ARCHEION ONLINE
ISSN 2318-6186
Revista de Arquivologia da UFPB

GESTÃO DE E-MAIL: um desafio para a administração pública federal

EMAIL MANAGEMENT: a challenge for the federal public administration

Renato Tarciso Barbosa de Sousa*
Lara Luiza da Silva Aquino**

RESUMO
O objetivo principal deste estudo é o de verificar como a Administração Pública Federal trata as mensagens dos e-mails do ponto de vista arquivístico. Os objetivos específicos são os seguintes: mapear a literatura nacional e internacional sobre o tema; identificar a trajetória do uso do e-mail, da implantação no Brasil até a caracterização dele como documento de arquivo; verificar a gestão dos e-mails nas organizações públicas. Esta pesquisa, quanto ao seu objetivo, é do tipo exploratória, pois procura ampliar o conhecimento sobre um tema, a organização dos e-mails na Administração Pública Federal, pouco explorado pela área. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental no que se refere aos procedimentos de coleta e às fontes de informação. E é uma pesquisa qualitativa em relação à natureza dos dados. É, também, uma pesquisa documental, pois consistirá na apreciação de normativos elaborados pelos órgãos públicos sobre o gerenciamento dos e-mails. As atividades consistiram no mapeamento da literatura sobre o tema, na elaboração da revisão de literatura e do questionário e na sistematização dos dados coletados. Apesar de serem considerados documentos arquivísticos e tratados como tal, na prática a realidade das instituições da administração pública federal revelou que não há um tratamento arquivístico dos e-mails e, por vezes, estes são eliminados discricionariamente. É fundamental mais estudos voltados para a identificação, gestão e preservação dos e-mails para que as informações contidas neles possam ser estruturadas, acessíveis, preservadas a longo prazo e permanecerem autênticas.

Palavras-chave: e-mail; Gestão de documentos; Administração pública federal.

ABSTRACT
The main aim of this study is to see how the Federal Public Administration deals with email messages from an archival point of view. The specific objectives are as follows: to map the national and international literature on the subject; to identify the trajectory of the use of e-mail, from its implementation in Brazil to its characterization as an archival record; to verify the management of emails in public organizations. In terms of its objective, this research is exploratory, as it seeks to broaden knowledge on a topic, the organization of emails in the

* Professor associado do Curso de Arquivologia e diretor da Faculdade de Ciência da Informação/ UNB. Doutorado em História Social USP. Mestrado em Biblioteconomia e Documentação UNB. Vice-líder do Grupo de Pesquisa Estudos de Representação e Organização da Informação e do Conhecimento. E-mail: renasou@unb.br
** Empreendedora Graduada em Arquivologia. E-mail: lara@pytatech.com.br

Federal Public Administration, which has been little explored in the field. It is a bibliographical and documentary study in terms of collection procedures and sources of information. It is a qualitative study in terms of the nature of the data. It is also a documentary study, as it will consist of examining the regulations drawn up by public bodies on email management. The activities consisted of mapping the literature on the subject, drawing up the literature review and the questionnaire and systematizing the data collected. Despite being considered archival documents and treated as such, in practice the reality of federal public administration institutions revealed that there is no archival treatment of emails and sometimes they are disposed of discretionarily. More studies are needed into the identification, management and preservation of emails so that the information they contain can be structured, accessible, preserved in the long term and remain authentic.

Keywords: *email; Record management; Federal public administration.*

1 INTRODUÇÃO

Uma parcela cada vez mais significativa das informações que ingressa ou sai das organizações públicas é transmitida por correio eletrônico. Se por um lado essa tecnologia permite um contato eletrônico direto entre o mundo exterior, por outro, aumenta a complexidade do gerenciamento do trâmite de documentos e informações. Como as contas de correio são, ao mesmo tempo, institucionais e pessoais, já que não há restrições por parte das organizações para o seu uso particular, a distinção entre documento oficial e de caráter pessoal torna-se muito difícil.

