

Capítulo 5

O e-mail: aspetos da gestão da correspondência organizacional digital

Ana Lúcia Terra
Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão
Instituto Politécnico do Porto
CETAC.MEDIA
anaterra@eu.ipp.pt



Introdução

A partir de final da década de noventa, do século passado, o *e-mail* trouxe importantes alterações nos fluxos info-comunicacionais das organizações, com efeitos (positivos e negativos) em termos de expectativas, rapidez de respostas, tomadas de decisão, impacto nos custos comunicacionais, descentralização da origem da comunicação, no exercício da autoridade, no aumento das trocas comunicacionais, além de aspetos mais direcionados para as questões de produção, organização, difusão, uso e preservação da informação no decurso das atividades organizacionais. O presente texto aborda estas temáticas associadas ao *e-mail* numa perspectiva ancorada na Ciência da Informação.

Iremos procurar caracterizar o *e-mail* enquanto informação com origem orgânico-funcional, no contexto organizacional, seguindo-se uma análise não exaustiva de alguns temas e problemas que lhe estão associados, com especial ênfase para as questões da política de gestão do *e-mail* através de uma análise comparativa das orientações emanadas das autoridades arquivísticas de três países (Brasil, Canadá e Reino-Unido) para a definição de princípios e procedimentos associados ao uso desta modalidade info-comunicacional.

O *e-mail* como informação organizacional digital

Por tradição, a gestão da correspondência organizacional, nomeadamente o seu registo, classificação, encaminhamento e arrumação, sempre constituiu uma tarefa da esfera de competências dos arquivistas, em especial no designado arquivo corrente (Casas de Barrán, Griffin, Millar, & Roper, 2003). Contudo, nos últimos 20 anos, com o início do uso em massa do *e-mail* por parte das organizações, estes profissionais foram perdendo lugar a favor dos informáticos, já que o funcionamento desta forma de correspondência assenta e depende de uma componente tecnológica.

Os *e-mails* diferem da tradicional correspondência em papel porque, entre outros aspetos, estão dependentes da mediação do *hardware* e do

software para a criação e para o acesso ao conteúdo. Esta informação não é visível a olho nu e tanto a garantia da sua inteligibilidade como do acesso continuado estão dependentes de fatores tecnológicos.

Muitas e rápidas foram as inovações verificadas desde os primórdios do *e-mail*, na década de sessenta do século passado, até ao seu uso se tornar indispensável tanto para a comunicação de índole pessoal como organizacional. Em 1965, no *Massachusetts Institute of Technology*, estava a ser usado o *Compatible Time-Sharing System* (CTSS) possibilitando ligação ao IBM 7094 através de terminais de acesso telefónico remoto e o armazenamento de ficheiros *online* no disco (Vleck, 2012). A tecnologia que suporta a integração do *e-mail* na Internet foi evoluindo até que, segundo Partridge (2008), no início da década de noventa, encontravam-se estabilizadas quatro características fundamentais: desenvolvimento de interfaces gráficas para os utilizadores e a sua incorporação nos *browsers web*, emergência de aplicações cliente de *e-mail* do tipo POP ou IMAP, esforços continuados para a internacionalização do *e-mail* permitindo o uso de caracteres não ASCII nos endereços e a multiplicação dos *e-mails* indesejados, vulgarmente designados de *spam*, e a criação de ferramentas para os evitar.

Do ponto de vista técnico, uma mensagem de *e-mail* é constituída por duas seções principais que lhe conferem estrutura. Trata-se do cabeçalho (*header*) e do corpo (*body*), separados por uma linha em branco. O cabeçalho é uma sequência de linhas, situadas no início da mensagem, geradas pelo cliente de *e-mail* e pelos servidores de *e-mail* envolvidos no processo de transmissão, fornecendo informação contextual sobre esse processo de transmissão, incluindo a identificação do emissor, do(s) destinatário(s), da hora de envio e de receção, assunto, entre outros. Na realidade, só uma pequena parte dos dados contidos no cabeçalho são apresentados diretamente aos utilizadores, ainda que a maioria dos serviços de *e-mail* permitam a sua visualização. O Projeto InterPares³ que, desde 2008, desenvolveu uma linha de trabalho e estudo dedicada ao *e-mail*,³⁰ sublinha que os dados dos cabeçalhos são fundamentais para a avaliação, seleção e arquivo dos *e-mails*. O corpo contém o texto da men-

³⁰ http://www.interpares.org/ip3/ip3_products.cfm?cat=4

sagem usando caracteres **ASCII** de 7 bits, adequados à língua inglesa, ou o **MIME** (*Multipurpose Internet Mail Extensions*) que permite o envio de outros tipos de informação por *e-mail*, incluindo caracteres não utilizados no idioma inglês, usando codificações diferentes do **ASCII**, assim como formatos binários contendo imagens, sons, vídeos, entre outros.

O *Library and Archives of Canada* (*Government of Canada. Library and Archives*, 2006), que dedica especial atenção à gestão do *e-mail* no âmbito das instituições públicas daquele país, desde a década de 2000, entende-os como documentos de arquivo configurados pela estrutura (apresentação ou formato e ligações aos anexos e/ou a documentos relacionados), pelo contexto (informação relativa ao emissor e ao(s) destinatário(s) bem como a dados sobre a transmissão, em especial a data e a hora) e pelo conteúdo (informação apresentada na mensagem).

