

INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO

ESCOLA SUPERIOR DE ESTUDOS INDUSTRIAIS E DE GESTÃO

Mestrado em Informação Empresarial

Carla Fernanda Carvalhido da Rocha

Gestão do e-mail: dos benefícios pessoais à eficiência organizacional – o caso do Instituto Politécnico de Viana do Castelo

2015

Instituto Politécnico do Porto
Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão

Carla Fernanda Carvalhido da Rocha

**Gestão do e-mail: dos benefícios pessoais à eficiência
organizacional – o caso do Instituto Politécnico de Viana do Castelo**

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Informação Empresarial

Orientação: Professora Doutora Ana Lúcia Terra

Vila do Conde, novembro de 2015

Instituto Politécnico do Porto
Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão

Carla Fernanda Carvalhido da Rocha
**Gestão do e-mail: dos benefícios pessoais à eficiência
organizacional – o caso do Instituto Politécnico de Viana do Castelo**

Dissertação de Mestrado
Mestrado em Informação Empresarial
Orientação: Professora Doutora Ana Lúcia Terra

Vila do Conde, novembro de 2015

Carla Fernanda Carvalhido da Rocha

**Gestão do e-mail: dos benefícios pessoais à eficiência
organizacional – o caso do Instituto Politécnico de Viana do Castelo**

Dissertação de Mestrado

Mestrado em Informação Empresarial

Membros do Júri

Presidente

Professora Doutora Susana Alexandra Costa Martins

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão – Instituto Politécnico do
Porto

Professora Doutora Ana Lúcia Silva Terra

Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão – Instituto Politécnico do
Porto

Professora Doutora Zeny Duarte Miranda

Universidade Federal da Bahia – Brasil

Vila do Conde, novembro de 2015

Aos meus pais, pelo encorajamento, dedicação e compreensão com que sempre me acompanharam.

Obrigada por me tornarem na pessoa que sou.

AGRADECIMENTOS

Embora uma dissertação seja, pela sua finalidade académica, um trabalho individual, não seria possível sem a preciosa ajuda de algumas pessoas.

Agradeço ao Instituto Politécnico de Viana do Castelo pela autorização concedida para a elaboração deste estudo e também a todos os colaboradores dos serviços pela disponibilidade em cooperar.

À minha orientadora, Professora Doutora Ana Lúcia Terra, pelo seu incentivo, pela sua confiança, pela paciência, pela amizade, pelo rigor científico e pela incomensurável disponibilidade com que sempre respondeu às minhas inquietudes.

À Eng.^a Ana Sofia Rodrigues, Pró-Presidente do IPVC e responsável pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade, a disponibilidade dispensada durante a entrevista nos Serviços Centrais do IPVC.

À Filipa Patrocínio, Chefe de Divisão do Serviço de Recursos Humanos do IPVC, pela colaboração, disponibilidade e paciência com que sempre “acolheu” os meus pedidos.

Aos Serviços de Informática do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, na pessoa do Pedro Sousa, por toda a disponibilidade e ajuda prestada.

À Rosa Venâncio, por toda a disponibilidade, empenho e dedicação com que sempre me acompanhou ao longo da minha vida profissional e pessoal.

Aos professores da ESEIG, Cândida Silva, Lino Oliveira e Milena Carvalho, por todo o apoio, profissionalismo e disponibilidade com que sempre me “brindaram” no caminho percorrido até aqui. Ficam, sem dúvida, amigos para a vida.

À Anita, à Rita, à Olga, à Ivone e à Carina por estarem sempre presentes.

Ao Pedro pelo companheirismo e pelo apoio incondicional.

“The last but not least” gostaria de agradecer a todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho.

A todos muito obrigada.

RESUMO ANALÍTICO

O e-mail é atualmente a principal forma de comunicação das organizações. A informação existente nos e-mails representa uma elevada dimensão do capital não tangível das empresas, o Conhecimento. Na realidade, a gestão do e-mail dentro da organização é realizada por cada colaborador individualmente. Contudo, e tendo em conta o volume de informação criada, a forma como o e-mail é gerido levanta algumas questões. O objetivo geral deste estudo é conhecer como é feita a gestão de e-mail nos Serviços do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC), analisando a forma de utilização do e-mail, de modo a obter elementos que permitam desenvolver normas/orientações para melhoria desta gestão. A metodologia utilizada para a elaboração deste trabalho de investigação recaiu sobre o Método Quadripolar, através do estudo de caso, para analisar a gestão do e-mail nos Serviços do IPVC. Foi elaborado um inquérito por questionário numa primeira fase, dirigido a todas as Instituições Públicas de Ensino Superior em Portugal sobre a existência de políticas de gestão de e-mail e, posteriormente, um questionário dirigido a todos os funcionários de todos os Serviços do IPVC no sentido de perceber de que forma se lida com o e-mail e com a sua gestão no contexto laboral de uma organização. A análise de dados foi efetuada através do estabelecimento da relação/associação entre variáveis com recurso à estatística descritiva. Os resultados demonstram que ainda há um longo caminho a percorrer uma vez que ainda não há uma consciencialização permanente para a importância do e-mail, bem como da sua gestão, no sentido de conseguir recuperar a informação de uma forma célere e garantir a preservação do e-mail a longo prazo.

Palavras-chave: e-mail; e-mail pessoal versus e-mail profissional; gestão de e-mail; sobrecarga de e-mail; e-mail nos Serviços do IPVC.

ABSTRACT

The e-mail is currently the main form of communication organizations. The existing information in the emails is a high dimension of non-tangible capital firms, Knowledge. In fact, the e-mail management within the organization is performed by each employee individually. However, taking into account the volume of information created, how email is managed raises questions. The aim of this study is to know as e-mail management is done in Services of Instituto Politécnico de Viana do Castelo, analyzing how to use the e-mail in order to obtain evidence to develop standards / guidelines for improving this management. The methodology used for the preparation of this research work fell on the quadrupole method, through the case study to analyze the e-mail management in IPVC Services. It designed a questionnaire survey in the first, addressed to all public institutions of higher education in Portugal about the existence of phase e-mail management policies and a questionnaire addressed to all employees of all IPVC Services in order to realize how it is dealing with e-mail and its management in the employment context of an organization. Data analysis was done by establishing the relationship / association between variables using descriptive statistics. The results show that there is still a long way to go since there is still no permanent awareness of the importance of e-mail, as well as its management, to be able to recover information from a swiftly and ensure the preservation of long-term email.

Keywords: e-mail; personal e-mail versus professional e-mail; e-mail management; e-mail overload; e-mail in IPVC Services.

SUMÁRIO

Lista de tabelas	10
Lista de gráficos	11
Lista de figuras	13
Lista de siglas.....	14
INTRODUÇÃO	18
PARTE 1 – ESTUDO TEÓRICO	21
Capítulo 1 – O e-mail: evolução e conceitos	21
1.1 – O e-mail: origem e evolução	21
1.2 – O e-mail como documento.....	28
1.3 – O e-mail pessoal vs e-mail profissional.....	33
Capítulo 2 – A gestão do e-mail	36
2.1 – A gestão do e-mail nas organizações	36
2.2 – O problema da sobrecarga de e-mail.....	48
2.3 – Aspetos legais no uso do e-mail	52
Capítulo 3 – O impacto da gestão de e-mail	59
3.1 – Orientações de gestão de e-mail	59
3.2 – Políticas da gestão de e-mail nas organizações	66
3.3 – A preservação do e-mail	67
PARTE 2 – ESTUDO EMPÍRICO.....	76
Capítulo 4 – Metodologia de investigação.....	76
4.1 – Metodologia adotada	76
4.2 – Caracterização do universo de estudo.....	82
Capítulo 5 – Resultados e Discussão.....	85
5.1 – A gestão de e-mail nas Instituições Públicas do Ensino Superior	85
5.2 – O e-mail no Instituto Politécnico de Viana do Castelo	91

5.3 – A gestão do e-mail nos Serviços do IPVC	91
5.1.1 – Contas de e-mail	95
5.1.2 – Conteúdo do e-mail	96
5.1.3 – Volume de e-mail e tempo dedicado à sua gestão.....	98
5.1.4 – Quantidade de e-mails	98
5.1.5 – Gestão do e-mail	103
5.1.6 – Privacidade	104
5.1.7 – Uso de ferramentas de gestão de e-mail	105
5.1.8 – Classificação do e-mail	108
5.1.9 – Políticas de gestão de boas práticas.....	110
5.1.10 – Necessidades de formação para a gestão de e-mail	111
5.4 – Conclusões do estudo	114
CONCLUSÃO.....	117
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	120
ANEXOS	138
Anexo A – Questionário dirigido a todas as Instituições Públicas de Ensino Superior em Portugal	139
Anexo B – Questionário dirigido a todos os Funcionários do IPVC	141
Anexo C – Entrevista Exploratória	156
Anexo D – Proposta de Regulamento de utilização do e-mail no IPVC.....	160

Lista de tabelas

Tabela 1 - Legislação que regula/orienta o uso do e-mail.....	54
---	----

Lista de gráficos

Gráfico 1 – Existência de uma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Instituição	86
Gráfico 2 – Desde quando existe a política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Instituição.....	87
Gráfico 3 - Necessidade de uma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Instituição	88
Gráfico 4 - Número de respostas ao questionário.....	93
Gráfico 5 - Número de respostas por Serviços/Área de atuação do IPVC.....	95
Gráfico 6 - Percentagem de inquiridos em função do número de contas de e-mail utilizadas.....	96
Gráfico 7 - Informação relativa à docência.....	97
Gráfico 8 - Informação relativa à investigação	97
Gráfico 9 - Informação relativa a alunos.....	97
Gráfico 10 - Informação para pessoal administrativo e de serviço	97
Gráfico 11 - Tempo dedicado ao e-mail.....	98
Gráfico 12 - Número de e-mails recebidos por dia.....	99
Gráfico 13 - Número de e-mails enviados por dia.....	100
Gráfico 14 - Número de e-mails na caixa de entrada.....	101
Gráfico 15 - Número de e-mails não lidos na caixa de entrada.....	101
Gráfico 16 - Número de e-mails arquivados.....	102
Gráfico 17 - Mensagem mais antiga na caixa de entrada.....	103
Gráfico 18 - Procedimentos de conservação dos e-mails.....	104
Gráfico 19 - Envio de e-mails em BCC.....	105
Gráfico 20 - Utilização de ferramenta de gestão de e-mail.....	105
Gráfico 21 - Ferramenta utilizada para a gestão de e-mail.....	106
Gráfico 22 - Cliente de e-mail utilizado.....	107
Gráfico 23 - Motivo de utilização do cliente de e-mail.....	108
Gráfico 24 - Existência de sistema de classificação para e-mail.....	109
Gráfico 25 - Número de pastas criadas no e-mail.....	110
Gráfico 26 - Existência de política de gestão de boas práticas do uso do e-mail....	111
Gráfico 27 – Existência de necessidade de informação ou de formação sobre a gestão de e-mail.....	112

Gráfico 28 - Necessidades de informação ou de formação sobre a gestão de e-mail.

.....113

Lista de figuras

Figura 1 - História do e-mail	76
Figura 2 - Processo de envio/receção de um e-mail	23
Figura 3 - Estrutura do MoReq2010	41
Figura 4 - Serviços do MoReq2010.....	41
Figura 5 - Conceito de Entidade, numa visão orientada por objetos	42
Figura 6 - Subdivisão de Entidades.....	43
Figura 7 - Método quadripolar proposto por De Bruyne, Herman e De Schoutheete em 1975.	76
Figura 8 - Organograma do Instituto Politécnico de Viana do Castelo	84
Figura 9 - Rede Pública do Ensino Superior	85
Figura 10 - Número de funcionários do IPVC.....	92
Figura 11 - Sumário das respostas	92

Lista de siglas

APDSI – Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação

ARPANET - Advanced Research Projects Agency Network

BCC - Blind Carbon Copy

B-on – Biblioteca do Conhecimento Online

CC – Courtesy Copy

CNPD - Comissão Nacional de Protecção de Dados

CYPNET - Protocolo de Transferência de Ficheiros

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos

DAVID - Digitale Archivering in Vlaamse Instellingen en Diensten

DGES - Direcção Geral de Ensino Superior

DNS - Domain Name System

EBSCO - Elton Bryson Stephens Company

ePADD - Email: Process, Appraise, Discover, Deliver

ERMS – Electronic Records Management Systems

ESA – Escola Superior Agrária

ESCE - Escola Superior de Ciências Empresariais

ESDL – Escola Superior de Desporto e Lazer

ESE – Escola Superior de Educação

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

ESS – Escola Superior de Saúde

EUA – Estados Unidos da América

GSI – Gestão de Sistemas de Informação

HTML – HyperText Markup Language

IBM - Internacional Business Machines

ICA - The International Council on Archives

ID - Identity

IETF – Internet Engineering Task Force

IMAP - Internet Message Access Protocol

InSPECT - Investigating the Significant Properties of Electronic Content Over Time

InterPARES - International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems

IPVC – Instituto Politécnico de Viana do Castelo

ISO – International Standard Office

ISP – Internet Service Providers

MDA - Mail Delivery Agent

MIME - Multipurpose Internet Mail Extensions

MOREQ - Modular Requirements for Records Systems

MTA - Mail Transport Agent

MUA - Mail User Agent

NARA - National Archives and Records Administration

NCP - Network Control Protocol

NDIIPP - National Digital Information Infrastructure and Preservation Program

NHPRC - National Historical Publications and Records Commission

NP – Norma Portuguesa

OAIS – Open Archival Information System

OTIC - Oficina de Transferência de Tecnologia e do Conhecimento

PeDALS - Persistent Digital Archives & Library System

PDF - Portable Document Format

PGP - Pretty Good Privacy

POP – Post Office Protocol

RCAAP – Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal

RFC – Request For Comments

SAS – Serviços de Acção Social

SC – Serviços Centrais

SciELO – Scientific Electronic Library Online

SGAE - Sistema de Gestão de Arquivos Electrónicos

SGDA - Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo

SGGQ - Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade

SI – Sistemas de Informação

SIADE - Sistemas de Informação de Arquivo e Documentos Electrónicos

SIGAD - Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos

SMTP – Simple Mail Transfer Protocol

SNDMSG - Send Message

SPAM – Spiced Ham – Unsolicited Bulk Email

TCP/IP - Transmission Control Protocol/Internet Protocol

TI – Tecnologias de Informação

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

TIFF - Tagged Image File Format

UO – Unidade Orgânica

URL – Uniform Resource Locator

WWW – World Wide Web

XML - eXtensible Markup Language

INTRODUÇÃO

O Homem em sociedade sempre produziu informação resultante das suas mais diversas ações. Para que esta perdurasse foi necessário registá-la, de modo a encontrá-la de forma rápida e eficaz. Ao longo da história da humanidade, a memória coletiva tem vindo a ser preservada nos mais diversos suportes, tendo os arquivos um papel fundamental.

Para além do papel primordial de conservação, manutenção e preservação, é também papel do arquivo permitir o acesso à documentação, recorrendo para tal às mais diversas ferramentas. Assim, dando principal ênfase às tecnologias da informação, criam-se condições adequadas de preservação de forma a garantir que o documento possa ser recuperável pelo Homem para o servir, tanto no presente como no futuro.

A Ciência da Informação oferece respostas interessantes às necessidades da organização, processamento, recuperação e uso da informação, dentro de um contexto de crescimento contínuo e exponencial da produção de conhecimento.

A comunidade científica e profissional da Ciência da Informação procura atender à sociedade contemporânea, cada vez mais ansiosa por respostas, não só rápidas e com qualidade, mas também inseridas no contexto social. Segundo Le Coadic “a Ciência da Informação, com a preocupação de esclarecer um problema social concreto, o da informação, e voltada para o ser social que procura informação, coloca-se no campo das ciências sociais (das ciências do homem e da Sociedade), que são o meio principal de acesso a uma compreensão do social e do cultural” (Le Coadic, 1996, p.21).

A tecnologia informática e as redes têm influenciado profundamente a forma como comunicamos hoje (Birnholtz, Dixon & Hancock, 2012). Uma das mudanças mais importantes nos últimos vinte anos foi o advento do e-mail e o seu uso tanto no campo profissional (Phillips & Reddie, 2007) como na esfera privada (Utz, 2007) para todos os tipos de tarefas comunicativas.

A presente investigação, enquadrada no âmbito da Ciência da Informação, apresenta-se como um contributo para o conhecimento da realidade da gestão do e-

mail organizacional do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, e foi desenvolvida com o intuito de otimizar o uso deste meio de comunicação.

Tal como foi referido anteriormente, o objetivo geral deste estudo é conhecer como é feita a gestão de e-mail nos Serviços do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, analisando a forma de utilização do e-mail, de modo a obter elementos que permitam desenvolver normas/orientações para melhoria desta gestão. Para atingir este objetivo geral, foram definidos como objetivos específicos: conhecer o volume de e-mails recebidos nos Serviços, o tempo dedicado ao seu uso e os tipos de informação tratada; descobrir como é efetuada a gestão de documentos de e-mail, no que diz respeito à seleção, classificação, conservação, e às ferramentas utilizadas e as políticas ou códigos de boas práticas seguidas; verificar a preparação/formação dos funcionários dos serviços para a gestão do e-mail e a perceção individual sobre ele; avaliar o estado da gestão do e-mail nos serviços, e fornecer ferramentas para o desenvolvimento de critérios para a gestão de e-mail.

Este trabalho encontra-se dividido em duas partes (parte 1 – estudo teórico e parte 2 – estudo empírico) e organizado em cinco capítulos.

No primeiro capítulo, inserido na parte 1, procede-se à fundamentação teórica relativa à temática abordada, e à reflexão sobre o tema. É efetuada uma abordagem sobre aspetos conceptuais relacionados com o e-mail e com a sua evolução. Faz-se uma caracterização do e-mail como documento e a distinção entre e-mail pessoal e o e-mail profissional. O segundo capítulo aborda a gestão do e-mail nas organizações bem como o problema da sobrecarga do e-mail e refere alguns aspetos legais implicados no uso do e-mail. Já no terceiro capítulo, aferimos o impacto da gestão de e-mail nas organizações com algumas orientações de gestão de e-mail utilizadas um pouco por todo o mundo e focamos a preservação do e-mail como solução.

No capítulo quatro (já integrado na parte 2 deste estudo) é apresentada a metodologia de investigação, que se baseou na utilização do método quadripolar, e faz-se ainda uma breve caracterização do universo de estudo. O quinto capítulo, reflete os resultados obtidos e discussão da análise ao e-mail nas Instituições Públicas do Ensino Superior Português e à sua gestão, recorrendo para isso à análise dos dados obtidos ao questionário enviado às Instituições de Ensino Superior Públicas em Portugal. É feita uma abordagem ao funcionamento do e-mail no Instituto Politécnico

de Viana do Castelo. São apresentados os resultados obtidos para a problemática do e-mail no IPVC, bem como a análise ao inquérito aplicado aos Serviços do IPVC, com o intuito de analisar a gestão do e-mail.

Apresentam-se algumas conclusões a partir dos resultados obtidos, e expõem-se algumas propostas de melhoria a serem aplicadas futuramente.

Por último, são apresentados os anexos deste trabalho compostos pelos documentos criados durante este estudo, incluindo o questionário dirigido a todas as Instituições Públicas de Ensino Superior em Portugal sobre a existência de políticas de gestão de e-mail e o questionário dirigido aos funcionários de todos os Serviços do IPVC; a entrevista exploratória realizada a Ana Sofia Gonçalves, Pró-Presidente e responsável pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade do IPVC, e ainda a proposta de regulamento de utilização do e-mail no IPVC.

PARTE 1 – ESTUDO TEÓRICO

Capítulo 1 – O e-mail: evolução e conceitos

1.1 – O e-mail: origem e evolução

Segundo Silva (2008), “o correio-electrónico (ou as formas inglesas hoje utilizadas universalmente – e-mail e o seu diminutivo mail) é um método que permite escrever, enviar e receber mensagens através de redes de computadores”.

O termo, e o próprio e-mail como hoje é conhecido, foram inventados em 1971 por Ray Tomlinson, um programador dos Estados Unidos. Ele usou a Advanced Research Projects Agency Network (ARPANET), a rede de computadores que deu origem à Internet, para fazer o envio e leitura de mensagens simples. Em março de 1972, Ray Tomlinson, escreveu o software básico de e-mail com as funções de enviar e ler, motivado pela necessidade dos desenvolvedores da ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network) de um mecanismo de coordenação fácil. Em julho, Roberts expandiu a sua utilidade, escrevendo o primeiro programa utilitário de e-mail para listar, ler seletivamente, arquivar, encaminhar e responder a mensagens. A partir daí, o e-mail projetou-se como a maior aplicação de rede por mais de uma década. Este foi um prenúncio do tipo de atividade hoje predominante na World Wide Web, ou seja, o enorme crescimento de todos os tipos de tráfego "people-to-people" (Leiner, et al, 2009).

Tomlinson criou o aplicativo Send Message (SNDMSG), um software extremamente simples, com somente 200 linhas de código, mas que permitiu a troca de mensagens entre utilizadores conectados no mesmo computador. Para adaptar o SNDMSG, Tomlinson usou um protocolo de transferência de arquivos chamado CYPNET. Assim, era possível que qualquer um que estivesse conectado à ARPANET trocasse mensagens, mesmo que não usasse o mesmo computador. E, da mesma maneira, resolveu adotar a "@" (arroba) para identificar de quem e de onde vinham as mensagens. Nem o próprio criador se lembra de qual foi a primeira mensagem, mas há rumores de que foi algo como "QWERTYUIOP" (Vleck, 2013).

Os endereços de e-mail vêm normalmente com uma "@" logo depois do nome do utilizador. Em inglês, essa arroba é lida como "at", que significa o termo "em", que permite saber que o utilizador está "em" determinado domínio.

É claro que surgiram protótipos semelhantes à proposta de Ray Tomlinson, mas foi a sua criação que realmente deu origem ao e-mail como o conhecemos hoje.

Um dos principais intentos do e-mail foi permitir que as pessoas se comunicassem a longa distância. Apesar de todos os seus benefícios, atualmente, o e-mail não serve somente para isso. Com tanto espaço de armazenamento, dificilmente as pessoas apagam alguma mensagem. Os SPAMS já são facilmente filtrados e não é difícil organizar em pastas as diferentes mensagens. Por exemplo, é possível até criar filtros, para que uma determinada mensagem seja guardada numa pasta, logo de imediato (Vleck, 2013).

De seguida, é apresentada a Figura 1 com alguns dos marcos importantes da história do e-mail:

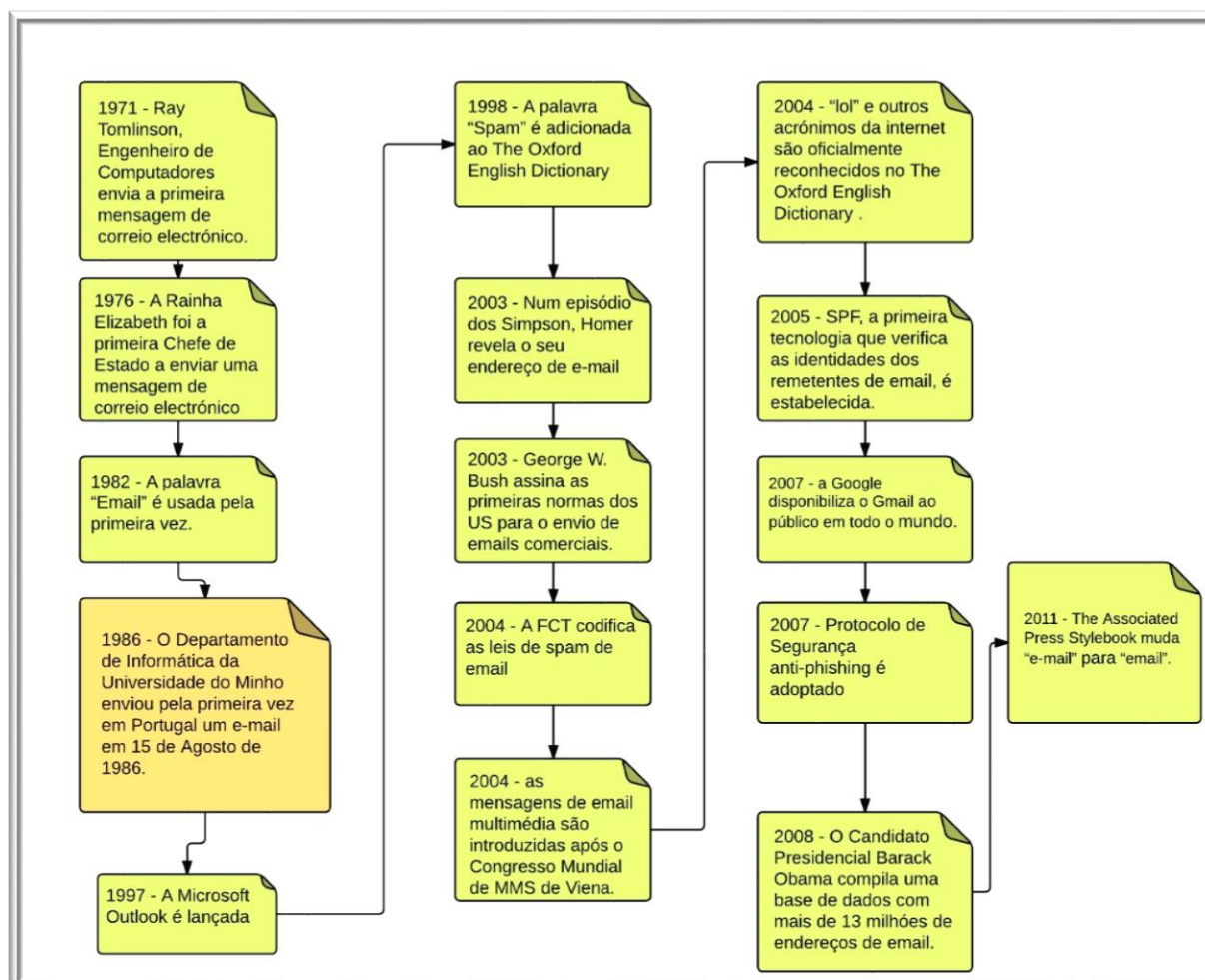


Figura 1 - História do e-mail ¹

¹ Adaptado de Reachmail.com. Consultado a 11 de Junho 2015. Disponível na WWW: <http://www.reachmail.net/blog/emails-40th-anniversary-history-email>

Tal como já foi referido, o e-mail permite compor, enviar e receber mensagens através de redes e sistemas eletrónicos de comunicação. A mensagem de e-mail é constituída por duas componentes essenciais, são elas o cabeçalho da mensagem e o corpo da mensagem, composto pelo conteúdo de e-mail, a que se juntam os anexos. O cabeçalho da mensagem contém informação de controlo, incluindo, elementos básicos como o endereço de e-mail de um remetente e um ou mais endereços de destinatários.

Quando um e-mail é enviado, a mensagem é encaminhada de servidor para servidor, até chegar ao servidor de e-mail do destinatário, como se pode verificar na Figura 2, abaixo apresentada.

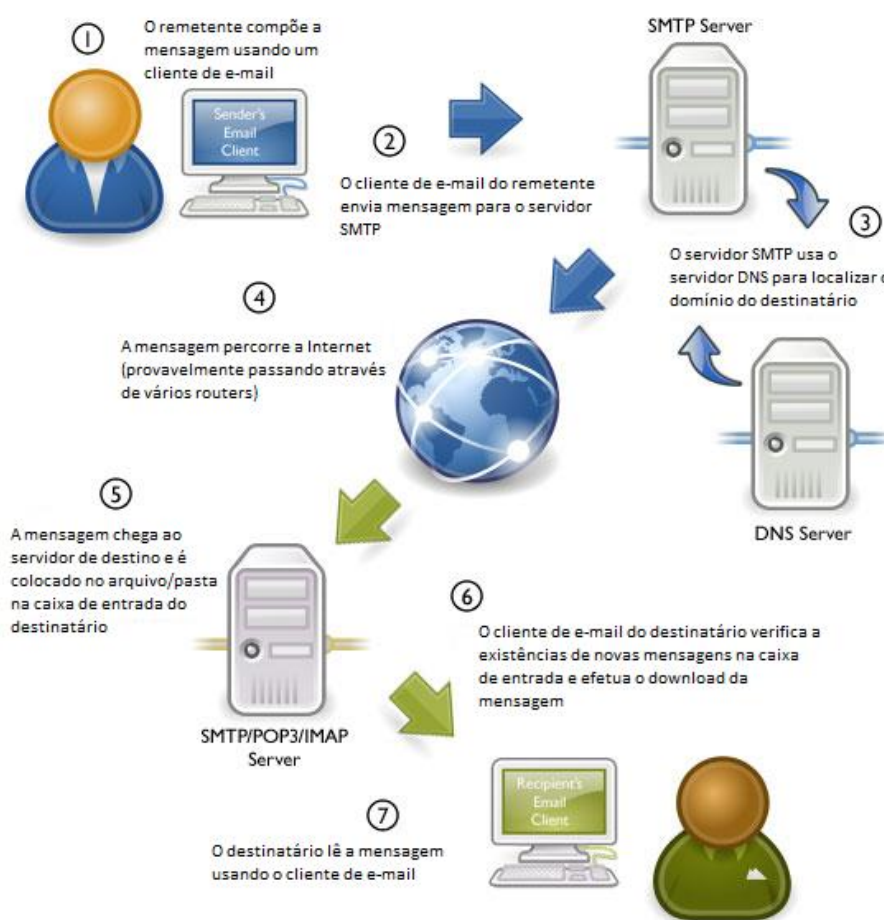







Figura 2 - Processo de envio/recepção de um e-mail²

² Adaptado. Consultado a 11 de Junho 2015. Disponível na WWW: <https://fikadf.files.wordpress.com/2011/11/fika4.jpg>

Como se pode verificar, a mensagem é enviada ao servidor de correio encarregado de transportar e-mails, chamado de MTA (Mail Transport Agent), para o MTA³ do destinatário. Este, por sua vez, entrega o e-mail para o servidor de correio recebido, denominado de MDA (Mail Delivery Agent)⁴, que o armazena, aguardando que o utilizador o aceite. Na Internet, os MTA comunicam entre si através do protocolo SMTP (Service Mail Transfer Protocol). Os protocolos mais utilizados para a recuperação de e-mail dos MDA são o POP3 e o IMAP.

No emaranhado mundo da Internet, o utilizador tem de lidar com um grande número de siglas quase indecifráveis. São inúmeros os protocolos⁵ de e-mail utilizados:

-  SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)
-  X.400
-  POP (Post Office Protocol)
-  IMAP (Internet Messaging Access Protocol)
-  MIME (Multi-purpose Internet Mail Extensions)

³ MTA - é o Agente de transferência de mensagens e é responsável por determinar como realizar uma conexão com um servidor remoto e transferir a mensagem para um utilizador neste servidor.

⁴ MDA - é o Agente de entrega de mensagens e é responsável por entregar as mensagens para um utilizador da máquina local.

⁵ SMTP - é a norma fundamental de troca de mensagens entre máquinas UNIX. Vem implementado por padrão nos postos de trabalho: Alpha, IBM, Linux (Pc). Pode dizer-se que é um protocolo de mensagens nativo na Internet.

X.400 - é outro correio padrão em todas as máquinas instaladas na gama média alta. Junto com os protocolos de e-mail SMTP mais comumente usado entre estações de correios.

POP - representa o protocolo de mensagens mais famoso que usa arquitetura cliente/servidor. A versão atual é POP3. O cliente precisa de um *software* baseado em POP, Eudora ou Pegasus, entre outros, e a outra máquina que faz servidor POP, o que é realmente onde recebe e envia mensagens. A operação é simples, o programa cliente que é instalado na máquina do utilizador é identificado no servidor e, em seguida, extrai ou envia todas as mensagens.

IMAP - é considerado o protocolo do futuro. Tem um funcionamento semelhante ao POP. É necessário um cliente e um servidor IMAP. A grande diferença em relação ao POP está na recuperação das mensagens. Há a possibilidade de “inspecionar” as mensagens antes de as descarregar. A versão atual é IMAP4.

MIME - Desenvolvido com o intuito de enviar arquivos binários através do e-mail: imagens, folhas de cálculo, aplicações. Para isso, o recetor também tem de suportar MIME, caso contrário ele não será capaz de ler a mensagem enviada.

PGP - padrão de e-mail para fornecer segurança das mensagens. Foi desenvolvido por Philip R. Zimmerman, em 1991. É a ferramenta mais conhecida que permite: Confidencialidade: garante que somente o destinatário pode descriptar a mensagem; ID: autentica que o remetente é quem ele diz ser; Integridade: assegura que a mensagem não foi modificada desde o seu envio. A mensagem criptografada viaja através da rede e somente o destinatário pode decifrá-la, com uma chave. (Partridge, 2008)



PGP (Pretty Good Privacy)

A recuperação de e-mail é efetuada através de um programa de software designado por MUA (Mail User Agent)⁶. Uma vez instalado o MUA num sistema operativo, este passa a denominar-se cliente de e-mail (por exemplo: *Mozilla Thunderbird* ou o *Microsoft Outlook*). Sempre que se utiliza uma interface web para interagir com o servidor de mensagens recebidas, é denominado de Webmail. De modo a manter a confidencialidade dos e-mails de todos os utilizadores, o MDA é protegido com um nome de utilizador (*login*) e por uma senha (*password*).

Grande parte das organizações utiliza a escrita como principal meio de comunicação, seja através do manual de acolhimento, de comunicações internas, da intranet, do e-mail, ou outras. O fato é que o e-mail hoje tem utilidade tanto para comunicações formais, como as empresariais, para envio e troca de arquivos e armazenamento de informações. O e-mail é atualmente a forma mais eficiente de enviar mensagens, tendo a certeza de que elas chegarão ao destinatário.

A forma como as pessoas comunicam entre si dentro do local de trabalho foi fundamentalmente afetada pela introdução da comunicação eletrónica (Ramsay, Hair & Renaud, 2008; Whittaker & Sidner, 1996). Desde o aparecimento da Internet na década de 1970, as tecnologias da comunicação têm avançado a um ritmo acelerado, com as pessoas agora a utilizar fóruns de discussão, navegadores da Internet e o e-mail para troca de informações (Ramsay et al., 2008).

O e-mail em particular tem tido um impacto significativo tornando-se no principal meio de comunicação, através do qual as organizações compartilham informações (Dabbish & Kraut, 2006).

Diferentes variáveis foram abordadas na literatura principalmente no que diz respeito ao impacto do fluxo de informação (Hogg, 2000; Jackson, Dawson & Wilson, 2003; Lewis, 1999) e ao conteúdo de informação (Belloti et al., 2005). Mano & Mesch (2010) abordam a relação entre o e-mail e o desempenho no trabalho. Tang (2009)

⁶ O MUA é o Agente de mensagem do utilizador e é responsável por permitir que os utilizadores leiam os seus e-mails.

analisou o uso de e-mail de utilizadores numa grande empresa. Foram analisados dados de 13.877 funcionários de 29 países numa empresa de tecnologia global. Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas em vários atributos do uso do e-mail. Os utilizadores dos EUA tendem a reter um maior número de mensagens de e-mail, enquanto nos países latino-americanos têm tendência em manter menos mensagens. Nos países europeus tendem a apresentar o e-mail em pastas e nos países asiáticos tendem menos a fazer isso.

Num mundo cada vez mais globalizado, o e-mail transcende fusos horários e culturas (Rosette et al., 2012), facilitando a comunicação intra e inter empresas em muitos aspetos. Uma tarefa chave da comunicação para alcançar os objetivos profissionais ou privados é a negociação, definida como "um processo pelo qual duas ou mais partes tentam resolver interesses opostos." (Lewicki, Barry & Saunders, 2010, p. 6). Nos dias de hoje, as exigências de uma economia globalizada emparelhada com o aumento do custo das restrições de viagem e do tempo dos trabalhadores fizeram do e-mail uma necessidade para muitos (Rosette et al., 2012).

Em Portugal, existem poucos estudos sobre esta matéria. Graça (2010) abordou o contexto do Arquivo de Cultura Portuguesa Contemporânea, em cujo espólio, as cartas, desempenham um papel primordial, e onde começaram a surgir preocupações nesta área, uma vez que esta realidade despoleta novas necessidades relativamente ao tratamento da informação, gerada em rede, e resultando em novos produtos documentais. Efetuou então uma investigação entrevistando "quatro pessoas simultaneamente utentes reais ou potenciais do Arquivo de Cultura Portuguesa Contemporânea, e produtores de conteúdos eventualmente significativos no quadro da atual produção cultural portuguesa: um investigador em filosofia, uma escritora de literatura infantil, um biólogo e uma investigadora em literatura portuguesa" (Graça, 2010, p.1). A mesma autora refere que a procura de soluções para o tratamento arquivístico de correspondência por e-mail tem sido amplamente estudada em alguns países, e que "do ponto de vista especialmente tecnológico, a problemática subjacente às mensagens por correio eletrónico desdobra-se em múltiplas frentes: é o serviço Internet (*groupware*) com maior utilização mundial; é utilizado não só por indivíduos enquanto cidadãos mas também como trabalhadores em empresas ou no Estado" (Graça, 2010).

Graça (2010) faz ainda alusão às várias soluções testadas já existentes em países como a Holanda, Canadá, Austrália, Nova Zelândia, entre outros, vocacionadas para o arquivo de mensagens de e-mail e respondendo tecnologicamente a preocupações próprias da arquivística. Isto é, a questões de autenticidade, inviolabilidade e acesso continuado. Refere ainda que estas soluções são geralmente desenvolvidas por equipas de investigação direta ou indiretamente ligadas a instituições governamentais, sobretudo académicas, em países como os EUA e o Reino Unido.

Quaresma, Silva & Marreiros (2013) realizaram um estudo sobre as práticas de utilização do e-mail em contexto organizacional com trabalhadores portugueses. Para isso, foi aplicado um questionário online à população ativa que usa o e-mail no trabalho e possui uma conta de e-mail atribuída pelo empregador, de forma a tentar caracterizar as práticas de e-mail implementadas. Num total de 1229 inquiridos, confirmam que o e-mail é um importante meio de comunicação. Os autores concluíram que não há muitos estudos nem teorias conhecidas sobre gestão do e-mail e a sua utilização em contexto de trabalho.

Apesar de ainda não haver muitos estudos sobre esta matéria em Portugal, o acesso às páginas da Internet, ao e-mail e o processamento de texto são ferramentas tão banais que seria impensável deixar de recorrer aos mesmos afim de cumprir as tarefas administrativas do dia-a-dia na organização. Diariamente, é produzido em Word, ou noutros programas, um grande número de documentos digitais. Em muitos casos, estes apenas se destinam a ser impressos e enviados a outros departamentos ou entidades externas.

No entanto, a alternativa oferecida pelo recurso ao e-mail veio modificar esta realidade, permitindo uma maior facilidade na comunicação da informação. São muitas as situações em que esses documentos constituem anexos de mensagens trocadas entre diferentes pessoas que os reconhecem como válidos para o procedimento administrativo.

Os documentos administrativos são essenciais para as organizações, não apenas por constituírem prova de uma atividade e/ou tomada de decisão, mas também por conterem conhecimentos transmitidos através de conteúdos produzidos pelos seus autores.

Um dos valores mais importantes de qualquer instituição é, precisamente, o capital intelectual que é criado permanentemente pelos seus colaboradores através da informação produzida e materializada em e-mails.

A importância da informação impõe que se estabeleçam formas de acesso baseadas numa organização racional dos documentos administrativos pois apesar das muitas facilidades tecnológicas, esse acesso depende sempre do modo como a documentação está arrumada e descrita. Sabemos que ao fim de algum tempo, os ficheiros guardados em cada computador começam a ser de difícil acesso, porque nos esquecemos do seu nome ou porque existem diversas versões com nomes muito semelhantes.