As mensagens dos e-mails vêm assumindo um importante papel na troca de informações, principalmente com a possibilidade de anexar documentos oficiais (relatórios, projetos, atas de reunião etc.). Além disso, e mais importante, o e-mail passou a ser uma espécie documental. Assim, apesar de sua informalidade, há um reconhecimento que esse tipo de comunicação pode se constituir enquanto um documento de arquivo. E, portanto, deve receber o mesmo tratamento dos demais documentos de arquivo.

Esse tipo de mensagem foi ganhando espaço nos ambientes organizacionais e saiu da informalidade para se tornar um documento de arquivo. O sistema de correio eletrônico passou a anexar documentos de arquivo junto às comunicações e, logo, a transmitir conteúdo relacionado às atividades desenvolvidas pelos setores e unidades

político-administrativas. Exigindo, assim, o mesmo tratamento e a inclusão deles nos programas de gestão de documentos e de arquivos. De fato, as mensagens dos e-mails passaram a representar, de maneira digital, as atividades organizacionais e se tornaram um dos principais veículos de troca de informações. Justamente por isso, não se apresentam como "inovação" do ponto de vista arquivístico, devendo fazer parte de uma gestão assim como os demais documentos (Terra, 2019).

Terra (2019) afirma que o e-mail enquanto ferramenta tecnológica é designado para a realização de trocas informacionais. Suas especificidades, sua estrutura, suas finalidades e a maneira como os usuários utilizam o sistema de e-mails, principalmente dentro do cenário organizacional, modificam a produção e a transferência das informações do âmbito profissional.

O surgimento do e-mail na década de 1990 trouxe consigo os "3vs" - volume, velocidade e variedade, que caracterizam as informações na era digital. O e-mail desintermediou a correspondência, reduzindo o tempo e o espaço entre o remetente e o destinatário e removendo os intermediários entre eles. Essa desintermediação aumenta a velocidade da correspondência, permitindo que os destinatários respondam a um e-mail em questão de minutos. Qualquer aumento na velocidade da correspondência leva a um aumento no volume de correspondências trocadas em um mesmo dia, mês ou ano (Lappin et. al., 2019).

O e-mail está agora entrincheirado como um instrumento de comunicação crucial nas organizações contemporâneas. Alberts e Vellino (2013) demonstraram que até 75% dos dados críticos dos negócios organizacionais estão sob a forma de correio eletrônico e que uma grande parte dela é mantida pelos empregados na sua conta de e-mail de trabalho. Juntamente com o exponencial crescimento da informação, da sua gestão associada e dos custos de manutenção, as organizações têm lutado para determinar qual informação vale a pena manter.

Baron (2018) apresentou o incrível crescimento dos documentos presidenciais e federais em formato digital desde a presidência de Bill Clinton, que estimou em 32 milhões de e-mails. Número que cresceu para 200 milhões de e-mails na administração George W. Bush e 300 milhões sob Barack Obama. A partir daí, bilhões de e-mails das

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

centenas de órgãos governamentais americanos foram incorporados ao Arquivo Nacional. E a questão que ele apresenta é a seguinte: quantos desses documentos estarão acessíveis e por quanto tempo?

A pergunta que motiva a pesquisa é a seguinte: é possível, apesar do volume, o tratamento dos e-mails institucionais e "pessoais" nas organizações públicas da Administração Pública Federal?

O objetivo principal do trabalho é o de verificar como a Administração Pública Federal trata as mensagens dos e-mails do ponto de vista arquivístico. Os objetivos específicos são os seguintes: mapear a literatura nacional e internacional sobre o tema; identificar a trajetória do uso do e-mail, da implantação no Brasil até a caracterização dele como documento de arquivo; verificar a gestão dos e-mails nas organizações públicas.