Assim, o *e-mail* é um objeto de informação expresso sob a forma digital pois apresenta as três classes de propriedades definidas por Thibodeau (2002), já que é um objeto físico, um objeto lógico e um objeto concetual. Enquanto objeto físico consiste em inscrições de sinais num suporte físico. Esta inscrição física é independente do significado e não compromete a sintaxe, a morfologia ou semântica. Como objeto lógico, o *e-mail* é reconhecido e processado por *software*, usando código binário. O objeto concetual é aquele que é reconhecido e entendido por uma pessoa ou *software*, que lhe atribui significado. É uma unidade significativa de informação, como um livro, um mapa ou uma fotografia. O conteúdo e a estrutura do objeto concetual têm de estar contidos no objeto lógico ou nos objetos que representam o objeto na forma digital. Note-se que o mesmo objeto concetual pode ser representado através de diferentes codificações digitais.

Adicionalmente, a teoria dos objetos digitais (Kallinikos, Aaltonen, & Marton, 2010) considera que estes se distinguem dos objetos físicos através de um perfil funcional próprio derivado de quatro atributos: *editability*, *interactivity*, *openness* e *distributedness*. Os objetos digitais são editáveis de forma contínua e sistemática, o que permite a sua atualização no tempo e define a sua maleabilidade. A interatividade permite aos humanos

ativar funções incorporadas no objeto digital, oferecendo um espectro de possibilidades fora do alcance dos objetos não digitais. São abertos e reprogramáveis na medida em que são acessíveis e modificáveis por outro objeto digital (cf. programas). A abertura também está relacionada com a interoperabilidade cada vez maior entre sistemas. Os objetos digitais são ainda distribuídos na medida em que raramente se encontram limitados a uma única fonte, sendo frequentemente uma rede de recursos. Isto significa que originalmente não têm fronteiras e que estas são criadas e mantidas tecnologicamente, pelo que têm uma grande fluidez que permite múltiplas combinações e transfigurações. Estes quatro atributos dos objetos digitais circunscrevem um espaço de possibilidades no qual os utilizadores assimilam o uso da tecnologia digital para fins específicos, sobressaindo o seu carácter sociotécnico.

De acordo com Lucas (1998, 19-21), o *e-mail* é um exemplo típico de um sistema sociotécnico, importando compreender e integrar todas as suas componentes. De entre as componentes técnicas do *e-mail* sobressaem o facto de ser assíncrono, de ser um sistema de armazenamento e transmissão, permitir a comunicação individual ou em massa e de usar texto eletrónico admitindo múltiplas formas de manipulação. As componentes sociais mais significativas do *e-mail* prendem-se com a sua adaptação a géneros de discursos muito diversos. De facto, se predomina um discurso informal de índole quase coloquial, também é possível usar um discurso formal. Em termos de âmbito das mensagens, tanto serve para veicular assuntos complexos como os que apresentam pouco relevo. Adequa-se ainda a intenções comunicacionais distintas, do explicar, ao divulgar, ao acompanhar ou ao evidenciar autoridade. O *e-mail* é igualmente um facilitador no estabelecimento da comunicação interpessoal, incluindo o relacionamento entre pessoas de níveis hierárquicos distintos dentro da organização como de indivíduos sem conhecimento pessoal entre si. Além disso, está associado a uma participação comunicacional mais equitativa na medida em que os participantes tendem a apresentar um nível de intervenção igualitário, não havendo tanta propensão para o exercício de um domínio individual.

Este sistema sociotécnico veio moldar muito substancialmente a forma como a informação é criada, recebida e usada pelas organizações na consecução da sua missão, objetivos e atividades. Aliás, nas organizações, a maioria, ou pelo menos uma quantidade muito significativa de informação registada sob a forma escrita, tem origem (produção e receção) nos sistemas de *e-mail* e é concebida no decurso de procedimentos organizacionais em que as interações através da troca de mensagens de *e-mail* são preponderantes. Neste contexto, as mensagens de *e-mail* relativas a um mesmo assunto vão sendo agregadas umas às outras seguindo a ordenação temporal de cada intervenção. Na perspetiva de Stuit & Wortmann (2012), analisando essas sequências de mensagens de *e-mail* poderemos descobrir a sequenciação das etapas dos procedimentos organizacionais e identificar os papéis dos colaboradores envolvidos.

Por outro lado, o *e-mail* tornou-se uma ferramenta indispensável para qualquer organização, havendo mesmo quem o identifique como um habitat, um lugar onde o trabalho se concentra e a partir de onde é difundido (Ducheneaut & Bellotti, 2001; Sumecki, Chipulu, & Ojiako, 2011).

O *e-mail* organizacional: temas e problemas

Por tudo isto, tanto as organizações como os seus colaboradores reconhecem o *e-mail* como uma fonte de informação institucional imprescindível ao funcionamento quotidiano em todas as suas dimensões. Além disso, admitem que este ativo informacional precisa de ser gerido, integrando-se numa abordagem global à estratégia de gestão da informação (Seow, Chennupati, & Foo, 2005).

No final da década de noventa, do século passado, o investimento num serviço de *e-mail* por parte das organizações encontrava justificativa na economia de despesas de comunicação, especialmente se comparado com o uso do telefone, no aumento da rapidez dos fluxos de informação, com a consequente melhoria nos prazos de tramitação dos processos, resultando, portanto, num aumento da produtividade dos colaboradores (Lucas, 1998, 21-24). Mas, com o passar do tempo, esta visão linear foi sendo repensada em consequência dos dados evidenciados pela realidade

quotidiana das organizações. De facto, pelas suas características sociotécnicas aludidas acima, o *e-mail* tornou-se invasivo devido ao número de mensagens diárias recebidas/enviadas e ao tempo despendido no seu uso.