Foi abordada a questão dos documentos administrativos produzidos digitalmente, mas não podemos esquecer que o aparecimento do e-mail veio aumentar o volume da produção documental e a necessidade de uma organização racional. Muitas instituições dispõem de sistemas de arquivo automático das mensagens mas a sua classificação e acesso continuam a ser um aspeto ainda por resolver. Não se trata apenas de uma questão tecnológica mas principalmente legal, pois envolve valores relativos ao direito de privacidade das pessoas e de sigilo das instituições.

1.2 – O e-mail como documento

“É, efectivamente, verdade que o correio electrónico se apresenta como uma forma de correspondência, podendo, à primeira vista, ser encarado como uma alternativa à correspondência dita tradicional, ou seja, a carta.” (Neves, 2011, p. 184)

Atualmente, e com o advento das tecnologias da informação, surge o paradigma do arquivo dos documentos eletrónicos conduzindo as preocupações dos profissionais da informação a um novo rumo. Ou seja, estas preocupações foram redirecionadas para os novos suportes para que se possa assegurar a preservação, a recuperação/acesso e a disponibilidade, permitindo o seu acesso a partir de qualquer parte do mundo.

Tal como os restantes suportes, o suporte eletrónico é objeto de normas de forma a assegurar-se a uniformidade e criar tarefas padrões, facilitando o trabalho do profissional e a fácil recuperação por parte dos utilizadores.

Silva (2008, p.146) analisa o documento eletrónico como “expressão redundante se tivermos em conta princípios de racionalidade mínimos. Se o documento consiste em conteúdo num suporte, o atributo eletrónico qualifica o suporte e não o conteúdo. Há, assim, redundância e perda de sentido”.

O e-mail está, sem dúvida alguma, a tornar-se numa forma de comunicação respeitada, válida e oficial, visto que:

[...] já existe algum consenso, nos vários ordenamentos de matriz anglo-americana, de que a simples aposição de um nome datilografado no final do texto nele contido, seguida do seu envio, teriam plena correspondência no conceito de assinatura eletrónica, satisfazendo a mensagem assim enviada a exigência legal de forma escrita. No entanto, é bem mais antiga, nestes ordenamentos, a conclusão de que a aposição de um nome datilografado no final de um documento em papel bastaria para satisfazer a forma escrita. (Rego, 2013, p. 1031).

Zhang (2015) fez um estudo sobre a correspondência como forma documental, a sua representação persistente, a gestão de e-mail, a preservação e o acesso. O objetivo era construir uma forma sistemática de pensar sobre a correspondência como uma forma documental e discutir o papel da representação das suas características a desempenhar na gestão, preservação e acesso da correspondência por e-mail.



Crocker (Cit. por Zhang, 2015, p. 86) evidencia que apesar das mudanças ao longo dos anos, um e-mail enviado no início dos anos 1970 é muito semelhante às mensagens enviadas nos dias de hoje. Na década de 1970, os e-mails também continham “from”, “to”, “CC”, “BCC”, “subject” e “date”⁷, no entanto, as mensagens eram estritamente texto. Hoje em dia, podem incluir fotografias, páginas da Web, música, vídeo, entre outro tipo de ficheiros.

Historicamente, o sistema de e-mail foi desenvolvido num momento em que os principais recursos aliados à correspondência tradicional haviam sido explorados para facilitar a transmissão, distribuição, uso e preservação do e-mail na história da

⁷ Tradução da autora - “de”, “para”, “CC”, “BCC”, “assunto” e “data”

gestão dos documentos administrativos. É importante notar que as principais características de representação associadas à correspondência, tais como entrada ou saída, data, nome, assunto ou destino, foram evoluindo ao longo do tempo, e cada característica foi associada com uma prática dominante num certo período da história.

Segundo Zhang (2015), a conceção de um sistema de e-mail conseguiu incorporar a maioria das características importantes de representação da correspondência. Similar ao correio tradicional, cópia impressa enviada via serviços postais, o e-mail é composto por duas componentes essenciais:

-  o cabeçalho para alojar as informações de representação;
-  o corpo para a exibição da mensagem propriamente dita.

De certa forma, o sistema de e-mail tem ajudado a superar as restrições da organização física da correspondência e alcançou o sonho de representação múltipla e recuperação. As mensagens de e-mail podem ser ordenadas por data, nome e assunto simultaneamente, e movidos de e para diferentes caixas de e-mail com base em critérios especificados pelo utilizador.

Para que uma mensagem de e-mail possa servir de prova, ela necessita automaticamente de ter uma assinatura digital. Em criptografia, a assinatura digital é um método de autenticação de informação digital tipicamente tratada como análoga à assinatura física em papel.

Em Portugal, a assinatura eletrónica é definida como o “resultado de um processamento eletrónico de dados suscetível de constituir objeto de direito individual e exclusivo e de ser utilizado para dar a conhecer a autoria de um documento eletrónico”.⁸

Para aferir da validade, eficácia e valor probatório dos documentos eletrónicos e também da assinatura eletrónica temos o DL 290-D/99 de 2 de Agosto, alterado pelo DL 62/2003 de 3 de Abril (que transpõe para o direito interno a Directiva nº1999/93 CE, do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de Dezembro). O referido decreto-lei confia o controlo da atividade de certificação de assinaturas a uma entidade a

⁸ Consultado a 11 de Junho 2015. Disponível na WWW: <http://www.scee.gov.pt/ECCEE/pt/faq/>

designar e define os poderes e procedimentos desta, bem como as condições de credenciação da atividade e os direitos e deveres das entidades certificadoras.

A assinatura digital é um processo de assinatura eletrónica baseado no sistema criptográfico assimétrico composto por um algoritmo ou uma série de algoritmos, mediante a qual é gerado um par de chaves assimétricas exclusivas e complementares. A assinatura digital é a forma mais comum de assinatura eletrónica e também a que se considera mais segura. Tal como a assinatura manuscrita, a assinatura digital não pode ser falsificada, pelo que se usa a criptografia para verificar a segurança. A assinatura digital permite ao mesmo tempo a identificação positiva de um autor de uma mensagem, ou seja, do signatário de um documento (Magalhães & Grilo, 2006).

O documento eletrónico ao qual foi aposta uma assinatura digital cumpre três funções: função identificadora, a assinatura estabelece a autoria do documento, função confirmadora, porque exprime o assentimento do signatário quanto às declarações de vontade assumindo como sendo próprias dele, e função de inalterabilidade (Monteiro & Boavida, 2000).

Deste modo, as assinaturas e também os certificados digitais utilizam-se para garantir confidencialidade (preservação contra o acesso por pessoas não autorizadas com recurso a técnicas de criptografia), autenticidade (correspondência entre o autor aparente e o autor real do documento que se comprova através de uma assinatura) e integridade (preservação dos documentos eletrónicos contra alterações que lhes modifiquem o conteúdo) das mensagens de e-mail para tornar mais seguras as comunicações na web (Magalhães & Grilo, 2006).

A certeza da titularidade da assinatura digital obtém-se através de um certificado emitido pela autoridade certificadora, que é uma entidade independente e legalmente habilitada a exercer as funções de emissão de pares de chaves criptográficas e de dar publicidade às chaves. As chaves utilizam-se para verificar a assinatura digital aposta ao documento eletrónico (Magalhães & Grilo, 2006).

No caso de não ter sido aposta nem assinatura eletrónica qualificada, nem ter sido adotada pelas partes qualquer convenção válida sobre a prova, estará a mensagem subordinada às regras gerais do direito. Ou seja, não deixará de ser um

documento escrito e assinado, mas não terá em princípio força probatória plena o que é lógico, caso contrário, estar-se-ia a pôr em causa muitos princípios fundamentais, não se pode ter em conta qualquer documento, pois, pode não ter credibilidade (Silva, Carvalho & Torres, 2003).

No entanto, as questões referentes à admissibilidade dos documentos eletrónicos ainda estão em aberto, uma vez que os Tribunais em Portugal têm adotado uma postura muito cautelosa. Contudo, o art. 3.º/1 e 2 da Lei dos Documentos Eletrónicos – DL n.º 290-D/99, de 2 de agosto, alterado pelo DL n.º 62/2003, de 3 de abril, pelo DL n.º 165/2004, de 7 de junho, pelo DL n.º 116 -A/2006, de 16 de junho, e pelo DL n.º 88/2009, de 9 de abril, define que⁹:

1. O documento eletrónico satisfaz o requisito legal de forma escrita quando o seu conteúdo seja suscetível de representação como declaração escrita.
2. Quando lhe seja aposta uma assinatura eletrónica qualificada certificada por uma entidade certificadora credenciada, o documento eletrónico com o conteúdo referido no número anterior tem a força probatória de documento particular assinado, nos termos do artigo 376.º do Código Civil.
3. Quando lhe seja aposta uma assinatura eletrónica qualificada certificada por uma entidade certificadora credenciada, o documento eletrónico cujo conteúdo não seja suscetível de representação como declaração escrita tem a força probatória prevista no artigo 368.º do Código Civil e no artigo 167.º do Código de Processo Penal.
4. O disposto nos números anteriores não obsta à utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos eletrónicos, incluindo outras modalidades de assinatura eletrónica, desde que tal meio seja adotado pelas partes ao abrigo de válida convenção sobre prova ou seja aceite pela pessoa a quem for oposto o documento.
5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o valor probatório dos documentos eletrónicos aos quais não seja aposta uma assinatura eletrónica qualificada certificada por entidade certificadora credenciada é apreciado nos termos gerais de direito. (Decreto-Lei n.º 290-D/99, artigo 3.º, p. 4990-(10)).

Contrariamente do que se passa com o e-mail “a que foi aposta uma assinatura eletrónica qualificada, o e-mail simples não equivale a um documento particular assinado com autoria reconhecida, aplicando-se-lhes, com as devidas adaptações, as mesmas regras a que estão sujeitos os documentos particulares assinados em suporte de papel, regras essas constantes do art. 374.º CC.” (Rego, 2013, p. 1043)

⁹ Consultado a 11 de Junho 2015. Disponível na WWW: http://www.dgpj.mj.pt/DGPJ/sections/leis-da-justica/livro-iii-leis-civis-e/pdf-cpc-2/dl-290d-1999/downloadFile/file/DL_290D_1999.pdf?nocache=1181555943.78

Costa & Silva (Cit. por Rego, 2013, p. 1043) sustentam que quando uma mensagem é transmitida por via eletrónica o seu destinatário «jamais disporá do original da mensagem». No entanto, o original é a mensagem tal e qual ela existe no computador do emissor, dispondo o seu destinatário somente de uma cópia, que poderá ou não ser fiel ao original, conforme tenha ou não havido erros no processo de conversão e transmissão.

Contudo, Rego (2013) entende que a observação direta do ficheiro original pressuporia um acesso ao computador que armazenou a mensagem – o que já não corresponderia a um meio de prova documental. Sustenta ainda que as restantes formas de exibição da mensagem passariam necessariamente pela sua reprodução mecânica. Lebre de Freitas (Cit. por Rego, 2013, p. 1043) “manifestou a sua forte oposição à dispensa de apresentação do título original, que considerou arriscada. Em todo o caso, é esse o regime hoje vigente em Portugal” (Rego, 2013).

Guerra (2004, p. 392) menciona que “se considera que o e-mail é um “correio como qualquer outro”, coberto pelo segredo da correspondência”.

O uso do e-mail é uma das práticas mais comuns de comunicação e troca de documentos adotado por todas as organizações. Podemos concluir que o e-mail é considerado documento, no entanto, uma alternativa para tornar credível o uso do e-mail é a assinatura digital. Para que um e-mail seja assinado digitalmente, necessita de um certificado digital. Através dele, será possível assinar digitalmente os e-mails e enviar mensagens criptografadas aos destinatários, uma vez que ao enviar qualquer mensagem de e-mail, ele poderá receber a assinatura digital. Porém, para que possa ser validada, o destinatário já deverá ter recebido previamente a chave pública para poder validar autenticidade e a procedência do e-mail.

1.3 – O e-mail pessoal vs e-mail profissional

Nas palavras de Ferreira (2003, p.14) “o correio electrónico é um meio de comunicação baseado no envio e recepção de mensagens, através de uma rede de computadores, onde cada usuário possui um endereço electrónico para se corresponder”.

Assim, o e-mail tem como objetivo enviar e receber mensagens através de uma rede de computadores, podendo fazer isso apenas indivíduos que possuam endereço eletrônico, significando, portanto, “uma troca de mensagens à distância, as quais podem ser guardadas e são conhecidas como e-mails” (Paesani, 2012, p.13).

Neste sentido, Medeiros & Milagres (2012, p. 601) diferenciam o e-mail pessoal do e-mail profissional da seguinte forma:

Na conta de correio eletrônico particular é a pessoa física quem contrata os serviços de um provedor de acesso, com a finalidade de criar um endereço eletrônico pessoal. Nesse caso, cabe a ela determinar o codinome que deseja adotar em seu endereço, ou seja, eleger seu próprio login e respectiva senha para acesso. Portanto, a comunicação se realiza por meio de conta privada do usuário – que detém sua titularidade e suporta com os custos da prestação de serviços do provimento de acesso e conexão. (Medeiros & Milagres, 2012, p. 601)

Deste modo, pode-se concluir que o e-mail pessoal pode ser criado por qualquer pessoa que queira usá-lo e que esta será responsável por arcar com os custos proveniente deste ato. Ao contrário, o e-mail profissional é concebido pelo empregador e fornecido ao empregado quando este ingressa na empresa, a fim de desempenhar as suas funções.

Para Sponchiado (2009, p.60), “o e-mail corporativo é criado pela empresa, através do uso de seus servidores. Sua utilização é direcionada aos fins da empresa e não de cunho particular. Ocorrendo o desligamento do empregado do quadro de funcionários do empregador, automaticamente o seu e-mail corporativo será extinto do servidor, deixando de existir”.

Pode-se evidenciar que o e-mail profissional é uma das ferramentas de trabalho que o empregador fornece ao empregado com a finalidade de este cumprir com as suas funções, não existindo uso particular desse instrumento, somente o intuito de realizar a prestação de serviços. Sendo importante salientar que, justamente por possuir somente essa finalidade, aquando do rompimento do vínculo contratual o e-mail é abolido. Além disso, o empregador também fornece o computador e outras ferramentas de trabalho para o empregado desempenhar as suas funções, tendo em vista que este não irá tornar-se proprietário desses instrumentos.

Assim sendo, é o empregador quem tem custos com a manutenção dessas ferramentas, cabendo referir que no e-mail constará o nome do funcionário e também

da empresa que o fornece, reforçando a ideia de que o e-mail profissional existe tão somente para fins de trabalho (Medeiros & Milagres, 2012, p. 602).

Por ser fornecido pela empresa, o e-mail profissional é de sua propriedade, como salientado acima, ao passo que quando utilizado pelo empregado, este atuará apenas como representante do seu empregador, que estará agindo por sua intervenção, conforme referem Maltinti & Maltinti (2010, pp. 3114-3115): “[...] percebe-se que quem está comunicando por e-mail é a empresa, por intermédio de seu preposto. E, a função precípua da inviolabilidade de comunicação no caso é a proteção das informações da empresa e não das do funcionário, este é mero operador do instrumento de trabalho”.

É essencialmente relevante o art. 22.º, da Lei n.º46/ 2012, de 29 de agosto, que prescreve a confidencialidade de mensagens e o acesso a informação, no sentido em que “O trabalhador goza do direito de reserva e confidencialidade relativamente ao conteúdo das mensagens de natureza pessoal”, tendo o direito a que terceiros não acessem a informações de carácter não profissional, que receba, consulte ou envie através de e-mails, sejam estes de natureza profissional ou não, ou seja, é vedado a qualquer pessoa o acesso a correspondência pessoal rececionada ou enviada através de qualquer meio.

Desta forma, podemos concluir que a introdução do e-mail profissional no ambiente de trabalho, vai dotar o trabalhador de uma maior agilidade e naturalmente maior produção num menor espaço de tempo tornando-se assim, um instrumento imprescindível à realização de atividades laborais, sendo destinado exclusivamente a esta finalidade. Em oposição, o e-mail pessoal, que é criado por qualquer pessoa que tenha esse interesse, é destinado a fins particulares.

Capítulo 2 – A gestão do e-mail

2.1 – A gestão do e-mail nas organizações

A eficaz gestão de e-mail não só é necessária como se afirma como um objetivo essencial no âmbito da gestão da informação. Nos e-mails está contida informação relevante, que, em muitos casos, pode ser o único registo criado que documenta uma decisão tomada.

A norma portuguesa a seguir para a gestão de documentos eletrónicos é a NP 4438:2005, que estabelece parâmetros para a definição de um sistema de gestão de documentos de arquivo e define os elementos e os processos que o compõe junto com o procedimento de implementação. Esta norma estabelece também a responsabilidade dos diferentes agentes que participam no ciclo de vida dos documentos.

A NP 4438:2005 – Gestão de Documentos de Arquivo (que é a tradução da ISO 15489), tem como principais objetivos: conceção e implementação de sistemas de arquivo; gestão de documentos de arquivo em qualquer formato ou suporte; definição de responsabilidades nas organizações; e, articulação com outras normas, nomeadamente com a NP EN ISO 9001, que é a norma que especifica requisitos para a implementação de um sistema de gestão da qualidade. Segundo a NP 4438:2005, todo sistema de gestão documental deve garantir a autenticidade, a fiabilidade, a integridade e a acessibilidade dos documentos que gere.

O sistema de gestão documental que atenda a esta norma terá um sistema de classificação, um sistema de avaliação e seleção de documentos, e acesso ao sistema de controlo e utilização dos documentos.

Segundo Serra Serra (2008), na tecnologia orientada para a gestão encontram-se sistemas de gestão de documentos eletrónicos que se destinam à fase administrativa ou ativa dos documentos, permitindo a captura, a descrição e o uso, gerindo-os como objetos dinâmicos. As suas funções podem ser configuradas para atender a aspetos específicos e podem ser integrados com sistemas de gestão de conteúdo ou sistemas de gestão de processos, bem como sistemas de digitalização de documentos em papel, entre outros.

O Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo (IAN/TT)¹⁰ e o Instituto de Informática (II) decidiram estabelecer, em Dezembro de 1998, um protocolo de cooperação do qual resultou o programa SIADÉ (Sistemas de Informação de Arquivo e Documentos Electrónicos), que apresenta recomendações para a gestão de documentos de arquivo eletrónicos. Este programa, aborda a gestão do e-mail a nível interno das organizações e entre organizações. As características do e-mail podem dificultar o respetivo acompanhamento e registo. O SGAE (Sistema de Gestão de Arquivos Electrónicos) tem de proporcionar controlos de gestão para: capturar todas as mensagens e anexos de e-mail de entrada e de saída; e/ou para munir os utilizadores da capacidade de capturar mensagens e anexos de e-mail seleccionados. Esta última opção requer que os utilizadores avaliem a pertinência e importância dos itens e o risco de não os capturar (Portugal, 2002).

O primeiro passo num sistema de gestão eletrónica de documentos, após identificar que um documento tem valor de prova e o manterá ao longo do seu ciclo de vida, é a captura. No entanto, não existem normas que definam o formato de dados que deverá ser utilizado quando as transmissões de e-mail são capturadas como documentos. Por outras palavras, apesar de aplicações de e-mail de diferentes fornecedores poderem transmitir livremente mensagens (porque eles observam os protocolos de e-mail definidos na RFC 2821 / RFC 2822) não é possível capturar um e-mail a partir de um aplicativo como um documento e ter certeza de que um outro aplicativo de e-mail será capaz de lê-lo de volta. Cada fornecedor de e-mail utiliza o seu próprio formato para a captura de e-mail. Por esta razão, a extração automatizada precisa de metadados de mensagens não pode ser garantida (Comissão Europeia, 2008, p. 73).

A Comissão Europeia, através do documento “Model requirements for the management of electronic records: update and Extension, 2008”¹¹, conhecido como MoReq2, pretende fazer cumprir os procedimentos e os controlos de gestão para: capturar todos os e-mails e anexos que chegam e partem, e/ou





¹⁰ Atual Arquivo Nacional da Torre do Tombo dependente da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas











¹¹ Disponível na WWW: http://ec.europa.eu/archival-policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf

capturar os e-mails e anexos em conformidade com o pré-definido, e/ou dar aos utilizadores a capacidade de capturar determinados e-mails e anexos. A Comissão realça também que, no caso em que não foi claramente especificado na legislação do país quem assume a responsabilidade sobre o correio, recomenda a aplicação das duas últimas opções.

De acordo com esta regra, é a organização quem deve tomar a decisão do que capturar: deve capturar todos os e-mails (tendo ou não valor probatório); apenas alguns aplicando uma série de regras e filtros; ou aqueles que o utilizador do e-mail decida que são de interesse, algo que não é totalmente confiável.

O MoReq2 propõe assim que os sistemas de gestão de documentos eletrónicos permitam o seguinte para se adaptar às peculiaridades do e-mail (Comissão Europeia, 2008, p 73-76):

-  Capturar os e-mails num formato que preserve a informação do cabeçalho.
-  Capturar os e-mails de forma integrada, de modo a que o utilizador não tenha que sair do seu cliente de e-mail e entrar no sistema de gestão para fazê-lo.
-  Configurar o sistema de gestão para que quando se envia ou recebe um e-mail ele: automaticamente capture o e-mail; determine se pretende capturar a mensagem de e-mail de acordo com regras pré-definidas; solicite automaticamente o utilizador, dando-lhe uma opção para capturar o e-mail; não tome nenhuma ação (e, portanto, depende do utilizador iniciar uma captura, se for o caso); capture metadados do e-mail, como a data em que foi enviada, os destinatários, destinatários em cópia, assunto, remetente, assinatura eletrónica, prestador de serviços de certificação.
-  Capturar um registo de e-mail a um subarquivo, arquivo ou classe arrastando-o de um cliente de e-mail (tecnicamente, um Mail User Agent) para um subarquivo, arquivo ou classe especificada.

-  Permitir que o utilizador possa escolher a forma de capturar um e-mail com anexo(s): apenas a mensagem de e-mail, sem anexo(s); o e-mail com o anexo(s), como um registo feito de componentes ligados entre si; ou, apenas o anexo(s), um ou outro como registo individual.
-  Quando um e-mail e o anexo(s) são capturados ao mesmo tempo, mas como documentos administrativos separados, os documentos administrativos resultantes devem ser ligados automaticamente.
-  Sempre que um anexo é capturado como um registo separado, o sistema deve exigir valores de metadados do registo apropriados para serem capturados.
-  Ao capturar uma mensagem de e-mail, o sistema deve preencher os metadados de título com o campo "assunto" da mensagem.
-  Permitir que o utilizador que está a capturar uma mensagem de e-mail possa editar o título do registo.
-  Se um utilizador capta um relatório de notificação de status de entrega de e-mail (onde estes são suportados) para um e-mail que tenha sido capturado como um registo, o sistema deve ser capaz de ligar os dois automaticamente.
-  Permitir a captura automática de metadados pertencente a e-mails e aos anexos.
-  Introduzir manualmente informação de "data de envio" e "data de receção".
-  Capturar manualmente, numa única operação, vários e-mails como se fossem um único arquivo ou um registo, um por e-mail.
-  Identificar automaticamente e capturar todos os e-mails relacionados a um e-mail especificado por um utilizador, numa única operação, capturando-os como um registo ou como um conjunto de documentos administrativos, um por e-mail.

- ✍ Capturar as mensagens de e-mail num formato proprietário para salvá-lo em múltiplos formatos, incluindo formatos abertos.
- ✍ Capturar não só a direção do e-mail, mas também o nome da pessoa a que pertence e se este se encontra disponível.

Desta forma, verificamos que o MoReq2 alertava para o cumprimento de procedimentos e controlos de gestão a ter em conta na gestão de e-mails. No entanto, em 2011 é desenvolvido, pelo DLM Fórum com o apoio e suporte da Comissão Europeia, o MoReq 2010 (Modular Requirements for Records Systems) que consiste numa especificação de requisitos para um Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (SGDA). Esta nova versão encontra-se “organizada por módulos de funcionalidades que podem integrar um conjunto de requisitos base. Esses módulos podem ser facilmente adicionados ou removidos, de acordo com as necessidades e objetivos da organização, a um sistema que esteja de acordo com os requisitos base do MoReq2010 dando origem a diferentes tipos de SGDA” (Vieira & Borbinha, 2011).

O MoReq2010 apresenta várias alterações em relação às versões anteriores: novos requisitos, nova estrutura, novos conceitos, diferente organização, uma nova visão da gestão de documentos de arquivo. Esta nova abordagem permite uma revolução na revisão e atualização dos SGDA facilitando a adaptação a novas inovações e práticas do campo da gestão de documentos de arquivo.

A Figura 3 apresenta a nova organização do MoReq2010. É constituída por um conjunto de serviços nucleares, módulos de *plug-in*, séries de módulos onde pelo menos um de cada série está ligado ao sistema de gestão de documentos de arquivo e módulos de extensão que correspondem a módulos opcionais e que podem ser adicionados conforme a necessidade da organização (Vieira & Borbinha, 2011, p. 3).

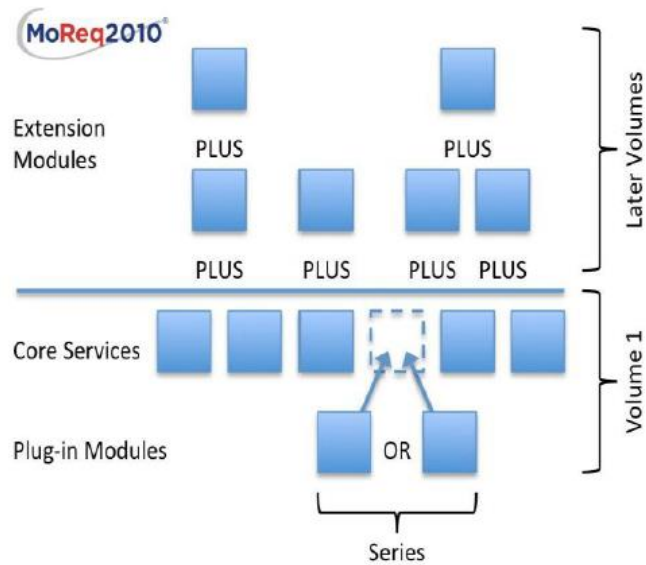


Figura 3 - Estrutura do MoReq2010 (Fonte: DLM Fórum, 2011, p. 29)

Silva e António (2012, p. 3) definem serviço como “a capacidade de realizar tarefas que, no seu conjunto, constituem uma funcionalidade coerente tanto do ponto de vista da entidade que o fornece como da que o solicita”. Os requisitos funcionais do MoReq 2010 estão agrupados em nove definições de serviço essenciais para a atividade de um sistema de gestão de documentos de arquivo, conforme representados na Figura 4.

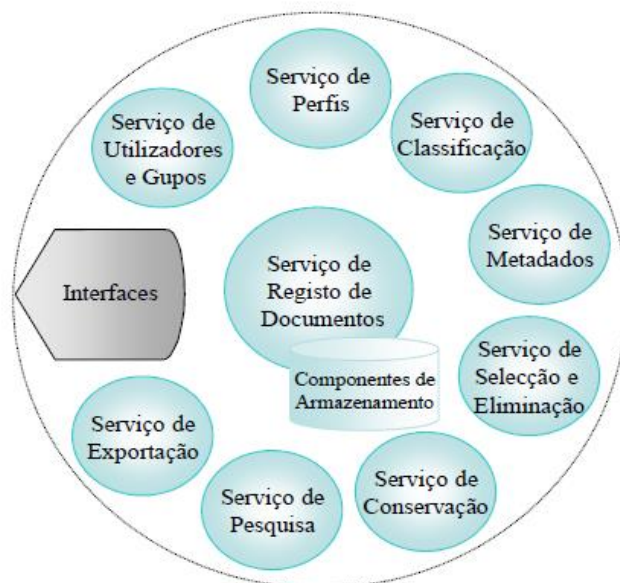


Figura 4 - Serviços do MoReq2010 (Fonte: António, 2012, p. 47)

Importa referir que um dos conceitos mais relevantes nesta arquitetura tem a ver com a visão orientada por objetos, onde cada instância individual é considerada como uma Entidade autónoma sobre a qual podem ser exercidas ações pelos diferentes Serviços.

Como se pode verificar na Figura 5, todas as Entidades existentes incluem obrigatoriamente um conjunto de metadados, um histórico do que lhe aconteceu e as regras de acesso.



Figura 5 - Conceito de Entidade, numa visão orientada por objetos (Fonte: Silva e António, 2012, p. 6)

“A representação de informação num sistema alinhado com o MoReq2010 é feita através de entidades” (Vieira & Borbinha, 2011, p. 3).

As Entidades podem ainda ser subdivididas noutras Entidades, no entanto, estas terão sempre de pertencer a um determinado tipo, conforme mostra a Figura 6 (António, 2012, p. 48):



Figura 6 - Subdivisão de Entidades

No futuro, o MoReq2010 pretende assegurar que uma Entidade e respetivos metadados possam migrar para outros sistemas, sem que haja perda de informação (Silva & António, 2012).

Um outro conceito abordado pelo MoReq2010 é a agregação. Uma agregação “pode ser baseada em qualquer critério ou requisito organizacional ou num conjunto de actividades e/ou documentos relacionados que, quando combinados, podem existir a um nível superior” (Silva & António, 2012, p. 6).

A correta e completa exportação de registos para outros sistemas de gestão de documentos é uma das grandes preocupações do MoReq2010, o que também inclui a sua meta-informação e todas as propriedades associadas. Para que a exportação, e concludentemente a preservação, seja bem-sucedida é necessário que os sistemas sejam compatíveis, o que só é possível através da adoção de boas práticas, nomeadamente, normas/especificações com alta taxa de aceitação a nível internacional.

Segundo António (2012, p. 45) “(...) o MoReq2010 prevê um grupo de diferentes módulos de extensão que podem abranger outras áreas funcionais como o correio electrónico ou a importação de registos, (...) a plataforma de

módulos de extensão facilitará no futuro, uma nova construção de módulos, sobre os já existentes, ou o alojamento das funcionalidades disponíveis”.

Resumidamente, esta especificação de sistemas de gestão de documentos de arquivo permite: abranger todo o ciclo de vida do documento assegurando as suas características; controlar os prazos de conservação definidos no plano de classificação; desenvolver estratégias de preservação digital; e aceder aos documentos (António, 2012).

Podemos considerar o MoReq2010 como uma especificação mas, por sua vez, orientada para a criação de sistemas de gestão de documentos de arquivo ao longo de todo o seu ciclo de vida, contrariamente ao modelo de referência da Open Archival Information System (OAIS) onde a informação de arquivo se encontra em repositórios centrais geridos por sistemas especializados. No MoReq2010 procura-se manter e administrar a informação de arquivo nos sistemas de negócio, não sendo, por isso, necessária a duplicação dos registos (APDSI, 2014).

Importa salientar que, apesar de o MoReq2010 ser a versão mais atualizada, e possuir requisitos bastantes interessantes como descrito acima, o MoReq2 pretendia fazer cumprir os procedimentos e os controlos de gestão para capturar todos os e-mails e anexos enviados e recebidos, e/ou capturar os e-mails e anexos em conformidade com o pré-definido, e/ou dar aos utilizadores a capacidade de capturar determinados e-mails e anexos. Nesta última versão, denota-se que não houve uma grande preocupação em abordar a gestão do e-mail, o que não se compreende visto que cada vez mais organizações utilizam este meio de comunicação no seu dia-a-dia.

Ainda no encadeamento do que foi dito anteriormente, Serra Serra (2008) defende que o núcleo de um sistema de gestão documental se compõe pelos seguintes procedimentos: captura; registo; descrição; classificação; avaliação, seleção e disposição; além de armazenamento e conservação. Refere que a captura é o processo mediante o qual se determina que um documento é um documento administrativo ou de arquivo e, com esta ação, se integra no sistema de gestão documental.

A captura de um documento e a sua integração no sistema de gestão documental consolidam-se mediante o processo de registo. A norma NP 4438:2005 estabelece que todo o registo deve conter, no mínimo, os seguintes elementos de informação: um identificador único, atribuído se possível, de forma automática; a data e a hora do ato que se regista; um título ou uma descrição abreviada do documento ou do elemento registado; e, o autor ou o emissor e, eventualmente, o recetor do documento registado.

Para que seja possível localizar, recuperar e aplicar ciclos de vida e políticas de preservação aos documentos eletrónicos, é imprescindível dispor de uma descrição o mais completa possível do documento. Essa descrição toma habitualmente a forma do que se conhece nos dias de hoje como metadados (Méndez, 2002 apud Serra Serra, 2008).

Para poder aplicar a um documento (independentemente do seu suporte) um ciclo de vida, é necessário que esteja atribuído a uma série documental avaliada, ou seja, classificada. A classificação pode ser levada a cabo de forma manual, semiautomática ou automática, para determinar qual é a documentação que será preservada e identificar o grau de risco de um documento. A avaliação deve começar na criação de documentos. Isto deve ter em conta o contexto do documento e estabelecer padrões a serem aplicados.

A enorme quantidade de documentação eletrónica acumulada em qualquer organização, a diversidade de formatos e os requisitos de segurança e acesso podem complicar a gestão e conservação. Por isso, é fundamental dispor de um eficaz sistema de avaliação que permita seleccionar os documentos essenciais e prepará-los para a conservação a longo prazo e ao mesmo tempo eliminar a informação "expirada" ou repetida. Existem modelos para o mesmo, propostos pelo projeto de InterPares (Serra Serra, 2008).

Segundo Serra Serra (2008), quando termina a fase ativa passa para o "arquivo digital". Geralmente, o modelo de preservação a longo prazo que seguem é o modelo da OAIIS cujos objetivos principais são preservar e tornar acessível a informação a uma comunidade particular. Este modelo difere dos arquivos tradicionais em muitos aspetos e inclui as seguintes etapas: admissão ou aceitação de documentos para inclusão no arquivo, conservação apoio e

formato adequado para manter a longo prazo o planeamento estratégico de conservação e, finalmente, acesso ou divulgação.




A opção mais utilizada para preservar os e-mails é recorrer a determinadas normas, como PDF, TIFF, RFC 2822 e XML. É necessário também preservar a ligação entre os e-mails e os anexos que podem estar qualquer formato (Pennock, 2006, p. 26).

Pennock (2006, p. 29) propõe o encapsulamento de documentos seguindo o modelo OAIS, mantendo uma vigilância tecnológica para garantir que os documentos permaneçam acessíveis e aplicar protocolos de segurança para impedir invasões ou acesso não autorizado.

Pagell, Meszaros & Valentine (2004, p. 5) afirmam que "os sistemas de correio eletrónico não foram criados para permitir a gestão de documentos".

No caso de não haver um sistema de gestão de documentos eletrónicos também é possível fazer a gestão do e-mail, imprimindo-o em papel. O que não parece uma opção é manter as contas de utilizador em formatos proprietários que permanecem inacessíveis ao resto da organização e com o risco de perda de informações (Pennock, 2006, 24 p.).

Houston (2008) apresenta três soluções a longo prazo como estratégia de preservação de e-mail:

-  Imprimir os e-mails (evita os problemas de obsolescência mas em contrapartida não é pesquisável nem reutilizável em meio digital, constituindo uma reprodução incompleta do mesmo);
-  Retenção dos e-mails no cliente (armazena documentos criados por aplicativos, mas afeta o desempenho do sistema e pode trazer problemas ao nível de backup); e,
-  Armazenar os e-mails num formato neutro (arquivos convertidos para um formato *open source* (TIFF, XML, PDF/A) e armazenados remotamente, tendo como desvantagem a conversão para estes formatos é um trabalho intensivo.)

Nas palavras de Zhang (2015) a eficácia de um sistema de e-mail na organização e gestão de mensagens de e-mail depende muito de como as características representativas estão a ser utilizadas, e, mais especificamente, os níveis de controlo sobre a sua criação e gestão. Apresenta ainda quatro níveis de controlo que podem ser encontrados num sistema de e-mail, e onde cada um está associado com um recurso de representação específica: Automatic (date/time)¹², Mandatory (name/email address)¹³, Recommended (subject)¹⁴; e, Optional (mailbox)¹⁵.

A comunicação é uma parte central do trabalho de qualquer organização, com o e-mail a captar uma parte crescente do volume total. Com este aglomerado de e-mails surge o problema da sobrecarga de e-mail no local de trabalho, o sentimento de ser subjugado pelo fluxo constante de mensagens que aparecem na caixa de entrada e a incapacidade de gerir o alto volume de mensagens de uma forma eficaz.

¹² Automático (data / hora) - A função de gravação de tempo de e-mails enviados e recebidos foi criado no sistema. Cada vez que o utilizador clica no botão de envio ou na caixa de entrada do destinatário, um carimbo de tempo é gerado automaticamente e torna-se parte do cabeçalho da mensagem e viaja com a mensagem. Na transmissão de e-mail, a ação de datar uma mensagem é uma parte integrante da ação de envio.

¹³ Obrigatório (nome / endereço de email) - O sistema de gestão de e-mail permite aos utilizadores enviar mensagens de e-mail para os destinatários que possuem endereços de e-mail válidos. No entanto, cabe ao utilizador selecionar o destinatário. Independentemente disso, o remetente do e-mail deve fornecer um endereço de e-mail válido para que a mensagem possa ser enviada.

¹⁴ Recomendado (assunto) – Enquanto o "de" e "data" são campos que podem ser gerados por máquina, o campo de assunto deve ser preenchido manualmente pelo remetente da mensagem, com informações úteis para facilitar a troca de mensagens, mas pode ser deixado em branco se não for fornecido. O sistema pode lembrar os utilizadores que se esqueçam de completar o campo do assunto. O lembrete pode ser ignorado se os utilizadores pretendem enviar o e-mail sem indicar assunto. O campo assunto é um breve texto narrativo, a fim de poderem ser classificados em ordem alfabética, o que torna possível manter o controlo da cadeia de mensagens que partilham a mesma linha de assunto.

¹⁵ Opcional (caixa de correio) - É uma característica comum no sistema de e-mail que as pastas ou caixas de correio possam ser criadas pelos utilizadores para organizar os seus e-mails recebidos e enviados. Algumas caixas de correio são criadas por padrão, como caixa de entrada, enviadas, projeto e lixo. Enquanto a caixa de entrada é por padrão, aquele onde se coloca para receber todos os e-mails recebidos, os utilizadores têm opções para movê-los e mantê-los em várias pastas com base nas suas necessidades. A criação e gestão de caixas de correio oferece oportunidades para os utilizadores agruparem as suas mensagens de e-mail para diferentes fins. No entanto, a criação e manutenção da caixa de correio é inteiramente da responsabilidade dos utilizadores. Há muito pouco controlo do sistema sobre este campo.

2.2 – O problema da sobrecarga de e-mail

Na Sociedade atual, um dos desafios que se coloca está relacionado com a forma como os indivíduos e as organizações são obrigados a lidar com um crescente e mais emaranhado fluxo de informação. A sobrecarga de informação é um problema crescente nos dias de hoje, em qualquer organização, uma vez que todos os dias somos “bombardeados” com e-mails.

Um estudo europeu realizado por Ingham (2003) mostrou que o Reino Unido está a sofrer de uma sobrecarga de e-mail. A autora revela que um estudo efetuado pelo Chartered Management Institute (2001) descobriu que 32% dos gestores sofria de sobrecarga de e-mails. Ingham faz referência ainda a um estudo a mais de 200 gestores e diretores no Reino Unido onde se verificou que mais de 25% envia mais de 30 e-mails por dia, com mais de 40% a enviar entre 11 e 30 mensagens. Apurou-se também que mais de metade do diretores recebem mais de 20 mensagens por dia.

Em casos como este, o processamento de e-mails leva tanto tempo que o utilizador experimenta-o como uma sobrecarga. Existem muitas causas para isso, e uma delas é o fato de que o e-mail tem certas características que o tornam numa ferramenta de comunicação muito fácil. Outra é que as ferramentas de e-mail nem sempre são utilizadas como deveriam ser (Ingham, 2003).

O problema, porém, não é o fato de sofrer uma sobrecarga, mas sim que não existem soluções concretas para resolver este problema. Como Weber afirma: “we lack a deep understanding of the impact that email has had on our lives” (Weber apud Spoelstra, 2004). É para isso necessário estimular a pesquisa sobre os efeitos do e-mail, pretendendo obter uma melhor compreensão do problema real da sobrecarga de e-mail e ver as possíveis soluções (Spoelstra, 2004).

