www.dra.uem.mz/>.

² Na visão de (Santana e Marques, 2019) "os documentos são componentes primordiais na gestão de qualquer instituição, independente da área de actuação e, são produzidos de maneira sucessiva num transcurso de causa e efeito".

proporcionando maior agilidade na gestão, comunicação e integração entre os sectores da entidade pública.

Diante desta, levantou-se a seguinte questão de partida: *Qual é o contributo dos serviços de protocolo com vista à garantir o acesso à informação na Direcção do Registo Académico da Universidade Eduardo Mondlane?*

1.2. Hipóteses

- ✓ Os serviços de protocolo são o ponto estratégico para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane.
- ✓ Os serviços de protocolo não são o ponto estratégico para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane.

1.3. Objectivos

1.3.1. Geral

- ✓ Compreender a estratégia usada pelos serviços de protocolo para garantir o acesso à informação na Direcção do Registo Académico da Universidade Eduardo Mondlane.

1.3.2. Específicos

- ✓ Caracterizar os serviços de protocolo da DRA da Universidade Eduardo Mondlane;
- ✓ Descrever os requisitos para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane;
- ✓ Identificar os desafios enfrentados pela DRA da Universidade Eduardo Mondlane no decurso das actividades de protocolo;
- ✓ Propor melhorias para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane.

1.4. Justificativa

A escolha do presente tema justificou-se por motivos de natureza pessoal, social e académica ou científica. Sob ponto de vista pessoal, a questão do estudo acerca do serviço de protocolo, contribui para o aprofundamento dos meus conhecimentos acerca do tema, na medida em que poderei perceber a questão da estratégia do acesso à informação.

Sob ponto de vista social, achou-se pertinente estudar o tema em alusão, trazendo alguns mecanismos que venham ajudar os funcionários da DRA no aprimoramento das suas actividades. A pesquisa permitirá obter mais informação sobre o impacto dos serviços de protocolo para o acesso à informação.

Sob ponto de vista académico ou científico a escolha deste tema representa uma oportunidade impar de partilhar os conhecimentos sobre a matéria em estudo, trazendo mais subsídios acerca do tema em alusão, trazendo subsídios que possam melhorar a questão do acesso à informação na DRA.

Sob ponto de vista pessoal, o interesse pelo tema surgiu depois de ter beneficiado de um estágio curricular na DRA, tendo constatado que, a instituição movimenta grandes volumes documentais, onde na sua maioria constituem processos estudantis, daí a necessidade de perceber como é que os serviços de protocolo garantem o acesso à informação.

II. REFERENCIAL TEÓRICO

Em função da pesquisa, serve-nos neste capítulo apresentar as bases teóricas que serviram de suporte para o desenvolvimento desta pesquisa acerca dos serviços de protocolo para o acesso à informação na DRA. As abordagens serão feitas tendo em conta os seguintes conceitos: Arquivo, Serviços de Protocolo e Acesso à Informação.

2.1. Arquivo

Rodrigues (2007, p. 2) considera a teoria das três idades, como “princípio pelo qual os documentos passam por fases estabelecidas de acordo com sua vigência administrativa e frequência de consulta: idade corrente, intermediária e permanente ou histórica” trouxeram consigo um controle dos documentos. Essa teoria era direccionada principalmente para administração pública.

Por sua vez, Alves citado por Marques (2009, p.22) refere que arquivo é considerado como um conjunto orgânico de documentos, independentemente da sua data, forma e suporte material, produzidos ou recebidos por uma pessoa jurídica, singular ou colectiva, ou por um organismo público ou privado, no exercício da sua actividade e conservados a título de prova ou informação.

Portanto, Carvalho (2019, p. 8) considera-se a partir dos contributos dos autores supracitados, que os arquivos resultam tanto de produção interna como externa pública ou privada. Entretanto, revela-se importante recuar para elucidar que a história dos arquivos começa na pré-história até os dias actuais, não só como também, revela que o arquivo como registo das actividades do ser humano existem desde que o homem aprendeu a técnica de deixar marcas sobre uma superfície, tendo surgido na antiga civilização grega, com a denominação *arché* atribuída ao palácio dos magistrados. Tendo posteriormente designado pelos romanos como *archivum*. Local de guarda e depósito dos documentos.

Mais tarde, no contexto da Revolução Francesa de 1789, assistiu-se a uma verdadeira mudança na história de Europa, que se repercutiu na nação e funcionalidade dos arquivos. Com advento de Estado de Direito, nasce um novo conceito, a soberania nacional. Neste contexto, nascem os princípios de responsabilidade, de garantia, eficácia e justiça da actuação da administração perante o cidadão. (Paes, 2004, p.19).

É a partir da idade contemporânea, isto é, por volta de 1789 que o Estado mostra o seu comprometimento e responsabilidade sobre os documentos por si produzidos para preservar os direitos dos cidadãos, servindo como base para a aplicação de justiça, pois conservam e gerem a memória das acções do passado.

Nesse contexto, o arquivo passa a ser considerado como garantia dos direitos dos cidadãos e jurisprudência da actuação do estado, passando neste sentido a adquirir uma dupla dimensão, o de garantir os direitos dos cidadãos, e por outro lado, conservar, gerir a memória do passado da nação, surgindo dessa forma a gestão dos documentos. (Reis, 2006).

Comesse advento da revolução Francesa, o arquivo tornou-se fundamental para garantir a gestão de documentos, e poder ter acesso aos mesmos casos necessário. Este local passou a ser destinado a fazer a guarda de todos os documentos pertencentes a uma instituição e, portanto, reflectiu directamente as funções e actividades que são desenvolvidas por uma instituição produtora.

Dá que, o início do Século XX é marcado pela crescente produção documental na esfera governamental norte-americana. Isso se evidencia na criação, em 1934, do Arquivo Nacional, com um volume de cerca de um milhão de metros de documentos públicos federais sob sua custódia. (Nedel, Heymann, 2018, p.31).

Nesse sentido, era impossível manter todo o volume documental produzido na época. É nesse contexto que surge a teoria do ciclo de vida dos documentos, conhecida como Teoria das Três Idades, que cria condições de seleccionar documentos de arquivo, dividi-los em fases distintas e eliminar os que não possuem mais valor primário, ou seja, a “qualidade inerente às razões de criação de todo documento.” (ARQ-SP, 2012, p.83).

Essas 3 idades são essenciais para uma boa gestão documental. O correcto gerenciamento dos arquivos passa por diferentes fases para garantir a manutenção do ciclo de vida dos documentos. Elas guardam uma relação muito próxima com a gestão de documentos universitários. As organizações produzem uma gama variada de documentos todos os dias, seja no formato físico ou no formato digital. O gerenciamento desses documentos ajuda a otimizar os processos da empresa, tornando-os mais ágeis e fáceis.

Nesta senda, Moreno (2008, p.82) refere que a adopção da teoria das três idades revolucionou não só o uso dos arquivos universitários, mas principalmente a arquivística, dando seguimento para transformação de arquivos em que o documento passa a ser

controlado desde o momento em que é produzido até ao seu destino final, ou seja, a eliminação criteriosa ou guarda permanente, definido como gestão de documentos.

Vale ressaltar que, na prática, a Teoria das Três Idades criou as condições necessárias para gerenciar o ciclo de vida de um documento universitários, se baseando na frequência em que cada arquivo deve ser consultado e como é o seu uso e armazenamento. Ainda assim, somente a partir da década de noventa é que os arquivos universitários começaram a ser objecto de estudo na arquivística, e compreendidos como custo diadores da memória institucional.

Por sua vez, o tema acerca dos “Arquivos Universitários” vem sendo estudado e debatido por parte da comunidade arquivística. Ainda assim, há pouca literatura especializada sobre a área no país. Os arquivos universitários estão em processo de desenvolvimento, buscando suas bases conceituais e sustentação teórica. (Boso; Souza; Cisne, 2007, p. 124).

Na mesma senda, Paes (2004) refere que, os arquivos universitários, resultam da acumulação de documentos gerados ou reunidos por instituições públicas ou privadas no exercício das funções e actividades que comprovam e justificam sua existência, e são conservados enquanto seu teor está em vigor/vigência, por razões administrativas e/ou jurídico-legais e podem constituir elemento documental dentro dos arquivos permanentes, conhecidos como históricos.

Em busca do entendimento sobre os arquivos universitários, convidámos Bellotto (1989) a qual refere que:

Um arquivo universitário é formado para os pesquisadores informações sobre os procedimentos e decisões do passado da universidade. Por isso, os documentos preservados nos arquivos universitários, ocupam um papel de grande relevância nas instituições, “[...] uma vez que possibilitará a guarda do conhecimento desenvolvido do trabalho intelectual, bem como a preservação histórica do ensino superior [...]”

É visível que, um arquivo universitário é um elemento primordial no funcionamento das instituições. Mas a memória institucional raramente tem sido percebida e compreendida como informação estratégica dotada de real valor decisório para as actividades da preservação histórica do ensino superior. Eles existem porque há necessidade de uma memória registrada.

As principais funções dos arquivos universitários são apontadas por Bellotto (1992) como aquelas que visam:

Reunir, processar, divulgar e conservar todos os documentos relativos à administração, à história e ao funcionamento/desenvolvimento da universidade; avaliar e descrever estes documentos, tornando possível seu acesso, de acordo com as políticas e procedimentos elaborados especificamente para estes fins e; supervisionar a eliminação, ter o controle da aplicação das tabelas de temporalidade, objectivando que nenhum documento de valor permanente seja destruído.

Além de fornecerem aos administradores as informações requeridas no menor tempo possível; e fazer as demandas de informação e de pesquisa, requer-se do serviço de arquivos universitários que proponha e coordene a uniformização de métodos de classificação de documentos dentro das unidades universitárias

Na mesma senda, Bellotto (1989 apud Boso; Souza; Cisne, 2007) destaca a importância dos arquivos permanentes das universidades, afirmando que eles possibilitam eficiência administrativo-acadêmica, informam sobre os procedimentos passados de ensino e de pesquisa; guardam direitos e deveres de professores, alunos e funcionários durante seu tempo de permanência na universidade e mesmo depois dele; finalmente, fornecem dados de toda ordem como “grande capital de experiência” para continuidade institucional da universidade pela acumulação dos documentos gerados.