Para ilustrar esta realidade, pode referir-se uma estimativa do governo canadiano segundo a qual cada funcionário receberá em média 50 *e-mails* diários, o que num total de 200 dias de trabalho corresponde a 10.000 *e-mails*/ano. Contando com cerca de 350.000 funcionários públicos, as instituições da administração do governo canadiano estarão a lidar com 3.500.000.000 *e-mails*/ano (*Government of Canada. Library and Archives Canada. Government Records Branch*, 2008, p. 5). Um estudo comercial, de 2010, calculou que até 2014 o número médio de *e-mail* diários recebidos/enviados pelos trabalhadores no setor privado iria sempre aumentar, passando de 110 para 119, 18% dos quais são *spam*, implicando que cada pessoa ocupe 25% do seu horário de trabalho com o uso do *e-mail* (Radicati, 2010). Este número de *e-mails* parece um pouco inflacionado se comparado com outros estudos (Seow, Chennupati, & Foo, 2005, p. 46-47) mas mesmo nestes os trabalhadores usam em média 2h10mn por dia para gerir o seu *e-mail*. Por outro lado, na interpretação destes números, deve considerar-se que o uso do e-mail também apresentará variações em consonância com as funções desempenhadas na organização. De qualquer forma, não há dúvidas de que o *e-mail* se tornou onnipresente nas atividades profissionais.

Note-se, contudo, que o aumento do volume da comunicação organizacional não tem uma relação direta e linear com um acréscimo de fluxos informacionais relevantes. Esta situação pode dever-se a vários fatores como o *spam*, envio em massa de mensagens não-solicitadas com fins publicitários, para divulgação de boatos, com ofertas enganosas, ou outros, mas também ao envio de mensagens para resolver assuntos anódinos. Outro motivo para esta situação decorre dos *e-mails* redundantes, os quais acarretam problemas como gastos de armazenamento desnecessários, dificuldade em identificar e proteger a informação institucionalmente relevante ou esforços suplementares para pesquisar e localizar as mensagens e/ou anexos pretendidos.

A ausência de estratégias e procedimentos claros e conhecidos aplicáveis à gestão do *e-mail* organizacional traz consequências negativas ao nível da gestão da informação com efeitos de igual ordem no desempenho global da organização: dificuldade na localização e recuperação da informação; desconhecimento, por parte dos responsáveis pela infraestrutura informática, do que pode ser eliminado para melhorar a performance do sistema; desconhecimento por parte dos utilizadores do que deve ser classificado, conservado ou destruído e incapacidade da organização para manter um registo atualizado da sua informação e para garantir os seus direitos e deveres.

Neste contexto, uma política de gestão do *e-mail*, concebida e integrada numa abordagem lata à organização, constituirá uma resposta a ter em conta. Note-se que a gestão do *e-mail* configura uma componente da gestão da informação mas tem e recebe influências de outras áreas como a comunicação organizacional, a gestão dos processos organizacionais ou a gestão dos sistemas tecnológicos de informação.

Já na década de noventa, Périat (1997) apontava como vertentes fundamentais de uma política de gestão do *e-mail* a explicitação de objetivos, a apresentação de definições conceptuais e terminológicas nucleares, a definição de regras para a criação das mensagens e para a utilização do sistema de *e-mail*, a indicação de orientações sobre avaliação e conservação das mensagens bem como sobre a sua organização. Assim, a organização produziria diretrizes sobre o uso do *e-mail* para a consecução das suas atividades, normalizaria a criação, organização e conservação das mensagens e implementaria estratégias de garantia da confidencialidade e de regulação do acesso. Simultaneamente, definiria de forma explícita os papéis e atribuições dos utilizadores, dos administradores dos sistemas tecnológicos e dos gestores de informação. Em última análise, com esta abordagem, a organização criaria um contexto facilitador de um uso eficaz e coerente do sistema de *e-mail*, melhorando a qualidade e o valor da sua informação institucional.

Já segundo Saulnier (2005-2006, p. 124-132), a gestão do *e-mail* envolve quatro tópicos críticos: a segurança, o valor probatório, a gestão e controlo

das mensagens além da preservação. A segurança implica a confidencialidade dos dados e a existência de cópias de segurança. A garantia do valor probatório está ligada à integridade (os dados não são alterados durante a sua transmissão) e à autenticidade dos dados (dependente da garantia da identidade do emissor). A gestão e o controlo das mensagens de *e-mail* e dos respetivos anexos é dificultada pelo facto de estes se encontrarem dispersos por vários espaços reais e virtuais (servidores, computadores fixos e portáteis, etc), dificultando o registo da sua existência e a criação de cópias de segurança. A preservação e conservação dos *e-mails* tem de estar adaptada à sua natureza digital e deve basear-se numa abordagem global à avaliação da informação institucional para a definição de prazos de conservação e eliminação, não sendo possível armazenar todas as mensagens enviadas e recebidas nem desejável fazer uma eliminação aleatória ao critério dos recetores dos *e-mails*.

Concordamos com a ênfase nestes quatro pontos críticos associados à gestão do *e-mail* mas consideramos que tanto a salvaguarda do valor probatório como os aspetos ligados à preservação estão dependentes em grande medida das opções relacionadas com a gestão e o controlo das mensagens, componente que deve ser integrada numa abordagem global à definição de uma política, estratégias e de procedimentos de gestão da informação organizacional. As questões de segurança também são vedoras das opções tomadas neste âmbito mas estão dependentes num grau mais acentuado da componente tecnológica, envolvendo técnicas de criptografia e modalidades de *backup*.