Spoelstra (2004) concluiu no seu estudo que o problema da sobrecarga de e-mail parece estar relacionado com atrasos no e-mail, tempos de resposta muito dilatados, refletindo-se no impacto sobre a vida pessoal e funcionando como fator de stress. As causas da sobrecarga de e-mail foram separadas entre o comportamento do remetente e do recetor. Um problema do comportamento

do remetente foi o uso excessivo da função CC. Outro estava relacionado com a cultura burocrática da organização. A influência de spam/lixo eletrônico e e-mails sociais foram ignorados, porque estes são fáceis de reconhecer. Ao olhar para o comportamento do recetor, a principal causa da sobrecarga de e-mail parece ser a falta de formação sobre a negociação efetiva com o e-mail. Todos os entrevistados tinham algum tipo de transtorno de défice de atenção, síndrome descrita por Weber. As causas mencionadas são muito relevantes para a sobrecarga de e-mail e, em particular, o comportamento por parte do recetor parece ser interessante uma vez que pode-se partir do pressuposto que estes entrevistados têm dificuldade em concentrar-se em tarefas que não são interessantes.

As principais conclusões sobre o problema da sobrecarga de e-mail do estudo de Spoelstra estavam nas soluções. Os entrevistados tinham ideias muito interessantes sobre possíveis estratégias e métodos. Possíveis soluções pareciam residir na utilização eficaz das estratégias.

O uso do Outlook básico pode funcionar se todas as funções forem usadas de forma eficaz, como por exemplo, o uso de pastas parece funcionar quando usado regularmente. Em particular, o uso de códigos de dados parece ser muito eficaz. Esta última estratégia requer um sistema para lidar com e-mail, por isso o utilizador poderá necessitar de um pouco mais de tempo para configurar e se acostumar, mas os resultados são promissores. Ideias interessantes sobre manuseio de e-mails são a segmentação das mensagens, códigos de dados integrados e a utilização de temas coloridos em vez de bandeiras. A partir dessa pesquisa verificou-se que muitas das funções proporcionadas pela tecnologia não são utilizadas de forma eficaz ou não são usadas em tudo (Spoelstra, 2004).

Tendo em conta as funções proporcionadas por esta ferramenta, Thomas et al (2006) pretenderam analisar o e-mail como ferramenta de comunicação, investigar porque é tão usado e também analisar como se pode gerir a sobrecarga do e-mail. Thomas et al. (2006) exploraram os processos sociais associados à sobrecarga de e-mail. Os autores examinaram as interações do e-mail de uma instituição da administração pública, entrando nos

e-mails, enviando uma cadeia de e-mails para efetuar uma análise textual e uma análise de dados por grupos sobre a sobrecarga de e-mail. Os resultados revelaram três características que contribuem para a sobrecarga do e-mail: os pedidos instáveis, as pressões para responder, e a delegação de tarefas e a mudança dos agentes sugerindo que a conversa de e-mail, como interação social, pode criar e afetar a sobrecarga.

Span (2007) analisou outra organização para tentar entender as causas da sobrecarga do e-mail. Examinou também algumas estratégias, a fim de encontrar algumas maneiras de lidar com o problema. Descreveu algumas causas e efeitos da sobrecarga de e-mail, que estratégias usam as pessoas para lidar com isso e possíveis soluções para o problema. Essas soluções podem ser úteis para pessoas que sofrem de certos sintomas de sobrecarga de e-mail. Por exemplo, a entrada de voz pode ser uma boa solução para as pessoas que são lentas no processamento do seu e-mail. As empresas devem assumir as suas responsabilidades, dando formação a fim de lidar com e-mail como um todo. Os programas de e-mail devem ser melhorados, em particular as funções de arquivo e agenda. Várias alterações têm de ser feitas em ambos os lados, tanto no lado do remetente como no lado do destinatário, bem como o que torne o comportamento capaz de utilizar e-mail de forma eficaz e eficiente.

Sumecki, Chipulu & Ojiako (2011) analisaram o conhecimento e entendimento do e-mail como uma ferramenta crítica de negócio dentro de uma organização, e como podem atenuar o nível de sobrecarga de e-mail vivida por indivíduos dentro da organização. Os dados de uma amostra de 1100 empregados de uma empresa multinacional de tecnologia foram analisados utilizando técnicas de análise multivariada. Os resultados sugerem que, sem um código sobre as práticas associadas ao e-mail dentro de uma organização, é provável haver grandes variações no que é percebido como o e-mail crítico para o negócio e, como resultado, uma quantidade substancial de e-mail gerado dentro da organização que pode não ser "crítico para os negócios" aumentando potencialmente o nível de sobrecarga experimentada por indivíduos dentro da organização.

Vidgen, Sims & Powell (2011) investigaram o impacto do e-mail sobre os indivíduos e sobre as organizações. Essa investigação contribuiu para a compreensão teórica do uso de e-mail nas organizações e desenvolveu um conjunto de ferramentas para a promulgação de mudança no uso do e-mail. Os autores apresentam uma estrutura de gestão de e-mail que é uma ferramenta prática que pode ser usada para promover mudanças e aprendizagem organizacional. Abordam ainda implicações sociais, alertando que a implementação poderia levar a uma melhor comunicação; melhorar a visibilidade da rede informal da organização, partilha de conhecimento e rede de ação; melhoria de processos de negócio; melhor gestão dos conhecimentos; e aumento da autoestima dos funcionários. Mostram ainda como os atores podem escolher promulgar a emancipação do domínio do e-mail através de uma ação deliberada para reconstruir o ambiente em que eles existem, num ciclo de mudança de aprendizagem organizacional através da implementação de uma estrutura de gestão de e-mail.

Por outro lado, Reinke & Chamorro-Premuzic (2014) analisaram a importância da personalidade, em particular do núcleo de autoavaliações, para explicar a sobrecarga de e-mail. Para estes autores, isso indica fortemente que a sobrecarga de e-mail não está apenas relacionada com a produtividade, mas também com o esgotamento e com o compromisso com o trabalho.

McMurtry (2014) abordou o problema da sobrecarga de e-mail no local de trabalho. O sentimento de ser oprimido pelo fluxo constante de mensagens que aparecem na caixa de entrada e da incapacidade de gerir o elevado volume de mensagens de forma eficaz, é uma área atual da investigação no campo da interação homem-máquina. A literatura mais atual sobre este tema, reflete três tipos de recomendações relacionadas com a sobrecarga de e-mail para lidar ou atenuar no local de trabalho: técnicas de gestão de e-mail para o empregado, estratégias para a organização ou para o empregador e melhorias de usabilidade da caixa de entrada.

Os vários autores abordam a sobrecarga de e-mail como um problema real e constante nos dias hoje. No entanto, várias são as soluções apresentadas tendo em vista o aperfeiçoamento das contas de e-mail originando melhorias na

produtividade. É de salientar também que este problema está ligado ao comportamento do utilizador, desta forma é necessário adaptar o indivíduo à ferramenta de modo a ser capaz de utilizar e-mail de forma eficaz e eficiente.

2.3 – Aspetos legais no uso do e-mail

Como referido anteriormente, a utilização do e-mail levanta questões pertinentes e fulcrais, quer a nível pessoal quer a nível institucional. No entanto, e como podemos verificar, esta questão ainda não está totalmente definida uma vez que se trata de uma questão sensível, quer para o indivíduo quer para a entidade patronal.

Martins, Marques & Dias (2004) analisaram diversas questões jurídicas relativas às TIC (Tecnologias de Informação e das Comunicações), numa altura em que o setor das TIC se mostra particularmente preocupado com essa temática, sobretudo devido às questões de segurança. Analisam a regulação do mercado das TIC, a proteção da propriedade intelectual e os contratos nas TIC, bem como as transações eletrónicas e a responsabilidade civil extracontratual dos operadores de rede e ISP (Internet Service Providers), não esquecendo, ainda, temas mais clássicos como a proteção da privacidade e a criminalidade informática.

Benjamim Silva Rodrigues (Cit. por Neves, 2011, p. 185) afirma que “a prova física dá lugar à prova digital. O que conta, agora, são os bits e os bits-acerca-dos-bits. O que provoca uma “erosão” na eficácia dos meios clássicos de obtenção de prova talhados para o mundo físico, para a realidade tangível”.¹⁶

Na Tabela 1 está identificada alguma da legislação que regula/orienta o uso do e-mail:

¹⁶ Para um estudo mais aprofundado sobre vários casos sobre o uso do e-mail, ver: PEREIRA, Rita Garcia. Os e-mails: o cavalo de Tróia actual?. *Minerva–Revista de Estudos Laborais*, Ano IV, 2005, 7: 141.

Legislação	Aspetos a ter em conta
Art.º 362 do Código Civil	Define prova documental como “Prova documental é a que resulta de documento; diz-se documento qualquer objecto elaborado pelo homem com o fim de reproduzir ou representar uma pessoa, coisa ou facto.”
Art.º 8 da Convenção Europeia dos Direitos do Homem	Sustenta que “qualquer pessoa tem direito ao respeito da sua vida privada e familiar, do seu domicílio e da sua correspondência”
Tribunal Europeu dos Direitos do Homem remete para a Decisão de 27 de julho de 1994, art.º 8	“Protege a correspondência, no sentido mais amplo do termo, incluindo os mais sofisticados meios de comunicação de mensagens”.
Constituição da República Portuguesa, através do nº 4 do art.º 34.º	“Inviolabilidade do domicílio e da correspondência”, indica que “o domicílio e o sigilo da correspondência e dos outros meios de comunicação são invioláveis”.
Art.º 194 do Código Penal	“Violação de correspondência ou de telecomunicações”, elucida que “quem, sem consentimento, abrir encomenda, carta ou qualquer outro escrito que se encontre fechado e lhe não seja dirigido, ou tomar conhecimento, por processos técnicos, do seu conteúdo, ou impedir, por qualquer modo, que seja recebido pelo destinatário, é punido com pena de prisão até 1 ano ou com pena de multa até 240 dias.”
Art.º 3 da Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro, Lei da Protecção de Dados Pessoais, transpõe para a ordem jurídica portuguesa a directiva 95/46/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados.	Dados pessoais como “qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respectivo suporte, (...) relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (...)”. Mais define que, no que concerne ao tratamento de dados pessoais “qualquer operação ou conjunto de operações sobre dados pessoais, efectuadas com ou sem meios automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a comunicação por transmissão, por difusão ou por qualquer outra forma de colocação à disposição, com comparação ou interconexão, bem como o bloqueio, apagamento ou destruição”.
Lei n.º 46/2012, de 29 de Agosto, relativa ao tratamento de dados pessoais e à protecção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas, procedendo à primeira alteração à Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, e à segunda	Define o e-mail como “qualquer mensagem textual, vocal, sonora ou gráfica enviada através de uma rede pública de comunicações que possa ser armazenada na rede ou no equipamento terminal do destinatário até que este a recolha”

<p>alteração ao Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, transpõe a Diretiva n.º 2009/136/CE, na parte que altera a Diretiva n.º 2002/58/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho</p>	
<p>Código do Trabalho</p>	<p>Art.º 16 faz alusão à reserva da intimidade da vida privada, definindo que “o empregador e o trabalhador devem respeitar os direitos de personalidade da contraparte, cabendo-lhes, designadamente, guardar reserva quanto à intimidade da vida privada.” No que respeita à proteção de dados pessoais, o artigo 17.º refere que “o empregador não pode exigir a candidato a emprego ou a trabalhador que preste informações relativas: (...) à sua vida privada, salvo quando estas sejam estritamente necessárias e relevantes para avaliar a respectiva aptidão no que respeita à execução do contrato de trabalho e seja fornecida por escrito a respectiva fundamentação (...)”.</p> <p>Art.º 22 referente à confidencialidade de mensagens e de acesso a informação, revela que “o trabalhador goza do direito de reserva e confidencialidade relativamente ao conteúdo das mensagens de natureza pessoal e acesso a informação de carácter não profissional que envie, receba ou consulte, nomeadamente através do correio electrónico.” No entanto, o mesmo artigo ressalva que cabe ao “empregador estabelecer regras de utilização dos meios de comunicação na empresa, nomeadamente do correio electrónico.”</p>
<p>Lei n.º 109/2009, de 15 de Setembro, Aprova a Lei do Cibercrime, transpondo para a ordem jurídica interna a Decisão Quadro n.º 2005/222/JAI, do Conselho, de 24 de Fevereiro, relativa a ataques contra sistemas de informação, e adapta o direito interno à Convenção sobre Cibercrime do Conselho da Europa</p>	<p>Art.º 17 refere a apreensão de e-mail e documentos administrativos de comunicações de natureza semelhante: “quando, no decurso de uma pesquisa informática ou outro acesso legítimo a um sistema informático, forem encontrados, armazenados nesse sistema informático ou noutra a que seja permitido o acesso legítimo a partir do primeiro, mensagens de correio electrónico ou documentos administrativos de comunicações de natureza semelhante, o juiz pode autorizar ou ordenar, por despacho, a apreensão daqueles que se afigurem ser de grande interesse para a descoberta da verdade ou para a prova, aplicando-se correspondentemente o regime da apreensão de correspondência previsto no Código de Processo Penal.”</p>

Tabela 1 - Legislação que regula/orienta o uso do e-mail

De um modo geral e como se pode verificar na tabela acima, ainda é pouca a legislação referente ao uso do e-mail. No entanto, a Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd), autoridade responsável pela “supervisão” do tratamento de dados pessoais em Portugal, aprovou a Deliberação n.º 1638/2013 que estabelece os princípios aplicáveis ao tratamento de dados em centrais telefónicas, o controlo de e-mail e do acesso à Internet, procedendo à revisão da anterior deliberação sobre este mesmo assunto, de 29 de Outubro de 2002.¹⁷ Esta deliberação é aplicável aos tratamentos de dados pessoais decorrentes do controlo de utilização para fins privados das tecnologias de informação e comunicação no contexto laboral.

A CNPD salienta que a escolha dos meios de controlo por parte do empregador tem de:

Obedecer aos princípios da necessidade, da proporcionalidade e da boa-fé, devendo este demonstrar que escolheu as formas de controlo com menor impacto sobre os direitos fundamentais dos trabalhadores.” (...) “o controlo da utilização para fins privados das tecnologias de informação e comunicação no contexto laboral consubstancia um tratamento de dados pessoais (...) Concretamente, os tratamentos de dados a ser efetuados no controlo da utilização para fins privados pelos trabalhadores das tecnologias de informação e comunicação no contexto laboral podem ter como finalidades a gestão dos meios da empresa e a produtividade dos trabalhadores.”

No entanto, (...) “a entidade empregadora deve privilegiar metodologias genéricas de controlo, afastando, sempre que possível, a consulta individualizada de dados pessoais. Uma adequada parametrização aplicada ao universo global dos trabalhadores (...) é suficiente para satisfazer os objetivos do controlo, permitindo detetar eventuais utilizações abusivas.” (...) “considera a CNPD que os dados pessoais tratados no âmbito do controlo de utilização, para fins privados, dos meios de informação e comunicação no contexto laboral podem ser conservados pelo prazo máximo de 6 meses, sem prejuízo da sua manutenção no decurso de processo disciplinar ou judicial. (Comissão Nacional de Protecção de Dados, 2013, pp.7-11)

A implementação de regras de utilização interna dos meios de comunicação, bem como a delimitação das condições de tratamento de dados e as formas de controlo devem constar do regulamento interno da empresa, cuja elaboração obriga à audição da estrutura representativa dos trabalhadores, caso exista. Para que este regulamento se torne eficaz é necessário a sua publicitação e está sujeito a prévia autorização a obter junto da CNPD. A grande novidade é a necessidade de o

¹⁷ Consultado a 11 de Junho 2015. Disponível na WWW: http://www.cnpd.pt/bin/orientacoes/Delib_controlo_comunic.pdf

empregador avaliar previamente o impacto das medidas de controlo que pretende implementar (a CNPD fala em Privacy Impact Assessment).

No que respeita a medidas de segurança a CNPD orienta que:

(...)por forma a garantir a rastreabilidade dos acessos de monitorização impõe-se que os responsáveis parametrizem os sistemas para que os *logs* registem quem fez o acesso, respetiva data e hora (*timestamp*), operações efetuadas atribuindo um número sequencial (id) a cada ocorrência e um campo de hash aplicado sobre os elementos anteriores (id, utilizador, data, hora e operação). Os logs, para terem validade legal, têm de estar assinados digitalmente. (Comissão Nacional de Protecção de Dados, 2013, p.15)

Outra alteração consiste na recomendação no sentido de “... deve ser exigida aos trabalhadores a criação de pastas próprias, devidamente identificadas, onde o trabalhador archive os correios eletrónicos de conteúdo pessoal que constam da caixa de correio profissional” (Comissão Nacional de Protecção de Dados, 2013, p.18).

No entanto, em caso de ausência do trabalhador, estão estabelecidas regras que defendem que “nas situações de ausência programada (...) deve ser adotado um mecanismo de resposta automática de ausência (*out of office reply*) com indicação de endereço alternativo” (Comissão Nacional de Protecção de Dados, 2013, p.21).

O acesso ao e-mail como medida de último recurso deve “... ser previamente comunicado ao trabalhador, e ser realizado também na presença de um representante da comissão de trabalhadores, ou de alguém indicado pelo trabalhador.” (Comissão Nacional de Protecção de Dados, 2013, p.20).

Optamos por fazer uma abordagem mais alargada à CNPD, uma vez que o nosso objeto de estudo rege-se pela deliberação por eles criada.

Num passado bem mais recente, em Abril de 2015, o Comité de Ministros do Conselho da Europa elaborou uma recomendação¹⁸ sobre o tratamento de dados pessoais no contexto do emprego que deve ser seguida por Portugal. Na Recomendação consta que as empresas não devem aceder aos e-mails profissionais dos trabalhadores, sem a sua autorização prévia.

¹⁸ Recommendation CM/Rec(2015)5 of the Committee of Ministers to member States on the processing of personal data in the context of employment. Consultado a 11 de Junho 2015. Disponível na WWW em: <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=2306625>

O Comité de Ministros do Conselho da Europa aprovou esta recomendação sobre o tratamento de dados pessoais no local de trabalho, considerando que a recomendação anterior estava desatualizada em relação à influência que as novas tecnologias têm vindo a ter nas empresas e no direito à privacidade dos trabalhadores.

A Direcção-Geral de Política de Justiça replica no seu *site* algumas das principais diretivas do documento europeu, apesar de ainda não fazerem parte da legislação nacional. Portugal ainda não adotou internamente nenhuma das regras propostas nem tem uma data prevista para o fazer, mas como Estado-membro da União Europeia deverá adaptar as suas leis à recomendação. Para já, esta pode servir como base de argumento para casos futuros onde o despedimento é justificado pela empresa com o comportamento do trabalhador nas redes sociais, por exemplo.

O Conselho de Ministros defende, no que diz respeito à utilização da Internet e das comunicações por e-mail no local de trabalho, que os empregadores devem “evitar interferências injustificadas e irracionais no direito do trabalhador a uma vida privada”, um princípio que deve ser alargado a todos os “dispositivos técnicos e tecnologias de comunicação e informação usadas pelo trabalhador”.

O acesso pela entidade patronal aos e-mails profissionais do trabalhador apenas deve acontecer quando existam questões de segurança ou razões legítimas para tal e o funcionário deve ser informado previamente de que haverá uma entrada no seu e-mail de trabalho. “O conteúdo, envio e receção de comunicações eletrónicas privadas no trabalho não devem ser monitorizados em qualquer circunstância”, sublinha ainda a recomendação (Council of Europe, 2015).

Ainda relativamente ao acesso ao e-mail, o Conselho de Ministros defende que, quando o funcionário deixa a empresa, esta deve desativar automaticamente a conta de e-mail antes do trabalhador cessar funções e de preferência na sua presença.

Outra das questões abordadas é a monitorização dos trabalhadores, incluindo a videovigilância. A recomendação é clara: “Não devem ser permitidas a introdução e utilização de sistemas e tecnologias de informação com a finalidade direta e principal de monitorizar a atividade e comportamento dos funcionários” (Council of Europe, 2015). Por outro lado, as tecnologias que sejam colocadas pela empresa e que

acabem por vigiar indiretamente os funcionários devem ter em conta os seus direitos fundamentais.

De uma maneira geral, “as Constituições consagram o direito ao sigilo da correspondência como um *direito inviolável*. Ao lado do direito à vida, do direito à integridade física e moral e do direito à inviolabilidade de domicílio, o sigilo da correspondência é, tradicionalmente, uma das liberdades mais solidamente garantidas nos textos constitucionais” (Canotilho, 2004, p. 162).

Em suma, a lei protege a privacidade e considera crime a violação de correspondência, aplicando-se esta também ao e-mail. No entanto, é importante ressaltar que a legislação prevê a quebra do sigilo em caso de investigação criminal ou de instrução de processo penal, sempre que se justifique.

Capítulo 3 – O impacto da gestão de e-mail

3.1 – Orientações de gestão de e-mail

Como já foi abordado anteriormente, a gestão de e-mail é uma função primordial para o sucesso de qualquer organização numa sociedade cada vez mais tecnológica e digital. Com o intuito de retirar o maior proveito de todas as ferramentas disponíveis e de saber como lidar com elas para usufruir de todas as suas funcionalidades, é necessário criar orientações neste sentido.

Desta forma, Pagell, Meszaros & Valentine (2004, p. 5) recomendam criar uma política de e-mail para a organização começando por fazer uma auditoria sobre como os funcionários usam o e-mail, para depois desenvolver políticas contando com os funcionários (não só os responsáveis pelas tecnologias mas também os responsáveis dos arquivos e documentação), tendo em conta a legislação e regulamentos que podem afetar a organização.

Nos dias de hoje é fácil encontrar muitos exemplos de políticas/diretrizes/orientações que se aplicam em diferentes organizações em todo o Mundo.

Abordamos aqui algumas das orientações criadas para a gestão do e-mail com âmbitos variados.

O Governo da Austrália do Sul tem disponível um documento abrangente de 27 páginas, "Management of email as official records – Policy, guidelines and technical considerations", com a sua política de tratamento do e-mail que explica como fazer a distinção entre e-mails que são documentos administrativos oficiais e aqueles que não o são. Os documentos administrativos oficiais são "criados ou recebidos na implementação das atividades do serviço público". Além disso, estabelece regras para cada órgão do governo desenvolver a sua própria política. Aborda questões tais como a forma de manter adequadamente o conteúdo e o contexto dos documentos administrativos de e-mails, como arquivá-los no caso de se manterem em formato eletrónico ou como ter acesso a eles e como preservá-los (Government of South Australia, 2002).

Já na República da África do Sul, foi criado o documento “Managing electronic records in governmental bodies: policy, principles and requirements”, com 167 páginas, que visa fornecer orientações aos chefes de órgãos governamentais quanto à gestão de documentos administrativos eletrônicos e sistemas. A publicação serve como uma introdução à política de arquivos e documentos administrativos da Administração Pública para a gestão de documentos administrativos eletrônicos. Estas diretrizes contêm uma quantidade substancial de novas informações, nomeadamente a definição de documentos administrativos eletrônicos, autenticidade dos documentos administrativos eletrônicos, gestão integrada de documentos administrativos em todos os formatos e as responsabilidades dos órgãos governamentais, bem como novas informações sobre a gestão de documentos administrativos eletrônicos sem o benefício do documento integrado e dos sistemas de gestão de documentos administrativos (National Archives and Records Service of South Africa, 2006).

Esta orientação vai mais longe e refere que se os órgãos governamentais não colocam políticas específicas disponíveis no local para gerir o comportamento do utilizador para garantir que os e-mails são capturados, armazenados e preservados, os documentos administrativos podem ser perdidos. O objetivo destas orientações é permitir que cada entidade crie a sua própria política de gestão de e-mail utilizando as diretrizes como base para trabalhar (National Archives and Records Service of South Africa, 2006).

Por outro lado, o Departamento de Arquivos do Estado de Minnesota publicou o documento “Electronic Records Management Guidelines”, constituído por 130 páginas, onde constam diretrizes que devem servir como um ponto de partida e um guia de como rever as práticas de gestão de documentos administrativos eletrônicos e desenvolver uma estratégia de gestão eletrónica de documentos. Cada conjunto de diretrizes fornece uma visão geral dos conceitos-chave dentro do quadro legal aplicável, possuindo uma secção contendo perguntas para provocar discussão, e uma lista anotada de recursos a serem utilizados para uma pesquisa mais detalhada. Este documento é composto pelas seguintes secções: preservação a longo prazo; metadados, nomeação de arquivos, formatos de arquivo, instalações e procedimentos de armazenamento, Digital Media, sistemas de gestão de documentos eletrônicos, Digital Imaging, gestão de e-mail, gestão de conteúdos Web, eletrônicos e assinaturas

digitais; e, um glossário (State Archives Department, Minnesota Historical Society, 2004).

Sob outra perspectiva, o Grupo Arkansas Information desenvolveu o “Practical approaches to electronic records management and preservation”, um documento de 28 páginas, com orientações para os serviços públicos estatais usarem na gestão de documentos administrativos eletrônicos. Estas abordagens práticas destinam-se a orientar os serviços públicos para o desenvolvimento de procedimentos na gestão de documentos administrativos. As abordagens práticas para a gestão de documentos administrativos eletrônicos estão divididas neste documento da seguinte forma: Parte I inclui: 1) a criação e gestão de documentos administrativos eletrônicos; 2) proteção e preservação os documentos administrativos eletrônicos; 3) eliminação adequada; 4) recolha e utilização de informação pessoal; 5) declarações de privacidade dos sites da Internet da(s) Agência(s); 6) manter seguros sistemas fiáveis; 7) verificar que os documentos administrativos eletrônicos correspondem às necessidades do negócio; e 8) três requisitos funcionais para garantir a manutenção efetiva registo eletrónico; Parte II - endereços de e-mail como um registo público, com o objetivo de ajudar os serviços públicos a manterem os documentos administrativos na gestão de mensagens de e-mail dentro Governo do Estado do Arkansas; Parte III - é projetada para identificar questões críticas para funcionários públicos considerando a elaboração, escolha, implementação e digitalização utilizando tecnologias de imagem. As diretrizes fornecem recomendações e não se destinam a servir como um conjunto rígido de requisitos (Arkansas Information, 2001).

Ainda sobre documentos estatais, o Gabinete do Secretário de Estado do Missouri, nos Estados Unidos da América, inclui um documento de quatro páginas, aprovado pela Comissão do Arquivo do Estado, em 2001, a sua política de gestão de e-mail (Managing E-mail Records). No documento, explica que nem todos os e-mails serão documentos de interesse, mas apenas os "e-mails que documentam as decisões, políticas, procedimentos, gastos de recursos, operações ou serviço de entrega" enquanto "evidências da missão oficial do Estado". Incentiva o serviço público a criar a sua própria política e a definir até que ponto o e-mail pessoal é aceitável. O e-mail pode ser arquivado em formato eletrónico ou em papel, apenas uma cópia que inclui os "dados apropriados, anexos, calendários e listas de tarefas" será mantida. Prefere-se, em todo o caso, manter um sistema de ficheiros central

afirmando que "a descentralização é contraproducente." Além disso, estabelece requisitos básicos para a conservação de e-mail como forma para manter a sua autenticidade (Office of the Secretary of State - Missouri,2001).

A nível nacional, nos EUA, o Executive Office of the President, enviou um *memorandum* para os Chefes de Departamentos Executivos e Organismos e Agências Independentes, com o seguinte assunto "Guidance on managing email". Nesse *memorandum*, reconheceu a importância da gestão de documentos administrativos de e-mail. O documento preocupa-se especificamente com a gestão adequada desses documentos administrativos. A orientação reafirma a importância da manutenção de documentos administrativos e que os serviços e funcionários, são responsáveis pela gestão adequada e retenção de documentos administrativos de e-mail. Em conformidade com o memorando que tinha já sido enviado pelo Presidente no dia 28 de novembro de 2011, the Office of Management and Budget (OMB) and the National Archives and Records Administration (NARA) emitiu uma diretiva conjunta "Managing Government Records Directive", em 2012, que determinou que os serviços públicos eliminassem o papel e passassem a usar documentos administrativos eletrônicos (National Archives and Records Administration, 2014).

Por sua vez, a Biblioteca e o Arquivo do Canadá disponibilizam na sua página oficial o documento "Email Management Guidelines" com diretrizes de gestão de e-mail, e uma série de recomendações relacionadas com gestão do e-mail no Governo do Canadá. Cada uma das orientações inclui uma ou mais recomendações no sentido de alcançar o resultado desejado. Estas diretrizes e recomendações não são obrigatórias, mas são apresentadas como uma autoridade ou referência de excelência. Justificam a criação deste documento visto que o e-mail é usado extensivamente para a tomada de decisão de gestão, para atribuir tarefas, para fornecer relatórios de progresso, para confirmar transações, e para muitos outros fins relacionados com o negócio do governo. Mensagens que pertencem ao negócio do governo são os documentos administrativos e, como tal, devem ser preservados por um determinado período de tempo ou permanentemente, de acordo com as políticas e legislação aplicável. Legalmente, alguns tipos de informações devem ser conservadas por um período mínimo de tempo, outros estão sujeitos a períodos de retenção máximos, após os quais devem ser eliminados (Library and Archives Canada, 2015).

No entanto, a Universidade do Estado de Nova Iorque desenvolveu uma política de gestão de e-mail, intitulada de “Developing a Policy for Managing Email”. Este documento abarca um conjunto de orientações sobre a gestão de e-mail no Estado de Nova Iorque. Estas orientações refletem os princípios e as melhores práticas atuais para a gestão de e-mail e servem como ponto de partida comum para os serviços públicos estatais e governos locais para formular as suas próprias políticas internas de gestão de e-mail. Os serviços públicos e os governos devem adaptar as orientações para satisfazer as suas próprias necessidades (Przybyla, 2010).

As mensagens de e-mail e os seus anexos, assim como outros documentos administrativos corporativos, estão sujeitas à Lei de Documentos Administrativos Públicos de 2005. Os Arquivos na Nova Zelândia também têm ao dispor orientações para os gestores de Tecnologias de Informação e gestores documentais em órgãos públicos e autoridades locais sobre a gestão de e-mail (Archives New Zealand, 2006).

O Arquivo Nacional do Reino Unido, tem disponível o documento “Guideline on developing a policy for managing email”, de 44 páginas, com orientações sobre aspetos e áreas que devem ser considerados no desenvolvimento de uma política organizacional para a gestão do e-mail. A orientação aborda como o e-mail pode ser usado como uma ferramenta de negócios para a comunicação interna e externa, e como esses tipos de comunicações de e-mail devem ser geridas como documentos administrativos. Embora haja alguns conselhos sobre onde os documentos administrativos de e-mail devem ser geridos, a orientação não fornece assessoria técnica detalhada sobre a gestão de documentos administrativos de e-mail.

O documento invoca o facto de as organizações precisarem de uma política de e-mail em termos de requisitos legais e de negócios. O conselho é dado a pessoas que desenvolvem políticas de e-mail de uma forma que possa ajudá-las a reconhecer as várias opções disponíveis, ao decidir como a sua organização deve gerir e usar o e-mail. A orientação fornece texto que poderia ser usado numa política de e-mail, embora seja aconselhável que as organizações não usem este texto sem primeiro considerar o impacto da política ou sem a consulta dos membros da equipa em toda a organização. Esta orientação abrange dois aspetos principais que precisam ser abordados numa política de e-mail: como uma organização deve definir o uso

adequado do e-mail e como o e-mail deve ser gerido dentro da organização (The National Archives, 2004).

No Brasil, a Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos, do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), criou um documento de 35 páginas intitulado “Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo” que visa definir uma política que pressupõe a adoção de uma série de medidas que possibilita a gestão da mensagem do e-mail na sua produção, uso, manutenção e destino, aplicando as normas e os procedimentos arquivísticos para o tratamento desse documento, incluindo os prazos de conservação e eliminação. Para orientar a gestão arquivística de mensagens de e-mail corporativo, definiram diretrizes e recomendações para tal gestão, com referências aos órgãos ou entidades que utilizam o e-mail como ferramenta de trabalho. Estas diretrizes compõem um documento que deve ser utilizado e aplicado conjuntamente com a publicação “e-ARQ Brasil: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos”, o qual aborda a gestão arquivística de documentos digitais e não digitais e a especificação de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos (SIGAD) (CONARQ, 2012).

Ainda relativamente a boas práticas, a Biblioteca da Virgínia publicou o documento “E-mail Management Guidelines”, de 9 páginas, com diretrizes que estabelecem as melhores práticas básicas relacionadas com a criação, manutenção, utilização e disposição dos documentos administrativos públicos criados por todos os funcionários públicos estaduais e municipais que utilizam o e-mail. Os documentos administrativos de e-mail podem incluir informação numérica, gráfica e texto, que pode ser gravada em qualquer meio capaz de ser lido por um computador, e que satisfaça a definição de um registo público. Este documento tem como finalidade garantir que os documentos administrativos de e-mail da Comunidade da Virgínia são retidos de forma moderada e eficaz durante o tempo em que eles possuem valor jurídico, fiscal, de negócio ou histórico (Library of Virginia, 2009).

Por seu lado, a Secção de Gestão de Arquivos e Documentos das Nações Unidas disponibiliza no seu site orientações sobre a política a ser seguida pelos seus funcionários para lidar com e-mail (Managing emails as records), criando uma distinção entre o correio que deve ser gerido e o que não é sê-lo. Neste caso, explicam

o que fazer com os e-mails que têm um interesse efémero. São diretrizes para a criação e envio de e-mails e como a linha de assunto deve ser clara, com um prefixo que permita categorizar o e-mail e decidir se é de interesse para o recetor ou o texto principal deve ser no e-mail e também dar nome ou não a um anexo. Também determina quem é responsável pelo e-mail, se será o criador do mesmo responsável pela gestão do e-mail e respostas, se será o destinatário de uma comunicação, ou alguém de fora da organização ficará responsável pela gestão do correio. São ainda dadas orientações para a utilização de um sistema de gestão de documentos eletrónicos. E, finalmente, esclarecem o que deve acontecer com o correio gerado por um funcionário que deixa a organização: fazer uma depuração no e-mail através da consulta da secção, se necessário, atribuir a responsabilidade para outra pessoa e/ou imprimir e-mails arquivados (United Nations – Archives and Records Management Section, 2010).

Num âmbito mais restrito, a Biblioteca da Universidade de Brown, nos Estados Unidos, disponibiliza na sua página o documento “Guidelines for Managing Electronic Records”, cujo objetivo é proporcionar aos departamentos e serviços orientações sobre a gestão responsável dos documentos administrativos eletrónicos universitários alinhados e apoiar a política institucional de documentos eletrónicos. Estas orientações, de acordo com outras políticas e procedimentos estabelecidos pela Universidade, aplicam-se a todos os documentos administrativos eletrónicos, independentemente da sua forma digital, criados ou recebidos por um serviço ou departamento da Universidade no decorrer da sua atividade ou em cumprimento das suas obrigações legais. Uma série de novas tecnologias criam documentos administrativos eletrónicos, e a criação do documento pode ser ativa (por exemplo, adicionar dados a uma base de dados) ou passiva (por exemplo, o registo automático de atualizações do sistema). Os documentos administrativos individuais podem ser criados em sistemas de e-mail, como publicações baseadas na web, e como documentos criados e armazenados em sistemas de informação administrativos (Brown University Library, [s. d.]).

No mesmo âmbito, o Gabinete do Presidente da Universidade da Califórnia, desenvolveu o documento “Managing E-mail as a University Record” com algumas orientações para o uso do e-mail. Os e-mails enviados ou recebidos no decurso do negócio da Universidade da Califórnia são documentos administrativos sujeitos às

políticas e diretrizes da Universidade. As informações são fornecidas para ajudar os funcionários do Gabinete do Presidente da Universidade da Califórnia a entender os conceitos básicos de gestão de documentos administrativos que se aplicam a um e-mail (University of California Office of the President, 2012).

Existem ainda estudos publicados sobre a forma como funciona a gestão do e-mail nas organizações que podem servir como referência para criar uma política de gestão própria. Por exemplo, Park e Zwarich (2008) examinaram a política de cinco agências do governo canadiano. Nesse estudo, observou-se a importância da divulgação da política de gestão na organização e de como os funcionários são treinados "sobre os objetivos, vantagens e limitações da política de gestão" de modo a que sejam capazes de aplicá-la. A formação básica que deveriam receber, deveria permitir distinguir entre o que é um documento e o que não é, conhecer o software de gestão para melhor atender à política de gestão e às suas responsabilidades como empregados no processo de gestão (Park & Zwarich, 2008, p. 472).

3.2 – Políticas da gestão de e-mail nas organizações

Num estudo de caso de uma organização, Hase & Galt (2010) concluíram que:

(...) staff training was an essential component of a successful records management system. The organization was operating with a single designated records management role. Thus, the only prospect for installing good practice was for the records officer to train section and faculty staff to be "self-managing" in respect to their responsibilities with records. (Hase & Galt, 2010, p. 41).

Pagell, Meszaros & Valentine (2004, p 3) também analisaram o impacto das ações dos empregados na gestão de e-mail na organização e constataram que: "o que os funcionários fazem com o seu e-mail depois de recebê-lo, não só os afeta pessoalmente, mas também tem implicações para a sua organização e infraestrutura de gestão do conhecimento da organização."

Um outro estudo mais recente, na Argélia (2014), tinha como objetivo identificar alguns fatores que podem influenciar os colaboradores da empresa a adotar o e-mail como meio interno de comunicação. Entre os fatores explicativos, constatou-se

a existência de um ambiente de trabalho favorável demonstrando que para aproveitar o uso de qualquer tecnologia, como por exemplo o e-mail, isso depende também da vontade dos gestores. Eles não devem centrar a sua visão sobre as propriedades objetivas da tecnologia para prever os resultados do seu uso (Benabou & Mokhtari, 2014).

Por outro lado, Mark, Volda & Cardello (2012) relatam num estudo empírico o corte do uso do e-mail por cinco dias de trabalho por 13 profissionais da informação numa organização. Os resultados mostram que, sem o e-mail, as pessoas são menos multifacetadas e mantêm o foco nas suas tarefas durante mais tempo. Além disso, mediram diretamente o stress usando monitores de frequência cardíaca e descobriram que o stress foi menor sem o e-mail.

É interessante ver que passadas quase duas décadas, ainda há a necessidade de permitir aos gestores compreender melhor a natureza atual e potencial futuro da comunicação do e-mail nas organizações e alguns dos processos sociais associados (Lucas, 1998).

Após uma revisão da literatura, Lucas (1998) examina os benefícios diretos e secundários do e-mail sobre a eficiência organizacional, que são aprimorados à medida que cada vez mais são dadas capacidades de uso do e-mail a um maior número de empregados. Concluiu destacando os compromissos de gestão que possam ser necessários quando a comunicação por e-mail incentiva o fluxo de informação em organizações fora dos canais oficialmente autorizados (Lucas 1998).

3.3 – A preservação do e-mail



Para além do papel primordial de conservação, manutenção e preservação é também primordial permitir o acesso à documentação recorrendo para tal, às mais diversas ferramentas, dando principal ênfase às tecnologias da informação criando assim condições adequadas de preservação de forma a garantir que o documento possa ser recuperável pelo Homem, para o servir, tanto no presente como no futuro.

Garantir o acesso a longo prazo da informação armazenada em suporte digital é um desafio e, cada vez mais, é uma componente vista como uma parte importante da gestão de informação em ambiente digital.

A Preservação Digital “consiste na capacidade de garantir que a informação digital permanece acessível e com qualidade de autenticidade suficientes para que possa ser interpretada no futuro recorrendo a uma plataforma tecnológica diferente da utilizada no momento da sua criação” (Ferreira, 2006, p. 20).

