



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciências de Informação
Curso Arquivística

**A GESTÃO DE DOCUMENTOS NO SISTEMA FINANCEIRO: UMA PROPOSTA
DE IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE
DOCUMENTOS NO BANCO LETSHEGO**

Candidato: Fernando Afonso Natal

Supervisor: Msc. Alírio Rungo

Maputo, Julho de 2023

Escola de Comunicação e Artes
Departamento de Ciências de Informação
Curso de Arquivística

**A GESTÃO DE DOCUMENTOS NO SISTEMA FINANCEIRO: UMA PROPOSTA
DE IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE
DOCUMENTOS NO BANCO LETSHEGO**

Monografia apresentada no Departamento de Ciências de
Informação da Escola de Comunicação e Artes, como requisito
parcial para obtenção de grau de Licenciatura em Arquivística
na Universidade Eduardo Mondlane

Candidato: Fernando Afonso Natal

Supervisor: Msc. Alírio Rungo

Maputo, Julho de 2023

DECLARAÇÃO DE HONRA

Eu, Fernando Afonso Natal, declaro por minha honra que esta monografia nunca foi apresentada para a obtenção de qualquer grau académico ou num outro âmbito e que constitui o resultado da minha investigação pessoal, estando indicadas nela as referências bibliográficas das fontes por mim consultadas.

(Fernando Afonso Natal)

Maputo, Abril de 2023

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha irmã Cilda Assucena Natal (in. Memorian) que tanto me incentivou e me olhou como seu espelho nas lides do bosque sagrado da Ciência.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço ao bom Deus, não somente pelo dom da vida, mas também porque Ele é a minha força motriz. Em segundo lugar, agradeço aos meus progenitores, Afonso Fernando Natal e Maria Isabel Nhampossa, que sempre me apoiaram e incentivaram a lutar. Aos meus tios Hermenegildo Saete e Time Simbine, pela motivação e suporte incondicional que sempre me prestaram quando eu precisava, vai o meu muito obrigado. À Anita, minha esposa, e aos meus filhos, pelo carinho e paciência pelas ausências.

Aos meus companheiros da batalha, Tracy Simbine, Ernesto Saete e Emilio Mondlane, vai o meu muito kxanimambo pela força que me deram e, especialmente, pelos conselhos de como lograr intentos. Ao meu tutor (Ms. Alirio Rungo), vai o meu muito, muito obrigado pela orientação, sobretudo pela paciência que teve comigo. E, por fim, agradeço a mim mesmo pela resiliência que demonstrei mesmo quando a situação apontava para o desânimo por causa das vicissitudes da vida.

A ignorância é o combustível do egoísmo e consequentemente, de todas as negatividades que contaminam o Mundo. Identifique seus “inimigos Invisíveis “e combata-os com todas as suas forças. Se você conseguir enfrentar os seus próprios temores, tenha certeza de que nada te impedirá de conquistar tudo que deseja na vida!

Dalai Lama

RESUMO

Este estudo teve como objetivo propor a implantação de um programa de digitalização de documentos de arquivo no Banco Letshego, levando em consideração seu impacto na preservação e acesso à informação. Para isso, foi descrito e apresentado um modelo adequado e necessário para a implantação do referido programa. A abordagem qualitativa e quantitativa foi aplicada neste trabalho, onde os dados foram coletados através de entrevistas com os funcionários do Banco que trabalham no departamento de Crédito, bem como com os técnicos e funcionários de outros departamentos de arquivo, Sendo que para complementar a pesquisa e perceber sobre o estado da Arte, foram consultados varios autores que escrevem sobre a tematica atraves da revisão da literatura, bem como consulta de alguns documentos do Banco Letshego.

Palavras-chave: Digitalização de documentos; Preservação de documentos e Gestão de documentos.

ABSTRACT

The objective of this study was to propose the implementation of a document scanning program at Banco Letshego, taking into consideration its impact on information preservation and access. To do so, an adequate and necessary model for the program's implementation was described and presented. The qualitative approach was used, where data was collected through interviews with employees of the bank's Credit department, as well as technicians and employees from other departments. In order to complement the research and understand about several authors who writes on subject, literature review was conducted to understand the state of the art.

Keywords: Document scanning, Document preservation, Document management.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

TI - Tecnologia da Informação

DI - Document Imaging

EDI - Electronic Data Interchange

MKA- Meta Knowledge Archive

SUMÁRIO

DECLARAÇÃO DE HONRA.....	ii
DEDICATÓRIA.....	iii
AGRADECIMENTOS.....	iv
RESUMO.....	vi
ABSTRACT.....	vii
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	viii
I. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Problematização.....	3
1.2. Justificativa.....	5
1.3. Objectivos.....	6
1.3.1. Objectivo Geral.....	6
1.3.2. Objectivos específicos.....	6
II. QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL.....	7
2.1. Arquivo.....	7
2.1.2 Classificação dos arquivos.....	7
3. Documento.....	8
4. Gestão de Documentos de arquivo.....	9
5.1. Fases da digitalização de documentos.....	13
5.1.6. Mecanismos de Controle de Acesso.....	14
6. Preservação Digital.....	14
6.1. Importância da Digitalização e da Implantação de Programa de Arquivo.....	15
7. METODOLOGIA.....	17
7.1. Tipo de Pesquisa.....	18
7.2. Técnicas de recolha de dados.....	18
7.2.4. Entrevista.....	18
7.2.5. Análise documental.....	19
7.2.6. Pesquisa bibliográfica.....	19
8. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS.....	21
8.1. Contextualização.....	21
8.2. Situação do Arquivo do Banco Letshego.....	22
8.3. Análise de entrevistas.....	22

8.4. Proposta de um programa de digitalização de documentos de arquivo do Banco Letshego.....	22
8.5. Fases ou etapas de digitalização de documentos no Banco Letshego.....	22
1º Etapa.....	23
2º Etapa.....	23
3º Etapa.....	24
8.6. Tipos de equipamentos para digitalização.....	25
8.6.4. Scanner de mesa.....	25
8.6.5. Scanner para digitalização de livros.....	25
8.6.6. Scanner planetário.....	25
8.6.7. Máquinas fotográficas digitais.....	25
8.6.8. Computadores.....	26
8.7. Proposta de equipe de trabalho.....	26
8.8. Armazenamento e preservação de documentos digitalizados.....	27
8.8.4. Estratégias para preservação digital.....	28
Preservação Tecnológica.....	28
Migração.....	28
Emulação.....	28
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
10. Recomendações.....	30
11. Referencias Bibliográfica.....	31
APÊNDICES E ANEXOS.....	35

I. INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, a gestão de documentos torna-se cada vez mais imprescindível nas organizações, sejam elas públicas ou privadas, uma vez que produzem e recebem documentos diariamente, com o objectivo de prover informações para tomada de decisões no âmbito de suas actividades. Nesse contexto, para gerenciar grandes volumes de documentos, torna-se quase desafiante trabalhar sem o auxílio de tecnologias de informação e comunicação, que contribuem significativamente com recursos que otimizam o trabalho, facilitando, assim, o acesso à informação.

A partir do diagnóstico prévio realizado em nosso objecto de pesquisa, constatamos algumas questões relacionadas ao armazenamento, organização, padrões de digitalização de documentos e recuperação da informação. Apesar da aplicação das tecnologias de informação, acreditamos que esses aspectos podem comprometer a eficiência e segurança dos dados, caso não haja uma organização prévia das actividades, dos processos e padrões que possibilitem um controle eficiente e adequado.

Essas questões podem ser respondidas por meio do processo de digitalização do arquivo de forma criteriosa. A digitalização de documentos dinamiza extraordinariamente o acesso e a disseminação das informações entre os funcionários e colaboradores, permitindo a visualização instantânea das imagens de documentos em qualquer computador conectado a uma rede ou à internet.

Conforme Arrelano e Andrade (2006), o processo de digitalização é o acto de transformar um documento físico em digital, que pode ser armazenado em vários tipos de mídias. Dessa forma, um projeto de arquivo digital constitui um sistema de informação capaz de armazenar, recuperar e manter a integridade de documentos, entre outras funcionalidades.

Para esse fim, um projeto de digitalização de documentos arquivísticos de valor permanente deve procurar atingir requisitos não apenas para as necessidades actuais, mas também para o futuro, garantindo uma fidelidade maior e melhor ao original, formatos digitais abertos e capacidade de interoperabilidade, evitando a necessidade de refazer a digitalização em um momento próximo (Sadiq, 1997).

É dentro desse contexto de ideias que se propõe esta pesquisa, cujo título é "A gestão de documentos no sistema financeiro: uma proposta de implementação de um sistema informatizado de gestão de documentos no Banco Letshego", com a finalidade de avaliar a implantação de um programa de digitalização de documentos de arquivo no Banco Letshego - Moçambique, com uma perspectiva de preservação e acesso à informação.

Essa pesquisa se enquadra em um contexto em que o Banco Letshego tomou a iniciativa de digitalizar seus documentos de arquivo, uma vez que estes correm riscos de se degradar, dificultando sua preservação e acesso. Assim, a implantação de um programa de digitalização pode ajudar o Banco Letshego a melhorar o processo de gestão, agregando valor a seus bens e serviços e possibilitando maiores vantagens competitivas no mercado financeiro bancário.