É impossível ou pouco razoável pretender gerir o *e-mail* de uma forma totalmente centralizada, pelo que o processo de gestão das mensagens e da caixa de correio eletrónico depende de cada colaborador institucional, ao tomar decisões quotidianas de apagar, manter, reencaminhar ou arquivar as mensagens (*Government of Canada. Library and Archives Canada. Government Records Branch, 2008*). O mais comum é as organizações deixarem os seus colaboradores gerirem individualmente a sua conta de *e-mail* institucional, tanto no que toca à organização das mensagens e anexos, como à sua eliminação. Esta tarefa crítica da destruição é normalmente desencadeada aleatoriamente em consequência da falta de

espaço de armazenamento na conta, porque a quantidade de mensagens se torna esmagadora ou por dificuldades de localização e recuperação. Por outro lado, não costuma haver orientações explícitas sobre a definição de responsabilidades dos utilizadores das contas de *e-mails* e regras de uso das mesmas. Esta situação leva alguns autores (Seow *et al.*, 2005) a considerarem que os *e-mails* são o tipo de documentação institucional pior gerida. Assim, a confidencialidade, fiabilidade e autenticidade da informação não é garantida. Deste modo, é facilitada a perda accidental ou intencional de *e-mails*, são guardadas mensagens dispensáveis, o que resulta em encargos desnecessários, e podem não ser respeitadas determinações legais.

Assim, paradoxalmente, apesar da sua sofisticação tecnológica, o *e-mail* representa, em muitos casos, um retrocesso em termos de gestão integrada da informação organizacional. Neste sentido, o grande desafio é a educação/formação, não a tecnologia.

Como vemos, *e-mail* revolucionou as formas de comunicação pessoal e organizacional, tornando-se imprescindível na condução de quase todos os processos organizacionais. É pois um exemplo paradigmático de como um meio de comunicação pode alterar globalmente os procedimentos organizacionais em todas as esferas de intervenção. Este sucesso deve-se à sua facilidade de uso, à rapidez e ao seu baixo custo. Assim, a definição de uma política e de procedimentos de gestão do *e-mail* tornou-se um dos desafios mais prementes e interessantes em qualquer estratégia de gestão da informação institucional. Este posicionamento tem subjacente a ideia de que o *e-mail* é um recurso informacional equivalente aos documentos ditos tradicionais na medida em que cumpre quatro funções vitais: assegurar direitos de pessoas individuais ou coletivas, informar sobre factos e conhecimentos, apoiar a reflexão e a análise além de facilitar a implementação de decisões (Saulnier, 2005-2006, p. 123). Será com base nestes pressupostos que as políticas de gestão de *e-mail* deverão ser concebidas.

Orientações para a gestão do *e-mail*: uma abordagem comparativa internacional

Considerando o *e-mail* como uma componente incontornável de qualquer abordagem dedicada à gestão da informação de índole organizacional, alguns arquivos nacionais emanaram guias para a definição de políticas deste recurso organizacional.

Assim, a partir da análise de documentos com diretrizes emanados de instituições com funções regulamentares e de orientação no âmbito da gestão da informação no contexto das instituições da administração pública de três países, iremos procurar fazer sobressair os itens necessários a uma política de gestão do *e-mail*.

Foram estudados os seguintes documentos: *Guidelines on developing a policy for managing e-mail* (*The National Archives*, 2004), do Reino-Unido, *Email management guidelines* (*Government of Canada. Library and Archives Canada. Government Records Branch*, 2008), do Canadá, e Diretrizes para a gestão arquivística do correio eletrônico corporativo (CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos, 2012), do Brasil.

Note-se que os documentos são oriundos de países com tradições bastante distintas, em termos culturais, administrativos e de gestão da informação, procurando-se nesta abordagem identificar os denominadores comuns e as diferenças no que toca às práticas relacionadas com o *e-mail* em contexto organizacional. Importa ainda sublinhar que se trata de uma seleção restrita, que se procurou adequar à dimensão deste texto, a qual inclui documentos dedicados ao mesmo objeto, o *e-mail*, mas com origem temporal, âmbitos, pressupostos e objetivos distintos.

O documento produzido pelo Reino-Unido (*The National Archives*, 2004) apresenta-se como um guia a ser utilizado pelas instituições públicas, e outras, a fim de elaborarem a sua política de *e-mail*. Assim, pretende fundamentar a necessidade de as organizações definirem o que constitui o uso apropriado do *e-mail* e como este deve ser gerido em termos corporativos. Os pressupostos nos quais se baseia são de índole iminentemente

prática pois visa reduzir os riscos e os prejuízos decorrentes da perda do *e-mail* e prevenir as consequências legais do seu uso inapropriado.

O documento aborda quatro áreas a serem incluídas na política de gestão do *e-mail*: as questões do uso, a gestão das mensagens, a gestão das contas de *e-mail* públicas e partilhadas e a identificação e tratamento das mensagens de *e-mail* como documentos arquivísticos [Figura 1]. Para cada uma destas áreas apresenta-se uma fundamentação para as incluir nas políticas de gestão do *e-mail* e fornece-se um texto exemplificativo que pode ser inserido no documento final que cada instituição crie para a sua política neste âmbito.