Esta pesquisa, quanto ao seu objetivo, é do tipo exploratória, pois procura ampliar o conhecimento sobre um tema, a organização dos e-mails na Administração Pública Federal, pouco difundido pela área. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental no que se refere aos procedimentos de coleta e às fontes de informação. E é uma pesquisa qualitativa em relação à natureza dos dados. É, também, uma pesquisa documental, pois consistirá na apreciação de normativos elaborados pelos órgãos públicos sobre o gerenciamento dos e-mails. As atividades consistiram no mapeamento da literatura sobre o tema, na elaboração da revisão de literatura e do questionário e na sistematização dos dados coletados.

De acordo com Saulnier (2005, 2006), as origens do e-mail podem ser encontradas na década de 1960, com a descoberta do *timesharing*, ou seja, o fato de que um computador pode realizar várias tarefas ao mesmo tempo. Naquela época, um computador era uma máquina enorme (*mainframe*) instalada em uma sala especialmente projetada para ela, com a qual dezenas ou centenas de terminais eram conectados. Isso permitia que os pesquisadores, cada um usando seu próprio terminal, se comunicassem uns com os outros em uma forma de "bate-papo".

Em 1969, tentou-se fazer com que dois computadores conversassem entre si. Em 1971, foi desenvolvido o primeiro aplicativo de e-mail, que consistia em um programa inicial para envio de mensagens e outro para ler, salvá-las ou excluí-las. Ele tornou-se no

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

modelo básico que é utilizado atualmente (Saulnier, 2005, 2006).

Entretanto, em 1988, é criado o programa TCP/IP (*Transmission Control Program/Internet Protocol*), que se torna o protocolo de rede mais usado no mundo, e que deu um impulso definitivo à troca de e-mails por meio da Internet. Finalmente, em 1993, a AOL e a Delphi, dois grandes provedores de serviços de *internet* proprietários, se conectaram ou "converteram", possibilitando que o e-mail como um padrão global (Saulnier, 2005, 2006).

No Brasil, a partir da definição adotada pelo Glossário da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos é possível definir e-mail como sendo o registro produzido a partir de um sistema que permite elaborar, enviar e receber mensagens eletrônicas por meio de uma rede de computadores (Conarq, 2020).

O termo e-mail é a versão em inglês do que na língua portuguesa chamamos de "correio eletrônico''. Contudo, levando em consideração o amplo uso do termo estrangeiro na linguagem natural e no discurso corrente, e ao considerar a vasta quantidade de literatura estrangeira relacionada ao tema, normas, manuais, artigos científicos e guias internacionais, em detrimento da baixa quantidade de textos em língua portuguesa, neste trabalho, optamos por utilizar o termo estrangeiro e-mail no lugar da expressão "correio eletrônico". Ainda que a expressão correio eletrônico seja utilizada nas principais normas nacionais e nas resoluções do Conarq justamente pelo amplo uso do estrangeirismo pelos falantes, trataremos aqui, o termo abreviado e-mail como sendo equivalente à expressão correio eletrônico. Além disso, o vocábulo e-mail já está dicionarizado, como podemos observar no Dicionário contemporâneo de língua portuguesa Caldas Aulete.

Os e-mails podem servir como verdadeiros arsenais de informação. As informações contidas nos e-mails registram ações, decisões e podem funcionar como fontes de prova, de conhecimento, apoio para a tomada de decisões, proteção de interesses, garantias de direito, além de manter a memória coletiva. Oliveira e Pinto (2014) afirmam que os e-mails podem representar o único registro criado para documentar uma transação ou uma tomada de decisão, daí surge a sua relevância. Enquanto documentos de arquivo, as mensagens de e-mail são aquelas criadas, recebidas

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

ou enviadas no desenvolvimento das atividades de seu produtor, seja ele um órgão ou uma entidade.