Portanto, a tecnologia da informação (TI) constitui uma ótima ferramenta para o cumprimento desse processo, uma vez que reúne inúmeras soluções que contribuem para a gestão eficiente e segura de documentos. Com o uso da TI, é possível automatizar processos, melhorar a organização e controle de documentos, aumentar a produtividade e reduzir custos operacionais.

Além disso, a implantação de um sistema informatizado de gestão de documentos no Banco Letshego pode contribuir para a conformidade com as regulamentações e normas do sector bancário, como a Lei do Sigilo Bancário e a Lei de Protecção de Dados Pessoais, garantindo a segurança e privacidade das informações.

Outra vantagem da digitalização de documentos é a redução do espaço físico necessário para armazená-los, uma vez que a versão digital ocupa muito menos espaço que a versão física. Isso pode gerar economia com o aluguel de espaços para armazenamento, bem como reduzir a necessidade de contratação de funcionários para gerenciar e manter os arquivos físicos.

Portanto, a implementação de um sistema informatizado de gestão de documentos no Banco Letshego pode trazer inúmeros benefícios para a organização, desde a melhoria na eficiência e segurança dos dados até a redução de custos operacionais e a conformidade com as normas e regulamentações do setor bancário.

I.1. Problematização

A digitalização é a conversão de suportes de dados em papel ou microfilme para um formato digital, visando dinamizar o acesso e a disseminação das informações, por meio da visualização instantânea das imagens por vários usuários. Sobre esse assunto, Barreto (2003, p. 4) entende que a digitalização é um processo de conversão dos documentos em papel ou microfilme para uma imagem digital, similar ao usado por uma fotocopadora. Os documentos são convertidos por meio de um equipamento chamado scanner.

Assim, compreende-se que a digitalização de documentos atende a duas finalidades principais: o acesso à informação, por meio da consulta ao representante digital, e a preservação digital, uma vez que o acesso e a recuperação das informações serão mantidos no objeto digital. Para Hedstrom (1996), a preservação digital é um processo que envolve "planejamento, alocação de recursos e aplicação de métodos e tecnologias para assegurar que a informação digital de valor contínuo permaneça acessível e utilizável".

Ao analisarmos a realidade do Banco Letshego, uma instituição financeira do sector privado que produz e recebe documentos de arquivo em suas atividades cotidianas, verificamos que o banco utiliza o sistema denominado TBBC para indexar apenas os processos de clientes, e não para gerir arquivos digitais, conforme a literatura defende. Isso se deve a uma constatação levantada pelo Banco Central, quanto ao não cumprimento do dever de identificação e verificação de clientes no processo de abertura de contas.

Segundo KOCH (1998), a implantação de um sistema de arquivo digital é de extrema importância para as empresas, seus funcionários, visitantes, clientes e outros usuários externos. O autor defende que um programa de gestão digital permite a otimização do espaço físico ocupado e a conservação da memória institucional. Por isso, "as empresas buscam novas formas de integração por meio de sistemas de automação de escritório, para dar apoio na execução de processos, otimizando o tempo disponível de seu pessoal e, com isso, aumentar a eficiência da organização como um todo" (CENADEM, 2002).

Entretanto, com a circulação de grande quantidade de processos em papel, muitas empresas, especialmente o Banco Letshego, apresentam problemas de administração, compartilhamento e armazenamento desses processos. São contratos de financiamento, processos de abertura de contas, processos jurídicos, documentos de projectos e muitos outros processos que fazem parte

dos negócios do banco. Conforme BALDAM (2002), muitas vezes, esses processos precisam ser arquivados por longo tempo para que possam ser consultados frequentemente por diversas entidades e pessoas anônimas.

Nesse contexto, surge actualmente a necessidade de implantar um dispositivo com recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação nas organizações e, em particular, no Banco Letshego, a fim de garantir a eficácia da gestão de documentos e conhecimento. A ausência de mecanismos e ferramentas que propiciem uma memória institucional pode gerar morosidade, custos adicionais de armazenamento, também gera mais horas de consulta para busca de informação nos arquivos, além do elevado número de cópias que pode afectar a preservação de documentos úteis da empresa.

Por isso, Andrade (2000) defende que a gestão de documentos digitalizados envolve a organização sistematizada e automatizada, interna e externa, de documentos ao longo do tempo, por meio de um banco de dados ou seu equivalente. A economia dá-se pela maior eficiência propiciada às operações que precisem de consultas a documentos existentes na empresa. Além da acessibilidade aos documentos, a organização do workflow agiliza os processos burocráticos. (STRINGHER, 1997).

No entanto, a inexistência de um sistema de arquivo eficiente no Banco Letshego afecta o acesso aos documentos e a autenticidade dos mesmos, aliado a isso nota-se a inexistência de uma plataforma ou dispositivo que se ajusta a realidade actual das organizações. É nesta perspectiva que se propõe a implantação de um sistema de digitalização de documentos de arquivos nesta Instituição bancária com vista a reduzir-se o espaço físico de armazenamento e a minimizar-se a perda de documentos, com as ilações acima citadas, surge a seguinte questão de partida: **até que ponto a implantação de um programa de digitalização de documentos de arquivo pode contribuir para a preservação digital do acervo do Banco Letshego sem colocar em risco as características e o acesso aos documentos arquivísticos?**

I.2. Justificativa

A finalidade do presente estudo é de propor a implantação de um sistema informatizado de gestão de documentos no Banco Letshego, neste contexto o estudo afigura-se um tanto quanto desafiador e inovador, pois vai procurar apresentar um modelo (indicando métodos e alternativas para a melhoria contínua do processo de implantação da digitalização de documentos de arquivo para o Banco Letshego.

Por outro lado, este estudo justifica-se pela carência de aprofundamento nas discussões, no meio académico a medida em que pouco se tem escrito em relação ao tema e deste modo, esse trabalho, não sendo ele acabado, vai servir como ponto de partida, para desenvolvimento de mais estudos a respeito do tema.

Tratando-se de um trabalho que visa propor implementação de sistema informatizado de Gestão de documentos de Arquivo essa pesquisa vai contribuir para uma nova abordagem no tratamento de documentos no Banco Letshego.

Tendo em conta que os Arquivos desempenham também um papel social, o desenvolvimento deste estudo, vai auxiliar as gerações vindouras no tratamento que devem ter com os documentos a medida em que vai mitigar a proliferação de documentos físicos para o bem do meio ambiente.

A outra motivação para escrever sobre tema foi pessoal tendo em vista a visibilidade e o papel que os Profissionais do Arquivo devem desempenhar, olhando para o mercado cada vez mais competitivo no qual nos vivemos, onde os processos do segmento bancário precisam de agilidade, com instrumentos que garantam a efectividade dos serviços oferecidos em suas operações. Percebemos que com grande volume de dados controlados pelos bancos, e em particular pelo Banco Letshego, um dos desafios enfrentados por esta instituição, é a falta de pessoal qualificado para actuar na área dos Arquivos, modo a garantir o atendimento ágil e eficiente ao cliente.

Deste modo, a solução do problema levantado preconiza a existência de um projecto de digitalização de documentos, amparado em um programa maior de gestão de documentos, que é um conjunto de estratégias, procedimentos e ferramentas utilizadas para capturar, gerir, registar, preservar e formalizar o conteúdo de todos os documentos.

Partindo do pressuposto de que um bom planeamento de um programa de digitalização de documentos de arquivo no âmbito institucional é mais-valia, o projecto de implantação vai contribuir para a preservação digital dos documentos do Banco Letshego e facilitar deste modo o acesso à informação passível de consulta sem afectar o grau de autenticidade, confiabilidade e originalidade dos documentos.

I.3. Objectivos

I.3.1. Objectivo Geral

Propor a implantação de um programa de digitalização de documentos de arquivo no Banco Letshego, tendo em conta o seu impacto sobre a preservação e acesso à informação.

I.3.2. Objectivos específicos

- Avaliar as condições existentes no Banco Letshego para a implantação de um programa de digitalização de documentos;
- Descrever as directrizes necessárias para a implantação de um programa de digitalização de documentos;
- Apresentar um modelo para a implantação de programa digitalização no Banco Letshego.

II. QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL

Este capítulo discute de forma integral o posicionamento de teóricos e pensadores acerca dos paradigmas/conceitos " Arquivo", Documento", Gestão de documentos", Digitalização" são aqui apontadas as contribuições científicas em torno da importância da digitalização de documentos de arquivos nas organizações. É ainda neste estágio de investigação, em que são destacadas as directrizes e ferramentas tecnológicas, com vista a servirem de mecanismos valiosos para a criação de uma memória institucional.

2.1. Arquivo

Arquivo é um ou mais conjuntos de documentos, de qualquer época, forma e suporte material, reduzidos, recebidos e acumulados em processo natural por uma Unidade no exercício de suas funções ou conservados para servir de referência, prova, informação ou fonte de pesquisa.

Segundo Paes (1997, p. 16) "arquivo é a acumulação ordenada dos documentos criados por uma instituição ou pessoa, no curso de sua actividade, e preservados para a consecução de seus objectivos visando à utilidade que poderão oferecer no futuro".