Prom (2011) enumera três passos básicos que, as organizações que visam implementar projetos de preservação de e-mail, devem executar: a definição de políticas, a escolha de ferramentas apropriadas e a sua implementação à luz de fatores ambientais locais e recursos disponíveis. Assim, as organizações devem começar por definir as políticas de gestão e de preservação de e-mail.

Para Prom (2011), as políticas de e-mail devem projetar:

-  Um compromisso institucional para a preservação de e-mail e ações específicas que serão tomadas, assim como apoiar procedimentos;
-  As expectativas do utilizador final, as responsabilidades e os direitos sobre o acesso, uso, privacidade e controlo das unidades informacionais que integram um e-mail.

As políticas devem identificar os “tipos” de e-mail que são efetivamente pertinentes e relevantes para a atividade, gestão e memória organizacional/institucional.

O projeto InterPARES (International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems)¹⁹ é um projeto internacional multidisciplinar que envolve vinte e um países, e tem como objetivo desenvolver o conhecimento essencial para a preservação a longo prazo dos registos autênticos criados e/ou mantidos em formato digital e fornece a base para normas, políticas, estratégias e planos de ação capazes de assegurar a sua longevidade e a capacidade dos utilizadores de confiar

¹⁹ Ver mais sobre o projeto através do seguinte link: <http://www.interpares.org/>

na sua autenticidade. O projeto InterPARES desenvolveu-se em três fases (InterPARES & ICA, 2012):

- ✍ InterPARES 1 (1999-2001) centrada no desenvolvimento da teoria e métodos que garantam a preservação da autenticidade dos documentos criados e/ou mantidos em bases de dados e sistemas de gestão de documentos no decurso das suas atividades administrativas. Apresenta as suas conclusões na perspetiva da preservação dos documentos.
- ✍ InterPARES 2 (2002-2007) continuou a investigar as questões de autenticidade e analisou as questões de confiabilidade e precisão durante todo o ciclo de vida dos documentos, desde a criação até à preservação permanente. Debruçou-se sobre os documentos produzidos em ambientes digitais dinâmicos e interativos no curso de atividades artísticas, científicas e governamentais.
- ✍ InterPARES 3 (2007-2012) tem como objetivo testar a teoria e a metodologia de preservação digital produzidas nas duas fases anteriores, bem como outros projetos de preservação digital em todo o mundo. Colocou a teoria em prática, trabalhando com os arquivos e documentos de arquivo dentro das organizações com recursos financeiros e/ou humanos limitados para implementar a gestão de documentos e programas de preservação.

O InterPARES e o The International Council on Archives (ICA)²⁰ estão empenhados em estabelecer material didático para formação continuada de arquivistas e gestores de documentos, para construir em cima do conhecimento fundamental, divulgar novas descobertas, e para equipar os arquivistas e profissionais de documentos com os conhecimentos e competências especializadas necessárias para gerir e preservar documentos de arquivo digitais (InterPares, 2012).

A E-mail Management and Preservation Model (EMPM) consiste em quatro fases: identificação (identificar os fatores contextuais que influenciam a gestão e

²⁰ Ver mais sobre The International Council on Archives através do seguinte link: www.ica.org

preservação de e-mail); determinação (determinar as melhores formas de gerir e preservar o e-mail dentro da organização); conceção (desenhar ou rever as políticas de gestão e preservação e os procedimentos de e-mail); e implementação (implementar a gestão de e-mail e políticas de preservação e procedimentos).


A gestão e preservação de e-mail conta principalmente com as capacidades tecnológicas da organização. Dentro de qualquer organização, há uma série de recursos tecnológicos que devem ser tidos em conta na avaliação da gestão de e-mail (InterPares, 2012, p. 14):


- ✍ Aplicações cliente-servidor para e-mail (por exemplo, MS Outlook, Pegasus Mail, Eudora, Thunderbird, Correio da Apple, etc.);
- ✍ Os protocolos de comunicação (por exemplo, POP, IMAP, SMTP, LDAP);
- ✍ Alocações de espaço no servidor e disponibilidade;
- ✍ Prazos em que os e-mails são mantidos em caixas de lixo digitais;
- ✍ Cotas de caixa de entrada dos utilizadores;
- ✍ Capacidades e práticas de backup;
- ✍ Sistemas de hardware de computador(s) e produtos de software a ser utilizado;
- ✍ Outros dispositivos digitais a serem utilizados pelos trabalhadores (por exemplo, Blackberries, iPhones, tablets, etc.);
- ✍ Sistema de gestão de informação/documentos a ser utilizado (por exemplo, EDRMS, ECM, unidade compartilhada de rede ou rede de área local, etc.).


O InterPares (2012) define ainda algumas das secções que deverão constar de uma política de gestão e preservação de e-mail, são elas:


- ✍ **Mensagens pessoais, Segurança e Privacidade** - Esta secção pode incluir o nível de expectativa de privacidade que o empregado pode ter ao usar o seu cliente de e-mail no seu posto de trabalho. A

secção também pode tratar em que medida um empregado pode ou não ser autorizado a utilizar outros sistemas de e-mail, ou enviar mensagens pessoais, durante o horário de trabalho.

 **Termo de responsabilidade** - uma vez que um e-mail pode ser enviado para várias pessoas, é importante identificar quem é responsável pela mensagem, e assim, a sua retenção. O remetente da mensagem também é responsável por qualquer mensagem que é enviada para fora da organização. Se uma mensagem é enviada a partir de uma fonte externa e recebido por mais de uma pessoa dentro da organização, a pessoa na área de trabalho relacionado com a mensagem é a única responsável pelo e-mail. A retenção de mensagens com anexos e trocas de mensagens entre três ou mais pessoas será baseada em funções da organização e processos de trabalho diretamente relacionados com o assunto da correspondência.

 **Anexos de e-mail** - um documento anexado a um e-mail normalmente é um componente importante da mensagem. Em muitas situações, os anexos devem ser mantidos com o e-mail ou permanecerem associados ao mesmo. Esta secção deve articular como os anexos podem ser melhor tratados na organização, reiterando a importância da não remoção de anexos de e-mails ou download de anexos e de não apagar a mensagem original se esta tiver informações relevantes sobre o anexo.

 **Guardar os e-mails** - deve articular a posição da organização em relação ao empregado ser capaz de guardar mensagens externas para o cliente de e-mail. Se os funcionários estão autorizados a guardar as mensagens fora do cliente de e-mail, a secção deve identificar o(s) local(is) ou meios de comunicação para onde os e-mails podem ser salvos.

 **Retenção e eliminação** - deve articular a posição da organização sobre a retenção e a eliminação de e-mail. Por exemplo, a secção deve transmitir ao funcionário se a organização subscreve um período de retenção orientada por um tempo específico (por exemplo, 60 ou 90

dias) ou se os funcionários devem aplicar planos de retenção e eliminação estabelecidas para as suas mensagens. Esta secção também pode incluir a forma como a organização lida com os e-mails de um funcionário quando ele já não trabalha para a instituição.

Os procedimentos devem ser concebidos em estreita colaboração com as partes interessadas. Deve-se solicitar feedback aos funcionários, permitindo-lhes contribuir para o desenvolvimento de políticas de gestão e de preservação, procedimentos ou diretrizes, de modo a reduzir a quantidade de resistência organizacional que pode ocorrer quando os funcionários são convidados a ajustar as maneiras pelas quais gerem o seu e-mail.

Vários sistemas de preservação de e-mail foram testados com base neste conhecimento comum da estrutura da representação padrão incorporado no sistema de e-mail.

O projeto Persistent Digital Archives & Library System (PeDALS)²¹ é um projeto financiado pela Library of Congress, National Digital Information Infrastructure and Preservation Program (NDIIPP), com o objetivo de capturar, preservar e fornecer o acesso a uma panóplia de informações digitais do governo estatal e local. A missão da NDIIPP é desenvolver uma estratégia nacional para recolher, arquivar e preservar conteúdo digital para as gerações futuras, especialmente materiais que são criados apenas em formatos digitais como é o caso do e-mail. (PeDALS, 2015).

No Reino Unido, o projeto Carcanet Press email Preservation Project²² da The University of Manchester Library, também foi projetado especificamente para enfrentar o desafio de recolher e preservar o arquivo de e-mail. O projeto baseou o seu trabalho sobre a prática de arquivo tradicional e normas de preservação digital, e testou as ferramentas existentes para a extração de metadados, validação, migração, acondicionamento de documentos de e-mail (Carcanet, 2014).

O projeto da Bélgica DAVID, significa Digitale Archivering in Vlaamse Instellingen en Diensten (Digital Archiving in Flemish Institutions and Departments)

²¹ Ver mais sobre o projeto através do seguinte link: <http://www.pedalspreservation.org/>

²² Ver mais sobre o projeto através do seguinte link: <http://www.library.manchester.ac.uk/about/projects/carcanet/>

examina os requisitos judiciais e de arquivo para a preservação e-mail. A solução do modelo DAVID destaca o registo da transmissão e metadados contextuais identificados como: uma identificação única, o nome e o endereço do remetente do e-mail, a data e a hora do envio, o nome e o endereço do destinatário (s), a data e a hora de receção do e-mail e o número de anexos (Boudrez, 2006).

Por outro lado, o projeto “The Digital Preservation Testbed” é uma iniciativa do Arquivo Nacional Holandês²³ e do Ministério do Interior e das Relações do Reino dos Países Baixos. Este projeto realizou inúmeras experiências com o e-mail e elaborou uma série de requisitos de autenticidade para e-mail correspondentes aos atributos de documentos administrativos digitais. O conjunto mínimo de requisitos de autenticidade identificados para o contexto de um e-mail é composto por elementos essenciais do cabeçalho que correspondem às principais características de representação de correspondência: o endereço de e-mail, a organização e o nome completo do remetente; a data e hora a que a mensagem foi enviada para as mensagens de saída; a data e hora a mensagem foi recebida, bem como a data e hora a que a mensagem foi enviada para as mensagens recebidas; o assunto da mensagem; as configurações de segurança e/ou de confidencialidade; e o nome do arquivo e o formato de arquivo de todos os anexos (Dutch National Archives, 2003).

O InSPECT (Investigating the Significant Properties of Electronic Content Over Time)²⁴ do Reino Unido também examina a noção de propriedades significativas que se aplicam ao e-mail. O projeto identifica 14 estabelecimentos do cabeçalho da mensagem e 50 propriedades do corpo da mensagem para manter a autenticidade e a integridade do e-mail (Knight, 2010).

Um grande número de propriedades são encontrados no cabeçalho da mensagem e pode ser dividido em quatro categorias: o agente; a estrutura; o contexto e a via de transmissão. A análise ajuda a elucidar as características de representação e-mail em mais detalhe e profundidade, em função de manter a autenticidade e integridade dos documentos administrativos de e-mail. O projeto aborda cinco agentes

²³ Dutch National Archives

²⁴ Ver mais sobre o projeto através do seguinte link: <http://www.significantproperties.org.uk/>

distintos: o criador; o remetente; o destinatário principal (to); o destinatário secundário (cc); e, o destinatário terciário (BCC) (Knight, 2010, pp. 7-8).

O desenvolvimento mais recente na área dos arquivos de e-mail é um projeto da Stanford University Libraries. O projeto Email: Process, Appraise, Discover, Deliver (ePADD)²⁵ é um projeto de dois anos (2013-2015) financiado pela National Historical Publications and Records Commission (NHPRC). O objetivo final do projeto é produzir uma ferramenta de código aberto que permitirá que repositórios e indivíduos interajam com os arquivos de e-mail antes e depois de terem sido transferidos para um repositório. O projeto consiste em quatro módulos, cada um com base numa função de arquivo diferente: tratamento (disposição e descrição); avaliação (desenvolvimento da coleção); descoberta (on-line através da Internet) e entrega (acesso) (ePADD, 2015).

Incidindo especificamente sobre a gestão de e-mail, e de acordo com o Electronic Communication Guidance for University Records, deve-se começar com a criação de um sistema normalizado de arquivo (etiquetas/meta-informação, ordenação e organização) para armazenar as mensagens de e-mail e para se poder recuperar e utilizar a informação eficientemente ou tomar decisões com base nesta. Deverão ser usadas estruturas de nomeação de ficheiros consistentes dada a sua importância para aceder e recuperar informação de uma forma adequada, permitindo, assim, responder a pedidos ou agir no âmbito do fluxo de trabalho diário (University of Wisconsin, 2012).

Estando a gestão de email orientada para o utilizador, cabe, desde logo, ao utilizador gerir o seu email da forma mais adequada e de acordo com as políticas da organização de modo a facilitar o acesso, recuperação e consulta de informação, em tempo útil.

Importa referir ainda que o formato mais recomendado quando se fala de preservação de e-mail é o Portable Document Format (PDF)²⁶. É um entre os diversos formatos mas diferencia-se pela garantia de interoperabilidade e de preservação no

²⁵ Ver mais sobre o projeto através do seguinte link: <http://library.stanford.edu/projects/epadd>

²⁶ Surge como um formato proprietário, controlado pela Adobe, até que foi oficialmente lançado como um padrão aberto em julho de 2008 e publicado como ISO 32.000-1:2008, pela International Organization for Standardization.

longo prazo, exigindo que, para uma melhor eficiência e eficácia na sua adoção pelas organizações, se atenda ao contexto do seu aparecimento e especificidades desenvolvidas ao longo dos últimos anos.

No entanto, a versão mais recomendada é o PDF/A, padrão para a preservação a longo prazo de documentos digitais e apresenta-se como um formato de ficheiro normalizado e uma componente de uma estratégia de preservação abrangente, visando a resposta a três necessidades: definir um formato de ficheiro que preserve a aparência visual estática de documentos eletrónicos ao longo do tempo; fornecer uma estrutura para a gravação de meta-informação sobre os documentos eletrónicos e fornecer uma estrutura para definir a estrutura lógica e propriedades semânticas dos documentos eletrónicos (Fanning, 2010 Cit. por Oliveira & Pinto, 2014, p.13).

Embora exista consciência de que o e-mail deve ser gerido, ainda não está claro como fazê-lo em suporte digital. A literatura sobre a gestão de documentos eletrónicos é ampla, mas apenas uma pequena parte foca as especificidades do e-mail. O formato parece ser o maior problema uma vez que se podem perder informações durante o processo de captura. Também afeta a preservação do documento, razão pela qual se sugere a conversão para um outro padrão ou o encapsulamento.

PARTE 2 – ESTUDO EMPÍRICO

Capítulo 4 – Metodologia de investigação

4.1 – Metodologia adotada

A metodologia adotada para a realização do trabalho aqui encetado baseia-se na teoria do método quadripolar, que “enquadra e orienta todo e qualquer trabalho em Ciência da Informação” (Pinto, 2009, p. 23).

O método quadripolar forma “um dispositivo de investigação complexo, por exigência de um conhecimento que está longe de ser “unidimensional”, desprovido de variáveis ou circunscrito apenas à tecnicidade dos procedimentos *standard* (...), e que, bem pelo contrário, abarca toda a fenomenalidade informacional cognoscível” (Silva & Ribeiro, 2002, p.86-87).

Esta metodologia assenta na interatividade de quatro polos distintos, são eles: o polo epistemológico, o polo teórico, o polo técnico e o polo morfológico. Esta dinâmica de investigação encontra-se representada na Figura 7.

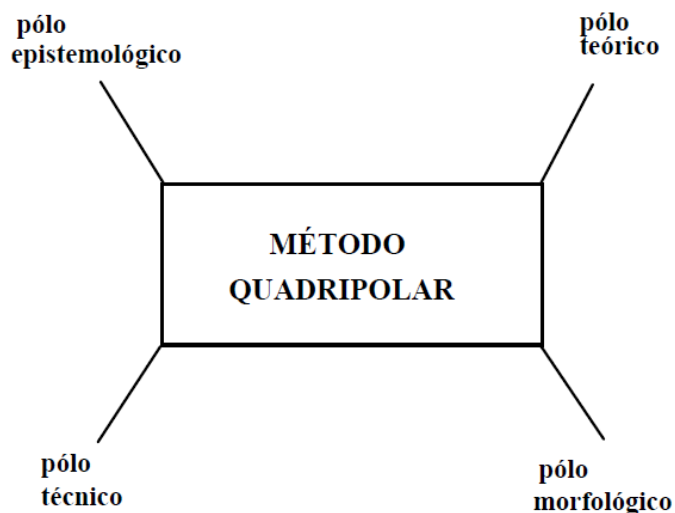


Figura 7 - Método quadripolar proposto por De Bruyne, Herman e De Schoutheete em 1975 (Fonte: Silva, 2000, p.15)

Segundo este modelo, “a investigação científica não pode ser restringida a uma visão meramente tecnológica ou instrumental, devendo ser perspetivada por forma a superar-se o debate “tradicional” entre “quantitativo” e “qualitativo” e por forma ainda a promover-se o fecundo intercâmbio interdisciplinar. Uma investigação que se

cumpra em cada projeto e se reinicia, prolonga, corrige e supera no seguinte, implicando sempre a interação e a abertura desses quatro pólos” (Silva et al., 1999, p. 15).

A investigação que recorra ao método quadripolar tem como principal vantagem o dinamismo e a flexibilidade, uma vez que há interligação entre todos os polos. Os polos epistemológico e teórico permitem alterar os polos técnico e morfológico e assim vice-versa. Ou seja, a capacidade de tomar as decisões científicas está nos dois primeiros, mas a capacidade de verificação das decisões está nos dois últimos, podendo estes serem reestruturados constantemente.

De seguida, encontramos uma análise de cada um destes polos detalhadamente.

No polo epistemológico, procede-se à delimitação da problemática de investigação, ocorrendo aí a “reformulação constante dos parâmetros discursivos (...) que regem todo o processo de investigação” (Silva & Ribeiro, 2000, p. 77). O polo epistemológico insere-se numa instância superior aos outros polos. Este polo “exerce uma função de vigilância crítica durante todo o processo investigativo, delimitando a construção do objeto científico e da problemática de investigação. Em última instância, define as regras de produção e de explicação dos factos bem como de compreensão e de validação das teorias.” (Terra, 2014, p. 48).

No polo teórico, manifesta-se “a racionalidade predominante no sujeito que conhece (...) o objecto, bem como a respectiva postulação de leis, formulação de conceitos operatórios, hipóteses e teorias (...) e subsequente verificação ou refutação do «contexto teórico» elaborado” (Silva & Ribeiro, 2000, p. 78). Aqui, desenvolveu-se todo o processo de construção teórica que permitiu a realização deste trabalho. Foi adquirida toda a informação necessária para obtenção de um conhecimento mais amplo para o desenvolvimento deste trabalho, formulam-se hipóteses que permitissem responder às necessidades de acordo com a interpretação dos dados adquiridos, construiu-se e verificou-se todo o contexto teórico de modo a aplicar no processo de investigação.

Neste polo, pode encontrar-se a teoria que caracteriza a Ciência da Informação – a Teoria Sistémica – e também a Gestão da Informação (GI) como sendo

o campo de estudos onde se enquadra a gestão de e-mail, “numa perspetiva holística e sistémica, a GI procura assumir um único ciclo de gestão que acompanha todo o ciclo de vida da informação e, neste caso, todo o ciclo de vida do email” (Oliveira & Pinto, 2014, p.6).

Segundo Silva (2006, p.32) os “princípios e enunciados da teoria sistémica têm plena aplicação ao fenómeno info-comunicacional, ou seja, é possível pensar sistematicamente a informação e usar esta teoria como “ferramenta” interpretativa e explicativa, devidamente inscrita no polo teórico, do método quadripolar. Serve ela, também, de suporte à componente aplicada de que os polos técnico e morfológico são expressão mais concreta”.

É no polo teórico que se evidencia a formulação da pergunta de partida que deve ser clara, concisa, unívoca e exequível. Tendo esses aspetos em conta, redigiu-se a seguinte pergunta de partida para esta dissertação: como funciona a gestão do e-mail nos Serviços do Instituto Politécnico de Viana do Castelo?

Tendo em conta a análise do objeto de estudo a ser explorado, recorreu-se à revisão bibliográfica e a uma entrevista exploratória.

Com a revisão bibliográfica efetuada pretende-se fazer um levantamento de noções/conceitos que se relacionem com tema, nomeadamente, a definição do conceito, ameaças, possíveis estratégias e orientações existentes na gestão do e-mail.

Numa primeira fase, optamos por obter artigos em formato digital com recurso a bases de dados (como B-on²⁷, RCAAP²⁸, SciELO²⁹, EBSCO³⁰), recorrendo também ao Google Académico³¹. Numa fase posterior, recorreremos à obtenção de monografias em várias bibliotecas do país.

A entrevista exploratória (anexo C) foi realizada a Ana Sofia Rodrigues, Pró-Presidente do IPVC e responsável pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade. A

²⁷ Disponível em WWW: <http://www.b-on.pt/>

²⁸ Disponível em WWW: <http://www.rcaap.pt/>

²⁹ Disponível em WWW: <http://www.scielo.org/php/index.php>

³⁰ Disponível em WWW: <http://search.ebscohost.com>

³¹ Disponível na WWW: <https://scholar.google.pt/>

entrevista decorreu no dia 7 de maio de 2014, nos Serviços Centrais do IPVC. A entrevista foi baseada em perguntas abertas permitindo ao entrevistado ter espaço para dar a sua opinião e teve como principal objetivo perceber qual a problemática da gestão do e-mail nos Serviços do IPVC. Desta entrevista concluímos que a questão da gestão de e-mails tem sido uma preocupação sentida cada vez mais a nível dos vários Serviços do IPVC, na capacidade de resposta de e-mails em tempo útil, porque a quantidade de e-mails que surgem é cada vez maior, porque as pessoas usam cada vez mais esse meio de comunicação, e sentem realmente que não têm capacidade de gerir os e-mails que entram na sua caixa de e-mail.

As metodologias utilizadas para a elaboração deste trabalho de investigação foram de ordem qualitativa e quantitativa, através do estudo de caso, para analisar a gestão do e-mail nos Serviços do IPVC.

Segundo Silva (2015, p. 39-40) “a articulação direta entre o Método Quadripolar e o “Estudo de Caso” faz-se, especificamente, no pólo teórico, pois é aqui que se deve fazer a escolha do tipo de abordagem a executar e “estudar um caso ou multi-casos” configura um tipo de abordagem, como pôr a ênfase num problema é outro tipo de abordagem”.

O estudo de caso é cada vez mais utilizado no âmbito das ciências humanas e sociais como procedimento de análise da realidade. Oferece inúmeras possibilidades de estudo, compreensão e melhoria da realidade social e profissional e visa compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores.

Nisbet e Watt (1978) dividem o desenvolvimento do estudo de caso em três fases distintas: uma primeira aberta e exploratória (fase exploratória), a segunda mais sistemática em termos de recolha de dados (delimitação do estudo) e a terceira consistindo na análise e interpretação sistemática dos dados e na elaboração do relatório.

Fidel (1992) menciona que o método de estudo de caso é um método específico de pesquisa de campo, ou seja, consiste na investigação de fenómenos à medida que ocorrem, sem qualquer interferência significativa por parte do investigador. Por outro lado, Bell (1993) define o estudo de caso como um termo

“guarda-chuva” para um conjunto de métodos de pesquisa cuja principal preocupação é a interação entre fatores e eventos. Em contrapartida, para Yin (2003) o estudo de caso é baseado nas características do fenómeno em estudo e num conjunto de características associadas ao processo de recolha de dados e às estratégias de análise dos mesmos.

O estudo de caso investiga um fenómeno que acontece na atualidade e em contexto real, tendo como principais características, estimular novas descobertas em virtude da flexibilidade do planeamento do estudo de caso. O investigador no decurso do seu processo mantém-se atento a novas descobertas, podendo a qualquer momento considerar aspetos que não constavam do plano inicial, e muitas vezes o estudo desses aspetos torna-se mais relevante para a solução do problema do que os considerados inicialmente.

Em todas as áreas, os estudos de casos são desenvolvidos para proporcionar um maior conhecimento e envolvimento do profissional, com uma situação (real) observada.

No polo técnico “o investigador toma contacto, por via instrumental, com a realidade objectivada” (Silva, 2000, p. 17). Neste polo, deu-se o processo de seleção e construção dos métodos de trabalho e de recolha de dados necessários ao desenvolvimento do estudo. O polo técnico exige precisão na sua construção, contudo, sozinho não garante exatidão, nem significado.

Este polo exige modos de investigação indicando escolhas epistemológicas, teóricas e práticas pelas quais os investigadores optam por tipos particulares de acordo com factos empíricos. As formas específicas de técnicas são três: observação direta/indireta, experimentação e análise/avaliação retrospectiva e prospetiva.

Este polo está presente nesta investigação através do inquérito por questionário, a entrevista, a consulta de documentos diversos e a observação direta e participante.

O questionário “é um instrumento de observação não participante baseado numa sequência de questões escritas dirigidas a um conjunto de indivíduos, envolvendo as suas opiniões, crenças, representações e informações factuais, sobre eles próprios e o seu meio.” (Quivy & Campenhoudt, 1992, p.189),

A entrevista é a técnica em que o investigador coloca questões ao entrevistado por si selecionado com a finalidade de obter dados pertinentes para o seu trabalho.

A consulta de documentos – consiste na leitura e análise dos mais diversos materiais (escritos – notícias, programas, bibliografia, publicações, fotografias, vídeos) com a finalidade de obter dados mas, preservando sempre o seu contexto.

A observação envolve uma atitude de análise mais passiva para tirar dados e descrições de comportamentos, ações e relações interpessoais. Estes dados serão classificados como notas de campo (descrições ricas e detalhadas que deverão incluir o contexto em que estas observações se fizeram).

Neste trabalho realizaram-se dois inquéritos por questionário. O primeiro questionário tem como objetivo efetuar o diagnóstico e simultaneamente contextualizar o estudo de caso, e reflete uma análise à gestão do e-mail nas Instituições Públicas do Ensino Superior português, recorrendo para isso à análise dos dados obtidos. O segundo inquérito por questionário reflete uma abordagem ao funcionamento do e-mail nos serviços do Instituto Politécnico de Viana do Castelo.

No que concerne à recolha de dados, o estudo foi complementado com técnicas de observação, recolha de documentos e informações obtidas através de *websites*.

Na sequência do que foi referido anteriormente sobre os quatro polos, e por último, falta abordar o polo morfológico, que trata “da organização e da apresentação dos dados, devidamente crivados no polo teórico e aferidos no polo epistemológico” (Silva & Ribeiro, 2000, p. 84).

O tratamento dos dados numa perspetiva de organização é estabelecido em função da natureza do objeto, o modelo de pesquisa e os instrumentos utilizados. De acordo com os conhecimentos adquiridos nos três polos anteriores, este polo permitiu apresentar as conclusões do estudo realizado e de toda a informação recolhida ao longo da elaboração da dissertação.

Para que seja possível apresentar conclusões acerca dos dados recolhidos nos inquéritos por questionário, é necessário adotar o método quantitativo que

consiste numa análise estatística dos dados, com recurso a aplicações informáticas que permitam o tratamento de grandes volumes de informação (Quivy & Campenhoudt, 2013, p. 222-225). No caso particular deste estudo utilizaram-se as ferramentas disponíveis pela ferramenta *LimeSurvey*, e, o Microsoft Excel 2013 para tratamento dos dados.

Neste polo, pretende-se também redigir o regulamento de utilização do e-mail no IPVC (Anexo D), de modo a orientar e a estipular normas de boas práticas no uso desta ferramenta em contexto laboral e que devem ser aplicadas para tornar eficaz e eficiente a sua utilização. Este documento tem como objetivo definir e determinar uma política sobre o uso do e-mail pelos docentes, discentes e funcionários do IPVC, estabelecendo as diretrizes básicas a serem seguidas pelos utilizadores, com o intuito de definir padrões de segurança que visem garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações.

A aplicação do método quadripolar, pressupõe que haja uma variedade de conhecimentos aplicados ao trabalho realizado, tendo-se em conta que aquando da sua aplicação haja uma interação e dinâmica interpolar capaz de permitir reiniciar, reformular e corrigir o trabalho realizado.

4.2 – Caracterização do universo de estudo

Maioritariamente e na prática, a gestão do e-mail dentro da organização é realizada por cada colaborador individualmente. Tendo em conta esta situação e o volume de informação criada, a forma como o e-mail é gerido levanta algumas questões. São estas questões que serão abordadas neste trabalho, tendo como âmbito de estudo os Serviços³² do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC).

O Instituto Politécnico de Viana do Castelo é uma instituição de Ensino Superior Público, criado pelo Decreto-Lei nº 380/80, de 16 de Agosto. É uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia estatutária, administrativa, financeira e patrimonial. Os seus estatutos foram homologados pelo Despacho Normativo nº

³² Balcão Único, Secretariado de Apoio a Cursos, Secretariado da Direção, Laboratórios, Unidades Funcionais (SAS/OTIC/Biblioteca) identificados no Organograma do IPVC apresentado na Figura 8.

7/2009, de 26 de Janeiro, publicado na II Série do Diário da República de 06-02-2009. O IPVC apresenta, a nível interno, um conjunto de regulamentos que orientam a multiplicidade de Unidades Orgânicas, Unidades Funcionais e Órgãos de Gestão que o constituem.

O IPVC integra 6 Unidades Orgânicas orientadas para projetos de ensino – as Escolas Superiores³³ – e 3 Unidades Funcionais- -Serviços de Ação Social (SAS); Biblioteca; e, a Oficina de Transferência de Tecnologia, Inovação e Conhecimento (OTIC). Cabe aos Serviços Centrais do Instituto assegurar a coordenação institucional das atividades de gestão de pessoal, patrimonial, administrativa, financeira, planeamento global e apoio técnico. As Escolas regem-se por estatutos próprios e são pessoas coletivas de direito público, dotadas de autonomia científica e pedagógica e possuem órgãos próprios: Direção, Conselho Pedagógico, Coordenação de Curso/Comissão de Curso. O IPVC está dotado de Serviços de Ação Social (SAS) que são uma unidade funcional dotada de autonomia administrativa e financeira, tendo iniciado a sua atividade em Abril de 1994, embora desde 1987 os estudantes do Instituto Politécnico de Viana do Castelo tenham usufruído de bolsas de estudo e apoio social.

De acordo com o definido no Decreto-Lei nº129/93, de 22 de Abril, e no regulamento orgânico dos SAS, a implementação da política de Ação Social do IPVC é assegurada pela prestação de serviços nas seguintes áreas: apoios diretos (bolsas de estudo; auxílio de emergência) e apoios indiretos (acesso à alimentação e ao alojamento; acesso aos serviços de saúde; apoio a atividades culturais e desportivas e acesso a outros apoios educativos). Para melhor perceber a estrutura da organização, bem como os serviços afetos, é apresentado abaixo [Figura 8] o organograma do IPVC.

³³ Escola Superior de Educação (ESE); Escola Superior Agrária (ESA); Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG); Escola Superior de Saúde (ESS); Escola Superior de Ciências Empresariais (ESCE); e, Escola Superior de Desporto e Lazer (ESDL).

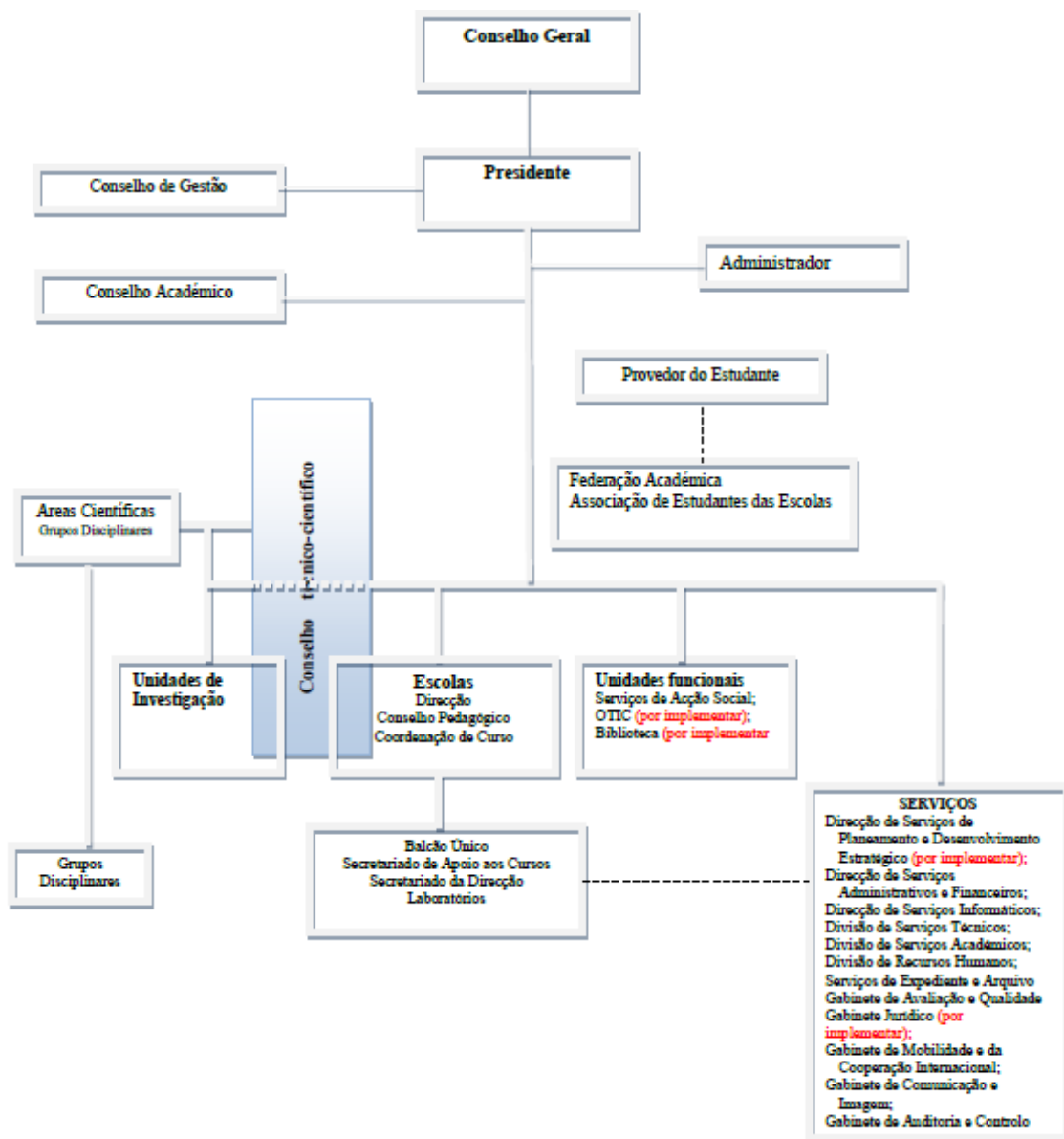


Figura 8 - Organograma do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (Fonte: IPVC [Em linha])

Capítulo 5 – Resultados e Discussão

5.1 – A gestão de e-mail nas Instituições Públicas do Ensino Superior

Para efetuar o diagnóstico e simultaneamente contextualizar o estudo de caso, o questionário foi dirigido a todas as Instituições Públicas de Ensino Superior e suas escolas em Portugal, recorrendo a uma ferramenta para inquéritos em linha, o GoogleDocs. Para identificar a população deste estudo efetuou-se, em primeiro lugar, uma pesquisa na página oficial do Ministério da Educação e da Ciência e no *site* da Direção Geral de Ensino Superior (DGES)³⁴, identificando desta forma, todas as instituições de ensino superior público e respetivas escolas. Este levantamento permitiu-nos aceder ao universo constituído pelas Escolas/Instituições, localizadas em regiões geográficas dispersas, conforme se pode verificar na figura abaixo³⁵:

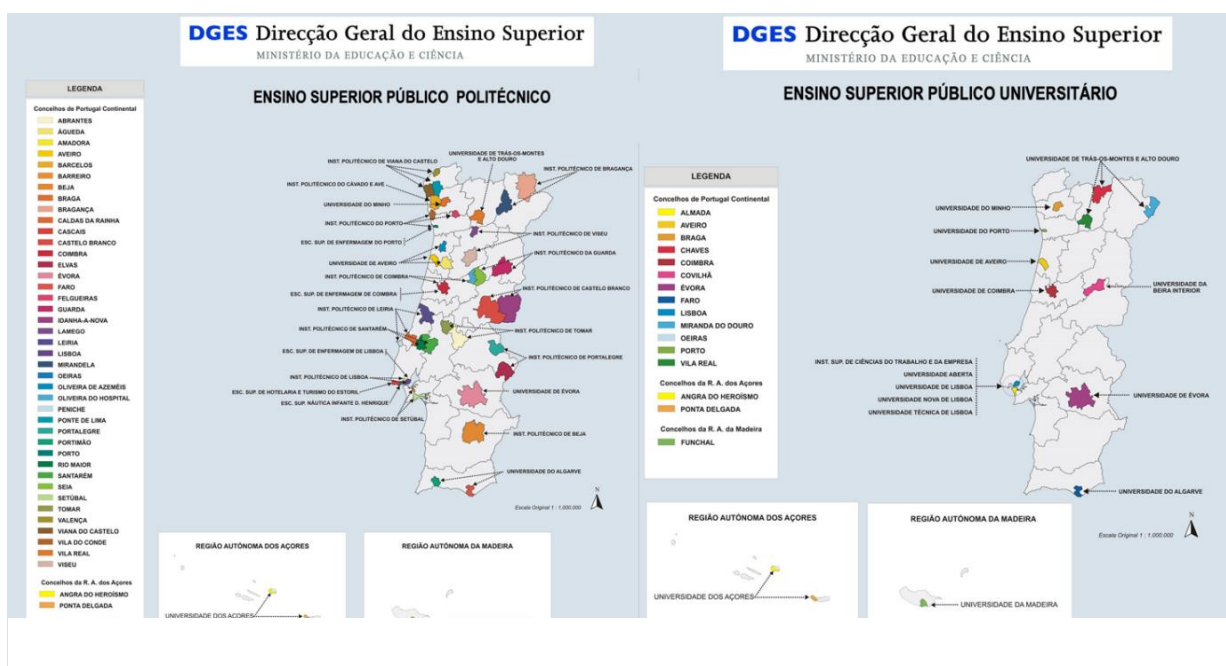


Figura 9 - Rede Pública do Ensino Superior (Fonte: DGES [Em linha])

Os estabelecimentos de ensino superior de natureza militar e policial que ministram o ensino universitário ou politécnico integram também a rede de instituições de ensino superior - Decreto-Lei n.º 37/2008, de 5 de Março.

³⁴ Consultado a 11 de Junho 2015. Disponível na WWW: <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt>

³⁵ Consultado a 11 de Junho 2015. Disponível na WWW: <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Rede/Ensino+Superior/Estabelecimentos/Rede+P%C3%BAblica/>

Num universo compreendendo o Ensino Universitário Público, o Ensino Politécnico Público e o Ensino Militar e Policial, foram enviados um total de 178 questionários para os contactos institucionais disponibilizados na página da DGES.

O questionário foi disponibilizado em linha entre o dia 9 de março e 5 de abril de 2015, com uma percentagem de respostas consideráveis válidas de 25% que corresponde a 60 questionários corretamente preenchidos.

O objetivo deste questionário visava conhecer a existência de políticas de gestão de e-mail nas Instituições Públicas de Ensino Superior em Portugal.

Conforme se pode verificar no Gráfico 1, 53% (32 respostas) das instituições/escolas que responderam ao questionário afirmam não existir nenhuma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail. No entanto, 47% (28 respostas) dos inquiridos afirma existir uma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na sua Instituição.