De maneira mais específica, o anexo da Resolução Conarq n° 36, de 2012, enfatiza que os e-mails para serem considerados como documentos de arquivo, devem possuir qualidades que caracterizam os arquivos tais como: a unicidade, a autenticidade, a confiabilidade, a acessibilidade e por fim, a organicidade que como já foi abordado é a qualidade específica dos documentos de arquivo.

A Resolução Conarq n° 36, de 2012, destaca, dentre todos os e-mails que são produzidos e recebidos diariamente pelas instituições, aqueles que são reconhecidos e tratados como registros arquivísticos servirão de apoio à execução das atividades institucionais e representarão evidências imparciais das ações realizadas (Arquivo Nacional, 2012).

Pelo fato de ser um documento nato digital, além de estarem contemplados na política de gestão, os e-mails precisam estar inseridos também na política institucional de preservação digital. Assim sendo, destaca-se que a preservação digital envolve estratégias que visam garantir a autenticidade, a confiabilidade e o acesso aos documentos arquivísticos digitais pelo tempo necessário, ou até mesmo, permanentemente. Apoiadas na política institucional, as estratégias de preservação digital devem englobar procedimentos que atuem desde a produção das mensagens dos e-mails até a sua inserção em um Repositório Digital Confiável e Arquivístico - RDC-Arq, devem preservar os metadados dos documentos e devem realizar a exportação dos e-mails em formatos abertos e estáveis.

2 PROPOSTAS DE GESTÃO DOS E-MAILS ENCONTRADAS NA LITERATURA

Foram encontradas na literatura nacional e internacional algumas propostas de gestão dos e-mails, tais como: proposta belga; proposta norte-americana; proposta britânica; proposta brasileira; e a proposta do InterPARES. A seguir, faremos uma breve descrição de cada uma delas.

A proposta belga está detalhada no Manual de diretrizes para a gestão e

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

arquivamento dos e-mails, elaborado em 2009 sob a orientação dos *Archives Générales du Royaume et Archives de l'État dans les Provinces* (Arquivos gerais do Reino e Arquivos do estado nas províncias). As diretrizes possuem foco nas regras padronizadas que servirão como orientações e nas ações dos indivíduos que estão envolvidos no processo.

Antes de apresentar a proposta norte-americana, é fundamental demonstrar a existência de três modelos de como as organizações podem gerenciar seus documentos digitais. Dois dos modelos defendem que os documentos sejam gerenciados em aplicativos que tenham sido projetados com os requisitos de gestão de documentos em mente e que atribuam documentos à atividade de negócios da qual eles surgiram. O terceiro modelo permite que os documentos sejam gerenciados em aplicativos que não foram projetados com aqueles requisitos e que não atribuem documentos à atividade de negócios da qual surgiram (Lappin et. al., 2021).

Os três modelos, de acordo com Lappin et. al. (2021) são os seguintes:

1 - o modelo de repositório de documentos separado, no qual uma organização tem um repositório de documentos que fica separado dos aplicativos usados para comunicar mensagens e documentos, e que tem uma estrutura e um esquema de metadados otimizados para a gestão de documentos. Esse modelo oferece a perspectiva de reunir em um único local todos os documentos de uma determinada atividade de negócios, mesmo que esses documentos tenham sido criados ou recebidos em diferentes aplicativos de negócios. As bases desse modelo foi estabelecido no projeto *Protection of the Integrity of Electronic Records*, liderado por Luciana Duranti na University of British Columbia (UBC) (Duranti e MacNeil 1996). O projeto de Duranti levou diretamente à declaração de requisitos do Departamento de Defesa dos EUA para sistemas de documentos digitais (DOD 5015.2-STD 1997);

2 - o modelo de intervenção em aplicativos de negócios no qual uma organização de origem constrói a funcionalidade de gestão de documentos em cada aplicativo que utiliza para conduzir suas atividades. Os documentos são capturados dentro desses aplicativos de negócios nativos. As raízes desse modelo podem ser encontradas no projeto *Functional Requirements for Evidence in Recordkeeping Project* (Universidade de Pittsburgh, 1996), cujo líder foi David Bearman. O projeto de Bearman não teve o impacto