É na universidade onde se produz, acumula-se documentos e se faz a gestão dos mesmos. A universidade é destinada a cumprir seu papel de ensino, pesquisa e extensão; por isso há uma grande ligação entre arquivo e universidade; qualquer instituição tem a necessidade de arquivar documentos.

Nessa perspectiva, a universidade tem o seu papel, na medida em que, produz e recebe documentos, possuindo arquivos, daí que surge a necessidade de se fazer a gestão e arquivamento dos documentos.

Daí que, segundo Paes (2005) o papel fundamental dos arquivos universitários é:

- Reunir, processar, divulgar e conservar todos os documentos relativos à administração, histórica e ao funcionamento/desenvolvimento da universidade;
- Avaliar e descrever estes documentos tornando possível seu acesso, segundo as políticas e procedimentos elaborados especificamente para estes fins;

- Supervisionar a eliminação e ter o controlo da aplicação das tabelas de temporalidade, a fim de que nenhum documento de valor permanente seja destruído;
- Fornecer aos administradores as informações requeridas ao menor prazo possível;
- Fazer as demandas de informação e de pesquisa requer-se do serviço de arquivos universitários que proponha e coordene a uniformização de métodos de classificação de documentos dentro das unidades universitárias com afinidade de recuperação acelerada dos documentos necessários aos administradores.

Contudo, o principal objectivo dos serviços de protocolo é dar início a gestão documental no âmbito administrativo, de forma a garantir o cumprimento legal das acções para as quais os documentos foram produzidos.

2.2. Serviços de protocolo

Para falar dos serviços de protocolo, é necessário que se faça o mapeamento acerca da gestão de documentos, pois este, constitui um dos elementos essenciais para o desenvolvimento desta pesquisa, afinal, os serviços de protocolo também constituem um dos procedimentos da gestão de documentos.

Neste sentido, ao que se pode apurar sobre o surgimento do conceito de gestão de documentos (*records management*), é que eles tem origem nos Estados Unidos (EUA) e no Canadá, concretamente nos finais dos anos de 1940, quando ocorreu o fim da Segunda Guerra Mundial, (Akaichi *apud* Moreno, 2019, p. 207).

Percebe-se destas palavras, que a Gestão de documentos emerge pela necessidade de contornar os problemas trazidos pelas massas documentais produzidos e recebidos por diversas instituições sem obediência dos procedimentos técnico que pudessem torná-los acessíveis sempre que fosse necessário.

Deste modo, a gestão de Documentos é entendida como:

“Conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente ou intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente. (BRASIL 1991 apud Freiburger, 2012, p. 14).

Por sua vez, o protocolo demarca o início da gestão documental, no âmbito administrativo, de forma a garantir o cumprimento legal das acções para as quais os documentos foram produzidos. Todo documento, externo e/ou interno à Universidade, deve dar entrada pelo protocolo para análise e definição do correcto encaminhamento à autoridade a qual é endereçado. Portanto, o Protocolo consiste em um sistema de apoio à gestão documental, o qual contempla o controle de produção, desde a recepção, o registro, a classificação e tramitação de documentos produzidos e/ou recebidos. (Madio et al., 2015, p. 15).

Nesse sentido, o serviço do protocolo tem como missão facilitar os contactos diplomáticos de alto nível entre a Comissão e os Estados-Membros ou os países terceiros, bem como com outras instituições e organizações internacionais. Este serviço colabora com outros serviços para promover uma imagem positiva da instituição, bem como de outras instituições e organizações, contribuindo assim para os objectivos gerais da instituição a que se subordinam.

Daí que, o protocolo ajuda a criar um ambiente favorável na tomada de decisões administrativas. Sendo que sua principal tarefa consiste em encontrar soluções aceitáveis e razoáveis para as situações que possam surgir, sejam estas previstas ou imprevistas. Contudo, para se poder ser flexível quando necessário, é preciso conhecer as regras que, em princípio, seriam aplicáveis, cabendo a parte da gestão de documentos organizar a informação de forma criteriosa, para que possa ser encontrada quando for solicitada.

Nessa perspectiva, Paes (2004) refere que, a gestão de documentos visa entender e organizar todo o processo do registro da informação até a destino final, proporcionando controlo, organização e disponibilização. Dependendo do porte da instituição ao qual o arquivista irá actuar, disseminar que os produtores são responsáveis pelas primícias das funções Arquivística, leva tempo e mão-de-obra, mas como o documento necessita de realizar seu trâmite do produtor ao receptor, existem mecanismos de entrada e trâmite interno de documentos nas instituições.

Em decorrência disso, o protocolo é um órgão ímpar e parte integrante de um sistema de arquivos e oferece benefícios para gestão documental, comportando três fases que actuam sobre os documentos, mas para efeitos do nosso estudo, o foco será na fase de arquivo corrente, que é responsável pela gestão de documentos. Na fase de arquivo corrente, o

documento está recente e próximo ao provedor, isso facilita o entendimento, a identificação e a classificação desse registro Informacional.

A entrada do documento na instituição acima indicada, deve ser realizada pela unidade orgânica do protocolo, é preciso dar realce a esse patamar inicial, onde estão compreendidas as operações de recebimento, classificação, registro, distribuição, tramitação e expedição (Machado; Camargo, 1999, p. 23).

A gestão documental deve se valer de critérios que assegurem que os procedimentos administrativos sejam efectivos e garantam a fidedignidade dos documentos e de todo o trâmite documental, bem como compete as instituições assegurar o tratamento, o armazenamento, o acesso, a disponibilidade e a recuperação da sua produção documental.

Portanto, compete ao protocolo receber, registrar, classificar e encaminhar os documentos ou processos à autoridade competente conforme o assunto ou o endereçamento. Somente a autoridade competente, a quem está dirigido o documento, cabe julgar sobre o deferimento ou indeferimento do pedido e/ou solicitação. Na tramitação, os documentos são distintos entre si em razão dos diferentes assuntos a que dizem respeito.

Nesse sentido, Paes (2004) refere que, os serviços de protocolo integram os procedimentos de “recebimento e classificação, registo, controlo da tramitação, expedição e arquivamento.

Por sua vez, Camargo (2013) alega que, o processo de recebimento e classificação, registo, controlo da tramitação, expedição e arquivamento, consistem na análise do documento, onde deve-se obedecer dentre outras, as seguintes rotinas:

- Receber a correspondência;
- Separar a correspondência oficial, da particular;
- Distribuir a correspondência particular;
- Separar a correspondência oficial de carácter ostensivo da de sigiloso; e
- Interpretar e clarificar a correspondência com base no código de assuntos anotados, se for o caso.

Assim, Santana e Marques (2019), referem que depois do protocolo, o processo ou o documento avulso, será despachado para a área na qual o documento está dirigido, iniciando-se o trâmite documental, até ser encaminhado para o arquivo, portanto, o caminho percorrido pelo processo chamado na linguagem técnica do protocolo de “pontos de tramitação”. Não é admitido em nenhuma hipótese a tramitação de processos e documentos “em mãos”, o encaminhamento do processo deverá ser registado de imediato no sistema de informação.

Outrossim, Marques (2019) refere que, o trâmite de processo expediente de um órgão para o outro, deve ser feito mediante despacho efectuado na última folha do último volume, onde fique explícito o órgão a que se destina e a providência por ele esperada. O trâmite pode ser efectuado por qualquer funcionário ou órgão envolvido em decisões sobre o assunto do processo expediente.

Neste diapasão, o protocolo deverá encaminhar os processos no prazo máximo de 24 horas, a contar da data de recebimento e, para que não ocorram prejuízos, quer seja para a instituição ou para o requerente. Há processos que precisam tramitar com maior rapidez, devido ao teor contido no mesmo ou para o cumprimento dos prazos.

O processo de expedição obedece as seguintes rotinas de acordo com Paes (2004) tem a responsabilidade de:

“Receber a correspondência; verificar se não faltam folhas ou anexos; numerar e completar a data no original e nas cópias; separar o original das cópias ; expedir o original com as cópias se for o caso; encaminhar as cópias acompanhadas de antecedentes que lhes deram origem ao sector de arquivamento.”

Sendo esse processo bastante sensível, deve dispor de profissionais competentes, que garantam o controlo dos documentos que estão em tramitação, assegurando a sua localização imediata caso seja necessário, bem como o acesso à informação. Essa missão é garantida pelo arquivista.

Na perspectiva de Gonçalves (1998) o arquivista é aquele que no sector de protocolo deve garantir uma boa aplicação dos procedimentos técnicos, que consistem em:

- Apor o carimbo de protocolo, numerador datador, sempre que possível, no canto superior direito do documento;

- Anotar abaixo do número e da primeira distribuição e o código de assunto, se for o caso;
- Elaborar o resumo do assunto a ser lacado na ficha de protocolo; e
- Encaminhar os papeis ao sector de registo e movimentação.

Daí que, os serviços de protocolo para o acesso à informação, devem conter no seu quadro de pessoal, profissionais capazes de exercer um papel ainda mais estratégico nas instituições, pois, só com a sua eficácia e um desempenho satisfatório de suas atribuições será possível a obtenção da informação em conformidade com a lei vigente no país para o acesso à informação “Lei nº 34/2014, de 31 de Dezembro”, que regula o exercício do direito à informação, a materialização do princípio constitucional da permanente participação democrática dos cidadãos na vida pública e a garantia de direitos fundamentais conexos.

Esta Lei aplica-se aos Órgãos e Instituições do Estado, da Administração directa e indirecta, representação no estrangeiro e às autarquias locais, bem como as entidades privadas que, ao abrigo da Lei ou de contracto, realizem actividades de interesse público ou que, na sua actividade beneficiem de recursos públicos de qualquer proveniência e tenham em seu poder informação de interesse público.