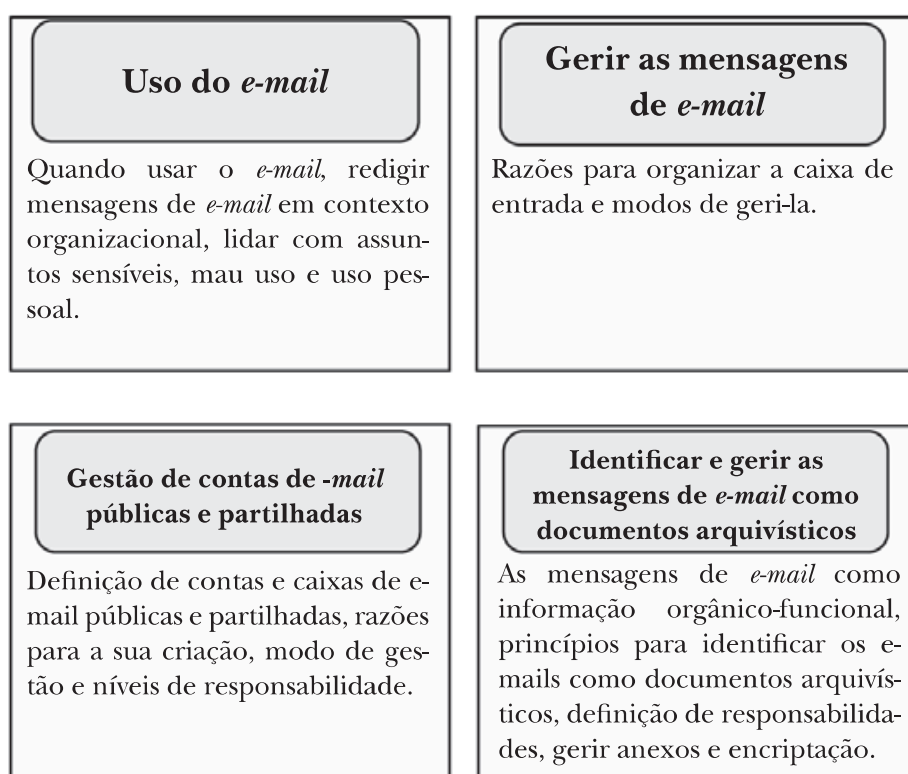


Figura 1: Diretrizes para uma política de gestão do *e-mail* no Reino Unido
(adaptado de: The National Archives, 2004)

No tópico relativo ao uso, sublinha-se que a informação a circular no *e-mail*, tanto do ponto de vista interno como externo, é muito variada e frequentemente excessiva, importando definir as circunstâncias em

que devem ser usados meios de comunicação alternativos. Para o efeito, aponta a necessidade de considerar o assunto da mensagem, a disponibilidade do recetor, a velocidade da transmissão e da resposta, bem como a quantidade de destinatários. Na redação do *e-mail*, sublinha a relevância de adotar uma linguagem formal, ainda que respeitando o estilo pessoal de cada colaborador. A questão da segurança, quando são tratados assuntos especiais, é outro tópico incluído nesta área. Sobre o mau uso e o uso pessoal do *e-mail*, alude-se à informalidade deste meio de comunicação e às consequências que tal pode acarretar.

Na gestão das mensagens de *e-mail*, é enfatizada a importância da identificação correta e substantiva dos assuntos de modo a facilitar o seu acesso. Isso implica que os colaboradores ocupem parte do seu tempo na organização das suas caixas de entrada, criando pastas e etiquetas adequadas. Envolve ainda a realização de *backups* bem como a definição de prazos de conservação e a sua aplicação.

A gestão das contas de *e-mail* públicas e partilhadas enquadra-se num trabalho corporativo em que as responsabilidades e os procedimentos devem estar claramente explícitos para serem cumpridos por todos, importando ainda definir as condições para a sua criação.

A gestão das mensagens de *e-mail* enquanto documentos arquivísticos é justificada pelo facto de estas constituírem registos escritos das atividades organizacionais, representando não só um meio de informação mas também de prova. Cada colaborador deve ser capaz de identificar as mensagens passíveis de assumirem a qualidade de documentos arquivísticos, ficando responsável pela sua integração no processo inerente, no momento oportuno. No caso de mensagens com anexo, convirá analisar se ambas as componentes ou apenas uma deverá ser tratada como documento arquivístico. A encriptação é outro aspeto que deve ser atendido já que pode dificultar ou impedir o acesso continuado aos *e-mails*, devido à obsolescência da encriptação. Por fim, é abordada a questão da atribuição de título ao *e-mail* no momento da sua captura no sistema eletrónico de gestão de arquivo, pois essa decisão condicionará a pesquisa e recuperação do documento.

Também o documento canadiano (*Government of Canada. Library and Archives Canada. Government Records Branch*, 2008) se apresenta como suporte para a redação de uma política de gestão do *e-mail* dos serviços públicos daquele país. Para o efeito, apresenta diretrizes, especificadas através de recomendações, distribuídas por oito grandes áreas [Figura 2]. Esta abordagem encontra o seu fundamento nas sete fases do ciclo de vida da informação eletrónica, a saber: 1. Planificação; 2. Recolha, Criação, Receção e Captura; 3. Organização; 4. Uso e Disseminação; 5. Manutenção, Proteção e Preservação; 6. Ordenação/Arrumação e 7. Avaliação. Assim, a gestão do *e-mail* deve ser trabalhada num ciclo contínuo, devidamente alinhado com a gestão global da informação organizacional. Note-se ainda que as sete primeiras áreas a incluir na política de gestão do *e-mail* correspondem às sete etapas da vida da informação eletrónica.