Ainda em relação à definição de arquivo Camargo e Bellotto (1996, p.5) o definem como "o conjunto de documentos que, independentemente da natureza ou do suporte, são reunidos por acumulação ao longo das actividades de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas".

Os arquivos são de extrema importância para a tomada de decisões nas organizações, pois contemplam todo o histórico de actividades. Sua consulta é fundamental para o desenvolvimento de acções, elaboração de estratégias e planeamento futuro uma vez que podem fornecer a base para a formação de novas ideias.

2.1.2 Classificação dos arquivos

A classificação define, portanto, a organização física dos documentos arquivados, constituindo-se em referencial básico para sua recuperação. De acordo com ARRELANO e ANDRADE (2006) os arquivos são classificados conforme o ciclo de vida dos documentos do qual eles comportam:

2.1.3. Arquivo corrente

Comporta os documentos mais usados pela administração por possuírem estreito vínculo com os objectivos imediatos. Conjunto de documentos actuais, em curso, que são objecto de consultas e pesquisas frequentes.

2.1.4. Arquivo intermediário

Conjunto de documentos oriundos de arquivos correntes que aguardam remoção para depósitos temporários. Isto é, comporta documentos utilizados com pouca frequência aguardando uma destinação final.

2.1.5. Arquivo permanente

Garante que os documentos de valor históricos e comprobatórios sejam mantidos sob guarda definitiva. Ou seja, conjunto de documentos de valor histórico, científico ou cultural que devem ser preservados indefinidamente

Ainda em torno da classificação de arquivo Camargo e Machado (2000) definem o arquivo corrente como sendo um conjunto de documentos com objectivo de atender as finalidades de sua criação, produzido ou recebido para atender as actividades fim e actividades meio. São documentos utilizados e com muita frequência são consultados.

E por fim, o arquivo intermediário ainda na visão dos autores citados é conjunto de documentos originários de arquivos correntes, com uso pouco frequente, que aguardam, em depósito de armazenamento temporário, sua destinação final. E por fim o arquivo permanente conjunto de documentos que já cumpriram a sua finalidade de criação, mas são preservados pelo seu valor cultural, informativo para o uso de terceiros ou pelas suas entidades criadoras.

3. Documento

De acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística, “Toda informação registada num suporte material (papel, fita, disco óptico, etc.), O documento é o conjunto de informações (em meio electrónico ou não) que agrega dados estruturados, semi-estruturados e não-estruturados e que representam o conhecimento produzido ao longo de um processo da organização.

A principal diferença entre os dados formatados (arquivos de computador, bases de dados, relatórios e aplicações) é que os dados formatados prestam-se bem para as funções de registo, como armazenamento e recuperação de informações sobre o estado de um processo.

Os documentos, por outro lado, servem para armazenar informações de carácter gerencial, como estratégias, políticas, procedimentos, e estrutura das actividades realizadas pela organização. Dessa forma, Os documentos representam o repositório de dados sobre a sequência de passos necessários à realização dos produtos ou serviços oferecidos pela organização (CENADEM, 2002).

Ainda sobre este conceito, AVEDON (1999) defende que historicamente os doutrinadores têm definido o documento como algo material, uma representação exterior do fato que se quer provar e sempre conhecemos a prova documental como a maior das provas pois consistente da representação veraz do acontecido.

Os documentos podem existir sob diferentes formas, como fac-símiles, e-mails, arquivos de processadores de texto, planilhas, documentos em papel, vídeo e áudio, microfilmes, formulários HTML, relatórios, informação de *Electronic Data Interchange* (EDI) e outros. Muitas pessoas criam, modificam ou visualizam esses documentos diariamente em uma organização. Entretanto, os documentos não são usados exclusivamente por indivíduos.

Eles são também a base para a comunicação entre as pessoas e os processos de negócio

4. Gestão de Documentos de arquivo

A gestão de documentos é hoje elemento imprescindível nas organizações levando-se em conta o volume de informações produzidas e registadas dia após dia. A organização das informações tem papel-chave na elaboração de estratégias e na direcção que a instituição deve seguir. Entende-se por gestão de documentos "o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente" (BRASIL, 1991, art. 3º).

De acordo com Moreno (2006, p. 15) documentos de arquivos podem representar informações essenciais e necessárias aos gestores em processos de tomada de decisão sendo que o manuseio das informações de forma rápida e segura pode contribuir para o sucesso desses processos. Para Santos e Reis (2011, p. 26) a gestão de documentos deve ser encarada como um macro processo que engloba medidas administrativas para a racionalização e eficiência nos procedimentos de gestão dos arquivos organizacionais.

4.1. Os objectivos da gestão de documentos consistem em:

- Assegurar de modo eficiente a produção, a administração e a destinação de documentos;
- Garantir que a recuperação da informação seja eficaz;
- Assegurar o uso da reprografia, processamento de dados e outras técnicas económicas e eficientes de gestão da informação;
- Assegurar a eliminação dos documentos que não apresentem valor primário (administrativo, fiscal, técnico, legal) ou secundário (importância histórica para pesquisa científica);
- Contribuir para o acesso e preservação dos documentos que mereçam guarda permanente devido aos valores históricos e científicos.

Segundo PAES (1997, p.54) pode-se destacar três fases da gestão de documentos: *Produção; Utilização e Avaliação*. A produção de documentos refere-se a elaboração de documentos em decorrência das actividades de um determinado sector ou órgão. Nesta fase é desejável que se criem apenas documentos essenciais e que se evite a duplicação. Na fase de utilização se incluem as actividades de recebimento, classificação, registo, distribuição, tramitação, expedição, organização e arquivamento de documentos produzidos/acumulados nas fases corrente e intermediária.

Por fim, a fase de avaliação e destinação de documentos compreende a análise e avaliação, propriamente dita, onde há a definição dos prazos de guarda, a determinação de quais serão recolhidos ao arquivo permanente e quais serão descartados/eliminados por terem perdido o valor de prova ou de informação para a instituição.

Rousseau e Couture (1998) descrevem que são sete as funções arquivísticas: produção, aquisição, avaliação, conservação, classificação, descrição e difusão. As funções arquivísticas têm como objectivo tornar mais criteriosos os procedimentos de uma gestão documental propiciando maior eficiência e organização nos trabalhos do arquivo.

De acordo com Santos (2007, p.178) a criação/produção de documentos contempla os procedimentos relacionados à manutenção do maior rigor possível na sua elaboração, abrangendo definição de normas, conteúdo, modelos, formato e trâmite. Esses procedimentos são fundamentais na produção de documentos arquivísticos analógicos e principalmente, dos digitais, para que eles possam ser considerados autênticos, íntegros e fidedignos no cumprimento de sua função.

A organização dos documentos tem sido um dos grandes desafios da Arquivística contemporânea. Assim, a gestão documental segundo Rondinelli (2002) é o conjunto de operações técnicas e processos que controlam todas as actividades de um arquivo e que são capazes de racionalizar as actividades de produção, manutenção, uso, eliminação e guarda de documentos fazendo uso do planeamento, da organização, do espaço físico e dos equipamentos, com o objectivo de aperfeiçoar e simplificar todo o ciclo do documento.

Para Jardim (1987) a Gestão de documentos passou a contribuir para algumas funções arquivísticas sob diversos aspectos como garantir que as políticas e actividades dos governos fossem documentadas adequadamente. O autor afirma que uma boa gestão de documentos, pode:

- Garantir que menor número de documentos inúteis e transitórios fossem reunidos a documentos de valor permanente;
- Garantir a melhor organização desses documentos, caso atingissem a fase permanente;
- Inibir a eliminação de documentos de valor permanente;
- Garantir a definição de forma criteriosa da parcela de documentos que constituíssem o património arquivístico de um país.

Segundo Bernardes e Delatorre (2008, p. 09) algumas actividades da gestão de documentos são:

- **Produção de documentos** – elaboração padronizada de tipos/séries documentais, implantação de sistemas de organização da informação e aplicação de novas tecnologias aos procedimentos administrativos.
- **Utilização dos documentos** - inclui todas as actividades de Protocolo (recebimento, classificação, registo, distribuição, tramitação e expedição), todas as actividades de Arquivo (organização e

Arquivamento, reprodução, acesso à documentação e recuperação de informações) e a gestão de sistemas de protocolo e arquivo, sejam eles manuais ou informatizados;

- **Destinação de documentos** - inclui uma das actividades mais complexas da gestão de documentos que é a avaliação. A avaliação se desenvolve a partir da classificação dos documentos produzidos, recebidos e acumulados pelos órgãos públicos ou empresas privadas, com vista a estabelecer seus prazos de guarda e sua destinação final,

- garantindo a preservação de documentos de guarda permanente e a eliminação criteriosa de documentos desprovidos de valor probatório e informativo;
- **Tramitação** - estudo das instâncias de decisão, padronização e controle do fluxo documental (workflow);
 - **Organização e arquivamento** – de acordo com os critérios definidos no Plano de Classificação;
 - **Reprodução** – Duas razões para a reprodução: (1) reprodução visando a preservação do documento original de guarda permanente e (2) reprodução visando a substituição do documento em papel pelo microfilme;
 - **Classificação** – recupera o contexto de produção dos documentos, isto é, a função e a actividade que determinou a sua produção e identifica os tipos/séries documentais;
 - **Avaliação** – trabalho multidisciplinar que consiste em identificar valores para os documentos e analisar seu ciclo de vida, com vistas a estabelecer prazos para sua guarda e destinação (eliminação ou guarda permanente).