Assim, nos termos do artigo 14 desta lei, todo o cidadão tem o direito de requerer e receber informação de interesse público. O exercício do direito à informação compreende a faculdade de solicitar, procurar, consultar, receber e divulgar a informação de interesse público na posse das instituições do Estado e entidades privadas que realizam actividades de interesse público desenvolvidas no protocolo.

2.2.1. Actividades Desenvolvidas no Protocolo

Segundo Akaichi *apud* Moreno (2019) “protocolar” significa apor, no documento que está entrando, um carimbo, ou bater um relógio datador, para que se registre a data, a hora do recebimento e o número de “protocolo” (ou registo) dado ao documento.

Portanto, compete ao protocolo receber, registar, classificar e encaminhar os documentos ou processos à autoridade competente conforme o assunto ou o endereçamento. Somente a autoridade competente, a quem está dirigido o documento, cabe julgar sobre o deferimento ou indeferimento do pedido e/ou solicitação.

Contudo, há que salientar que, na tramitação, os documentos são distintos entre si em razão dos diferentes assuntos a que dizem respeito. A gestão documental deve se valer de critérios que assegurem que os procedimentos administrativos sejam efectivos e garantam a fidedignidade dos documentos e de todo o trâmite documental, bem como compete as instituições assegurar o tratamento, o armazenamento, o acesso, a disponibilidade e a recuperação da sua produção documental.

2.2.2. Protocolo e Recebimento de Documentos

Na óptica de Machado, Camargo (1999) o protocolo é o serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos. Cabendo a este demarcar o início da gestão documental, no âmbito administrativo, de forma a garantir o cumprimento legal das acções para as quais os documentos foram produzidos. Todo documento, externo e/ou interno à universidade, deve dar entrada pelo protocolo para análise e definição do correcto encaminhamento à autoridade a qual é endereçado.

Portanto, o Protocolo consiste em um sistema de apoio à gestão documental, o qual contempla o controle de produção, desde a recepção, o registro, a classificação e tramitação de documentos produzidos e/ou recebidos.

2.2.3. Autuação de Processos e Expediente

De acordo com o Manual de Protocolo e Normas Processuais da Unesp (2015, p. 50) a definição de Autuação de Processo é o “acto de autuar, reunir e numerar em série contínua numa só pasta, para trâmite generalizado, a colecção inicial de documentos e registros de actos e factos de natureza administrativa/jurídica relacionados a um mesmo assunto.”

Por sua vez, a definição de Autuação de Expediente é o “acto de autuar, reunir e numerar em série contínua numa só pasta, para trâmite generalizado, a colecção inicial de documentos e registros de actos e factos de natureza administrativa/jurídica relacionados a um processo já existente”(Madio et al, 2015, p. 50).

Para Machado; Camargo (1999) são procedimentos da actuação os seguintes:

- Observar as informações contidas, se diz respeito ao mesmo assunto, assinatura, identificação do interessado e se está endereçado de modo correcto;

- Reunir em ordem de apresentação os documentos recebidos para autuação;
- Fixar etiqueta na capa, com identificação do número do processo, ano, nome do interessado e o resumo do assunto;
- A juntada dos documentos recebidos em processo já constituído, deve-se fazer o termo de juntada;
- A numeração das folhas deverá ser feito à tinta, no canto superior direito de cada folha, considerando a capa como folha 1 e a primeira folha interna como 2 procedendo sequencialmente, o número do processo e a rubrica do funcionário.

Na mesma senda, o sector de protocolo deverá observar alguns procedimentos, anteriormente a autuação de processos, os quais não são permitidos:

- Reautuação de processo, excepto em casos excepcionais;
- Autuação provisória;
- Formação de um segundo processo com o mesmo interessado, sobre o mesmo assunto;
- Autuação em cópia de documento. A juntada ou entranhamento, consiste na incorporação de documentos originais ou cópias, que são pertinentes ao assunto de que trata o processo.

2.2.4. Trâmite de Processos e Expedientes

Depois de protocolado o processo ou o documento avulso será despachado para a área a qual está dirigido, iniciando-se o trâmite documental até ser encaminhado para o arquivo, portanto, o “caminho” percorrido pelo processo é chamado na linguagem técnica do protocolo de pontos de tramitação. Não é admitido em nenhuma hipótese a tramitação de processos e documentos “em mãos”, o encaminhamento do processo deverá ser registado de imediato no sistema de informação. (Madio et al, 2015).

Por sua vez, o trâmite de processo/expediente de um órgão para outro deve ser feito mediante despacho efectuado na última folha do último volume, onde fique explícito o órgão a que se destina e a providência por ele esperada. Pode ser efectuado por qualquer

funcionário ou órgão envolvido em decisões sobre o assunto do processo/expediente. (Machado; Camargo, 1999).

Por seu turno, o protocolo deverá encaminhar os processos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento e, para que não ocorram prejuízos, quer seja para a instituição ou para o requerente, há processos que precisam tramitar com maior rapidez, devido ao teor contido no mesmo ou para o cumprimento de prazos, etc., nestas situações recebem a nota “urgente” no canto superior direito do processo.

Dessa forma, o protocolo cuidará para que os processos não tramitem para as instituições em mau estado de conservação, providenciando a sua substituição. Importante observar que quando o processo atingir a quantia, em média, de 250 folhas é aconselhável a abertura de novos volumes. Nesse caso, na última folha do processo deverá conter o Termo de Encerramento de Volume, e no início do seguinte, o Termo de Abertura de Volume, o número das folhas não sofrerá alteração.

Ressalta-se que caso ocorra o extravio de processo, deverá ser feita uma cópia parcial ou total dos documentos, esse procedimento recebe o nome de Restauração de Processo. A restauração será feita mediante determinação do director ou supervisor da Secção de Protocolo, o Termo de Restauração deverá anteceder a primeira folha, constando o número de folha, quando foi feita e a ocorrência.

2.2.5. Arquivamento e Eliminação de Documentos

Segundo Micoud (2005 apud Cavalcanti, 2007) o ciclo de vida dos documentos é importante para a eficiência da gestão documental, visto que o arquivo serve para assessorar a administração geral em relação à disponibilização e acesso aos documentos, quer seja para responder ou comprovar questões administrativas, apresentar defesa em juízo ou documentar e manter a história da Instituição; portanto os documentos produzidos e/ou recebidos passam pelas três fases administrativas:

- Primeira fase - Arquivo Corrente: são os arquivos das secções e/ou órgãos das Unidades onde devem ficar custodiados os documentos que ainda servem regularmente à administração.
- Segunda fase - Arquivo Intermediário: é o arquivo da Instituição, no qual devem ficar custodiados os documentos que são utilizados ocasionalmente pelas secções.

- Terceira fase - Arquivo Permanente: é o arquivo da Instituição, onde devem ficar custodiados e preservados os documentos de guarda permanente, são úteis para a administração, em razão de seu valor histórico, testemunhal, legal, probatório e científico-cultural.

Como fonte de pesquisa são liberados para consulta, sendo permitido o acesso ao público em geral. O processo de avaliação documental analisa o documento de arquivo desde a sua produção até ao destino final, guarda permanente ou eliminação (descarte), portanto, percebe-se a importância de compreender todo o ciclo de vida dos documentos.

Por sua vez, Robert apud Jardim (1995) refere que, a eliminação de documentos que ocorrerá conforme os prazos de guarda fixados pela Tabela de Temporalidade de Documentos. Actividade Meio e Actividade Fim, cabe a Secção Técnica de Comunicações efectuar o levantamento dos mesmos, apontando quais permanecerão como guarda permanente, para posterior envio e aprovação da Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso à informação.

Contudo, há que salientar que, a instituição pública ou privada é produtora de documentos, e caberá as mesmas constituir uma Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso (CADA), que norteará quanto aos procedimentos de organização, conservação, preservação e eliminação de documentos, mediante orientações, directrizes, treinamentos e acompanhamento, que possam garantir o acesso à informação quando for necessário.

2.3. Direito e Acesso à Informação nas Universidades

A origem do direito de acesso à informação remonta à Ordenança Real sobre Liberdade de Imprensa de 1766, da Suécia, que previa o direito de os cidadãos acessarem a documentação oficial produzida pelo Estado. Mas foi com a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, de 1789, da França, que os cidadãos passaram a ter direito à prestação de contas efectuada pelo Estado sobre a gestão pública, como decorrência implícita do dever da Administração Pública de prestar contas de suas actividades.

Mais recentemente, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, em seu artigo 19, consagrou, aos cidadãos, o direito “[...] de investigar e receber informações e opiniões, e o de difundi-las, sem limitações de fronteiras, por qualquer meio de expressão” (Organização das Nações Unidas, 1948).

Tem-se, pois, o direito de acesso à informação pública como decorrência do direito de informação e liberdade de expressão em geral. Em 1966, foi aprovado, nos Estados Unidos, o *Freedom of Information Act* (Lei da Liberdade de Informação) que passou a garantir o acesso a grande parte dos documentos oficiais produzidos pelo Estado. Na América Latina, a Colômbia foi o primeiro país a garantir legalmente o acesso aos documentos oficiais, em 1988 e, em 2002, o México criou uma lei que previa mecanismos ágeis de acesso, supervisionados por órgãos independentes tornando-se referência nesse tipo de legislação (Gil-Leiva; Martínez, 2011).

Daí decorre o direito de acesso à informação que, em uma perspectiva proactiva, consiste na obrigação de os órgãos públicos fornecerem, publicarem e divulgarem as informações referentes às suas actividades para que os cidadãos possam exercer o controlo sobre as actividades estatais; já em uma perspectiva, reactiva, reside no direito inerente aos cidadãos de solicitar perante o Estado documentos e informações públicas que versem sobre suas actividades.

Tem-se, assim, o direito de acesso à informação como o direito democrático de os cidadãos obterem todos os tipos de informações que estão sob a tutela do Estado e demais entes responsáveis e que não se enquadrem nas hipóteses de sigilo legal. Cabe, assim, ao Estado, criar mecanismos que facilitem a identificação e o acesso à informação desejada pelo cidadão (Cafferata, 2009).