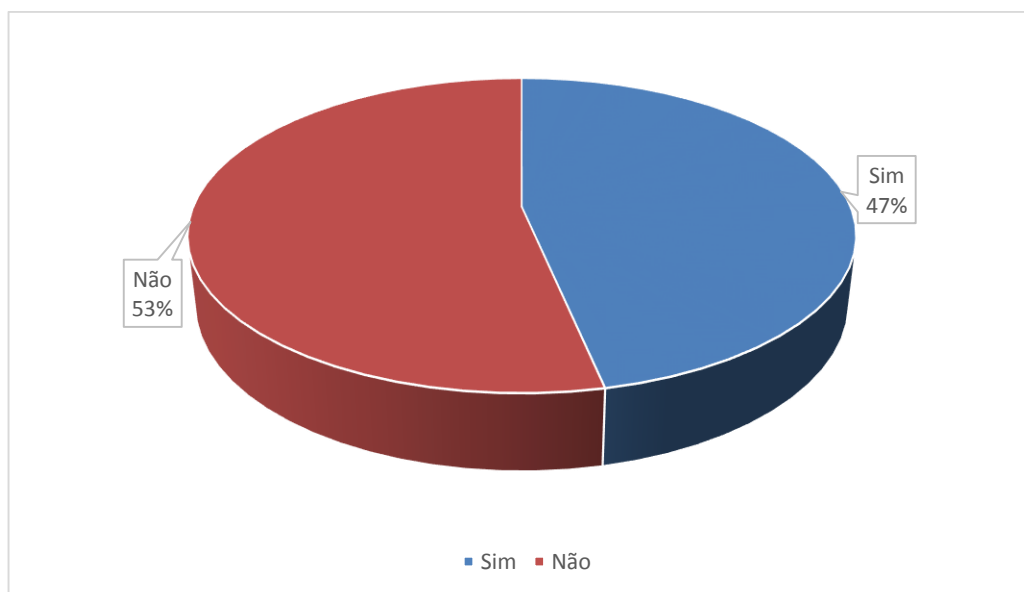


Gráfico 1 – Existência de uma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Instituição

Aos 47% (28 respostas) dos inquiridos que responderam que existe uma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Instituição, foi solicitado que indicassem desde quando existia essa política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Instituição, à qual 6 não responderam, 4 não sabem, 2 desconhecem e 2

responderam desde sempre, 1 em 1999, 2 em 2000, 1 em 2004, 1 em 2005, 1 em 2008, 3 em 2009, 3 em 2010 e 2 em 2013, conforme retrata o gráfico abaixo.

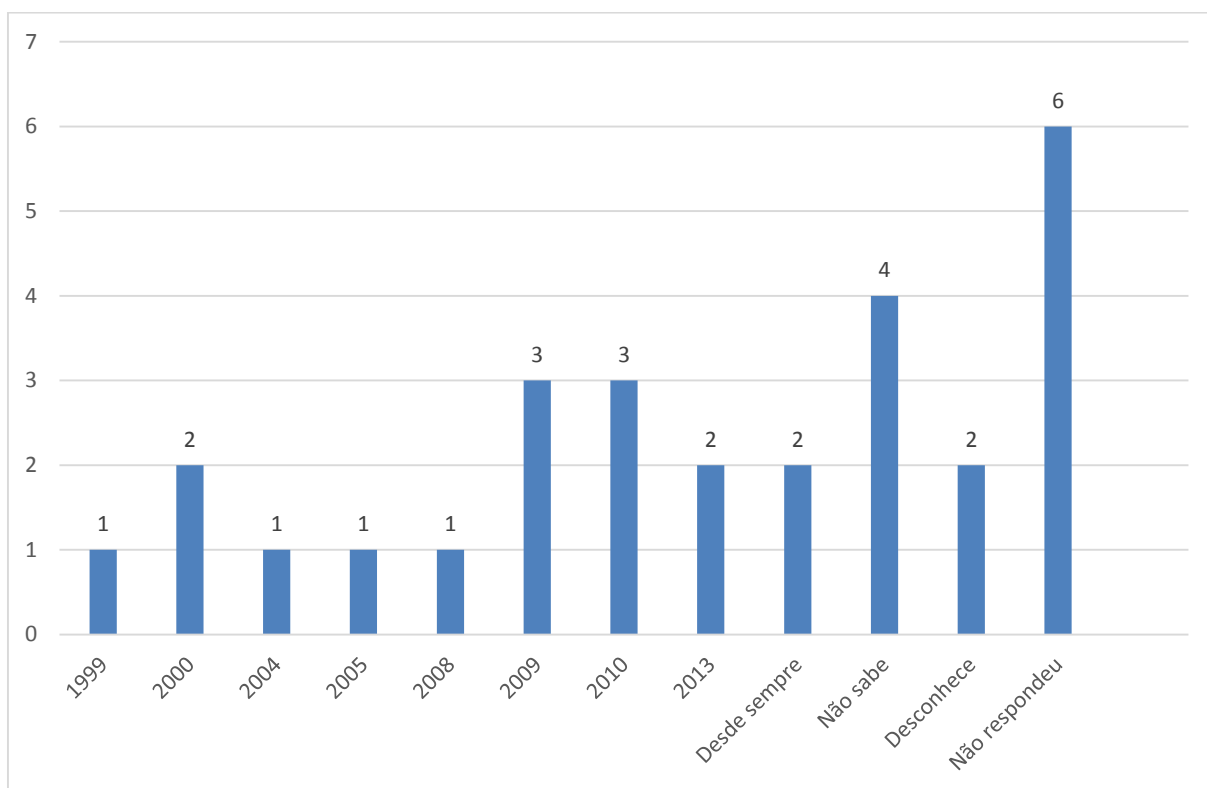


Gráfico 2 – Desde quando existe a política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Instituição

Depreende-se a partir do Gráfico 2 que as políticas de gestão de boas práticas do uso do e-mail nas instituições existentes remontam substancialmente à última década, o que nos pode levar a concluir que existe uma preocupação cada vez maior por parte das organizações em normalizar o uso do e-mail no local de trabalho, o que revela a importância deste meio de comunicação nos dias de hoje.

Aos 32 inquiridos que responderam não à pergunta nº 1 “Existe alguma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Vossa Instituição?” foi-lhes perguntado se sentem necessidade da existência de uma política de gestão de boas práticas do uso do email na sua Instituição. 15 respondem que não sentem necessidade da existência de uma política de gestão e 17 dos inquiridos sentem necessidade de uma política de gestão de boas práticas, conforme revela o gráfico 3. Estes dados revelam que a maior parte sente necessidade, isto pode dever-se à incapacidade sentida pelos funcionários em controlar o e-mail, como já foi referido na

parte I deste trabalho. Contudo, uma percentagem bastante significativa indica não ter necessidade da existência de uma política o que nos leva a crer que, ou são relutantes à mudança e a novos desafios, ou inconscientemente implementaram eles próprios a sua própria política de gestão de e-mail.

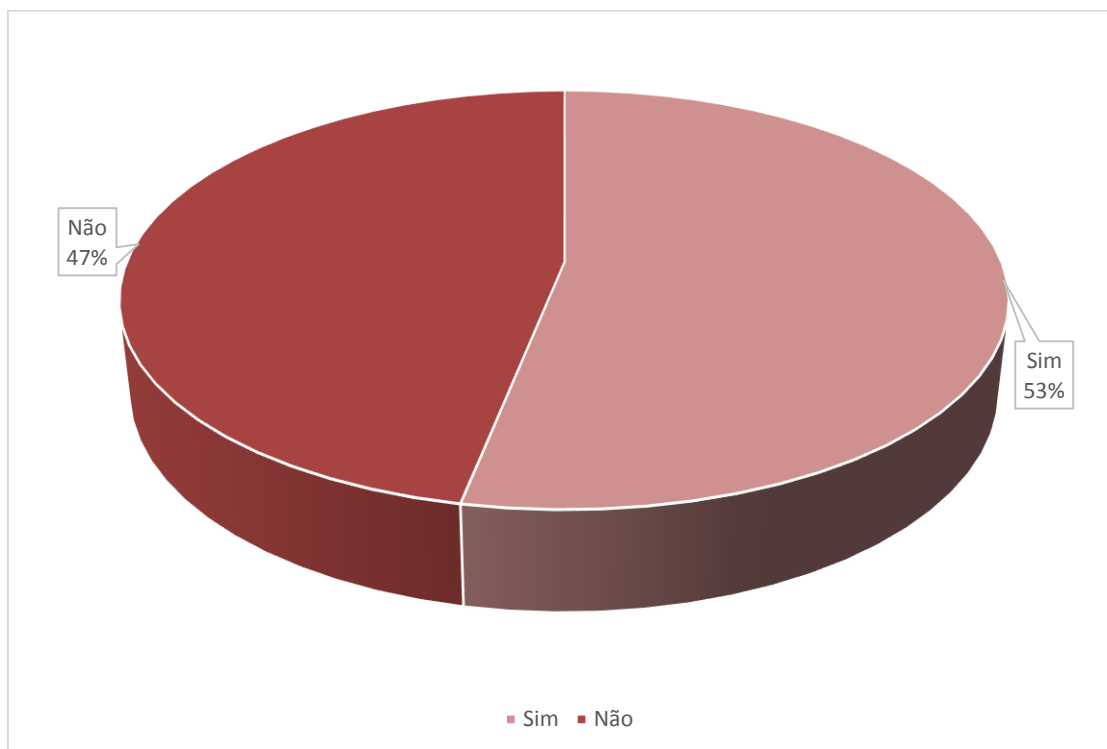


Gráfico 3 - Necessidade de uma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Instituição

Aos 17 inquiridos que disseram sentir necessidade da existência de uma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail, foi solicitado que esclarecessem essa necessidade. As necessidades sentidas por parte dos inquiridos prendem-se com o facto de este assunto ainda não ter sido abordado pelas instituições, mas que, atendendo à centralidade que o e-mail assume na comunicação intra e interinstitucional, como ainda nos contactos pessoais e profissionais, deveria implicar a adoção de um conjunto de medidas a pensar numa utilização mais racional, eficaz e com menos impacto sobre todas as restantes tarefas.

Com cada vez menos recursos, os inquiridos revelam que seria necessário definir prioridades e modelos de resposta, para cada e-mail, de forma a otimizar a produtividade; indicam a necessidade de classificar a informação oficial recebida por e-mail, assim como serem criados sistemas de alerta de controlo e registo do andamento da solicitação, uma vez que existe muito "lixo" a circular e assuntos que

não tem interesse para o Serviço, inclusive assuntos não institucionais, como mensagem pré-escritas e duplicação de informação, emitidas por vários setores.

Assinalam também a necessidade de disciplinar e evitar abusos de utilização para garantir o arquivo e memória futura dos processos, com a melhoria de procedimentos em termos gerais, no que respeita à distinção entre regras de uso para fins privados e profissionais, a salvaguarda dos conteúdos/privacidade, a definição de regras de acesso ao e-mail na ausência/doença/morte do trabalhador, para clarificação da (im/)possibilidade de acesso e quais os procedimentos quando existem saídas de trabalhadores da instituição.

Salientam ainda a necessidade redação de mensagens curtas e objetivas e a aplicação do princípio da inviolabilidade da correspondência, tendo em conta o uso das funcionalidades CC ou BCC.

A finalizar o questionário, os inquiridos tinham uma pergunta aberta na qual podiam dar o seu contributo sobre o assunto. As respostas foram variadas mas todas focavam um aspeto importante: a gestão do e-mail é cada vez mais um assunto relevante e que carece de preocupação por parte de todos.

Deprendemos das respostas dadas que a gestão de e-mail é das aplicações que mais tempo toma no quotidiano dado o número elevado e a extensão da informação que veicula. Não é necessário uma regulamentação excessiva, apenas uma redação clara e simples do texto das mensagens e do uso racional desta ferramenta. No entanto, alguns inquiridos revelam que as políticas de gestão do e-mail existentes nas respetivas instituições são muito simples e limitam-se a apresentar regras (por exemplo, a impossibilidade de enviar ficheiros anexos para a lista de distribuição interna com mais de 1 Mb) e muitas das vezes essa mesma politica não está publicada em local nenhum. Como medidas úteis, os inquiridos destacam a criação de regras de utilização do e-mail, que poderão ser aplicadas no servidor, mas também a formação dos utilizadores, bem como a adoção dessas regras no dia-a-dia, no entanto, as políticas ficaram pela metade, já que a maioria não as cumpre. No entanto, um número reduzido de participantes, salientam que os processos já se encontram num software próprio, pelo que o e-mail existe sobretudo para questões mais informais, não considerando, por isso, necessárias políticas para o seu uso.

Concluem aferindo que o problema da gestão de e-mail é de difícil resolução tendo em conta a sensibilidade para o uso das novas tecnologias ao serviço do cidadão.

5.2 – O e-mail no Instituto Politécnico de Viana do Castelo

No IPVC, usa-se aquilo que na legislação é conhecido por política aberta, ou seja, quando é atribuída uma conta de correio eletrónico, o utilizador fica responsável pela mesma e pela sua correta utilização.

Internamente, apenas existem dois documentos que regulam esta informação: o impresso GSI/06³⁶ - que regula todas as tecnologias de informação; e, o centro de ajuda em HELP.IPVC.PT que regula as condições base de atualizações.

Todas as restantes questões são remetidas para a legislação em vigor que está no *site* da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), já abordado anteriormente no ponto 2.3 deste trabalho.

As contas de e-mail de perfil genérico são criadas mediante o início do exercício de funções e do perfil do utilizador (Aluno, Docente ou Funcionário). No entanto, se houver necessidade de se criar uma conta de e-mail de perfil específico, este é criado mediante solicitação e preenchimento de um impresso próprio (GSI/02).

Aquando da saída de um funcionário da Instituição, a *password* é reescrita e os e-mails são encaminhados para o responsável de serviço onde o colaborador estava afeto. Passado algum tempo a conta é encerrada.

5.3 – A gestão do e-mail nos Serviços do IPVC

De forma a entender o funcionamento da gestão de e-mail nos Serviços do IPVC, realizou-se um questionário (anexo B) dirigido a todos os funcionários do IPVC sobre o uso do e-mail nos Serviços.

³⁶ Impresso GSI/06 – “Identificação, Caracterização dos SI e Escalonamento dos Backups dos SI e TI da Infra-estrutura tecnológica”, elaborado no âmbito do Sistema de Gestão e de Garantia da Qualidade (SGGQ) do IPVC, no processo de Gestão dos Sistemas de Informação. Este impresso tem como objetivo a centralização num único documento das mais variadas questões associadas à segurança e proteção de dados dos componentes da infra-estrutura tecnológica do IPVC.

O universo de estudo é de 126³⁷ funcionários distribuídos pelos vários Serviços das Escolas/SAS/SC/OTIC do IPVC, como mostra a Figura 10.

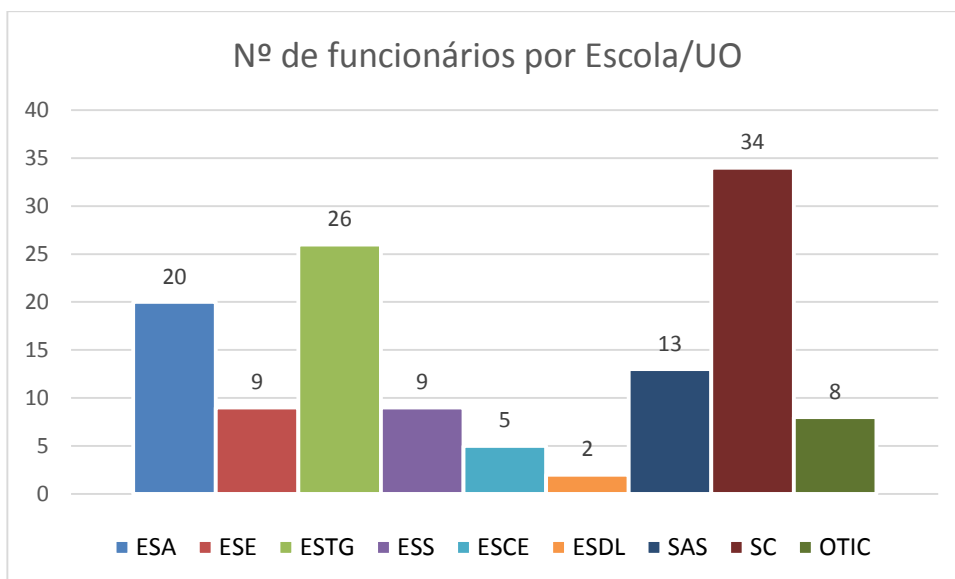


Figura 10 - Número de funcionários do IPVC.

Dos 126 funcionários, 5 não têm ou não sabem usar o e-mail, pelo que o questionário foi enviado apenas para um total de 121 participantes.

O questionário foi disponibilizado para preenchimento, através da plataforma *LimeSurvey*³⁸, entre o dia 01 a 28 de julho de 2015. A Figura 11 mostra-nos um sumário de respostas obtidas ao questionário disponibilizado.



Figura 11 - Sumário das respostas

³⁷ Dados fornecidos pela Divisão de Recursos Humanos do IPVC

³⁸ Disponível na WWW: <http://www.limesurvey.org/>

Como referido anteriormente, foram enviados 121 pedidos de participação para este estudo. Após o envio dos convites foram enviados vários lembretes periódicos no sentido de recordar os participantes de que o questionário ainda não estava preenchido. Registam-se 10 questionários incompletos, havendo 64 dos participantes que concluíram o preenchimento, o que equivale a uma taxa de participação de 53%, como demonstra o Gráfico 4, elaborado a partir dos dados recolhidos da plataforma do *LimeSurvey*.

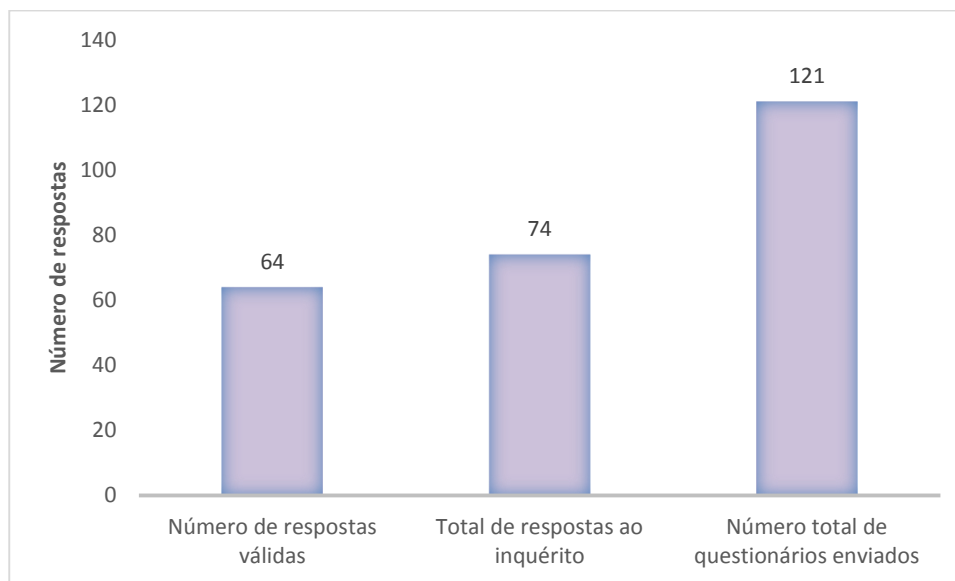


Gráfico 4 - Número de respostas ao questionário.

A análise dos dados foi realizada, usando, numa primeira fase as ferramentas disponíveis pela ferramenta *LimeSurvey*, e, numa segunda fase, o Microsoft Excel 2013 para tratamento dos dados quantitativos; no que concerne às perguntas abertas do questionário, procedeu-se à análise síntese de conteúdos. Para comparação dos resultados, os totais por pergunta são representados em forma de gráfico.

O questionário é composto por 24 perguntas, reunidas por 11 grupos, sendo umas fechadas e outras semifechadas. O grupo I pretende identificar a área de atuação do inquirido. O grupo II tinha como principal objetivo saber a quantas contas de e-mail tem acesso no trabalho. O grupo III pretende abordar o conteúdo do e-mail, quantificando o número de e-mails recebidos na conta de e-mail institucional por tipo de informação. O grupo IV pretende conhecer o volume de e-mail e tempo dedicado ao envio de e-mails por dia. O grupo V prende-se com a quantidade de e-mails,

enviados e recebidos por dia, o número de e-mails na caixa de entrada, o número de e-mails não lidos na caixa de entrada, o número de e-mails arquivados e mensagem mais antiga na caixa de entrada. O grupo VI tem a ver com a gestão do e-mail de modo a perceber como procedem para conservar os e-mails. O grupo VII diz respeito à privacidade e pretende identificar se, no caso de envio de um e-mail para vários destinatários, os participantes ocultam os endereços para que eles não sejam visíveis para outros destinatários (envio em BCC). O grupo VIII analisa o uso de ferramentas de gestão de e-mail e quais as ferramentas utilizadas e motivos de utilização. No grupo IX verifica-se a existência de um sistema de classificação de e-mail e qual o número de pastas criadas. O grupo X reflete a existência de políticas de gestão de boas práticas do uso do e-mail no Serviço e qual o âmbito em que estas se aplicam. O grupo XI retrata as necessidades de formação para a gestão de e-mail. Por último, no grupo XII a questão é aberta, permitindo desta forma que o participante possa contribuir com a sua opinião.

Na primeira parte do questionário, foi redigida uma questão necessária para identificar a área de atuação do inquirido. Dos 64 participantes no estudo, verificamos que a maior taxa de participação foi dos Serviços Académicos com 9 participantes, dos Serviços de Laboratório com 7 participantes, seguindo-se os Serviços Informáticos, o Balcão Único, os Serviços de Documentação e Informação com 5 participações por área de atuação. Os Serviços Administrativos e Financeiros, o Serviço de Expediente e Arquivo e a OTIC contaram com 4 participações por área, seguindo-se os Serviços Técnicos, os Recursos Humanos, o Gabinete de Apoio a Cursos e os Serviços de Ação Social com três participações cada. Constatamos um menor número de participações por parte dos Serviços de Secretariado da Direção (apenas duas participações), seguindo-se o Gabinete de Comunicação e Imagem e o Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional com apenas uma participação cada, conforme nos mostra o Gráfico 5. Ainda nesta questão, os inquiridos podiam mencionar uma outra área de atuação; sendo que 5 dos inquiridos dizem pertencer ao Secretariado das Comissões e ao Serviço de Telefone.

De um modo geral, tivemos a participação de todos os Serviços do IPVC, no entanto, não posso deixar de realçar a ausência de resposta por parte do Secretariado da Presidência, visto que todos os dias são inúmeros os e-mails que dão entrada neste

Serviço (como se pode verificar na entrevista que consta do Anexo C deste trabalho, é enorme o volume de e-mail neste Serviço).

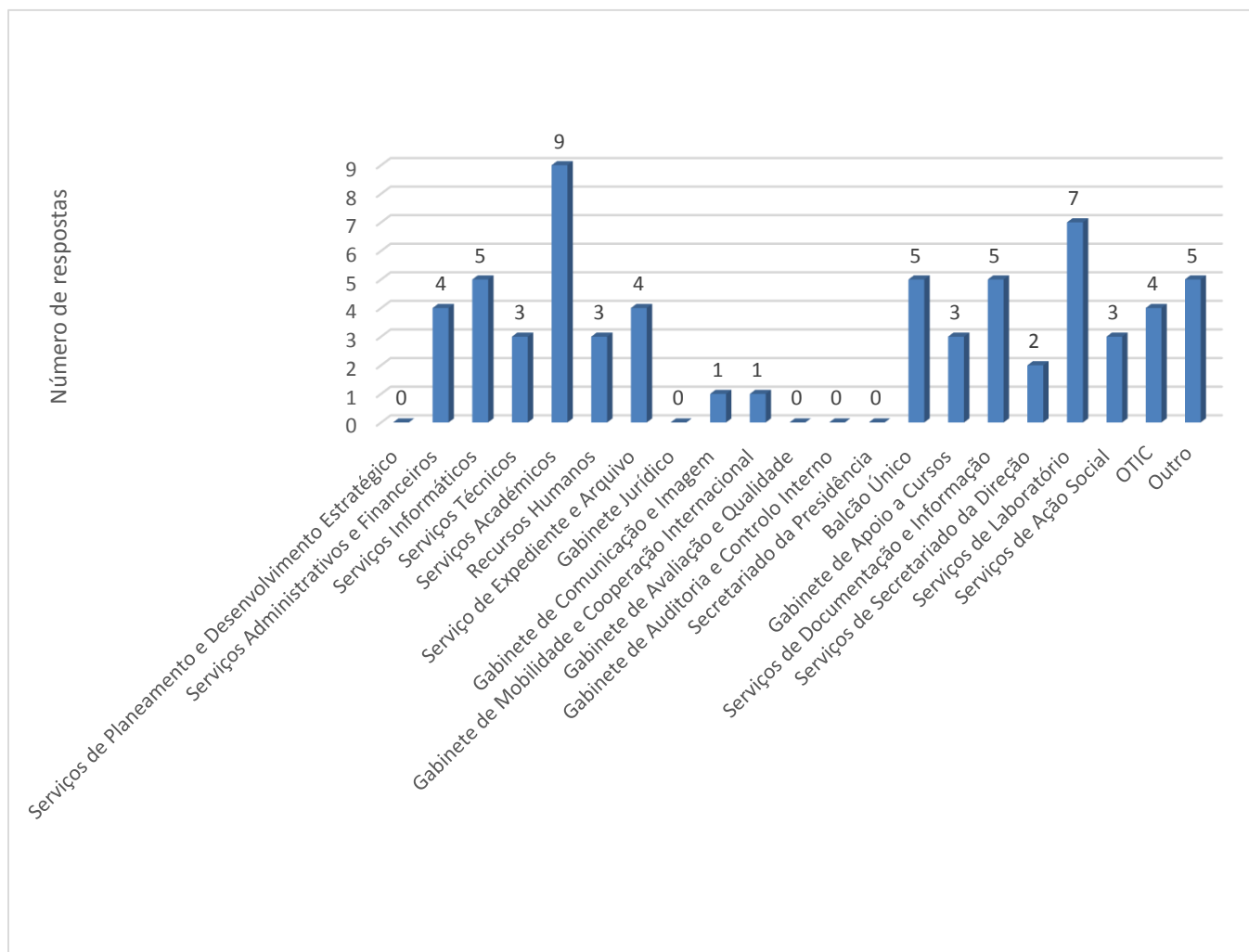


Gráfico 5 - Número de respostas por Serviços/Área de atuação do IPVC.

5.1.1 – Contas de e-mail

Relativamente à questão sobre a quantas contas de e-mail têm acesso no trabalho, 39% dos inquiridos indicam que tem acesso a duas contas, 25% tem acesso a uma conta, 23% tem acesso a três contas, 8% tem acesso a quatro contas de e-mail, e 5% dos inquiridos revela ter acesso a mais de cinco contas de e-mail no trabalho, conforme nos indica o Gráfico 6. Podemos depreender das respostas obtidas que os inquiridos possuem várias contas de e-mail uma vez que é-lhes atribuída uma

conta de e-mail pessoal quando ingressam no local de trabalho, mas também uma ou mais contas de e-mail de trabalho, como por exemplo, a autora possui uma conta de e-mail pessoal e quatro contas de e-mail referente ao serviço ao qual está afeta.

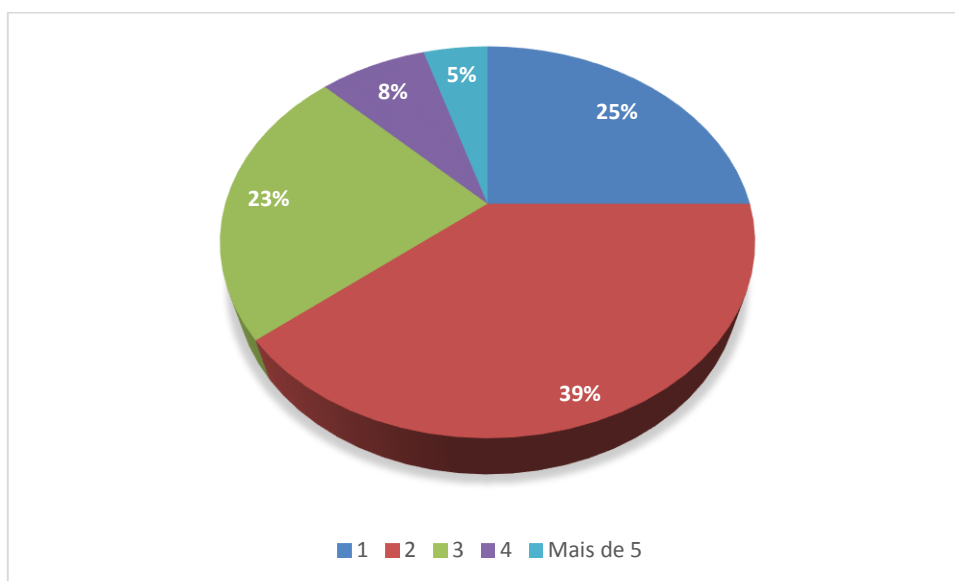


Gráfico 6 - Percentagem de inquiridos em função do número de contas de e-mail utilizadas.

Analisando os dados obtidos e de acordo com a entrevista exploratória, o número de contas por trabalhador traz dissabores consigo uma vez que o e-mail entra no e-mail de Serviço mas muitas vezes a resposta é dada pelo e-mail da pessoa que respondeu, e portanto perde logo aí a ligação, o tempo de resposta também não é controlado, e como é respondido pelo e-mail pessoal do funcionário que abriu o e-mail (todos os funcionários do Serviço em causa podem abrir o e-mail do Serviço mas depois quem vai responder já responde do seu e-mail pessoal) e se entretanto essa pessoa não está, não se sabe se o e-mail foi respondido, como foi respondido, e pode haver perda de informação em termos de histórico do processo, processo associado aquele requerimento, aquele pedido, ao que seja.

5.1.2 – Conteúdo do e-mail

No que concerne ao conteúdo do e-mail, foi solicitado aos inquiridos que quantificassem o número de e-mails que recebem na(s) conta(s) de e-mail

institucional, com os seguintes tipos de informação: informação relativa à docência, informação relativa à investigação, informação relativa a alunos e ainda informação para pessoal administrativo e de serviço. De uma maneira geral, verificamos que o conteúdo do e-mail contém um maior índice de informação relativa a alunos e informação para pessoal administrativo e de serviço como se pode verificar nos Gráficos 7, 8, 9 e 10.

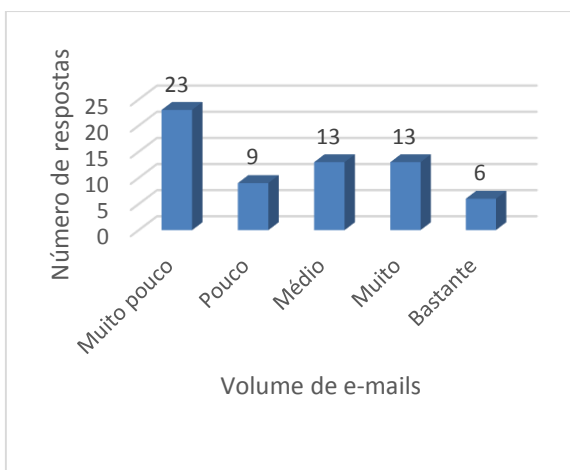


Gráfico 7 - Informação relativa à docência

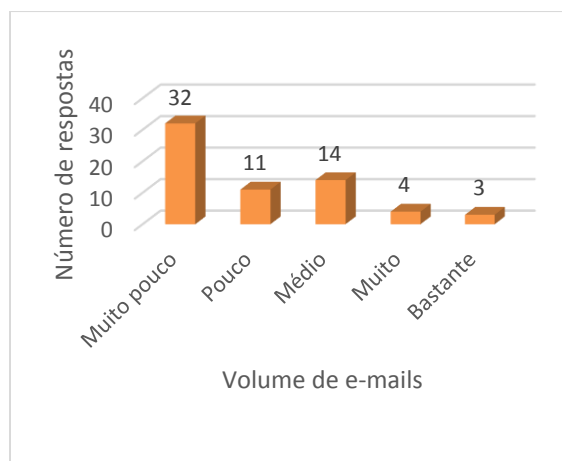


Gráfico 8 - Informação relativa à investigação

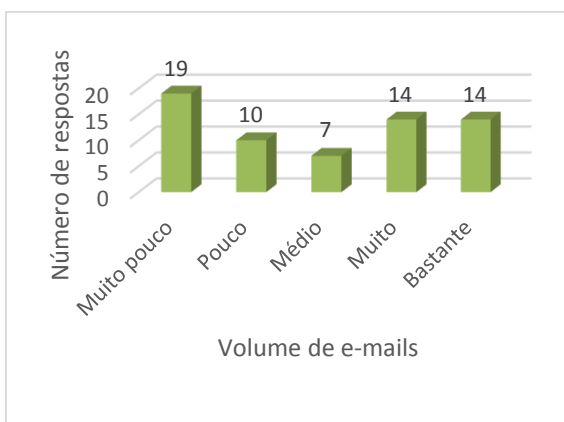


Gráfico 9 - Informação relativa a alunos

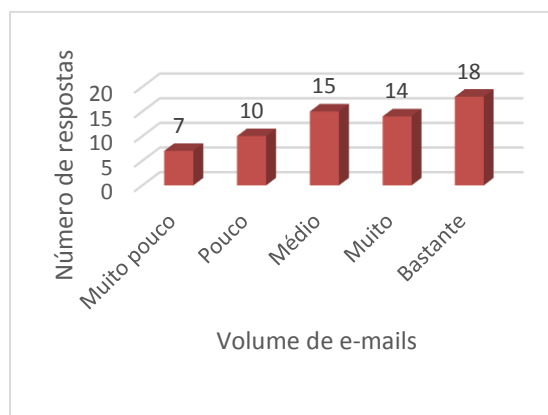


Gráfico 10 - Informação para pessoal administrativo e de serviço

Podemos concluir que estes resultados muito têm a ver com os resultados apresentados acima no Gráfico 5, onde se verificou que a maior taxa de participação teve maior incidência nos Serviços Académicos, nos Serviços de Laboratório, seguindo-se dos Serviços Informáticos, do Balcão Único e dos Serviços de Documentação e Informação.

5.1.3 – Volume de e-mail e tempo dedicado à sua gestão

Nesta parte do inquérito, pretendeu-se apurar quanto tempo é que o participante dedica a enviar e-mails (ler e responder a mensagens, organizar) por dia. O Gráfico 11 revela-nos que 23 dos inquiridos dedica menos de uma hora, 20 dedicam entre uma a duas horas por dia, 9 revelam que “passam” no e-mail entre 2 a 3 horas por dia e 5 dos inquiridos revela que dedicam mais de 3 horas ao e-mail. No entanto, é de salientar ainda que um número considerável de participantes, 7, não consegue quantificar o tempo despendido por dia ao e-mail. Após a observação realizada ao longo deste trabalho, podemos supor que o tempo dedicado ao e-mail pode depender de vários fatores, como por exemplo, o serviço ao qual o inquirido está afeto, o número de recursos humanos no serviço, as horas de atendimento presencial que não liberta tanto tempo disponível para dedicar ao e-mail.

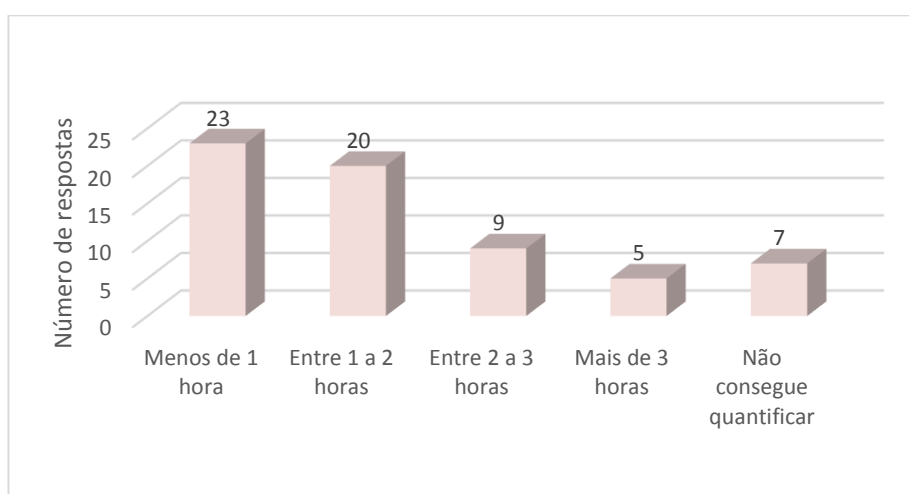


Gráfico 11 - Tempo dedicado ao e-mail.

5.1.4 – Quantidade de e-mails

Neste grupo de perguntas, havia seis questões destinadas a apurar as quantidades de e-mails enviados e recebidos por dia, quantos e-mails existem na caixa de entrada bem como e-mails não lidos, quantos e-mails foram arquivados e ainda uma questão relativa à mensagem mais antiga na caixa de entrada.

A primeira questão pretende averiguar aproximadamente, em média, quantos e-mails os inquiridos recebem por dia na sua caixa de entrada. Verificamos que 26 dos inquiridos recebem entre 10 a 30 e-mails por dia, 16 dos inquiridos recebem entre 0 a 10 e-mails, 14 dos inquiridos recebem entre 30 a 50 e-mails por dia, 2 dos inquiridos recebem mais de 100 e-mails por dia e 1 dos inquiridos revela que não consegue quantificar os e-mails recebidos no seu e-mail todos os dias, conforme nos indica o Gráfico 12, abaixo apresentado. Podemos concluir que o número de e-mails recebidos prende-se com o uso excessivo desta ferramenta nos dias de hoje, por ser um meio de comunicação barato e eficaz, tal como já abordado anteriormente por Ingham (2003), visto que no seu estudo mais de metade dos entrevistados recebem mais de 20 mensagens por dia.

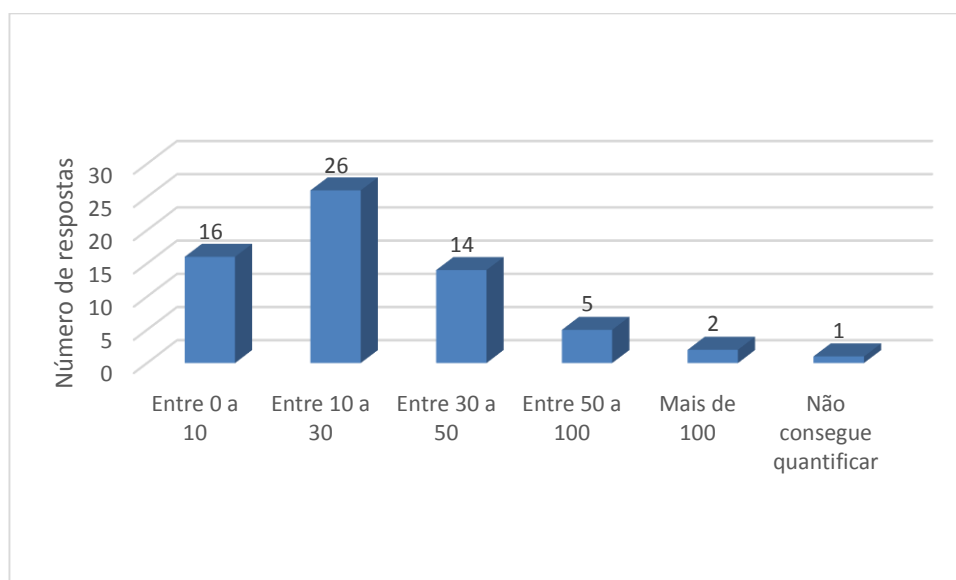


Gráfico 12 - Número de e-mails recebidos por dia.

Já no que concerne a quantificar aproximadamente, em média, os e-mails enviados por dia, constatamos que todos os inquiridos conseguem quantificar. O Gráfico 13 indica que 32 dos inquiridos revelam que enviam entre 10 a 30 e-mails por dia, 25 enviam entre 0 a 10 e-mails, 4 dos inquiridos indicam que entre 50 a 100 e-mails são enviados diariamente, e, 3 inquiridos revelam que enviam, em média, entre 30 a 50 e-mails por dia. O gráfico revela ainda que nenhum dos inquiridos envia por dia mais de 100 e-mails. Tal como referido anteriormente, o e-mail é um meio de comunicação barato e eficaz, o que nos leva a depreender que o número de e-mails

enviados está ligado de certa forma com o número de e-mails recebidos, visto que muitas das vezes os e-mails enviados são respostas aos e-mails recebidos. No entanto, podemos concluir que os resultados obtidos estão de acordo com a média quando comparados com Ingham (2003) onde se verificou que mais de 25% envia mais de 30 e-mails por dia, com mais de 40% a enviar entre 11 e 30 mensagens.