A primeira linha orientadora estabelece que as instituições devem desenvolver um plano para gerir o *e-mail*, considerando a necessidade de abordar os programas e os sistemas de *e-mail* de forma integrada, de promover formação dos utilizadores, apostando na diversificação dos meios usados na sensibilização sobre a importância do *e-mail*, garantindo que as orientações para a gestão do *e-mail*, as políticas e os procedimentos são difundidos, lidos e compreendidos e mantendo também os registos das atividades de formação.

No âmbito da segunda linha orientadora, cabe às instituições recolher e arquivar todos os *e-mail* relativos à condução das atividades da organização. A ênfase incide na existência de procedimentos organizados para a criação, receção, envio e guarda de forma organizada das mensagens de *e-mail* e seus anexos, o que implica a gestão regular das caixas de entrada e das pastas. Uma atenção especial é dedicada à manutenção de um único exemplar de cada mensagem de *e-mail*. Os restantes aspetos alertam para o uso adequado das listas de distribuição institucionais, evitando-se o uso da funcionalidade “responder a todos”, para a relevância do uso de um bloco para assinatura e informação de contacto e/ou de uma declaração de confidencialidade ou de um aviso legal/aviso de opinião pessoal, se aplicável.

1. Plano para gerir o e-mail	As instituições devem desenvolver um plano para gerir os programas e sistemas de <i>e-mail</i> de forma integrada, garantindo que as orientações e os procedimentos são difundidos, lidos e compreendidos.
2. Recolher e arquivar o e-mail	As instituições devem criar, receber, enviar e arquivar todos os <i>e-mails</i> relativos à condução das atividades da organização, de forma organizada. Gerir as caixas e pastas. Evitar duplicados. Cumprir a diplomática do texto.
3. Aplicação de um Sistema de Classificação	As instituições devem organizar os <i>e-mails</i> relativos à condução das atividades da organização aplicando um sistema de classificação relevante para os requisitos organizacionais.
4. E-mail como suporte do desempenho organizacional	As instituições devem garantir que a utilização de <i>e-mail</i> suporta o desempenho organizacional, sendo consistente com a sua missão e objetivos, estando preparadas para facultar evidências num formato eletrónico.
5. Prazos de conservação	As instituições devem garantir que os <i>e-mails</i> são mantidos, protegido e preservados de acordo com prazos de conservação adequados. Gerir o <i>e-mail</i> para que esteja acessível aos colaboradores autorizados e fazer <i>backups</i> regulares.
6. Eliminação	As instituições devem garantir que os <i>e-mails</i> são eliminados em conformidade com a legislação aplicável, não podendo sê-lo indiscriminadamente.
7. Rever eficácia da política de e-mail	As instituições devem rever periodicamente a eficácia das suas políticas de gestão do <i>e-mail</i> e identificar melhorias a pôr em prática, de modo a aumentar a sua eficácia.
8. Definir responsabilidades	Todos na organização devem entender as suas responsabilidades em relação à gestão do <i>e-mail</i> . Identificam-se papéis distintos: utilizadores, administrador do sistema, gestores de informação, operacionais e direção.

Figura 2: Diretrizes para a gestão do *e-mail* do governo canadiano
(adaptado de: Government of Canada. Library and Archives Canada. Government Records Branch, 2008)

A linha orientadora seguinte, a terceira, estabelece que as instituições devem organizar os *e-mails* relativos à condução das atividades da organização aplicando um sistema de classificação relevante para os requisitos organizacionais. Assim, deverá ser mantido e usado um sistema de arquivo do *e-mail* organizado e eficiente, classificando e arquivando de forma sistemática e frequente as mensagens de *e-mail*, com especial cuidado para a preservação dos metadados do *e-mail*.

Outros aspetos a considerar serão a gestão do armazenamento *online* temporário das mensagens de *e-mail* e o uso de contas de correio partilhadas e/ou públicas, organizando-as em pastas relativas a um único fim.

Sublinha-se ainda a importância de restringir o conteúdo de cada mensagem de *e-mail* a um único assunto e da descrição do assunto das mensagens com termos significativos, bem como da indexação e da agregação das mensagens.

A quarta linha orientadora enfatiza o facto de caber às instituições garantir que a utilização do *e-mail* suporta o desempenho organizacional, sendo consistente com a sua missão e objetivos. Assim, o *e-mail* não deve ser usado para informação sensível, pessoal, protegida ou sigilosa, exceto se for para fins organizacionais autorizados e com medidas de segurança aprovadas. Os logs no sistema poderão ser usados para fins de auditoria e monitorização de conformidades, o que é muito importante porque o sistema deve estar preparado para facultar evidências legais num formato eletrónico.

Em conformidade com a quinta linha orientadora, as instituições devem garantir que os *e-mails* são mantidos, protegidos e preservados de acordo com prazos de conservação adequados. Assim, o sistema de *e-mail* não deve ser objeto de eliminações indiscriminadas e os registos de *e-mail* devem ser geridos para estarem acessíveis aos colaboradores autorizados. Nesta fase, há um especial cuidado com a segurança das redes que suportam o *e-mail*, protegendo o sistema contra perdas ou roubos e fazendo *backups* regulares e consistentes. Para o efeito, haverá que controlar os direitos de acesso às contas de *e-mail* e às pastas além de usar controlos de autenticação, com palavras-chave mudadas regularmente e mantidas

secretas. Ainda relacionado com a segurança, sublinha-se a importância de remover a encriptação e as assinaturas digitais, que impeçam o acesso às mensagens de *e-mail*, antes da sua incorporação em instituições de arquivo. Por outro lado, importará definir processos oportunos e mandatórios para criar, apagar ou suspender contas de *e-mail*. O armazenamento a longo prazo das mensagens de *e-mail* deve ser gerido, evitando-se a guarda de impressões de mensagens de *e-mail*, quando existe o formato eletrónico original. Em termos de preservação, sublinha-se a necessidade de proteger o e-mail de danos decorrentes do meio de armazenamento e da obsolescência. Deverão ser definidos prazos de conservação para as mensagens de *e-mails* e para os anexos. Além disso, importará criar, manter e preservar a documentação do sistema de *e-mail*, que deverá ser guardada de forma permanente.