5. Digitalização de documentos

A digitalização é processo através do qual, um documento ou imagem é transformado em um conjunto de bits (utilizando um scanner) através da conversão do sistema analógico para o digital. Para CONARQ (2010) a digitalização é um processo que converte os documentos arquivísticos para o formato digital, que consiste em unidades de dados binários.

A iniciativa de digitalizar conteúdo requer uma planificação cuidadosa antes de sua implementação. Tal planificação deve sempre considerar o plano estratégico da instituição como um todo, desde o de âmbito tecnológico ao de fluxo de trabalho (NASCIMENTO, 2006, p. 09).

Digitalização é uma tecnologia que utiliza o processamento de imagem para capturar o conteúdo de um documento impresso (texto, planilhas, figuras) e convertê-lo em imagem digital (SCI TECH CONSULTING, 2005). Haddad (2000, p.15) enfatiza que "esta tecnologia é utilizada em informações estáticas, ou seja, documentos que já estão concluídos".

AVEDON (1999) chama-se de digitalização o processo de converter imagens em papel para arquivos no computador. Na óptica deste autor, os documentos são preparados e submetidos ao scanner, que por sua vez, os "fotografa" gerando um arquivo imagem do documento em papel. O arquivo gerado pode conter a imagem de uma única folha de papel ou ser um arquivo com várias imagens.

5.1. Fases da digitalização de documentos

Um dos mecanismos para se digitalizar com sucesso os documentos de arquivos é o uso do *Document Imaging (DI)*. Essa tecnologia possui cinco etapas, nomeadamente: captação das imagens, arquivamento e armazenamento, indexação, programação de mecanismos de busca e instalação de mecanismos de controlo de acesso.

5.1.Captação

A captação das imagens pode ser feita por scaneamento, conversão ou importação. No scaneamento, utiliza-se o *scanner* para produzir imagens electrónicas de documentos em papel. A capacidade de aparelho (o volume processual diário) e sua velocidade (quantas páginas por minuto ou imagens por minuto) são dependentes da quantidade de documentos para processar, além do tipo (se são coloridos, somente preto e branco ou em escala de cinza) (BAX e BAX, 2002).

O scaneamento necessita de uma preparação antes se ser iniciado. Primeiramente, deve-se analisar cada documento, para eliminar grampos, espirais ou corrigir possíveis defeitos (rasgos, dobraduras). É recomendável separar-se os documentos por lotes, de acordo com seu tamanho e cor, já que o aparelho deve ser ajustado a esses parâmetros para melhorar a qualidade da imagem.

5.1.4. Arquivamento e Armazenamento

Após a obtenção de imagens com a qualidade adequada, segue-se o armazenamento. As tecnologias para armazenamento de dados avançam rapidamente, e deve-se ter o cuidado de garantir não só a integridade dos dados, mas também, que estes poderão ser resgatados por um longo período de tempo. É importante ter em mente o fato citado por KOCH (1998, p.26) "de que a imagem gerada pelo *Document Imaging* ocupa, no mínimo, dez vezes mais área de armazenamento do que o documento original (gerado no computador) ".

5.1.5. Indexação e Busca

Pode haver inúmeras maneiras de se indexar uma imagem (e/ou documento) para facilitar sua busca posterior, quando necessário. Entretanto, qualquer que seja a metodologia utilizada, esta deve ser facilmente compreendida e utilizada pelos responsáveis por essa busca (sem o uso de códigos complicados ou operações complexas), como também pelos encarregados de organizá-

los (BAX e BAX, 2002). Assim, se a empresa já possui um procedimento de indexação de documentos, é interessante que o sistema o incorpore se possível, contudo a que salientar que Indexação do documento não dispensa a análise da proveniência, visto que a representação arquivos deve considerar os princípios arquivísticos e efetuar a análise de todos os níveis para que a representação seja efetuada, isto e os documentos devem ser organizados tendo sempre em vista a sua ordem original.

5.1.6. Mecanismos de Controle de Acesso

Para Bax e Bax (2002), um sistema de *Document Imaging*¹ para ser completo, deve oferecer aos seus diferentes usuários níveis de acesso apropriados, sem comprometimento da confidencialidade ou da segurança. Assim, devem permitir ao administrador do sistema determinar quais directórios e documentos os determinados usuários podem visualizar, e quais acções podem executar nos documentos. Ao mesmo tempo, porém, deve dar acesso a todas as pessoas autorizadas, seja local ou remotamente (através de intranet ou internet).

Esses mecanismos de controlo de acesso normalmente são feitos pela criação de senhas, que podem ser pessoais ou sectoriais. Pela senha, além de permitir o acesso, o administrador do sistema tem como rastrear as possíveis modificações realizadas pelo usuário.

6. Preservação Digital

É um processo específico de manutenção de materiais digitais ao longo do tempo, através de diferentes gerações de tecnologia, independentemente do local de armazenamento. Ou seja, conjunto de acções gerenciais e técnicas exigidas para superar as mudanças tecnológicas e a fragilidade dos suportes, garantindo o acesso e a interpretação de documentos digitais pelo tempo que for necessário (GLOSSÁRIO INTERPARES).

Sobre o mesmo assunto, HEDSTROM (1996) define como sendo um processo que envolve o planeamento, alocação de recursos e aplicação de métodos e tecnologias para assegurar que a informação digital de valor contínuo permaneça acessível e utilizável.

Os profissionais da área de informação que trabalham com a informação em formatos digitais, estão elaborando normas necessárias para armazenar de maneira adequado esse material, para

¹Trata da digitalização e armazenamento de documentos. Engloba as ferramentas de escaneamento, captura e armazenamento de documentos, tendo como objetivo principal a sua recuperação através de índices pré-definidos ou índices textuais, que são gerados a partir de *drivers* de impressão virtual.

que não haja falha na preservação. Falhar na sua estratégia de preservação implica que se perca no tempo a história e a identidade de cada nação. Torna-se assim, necessário prever a protecção e a preservação de documentos digitais (LOPES; CARDOSO; MOREIRA, 2002, p. 36).

Segundo Thomaz e Soares (2004), os arquivos e instituições de preservação de documentos na Europa, América do Norte e Austrália tem liderado o desenvolvimento de melhores práticas e requisitos funcionais para abordar as questões de preservação, registando suas descobertas em manuais ou guias para preservação digital ou gestão de documentos electrónicos, com a intenção de diminuir os riscos da perda da informação.

Diferentemente dos documentos tradicionais, os documentos electrónicos não podem esperar para serem avaliados. O processo de avaliação deve ser feito no momento da sua produção: um documento electrónico não pode esperar anos nas prateleiras até ser avaliado sob o ponto de vista de seu interesse arquivístico como documentos de terceira idade. Além de buscar detectar seu valor informativo, a *avaliação* de documentos electrónicos considera necessariamente aspectos técnicos ligados à sua legibilidade e adaptabilidade a outros sistemas. O processo de avaliação do valor informativo deve assim ser realizado *a partir da produção do documento informático*, o que divide os estágios do seu ciclo vital em *produção, avaliação, uso e destinação final* (JARDIM 1992, p.255).

6.1. Importância da Digitalização e da Implantação de Programa de Arquivo

O documento digitalizado é uma cópia digital do documento analógico. Sob o ponto da preservação digital, FISCODATA (2003) defende que os documentos digitalizados poupam os originais do manuseio e conseqüentemente da degradação. Por isso, a actividade de preservação dos documentos digitais é um processo imprescindível no contexto organizacional.

A avaliação dos documentos para definição do que deve ser preservado pode ser considerada uma das tarefas fundamentais na gestão dos documentos de uma instituição, cuja abordagem ocorrerá no próximo capítulo. A digitalização de documentos reduz o impacto do homem no meio ambiente. O processo de digitalização está sendo disseminado e hoje não só atinge o mundo corporativo, como também vem sendo explorado por pessoas físicas, com necessidades de digitalizar fotos e documentos particulares (ANTÓNIO e SILVA, 2012).

Nesta linha de pensamento, BALDAM (2002) destaca que a digitalização é o futuro tecnológico que já permite pessoas cessarem pagamentos de contas e documentação em bancos,

escrituras de imóveis, ler um livro em seus aparelhos móveis, prontuários médicos em hospitais, entre outras situações do dia-a-dia. Digitalização de documentos é uma forma muito eficaz de reduzir os procedimentos que usam papel. Portanto, é a conversão de conteúdo físico para meio digital.

O processo de digitalização e uso consciente do papel pode ser uma das principais soluções para reduzir o impacto do homem no meio ambiente. Uma vez digitalizados, o uso racional das imagens digitais pode reduzir o processo de impressão ou cópia em papel, reduzindo os gastos financeiros das corporações e ajudando a natureza.

Deste modo, a digitalização de documentos de arquivos no Banco Letshego é urgente, pois vai permitir a redução do tempo do usuário no processamento e no manuseio do papel, vai facilitar o acesso imediato de qualquer informação. Por outro lado, a implantação de um programa de digitalização no Letshego vai reduzir o espaço físico do armazenamento e vai minimizar a perda ou extravio de documentos.