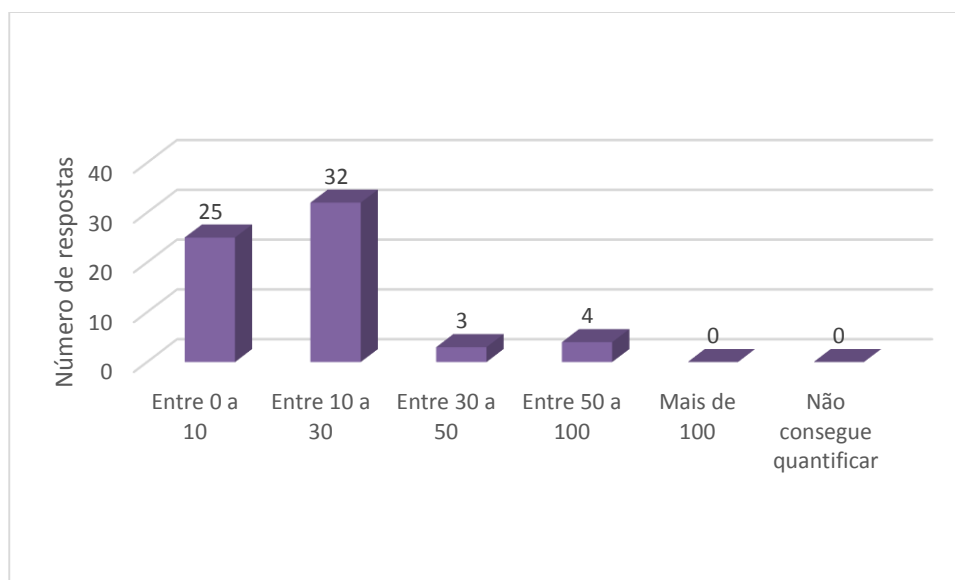


Gráfico 13 - Número de e-mails enviados por dia.

Quando questionados sobre a quantidade de e-mails que os inquiridos possuem na caixa de entrada de e-mail, o Gráfico 14 revela que 44% por inquiridos possuem entre 0 a 500 e-mails, 33% indicam que detêm mais de 2000 e-mails, 12% indicam que possuem entre 1000 a 1500, 9% entre 500 a 1000 e-mails, e, por fim, 2%, o que equivale a apenas um inquirido, menciona que possui na caixa de entrada entre 1500 a 2000 e-mails.

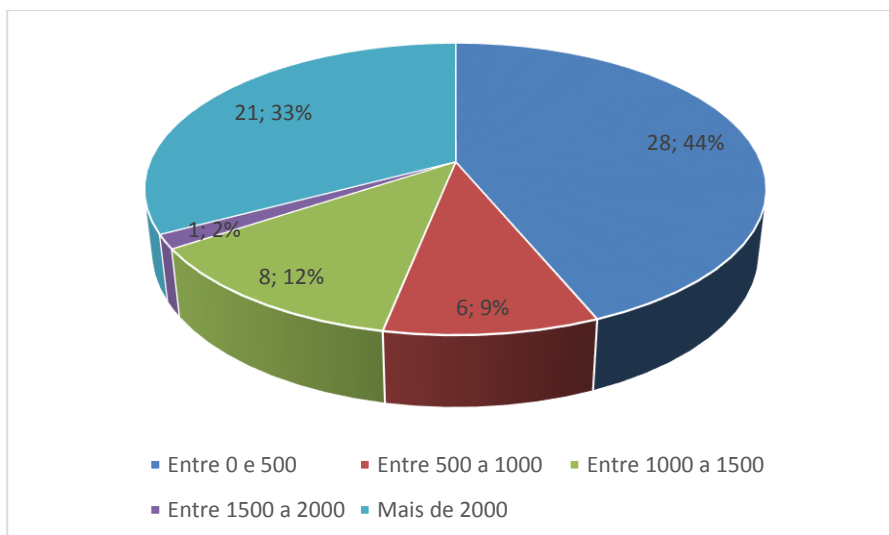


Gráfico 14 - Número de e-mails na caixa de entrada.

Relativamente aos dados obtidos quando se questiona a quantidade de e-mails não lidos na caixa de entrada, 74% dos inquiridos revelam que possuem entre 0 a 10 e-mails. De salientar que 9% dos inquiridos mencionam que têm mais de 100 e-mails não lidos na caixa de entrada, conforme nos mostra o Gráfico 15. A partir dos dados obtidos, importa referir que o questionário foi aplicado numa época de férias para muitos dos inquiridos, o que nos leva a pensar que os inquiridos que responderam que têm mais de 100 e-mails não lidos na caixa de entrada tivessem regressado de férias e não teriam ainda tido disponibilidade para fazer a sua gestão.

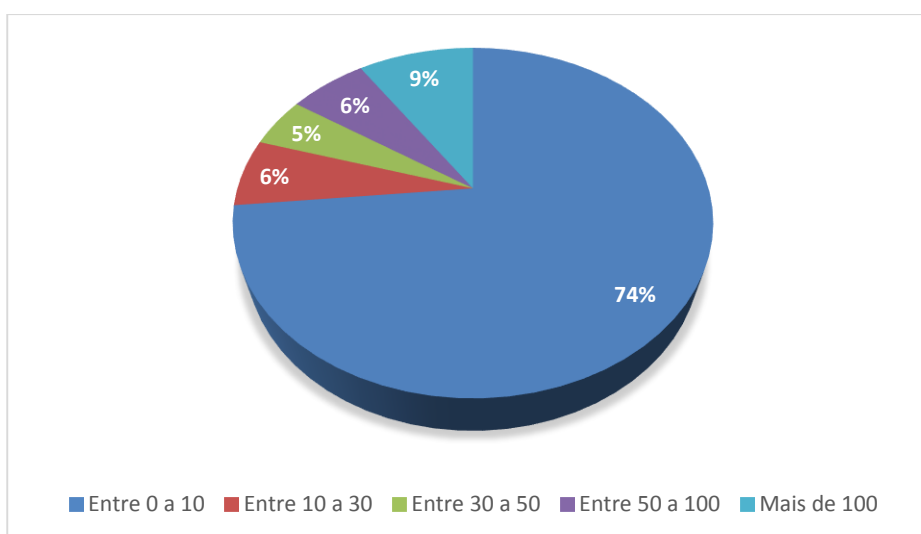


Gráfico 15 - Número de e-mails não lidos na caixa de entrada.

O Gráfico 16, revela que 47% dos inquiridos já arquivaram entre 0 a 500 e-mails. No entanto, verificamos que 25% dos inquiridos indicam que já têm mais de 2000 e-mails arquivados. Contudo, uma fatia pequena “do bolo” 3% revela que não tem nenhum e-mail arquivado. Podemos depreender que, como já foi referido anteriormente, há uma preocupação crescente no que respeita ao uso e à gestão do e-mail nas organizações. Os dados revelam essa mesma preocupação uma vez que somos “bombardeados” com informação relevante no e-mail e há uma necessidade constante de recorrer à informação de uma forma rápida e eficaz. Isso faz com que haja a preocupação de organizar/classificar as pastas contidas no e-mail de modo a recuperar a informação o mais rápido possível.

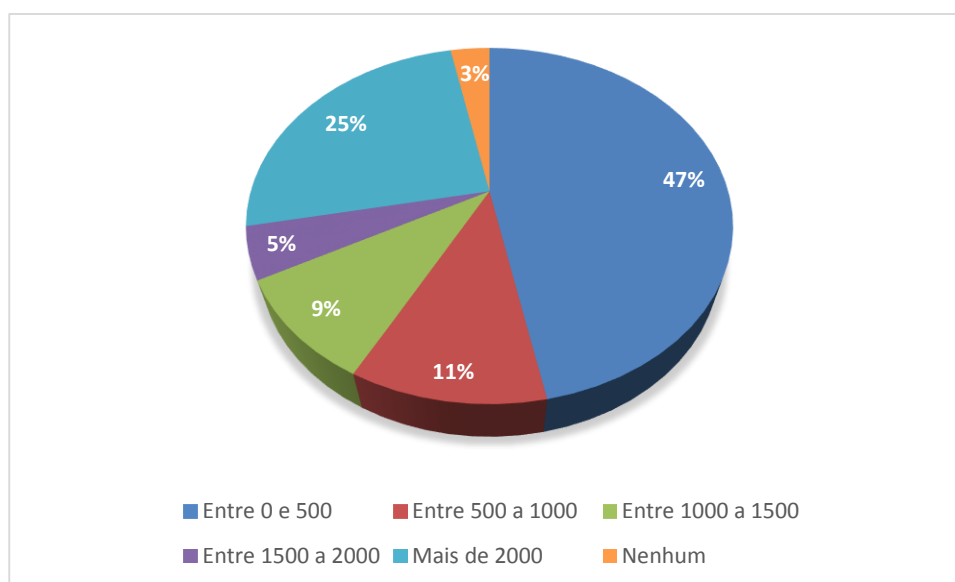


Gráfico 16 - Número de e-mails arquivados.

Quando questionados os inquiridos sobre a mensagem mais antiga na caixa de entrada, constatamos que 52% revelam que a mensagem tem mais de um ano a contrastar com os 22% dos inquiridos que nos indicam que a mensagem mais antiga na caixa de entrada consta desde o início da criação de conta de e-mail, conforme podemos verificar no Gráfico 17. Estes dados indicam que os inquiridos sentem a necessidade de guardar as mensagens no seu ambiente natural e têm confiança no sistema que utilizam, uma vez que se assim não fosse já teriam efetuado uma cópia para o seu ambiente de trabalho.

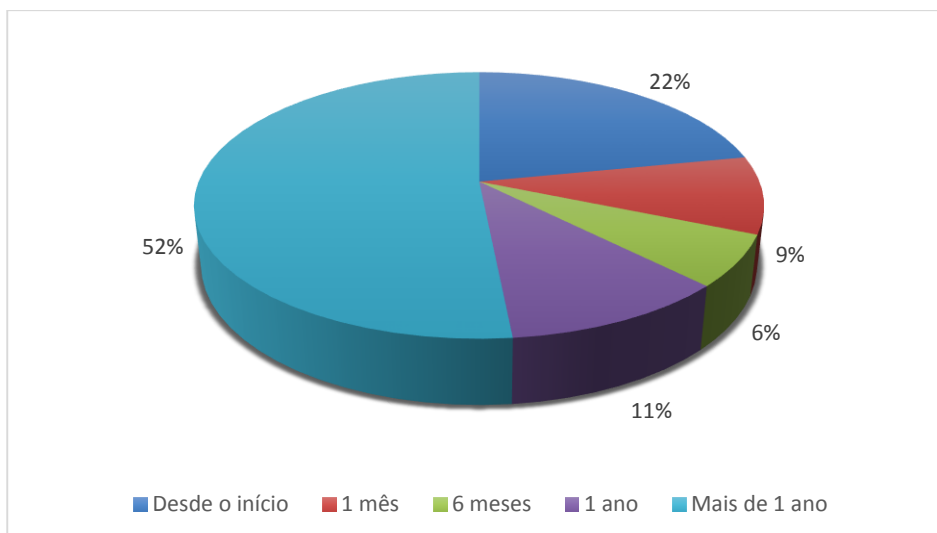


Gráfico 17 - Mensagem mais antiga na caixa de entrada.

5.1.5 – Gestão do e-mail

De forma a tentar perceber de que modo é feita a conservação do e-mail, foi solicitado aos inquiridos que escolhessem as várias opções que usam para conservar os e-mails. Como nos indica o Gráfico 18, a opção de “Arquivo no e-mail” com 39 respostas e o “Deixa na caixa de entrada” com 15, registaram o maior número de escolhas. No entanto, 15 dos inquiridos opta por guardar em suporte digital e 7 opta por imprimir. Um dos inquiridos revela ainda um outro método, ao que denominou OneNote. Conforme referido anteriormente por Houston (2008), os inquiridos revelam que utilizam a retenção dos e-mails no cliente de e-mail, depois optam por armazenar os e-mails em suporte digital e, por fim, preferem imprimir os e-mails. Esta última opção não deveria ser uma solução tendo em conta o suporte de criação do documento visto que, como já foi referido, não é pesquisável nem reutilizável em meio digital, constituindo uma reprodução incompleta do mesmo.

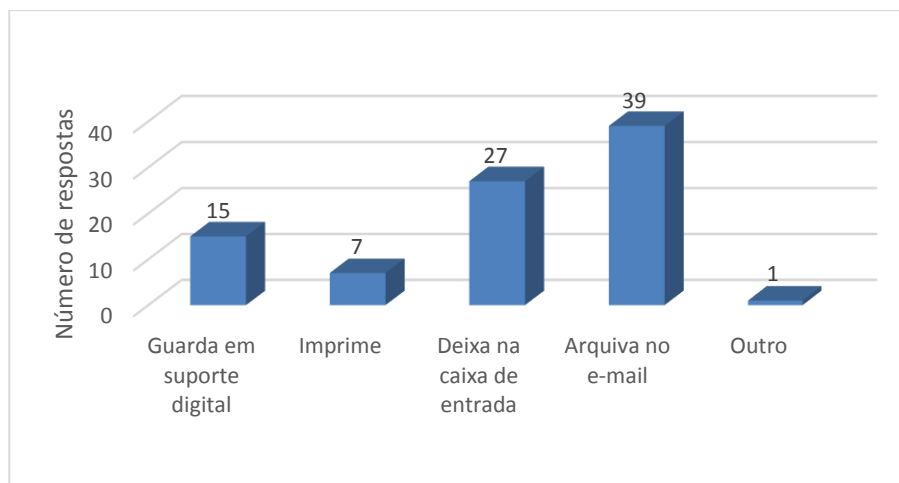


Gráfico 18 - Procedimentos de conservação dos e-mails.

5.1.6 – Privacidade

No caso de envio de um e-mail para vários destinatários, foi questionado aos inquiridos se ocultam os endereços para que eles não sejam visíveis para outros destinatários (envio em Bcc). Os dados obtidos revelam que 53% dos inquiridos (34 dos participantes) ocultam o endereço para que não sejam visíveis para os outros destinatários. No entanto, 47% dos inquiridos (30 dos participantes) indicam que não utilizam a função Bcc, ou seja, não ocultam os endereços de e-mails para que eles não sejam visíveis para outros destinatários, conforme ilustra o Gráfico 19 apresentado abaixo. Os dados demonstram que os inquiridos ainda não estão sensibilizados para esta questão de privacidade. No entanto, há um risco ainda maior que se prende com spam e vírus uma vez que não sabemos a que mãos irão parar endereços de e-mail se os espalharmos pela nossa lista de contactos mas estes podem ser posteriormente fornecidos a *spammers*.

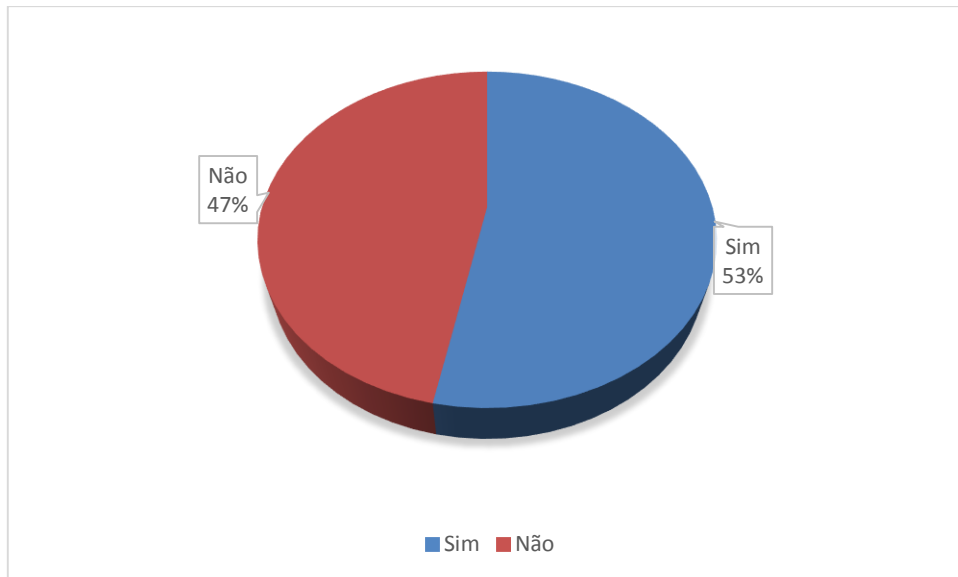


Gráfico 19 - Envio de e-mails em BCC.

5.1.7 – Uso de ferramentas de gestão de e-mail

No que concerne ao uso de ferramentas de gestão de e-mail, foi questionado aos participantes se utilizam este procedimento. O Gráfico 20 revela que 77% dos inquiridos (49 dos participantes) não utilizam nenhuma ferramenta de gestão de e-mail. Em contrapartida, 23% dos inquiridos (15 dos participantes) revelam que utilizam uma ferramenta de gestão de e-mail.

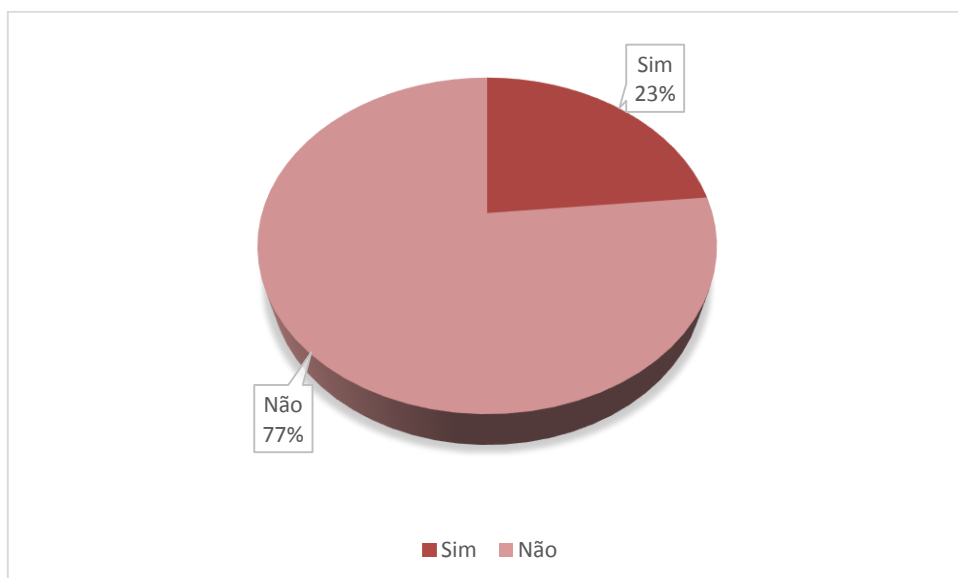


Gráfico 20 - Utilização de ferramenta de gestão de e-mail.

Aos 23% dos inquiridos (15 dos participantes) que revelam utilizar uma ferramenta de gestão de e-mail, foi-lhes questionado qual a ferramenta utilizada para gerir o e-mail. O Gráfico 21 mostra que 12 dos inquiridos mencionam utilizar um cliente de correio, 2 dos inquiridos utilizam um serviço de correio web e 1 dos inquiridos utiliza ambas as ferramentas.

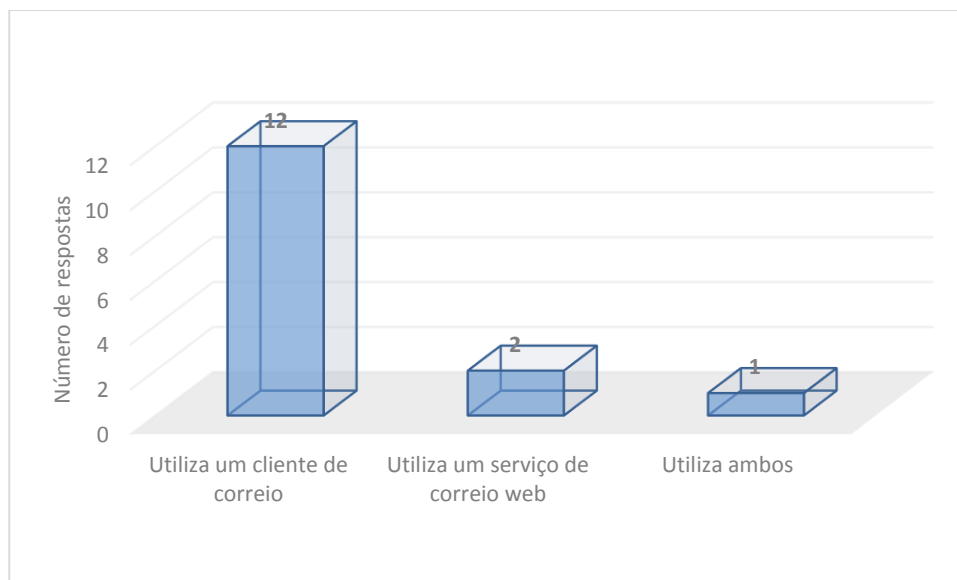


Gráfico 21 - Ferramenta utilizada para a gestão de e-mail.

Aos participantes que revelam que utilizam um cliente de e-mail, foi-lhes questionado qual o cliente de e-mail utilizado. Conforme se pode verificar no Gráfico 22, todos os inquiridos (15 participantes) revelam utilizar o Microsoft Outlook. No entanto, não deixa de ser curioso, visto que no Gráfico 21, se verificava que apenas 12 dos inquiridos revelavam utilizar um cliente de e-mail. Tal como referido anteriormente, o uso do Outlook pode funcionar se todas as funções forem usadas de forma eficaz, o uso de pastas parece funcionar quando usado regularmente (Spoelstra, 2004).

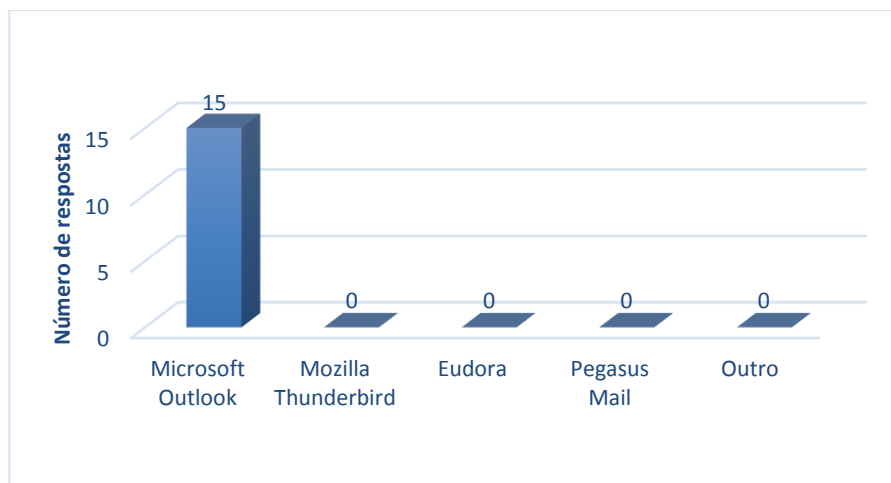


Gráfico 22 - Cliente de e-mail utilizado.

Questionados sobre o porquê da utilização deste cliente de e-mail, o Gráfico 23 revela que 8 dos inquiridos gostam das suas características, 4 mencionam que utilizam porque já se encontrava instalado no seu computador, e 1 dos inquiridos revela que não tem permissões para instalar outro, daí o uso do Microsoft Outlook. Foi ainda dada a possibilidade de os inquiridos selecionarem outro motivo, revelando estes que “é o recomendado para o serviço de correio utilizado” e “a habituação ao já existente”.

No entanto, e analisando as respostas dos inquiridos, a utilização deste cliente de e-mail deve-se, do meu ponto de vista, às várias características oferecidas, como o interface simples e descomplicado; o acesso offline aos e-mails, uma vez que os e-mails recebidos estão disponíveis para acesso offline; as múltiplas formas de organizar a caixa de entrada, como guardar os e-mails em pastas e categorias; a capacidade de associar categorias, códigos de cor, tarefas e eventos; encontrar e-mails de várias formas, isto é, o Outlook permite pesquisas por pastas, colunas diferentes, pesquisa geral, etc.; marcar os e-mails mais importantes, ou seja, ao sinalizarmos o e-mail ele assume prioridade e aparece com os mais recentes e-mails da caixa de entrada, além de que permite adicionar lembretes aquando da sinalização; a criação de regras, os utilizadores podem usar regras no Outlook para mover itens para várias pastas, atribuir categorias e notificações para uma organização permanente; a informação dos contactos, o Outlook exhibe títulos de trabalho, departamentos, hierarquia na organização, fotos, estado *online*, horários e etc.; o

agendamento de reuniões, podemos saber facilmente a disponibilidade de horário, reuniões marcadas; as dicas, o Outlook emite um aviso se na barra de endereço houver muitos endereços de destino com respostas automáticas; permite ignorar conversações, facilita a tarefa de mover e-mails irrelevantes para fora da caixa de entrada; e a delegação/permisões temos a possibilidade de atribuir acesso a pastas e ao calendário com diferentes níveis de privilégios.

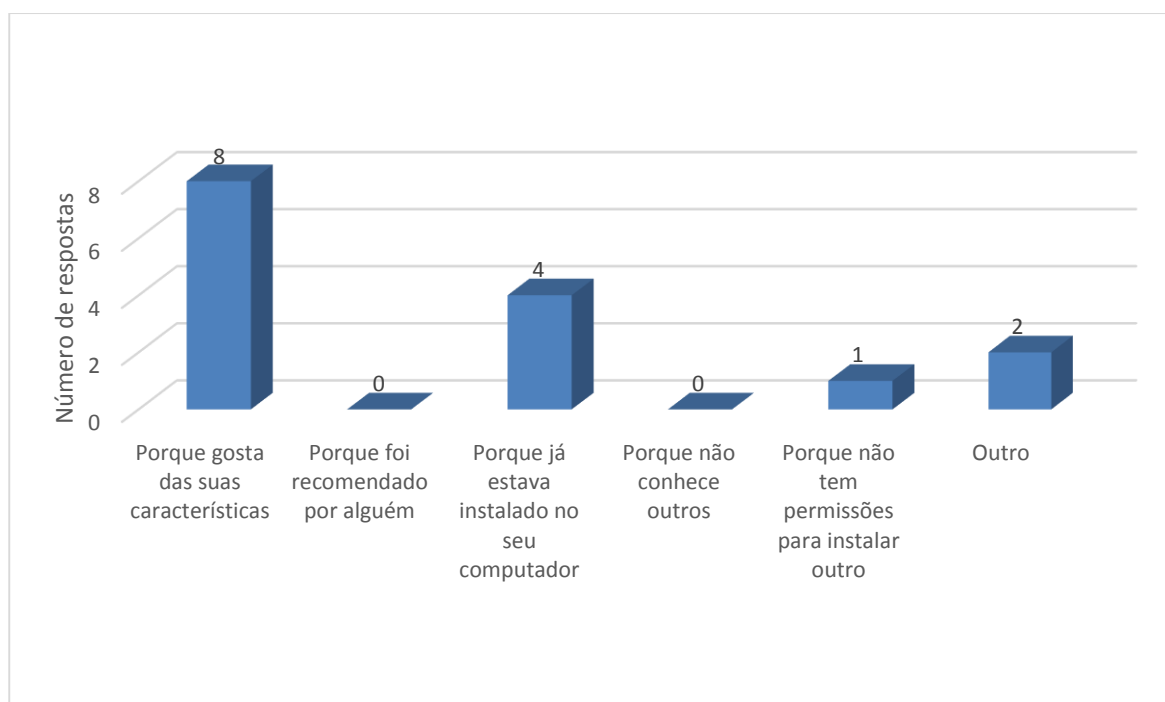


Gráfico 23 - Motivo de utilização do cliente de e-mail.

5.1.8 – Classificação do e-mail

Confrontados com a questão sobre a existência de um sistema para classificar o e-mail, 94% dos inquiridos (60 dos participantes) indica que não têm nenhum sistema para classificar o e-mail. Em contrapartida, 6% dos inquiridos (4 dos participantes) revelam que têm um sistema para classificar o e-mail, conforme indica o Gráfico 24.

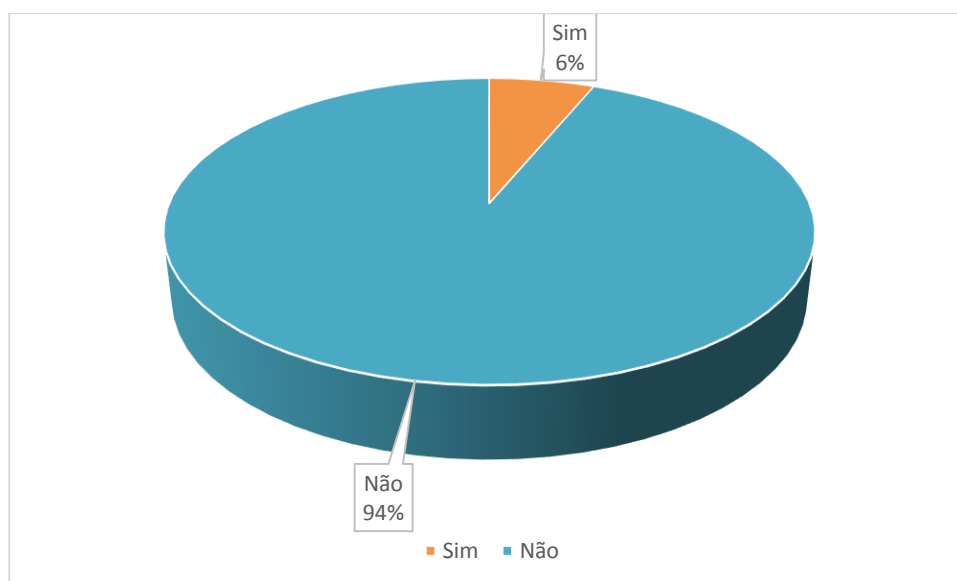


Gráfico 24 - Existência de sistema de classificação para e-mail.

Aos participantes que indicaram existir um sistema de classificação de e-mail, foi pedido para especificar qual. Os inquiridos mencionam que classificam os seus e-mails em pastas por assunto e por importância.

Quando questionados os inquiridos sobre a quantidade de pastas criadas no seu e-mail, 18 revelam que têm entre 5 a 10 pastas, 16 entre 1 a 5 pastas, 7 entre 10 a 20 pastas, a contrastar com 7 dos inquiridos que não tem nenhuma pasta e 16 com mais de 20 pastas, conforme podemos verificar no Gráfico 25.

Podemos deduzir a partir dos dados obtidos que a organização dos e-mails em pastas separadas é bastante útil para quem recebe muitos e-mails de origens diferentes e facilita a procura no momento de pesquisa, uma vez que a sobrecarga de e-mails que temos no nosso dia-a-dia é um problema frequente e muitas vezes não conseguimos encontrar um e-mail quando precisamos dele.

Tal como referido anteriormente, a Deliberação n.º 1638/2013 da Comissão Nacional de Protecção de Dados, recomenda também aos trabalhadores a criação de pastas próprias, devidamente identificadas, onde o trabalhador archive os e-mails de conteúdo pessoal que constam no e-mail profissional.

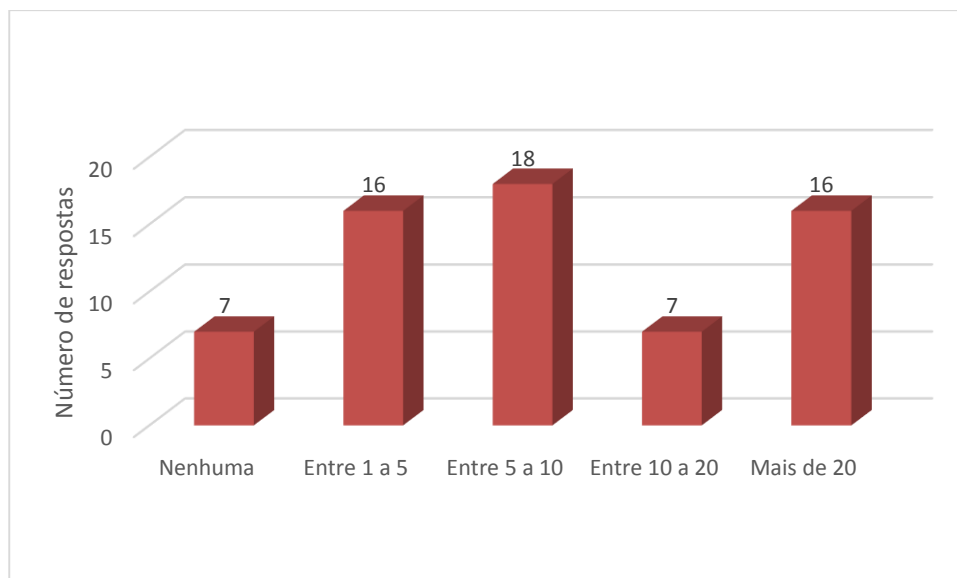


Gráfico 25 - Número de pastas criadas no e-mail.

5.1.9 – Políticas de gestão de boas práticas

Questionados sobre o conhecimento da existência de alguma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail utilizada no seu Serviço, 98% dos inquiridos (63 dos participantes) indica que não têm conhecimento. Em contrapartida, 2% dos inquiridos (1 dos participantes) revela que sim, que tem conhecimento da existência de uma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail utilizada no Serviço, conforme nos apresenta o Gráfico 26.

Não deixa de ser interessante que um dos inquiridos revela existir uma política de gestão de boas práticas. Podemos concluir que este participante tem uma percepção diferente do que se entende como políticas de gestão de boas práticas, porque como se pode verificar no gráfico seguinte, indica que esta política se aplica no âmbito legal.

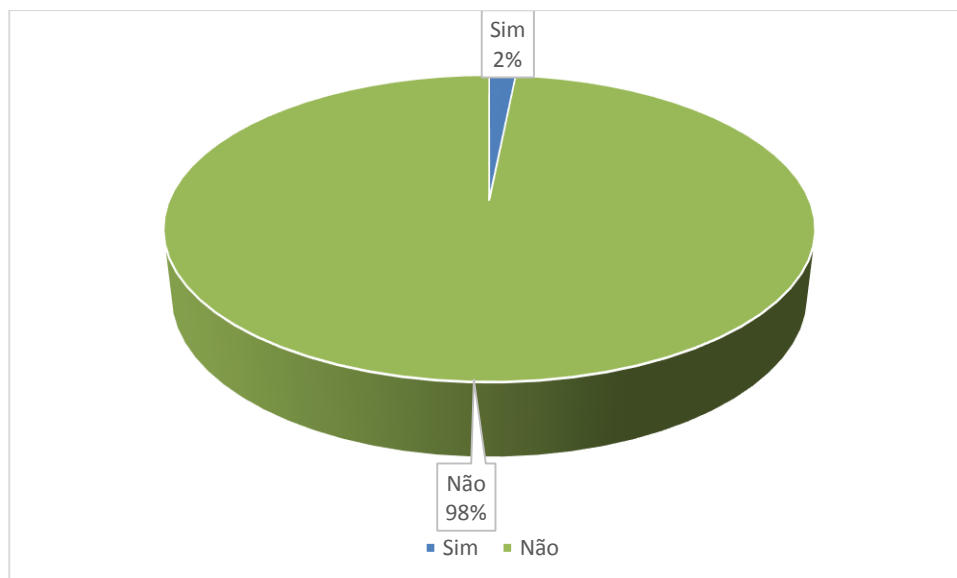


Gráfico 26 - Existência de política de gestão de boas práticas do uso do e-mail.

Ao participante que revelou ter conhecimento da existência de uma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail utilizada no Serviço, foi solicitado que indicasse o âmbito em que se aplica. O inquirido revela que se aplica no âmbito legal.

5.1.10 – Necessidades de formação para a gestão de e-mail

No que concerne a necessidades de formação para a gestão de e-mail, foi questionado aos participantes se consideram necessitar de informação ou de formação sobre a gestão de e-mail. O Gráfico 27 revela que 53% dos inquiridos (34 dos participantes) revelam sentir necessidade de informação ou de formação sobre a gestão de e-mail. No entanto, 47% dos inquiridos (30 dos participantes) mostram que não sentem essa necessidade.

Podemos concluir que mais de metade dos inquiridos não estão satisfeitos com o conhecimento que possuem para desempenhar as suas funções com o e-mail. No entanto, 47% dos inquiridos estão satisfeitos com os seus conhecimentos e consideram que não necessitam de formação. Desta forma, podemos entender que os inquiridos podem utilizar ou não as ferramentas disponíveis no e-mail e isso fará que quem não explore todas as funcionalidades do e-mail realmente não sinta essa

necessidade de formação, contrariamente aos que optam por explorar todas as funcionalidades oferecidas pelo e-mail e necessitem de formação para tirar melhor proveito desta ferramenta.

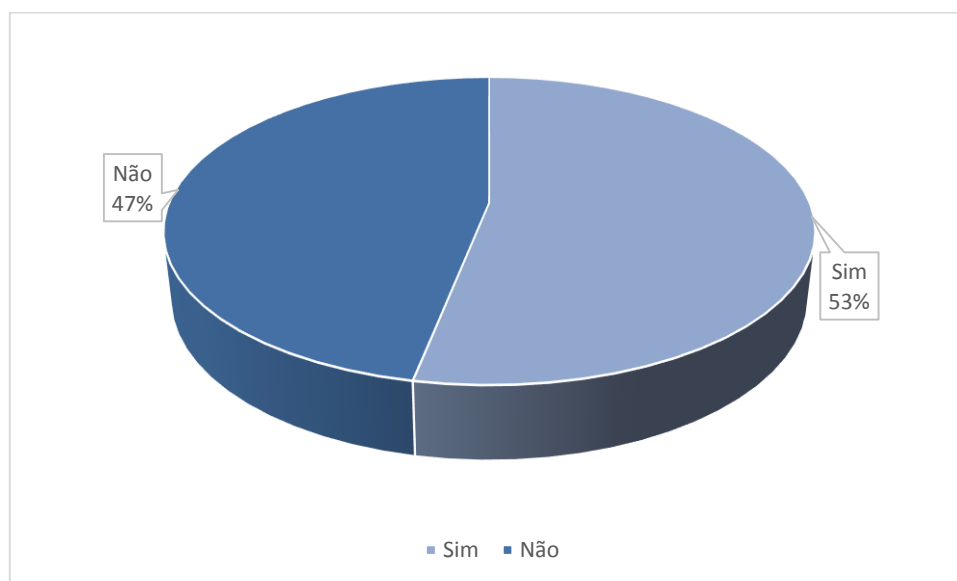


Gráfico 27 – Existência de necessidade de informação ou de formação sobre a gestão de e-mail.

Aos participantes que revelam que existe a necessidade de informação ou de formação sobre a gestão de e-mail, foi requerido que indicassem quais as necessidades. De forma a tentar perceber como colmatar futuramente essas necessidades, foi solicitado aos inquiridos que escolhessem várias opções, se assim o pretendessem.

Os inquiridos sentem necessidade de formação sobre orientações para a conservação de e-mails, tendo esta opção registado 27 das escolhas dos inquiridos, seguida de formação sobre orientações para a classificação de e-mails, que abarca 22 das escolhas dos participantes e ainda com uma escolha considerada relevante, a necessidade de formação sobre informação sobre aspetos legais com 21 das escolhas dos inquiridos. Com uma opção para formação sobre orientações para a redação de e-mails, apenas 7 dos inquiridos sente esta necessidade, como nos indica o Gráfico 28 representado abaixo.