O direito de acesso à informação administrativa por parte dos cidadãos, corolário do princípio da administração aberta, é hoje um direito fundamental nas sociedades democráticas, de idêntica natureza aos direitos, liberdades e garantias, reconhecido como um pilar essencial na sua relação com a Administração Pública. É também um processo transversal de educação política, em que os cidadãos são habilitados a transformar essa informação em conhecimento, através de acções concretas de participação na produção de políticas públicas. (DUDH, 1948).

Em Moçambique, a Lei nº 34/2014, de 31 de Dezembro regula o exercício do direito à informação, a materialização do princípio constitucional da permanente participação democrática dos cidadãos na vida pública e a garantia de direitos fundamentais conexos.

Esta Lei aplica-se aos Órgãos e Instituições do Estado, da Administração directa e indirecta, representação no estrangeiro e às autarquias locais, bem como as entidades

privadas que, ao abrigo da Lei ou de contrato, realizem actividades de interesse público ou que, na sua actividade beneficiem de recursos públicos de qualquer proveniência e tenham em seu poder informação de interesse público. Nos termos do artigo 14 desta lei, todo o cidadão tem o direito de requerer e receber informação de interesse público.

Por sua vez, Garcia (2020) refere que, o acesso à informação é requisito de um governo democrático, da estabilidade social e do desenvolvimento económico, representando um esforço alargado no sentido de tornar as actividades mais transparentes, abertas e próximas dos cidadãos. Mais, é através deste acesso que se chega à transparência administrativa, como garantia da imparcialidade, nos quais “os órgãos da Administração devem actuar de forma a darem de si mesma uma imagem de objectividade, isenção e equidistância dos interesses em presença, de modo a projectar para o exterior um sentimento de confiança”.

Daí que, entende-se que um quadro legal e institucional de acesso à informação, que promova a participação pública, contribui para a melhoria da qualidade das políticas públicas, reduz os riscos de corrupção, reforça o carácter democrático das instituições, aumente a confiança dos cidadãos nos decisores públicos e é, através da sua dimensão informativa e participativa, uma garantia preventiva da imparcialidade da Administração.

É, hoje, consensual que os decisores públicos têm de pautar a sua actividade pelos princípios da transparência, da publicidade, da igualdade, da justiça e da imparcialidade de modo a que as suas decisões sejam públicas e acessíveis e possam ser escrutinadas. (Carvalho e Cianconi, 2015).

Assim, sendo, a informação disponível ao público é, muitas vezes, a ponta de um processo que reúne operações de produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos. Para tanto, programas de gestão precisam ser sempre aprimorados e actualizados, com vista a garantir o acesso a informação.

A evolução histórica do acesso a informação, revela que o seu acesso é um dos direitos do cidadão, pois conforme relata Hott (2005, p. 73) “o direito à informação está contemplado no artigo 19 da Declaração Universal de Direitos Humanos (DUDH), adoptada pela ONU em 1948” onde regulamenta-se que “todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão”.

Portanto, o acesso à informação constitui uma acção de extrema importância e indispensável a nível institucional, de tal forma que a tomada de decisão possa ocorrer de forma eficiente. Entretanto, para que a mesma seja uma realidade, é necessário que a informação seja tratada.

À luz desse tratamento, Garcia (2020, p. 4) afirma que “o acesso à informação tem sido uma das abordagens actuais no campo das Ciências da Informação (Arquivística, Biblioteconomia, Museologia e Centros de documentação)”. Ao que se pode compreender do conceito de acesso à informação, refere-se a disponibilização da informação aos interessados para satisfação das suas necessidades, com a excepção das informações protegidas por lei.

Tal conceito é apresentado pelo Ribeiro *apud* Simão (2020, p. 4) considerando o acesso à informação como:

“Disponibilidade de qualquer suporte informativo para consulta, em resultado quer de uma autorização legal para o efeito, quer da existência de instrumentos de acesso adequados. O primeiro pressuposto, isto é, a autorização legal para consulta, precede obviamente o segundo e é uma condição imprescindível para que o acesso se possa concretizar”. (RIBEIRO apud SIMÃO, 2020).

Portanto, sendo o acesso à informação um direito dos cidadãos, existe uma necessidade das organizações adoptarem métodos e técnicas para o seu tratamento. É neste contexto que Carvalho e Cianconi salientam que a promulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI) intensificou o debate sobre a necessidade da adopção de práticas de gestão das informações arquivísticas nas instituições públicas, e deu visibilidade ao facto de que o acesso à informação em qualquer organização está vinculado à existência de uma estrutura arquivística, entendida como o conjunto de recursos humanos, materiais, tecnológicos e métodos, essenciais para permitir o desenvolvimento de um fluxo de informação e documentos que vise atender às necessidades dos usuários da informação.

É evidenciada nesta perspectiva, uma obrigatoriedade de disponibilização de recursos necessários que possam tornar o processo de acesso à informação uma realidade. Vale salientar que o acesso a informação em destaque nesta pesquisa, é restritamente aos funcionários da instituição.

Na mesma senda, Carvalho e Cianconi (2015) salientam que “a questão do acesso à informação está intimamente ligada a dispositivos legais que o garantem como direito fundamental. Dessa maneira, há urgência na criação de mecanismos que salvaguardem a

sua efectivação, e se impõe como medida de participação dos cidadãos na vida democrática do país, garantindo-lhes o direito de acesso à informação.

Deste modo, ao longo do corpo da Carta Magna, existem inúmeros dispositivos voltados para a garantia do acesso à informação nas universidades e em outros sectores no geral, contribuindo para que dados importantes sejam divulgados. Isso quando não exista nenhum tipo de comprometimento à segurança nacional ou à intimidade. Nesse sentido, em 18 de Novembro de 2011, criou-se a Lei nº 12.527, intitulada “Lei de Acesso à Informação”. Sendo assim, ela esclarece ainda mais as maneiras de acesso à informação e estabelece prazos para que as solicitações sejam atendidas, dando espaço para criar-se condições de acesso à informação nas universidades e nas instituições em geral.

Em um ambiente globalizado, marcado pela exigência de competitividade, agilidade, flexibilidade e qualidade de informação, as organizações têm buscado apoio no uso de sistemas de acesso à informações, para tomada de decisões estratégicas. As instituições universitárias, neste contexto, também deveriam usar da mesma ferramenta para apoiar suas decisões. Várias são as pesquisas e estudos realizados sobre a matéria, a maioria recentes, que buscam levantar/identificar realizações e ou experiências em instituições universitárias tendo como foco ao acesso à informação e sua adequabilidade às necessidades das universidades.

Segundo Pereira (1999) e Lapolli (2003), várias são as instituições universitárias que continuam usando sistemas de informações que estrategicamente apresentam dificuldades de acesso à informação em tempo real. São aplicativos isolados que necessitam de programações diferenciadas diante da necessidade de determinadas informações. As instituições universitárias possuem seus sistemas em nível nacional e cada uma delas desenvolve seus subsistemas locais.

Para Lapolli (2003), um dos factores preocupantes é justamente a interligação destes subsistemas com os sistemas em nível nacional. Falta justamente, muitas vezes compatibilidade no momento de migrar dados ou informações entre os respectivos sistemas. A universidade, assim como as demais organizações, devem procurar usufruir os benefícios que a tecnologia tem a oferecer. Para aproveitar as oportunidades proporcionadas pela TI, torna-se necessário abandonar velhas fórmulas de como se fazem as coisas e aderir ao novo, lançada mão de ferramentas e recursos tecnológicos.

Karadima (1987, p. 32), afirma que “as universitárias têm sido lentas em responder aos desafios e às oportunidades das vertiginosas mudanças tecnológicas”. Neste sentido, ressalta a necessidade de se motivar os administradores e planejadores acadêmicos das instituições de ensino superior acerca do acesso à informações.

CRUB (1986), refere que, as universidades precisam contar com sistemas de informações para promover sua modernização administrativa. Os sistemas de informação devem proporcionar às universidades um embasamento quantitativo e qualitativo nos seus planejamentos, nos processos de tomada de decisão e no estabelecimento das actividades no plano operativo.

Karadima (1987, p.28) destaca que a importância dos sistemas de informações para as instituições universitárias “justifica-se na medida em que estas apresentam uma grande quantidade e complexidade de dados, bem como pela necessidade de procedimentos de tratamento da informação mais precisos e rápidos”. Entretanto, a mais forte justificativa está na capacidade dos sistemas de apoiar o processo de tomada de decisão. Processar e analisar uma grande quantidade de dados com maior velocidade e flexibilidade no seu tratamento, de modo a apoiar significativamente o processo de tomada de decisões; Distribuir informações de melhor qualidade a todas as divisões e níveis administrativos da universidade; Ter acesso rápido e efectivo aos centros de excelência universitária no mundo, atingindo, com isso, maior produtividade e menor custo.

Wolynech e Marin (1988, p. 213), defendem a importância de centralizar as informações em um único sistema, isto porque, na maioria das universidades, a informação existente está espalhada em diferentes departamentos e estruturas administrativas, e barreiras departamentais impedem o fluxo das informações. “Muitas vezes a informação necessária à tomada de decisão ou à avaliação envolve dados de várias unidades, necessitando, dessa forma, ser coordenada, integrada e central”. A proposta dos autores é, portanto, integrar a organização universitária através de um sistema de informações também integrado.

Rocha Filho (1986, p. 12), também ressalta a necessidade de um sistema integrado de informação. Para que a informação seja utilizada eficientemente, não basta a existência de dados armazenados, é essencial a presença de um canal de comunicação entre as diferentes partes que compõem o sistema universitário. Para que isso ocorra “é necessário

que exista a conscientização da necessidade das informações e a capacidade de análise das informações”.

“Também comenta na p. 13 que a implantação dos sistemas informatizados devem ser gradativo, dando-se prioridade para os que se referem às actividades académicas. Além disso, deve-se promover o uso progressivo dos recursos computacionais de modo a substituir o controle manual pelo controle automatizado, e conscientizar as fontes produtoras de informações gerenciais para a sua efectiva integração ao sistema.” (ROCHA FILHO, 1986).