Em conformidade com AVEDON (1995) a implantação de um programa de digitalização no contexto organizacional traz enormes vantagens que são perceptíveis praticamente em todos os departamentos da empresa. Algumas dessas vantagens são:

- Velocidade e precisão na localização de documentos;
- Limitadas possibilidades de indexação e localização de documentos;
- Aprimoramento da qualidade no atendimento ao usuário;
- Gestão automatizado de processos, minimizando recursos humanos e aumentando a produtividade;
- Otimização no processo de tomada de decisões;
- Redução de custos com cópias, já que há disponibilidade dos documentos em rede;
- Melhoria no aproveitamento de espaço físico;
- Facilita as actividades que envolvem colaboração entre pessoas e equipes;

Neste quadro de ideias, a preservação de documentos de arquivos é toda acção que se destina a salvaguardar ou a recuperar as condições físicas e proporcionar permanência e durabilidade aos materiais dos suportes que contêm a informação (SILVA, 1998, p. 9). E não visão de (CONWAY, 2001), Preservação é a aquisição, organização e distribuição de recursos a fim de

que venham a impedir posterior deterioração ou renovar a possibilidade de utilização de um selecto grupo de materiais".

Por tanto, a preservação de documentos de arquivo é toda e qualquer acção que agrega o planeamento, o financiamento, as decisões administrativas e as escolhas políticas e tecnológicas com a finalidade de assegurar a permanência e durabilidade dos registos informacionais em qualquer tipo de suporte e constatações que se sustentam as hipóteses 1 e 2 da presente pesquisa.

7. METODOLOGIA

Esta etapa do trabalho descreve os procedimentos usados para a execução da pesquisa. De acordo com GIL (2012), a pesquisa tem um carácter pragmático e é um procedimento racional que tem como objectivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. Para o desenvolvimento do estudo buscou-se o referencial teórico na literatura científica sobre o conceito de arquivo e gestão de documentos a fim de identificar os requisitos essenciais para a elaboração de um projecto de implantação de um sistema de arquivo digital no Banco Letshego.

7.1. Tipo de Pesquisa

Do ponto de vista de abordagem, esta pesquisa privilegiou o método qualitativo e quantitativo. Isto é, através destes métodos foi possível desenvolver e propor um projecto de implantação de um arquivo digital no Banco Letshego Moçambique.

Olhando para a natureza dos objectivos da pesquisa, esta se assume como uma pesquisa exploratória, já que visa essencialmente se familiarizar com os conceitos de arquivo e de digitalização de documentos de arquivo, para na sequência fazer a proposta de um plano de digitalização de documentos de arquivo de Banco Letshego, sem no entanto querer ser estudo acabado.

Segundo GIL (1999) o objectivo deste tipo de pesquisa é proporcionar maior familiaridade com o problema, aperfeiçoando as ideias já citadas anteriormente. Sobre o mesmo assunto, Yin (1994, p. 20) caracteriza-a como uma pesquisa que busca referenciar determinada situação dentro da realidade em que ela ocorre, ampliando a compreensão dos factos, neste caso concreto sobre o processo de digitalização de documentos.

7.2. Técnicas de recolha de dados

O Banco Letshego Moçambique constitui o objecto de análise desta investigação. Neste estudo propôs-se a implantação de um sistema de arquivo digital de documentos. Para o efeito foram realizadas as entrevistas junto aos técnicos e funcionários dos diversos departamentos do Banco, com o objectivo de perceber e descrever o tratamento dado aos documentos de arquivo, e se analisar de que forma um programa de digitalização de documentos de arquivo pode melhorar o processo de gestão de documentos.

7.2.4. Entrevista

Segundo Minayo (1994), a entrevista é o procedimento mais usual no trabalho de campo. Por meio dela, o pesquisador procura obter informes contidos na fala dos actores. Pode-se afirmar que a entrevista constitui um importante componente da realização de uma pesquisa qualitativa.

A entrevista² é um encontro entre duas ou mais pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a colecta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social. Para Goode e Hatt (1969:237) citado por Lakatos e Marconi (1999) a entrevista consiste no desenvolvimento de precisão, focalização, fidedignidade e validade decerto acto social como a conversação.

Nesta pesquisa foi usada a entrevista não - estruturada, na modalidade focalizada. Para GIL (1999) nessa circunstância, o entrevistador guia-se por um roteiro de tópicos relativos ao tema que se vai estudar, e o entrevistado fala livremente à medida que se refere a eles. Ao entrevistador cabe conduzir a entrevista não deixando que o entrevistado se desvie do assunto.

Para o estudo de aplicação e utilização da digitalização de documentos, esse método objectiva discutir com os usuários dos estudos de casos, questões relacionadas à implantação do sistema de digitalização de documentos, as vantagens e desvantagens, as dificuldades encontradas, e os demais efeitos que o sistema gerou.

7.2.5. Análise documental

A análise documental constitui outra técnica de investigação a ser incorporado no desenvolvimento do estudo. Segundo LUDKE, M. e ANDRE, (1986) é importante para que uma pesquisa qualitativa seja para complementar as informações obtidas por outras técnicas ou seja para desvelar aspectos novos de um tema ou problema. Portanto, esta técnica, tal como avança (Bardin, 1977), auxilia o investigador a tratar informação contida nos documentos, condensando-a, e dando-lhe uma forma que o facilita a obter o máximo de informação, com o máximo de pertinência.

7.2.6. Pesquisa bibliográfica

Neste trabalho usou-se pesquisa bibliográfica como técnica de recolha de dados. O referencial teórico foi elaborado com base em material já publicado, tais como: livros, dissertações e artigos académicos. Em conformidade com LAKATOS e MARCONI (2000), a pesquisa bibliográfica, considerada uma fonte de colecta de dados secundários, pode ser definida como: contribuições culturais ou científicas realizadas no passado sobre um determinado assunto, tema ou problema que possa ser estudado

A pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão (GODOY, 1995).

Este tipo de pesquisa aqui usada, colocou-nos em contacto directo com tudo o que foi escrito ou dito sobre a digitalização de documentos de arquivo de forma a desenvolvermos a proposta de programa de digitalização de documentos de arquivo do Banco Letshego. E a sua implantação trará inúmeros benefícios para o Banco Letshego, uma vez que esta proposta vai agregar valor à gestão documental da instituição.

Portanto, a pesquisa bibliográfica como técnica propiciou-nos uma análise minuciosa dos tipos de documentos de arquivo existente no Banco Letshego. Tendo contribuído para a criação de proposta de um programa de digitalização de documentos de arquivo. Em suma, buscou-se as bases teóricas para a consolidação do estudo tendo em conta a política de arquivo de documento do Banco Letshego. A sua implantação vai garantir resultados a longo prazo, visto que os documentos serão organizados em todos os ciclos de crescimento da instituição.

8. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

A presente etapa destaca as principais constatações que resultaram da recolha de dados no campo. Numa primeira abordagem são mostradas e interpretadas as informações sobre o processo de arquivo de documentos no Banco Letshego. Descreve igualmente a realidade actual da instituição. Já no segundo momento é definida a proposta da implantação de um programa digital para o Banco Letshego, Portanto constam-se os resultados alcançados no

âmbito da execução da pesquisa, em conformidade com a metodologia e técnicas aqui aplicadas.

8.1. Contextualização

O Banco Letshego, SA, comumente designado Letshego, começou as suas atividades em Moçambique em 2011 como uma Microfinança, sendo uma subsidiária do Grupo Letshego Holding. No entanto, após 5 anos de fixação de negócios em Moçambique, adquiriu uma licença para operar como um Banco Comercial, estendendo suas agências bancárias por todo o país. Por um lado, sua atuação no país foi motivada pelas relações históricas existentes entre Moçambique e Botswana. Por outro lado, tratá-se de um mercado promissor para o desenvolvimento de negócios, sobretudo na área bancária.

De salientar que o Banco Letshego conta 17 departamentos que operam na sua Sede em Maputo nomeadamente:

- Adminitração
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Auditoria
- Contabilidade e Finanças
- Departamento Juridico e conformidade
- Departamento de Risco
- Departamento Operacoes
- Departamento Comercial
- Departamento de Credito
- Departamento Informatica
- Departamento de Canais Bancarios
- Departamento de Mercados e Tesouraria
- Departamento de Marketing
- Departamento de Call Center
- Departamento de finanças Inclusivas
- Departamento de Projetos
- Departamento de procurment

8.2. Situação do Arquivo do Banco Letshego

Esta instituição bancária não possui um centro de documentação mas sim um arquivo departamental de documentos. Onde são arquivados todos os documentos do fluxo das actividades (financiamentos ou créditos). A base de dados está implementada em Excell, onde a busca é feita através dos códigos das entidades registadas.

De entre vários tipos de documentos que existem no Banco Letshego, os Contratos de Financiamentos são os de maior importância para a instituição. E no que concerne ao número de documentos, o banco conta com um pouco mais de 5000 documentos de arquivos.

De acordo com o assistente de documentação no Banco Letshego, os financiamentos são o motor do crescimento do banco, e todos os créditos ou financiamentos vendidos pelo banco são arquivados nos cofres pertencentes ao departamento das operações e na empresa **TBFILE**³. Entretanto, a troca de informações entre os departamentos ocorre através do recurso ao correio electrónico.