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

na prática do governo dos EUA que o projeto de Duranti teve, mas Bearman teve uma forte influência no pensamento australiano sobre gestão de documentos. O pensamento de Bearman seria mais tarde seria refletido em dois padrões que tentavam definir um conjunto mínimo de requisitos funcionais para que um aplicativo de negócios pudesse gerenciar seus próprios documentos (MoReq 2010; ISO 16175-3 2010);

3 - o modelo *in-place*, no qual uma organização gerencia documentos nos aplicativos em que foram criados, sem intervir para adicionar a funcionalidade de gestão de documentos a esses aplicativos ou para adaptar a estrutura/esquema desses aplicativos; e independentemente de os documentos nesses aplicativos serem ou não atribuídos à atividade de negócios da qual surgiram. O primeiro grande exemplo de política dessa abordagem veio com o anúncio, em 2013, pela Administração Nacional de Arquivos e Registros dos EUA (NARA) de uma nova abordagem de política *Capstone* para *e-mail.* No final da segunda década deste século, os gigantes da tecnologia *Google* e *Microsoft* usaram uma filosofia *in-place* em seus pacotes de nuvem. O pacote de nuvem da *Microsoft* (*Office 365*, mais tarde renomeado *Microsoft* 365) veio equipado com um centro de conformidade por meio do qual uma política de retenção poderia ser aplicada a qualquer um dos principais tipos de agregação (sites de colaboração, contas de e-mail, contas de bate-papo etc.) em qualquer um dos principais aplicativos (*SharePoint, Exchange, MS Teams* etc.) dentro da suíte.

A proposta norte-americana para a gestão dos e-mails foi elaborada, em 2008, pelo *National Archives and Records Administration (NARA)*, a partir da publicação *Guidance concerning the use of e-mail archiving applications to store e-mail*. Destaca-se que as orientações emitidas pelo NARA visam fornecer orientações às agências federais acerca do uso de aplicativos de arquivamento de e-mail e tecnologias semelhantes que possam organizar os registros de e-mail. Dessa maneira, o arquivamento dos e-mails geralmente se refere a aplicativos que removem os e-mails do servidor de e-mail e os exportam para serem gerenciados em um sistema central, com pouca interferência do usuário.

As orientações de 2008 e 2011 emitidas pelo NARA foram atualizadas em 2013, quando a instituição forneceu às agências uma nova abordagem de gerenciamento eletrônico dos registros de e-mails, conhecida como *Capstone*. A *Capstone* oferece às

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

agências a opção de usar uma estratégia ainda automatizada para gerenciar os e-mails. Ao invés de utilizar sistemas centrais de arquivos ou aplicativos de gerenciamento que arquivam os registros de e-mail individualmente, a abordagem *Capstone* permite a captura automática e programada dos e-mails que devem ser preservados permanentemente tendo como base a posição do proprietário da conta.

Nesse sentido, quando mais alto hierarquicamente um usuário for dentro da instituição mais chance de que em sua conta de e-mail sejam produzidos e recebidos registros de e-mails que devem ser preservados permanentemente, logo pelo método *Capstone* os e-mails produzidos nessa conta seriam enviados automaticamente ao sistema central de arquivos para serem preservados juntamente com os demais documentos (*National Archives and Records Administration, 2014*).

A proposta britânica foi elaborada, em 2011, pelos *United Kingdom National Archives*, que produziu o normativo *Email Management and Preservation Guidelines,* que tem como objetivo estabelecer orientações acerca da gestão e da preservação das mensagens dos e-mails. As diretrizes funcionam como uma forma de aconselhamento, a fim de facilitar o gerenciamento, a preservação e a transferência das mensagens dos e-mails para um possível repositório de arquivos. Em 2016, o Arquivo Nacional do Reino Unido lançou o *Guidance principles on the auto-deletion of email*,

É importante ressaltar a proposta de gestão exposta no módulo 6 da iniciativa *Digital Records Pathways: Topics in Digital Preservation*, produzido pelo Conselho Internacional de Arquivos em parceria com o InterPARES *Team* Canadá.