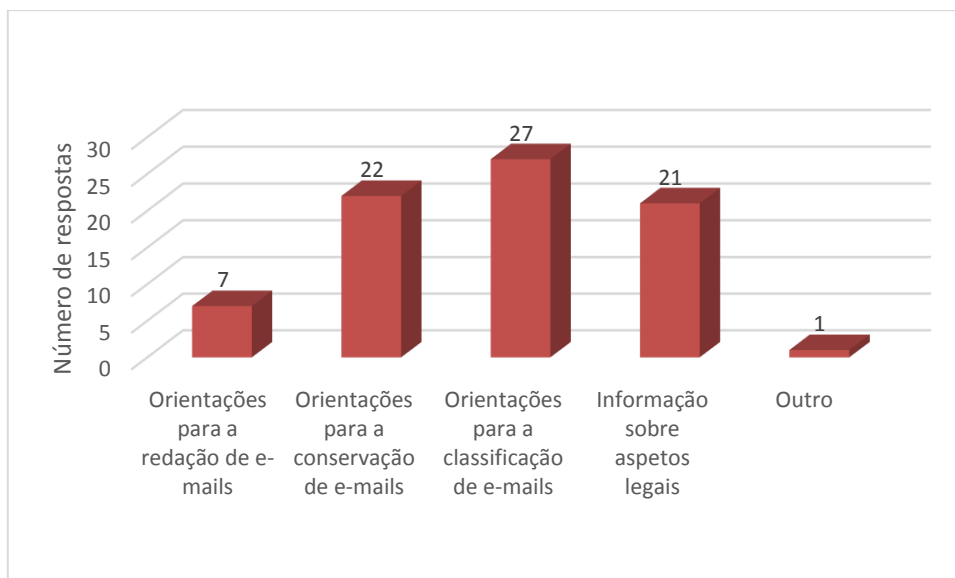


Gráfico 28 - Necessidades de informação ou de formação sobre a gestão de e-mail.

Deu-se ainda espaço para os inquiridos registarem outras necessidades de informação ou formação, ao que um dos inquiridos respondeu “link”.

No sentido de permitir aos participantes dar o seu contributo neste estudo, foi-lhes dada a possibilidade de adicionarem um comentário final. Foram dois os comentários que nos pareceram mais relevantes e que são apresentados a seguir.

A necessidade de sensibilização para que os e-mails sejam tratados como documentos oficiais e sujeitos ao tratamento estipulado para outros documentos oriundos em papel, estabelecer regras para este tipo de documentação é urgente num mundo cada vez mais digital.

Consideram o estudo bastante pertinente, até porque o uso do e-mail nos serviços é fundamental. No entanto, consideram que as funcionalidades do e-mail não são aproveitadas ao máximo. Por isso, entendem que deveria haver formação nesta área para poder usufruir de todas as funcionalidades desta ferramenta de trabalho.

Podemos concluir que ainda há um longo caminho a percorrer uma vez que ainda não há uma consciencialização permanente para a importância do e-mail, bem como da sua gestão, no sentido de conseguir recuperar a informação de uma forma célere e garantir a preservação do e-mail a longo prazo.

5.4 – Conclusões do estudo

Um dos pontos de partida deste trabalho teve como instrumento uma entrevista exploratória com a qual concluímos que a questão da gestão de e-mails tem sido uma preocupação sentida cada vez mais a nível dos vários Serviços do IPVC, na capacidade de resposta de e-mails em tempo útil, porque a quantidade de e-mails que surgem é cada vez maior, porque as pessoas usam cada vez mais esse meio de comunicação, e sentem realmente que não têm capacidade de gerir o enorme volume de e-mails com que se deparam todos os dias.

Como já abordado ao longo do trabalho, foram realizados dois inquéritos por questionário.

O primeiro questionário foi dirigido a todas as Instituições Públicas de Ensino Superior e suas escolas em Portugal, e tinha como objetivo efetuar o diagnóstico e simultaneamente contextualizar o estudo de caso, recorrendo a uma ferramenta para inquéritos em linha, o GoogleDocs. Num universo compreendido entre o Ensino Universitário Público, o Ensino Politécnico Público e o Ensino Militar e Policial, foram enviados um total de 178 questionários para os contactos institucionais disponibilizados na página da DGES. O questionário foi disponibilizado em linha entre o dia 9 de março e 5 de abril de 2015, com uma percentagem de respostas válidas de 25% que corresponde a 60 questionários corretamente preenchidos. Com os resultados obtidos, concluímos que as políticas de gestão de boas práticas do uso do e-mail nas instituições existentes remontam substancialmente à última década, o que nos pode levar a concluir que existe uma preocupação cada vez maior por parte das organizações em normalizar o uso do e-mail no local de trabalho, o que revela a importância deste meio de comunicação nos dias de hoje.

Estes dados revelam que a maior parte sente necessidade, isto pode dever-se à incapacidade sentida pelos funcionários em controlar o e-mail. Contudo, uma percentagem bastante significativa (47%) indica não ter necessidade da existência de uma política o que nos leva a crer que, ou são relutantes à mudança e a novos desafios, ou inconscientemente implementaram eles próprios a sua própria política de gestão de e-mail.

O segundo questionário foi dirigido a todos os funcionários do IPVC de forma a entender o funcionamento da gestão de e-mail nos Serviços do IPVC. Dos 126 funcionários existentes, 5 não têm ou não sabem usar o e-mail, o que revela que há um trabalho a fazer uma vez que é necessário dotar estes funcionários de conhecimentos de forma a criar/utilizar o e-mail dentro da organização de modo a incentivá-los a usar este meio de comunicação.

Em relação à gestão de e-mail nos Serviços do IPVC, podemos concluir a partir dos resultados do inquérito que o mais comum é receberem e enviarem entre 10 a 30 e-mails por dia. Estes dados podem estar de certa forma ligados com a quantidade de contas de e-mail a que os funcionários têm acesso no trabalho, uma vez que é-lhes atribuída uma conta de e-mail pessoal quando ingressam no local de trabalho, mas também uma ou mais contas de e-mail de trabalho, referente ao Serviço.

Aquando do envio há uma preocupação por parte dos inquiridos em ocultar os endereços para que eles não sejam visíveis para outros destinatários (envio em Bcc).

No que concerne ao conteúdo do e-mail, verificamos que o conteúdo do e-mail contém um maior índice de informação relativa a alunos e informação para pessoal administrativo e sobre serviço.

Dos e-mails que possuem na caixa de entrada, 44% por inquiridos possuem entre 0 a 500 e-mails, a contrastar com a quantidade de e-mails não lidos na caixa de entrada, que rondam entre 0 a 10 e-mails. Quando questionados sobre a mensagem mais antiga na caixa de entrada, constatamos que 52% revelam que a mensagem tem mais de um ano a contrastar com os 22% dos inquiridos que nos indicam que a mensagem mais antiga na caixa de entrada consta desde o início da criação de conta de e-mail. Das mensagens recebidas menos de 500 permanecem na caixa de entrada, para leitura, e no que respeita a arquivar as mensagens, 47% dos inquiridos revelam que já arquivaram entre 0 a 500 e-mails, provavelmente porque já eliminaram alguns e-mails.

Quanto à conservação do e-mail, verificamos que a maioria arquiva no e-mail.

Apenas 23% dos inquiridos (15 dos participantes) revelaram utilizar uma ferramenta de gestão de e-mail, usando o Microsoft Outlook porque já se encontrava instalado no computador.

94% dos inquiridos indica não ter nenhum sistema para classificar o e-mail. Em contrapartida, 6% dos inquiridos revelam que têm um sistema para classificar o e-mail, através da criação de pastas por assunto e por importância. A maioria tem entre 5 a 10 pastas criadas.

Para tudo isto dedicam entre uma a duas horas por dia.

De salientar também que apenas um dos inquiridos revela ter conhecimento da existência de alguma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail utilizada no Serviço, política esta aplicada no âmbito legal.

A maioria dos inquiridos revelam sentir necessidade de formação sobre orientações para a conservação de e-mails, sobre orientações para a classificação de e-mails, sobre informação sobre aspetos legais e sobre orientações para a redação de e-mails. As funcionalidades do e-mail não são aproveitadas ao máximo. Por isso, entendem que deveria haver formação nesta área para poderem usufruir de todas as funcionalidades desta ferramenta de trabalho.

A necessidade de sensibilização para que os e-mails sejam tratados como documentos oficiais e sujeitos ao tratamento estipulado para outros documentos oriundos em papel bem como estabelecer regras para este tipo de documentação são tarefas urgentes num mundo cada vez mais digital.

Podemos concluir que ainda há um longo caminho a percorrer uma vez que ainda não há uma consciencialização permanente para a importância do e-mail, bem como da sua gestão, no sentido de conseguir recuperar a informação de uma forma célere e garantir a preservação do e-mail a longo prazo.

CONCLUSÃO

Os e-mails são uma parte importante do registo corporativo de todas as organizações. De modo a otimizar os recursos oferecidos por esta ferramenta, é necessário definir claramente que e-mails precisam de ser mantidos como prova da sua atividade ou com valor histórico; comunicar de forma simples aos utilizadores as regras para que e-mails devem guardar; manter e-mails com a informação digital relacionada num sistema partilhado de gestão de informações corporativas; e, ainda limitar o que os utilizadores podem manter nas suas contas de e-mail pessoal: quotas da conta de e-mail ou supressão automática após um determinado período de tempo.

Não é necessário desenvolver uma política individual para a gestão de e-mails. Eles devem ser cobertos pela política de gestão da informação em geral. Para algumas organizações, pode, no entanto, ser a única maneira de reforçar a importância da responsabilidade dos utilizadores na gestão de toda a informação digital de forma adequada. Qualquer política de gestão de e-mail deve refletir a sua política de gestão de informação existente, garantindo que se alinha com os seus requisitos de negócios.

Para isso, é essencial certificar que os utilizadores entendem os benefícios de gerir o seu e-mail corretamente, por exemplo, que e-mails podem ser encontrados de forma oportuna e que e-mails não serão perdidos como resultado de períodos de exclusão automática. Os e-mails perdidos podem impedir o trabalho que está a ser realizado, criando esforço duplicado desnecessário ou causar danos à organização ou ao utilizador por não atender aos requisitos legais.

Muitas vezes, o problema é cultural, uma vez que os utilizadores são simplesmente relutantes ou estão demasiado ocupados para gerir os e-mails. Ao rever porque é que os utilizadores não estão a fazer a gestão de e-mails, é importante verificar se eles estão cientes da política de gestão de informação; se eles estão conscientes da sua responsabilidade de gerir e-mails de valor dentro da organização; se eles sabem como usar os sistemas para gerir e-mails; o sistema que se destina a armazenar e gerir e-mails realmente funciona e o processo de atender tanto as necessidades do utilizador e de negócios. Levando isto em conta, será possível formar

uma estratégia para permitir que os utilizadores façam a gestão de e-mails da maneira mais adequada, sem impedir a sua capacidade de fazer o seu trabalho.

É tentador supor que, porque os metadados de e-mail fornecem um 'recibo' de correspondência (especialmente quando usado para transmitir um anexo), devemos mantê-los todos. Na prática, apenas uma percentagem de e-mails irá conter informações de valor ou importância para as atividades da organização. Manter todos os e-mails resultará num encargo de armazenamento significativo para a organização, criando ineficiência e aumentando o risco de incumprimento.

Não há um formato padrão de e-mails no qual estes devem ser mantidos dentro de um sistema de gestão de informação. O aspeto-chave na tomada de decisão é que eles permaneçam utilizáveis, ou seja, os e-mails são úteis quando podem ser abertos por qualquer utilizador sem uma aplicação de e-mail específica; mostrar o conteúdo completo de uma forma legível para qualquer utilizador; mostrar todos os anexos e permitir-lhes ser aberto por qualquer utilizador e ser utilizado por qualquer utilizador.

A solução passa pela utilização de sistemas de arquivo. Os sistemas de arquivo possuem inúmeras vantagens pois mantêm a informação sob o controlo da organização, permitindo a sua recuperação e eliminação; permitem o acesso a toda a informação do e-mail das mais diversas formas (por exemplo, utilizando um cliente de e-mail (como o Microsoft Outlook, utilizado pelo IPVC), através de um acesso de internet (webmail) ou mesmo de um dispositivo móvel; mantêm os sistemas de produção em níveis de performance ótimos (a informação está sempre disponível, mas só a mais crítica é que se encontra nos sistemas de e-mail); facilitam a gestão dos sistemas e-mail (a redução da informação nos sistemas produtivos permite uma gestão mais facilitada); simplificam a procura (toda a informação arquivada é indexada, permitindo uma rápida procura da mesma: por palavra, por expressão, por data, etc).

As organizações deverão equacionar um sistema de arquivo para o seu sistema de e-mail, como meio de assegurar o controlo e o acesso à informação que circula nos seus sistemas.

Embora potencialmente úteis para fins de backup num curto e médio prazo, o uso de sistemas de arquivo de e-mail apresenta alguns riscos em termos de gestão da informação, incluindo perda de informação contextual de e-mails quando são “empacotados” num grande arquivo compactado; a dificuldade em determinar quais os e-mails que são de valor e os que podem ser eliminados devido à perda de contexto; procuras imprecisas ou inadequadas devido a grandes volumes de e-mail; sobre ou sob restrição de acesso devido a controlos de acesso limitado; e incapacidade de implementar a disposição devido à funcionalidade limitada de eliminação.

Com este estudo pretende-se contribuir para o conhecimento de uma matéria em constante evolução em Portugal, uma vez que cada vez mais se verifica um crescimento exponencial nas nossas caixas de e-mail. Seria interessante avançar com estudos idênticos, desta vez focando o uso do e-mail junto da comunidade docente nas Instituições de Ensino Superior Público em Portugal bem como alargar para o Ensino privado, fazendo assim respetiva comparação.

Deixamos aqui esse desafio e também a expressão de convicção de necessidade de dotar os funcionários de todos os serviços dos meios necessários do cumprimento da sua missão dentro da organização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTÓNIO, Rafael - **A Gestão Documental na perspectiva do MoReq2010**. Lisboa: Edição de Autor, 2012.

ANTÓNIO, Rafael – A preservação digital através do MoReq2010. In **Encontro de CTDI**, 8, Vila do Conde. Organizações digitais: entre informação e conhecimento [CD-ROM]. Vila do Conde: Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão, 2014, 1-10.

ARCHIVES NEW ZEALAND - **E-mail: FACT SHEET**. [Em linha]. 2006. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <http://archives.govt.nz/advice/continuum-resource-kit/continuum-publications-html/f10-e-mail>>.

ARCHIVES NEW ZEALAND - **Guide to Managing Web Records**. [Em linha]. 2009. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < http://archives.govt.nz/sites/default/files/e_to_Managing_Web_Records_Publication_Copy_3.pdf>.

ARKANSAS INFORMATION ARCHITECTURE WORKING GROUP – **Practical approaches to electronic records management and preservation**. [Em linha]. 2001. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <http://www.dis.arkansas.gov/policiesStandards/Documents/RecordMgtGuideline.pdf>>

ASSOCIAÇÃO PARA A PROMOÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO (APDSI) – **A gestão documental na governança da informação**. [Em linha]. Lisboa: Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação, 2014. [Consult. 28 Jun. 2015]. Disponível em WWW: < http://www.apdsi.pt/uploads/news/id844/Gest%C3%A3o%20Documental%202014_20141111.pdf>.

BELL, J. - **Doing Your Research Project: A Guide for First-Time Researchers in Education and Social Science**. Buckingham: Open University Press, 1993.

BELLOTI, Victoria, [et. al.] - Quality versus Quantity: E-mail-centric task management and its relation with overload. **Human Computer Interaction**. [Em linha]. 20 (2005), 80 – 138. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://www.ducheneaut.info/wp-content/uploads/2012/08/QuantityQuality.pdf>>.

BENABOU, Djilali; MOKHTARI, Khaled - Email and communication in the enterprise. **ISKO-Maghreb: Concepts and Tools for knowledge Management (ISKO-Maghreb), 2014 4th International Symposium**. [Em linha]. 9-10 Nov. 2014 [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <<http://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=7033456>>.

BIRNHOLTZ, Jeremy; DIXON, Graham; HANCOCK, Jeffrey - Distance, ambiguity and appropriation: Structures affording impression management in a collocated organization. **Computers in Human Behavior**. [Em linha]. 28, 3 (2012), p.1028 – 1035. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563212000076>>.

BOUDREZ, Filip - **Filing and archiving e-mail: Expertisecentrum DAVID vzw**. [Em linha]. Antwerp: 2006 [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <URL: http://www.expertisecentrumdavid.be/docs/filingArchiving_email.pdf>.

BROWN UNIVERSITY LIBRARY - **Guidelines for Managing Electronic Records**. [Em linha]. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <http://library.brown.edu/collections/archives/recmgt_guide_elecrc.php#adapted>.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes – **Estudos sobre direitos fundamentais**. Coimbra: Coimbra Editora, 2004. ISBN 972-32-1215-3

LE COADIC, Yves-François – **A Ciência da Informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Figueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. CÂMARA TÉCNICA DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS - **Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo**. [Em linha]. Rio de Janeiro: 2012. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na

WWW: <
http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/diretrizes_gestao_correio.pdf>.

COUNCIL OF EUROPE – Recommendation CM/Rec(2015)5 of the Committee of Ministers to member States on the processing of personal data in the context of employment. [Em linha]. Estrasburgo: Council of Europe, 2015. [Consult. 24 Abr. 2015]. Disponível na WWW: <
<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=2306625&Site=CM&BackColorInternet=C3C3C3&BackColorIntranet=EDB021&BackColorLogged=F5D383>>.

DABBISH, Laura A.; KRAUT, Robert E. - Email overload at work: An analysis of factors associated with email strain. **Proceedings of the 2006 20th anniversary conference on computer supported cooperative work.** [Em linha]. (2006), p. 431–440. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=1180875.1180941>>.

DECRETO-LEI N.º 290-D/99. D.R. I. SÉRIE-A. 178 (2-8-1999). 4990-(2) – 4990-(10)

DLM FORUM – MoReq 2010: Modular Requirements for Records Systems – Volume 1: Core Services & Plug-in Modules. [Em linha]. DLM Forum, 2011. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <
http://moreq2010.eu/pdf/moreq2010_vol1_v1_1_en.pdf>.

DUTCH NATIONAL ARCHIVES, DIGITAL PRESERVATION TESTBED - **From digital volatility to digital permanence: preserving email.** [Em linha]. The Hague: Dutch National Archives, 2003. [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <URL: <http://www.nationaalarchief.nl/sites/default/files/docs/kennisbank/volatility-permanence-email-en.pdf>>.

EUROPEAN COMMISSION - **Model Requirements for the Management of Electronic Records: update and Extension.** [Em linha]. Office for Official Publications of the European Communities, 2008. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < http://ec.europa.eu/archival-policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf>.

FERREIRA, Ana Amélia Menna Barreto de Castro – Correio eletrônico corporativo – aspectos jurídicos. **Revista de Direito do Trabalho**. [Em linha]. São Paulo: ano 29, nº 110, (2003) p. 13-19 [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://www.investidura.com.br/biblioteca-juridica/artigos/direitoetecnologia/2088-correio-eletronico-corporativo--aspectos-juridicos.html>>.

FERREIRA, Miguel – **Introdução á Preservação Digital: Conceitos, estratégias e actuais consensos**. [Em linha]. Guimarães: EEUM, 2006. [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <URL: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/5820/1/livro.pdf>>.

FIDEL, Raya – Método de estudo de caso: um estudo de caso. *In* Glazier, Jack D.; POWELL, Ronald R. – **Qualitative research in information management**. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1992.

FLEURY, Afonso C. C.; FLEURY, Maria Tereza Leme - Estratégias competitivas e competências essenciais: perspectivas para a internacionalização da indústria no Brasil. **Gestão & Produção**. [Em linha]. 10:2 (2003), p. 129 - 144. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2003000200002>>. ISSN 0104-530X.

GAREA GARCÍA, Natalia - **La gestión del correo electrónico en los Departamentos de la Universidad de Salamanca**. Salamanca: Universidade de Salamanca, 2012.-58p. Dissertação de Mestrado.

GOVERNMENT OF CANADA. LIBRARY AND ARCHIVES CANADA - **Email Management Guidelines**. [Em linha]. 2015. [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: < <http://www.bac-lac.gc.ca/eng/services/government-information-resources/guidelines/email-management/Pages/guidelines.aspx>>.

GOVERNMENT OF SOUTH AUSTRALIA – **Management of email as official records – Policy, guidelines and technical considerations**. [Em linha]. 2002. 27p. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <

http://government.archives.sa.gov.au/sites/default/files/20111214%20Management%20of%20Email%20as%20Official%20Records%20Final%20V2.3_Copy.pdf>.

GRAÇA, Almerinda – **Mensagens de correio electrónico: conteúdos digitais em rede?**. Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas [Em linha]. n.º10 (2010), 8 p.. [Consult. 27 Mar. 2014]. Disponível em WWW:<
<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/198>>.

GUERRA, Amadeu - **A privacidade no local de trabalho: as novas tecnologias e o controlo dos trabalhadores através de sistemas automatizados. Uma abordagem ao código do trabalho**. Coimbra: Almedina, 2004. ISBN 972-40-2224-2.

GUPTA, Y. P., KARIMI, J.; SOMERS, T. M. - Study on the usage of computer and communication technologies for telecommuting. **IEEE Transactions on Engineering Management**. [Em linha]. N.º 47:1 (2000), p. 26 – 39. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
http://ieeexplore.ieee.org/xpl/freeabs_all.jsp?arnumber=820723&abstractAccess=no&userType=inst>.

HASE, Stewart; GALT, Julian – Records management myopia: a case study. [Em linha]. **Records Management Journal**. N.º 21.1. (2011), p. 36-45. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09565691111125099?journalCode=r mj>>.

HILL, Manuela Magalhães; HILL, Andrew - **Investigação por questionário**. 2ª ed. 4ª reimp. Lisboa: Ed. Sílabo, 2009. ISBN 978-972-618-273-3.

HOGG, Clare - **Internet and E-mail Use and Abuse**. London: Chartered Institute of Personnel and Development, 2000.

HOUSTON, Brad - **E-mail and records management: identifying, organizing, and preserving e-mail records**. [Em linha]. University of Wisconsin-Milwaukee, 2008.

[Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://www.slideshare.net/herodotusjr/email-management-1862379>>.

INGHAM, Jenni - E-mail overload in the UK workplace. **Aslib Proceedings**. [Em linha]. N.º 55:3 (2003), p. 166 – 180. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=863985>>.

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO – **História**. [Em linha]. [Viana do Castelo]: [IPVC], [s.d.]. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <URL:
http://portal.ipvc.pt/portal/page/portal/ipvc/ipvc_historia>.

INTERPARES 3 PROJECT, TEAM CANADA – Module 6: Email Management and Preservation. in **Digital Records Management/Preservation Education Modules**. [Em linha]. InterPARES / ICA: 2012. [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <
http://www.interpares.org/ip3/display_file.cfm?doc=ip3_canada_gs12_module_6_july-2012_DRAFT.pdf>

INTERPARES 3 PROJECT, TEAM ITALY - **General study 05 – keeping and preserving email**. [Em linha]. TEAM Italy, 2009. [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <
http://www.interpares.org/ip3/display_file.cfm?doc=ip3_italy_gs05a_final_report.pdf>.

INTERPARES 3 PROJECT, TEAM ITALY - **Guidelines and recommendations for e-mail records management and long-term preservation**. [Em linha]. TEAM Italy, 2011. [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <
http://www.interpares.org/ip3/display_file.cfm?doc=ip3_italy_gs05b_final_report.pdf>.

JACKSON, Thomas; DAWSON, Ray; WILSON, Darren - Reducing the effect of e-mail interruptions on employees. **International Journal of Information Management**. [Em linha]. n.º 23:1 (2003), p. 55 – 65. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401202000683>>.

KNIGHT, Gareth - **Significant properties testing report: Electronic mail**. [Em linha]. The National Archives: InSPECT Project Document, 2010. [Consult. 11 Jun. 2015].

Disponível na WWW: < <http://www.significantproperties.org.uk/email-testingreport.pdf>>.

LAGE, Maria Otília P. – **Útil 1: Como organizar currículos, projectos, teses, trabalhos, relatórios, bibliografias**. Porto: Edições IPP, 2002. ISBN: 972-95914-6-6.

LEINER, Barry M.; et al – A brief history of the Internet. **ACM SIGCOMM Computer Communication Review**. [Em linha].16:5 (2009). [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <http://delivery.acm.org/10.1145/1630000/1629613/p22-leiner.pdf?ip=193.137.65.100&id=1629613&acc=ACTIVE%20SERVICE&key=2E5699D25B4FE09E%2E6063551252B25D5C%2E4D4702B0C3E38B35%2E4D4702B0C3E38B35&CFID=680745277&CFTOKEN=87899686&acm_=1433521231_9f2aeb276540e47f5e0bedee6580a836>.

LESSARD-HÉBERT, Michelle; GOYETTE, Gabriel; BOUTIN, Gérald - **Investigação qualitativa: fundamentos e práticas**. 2ª ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2005. ISBN 972-771-737-3

LEWICKI, Roy J.; BARRY, Bruce; SAUNDERS, David M. - **Negotiation**. New York: McGraw-Hill, 2010.

LEWIS, David - **Information overload: Practical strategies for surviving in today's workplace**. London: Penguin Books, 1999.

LIBRARY OF VIRGINIA. COMMONWEALTH OF VIRGINIA – **E-mail Management Guidelines**. [Em linha]. 2009. 9p. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<https://www.lva.virginia.gov/agencies/records/electronic/email-management-guidelines.pdf>>.

LUCAS, William - Effects of e-mail on the organization. **European management journal**. [Em linha]. n.º 16:1 (1998), p. 18 - 30. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0263237397000704>>.

MAGALHÃES, Hugo; GRILO, Alberto - **A segurança informática e o negócio electrónico**. Porto: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação, 2006. ISBN 972-8589-68-9.

MALTINTI, Juliana de Camargo; MALTINTI, Luciana de Camargo – **O monitoramento do correio electrónico nas relações de trabalho**. [Em linha]. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/fortaleza/3387.pdf>>.

MANO, Rita S.; MESCH, Gustavo S. - E-mail characteristics, work performance and distress. **Computers in Human Behavior**. [Em linha]. n.º 26:1 (2010), p. 61 – 69. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563209001356>>.

MARK, Gloria; VOIDA, Stephen; CARDELLO, Armand - A pace not dictated by electrons: an empirical study of work without email. **Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems**. [Em linha]. ACM, 2012. p. 555-564. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2207754>>.

MARTINS, António Gomes Lourenço; MARQUES, José Augusto Sacadura Garcia; DIAS, Pedro Simões - **Cyberlaw em Portugal: o direito das tecnologias da informação e comunicação**. Vila Nova de Famalicão: Centro Atlântico, 2004. ISBN 972-8426-95-X.

MCMURTRY, Kim - Managing email overload in the workplace. **Performance Improvement**. [Em linha]. nº 53.7, (2014), p. 31-37. [Consult. 24 Abr. 2015]. Disponível na WWW: <
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/pfi.21424/abstract;jsessionid=08C34DA3170A3697ABD1983BD5D5D49B.f03t01?deniedAccessCustomisedMessage=&userIsAuthenticated=false>>.

MEDEIROS, Benizete Ramos de; MILAGRES, Juliana – Colisão entre poderes do empregador e as modernas tecnologias como meio produtivo. **Revista LTr**. [Em linha].

São Paulo: ano 76, nº 05, (2012), p. 596-606. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < http://www.iabnacional.org.br/article.php3?id_article=2379>.

MÉNDEZ, Eva – **Metadatos y recuperación de información: estándares, problemas y aplicabilidade en bibliotecas digitais**. Gijón: Trea, 2002.

MONTEIRO, Edmundo; BOAVIDA, Fernando - **Engenharia de redes informáticas**. 4º ed.. Lisboa: FCA, 2000. ISBN 972-722-203-X

MOREIRA, Carlos Diogo - **Teorias e práticas de investigação**. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa - Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, 2007. ISBN 978-972-8726-95-9.

MOREIRA, João Manuel - **Questionários: teoria e prática**. Coimbra, 2004. ISBN 972-40-2142-4.

MUSSER, Jonh; O'REILLY, Tim – **Web 2.0: principles an best practices**. Sebastopol: O'Reilly Radar, 2007. ISBN: 978-0-596-52769-3.

THE NATIONAL ARCHIVES - **Guidelines on developing a policy for managing email**. [Em linha]. National Archives, 2004. 44p. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/managing-emails.pdf>>.

NATIONAL ARCHIVES AND RECORDS ADMINISTRATION – **Guidance Concerning the use of E-mail Archiving Applications to Store E-mail**. [Em linha]. NARA Bulletin 2011-03, 2011. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2011/2011-03.html>>.

NATIONAL ARCHIVES AND RECORDS ADMINISTRATION – **Guidance on managing email**. [Em linha]. Washington: Executive Office Of The President, 2014. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/memoranda/2014/m-14-16.pdf>>.

NATIONAL ARCHIVES AND RECORDS SERVICE OF SOUTH AFRICA - **Managing electronic records in governmental bodies: policy, principles and requirements.** [Em linha]. 2006. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
[http://www.national.archives.gov.za/rms/NARS_DMLIB-4878-v1-
Managing_electronic_records_Policy_principles_and_Requirements_April_2006.PDF](http://www.national.archives.gov.za/rms/NARS_DMLIB-4878-v1-Managing_electronic_records_Policy_principles_and_Requirements_April_2006.PDF)>.

NEVES, Rita Castanheira - **As ingerências nas comunicações electrónicas em processo penal: natureza e respectivo regime jurídico do correio electrónico enquanto meio de obtenção de prova.** Coimbra: Coimbra Editora - Grupo Wolters Kluwer, 2011. ISBN 978-972-32-1942-5

NISBET, J.; WATT, J. - **Case Study.** Readguide 26: Guides in Educational Research. University of Nottingham School of Education, 1978.

OFFICE OF THE SECRETARY OF STATE - **Managing E-mail Records: guidelines.** [Em linha]. Missouri, 2001. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
[http://s1.sos.mo.gov/CMSImages/RecordsManagement/records/recmgmt/resources/
E-mailGuidelines.pdf](http://s1.sos.mo.gov/CMSImages/RecordsManagement/records/recmgmt/resources/E-mailGuidelines.pdf)>.

OLIVEIRA, Hugo; PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo - A gestão da produção informacional: o formato PDF e a comunicação via email. **Páginas a&b.** [Em linha]. (2014), p. 3-48. [11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <
<http://pentaho.letras.up.pt/ojs/index.php/paginasaeb/article/view/597>>.

PAESANI, Liliana Minardi – **Direito e internet: liberdade de informação e responsabilidade civil.** 5ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

PAGELL, Ruth A.; MESZAROS, Jacqueline; VALENTINE, Deborah - Introduction to E-mail Management and Knowledge Management. **World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council.** [Em linha]. 70 (2004). [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/043e-Pagell.pdf>>.

PARK, Eun G.; ZWARICH, Natasha. Canadian government agencies develop e-mail management policies. **International Journal of Information Management**. [Em linha]. n.º 28.6, (2008), 468-473. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401208000121>>.

PARTRIDGE, Craig - The technical development of internet email. **IEEE Annals of the History of Computing**. [Em linha]. n.º 1.2, (2008) 3-29. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <http://muse.jhu.edu/journals/ahc/summary/v030/30.2.partridge.html>>.

PENNOCK, Maureen - Curating E-mails; A life-cycle approach to the management and preservation of e-mail messages. **DCC Digital Curation Manual**. [Em linha]. DCC.2006. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <http://eprints.erpanet.org/113/01/curating-e-mails.pdf>>.

PEREIRA, Rita Garcia - Os E-mails: O Cavalo de Tróia Actual?. **Minerva - Revista de Estudos Laborais**. Coimbra: Edições Almedina, Ano IV, nº 7, Set. 2005. 217 p.

PERSISTENT DIGITAL ARCHIVES & LIBRARY SYSTEM (PEDALS) - **About PeDALS**. [Em linha]. Arizona State Library: PEDALS Project, 2015. [Consult. 28 Jun. 2015]. Disponível em WWW: < <http://www.pedalspreservation.org/>>.

PHILLIPS, James G.; REDDIE, Linnea - Decisional style and self-reported Email use in the workplace. **Computers in Human Behavior**. [Em linha]. n. 23:5 (2007), p. 2414 – 2428. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563206000574>>.

PINTO, Maria Manuela Gomes de Azevedo – **PRESERVMAP: um roteiro de preservação na era digital**. Porto: Edições Afrontamento, 2009. ISBN: 978-972-36-1070-3.

PORTUGAL - **Código civil**. 14ª ed. Porto : Porto Editora, 2011. ISBN 978-972-0-01698-0.

PORTUGAL - **Constituição da República Portuguesa**. Coimbra: Edições Almedina, 2010. ISBN 978-972-40-3967-1.

PORTUGAL. INSTITUTO DOS ARQUIVOS NACIONAIS/TORRE DO TOMBO – **Manual para a gestão de documentos**. Lisboa: IAN/TT, 1998. ISBN 972-8107-38-2.

PORTUGAL. INSTITUTO DOS ARQUIVOS NACIONAIS/TORRE DO TOMBO – **MIP: metainformação para interoperabilidade**. [Em linha]. Lisboa: IAN/TT, 2012. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < http://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2013/10/MIP_v1-0c.pdf>.

PORTUGAL. INSTITUTO DOS ARQUIVOS NACIONAIS/TORRE DO TOMBO – **Programa SIAD: Sistemas de Informação de Arquivo e Documentos Electrónicos. Recomendações para a gestão de documentos de arquivo electrónicos: 2. Modelo de requisitos para a gestão de arquivos electrónicos** [Em linha]. Lisboa: Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, Instituto de Informática, 2002. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <URL: http://ec.europa.eu/archival-policy/moreq/doc/moreq_pt.pdf>.

PROM, Christopher J. - **Preserving email: DPC Techonology Watch Report 11 December 2011**. [Em linha]. UK: Digital Preservation Coalition, 2011. [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: < http://www.nypap.org/sites/default/files/prom_preserving_email.pdf>.

PRZYBYLA, Ann Marie - **The University of the State of New York: Developing a Policy for Managing Email**. [Em linha]. 2010. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < http://www.archives.nysed.gov/a/records/mr_pub85.pdf>.

QUARESMA, Rui Filipe Cerqueira; SILVA, Sílvia Paula Rosa da; MARREIROS, Cristina Galamba - E-mail usage practices in an organizational context: a study with Portuguese workers. **JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management**. [Em linha]. n.º 10:1 (2013), p. 5 - 20. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1807-17752013000100002&script=sci_arttext>.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van - **Manual de investigação em ciências sociais**. Lisboa: Gradiva, 1992. ISBN 972-662-275-1.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van – **Manual de investigação em ciências sociais**. Lisboa: Gradiva, 2013. ISBN 978-972-662-275-8.

RAMSAY, J., HAIR, M., & RENAUD, K. V. - Ubiquitous connectivity & work related stress. In ZEMILANSKY, Pavel & AMANT, Kirk (Eds.), **Handbook of research on virtual workplaces and the new nature of business practices**. Hershy, PA: Idea Group Inc., 2008.

REGO, Margarida Lima – O e-mail como título executivo. **Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor José Lebre de Freitas**. [Em linha]. Coimbra: Coimbra Editora, 2013. Vol. 1, p. 1021-1043. [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <http://www.mlqts.pt/xms/files/Publicacoes/Artigos/2013/O_e-mail_como_titulo_executivo_-_Margarida_Lima_Rego.pdf>.

REINKE, Kathrin; CHAMORRO-PREMUZIC, Tomas - When email use gets out of control: Understanding the relationship between personality and email overload and their impact on burnout and work engagement. **Computers in Human Behavior**. [Em linha]. n.º 36, (2014) p. 502-509. [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563214002039>>.

ROMM, Celia T.; PLISKIN, Nava. - The office tyrant – Social control through e-mail. **Information Technology & People**. [Em linha]. n.º 12:1 (1999), p. 27 – 43. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=883504>>.

ROSETTE, Ashleigh Shelby; BRETT, Jeanne M.; BARSNESS, Zoe; LYTLE, Anne L. - When cultures clash electronically: The impact of email and social norms on negotiation behavior and outcomes. **Journal of Cross-Cultural Psychology**. [Em linha]. n.º 43:4 (2012), p. 628 – 643. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://jcc.sagepub.com/search?author1=Anne+L.+Lytle&sortspec=date&submit=Submit>>.

SERRA SERRA, Jordi – **Los documentos electrónicos: qué son y cómo se tratan**. Gijón: Ediciones Trea, S. L., 2008. ISBN: 978-84-9704-395-3.

SILVA, Andreia Cunha da; ANTÓNIO, Rafael – A Gestão Documental na perspectiva do MoReq2010. In **Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas**, 11, Lisboa. Integração, Acesso e Valor Social [Em linha]. Lisboa: BAD, 2012, 1-7. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/291/pdf>>.

SILVA, Armando B. Malheiro - A gestão da informação arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento científico. *In I Seminário Internacional dos Arquivos de Tradição Ibérica. (Rio de Janeiro 3-7 de abril de 2000)*. [Em linha]. Brasil: Arquivo Nacional, 2000. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/22537/2/armandomalheirogestao000091469.pdf>>.

SILVA, Armando Malheiro da – **A informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico**. Porto: Edições Afrontamento, 2006 (Comunicação, Arte, Informação; 1). ISBN: 972-36-0859-6.

SILVA, Armando Malheiro da - O Método Quadripolar e a Pesquisa em Ciência da Informação. **Revista PRISMA. COM**. [Em linha]. 2015, 26. [Consult. 28 Jun. 2015]. Disponível em WWW: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/3097/pdf_37>.

SILVA, Armando Malheiro da [et al.] – **Arquivística: Teoria e Prática de uma Ciência da Informação**. Porto: Edições Afrontamento, 1999. (Biblioteca das Ciências do Homem, Plural; 2). ISBN 972-36-0483-3.

Silva, Armando B. Malheiro da; Ribeiro, Fernanda – A avaliação em arquivística: reformulação teórico-prática de uma operação metodológica. **Páginas a&b**. [Em linha]. n.º 5 (2000). [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://revistas.ua.pt/index.php/paginasab/article/view/1296>>.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda – **Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular.** Porto: Edições Afrontamento, 2002. (Biblioteca das Ciências do Homem. Plural; 4). ISBN 972-36-0622-4.

SILVA, Libório Manuel – **E-mail: guia prático do correio-electrónico com Gmail, Microsoft Outlook e Windows Mail.** Vila Nova de Famalicão: Centro Atlântico, 2008. ISBN: 978-989-615-066-2.

SILVA, Paula Sofia, ed. lit. - **As leis do trabalho.** 4ª ed. rev. atualizada. Lisboa: Deco Proteste, 2013. vol.1. ISBN 978-989-737-004-5.

SILVA, Pedro Tavares; CARVALHO, Hugo; TORRES, Catarina Botelho - **Segurança dos sistemas de informação: gestão estratégica da segurança empresarial.** 1ª ed. Vila Nova de Famalicão: Centro Atlantico, 2003. ISBN 972-8426-66-6.

SPAN, R. A. V. - **The Problem of Email Overload.** [Em linha]. 2007. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://referaat.cs.utwente.nl/conference/6/paper/6787/the-problem-of-email-overload-a-private-sector-case-study.pdf>>.

SPOELSTRA, W. J. T. - **The Problem of Email Overload: A Public Sector Case Study.** [Em linha]. 2007. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <
<http://referaat.cs.utwente.nl/conference/6/paper/6792/the-problem-of-email-overload-a-public-sector-case-study.pdf>>.

SPONCHIADO, Michelle – **O monitoramento dos e-mail nas relações de trabalho.** Revista Justiça do Trabalho, Porto Alegre: ano 26, nº 306, p. 42-66, 2009.

STANFORD UNIVERSITY LIBRARIES - **Special Collections & University Archives.** [Em linha]. ePADD Project, 2015. [Consult. 28 Jun. 2015]. Disponível em WWW: <
<http://library.stanford.edu/projects/epadd>>.

STEVENS, G. Ruggeri; MCELHILL, J. - A qualitative study and model of the use of e-mail in organisations. **Internet Research**. [Em linha]. n.º 10:4 (2000), p. 271 - 283. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=863679>>.

SUMECKI, David; CHIPULU, Maxwell; OJIAKO, Udechukwu - Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a 'business critical' tool. **International Journal of Information Management**. [Em linha]. n.º 31.5: (2011). p. 407-414. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026840121000191X>>.