8.3. Análise de entrevistas

O uso de entrevista permite identificar as diferentes maneiras de perceber e descrever os fenómenos. STRELOW (2010) citando CURVELLO, (2000) defende que⁴ a entrevista como técnica está presente em pesquisas de comunicação. Neste contexto, o recurso à entrevista como técnica de pesquisa visava recolher dados a fim de responder ao problema levantado no primeiro capítulo. No nosso entender esta técnica foi fundamental na medida em que permitiu-nos a recolher dados não só às fontes humanas como também documentais da instituição em análise.

O roteiro da entrevista foi elaborado sob orientação do Tema, Problema e Objectivos da presente pesquisa. As entrevistas foram conduzidas com intuito de extrair comentários e posicionamentos dos técnicos e profissionais do Banco Letshego em relação à digitalização de documentos de arquivo. No roteiro, procuramos recolher dados com vista a contribuir na solução do problema levantado no primeiro capítulo deste trabalho.

³ Empresa do Grupo Entreposto que desenvolve actividade de Gestão de Arquivos.

⁴STRELOW, Aline. *Análise Global de Processos Jornalísticos uma Proposta Metodológica*. EDIPUCRS. Porto Alegre. 2010 disponível em acesso em 29/09/2019

A entrevista com o assistente de documentação e analista de crédito foram realizadas no dia 26 de Agosto de 2022, nas instalações do Banco Letshego sede, cidade de Maputo. Por outro lado, a recolha de dados a partir de documentos existentes naquela instituição ocorreu de 27 e 28 de Agosto de 2022.

Segundo o assistente de documentação *"o arquivo está organizado em ordem Alfabética e são passados para pasta bantex em suspensão e são arquivados nos cacifos"*.

As nossas fontes apontam para algumas falhas ou lacunas vigentes no processo de arquivo de documentos no Banco Letshego. *"Isso acontece pelo facto de os documentos não estarem devidamente organizados, dificultando a sua recuperação, sua organização não oferece muita segurança devido a escassez de material (cacifos suficientes, pastas e caixas) , e que em caso de incêndio ou infiltração toda a documentação (contratos e provas de financiamentos) pode ser destruída, provocando deste modo os prejuízos avultados para o Banco"*, analista de crédito no Banco Letshego.

Os técnicos do Banco Letshego entendem que o armazenamento de documentos em formato físico não oferece garantia da autenticidade de documentos. *Algumas desvantagens são a perda, a conservação, a deterioração pois tais documentos são disponibilizados a vários utentes, desde colaboradores internos, ao Banco de Moçambique, firma de advogados externos bem como auditores e, ainda que haja um controlo rigoroso (protocolos) nada impede que os documentos sejam molhados ou até mesmo rasgados.*

Em conformidade com o assistente de documentação, a digitalização de documentos seria de extrema importância na recuperação da informação e, evitaria a entrega massiva dos documentos em suporte papel, para a sua preservação e conservação. *"Dependendo do prazo de financiamento existem documentos que deverão estar arquivados por mais de 20 anos. Portanto, o processo de digitalização sem dúvida traria mais-valia para a instituição."* Portanto é importante referenciar que o arquivamento ou conservação dos documentos deverá obedecer a requisitos legais emanados tanto na Política de Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo que alude que os documentos, devem ser conservados para servir como prova e colocados à disposição das autoridades de supervisão e ao GIFiM (*Gabinete de Informação Financeira de Moçambique*), sendo ainda que a sua eliminação deve ser criteriosa, obedecendo todos preceitos Arquivísticos.

A analista de crédito no Banco Letshego defende a importância de certo tipo de documentos e que deveriam ser digitalizados uma vez detém de um forte valor institucional. "*Contratos e todos documentos que compõem os financiamentos pois estes são na verdade a prova dos empréstimos, isto é, tais documentos têm o mesmo valor monetário como se de vários meticais se tratassem*".

Em suma os nossos entrevistados são unânimes em afirmar que é urgente a digitalização de documentos de arquivo naquela agência bancária, principalmente os documentos de contratos e financiamentos devido a sua importância para a instituição.

8.4. Proposta de um programa de digitalização de documentos de arquivo do Banco Letshego

Olhando para as constatações feitas no Banco Letshego é imprescindível que o processo de digitalização de documentos de arquivo seja desenvolvido de modo a permitir a existência de uma memória institucional, que poderá facilitar a busca ou consulta de informação entre os departamentos da instituição, bem como entre os clientes e outras entidades que buscam serviços desta Instituição bancária.

Para o efeito propõe-se o modelo *Digital Rosetta Stone* (DRS)⁵ desenvolvido por Steven Robertson da *United States Air Force* (Heminger e Robertson 1998). Este modelo descreve três fases ou processos necessários para manter o acesso a longo prazo aos documentos digitais nos seus formatos originais.

8.5. Fases ou etapas de digitalização de documentos no Banco Letshego

O processo de digitalização compreende, principalmente, as etapas de preparação dos documentos e de captura da imagem digital, bem como os demais procedimentos que complementam essa fase.

1º Etapa

Esta etapa é constituída pelas acções iniciais do trabalho que se referem ao levantamento de dados, pesquisa e estudo relativos ao sector e a forma de condução e execução das tarefas. Desta forma as acções vinculadas a esta etapa serão, a realização de um diagnóstico sumário do

⁵ *Digital Rosetta Stone* (DRS)_um modelo que descreve fases para manutenção de documentos digitais.

sector do arquivo do Banco Letshego em relação aos documentos produzidos e recebidos (tipologia documental; fluxos; actividades relacionadas; datas limite; metragem dos conjuntos documentais a tratar; instrumentos de pesquisa; instrumentos de avaliação.

Esta fase visa fornecer elementos para melhor conhecimento sobre o sector e também sobre o volume de documentos produzidos e a relevância de cada documento sendo fundamental para a aplicação da próxima etapa.

Segundo PONTES e ARAUJO (2018) a primeira etapa é aquela que corresponde a fase da preparação dos documentos e consiste em:

- Retirar grampos, amassados, cliques, prendedores etc.
- Remover fitas adesivas, poeira ou outros elementos que prejudiquem a captura da imagem.
- Recuperar, quando necessário, páginas rasgadas usando-se fita adesiva transparente, de pH neutro ou Filmoplast P⁶.
- Conferir o número de páginas do material a ser digitalizado. Sendo processos, atentar para a autuação e numeração das folhas.
- Verificar se há algum documento que difere do padrão de folha A4.
- No caso de processos, desmontá-los para a digitalização.

2º Etapa

Esta etapa compreende as acções relacionadas ao manuseio dos documentos e as acções serão executadas sequencialmente para cada pasta discente, desde a higienização, passando pela avaliação até o arranjo e descrição dos documentos. Finalizado o trabalho naquela pasta retoma-se a sequência para a pasta seguinte e assim sucessivamente até a última pasta.

- ✓ Higienização dos documentos: limpeza utilizando trinchas e retirando-se grampos, cliques e demais materiais que possam causar danos à documentação;
- ✓ Identificação e avaliação da documentação com a finalidade de definir a sua destinação final (a partir de aplicação dos instrumentos pertinentes visando a sua eliminação ou recolhimento)

3º Etapa

A última etapa é constituída de acções que visam determinar a melhor forma de busca e recuperação dos documentos somada às actividades de finalização do projecto. A digitalização

6 FILMOPLAST P. Fita autoadesiva utilizada para reparar, proteger e incorporar documentos em papel, unir páginas e fixar papeis mais finos ao passe-partout.

deverá ser de conjuntos documentais integrais, como fundos/colecções ou séries, podendo, no entanto, digitalizarem-se documentos avulsos se houver necessidade, mas sem descontextualizá-los do conjunto documental a que pertencem (PONTES e ARAUJO, 2018).

No contexto do Banco Letshego, o scanner deverá ser configurado visando conservar a fidelidade e a legibilidade do representante digital. Também, as características físico-químicas dos documentos deverão estar de acordo com o equipamento de digitalização a fim de preservar-se a integridade física dos originais.

Sobre este assunto, ARELLANO (2004) afirma que a fidelidade entre o representante digital e o documento original deve ser mantida, considerando sua apresentação física, estado de conservação e finalidade de uso. Ressalta-se que a imagem do documento permanente digitalizado, dependendo da finalidade de uso, poderá ser tratada por interpolação, isto é, o processamento posterior por meio de softwares de tratamento de imagem. Especialmente se for necessário tratar imagem de documento para acesso na internet.

Em suma, os documentos permanentes originais deverão estar previamente de acordo com tratamento arquivístico de avaliação, selecção, identificação, arranjo e descrição, indexação. Deverão estar preparados para a digitalização: higienizados, sem grampos, cliques etc. E organizados antes do início da execução do projecto ou programa de digitalização.

8.6. Tipos de equipamentos para digitalização

O processo de digitalização deverá ser realizado, preferencialmente, nas instalações das instituições detentoras do acervo documental, evitando seu transporte e manuseio inadequados, e a possibilidade de danos causados por questões ambientais, roubo ou extravio. Nesse sentido, na avaliação dos equipamentos para captura digital a serem utilizados em projectos de digitalização de massa, aqueles devem ser adequados ao tipo de documento original, levando em consideração o seu estado de conservação, as suas características físico-químicas (DURANTI, 1994).