Os sistemas de informação são, portanto, ferramentas úteis à gestão universitária, garantindo o rápido acesso à informação. Entretanto, é importante observar que não são os computadores, os sistemas, ou mesmo a disponibilidade da informação que resolvem os problemas da organização, mais sim a forma como ela irá utilizá-los e disponibiliza-la ao público.

III. METODOLOGIA

De acordo com Gil (2008:162) a metodologia é onde descrevem-se os procedimentos a serem seguidos na realização da pesquisa.

Portanto, a metodologia “como um conjunto concertado de operações que são realizadas para atingir um ou mais objectivos, um corpo de princípios que presidem a toda a investigação organizada, um conjunto de normas que permitem seleccionar e coordenar as técnicas” (Grawitz, 1993 *apud* Carmo e Ferreira, 1998:175).

Com efeito, a selecção da metodologia no estudo permitiu compreender os fundamentos de adequação ilustrado a partir da pesquisa, o que pretendeu-se trazer e quais foram as dinâmicas que circunscreveram, o tema e que efeitos foram aprendidos sobre a influência de determinados factores acerca do serviço de protocolo para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane.

Com vista a dar resposta aos objectivos propostos no problema de pesquisa, fez-se um estudo de caso, que de acordo com Gil (2008) consistiu em “colectar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa”.

De acordo com Almeida (2000) o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo dos factos, objectos de investigação, permitindo um amplo e pormenorizado conhecimento da realidade e dos fenómenos pesquisados.

Com relação a abordagem do problema, o estudo foi qualitativo. De acordo com Gil (2008) a abordagem qualitativa consiste na colecta de dados de modo a obter informações sobre valores, opiniões, comportamentos e contextos sociais de populações particulares e que são ajustados de acordo com o estudo pretendido. Neste caso recorreu-se a entrevistas dirigidas aos funcionários e a secretária do director da DRA da Universidade Eduardo Mondlane.

No que concerne aos objectivos, a pesquisa foi a descritiva. De acordo com Grawitz *apud* Carmo e Ferreira (1998) que afirma que, “a pesquisa descritiva apenas captura e mostra o cenário de uma situação, expressa em números e que a natureza da relação entre variáveis é feita na pesquisa explicativa”, tendo em vista que os elementos que caracterizam a estrutura organizacional da unidade de informação foram observados,

registados e analisados buscando conhecer com maior precisão os factores que colaboram para sua constituição, podendo proporcionar visão geral sobre o dando a sua ênfase no quadro institucional Moçambicano.

No que concerne aos instrumentos para recolha de dados, fez-se entrevistas na Direcção do Registo Académico da Universidade Eduardo Mondlane, e fez-se o levantamento bibliográfico. Onde, as entrevistas foram constituídas por questões abertas direccionadas aos funcionários da DRA da Universidade Eduardo Mondlane.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p.2001) definem entrevista como sendo o encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. Paralelamente, o levantamento bibliográfico, foi feito na área da Arquivística e Ciência da Informação envolvendo a literatura de obras relacionadas com o tema estudado.

De acordo com Marconi é Lakatos (2003, p.183) o levantamento bibliográfico incluiu toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema estudado, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, materiais cartográficos e a sua finalidade foi colocar o pesquisador em contacto directo com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre o assunto.

A pesquisa realizou-se na DRA da Universidade Eduardo Mondlane, localizada na cidade de Maputo, concretamente no Campus principal da Universidade Eduardo Mondlane, que por sua vez contribuiu para compreendermos melhor a questão dos serviços de protocolo para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane.

A selecção dos sujeitos desta pesquisa foi através de uma amostra não probabilística, que de acordo com Gil (2008) não depende do caso e sim do julgamento do pesquisador, onde foram escolhidos os elementos da amostra arbitrariamente, de acordo com a conveniência. Deste modo, os sujeitos da pesquisa foram 6 funcionários, sendo 5 funcionários ligados aos serviços de protocolo e 1 secretaria do director do DRA.

No que concerne a análise de dados, primeiro reuniu-se informações a respeito do assunto da análise e determinou-se quais perguntas foram respondidas. Depois de esboçar o argumento principal, procurou-se evidências que apoiaram as ideias. Deu-se uma forma coerente e bem escrita a informação colhida, e por fim, fez-se o tratamento dos dados,

interpretação dos dados, atribuindo-lhes significados. E como ferramentas, recorreu-se ao auxílio dos pacotes informáticos como Word e Excel.

IV. SERVIÇOS DE PROTOCOLO DA UEM, UMA BREVE DESCRIÇÃO

Nesta etapa da monografia, procurámos aferir acerca do surgimento e evolução da Universidade Eduardo Mondlane, principalmente sobre os Serviços de Protocolo na DRA. O mesmo encontra-se organizado em três partes a saber:

A primeira faz contextualização em torno do surgimento e evolução da UEM e a questão dos serviços de protocolo nos arquivos da DRA, seguindo-se a parte em que busca ouvir aqueles que fazem parte do cenário arquivístico da DRA; e, por fim a parte referente à Direcção de Registo Académico.

4.1. A Universidade Eduardo Mondlane Antes e Depois da Independência

A Universidade Eduardo Mondlane, tem as suas raízes assentes na então Faculdade de Medicina da Universidade Eduardo Mondlane (FMUEM) como sucessora da *Aula de Anatomia de Lourenço Marques na universidade de Lourenço Marques*, criada pela Carta Patente de D. Maria I em 24 de Abril de 1789 aos cuidados do Físico-Mór de Moçambique João Domingues Toscano. A criação deste curso surgiu como um marco da instalação do ensino superior no território moçambicano, fazendo da FMUEM a instituição orgânica mais antiga da UEM. (Portal UEM, 2023).

Daí que, a instituição manteve-se em exercício, de maneira intermitente, até 11 de Dezembro de 1851 (ano em que já ostentava o nome de Escola Médico-Cirúrgica de Lourenço Marques: quando, por meio de um relatório ministerial, o governo reconhecia o valor da iniciativa, apontava as dificuldades e as deficiências, distinguiu a Escola Médica de Goa como a única que tinha obtido resultados aceitáveis e, por fim, em vez de propor soluções, o decreto-lei nº 48790 que encerrava aquele documento extinguiu algumas dessas escolas e entre elas a de Lourenço de Marques. Assim acabou uma experiência que durou mais de sessenta anos. (PORTAL, UEM, 2023).

Com o advento dos movimentos de descolonização dos países africanos, a partir de 1960, o Estado Novo decidiu, entre outras coisas, retomar o ensino universitário (servindo como contra-resposta de natureza social), institucionalizando em Moçambique. Daí que, em 21 de Agosto de 1962, pelo Decreto-Lei nº. 44530, foi fundada a Universidade Eduardo

Mondlane, sob a designação de Estudos Gerais Universitários de Moçambique. Em 1968 ascendeu à categoria de Universidade, sendo então designada Universidade de Lourenço Marques (ULM), considerada a mais antiga e, durante muito tempo, a única em Moçambique. Na altura da sua ascendência a categoria de Universidade, Portugal detinha controlo de algumas colónias africanas sob o seu domínio, incluindo Moçambique.

Os cursos vigentes na universidade alvo de estudo encontravam-se articulados da seguinte maneira: à primeira parte geral tinha lugar nas colónias e a segunda, especializada, tinha lugar em Portugal e com direito a Diploma. (FERREIRA, 1971).

Daí que, segundo o Portal UEM (2023) a criação da Universidade Lourenço Marques fez parte da estratégia colonial dos anos sessenta, com vista a ganhar consensos no país e no estrangeiro, para travar a influência da FRELIMO e melhorar a imagem do poder colonial. Não se escondiam os objectivos deste projecto.

O reitor da universidade dizia em 1972 que “a universidade deve ser o principal veículo no ultramar de divulgação dos valores que definem e caracterizam a cultura lusitana”. Devia ser um elemento de coesão da comunidade de colonos e de identificação com os interesses da mãe-pátria, para evitar que se criasse entre eles uma situação análoga à que se verificou na Rodésia em 1963. (BELCHIOR, 64, 65).

A universidade de Lourenço Marques era frequentada quase exclusivamente por brancos, dos 748 estudantes inscritos em 1967, apenas 8 eram pretos, representando 1%. No ver de Boleo (1964, S/D) essa minoria era apresentada em manifestações públicas no país e no estrangeiro como prova da política de integração do governo português.

Esta aparente evolução sofreu alterações com o êxodo dos colonos no momento da independência na medida em que “reduziu num só ano a população universitária para cerca de um terço em relação ao ano anterior. Os docentes também abandonaram o país em grande número, pondo a risco a continuidade da actividade universitária. (BOLEO, 1964).

Apesar das intenções do governo, na universidade de Lourenço Marques nasceram contradições que levaram à sua negação. Ainda durante o colonialismo os estudantes efectuaram acções de contestação, inspiradas em experiências estrangeiras mas estimuladas pela insatisfação de muitos jovens que eram contra a guerra colonial, e das

ideias da FRELIMO que eram recebidas com simpatia no meio intelectual. A contestação juvenil “exaltava a prática e a ligação universidade-sociedade”.

Este potencial nascido no interior do Estado colonial e contra o mesmo, a seguir, durante o governo de transição, de 20 de Setembro de 1974 a 25 de Junho de 1975, gerou um movimento democrático que pediu a participação dos estudantes na modificação dos currículos. Teve início então um processo espontâneo de reformulação dos cursos, que decorreu com dificuldades devido aos conflitos entre as diferentes tendências e oposições que se verificavam naquele momento quer entre os estudantes quer entre os docentes. Alguns grupos estavam ligados à FRELIMO, outros aos comunistas portugueses, outros eram maoistas, outros uma expressão dos partidos fantoches criados pelo colonialismo, outros ainda eram abertamente fascistas. (FERREIRA, 1971)

Para coordenar e dirigir a reorganização dos cursos e adaptar os currículos e os conteúdos dos programas à nova realidade do país e às suas necessidades, a FRELIMO nomeou Fernando Ganhão, militante da Frente desde 1962, antigo professor do Instituto moçambicano na Tanzânia, como novo Reitor da universidade. A escolha de um branco para este cargo não criou espanto em todos aqueles que conheciam a política anti-racista da FRELIMO, que escolhia os seus dirigentes com base não na cor da pele mas no seu empenho em favor do programa. (FRELIMO, 1979).