A sexta linha orientadora induz as instituições a garantir que os *e-mails* são eliminados em conformidade com a legislação aplicável. Tal implica obter autorização para eliminar os *e-mails*, conduzir este procedimento de forma calendarizada e prevenir a eliminação ou modificação de *e-mails* necessários em termos legais, de auditoria ou outros.

Já a sétima linha orientadora sublinha a importância de as instituições reverem periodicamente a eficácia das suas políticas de gestão do *e-mail* e identificar melhorias para a pôr em prática.

Por fim, a oitava linha orientadora especifica que todos na administração federal do Canadá devem entender as suas responsabilidades em relação à gestão do *e-mail*. Assim, são recomendadas responsabilidades para os utilizadores, os administradores da rede ou do sistema, os especialistas gestores de informação, os gestores operacionais e para os elementos da gestão de topo.

Por último, iremos analisar o documento produzido no âmbito brasileiro (CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos, 2012). Este documento parte do pressuposto de que as mensagens de *e-mails* são documentos arquivísticos na medida em que resultarão das funções e atividades desenvolvidas por um órgão ou entidade, tendo sido produzidas ou recebidas no decorrer das atividades corporativas do produtor. O *e-mail* servirá de

apoio às funções e atividades e como evidência das ações realizadas. A política de gestão do *e-mail* pressupõe a adoção de um conjunto de medidas que possibilita a gestão da mensagem de *e-mail* em todo o seu ciclo de vida, desde a produção, uso, manutenção e destino definitivo, devidamente enquadrado no contexto geral da gestão da informação organizacional. Esta política, estruturada à volta de oito diretrizes [Figura 3], deve estar orientada para a definição de procedimentos de controlo de modo a garantir a confiabilidade e a autenticidade das mensagens de *e-mail* e o seu acesso continuado, sustentando, assim, a atividade quotidiana da organização e servindo de evidência das ações efetuadas.

Começa por definir-se a mensagem de *e-mail* como um documento arquivístico. A mensagem de *e-mail* é um documento digital apresentando-se como informação registada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de um sistema computacional. É elaborada ou recebida como instrumento ou resultado de uma atividade orgânica e retida para ação ou referência. Como documento arquivístico, deve apresentar as seguintes qualidades: organicidade, unicidade, confiabilidade, autenticidade e acessibilidade. (Veja a figura na página seguinte)

1. O e-mail como documento arquivístico
• A mensagem e-mail é um documento digital elaborado ou recebido como instrumento ou resultado de uma atividade orgânica e retido para ação ou referência.
2. Gestão arquivística da mensagem de e-mail
• A mensagem de e-mail deve ser tratada desde a sua produção até ao destino final.
3. Gestão da mensagem de e-mail num SIGAD.
• O Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD) apoia as ações de gestão de documentos arquivísticos e metadados relacionados. Para as mensagens de e-mail importa destacar a captura que consiste em incorporar o documento no SIGAD.
4. Gestão da mensagem de e-mail fora de um SIGAD
• A ausência de um SIGAD na organização não deve impedir a gestão arquivística das mensagens de e-mail.
5. Acesso e direito de uso do e-mail
• O e-mail é uma ferramenta de trabalho organizacional e oficial para a qual devem ser definidas regras de acesso e uso.
6. Preservação da mensagem de e-mail
• A mensagem de e-mail é um documento nado digital que deve ser contemplado na política de preservação digital do órgão.
7. Forma documental e redação
• É enfatizada a necessidade de definir uma estrutura mínima de redação da mensagem de e-mail, considerando a diplomática do documento.
8. Formação de utilizadores
• O colaborador institucional deve compreender o funcionamento do sistema de e-mail e saber utilizá-lo em termos corporativos.

Figura 3: Diretrizes para a gestão do *e-mail* do CONARQ/Brasil
(adaptado de: CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos, 2012)

De seguida, trata-se da gestão arquivística da mensagem de *e-mail*, a qual deve ser tratada desde a sua produção até ao destino final. No momento da produção ou da receção, a mensagem de *e-mail* deve ser classificada, de acordo com o plano de classificação. A mensagem de *e-mail* deve ser controlada durante a tramitação, o uso e na fase de arquivo. O destino final deve ser decidido em função da avaliação e consiste em decidir a guarda temporária ou permanente.

A gestão da mensagem de *e-mail* tanto pode ser tratada no âmbito de um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (**SIGAD**) como fora dele. O **SIGAD** apoia as ações de captura, avaliação, seleção, destino, pesquisa, localização, indexação, apresentação, segurança, armazenamento e preservação de documentos arquivísticos e metadados relacionados. Para as mensagens de *e-mail* importa destacar a captura que consiste em incorporar o documento no **SIGAD**, deixando evidente a relação orgânica do mesmo como os outros documentos relativos à atividade a que se refere. Durante a captura, é necessário efetuar as seguintes operações: registo, classificação, indexação, definir permissões de acesso, atribuir metadados e arquivar. A captura pode ser automática ou feita pelo utilizador. A ausência de um **SIGAD** na organização não deve impedir a gestão arquivística das mensagens de *e-mail*, sendo propostas duas estratégias: a adoção de um sistema informatizado para a captura das mensagens de *e-mail* a partir do sistema de e-mail da organização ou a gestão da mensagem de e-mail dentro do próprio sistema de *e-mail*.