TANG, John C., et al. - Global differences in attributes of email usage. **Proceedings of the 2009 international workshop on Intercultural collaboration**. [Em linha]. ACM, 2009. p. 185-194. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1499252>>.

TERRA, Ana Lúcia - A metodologia quadripolar de investigação científica aplicada em Ciência da Informação: relato de experiência. **Revista PRISMA. COM**. [Em linha]. n.º 26, (2014) p.45-66. [Consult. 08 Ago. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/3098>>.

THOMAS, Gail Fann, [et al.] - Reconceptualizing e-mail overload. **Journal of Business and Technical Communication**. [Em linha]. n.º 20.3 (2006) p. 252-287. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<https://pantherfile.uwm.edu/alred/www/pdf/thomas-email.pdf>>.

UNITED NATIONS. ARCHIVES AND RECORDS MANAGEMENT SECTION - **Managing emails as records**. [Em linha]. 2010. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<https://archives.un.org/content/managing-emails-records>>.

UNIVERSITY CALIFORNIA - **Managing E-mail as a University Record**. [Em linha]. Office of the President: 2012. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <http://www.ucop.edu/information-technology-services/units/email_uc_record.pdf>.

THE UNIVERSITY OF MANCHESTER LIBRARY'S - **Carcenet Press Email Preservation Project**. [Em linha]. 2014. [Consult. 28 Jun. 2015]. Disponível em WWW: < <http://www.library.manchester.ac.uk/about/projects/carcenet/>>.

UNIVERSITY OF WISCONSIN. Madison Archives & Records Management - **Electronic communication guidance for university records**. [Em linha]. 2012. [Consult. 28 Jun. 2015]. Disponível em WWW: < <http://archives.library.wisc.edu/records/bulletins/2012%20Electronic%20Communications%20-%20Final.pdf>>.

UTZ, Sonja - Media use in long-distance friendships. **Information, Communication & Society**. [Em linha]. n.º 10:5 (2007), p. 694 – 713. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13691180701658046#.U1jf1E2PI6Y>>.

VICENTE, Paula; REIS, Elizabeth; FERRÃO, Fátima - **Sondagens: a amostragem como factor decisivo de qualidade**. 2ª ed. rev. cor. Lisboa: Sílabo, 2001. ISBN 972-618-246-8.

VIDGEN, Richard; SIMS, Julian; POWELL, Philip - Understanding e-mail overload. **Journal of Communication Management**. [Em linha]. n.º 15.1, (2011) p. 84-98. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <file:///C:/Users/carlarocha/Desktop/Sobrecarga%20de%20e-mail.pdf>>.

VIEIRA, Ricardo, BORBINHA, José – MoReq2010 – Uma Apresentação. [Em linha]. **10º Encontro Nacional de Arquivos Municipais**, Leiria, 2011. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível em WWW: <http://bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/19>>.

VLECK, Tom Van - **The History of Electronic Mail**. [Em linha]. Multics - Multiplexed Information and Computing Service. 2013. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: < <http://www.multicians.org/thvv/mail-history.html>>.

WEBER, Ronald - The grim reaper: the curse of e-mail. **MIS quarterly**. [Em linha]. 28.3: (2004) iii-xiii. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://connection.ebscohost.com/c/editorials/14406325/grim-reaper-curse-e-mail>>.

WHITTAKER, Steve; SIDNER, Candace - Email overload: Exploring personal information management of email. **CHI '96 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems**. [Em linha]. (1996). p. 276 – 283. [Consult. 11 Abr. 2014]. Disponível na WWW: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=238386.238530>>. ISBN:0-89791-777-4.

YIN, Robert K. – **Case study research: design and methods**. Sage Publications, Inc., 2003.

YIN, Robert K. - **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, cop. 2010. ISBN 978-85-7780-655-3.

ZHANG, Jane - Correspondence as a documentary form, its persistent representation, and email management, preservation, and access. **Records Management Journal**. [Em linha]. n.º 25.1 (2015) p. 78-95. [Consult. 11 Jun. 2015]. Disponível na WWW: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/RMJ-03-2014-0015>>.

ANEXOS

Anexo A – Questionário dirigido a todas as Instituições Públicas de Ensino Superior em Portugal

Existência de políticas de gestão de e-mail nas Instituições Públicas de Ensino Supe... Página 1 de 2

Existência de políticas de gestão de e-mail nas Instituições Públicas de Ensino Superior em Portugal

Exmo/a. Sr/a,

O presente estudo enquadra-se no Mestrado em Informação Empresarial, da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto, e pretende conhecer a existência de políticas de gestão de e-mail nas Instituições Públicas de Ensino Superior em Portugal.

Agradecemos desde já a sua preciosa colaboração mediante o preenchimento do questionário, que não ultrapassará os 3 minutos. Os dados são totalmente confidenciais, tratados do ponto de vista estatístico.

***Obrigatório**

1.

1 - Existe alguma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Vossa Instituição? *

Esta política pressupõe a adopção de uma série de medidas que possibilita a gestão de e-mail quanto à produção, ao uso, à manutenção e ao destino, aplicando normas e procedimentos para o tratamento deste tipo de documento.

Marcar apenas uma oval.

Sim *Após a última pergunta desta secção, comece este formulário novamente.*

Não

2.

2 - Se respondeu Sim à questão nº 1, desde quando existe essa política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Vossa Instituição?

Por favor, indique o ano em que essa política foi implementada.

3.

3 - Se respondeu Não à questão nº 1, sente necessidade da existência de uma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail na Vossa Instituição?


Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

4. **4 - Se respondeu Sim à questão nº 3, indique porquê**

5. **5 - Agradecemos o seu contributo que poderá expor abaixo.**

Com tecnologia
 Google Forms

Anexo B – Questionário dirigido a todos os Funcionários do IPVC

O uso do e-mail nos Serviços do IPVC

Exmo/a. Sr/a,

O presente estudo enquadra-se no Mestrado em Informação Empresarial, da Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão do Instituto Politécnico do Porto, e pretende conhecer o uso do e-mail nos Serviços do IPVC.

Agradecemos desde já a sua preciosa colaboração mediante o preenchimento do questionário, que não ultrapassará os 5/10 minutos. Os dados são totalmente confidenciais, tratados do ponto de vista estatístico.

Existem 24 perguntas neste inquérito

GRUPO I – Área de atuação

Identifique a sua área de atuação:

*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Serviços de Planeamento e Desenvolvimento Estratégico
- Serviços Administrativos e Financeiros
- Serviços Informáticos
- Serviços Técnicos
- Serviços Académicos
- Recursos Humanos
- Serviço de Expediente e Arquivo
- Gabinete Jurídico
- Gabinete de Comunicação e Imagem
- Gabinete de Mobilidade e Cooperação Internacional
- Gabinete de Avaliação e Qualidade
- Gabinete de Auditoria e Controlo Interno
- Secretariado da Presidência
- Balcão Único
- Gabinete de Apoio a Cursos
- Serviços de Documentação e Informação
- Serviços de Secretariado da Direção
- Serviços de Laboratório
- Serviços de Ação Social
- Oficina de Transferência de Tecnologia, Inovação e Conhecimento (OTIC)
- Outro

GRUPO II – Contas de e-mail

A quantas contas de e-mail tem acesso no trabalho?

*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- 1
- 2
- 3
- 4
- Mais de 5

GRUPO III – Conteúdo do e-mail

[]

Quantifique o número de e-mails que recebe na(s) conta(s) de e-mail institucional, com os seguintes tipos de informação (sendo 1 "pouco" e 5 "muito")

*

Por favor, selecione uma resposta apropriada para cada item:

	1	2	3	4	5
Informação relativa à docência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informação relativa à investigação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informação relativa a alunos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informação para pessoal administrativo e de serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

GRUPO IV – Volume de e-mail e tempo dedicado

□

Quanto tempo dedica a enviar e-mails (ler e responder a mensagens, organizar) por dia?

*

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Menos de 1 hora
- Entre 1 a 2 horas
- Entre 2 a 3 horas
- Mais de 3 horas
- Não consegue quantificar

GRUPO V – Quantidade de e-mails

[]

Aproximadamente, em média, quantos e-mails recebe por dia?

*

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Entre 0 a 10
- Entre 10 a 30
- Entre 30 a 50
- Entre 50 a 100
- Mais de 100
- Não sei

[]

Aproximadamente, em média, quantos e-mails envia por dia?

*

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Entre 0 a 10
- Entre 10 a 30
- Entre 30 a 50
- Entre 50 a 100
- Mais de 100
- Não sei

[]

Quantos e-mails tem na sua caixa de entrada?

*

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Entre 0 e 500
- Entre 500 a 1000
- Entre 1000 a 1500
- Entre 1500 a 2000
- Mais de 2000

Quantos e-mails não lidos têm na sua caixa de entrada?

*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Entre 0 a 10
- Entre 10 a 30
- Entre 30 a 50
- Entre 50 a 100
- Mais de 100

Quantos e-mails foram arquivados?

*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Entre 0 e 500
- Entre 500 a 1000
- Entre 1000 a 1500
- Entre 1500 a 2000
- Mais de 2000
- Nenhum

Mensagem mais antiga na caixa de entrada:

*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Desde o início
- 1 mês
- 6 meses
- 1 ano
- Mais de 1 ano

GRUPO VI – Gestão do e-mail

No caso de conservar os e-mails, como procede?

*

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

Guarda em suporte digital

Imprime

Deixa na caixa de entrada

Arquiva no e-mail

Outro:

GRUPO VII - Privacidade

No caso de envio de um e-mail para vários destinatários, oculta endereços para que eles não sejam visíveis para outros destinatários (envia em Bcc)?

*

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

GRUPO VIII - Uso de ferramentas de gestão de e-mail

Utiliza alguma ferramenta para gerir o seu e-mail? *

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
- Não

Qual a ferramenta utilizada para gerir o seu e-mail?

*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '13 [G812] (Utiliza alguma ferramenta para gerir o seu e-mail?)

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Utiliza um cliente de correio
- Utiliza um serviço de correio web
- Utiliza ambos
- Não utiliza

Indique qual:

*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Utiliza um cliente de correio' ou 'Utiliza um serviço de correio web' ou 'Utiliza ambos' na pergunta '14 [G813] (Qual a ferramenta utilizada para gerir o seu e-mail?)

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Microsoft Outlook
- Mozilla Thunderbird
- Eudora
- Pegasus Mail
- Outro

Porque utiliza este cliente?

*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Microsoft Outlook' ou 'Mozilla Thunderbird' ou 'Eudora' ou 'Pegasus Mail' ou 'Outro' na pergunta '15 [G814]' (Indique qual:)

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

- Porque gosta das suas características
- Porque foi recomendado por alguém
- Porque já estava instalado no seu computador
- Porque não conhece outros
- Porque não tem permissões para instalar outro
- Outro

GRUPO IX – Classificação do e-mail**Tem algum sistema para classificar o seu e-mail?**

*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Sim
 Não

 Especifique qual: *

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '17 [G918]' (Tem algum sistema para classificar o seu e-mail?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

Quantas pastas criadas tem no seu e-mail?

*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

- Nenhuma
 Entre 1 a 5
 Entre 5 a 10
 Entre 10 a 20
 Mais de 20

GRUPO X – Políticas de gestão de boas práticas

[]

Tem conhecimento de alguma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail no seu Serviço?

*

Por favor, selecione apenas uma das seguintes opções:

 Sim Não

[]

Em que âmbito se aplica:

*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta "20 [G1019] (Tem conhecimento de alguma política de gestão de boas práticas do uso do e-mail no seu Serviço?)

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

GRUPO XI – Necessidades de formação para a gestão de e-mail

Considera necessitar de informação ou de formação sobre a gestão de e-mail?

*

Por favor, seleccione apenas uma das seguintes opções:

Sim

Não

Quais considera que são as suas necessidades? (Pode escolher mais do que uma opção)

*

Responda a esta pergunta apenas se as seguintes condições são verdadeiras:

A resposta for 'Sim' na pergunta '22 [G1121]' (Considera necessitar de informação ou de formação sobre a gestão de e-mail?)

Por favor, seleccione todas as que se aplicam:

Orientações para a redação de e-mails

Orientações para a conservação de e-mails

Orientações para a classificação de e-mails

Informação sobre aspetos legais

Outro:

GRUPO XII - Comentários

Se quiser fazer algum comentário sobre o âmbito do inquérito, poderá deixar o seu contributo abaixo.

Por favor, escreva aqui a sua resposta:

O questionário termina aqui.

Reiteramos os nossos agradecimentos pela sua inestimável colaboração.

Muito obrigada!

Submeter o seu inquérito

Obrigado por ter concluído este inquérito.

Anexo C – Entrevista Exploratória

A entrevista exploratória foi realizada a Ana Sofia Rodrigues, Pró-Presidente do IPVC e responsável pelo Gabinete de Avaliação e Qualidade. A entrevista decorreu no dia 7 de maio de 2014, nos Serviços Centrais do IPVC. A entrevista foi baseada em perguntas abertas permitindo à entrevistada ter espaço para dar a sua opinião. De seguida, é apresentada a transcrição da entrevista:

Nota introdutória

O e-mail é atualmente a principal forma de comunicação das organizações. A informação existente nos e-mails representa uma elevada dimensão do capital não tangível das empresas, o Conhecimento. Contudo, e tendo em conta o volume de informação criada, de que forma é gerido o e-mail no IPVC?

Ana Sofia Rodrigues - A questão da gestão de e-mails tem sido uma preocupação sentida cada vez mais a nível dos vários Serviços, quer na capacidade de resposta de e-mails em tempo útil, porque a quantidade de e-mails que surgem é cada vez maior, porque as pessoas usam cada vez mais esse meio de comunicação, e o caso concreto, por exemplo, do Presidente que refere que sente que realmente não tem capacidade de gerir os e-mails que entram na sua caixa de e-mail.

Carla - Não há nenhum Software de gestão de e-mail?

Ana Sofia Rodrigues - De gestão de e-mail não. Não temos nenhum. Ele recebe centenas de e-mails por dia, e uma das questões que se levanta é que ele recebe e-mails para ruitx@ipvc.pt, que é o e-mail de presidente, apesar de haver um e-mail da Presidência, é no fundo o e-mail pessoal apesar de ser profissional, que é o e-mail que está acessível no Portal como Presidente, tal como está o dos Vice-presidente, Carlos Rodrigues, da Florbela, está o meu, está o da Margarida, também como administradora, e tem lá os nossos e-mails, @ipvc obviamente.

Mas há muitas instituições e pessoas que contactam o Presidente através desse e-mail, portanto, ele nesse e-mail tem todo tipo de mensagens, que podem ser mais pessoais, no sentido de desabafos que até alunos possam fazer, pedidos de informação, pedidos da Associação de Estudantes, alguma informação que vem de docentes, de funcionários, informação que chega de outros órgãos, da Instituição mas

também de entidades fora da Instituição, do CCISP ou até da Secretaria de Estado, e portanto ele tem que gerir esse conjunto de mensagens que são muito diversas, muito heterogéneas em termos de quem as envia, e não consegue priorizar. Tem dias que recebe mais de 400 mensagens.

Portanto no meio daquilo tudo ele pode estar a não conseguir dar resposta a situações que são mais urgentes que outras, e, portanto, há ali uma falta de gestão já até por prioridades e até por origem e tipologia de mensagem que lhe chega. O que acontece com ele, acontece com muitas outras situações, porque quando são enviados e-mails para a Presidência, aí já há algum filtro, a questão é quando não é enviado.

E o mesmo acontece nas direções das Escolas, podem enviar e-mail para direcao@estg.ipv.pt, por exemplo, e aí já há algum filtro e alguma orientação, para quem deve ser reencaminhado e para quem pode tratar, mas se mandam diretamente por exemplo para Rosa Venâncio ou para Manuela Vaz Velho já se entra no mesmo problema que se entra com o Presidente e os Vices.

Em relação aos Serviços, o que sentimos é que com os e-mails, não há uma acumulação tão grande como sentimos nestes e-mails pessoais, porque há mais pessoas a ver esses e-mails; o que sentimos é que depois não estão tratados como documentos oficiais a maior parte das vezes. Há muitos serviços que recebem e respondem mas aquilo na verdade não tem tratamento de expediente.

Carla - É mais como um meio de comunicação só?

Ana Sofia Rodrigues - Exato, e portanto não há realmente uma gestão como existe na gestão do expediente que entra por exemplo via papel. E que é registado.

Carla - Imagine que eu peço um certificado, não deixa de ser um requerimento!

Ana Sofia Rodrigues - Pois mas muitas vezes passa por um e-mail normal que é respondido, tem um problema, por exemplo os Serviços Académicos, pode entrar como o e-mail dos Serviços Académicos mas depois a resposta é dada pelo e-mail da pessoa que respondeu, e portanto perde logo aí a ligação, o tempo de resposta também não é controlado, e como é respondido pelo e-mail pessoal do funcionário que abriu o e-mail (todos os funcionários dos Serviços Académicos podem abrir o e-mail do Serviço mas depois quem vai responder já responde do seu e-mail pessoal) e

se entretanto essa pessoa não está, não se sabe se o e-mail foi respondido, como foi respondido, e pode haver perda de informação em termos de histórico do processo, processo associado aquele requerimento, aquele pedido, ao que seja.

Achamos que realmente deveríamos fazer uma análise de toda a situação dos vários serviços, do tipo de e-mails que são recebidos e como é que são geridos, porque são geridos de formas distintas, cada serviço tem a sua forma.

Por exemplos os SAC, quem recebe os e-mails é o chefe de divisão, e depois no SAC ESTG ou SAC ESE todos os funcionários têm acesso aos e-mails que entram. Nos SAC IPVC só o chefe de divisão é que tem e logo pois é ele que faz a gestão. Nos recursos humanos, por exemplo, também existe um e-mail da divisão de recursos humanos mas já não sei dizer se é exatamente igual, se a forma de proceder é a mesma. No SAF por exemplo, no Serviços Administrativo e Financeiro, existe o e-mail geral mas depois há “sub-e-mails” de serviços associados, que é o do Aprovisionamento, do Património que têm e-mails próprios, que não são recebidos pela mesma pessoa que recebe no SAF, e portanto há uma gestão muito diferenciada entre serviços, não quer dizer que até possa estar mal, o que é importante é perceber se sim e se não é possível haver uma certa harmonização pelo menos, dessa informação e da forma como essa é gerida, porque realmente o nosso receio é que não sejamos capazes de acompanhar o fluxo de informação que cada vez é mais suportado por e-mail e que possa haver perda até em termos de histórico, porque são sistemas robustos estes sistemas de informação e há os backups mas pode-se perder.

Carla - Perde-se muita informação a partir do momento que não está classificada aquando da procura?

Ana Sofia Rodrigues - Claro, por exemplo, o e-mail da Qualidade não é tratado como expediente, eu só envio os e-mails que recebo para dar entrada no expediente, quando vem de instituições externas, quando vem da A3ES, da DGES, aí envio e peço para dar entrada no expediente. Envio para o expediente@ipvc.pt, a Assunção faz o registo de entrada e será dado um despacho e “por aí fora”. E quando eu envio também informações oficiais por exemplo para a A3ES via e-mail também envio com saída do expediente. Mas depois todos os e-mails de troca de informação entre

gestores da qualidade, direções de escolas, conselho pedagógico e CTC é o e-mail que eu giro sem essa gestão apropriada.

Carla - E não se vê aflita para procurar essa informação no e-mail?

Ana Sofia Rodrigues - Às vezes vejo, pronto, tenho organizado por pastas, pastas de processos e tento gerir os e-mails em função da hierarquia dos processos, em que tenho uma pasta própria para tudo o que tenha a ver com a acreditação dos cursos mas às vezes tenho muita dificuldade, e tenho muito receio de que aconteça alguma coisa e isto se perca. O informático diz que não, que está no histórico e que há *backups*, previstos pelo próprio servidor.

Por exemplo, tudo o que tem a ver com a acreditação dos cursos, eu dou entrada no expediente, mas só o que tem a ver com este assunto, que tem a ver com a ligação com a A3ES e com a DGES também damos sempre entrada. Mas, por exemplo, há troca de informação com outras instituições, por exemplo, a APNOR, temos cursos com creditações comuns e às vezes troco informação com o IPP ou o IPB e não passa sequer pelo expediente, porque não é dizer que não vale a pena ou não há vontade, é que eu se às centenas de e-mails que vou recebendo se tivesse que dar entrada no expediente a tudo e o Carlos fazer o despacho, que é ele que dá a maior parte dos despachos, e ele às vezes diz “ei tantos e-mails que tu mandas para expediente, não sei se vale a pena”, mas eu também não sei...

Carla - E arranjar um *software* que permita esta gestão?

Ana Sofia Rodrigues - Isso seria ótimo, porque nós ao mesmo tempo custa-nos, porque o que o expediente faz é imprimir o e-mail e dar entrada e manda para despacho em papel e há um desperdício enorme de papel e a duplicação da informação em diferentes suportes.

Anexo D – Proposta de Regulamento de utilização do e-mail no IPVC

Regulamento de utilização do e-mail no IPVC

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

Regulamento de utilização do e-mail no IPVC

Índice

INTRODUÇÃO	2
ÂMBITO	2
RESERVA	3
UTILIZADORES	3
ENDEREÇOS	3
ACESSO	4
FILTROS	5
CAPACIDADE DAS CAIXAS DE CORREIO	5
NORMAS (BOAS PRÁTICAS DO UTILIZADOR DE E-MAIL INSTITUCIONAL)	6
REGISTOS	8
FORMATO DA ASSINATURA DO E-MAIL	9
BACKUPS	9
LISTAS DE ENVIO DE E-MAIL (<i>MAILING LISTS</i>)	10
DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO	10
SEGURANÇA	11
PENALIZAÇÕES	12
REVISÃO DO PRESENTE REGULAMENTO.....	12
DÚVIDAS E OMISSÕES.....	12
ENTRADA EM VIGOR	12

Introdução

O Sistema de e-mail do Instituto Politécnico de Viana do Castelo é utilizado para o envio e receção de mensagens de e-mail através de protocolos standard utilizados na Internet. É, sem dúvida, um sistema eficaz, rápido e barato para fazer circular informação sendo hoje considerado um instrumento essencial de comunicação, nomeadamente como plataforma de transporte para uma correta desmaterialização de processos.

Desta forma, a informação transmitida é considerada como primordialmente relacionada com as funções exercidas. Considera-se, no entanto, a sua utilização para uso privado ocasional como normal, desde que respeitando elementares regras de bom senso.

O endereço atribuído a qualquer utilizador do serviço é considerado institucional e servirá para a transmissão oficial de informações. No âmbito da sua ligação ao IPVC, os utilizadores consideram-se informados quanto às informações enviadas para estes endereços, podendo o e-mail substituir qualquer outro meio de divulgação de informação.

Embora funcione de uma forma transparente para os utilizadores, o bom funcionamento de todas as componentes dependem da boa utilização e respeito por simples regras para evitar sobrecargas de utilização que impeçam o normal funcionamento do sistema.

Apesar de poderem, eventualmente, existir sistemas de receção e envio de e-mail que não os institucionais, todos estes sistemas, independentemente da responsabilidade da sua gestão, estão sujeitos a estas regras.

Ao utilizar o sistema de e-mail, os utilizadores consideram-se informados pelas regras descritas neste documento.

Âmbito

O presente regulamento estabelece as regras de atribuição, revogação e gestão dos endereços de e-mail sob o domínio, registado a favor do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, “ipvc.pt”.

Reserva

O domínio “ipvc.pt” é pertença exclusiva do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, reservando-se este o direito de alterar as regras de atribuição e gestão, sem necessidade de qualquer autorização dos seus utilizadores.

Utilizadores

São utilizadores do serviço de e-mail:

- Os alunos de todos os cursos do IPVC;
- Os docentes do IPVC;
- Os funcionários não docentes do IPVC;
- Todos os utilizadores ocasionais dos serviços do IPVC.

No que respeita à utilização do e-mail, estabelece-se o seguinte:

- a) É fornecido um e-mail a cada trabalhador. O e-mail fornecido pelo IPVC deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais.
- b) É proibida a utilização do e-mail para o envio de material que seja considerado ilegal, nomeadamente conteúdos que violem os direitos de autor ou possuam material obsceno ou ofensivo dos bons costumes e mensagens de continuação que tenham por fim dar seguimento em cadeia a e-mails ou equivalentes.

Endereços

A cada aluno, docente ou funcionário é concedido um endereço de e-mail, ao qual está agregado um espaço de armazenamento de mensagens com dimensão a definir pelos Serviços de Informática do IPVC.

O endereço de e-mail dos funcionários do IPVC é composto pelo nome do utilizador “nomedoutilizador” aditado de “@unidadeorganica.ipvc.pt”.

Salvo indicação em contrário, cada caixa de e-mail tem como limite de armazenamento 50 GB.

Os endereços de e-mail institucionais estão associados a contas de utilizadores no formato nomedoutilizador@uo.ipv.pt para todos os utilizadores exceto para as contas de aluno que terão o formato nomealuno@ipvc.pt.

Existe ainda a possibilidade de redirecionamento das mensagens para outros endereços externos. Este redirecionamento poderá permitir ao utilizador guardar uma cópia do e-mail na conta institucional ou apenas reencaminhar o correio para uma conta externa.

Não podem existir endereços com espaços, caracteres especiais ou acentos.

Acesso

O acesso ao e-mail pode ser efetuado através de:

- Um browser de Internet para acesso ao Webmail;
- Protocolos standard de receção POP3 e IMAP;
- Protocolos standard de envio SMTPS;
- Protocolo MAPI - Conector Microsoft Exchange.

É permitido criar respostas automáticas para notificação de ausência temporária.

Através de Webmail, mesmo após as mensagens serem apagadas da pasta de Lixo, em alguns casos ainda é permitida a sua recuperação.

Cuidados a ter no acesso às caixas de e-mail:

- Evitar o acesso ao sistema de e-mail em locais de utilização públicos cuja confiança não possa ser facilmente comprovável (devido à utilização de software malicioso estilo keylogger ou outro semelhante);
- É aconselhado o acesso ao sistema de e-mail do IPVC apenas em sistemas que tenham software antivírus atualizado de forma a evitar situações desconfortáveis para o próprio, para outros utilizadores ou para a própria instituição. Considera-se que um antivírus está atualizado quando contem informações obtidas nos últimos oito dias;
- A apropriação indevida por terceiros de uma caixa de correio do IPVC poderá ter como consequência a sua utilização indevida para o envio de Spam ou outras finalidades menos próprias. Por estas razões, os servidores de correio do IPVC podem ser barrados por sistemas de controlo de mensagens e estas serem automaticamente

recusadas. Por este motivo, além do antivírus, os utilizadores devem considerar a utilização dos mecanismos de segurança que considerem adequados no seu computador por forma a garantir que os seus dados não possam ser apropriados;

- Evitar a abertura de anexos provenientes de emissores desconhecidos;
- Evitar a divulgação do endereço de e-mail institucional em sítios de listas de discussão, registos em sítios, entre outros.

Filtros

O Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC) disponibiliza acesso ao serviço de e-mail a toda a sua comunidade, desde alunos, funcionários docentes e não docentes, serviços, unidades orgânicas, etc.

O serviço de e-mail é um dos canais preferenciais de comunicação da Instituição.

Todas as mensagens de e-mail são analisadas e filtradas, no âmbito de políticas antivírus e anti-spam, e depois são entregues nas caixas de e-mail correspondentes. Este processo apenas é executado ao e-mail no sentido de entrada, ou seja, enviado para uma conta do IPVC.

As mensagens de e-mail, no sentido de saída, não são objeto de análise.

Capacidade das Caixas de Correio

São as seguintes as dimensões máximas das contas de e-mails dos utilizadores do IPVC:

- 50 GB: Funcionários
- 50 GB: Docentes
- 50 GB: Alunos
- 50 GB: utilizadores ocasionais dos serviços do IPVC.

Qualquer utilizador pode redirecionar o seu endereço para uma conta externa aos servidores do IPVC.

De forma a evitar a acumulação de mensagens nas pastas de “Lixo” e “Correio não solicitado”, existem os seguintes automatismos nas contas dos utilizadores: as

mensagens presentes na pasta de Correio Não Endereçado (Junk Mail) são apagadas um mês após a sua receção, as mensagens presentes na pasta de Itens Apagados (Trash) são apagadas um mês após a sua receção.

O esgotamento da capacidade do e-mail impedirá o utilizador de enviar e receber mensagens. Compete ao utilizador uma gestão eficaz do espaço disponível. O sistema de e-mail avisa sempre o utilizador do esgotamento do espaço.

Normas (boas práticas do utilizador de e-mail institucional)

O IPVC providencia o uso de um sistema de e-mail para ajudar todos os colaboradores no desempenho do seu trabalho e o seu uso deverá ser limitado às atividades oficiais.

São listadas as normas que os utilizadores do serviço de e-mail devem seguir:

- Realizar prevenção com software de antivírus de qualquer ficheiro recebido através do seu e-mail;
- Não enviar mensagens de carácter pessoal através do e-mail institucional, exceto com autorização prévia;
- Não enviar mensagens de e-mail anónimas ou em nome de outrem;
- Não enviar ou divulgar o endereço de e-mail institucional, em listas de discussões, chat, news, sites de compras, entre outros. Os volumes de mensagens que podem ser geradas são elevados, não tendo controlo sobre o seu conteúdo;
- No envio de mensagens externas (quando autorizado) devem utilizar-se os meios corretos para o envio seguro de dados homologados pela Instituição;
- Zelar pela integridade dos dados organizacionais da sua responsabilidade (memorandos internos, contratos, etc.);
- Manter o controlo e uso exclusivo da *password* e alterar regularmente;
- Não falsificar mensagens de e-mail;
- Não tentar ler, apagar, copiar ou modificar o e-mail de outros utilizadores;
- Não efetuar o *download* de anexos de e-mail (executáveis, essencialmente) a menos que os esteja a aguardar, provenientes de redes externas;
- Não divulgar através do e-mail institucional qualquer tipo de software aos utilizadores, a não ser aqueles homologados pela instituição;

- Não enviar através do serviço de e-mail alertas de vírus;
- É proibida qualquer tentativa de teste ou burla dos dispositivos de segurança adotada pela Instituição;
- Não enviar e-mails contendo ameaças, obscenidades, insultos ou que prejudiquem a boa imagem do IPVC;
- Não falsificar "Headers" ou de qualquer outra forma manipular identificadores com objetivo de disfarçar a origem de qualquer conteúdo transmitido, através do e-mail institucional;
- É necessário ter algum cuidado no envio de mensagens para destinos externos múltiplos. Isto pode ser considerado como spamming, uma atividade considerada ilegal em muitos países;
- Desconfie de qualquer mensagem de origem desconhecida a qual deverá apagar e, principalmente, não caia na tentação de responder pois assim confirmará a existência da sua conta. Muitas vezes oferece-se a opção "remove me" ou "just delete" num link que levará à tal confirmação;
- Quando responder ou reencaminhar uma mensagem evite, sempre tal não se revele absolutamente necessário, enviar os endereços dos diferentes contactos por onde a mensagem já passou junto com o novo texto. Assim estará a evitar que terceiros tomem conhecimento dos referidos endereços;
- Quando enviar mensagens para vários destinatários evite, sempre que tal não seja imperativo, mostrar todos os endereços colocando-os em CC (com cópia oculta) ou em inglês BCC (Blind Carbon Copy). Assim o destinatário não ficará a saber se mais alguém recebeu aquela mensagem e se a reencaminhar os endereços não vão junto com a nova mensagem.
- Não clique em links que apareçam no conteúdo da mensagem de e-mail, é aconselhável copiar o link e abrir diretamente no browser. Este procedimento é especialmente importante em mensagens cuja origem não seja absolutamente fidedigna, pois o endereço que aparece no texto pode ser facilmente reencaminhado para outro com objetivos menos claros. Por exemplo, a técnica de "phishing" utiliza cartas falsas de entidades bancárias com links redirecionados e que levam o utilizador a divulgar dados sensíveis;

- Não divulgar, enviar, transmitir ou de qualquer outra forma disponibilizar qualquer conteúdo, seja em virtude de compromisso legal, contratual ou de confiança (informações internas, exclusivas ou confidenciais);
- Não enviar e-mail de âmbito comercial, “chain letters” ou “junk mail”;
- Não interferir ou interromper, servidores ou redes conectadas ao serviço de e-mail institucional;
- Não obter ou tentar obter acesso não autorizado a outros sistemas ou redes de computadores conectados ao serviço de e-mail;
- Não desobedecer qualquer regra, procedimento, política ou regulamento de sistemas ou redes de computadores conectados ao serviço de e-mail;
- Não violar, intencionalmente ou não, qualquer lei ou regulamento aplicado para utilização de e-mail institucional;
- Não assediar terceiros através do e-mail institucional;
- Não obter ou armazenar dados pessoais de outros utilizadores, inclusive informações financeiras;
- Não divulgar informações sobre produtos ou serviços de natureza particular ou de outras empresas;
- Não divulgar material de natureza político-partidária ou sindical;
- Deve efetuar o *logout* da sua conta de e-mail quando se ausentar da sua área de trabalho;
- Nunca revele dados pessoais e privados por esta via (passwords, códigos de cartões de crédito, etc.);
- O IPVC nunca solicita o nome de utilizador e a password por email ou por qualquer outra via;
- Por fim, apesar de o servidor de correio institucional já contemplar proteção antivírus, convém manter uma aplicação desta natureza sempre atualizada.

Registos

O envio, receção e filtragem de mensagens é registado para efeitos de despiste técnico, não sendo no entanto arquivadas mensagens de e-mail fora das caixas de correio dos utilizadores.

É expressamente proibido o acesso a estes registos a qualquer pessoa externa aos Serviços de Informática e Órgãos de Gestão do IPVC.

O acesso por técnicos dos Serviços de Informática do IPVC apenas é autorizado em situações excecionais e justificadas para despistes técnicos ou cumprimento de obrigações legais.

A pedido do utilizador de um determinado e-mail poderão ser verificados registos desde que isso não obrigue à verificação de registos de outros utilizadores.

Formato da assinatura do e-mail

Qualquer mensagem enviada por e-mail deverá sempre incluir o nome do utilizador, assim como a sua área de identificação.

Para todas as mensagens enviadas recomenda-se o seguinte formato de assinatura:

Logotipo da Instituição	Nome do utilizador
	Serviço
	Instituição
	Morada
	Telefone e Fax
	Sítio web/Redes sociais (quando aplicável)

Backups

São realizados backups das caixas de e-mail de acordo com a política de backups para este sistema específico.

Devido à grande dimensão e à demora na indexação dos dados arquivados, estes backups não tendem a ser diários como a da grande maioria dos outros sistemas geridos.

A pedido, os Serviços de Informática do IPVC poderá recuperar itens isolados das caixas de e-mail dos utilizadores.

Listas de envio de e-mail (*Mailing Lists*)

O IPVC mantém um número significativo de listas de mail que podem ser utilizadas para o envio de mensagens de e-mail. Estas listas são automaticamente atualizadas consoante o tipo, origem e grupo dos utilizadores.

As listas são de acesso restrito e de acordo com autorização prévia da Presidência do IPVC. De forma a proteger as contas de utilizadores, mesmo as pessoas autorizadas devem cumprir as normas de envio descritas anteriormente.

Divulgação de Informação

O Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI) do IPVC é a unidade responsável pela divulgação interna da informação através de e-mail. A divulgação é complementada pelo Secretariado da Direção, especificamente na informação produzida dos Órgãos de Gestão do IPVC. Para tal, ambas as unidades dispõem de um conjunto de endereços com autorização para o efeito.

As mensagens divulgadas terão necessariamente de estar relacionadas com as atividades do IPVC e ser promovidas pela respetiva comunidade académica.

Excecionalmente, poderão ser divulgadas atividades organizadas por entidades externas, mediante a existência de manifesto interesse para os membros do IPVC.

Os procedimentos associados à divulgação são os seguintes:

1. Preenchimento dos campos solicitados em cada impresso (ou e-mail no caso de um pedido de divulgação) e, sempre que aplicável, ao pedido (identificação do evento/projeto ou outro, datas e horários de realização, local, objetivos, enquadramento/contextualização, responsáveis/organização, parcerias (caso aplicável), contactos, entre outras informações úteis que poderão orientar para a melhor divulgação – e-mail ou PIM-01/01.
2. Após a receção do pedido, o representante da Promoção e Imagem da Unidade Orgânica (UO) analisa se o pedido pode ou não ser satisfeito através dos recursos da própria UO e procede da seguinte forma:
 - a) Contacta por e-mail os serviços da UO intervenientes no pedido;
 - b) Dá a conhecer a proposta de divulgação ao superior;

- c) Comunica o despacho ao requerente, caso não seja deferido (na ausência de resposta por parte da Gestão de Topo da UO e/ou Presidência IPVC será considerada validada);
- d) Executa a proposta de divulgação e/ou contacta o GCI dos Serviços Centrais por e-mail para inserção da notícia no portal IPVC, e demais canais de divulgação IPVC da decisão final do GCI (mailing lists IPVC, Redes Sociais, Newsletter, IPVC TV, IPVC Multimédia) se essa iniciativa se justificar. Neste caso, deverá enviar ao GCI dos Serviços Centrais, atempadamente, toda a informação pertinente, com indicação do responsável (nome e telemóvel preferencialmente) pela iniciativa de divulgação a contactar em caso de interesse para entrevista.

A informação institucional de interesse geral é divulgada pelo endereço institucional do IPVC (gci@ipvc.pt);

Sempre que o GCI identificar oportunidades de divulgação (temas internos e/ou externos) para os quais não tenha recebido qualquer Pedido de Divulgação (formal ou informal) terá a liberdade de executar a sua divulgação, sempre que considerar de interesse e relevância para a sua Comunidade Académica e/ou externa, utilizando os meios de comunicação ao seu dispor e que considere adequados para o tema em questão.

Segurança

Os utilizadores devem reportar imediatamente aos responsáveis, qualquer violação ao regulamento ou à segurança que porventura detetem, seja ela de que tipo for.

Os utilizadores estão obrigados a utilizarem protocolos seguros para acederem à sua caixa de e-mail (via Webmail ou cliente).

No entanto esta segurança apenas é aplicada ao transporte dos dados, não sendo aplicável ao envio de informação entre servidores de correio de diferentes instituições (assim funcionam os protocolos standard da Internet) nem ao arquivamento da mensagem nos servidores.

Sempre que se pretenda uma segurança elevada numa mensagem enviada o utilizador deverá utilizar cifra. Desta forma, o emissor terá uma maior garantia de que apenas o recetor poderá abrir a mensagem enviada.

Para garantir que o recetor possa confiar num determinado emissor, os utilizadores podem utilizar assinaturas digitais (disponíveis comercialmente ou através da utilização do Cartão de Cidadão).

Penalizações

O não cumprimento das normas do presente regulamento pode determinar a abertura dos competentes procedimentos de natureza disciplinar, nos termos da lei, sem prejuízo da responsabilidade criminal que vier a ser apurada.

Qualquer tentativa de violação deste regulamento terá como consequência mínima a suspensão imediata dos direitos de acesso pelo infrator, quer esta tentativa tenha sido bem ou mal sucedida.

Revisão do presente regulamento

As alterações às disposições constantes no presente regulamento são aprovadas pelos Serviços de Informática e pelos Órgãos de Gestão do IPVC.

Dúvidas e omissões

As dúvidas e omissões que resultem da aplicação do presente regulamento serão resolvidas pelos Serviços de Informática e pelos Órgãos de Gestão do IPVC.

Entrada em vigor

O Presente Regulamento entra em vigor após a sua aprovação pelos Serviços de Informática e pelos Órgãos de Gestão do IPVC.

O IPVC deverá assegurar que todos os utilizadores tenham acesso a este regulamento, publicitando-o através dos canais apropriados.

Se ficou com dúvidas ao ler este documento, por favor contacte os Serviços de Informática do IPVC através de e-mail si@ipvc.pt, através da on.ipvc.pt ou através da plataforma help.ipvc.pt.