Nesse sentido, em 1976 as orientações da FRELIMO para a universidade foram formuladas pessoalmente pelo presidente da República. Da primeira vez que se festejou o “1º de Maio” em Moçambique independente, Machel elaborou o seu discurso em torno do papel central da educação no desenvolvimento do país, e indicou as tarefas da universidade Eduardo Mondlane e os fundamentos do novo caminho formativo.

A partir de 1976 a ULM passa a designar-se por Universidade Eduardo Mondlane. Nessa altura houve uma reforma curricular, introduzindo-se novos planos de estudo, os bacharelatos, tendo em vista a resposta às necessidades do mercado de trabalho de modo mais rápido, necessidades essas agravadas pela saída do País de pessoal qualificado.

Por isso, a UEM assumiu tarefas nas classes terminais do ensino pré-universitário, através dos cursos propedêuticos, e reestruturou os ramos educacionais, transformando-os em cursos acelerados de formação de professores, ao mesmo tempo que se abriram cursos da área de Ciências de Educação, na Faculdade de Educação criada em 1981. A história

da UEM, desde a sua criação, reflecte os períodos da história do país, que influenciaram e determinaram o processo de ensino, de investigação e de extensão, desde a definição de perfis profissionais a nível da formação até ao tipo de investigação a ser considerada como prioritária.

É verdade que, hoje a Universidade Eduardo Mondlane insere-se num contexto social de economia de mercado e está presente nas províncias de Maputo, Gaza, Inhambane, Zambézia, e, através do ensino à distância, em todo o País e no estrangeiro. Pela UEM passaram muitas gerações de jovens que hoje desempenham funções e actividades nas mais diversas esferas da sociedade, a nível de governo, dos sectores sociais, económicos e de serviços, tanto no País como a nível internacional.

Dessa forma, a Universidade Eduardo Mondlane empenha-se em ser uma instituição de excelência no contexto da educação, da ciência, da cultura e da tecnologia, educando para a vida os profissionais que capacita e assumindo responsabilidades no processo de inovação e transferência de conhecimento e no desenvolvimento sustentado, pugna pela sua integração e afirmação na comunidade científica mundial e por ser agente e objecto de mudanças e transformações da sociedade. (FERREIRA, 1971).

A prossecução das expectativas e propósitos acima aclarados exigiam desta instituição um comprometimento com os seus arquivos e a gestão dos documentos como forma de acautelar o universo de informações de interesse dos estudantes, de forma rápida e eficiente.

O Arquivo Histórico de Moçambique (AHM) surge nesse sentido, como importante instrumento da acção arquivística no âmbito da administração pública, tornou-se numa dimensão expressiva do Estado, espelhando sua própria organização. Instituição de carácter instrumental, o AHM deveria voltar-se para dentro do Estado guardando e fornecendo, quando necessário, os documentos importantes ao processo de consolidação deste, desempenhando assim sua função simbólica de consolidação da nação a partir da sua função instrumental. (PORTAL UEM, 2023).

Por sua vez, na área dos arquivos, os esforços que se verificam nesta última fase da reforma do Estado desenvolvidos pelo MFP através do CEDIMO e que estão consubstanciados na retórica da implementação do Sistema Nacional de Arquivos do Estado (SNAE) –, sobretudo durante o período oficial da reforma, revelam um quadro

político-institucional essencialmente estratégico que, com maior ou menor profundidade, procura inventar novos lugares de memória para sustentar o projecto político estatal, num processo caracterizado pela fragmentação dos acervos e da gestão arquivísticos.

Contudo, a gestão documental e a protecção especial de documentos e arquivos são da responsabilidade do Governo, enquanto instrumento chave de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação. Ao longo das últimas décadas, a gestão de documentos e arquivos nas instituições do Estado não acompanhou a rápida evolução e introdução das novas tecnologias que, actualmente são usadas em muitos países do Mundo.

4.2. Direcção de Registo Académico e suas Competências

A direcção de registo académico (DRA), é o órgão da Universidade Eduardo Mondlane (UEM), que se responsabiliza pelo registo dos estudantes na Universidade. Ela desempenha um papel crucial na gestão e organização dos registos académicos dos estudantes da instituição. Essa direcção é responsável por manter e actualizar os registos dos alunos, garantindo a precisão e a integridade das informações académicas, como matrículas, históricos escolares e registos de notas. (PORTAL UEM, 2023).

Por sua vez, a equipe da Direcção de Registo Académico trabalha em estreita colaboração com outras unidades académicas e administrativas da universidade para coordenar processos de matrícula, inscrições em disciplinas, avaliações e emissão de documentos académicos, como diplomas e certificados. Eles também desempenham um papel fundamental na implementação de políticas e procedimentos relacionados à gestão académica, como prazos, regras de progressão e requisitos de graduação. (PORTAL UEM, 2023).

Além disso, a Direcção de Registo Académico desempenha um papel essencial na orientação e no apoio aos estudantes em questões académicas, como planeamento de cursos, transferências, reconhecimento de créditos e outras questões relacionadas à sua jornada educacional. Eles são responsáveis por garantir que os estudantes tenham acesso às informações académicas relevantes e estão disponíveis para fornecer orientação e assistência quando necessário. (PORTAL UEM, 2023).

É da responsabilidade da DRA dirigir, apoiar e supervisionar a realização de actividades de natureza organizativa e normativa, no âmbito do registo de toda a informação

académica dos estudantes, de modo a permitir uma melhor organização do processo de ensino-aprendizagem, ou seja, matrículas, actualização de matrículas, supervisão do processo de inscrições, emissão de documentos, cerimónia de graduação, autenticidade de documentos. (PORTAL UEM, 2023).

Por sua vez, compete à Direcção do Registo Académico a gestão administrativa dos processos de ensino-aprendizagem, mas também lhe compete a co-gestão dos benefícios sociais atribuídos ao corpo discente, em estreita colaboração com a Direcção dos Serviços Sociais. Ainda é da competência da DRA lidar com as matérias concernentes a comunidade dos antigos estudantes (os alumni).

4.3. Entrevista Dirigida aos Funcionários

Nesta fase da pesquisa, foi administrado um guião de Entrevista aos funcionários da Direcção de Registo Académico da Universidade Eduardo Mondlane, onde passamos a apresentar as respostas a seguir:

No que concerne a caracterização do perfil dos funcionários da Direcção do Registo Académico da Universidade Eduardo Mondlane, a amostra foi constituída por 6 funcionários, de ambos sexos.

Com relação ao nível académico dos funcionários, constatou-se que 5 funcionários da DRA têm o nível de licenciatura e 1 tem o nível técnico médio respectivamente.

Com relação às actividades que desempenham, os funcionários responderam o seguinte:

F1 – *“Faço a classificação de documentos; Arquivamento de documentos e Recuperação; e Análise documental.”*

F2 – *“Chefiar o departamento de informática, e fazer a revisão dos documentos a serem entregues aos estudantes depois de serem produzidos.”*

F3 – *“Interagir com os estudantes sobre qualquer assunto que compete a DRA; Coordenar com as facilidades ou escolas sobre o processo do estudante; e Emitir certificados.”*

F4 – *“Protocolar expediente que tem a ver com a emissão de certificados.”*

F5 – *“Desempenho as actividades de técnico de registo académico e faço a gestão de arquivo.”*

Por sua vez, as actividades desempenhadas na DRA são muito importantes para o funcionamento da UEM, sem ela o expediente dos estudantes seria de difícil acesso.

Na mesma perspectiva, a UEM (2023) refere que, a DRA é o órgão da Universidade Eduardo Mondlane (UEM), que se responsabiliza pelo registo dos estudantes na Universidade. Cabe à DRA dirigir, apoiar e supervisionar a realização de actividades de natureza organizativa e normativa, no âmbito do registo de toda a informação académica dos estudantes, de modo a permitir uma melhor organização do processo de ensino-aprendizagem, ou seja, matrículas, actualização de matrículas, supervisão do processo de inscrições, emissão de documentos, cerimónia de graduação, autenticidade de documentos.

Daí que, em relação aos requisitos necessários para a obtenção de um documento na DRA, todos os funcionários foram unânimes respondendo que:

F1,2, 3, 4 e 5 – “Os requisitos necessários para a obtenção de um documento na DRA é necessário ter acesso ao sistema através das credenciais disponibilizadas no acto da inscrição/matricula, efectuar a requisição e o respectivo pagamento.”

Por sua vez, com relação ao tempo que demora a ser respondido um pedido de acesso à informação, os funcionários foram unânimes respondendo que:

F1, F2, F3, F4, e F5 – “O pedido de acesso à informação é respondido no intervalo de uma a quatro semanas, esse processo é feito em coordenação com as unidades académicas que são responsáveis pela disponibilização de informação.”

Daí que, com relação a se o funcionário nas suas actividades instrui os utentes da DRA no acesso à informação, os funcionários responderam o seguinte:

F1, F3, e F4 – “Sim, o estudante (utente) é instruído.”

F2 e F5 – “Não, o utente não é instruído, porque eles acedem remotamente ao sistema, em caso de dificuldades tem acesso a linha de apoio – helpdesk.”

Com relação a como é que é conservado o expediente de pedido de Informação, todos os funcionários foram unânimes respondendo que:

F1, F2, F3, F4, e F5 – *“A conservação do expediente é feito de forma electrónica, através da plataforma denominada SGE (Sistema de gestão de expediente).”*

Nesse sentido, a conservação do expediente de pedido de informação é indispensável, pois, garante que o utente possa aceder ao seu pedido após o período de espera em vigor na DRA.