No que toca ao acesso e direito de uso, esclarece-se que o *e-mail* é uma ferramenta de trabalho organizacional e oficial para a qual devem ser definidas regras. A inexistência de regras pode ocasionar problemas administrativos, éticos, legais e económicos ou a perda de memória organizacional. A entidade deve difundir a ideia de que a mensagem de *e-mail* regista informação oficial, pelo que deve apresentar a formalidade requerida a todo o documento institucional. Devem também ser definidas regras para a abertura de contas de *e-mail*.

Quanto à preservação, sublinha-se que a mensagem de *e-mail* é um documento nado digital que deve ser contemplado na política de preservação

digital da organização. As ações da preservação digital visam garantir a autenticidade e acessibilidade dos documentos digitais ao longo do tempo. A mensagem e seus respectivos anexos devem manter a relação orgânica, para fins de confiabilidade, autenticidade e preservação.

Sobre a forma documental e redação, é enfatizada a necessidade de definir uma estrutura mínima de redação da mensagem de *e-mail*, considerando a diplomática do documento.

Por fim, acerca da formação de utilizadores, é referido que o colaborador institucional deve compreender o funcionamento do sistema de *e-mail* e saber utilizá-lo em termos corporativos. A formação deve abordar os seguintes tópicos: funcionalidades de criação e receção de mensagens, gestão arquivística da mensagem de *e-mail*, redação de documentos oficiais e aspetos de segurança.

Notas finais

Genericamente, podemos definir o *e-mail* como uma forma de comunicação interpessoal, num processo em que duas ou mais pessoas interagem através de mensagens textuais, e seus possíveis anexos, transmitidas por meio digital. Estas mensagens podem incluir, no seu corpo ou nos anexos, texto, imagens, sons ou outras formas de representações codificadas.

Apesar do forte impacto do *e-mail* nas questões de comunicação e de troca de informação, no contexto organizacional, a investigação sobre esta matéria não é muito abundante na área da Ciência da Informação. Esta situação é paradoxal porque, atualmente, a gestão da informação organizacional não pode ignorar uma das mais significativas origens da produção informacional em contexto de trabalho.

Por outro lado, esta temática oferece uma multiplicidade de questões a serem exploradas, como quais as componentes a incluir na gestão do *e-mail*, que metodologias de pesquisa podem ser usadas com proveito, quais são os padrões de uso do *e-mail* em contexto profissional, que problemáticas estão associadas ao uso do *e-mail*, que soluções para esses problemas, entre outras.

Referências bibliográficas

Casas de Barrán, A., Griffin, A., Millar, L., & Roper, M. (2003). *Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística*. I. Montevideo: Universidad de la República / Archivo General; Consejo Internacional de Archivos; International Records Management Trust. Retrieved from http://www.irmt.org/Images/documents/educ_training/spanish/IRMT_Perspectiva_Archivistica_I.pdf

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos. (2012). *Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo*.

Ducheneaut, N., & Bellotti, V. (2001). Email as habitat: an exploration of embedded personal information management. *Interactions*, 8(5).

Government of Canada. Library and Archives. (2006). Email management in the government of Canada. Retrieved from <http://www.collections-canada.gc.ca/007/002/007002-3008-e.html>

Government of Canada. Library and Archives Canada. Government Records Branch. (2008). Email management guidelines. Retrieved from <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/007001/f2/007001-6305-e.pdf>

Kallinikos, J., Aaltonen, A., & Marton, A. (2010). A theory of digital objects. *First Monday*, 15(6-7). Retrieved from <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/3033/2564>

Lucas, W. (1998). Effects of e-mail on the organization. *European Management Journal*, 16(1), 18–30.

Partridge, C. (2008). The technical development of internet email. *IEEE Annals of the History of Computing*, 30(2), 3–29.

Périat, N. (1997). Politique de gestion du courrier électronique: des mesures à prendre. *Cursus*, 3(1). Retrieved from <http://cursus.ebsi.umontreal.ca/vol3no1/periat.htm>

Radicati, S. (2010). *Email Statistics Report , 2010* (Vol. 44). Retrieved from <http://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2010/04/Email-Statistics-Report-2010-2014-Executive-Summary2.pdf>

Saulnier, C. (n.d.). Les courriels : actif informationnel de nos organisations. *Archives*, 37(2), 119–137.

Seow, B. B., Chennupati, K. R., & Foo, S. (2005). Management of e-mails as official records in Singapore: a case study. *Records Management Journal*, 15(1), 43–57.

Stuit, M., & Wortmann, H. (2012). Discovery and analysis of e-mail-driven business processes. *Information Systems*, 37(2), 142–168.

Sumecki, D., Chipulu, M., & Ojiako, U. (2011). Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a “business critical” tool. *International Journal of Information Management*, 31(5), 407–414.

The National Archives. (2004). *Guidelines on developing a policy for managing email*. Retrieved from <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/managing-emails.pdf>

Thibodeau, K. (2002). *Overview of technological approaches to digital preservation and challenges in coming years*. Retrieved from <http://www.clir.org/pubs/reports/pub107/thibodeau.html>

Vleck, T. Van. (2012). Electronic mail and text messaging in CTSS: 1965–1973. *IEEE Annals of the History of Computing*, 34(1), 4–6.