8.6.4. Scanner de mesa

Ideal para digitalizar documentos planos em bom estado de conservação. Indicado para os documentos planos em folha simples e ampliações fotográficas contemporâneas em bom estado de conservação. Esse tipo de equipamento não se aplica a documentos encadernados.

8.6.5. Scanner para digitalização de livros

Borda inclinada para acomodação de lombadas. Ideal para digitalizar livros, revistas, brochuras, documentos em folhas soltas em grandes quantidades ou muito frágeis.

8.6.6. Scanner planetário

Este tipo de equipamento utiliza uma unidade de captura semelhante a uma camera fotográfica, uma mesa de reprodução que define a área de escaneamento e uma fonte de luz. São usados para a digitalização de documentos planos em folha simples, de documentos encadernados que necessitem de compensação de lombada, de forma a garantir a integridade física dos mesmos, bem como para os documentos fisicamente frágeis, já que não ocorre nenhuma forma de tração ou pressão mecânica sobre os documentos.

8.6.7. Máquinas fotográficas digitais

Será necessário uso de máquina fotográfica digital para a captura de documentos em formato de imagens. O uso de cameras digitais implica no uso de mesas de reprodução, para a garantia do paralelismo necessário à uma boa qualidade da imagem digital gerada, além de sistemas de iluminação artificial compatíveis, necessariamente com baixa intensidade de calor e o mínimo de tempo de exposição necessário para não comprometer o estado de conservação dos documentos arquivísticos originais, em especial os itens coloridos e as fotografias produzidas com processos fotográficos não contemporâneos.

8.6.8. Computadores

O computador constitui uma ferramenta imprescindível e primordial para o arquivo de diferentes documentos. É nesta perspectiva que ANTÓNIO e SILVA (2012) avançam que de acordo com a natureza do documento arquivístico original, diversos dispositivos tecnológicos (hardware) e programas de computadores (software) serão utilizados para converter em dados binários o documento original para diferentes formatos digitais. Os computadores criam, recebem, processam, transmitem e armazenam dados. Todo o tipo de documento que contenha textos, imagens e áudio pode ser convertido para um formato digital similar.

Em suma, estes equipamentos foram escolhidos tendo em conta a necessidade ou situação vigente na base de arquivo de documentos do Banco Letshego. Olhando atentamente para os tipos de documentos de arquivo, foi possível seleccionarmos estes equipamentos para através da sua análise, se digitalizar os documentos de arquivo. Ou seja, são equipamentos que se enquadram para fazer face o processo de digitalização de documentos de arquivo.

Portanto, a definição destes equipamentos para a digitalização foi feita após uma análise minuciosa dos documentos de arquivo existente no Banco Letshego, desde as suas características físicas até ao seu estado de conservação.

8.7. Proposta de equipe de trabalho

De acordo com ANGELONI (2002), os processos de selecção sempre envolvem indicações, avaliações e prioridades, as quais não podem ser decididas por uma única pessoa. O primeiro passo, portanto, deve ser o estabelecimento de uma comissão para o processo de selecção. Ainda na visão do autor supracitado, uma comissão de selecção para conversão digital deve ser constituída por:

- Membros da instituição que conheçam a missão e os objectivos da instituição;
- Membros da instituição que conheçam a política local de desenvolvimento de colecções;
- Especialistas em digitalização, tais como fotógrafos ou membros da equipe com conhecimento adequado;
- Especialistas em conservação e preservação;
- Bibliotecários, arquivistas e museólogos / curadores;
- Pesquisadores experientes no trabalho com recursos *online*;

É nesta perspectiva que propomos a comissão de técnicos e profissionais de arquivo e de documentação, bem como os de tecnologias de informação e comunicação para desenvolver o programa de digitalização de documentos de arquivo do Banco Letshego.

- 4 Profissionais do Arquivo / documentação;
- 1 Técnico informático;
- Especialistas em sistema bancário;
- Fotógrafo;
- 4 Técnicos para desenvolvimento dos trabalhos;
- Gestor de informação institucional;
- Pessoal da logística.

Entretanto, para se alcançar os resultados no contexto da digitalização de documentos de arquivo, PAES (2004), aponta três momentos cruciais a ser levados em consideração, nomeadamente:

- Capacitação da equipe para desenvolvimento das actividades de higienização, identificação, preparação e digitalização e armazenamento dos documentos;
- Elaboração do fluxo do processo de digitalização: tratamento, captura, registo/indexação, arquivamento e disposição ao acesso de documentos textuais;

- Elaboração de instrução para tratamento, captura, registo/indexação, arquivamento e disposição ao acesso de documentos textuais.

8.8. Armazenamento e preservação de documentos digitalizados

Após o trabalho de digitalização de documentos de arquivos, os mesmos serão armazenados no Centro de Arquivo Digital criado pela instituição onde vai permitir a preservação e controlo de toda informação útil da instituição. Sobre este assunto, AVEDON (1999) defende que o Arquivo Digital incrementa a preservação e segurança de documentos arquivísticos originais em outros suportes; também promove a difusão e reprodução dos acervos arquivísticos não digitais, em formatos e apresentações diferenciados do formato original e permite o intercâmbio de acervos e de instrumentos de pesquisa por meio de redes informatizadas

8.8.4. Estratégias para preservação digital

Preservação Tecnológica

É necessário que o *software* e o *hardware* se mantenham em condições que permitam consultar a informação custodiada. Trata-se de uma estratégia de alto custo e complexa a nível tecnológico.

Migração

Conjunto de procedimentos e técnicas para assegurar a capacidade de objectos digitais serem cessados mesmo com mudanças tecnológicas. A migração consiste na transferência de um objecto digital:

- De um suporte que está se tornando obsoleto, fisicamente deteriorado ou instável para um suporte mais novo;
- De um formato obsoleto para um formato mais actual ou padronizado;
- De uma plataforma computacional para uma outra mais moderna. A migração pode ocorrer por conversão, por actualização ou por reformatação.

Emulação

Estratégia de preservação digital que se baseia na utilização de recursos computacionais para fazer uma tecnologia actual funcionar com as características de uma obsoleta, aceitando as mesmas entradas e produzindo as mesmas saídas. Um dos principais benefícios da emulação

em relação à migração é que o documento ou o dado original não precisa ser alterado, é o ambiente computacional que se altera.

Por outro lado, a emulação é uma alternativa de custo menor do que a manutenção dos equipamentos e programas nos quais os documentos foram originalmente criados. Como só é possível elaborar um emulador a partir do conhecimento integral do funcionamento do sistema ou programa que deseja emular, todo o processo de preservação deve ser planejado para antecipar as necessidades futuras.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo propor a implantação de um programa de digitalização de documentos no Banco Letshego. No primeiro capítulo e no desenvolvimento desta pesquisa, foi nossa preocupação perceber, junto dos técnicos dos serviços bancários, o porquê da não digitalização dos documentos de arquivo. Procuramos, igualmente, identificar, através do método quantitativo e qualitativo, os tipos de documentos existentes no Banco Letshego.

A organização em análise (Banco Letshego) contém 14 departamentos e diversos tipos de documentos, que totalizam um pouco mais de 5000 documentos de arquivo. Dentre a tipologia documental que existe no Banco Letshego, os contratos e financiamentos são tidos como sendo os mais importantes para a instituição. Segundo os técnicos daquela instituição bancária, esses documentos são de grande valor, por isso precisam de uma digitalização urgente. Diante do estudo realizado, conclui-se que o controle do fluxo de informações através do sistema a ser desenvolvido no Banco Letshego poderá permitir a manutenção organizada de todo o acervo de documentos, de forma digital. Além de facilitar a posterior consulta, diminui o espaço físico utilizado, protege contra perdas, fraudes, extravios e eventualidades como incêndios, deterioração com o tempo e os demais incidentes.

Na nossa opinião, este projeto vai trazer grandes vantagens e uma nova realidade para o arquivo de documentos no Banco Letshego, por sua vez, irá trazer melhorias muito grandes no atendimento desses mesmos utilizadores. Ao elaborarmos esta conclusão, torna-se necessário pensar nos objetivos que foram propostos no primeiro capítulo deste trabalho. Entendemos que seria com a digitalização de documentos de arquivos em que a consulta de vários documentos bancários seria feita de uma forma mais célere, cômoda e eficaz.

Portanto, podemos considerar que, depois da execução de todo o projeto, o mesmo seria apropriado, tangível e útil para o arquivo no Banco Letshego, uma vez que permitiria dar um passo à frente no que concerne à inovação e dinamização de um espaço que atualmente não apresenta qualquer novidade do armazenamento e preservação de documentos, bem como na troca de informação entre os departamentos da instituição e os agentes externos (clientes, colaboradores, etc.), dando deste modo a hipótese de possibilitar a comunicação e recuperação de uma forma rápida, simples e eficaz.