Tal como afirma o Arquivo Nacional (2005), que, a conservação tem por objectivo diminuir as acções da degradação nos documentos, causados por agentes externos e internos. Devendo:

- Manter o ambiente limpo;
- Não comer no ambiente em que estão alocados os documentos, para não atrair insectos, roedores, etc.;
- Não usar saliva para passar páginas de documentos;
- Não utilizar fitas adesivas ou qualquer tipo de goma/resina ou cola sobre os documentos, pois esse material com o tempo perde a sua aderência deixando uma mancha escura no documento de difícil remoção.

Daí que, com relação às dificuldades que enfrenta no decorrer da sua actividade, os funcionários responderam o seguinte:

F1 – *“Disponibilização dos recursos financeiros que conseqüentemente afecta nos recursos materiais e no espaço.”*

F2 – *“Falta de equipamento moderno ou melhor, necessidade de equipamento moderno.”*

F3 – *“A falta de uniformização de algumas informações entre a DRA e alguns órgãos como as faculdades.”*

F4 – *“Não enfrento nenhuma dificuldade.”*

F5- *“Comunicação com as outras unidades orgânicas, plataformas electrónicas que melhorem o nosso trabalho.”*

As dificuldades enfrentadas no local de trabalho, contribuem para a diminuição no desempenho. Com isso, se os membros de uma equipe não tiverem um bom desempenho, poderão afectar seu desempenho e metas, conseqüentemente irá influenciar nos seus resultados ao fim dos semestres.

Por conta disso, é fundamental determinar o quanto antes o motivo de qualquer problema relacionado ao desempenho da equipe, tentando, sempre, não prejudicar seus membros.

Com relação a capacitação em matéria de acesso à informação e gestão de documentos, todos os funcionários foram unânimes respondendo que:

F1, F2, F3, F4, e F5 – *“Não temos tido capacitação em matéria de acesso à informação e gestão de documentos.”*

Refere-se que, a capacitação no Acesso à Informação e Gestão de Documentos deve ser feita constantemente na DRA, pois, à capacitação poderá desenvolver e ampliar habilidades e conhecimentos para transformar o trabalho que é desenvolvido na Direcção de Registo Académico. Ela permitirá. Melhorar o desempenho profissional e, portanto, o principal objectivo da capacitação.

Por sua vez, entrevistou-se a secretaria do director da com DRA onde constatou-se que tem o nível técnico médio de secretariado executivo. Referiu também que a direcção do registo académico da Universidade Eduardo Mondlane segue as regras dos serviços de protocolo. Igualmente referiu que, a direcção do registo académico da Universidade Eduardo Mondlane não tem dificuldades na implementação dos serviços de protocolo. Referiu ainda que, o trabalho é exigente, poucos desafios, mas nada relevante. Dificuldades nada mais senão o próprio processo que a pasta exige. Por sua vez, referiu que o maior desafio é a formação e empenho, uma vez que, é uma classe que deve estar actualizada com foco no desenvolvimento.

Por fim, realçou que o sigilo é o lema do posto que ocupo, bem como a dedicação e o máximo de entrega no trabalho.

Relativamente ao perfil dos funcionários da DRA – UEM, importa realçar que a maioria destes tem o nível de Licenciatura e possuem idades compreendidas entre os 26 a 55 anos respectivamente.

Como forma de aferir as estratégias usadas pelos serviços de protocolo para garantir o acesso à informação na DRA, foram aplicados instrumentos de diagnóstico que auxiliaram na recolha de dados sobre a real situação que pretendia-se saber. Partindo do princípio que as informações que constam na DRA, contribuem para a tomada de decisão, pois, todo o documento, processo, ou correspondência que chega a DRA, deve

obrigatoriamente passar pelo protocolo, para que possa correr os trâmites existentes na instituição.

5. ANÁLISE DE DADOS

No presente capítulo buscamos analisar a partir dos preceitos teóricos e empíricos, os Serviços de Protocolo na UEM, e suas nuances, relacionando-o, principalmente com o acesso a Informação, visando especificamente:

- ✓ Caracterizar os serviços de protocolo da DRA da Universidade Eduardo Mondlane;
- ✓ Descrever os requisitos para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane;
- ✓ Identificar os desafios enfrentados pela DRA da Universidade Eduardo Mondlane no decurso das actividades de protocolo;
- ✓ Propor melhorias para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane.

5.1. Caracterização dos Serviços de Protocolo da DRA - UEM

Com relação a caracterização dos serviços de protocolo da DRA – UEM, compete a esta direcção a gestão administrativa dos processos de ensino e aprendizagem, mas também lhe compete a co-gestão dos benefícios sociais atribuídos ao corpo discente em estreita colaboração com a direcção dos serviços sociais. Ainda é da competência desta, lidar com as matérias concernentes a comunidade dos antigos estudantes (alumni).

Para tal, segundo Rodrigues (2007, p. 2), considera a teoria das três idades como o princípio pelo qual os documentos passam por fases estabelecidas, de acordo com a sua vigência administrativa e frequência de consulta tais como:

- Idade corrente;
- Idade intermédia; e
- Idade permanente ou histórica.

Essas idades trouxeram consigo um controlo de documentos, daí que, essas três idades, são essenciais para uma boa gestão documental. O correcto gerenciamento dos arquivos

passa por esse processo (três fases), com vista à garantir a manutenção correcta do ciclo de vida dos documentos.

Contudo, o serviço de protocolo ajuda a criar um ambiente flexível ou favorável na tomada de decisão administrativa.

Com relação a percepção dos funcionários no que toca aos serviços de protocolo, são unânimes dizendo que:

“A DRA é o órgão central do Instituto que se responsabiliza pelo registo dos estudantes. Cabe à DRA dirigir os serviços de protocolo, apoiando e supervisionando a realização de actividades de natureza organizativa e normativa, no âmbito do registo de toda a informação académica dos estudantes, de modo a permitir uma melhor organização do processo de ensino aprendizagem, ou seja, matrículas, actualização de matrículas, supervisão do processo de inscrições, emissão de documentos, cerimónia de graduação, autenticidade de documentos entre outras actividades conexas. Ainda é da competência dos serviços de protocolo da DRA lidar com as matérias concernentes a comunidade dos antigos estudantes, intercâmbio académico de estudantes, atendimento e orientação ao estudante.”

Este facto é corroborado por Machado, Camargo (1999) que refere que, o protocolo é o serviço encarregado do recebimento, registo, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos. Cabendo a este demarcar o início da gestão documental, no âmbito administrativo, de forma a garantir o cumprimento legal das acções para as quais os documentos foram produzidos. Todo documento, externo e/ou interno à universidade, deve dar entrada pelo protocolo para análise e definição do correcto encaminhamento à autoridade a qual é endereçado.

5.2. Requisitos para o Acesso à Informação na DRA – UEM

Com relação aos requisitos para o acesso à informação na DRA – UEM, primeiro é necessário ter acesso ao sistema, através das credenciais disponibilizadas no acto da matrícula /inscrição, a posterior deve-se efectuar a requisição e o respectivo pagamento.

Refere-se que, a DRA – UEM desempenha um papel crucial na gestão e organização dos registos académicos dos estudantes da instituição. Essa direcção é responsável por manter e actualizar os registos dos alunos, garantindo a precisão e a integridade das informações académicas, como matrículas, históricos escolares e registos de notas.

A evolução histórica do acesso a informação, revela que o seu acesso é um dos direitos do cidadão, pois conforme relata Hott (2005, p. 73) “o direito à informação está contemplado no artigo 19 da Declaração Universal de Direitos Humanos (DUDH), adoptada pela ONU em 1948” onde regulamenta-se que “todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão”.

Portanto, o acesso à informação constitui uma acção de extrema importância e indispensável a nível institucional, de tal forma que a tomada de decisão possa ocorrer de forma eficiente. Entretanto, para que a mesma seja uma realidade, é necessário que a informação seja tratada.

5.3. Desafios enfrentados pela DRA – UEM

No que toca aos desafios enfrentados pela DRA – UEM no decurso das suas actividades, refere-se que o maior desafio é a formação e empenho, uma vez que a equipa da DRA deve estar sempre actualizada, com foco no desenvolvimento, outrossim, o sigilo é o lema do trabalho, bem como dedicação e entrega. Essa é uma situação que deve ser acautelada num futuro próximo, visto que, os funcionários afirmam que não tem formação contínua em matéria de arquivo.

5.4. Propor Melhorias para o Acesso à Informação na DRA – UEM

Contudo, para a melhoria do acesso à informação na DRA – UEM, é necessário que se mude as condições de trabalho, bem como a capacitação dos funcionários em matéria de acesso à informação e gestão dos documentos.

Dá que, a pesquisa teve como objectivo, compreender a estratégia usada pelos serviços de protocolo para garantir o acesso à informação na Direcção do Registo Académico da Universidade Eduardo Mondlane. Visava num contexto específico, caracterizar os serviços de protocolo da DRA da Universidade Eduardo Mondlane; bem como descrever os requisitos para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane; Identificar os desafios enfrentados pela DRA da Universidade Eduardo Mondlane no decurso das actividades de protocolo; e por fim, visava propor melhorias para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane.

Nesse sentido, a DRA tem produzido e recebido documentos de diversas instituições, o que dita a necessidade de se adoptar actividades de protocolo, visto que carregam diversas vantagens e constituem o início de gestão de documentos. O não cumprimento destes serviços pode inviabilizar o acesso à informação na instituição. (Santana e Marques, 2019).

Portanto, compete ao protocolo receber, registar, classificar e encaminhar os documentos ou processos à autoridade competente conforme o assunto ou o endereçamento. Somente a autoridade competente, a quem está dirigido o documento, cabe julgar sobre o deferimento ou indeferimento do pedido e/ou solicitação.

Da análise dos dados, constatou-se que, os requisitos necessários para a obtenção de um documento na DRA é necessário ter acesso ao sistema através das credenciais disponibilizadas no acto da inscrição/matricula, efectuar a requisição e o respectivo pagamento. Constatou-se igualmente que, o pedido de acesso à informação é respondido no intervalo de uma a quatro semanas, esse processo é feito em coordenação com as unidades académicas que são responsáveis pela disponibilização de informação. Constatou-se também que, a conservação do expediente é feito de forma electrónica, através da plataforma denominada SGE (Sistema de gestão de expediente). Por fim, constatou-se que, os funcionários não têm tido capacitação em matéria de acesso à informação e gestão de documentos.

Com os argumentos acima referenciados, conclui-se que os objectivos do trabalho foram alcançados, na medida em que comprovou-se a hipótese de que os serviços de protocolo são o ponto estratégico para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane e refutou-se a hipótese de que os serviços de protocolo não são o ponto estratégico para o acesso à informação na DRA da Universidade Eduardo Mondlane.

- ✓ Recomenda-se que a DRA melhore as condições de trabalho;
- ✓ Recomenda-se que a DRA dê capacitação aos funcionários em matéria de acesso à informação e gestão de documentos; e
- ✓ Recomenda-se que a DRA dê formações regulares aos seus funcionários, com vista à acompanhar o desenvolvimento dos serviços de protocolo.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, L., & Freire, T. *Metodologia da investigação* (2º ed.). Psiquilíbrios. 2000.
- BELCHIOR, M. Dias, *Evolução política do ensino em Moçambique, in Moçambique, Curso de Extensão Universitária*, Universidade técnica, Instituto superior de ciências sociais e política ultramarina, Lisboa 1964-65.
- BOLEO, Oliveira, *O ensino em Moçambique, in «Ultramar»*, n. 18, Lisboa 1964.
- BOTTINO, Marisa. *Arquivo universitário: Considerações em torno da questão, património da situação no Brasil*. Rio de Janeiro, 1994. 200 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) – Escola de Comunicação da Universidade Federal de Rio de Janeiro e do Instituto Brasileira de informação em ciência tecnológica do CNPq. Rio de Janeiro, 1994.
- CARVALHO, P. F.; CIANCONI, R. B. *A gestão de informações arquivísticas sob a vigência da lei de acesso à informação em ambiente universitário*. 2015.
- CAFFERATA, S. D. *El derecho de acceso a la información pública: situación actual y propuestas para una ley. Lecciones y Ensayos*, Buenos Aires, n. 86, p. 151-185, 2009.
- DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS (DUDH). *Protecção universal dos direitos humanos*. Resolução 217 A (III) da Assembleia Geral. 1948.
- FERREIRA Rosa, Manuel, *O projecto da reforma geral do ensino*, Editorial Restauração, Lisboa 1971.
- FREIBERGER, Zélia. *Gestão de Documentos e Arquivística. Escola Técnica Aberta do Brasil e-tech Brasil, Curitiba/Paraná, 2012*.
- FRELIMO, V *Sessão do Comité Central, Resoluções sobre educação*, «A voz da Revolução», Maputo, n. 67, junho-julho 1979.
- GARCIA, V. C.; REDIGOLO, F. M. *Indexação e recuperação da informação. Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 13, n. 1, 2020.
- GIL, A. C. *Como elaborar projectos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2008.

- GIL-LEIVA, I.; MOYA MARTÍNEZ, G. *El acceso a la información pública: estudio de casos de Brasil, España y Portugal*. Informação & Sociedade: Estudos, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 73-89, jan./abr. 2011.
- GRAWITZ, M. *Métodos des Sciences Sociales* apud CARMO, Hermano et Ferreira, Manuel Malheiro. Metodologia de Investigação. 1998.
- LEI nº 34/2014, de 31 de Dezembro. *regula o exercício do direito à informação*.
- LIMA, M. P. *Transparência Pública e a Lei de Acesso à Informação no Brasil: Uma Análise dos Estudos Empreendidos Durante os 5 Anos de Vigência da Lei (2012-2017)*. In. XLI. 2012.
- MACHADO, H. C.; CAMARGO, A. M. de A. *Como implantar arquivos públicos municipais*. São Paulo: Arquivo do Estado, 1999.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MARQUES, Suzete Lemos. *Organização Arquivística: O Fundo Administração do conselho de Torres Verdas*. 2009.
- MENEZES, João Luiz. *A segurança dos arquivos universitários e a missão institucional*. 2012.
- MORENO, Nadina Aparecida. *Gestão documental ou gestão de documentos: trajetória histórica*. In: BARTALO, Linete; MORENO, Nádina Aparecida (org.). *Gestão em Arquivologia: abordagens múltiplas*. Londrina: EDUEL, 2008.
- PAES, Marilena. *Arquivo: teoria e prática*. rev.ampl. 3.ed. Rio de Janeiro: editora FGV, 2004.
- REIS, Luís. *O arquivo e arquivística evolução histórica*. 2006.
- RODRIGUES, William Costa. *Metodologia Científica*, 2007.
- RODRIGUES, A. C. *gestão de documentos: uma abordagem conceitual*. S/lá. 2007

SILVA, Chriatian Palmer Ferreira da. *Lugar de Arquivista também é no protocolo: a Participação do Arquivista nos sistemas de protocolos dos órgãos vinculados a secretaria do turismo e desenvolvimento económico da paraiba*. João Pessoa. 1998.

SIMÃO, Santos Garcia. *O acesso à informação nos arquivos de Angola: fundo da antiga escola industrial e comercial Artur de Paiva (1939-1975)*. nº 2, Jul-Dic, 2020.

Apêndices e Anexos

Apêndice 1

ENTREVISTA APLICADA A DIRECÇÃO DE REGISTO ACADÉMICO DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE

Esta entrevista tem como objectivo buscar subsídios para dar continuidade ao desenvolvimento da minha pesquisa de licenciatura em Arquivística sob o tema: Serviços de Protocolo como Estratégia para o Acesso à Informação na Direcção de Registo Académico da universidade Eduardo Mondlane (2020 - 2022).

O presente instrumento de colecta de dados visa Compreender a estratégia usada pelos serviços de protocolo para garantir o acesso à informação na Direcção do Registo Académico da Universidade Eduardo Mondlane. Para isso busca-se:

- a) Identificar as dificuldades de acesso à informação na DRA;
- b) Identificar os mecanismos existentes para o acesso célere à informação.

Agradecemos e salientamos que sua participação é fundamental para o desenvolvimento desta pesquisa, pois contribuirá para alcançar o objectivo proposto.

Responsáveis:

Professora orientadora: Mestre. Fátima Pais

Estudante: Mércia Lázaro Mateus

Parte I: Caracterização dos Funcionários

- a) Nível académico:
 - 1. Quais são as actividades que desempenha na DRA?
 - 2. Quais são os requisitos necessários para obtenção de um documento na DRA?
 - 3. Quanto tempo demora a ser respondido um pedido de acesso à informação?
 - 4. O funcionário nas suas actividades instrui os utentes da DRA no acesso à informação?
 - 5. Como é que é conservado o expediente de pedido de informação?
 - 6. Quais são as dificuldades que enfrenta no decorrer da sua actividade?
 - 7. Tem tido capacitação em matéria de acesso à informação e gestão de documentos?
 - 8. Alguma coisa que queira acrescentar que não foi perguntado?

Apêndice 2

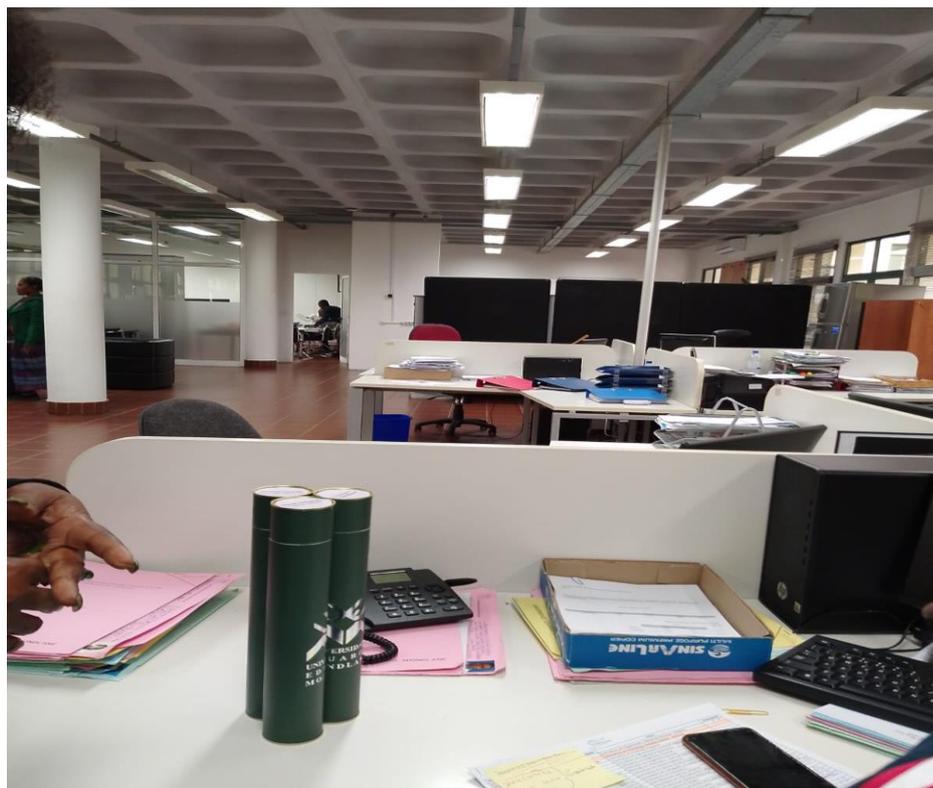
Entrevista dirigida a secretaria do director do DRA

Caracterização da Secretaria

a) Nível académico:

1. A DRA segue as regras dos serviços de protocolo?
2. A DRA tem tido dificuldades na implementação dos serviços de protocolo?
3. Quais as dificuldades que enfrenta no decorrer das suas actividades?
4. Quais os desafios que se impõem à equipa de trabalho da DRA a longo prazo?
5. Algo que queira acrescentar que não foi perguntada?

Anexo 1. Imagem da DRA



Anexo 2. Imagem DRA



Anexo 3. Imagem da DRA



Anexo 4. Imagem da DRA



Anexo 5. Imagem da DRA