Com a implantação de um projeto de digitalização de documentos de arquivo no Letshego, asseguramos que o tempo que antes se demorava com o círculo da requisição de um processo

de um certo documento será agora significativamente mais reduzido. Os recursos humanos estarão agora a ser totalmente rentabilizados, uma vez que não haverá desperdício de tempo de procura de um processo, e também já não será necessária a existência de um trabalhador que faça o transporte dos processos do arquivo para os outros serviços da instituição e vice-versa, uma vez que esse processo poderá ser feito por via eletrônica.

Por outro lado, com a implementação deste projeto, pensamos que iremos contribuir para a adoção dos recursos humanos pertencentes ao arquivo do Banco Letshego com novas competências e habilidades na área da gestão documental e tecnologia da informação. Isso pode trazer benefícios tanto para a instituição quanto para os próprios funcionários, que poderão se atualizar e se qualificar para novas demandas do mercado de trabalho.

10. Recomendações/ sugestões

Além disso, a digitalização dos documentos de arquivo no Banco Letshego também poderá trazer benefícios ambientais, já que a redução do uso de papel contribuirá para a preservação dos recursos naturais e para a diminuição da poluição causada pelo descarte inadequado de resíduos.

Em resumo, a proposta de implantação de um programa de digitalização de documentos no Banco Letshego tem como objetivo trazer melhorias significativas na gestão documental da instituição, além de promover a modernização e a eficiência dos serviços bancários oferecidos. Espera-se que este projeto seja bem sucedido e que possa servir de exemplo para outras instituições que ainda enfrentam desafios na gestão de documentos de arquivo.

11. Referencias Bibliográfica

ANGELONI, Maria Terezinha (Org.). **Organizações do conhecimento: infra-estrutura, pessoas e tecnologias**. São Paulo: Saraiva, 2002.

ANTÓNIO, Rafael; SILVA, Andreia, colab. **A gestão documental na perspectiva da MOREQ2010**. Lisboa: Edição de Autor, 2012.

ARELLANO, Miguel Angel. **Preservação de Documentos Digitais**. Ciência da Informação. Brasília, 2004. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a02v33n2.pdf> Acesso em: 13 Julho de 2022.

ARRELANO e ANDRADE. **Preservação digital e os profissionais da informação**. Revista da Ciência da Informação. Brasília. 2006.

AVEDON, Don M. **Controle e Certificação da Qualidade no Processamento Electrónico de Imagens de Documentos**. São Paulo: CeNADEM. 1995.

AVEDON, Don M. **Controle e certificação da qualidade no processamento electrónico de imagens de documentos**. São Paulo: Cenadem, 1995.

AVEDON, Don M. **GED de A a Z - tudo sobre GED: Gerenciamento Electrónico de Documentos**. São Paulo: Cenadem, 1999.

BALDAM, Roquemar de Lima. **GED – Gerenciamento Electrónico de Documentos**. São

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARRETO, Aldo Albuquerque. **A questão da informação**. Revista São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v. 8, n. 4, 1999.

BAX, M. P.; BAX, M. L. P. **Gestão da documentação por imagens: um tipo específico de GED**. Perspect. Ci. Inf., Belo Horizonte. 2002.

CAMARGO, A. M. A.; MACHADO, H. C. **Como implantar arquivos públicos municipais**. v. 3. Ed. 2. São Paulo: Arquivo do Estado/Imprensa de Oficial, 2000. p. 87. Disponível em: <arquivos%20publicos%20municipais.pdf> Acesso em: 06 nov. 2022.

CENADEM. **Home page do Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação**. São Paulo. Disponível em <http://www.cenadem.com.br> .e consultado no dia 04 de Julho 2022.

DAVENPORT, T. H., PRUSAK, Laurence. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 2002, 316 p.

DURANTI, Luciana. **Registros documentais contemporâneos**. Estudos Históricos, Rio de Janeiro, 1994

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FANTINI, Sérgio Rubens. **Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos: estudo de caso de escolha de soluções**. 2001. 118f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

FISCODATA. **Documentação on-line**. Disponível em: <http://www.fiscodata.com.br> Cessado em: 01 Julho de 2022.

GIL, A. C. **Como elaborar projectos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, A.S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. São Paulo, Autêntica,1995

HADDAD, Samir Rodrigues. **GED – Uma alternativa viável na gestão da informação estratégica**. Belo Horizonte: PUC MINAS, 2000. 39 p.

HEDSTROM, Margaret. **Digital preservation: a time bomb for digital libraries**. Computer And The Humanities, Holanda, 1998. Disponível em: <<http://www.uky.edu/~kiernan/DL/hedstrom.html> >. Acesso em: 13 Julho de 2022.

HEMIGER, A. R.; ROBERTSON, S. B. **Digital rosetta stone: a conceptual model for maintaining long-term access to digital documents.** In: DELOS WORKSHOP PRESERVATION OF DIGITAL INFORMATION, 6., 1998.

ICA – **International Council on Archives. Documentos electrónicos: manual para arquivistas.** Paris, n. 16, 2005.

JARDIM, José Maria. **A arquivologia e as novas tecnologias da informação.** Estudos Históricos, Rio de Janeiro, 1992. Disponível em: <www.uel.br/pessoal/jneto/arqtxt/novastecnologiasJNETO.pdf> Acesso em 01 de Julho de 2022.

KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos – GED.** São Paulo: Cenadem, 1998.

KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos: conceitos, tecnologias e Considerações gerais.** São Paulo: Cenadem, 1998.

LUDKE, M. e ANDRE, E. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo. EPU, 1986

MARTINS, Neire do R.; REINEY, Alice; PIRES, Reinaldo. **Digitalização de documentos.** Disponível em: consultado em 23 de Julho de 2022.

MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F.; CRUZ, O.; GOMES, R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

OGDEN, S. **Armazenagem e manuseio.** 2.ed. Rio de Janeiro: Projecto Conservação Preventiva em Bibliotecas e Arquivos: Arquivo Nacional, 2001.

PAES, M.L. **Arquivo: teoria e prática.** Rio de Janeiro. Ed.da FGV. 2004

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática.** 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

Paulo: Érica, 2002.

ROCHA, Cláudia Lacombe et. al. **Gestão arquivística de documentos electrónicos.** Disponível em: <http://arquivonacional.gov.br/conarq/cam_tec_doc_ele/download/GT%20gestao%20arquivistica.pdf>. Acesso em: 20 Setembro de 2022.

RONDINELLI, R. **O conceito de documento arquivístico frente à realidade digital: uma revisão necessária.** 2011. 270 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Instituto de Arte e Comunicação Social, Universidade Federal Fluminense, Niterói. 2011.

Rousseau e Couture. **Les Archives au XXe siècle. Montréal: Université.** Services des Archives. 1982.

SADIQ, W.; ORLOWSKA, M. **Applying a Generic Conceptual Workflow Modeling Technique to Document Workflow.** In: AUSTRALIAN DOCUMENT COMPUTING SYMPOSIUM, 2, 1997.

SILVA, Sérgio Conde Albite. **Algumas reflexões sobre preservação de acervos em arquivos e bibliotecas.** Rio de Janeiro: Academia Brasileira de Letras, 1998. 34p.

STRINGHER, Ademar. **Guia brasileiro de Software para Gerenciamento Electrónico de documentos e knowledge management.** São Paulo. Cenadem. 1997.

THOMAZ, Katia P; SOARES, António José. **A preservação digital e o modelo de referência Open Archival Information System (OAIS).** Data GramZero - Revista de Ciência da Informação, Disponível em: <www.dgz.org.br/fev04/Art_01.htm> Acesso em: 8 de Julho de 2022.

YIN, R. K. **Case study research: design and methods.** 2. ed. USA: Sage Publications, 1994.

APÊNDICES E ANEXOS

Roteiro da entrevista

Aos técnicos de arquivo e documentação do Banco

A entrevista consistia em recolher dados de pesquisa com vista à elaboração e desenvolvimento de projecto de implantação de um sistema de arquivo digital. Dentre as várias perguntas procurou-se saber, *até que ponto a implantação de um programa de digitalização de documentos de arquivo pode contribuir para a preservação e optimização dos documentos no Banco Letshego.*

1. Dentre vários documentos que existem no *Banco Letshego*, quais são os importantes?

.....
.....
.....

2. Como fazem o armazenamento de informação?

.....
.....
.....

3. Com que meios fazem o processo de armazenamento de informação?

.....
.....
.....

4. O *Banco Letshego* possui um Centro de documentação?

.....
.....
.....

5. Como esta organizado o arquivo?

.....
.....

.....
6. Qual tem sido o processo da armazenamento?
.....
.....

.....
7. Que lacunas existem no arquivo de documentos?
.....
.....

.....
8. Como fazem o armazenamento de informação? E com que meios fazem este processo?
.....
.....

.....
9. Por que não fazem a digitalização?
.....
.....

.....
10. Quais os documentos gostariam de ver digitalizados? Por que?
.....
.....

.....
11. Que desvantagens o armazenamento de documentos em formato físico traz para a instituição.
.....
.....

.....
12. Na sua opinião, que vantagens o processo de digitalização poderá trazer para o *Banco Letshego*?
i. No processo de gestão de conhecimento, como é que a instituição avalia o sistema de arquivo vigente?
ii. O que determina a selecção de certos documentos para o *arquivo corrente* de uma informação no centro de documentação/arquivo do *Banco Letshego*?