O módulo seis da iniciativa explica o Modelo de Gerenciamento e Preservação dos E-mails - EMPM, caracterizado por apresentar uma abordagem múltipla que implementa políticas e procedimentos a fim de que os e-mails produzidos possam ser geridos e preservados.

A fase de identificação além de envolver a avaliação de como o e-mail está sendo tratado e preservado atualmente, envolve a análise de fatores contextuais que influenciam na implementação de novos procedimentos de gestão e preservação. Dentre eles o documento produzido referente ao módulo seis destaca a análise das políticas de gerenciamento dos arquivos como um todo, análise das capacidades tecnológicas, das

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença

questões legais e da cultura organizacional relacionada à produção e organização dos e-mails **(**Interpares; International Council of Archives, 2012).

No Brasil, as diretrizes do Conselho Nacional de Arquivos orientam que os e-mails institucionais devem ser capturados e enviados para um Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos -SIGAD. Entretanto, antes do processo de captura é preciso que o usuário identifique quais e-mails possuem valor arquivístico. Após a identificação os e-mails caracterizados enquanto documentos arquivísticos devem ser exportados do sistema de e-mails juntamente com seus anexos, caso existam (Brasil, 2012).

A captura dos e-mails pode ser feita de maneira automática integrando o sistema de e-mails ao SIGAD ou manual, de qualquer forma o sistema de e-mails deve possuir uma funcionalidade que exporte as mensagens dos e-mails. No momento da captura que deve ser feita utilizando um formato aberto e padronizado, os e-mails são registrados, classificados, indexados e arquivados. Em algumas situações, as mensagens dos e-mails podem conter *hyperlinks*, assinatura digitais e/ou anexos e estes precisarão de procedimentos específicos no momento em que o e-mail for capturado.

Posto isto, o usuário deverá classificar suas mensagens conforme o plano de classificação institucional, identificar as mensagens que possuem valor arquivístico e também eliminar as que não possuem. Em relação ao acesso às mensagens dos e-mails, o Conarq orienta que a própria instituição deve definir regras para orientar seus colaboradores em relação ao uso das contas dos e-mails. Por fim, ressalta-se que no que tange a preservação dos e-mails as diretrizes apenas recomendam que as orientações do *e-ARQ Brasil* sejam seguidas (Arquivo Nacional, 2012, p. 31).

Dentre os modelos de gestão apresentados o modelo de gestão EMPM, módulo seis da iniciativa *Digital Records Pathways: Topics in Digital Preservation* se apresenta enquanto modelo mais completo. Comparado às Diretrizes para a gestão arquivística do Correio eletrônico produzidas pelo Conarq, o modelo produzido pelo ICA em parceria com o InterPARES *Team* Canadá apresenta um estudo de caso que coloca em prática o passo-a-passo descrito no decorrer do módulo, além de abordar ações mais específicas como a nomeação dos anexos dos e-mails, traz à tona as especificações mais tecnológicas que envolvem a exportação e a preservação dos e-mails em repositórios digitais.

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

A análise da literatura sobre o tema também revelou que a identificação representa uma atividade desenvolvida em quase todos os modelos apresentados. E de fato, antes de qualquer estratégia ser elaborada é preciso analisar a situação da organização e avaliar o modo como os e-mails são produzidos e tratados dentro dos setores organizacionais. Entender os aspectos contextuais garante que as estratégias que serão elaboradas condizem com a realidade da organização e se adequam aos seus recursos e à sua estrutura interna.

3 A SITUAÇÃO DA GESTÃO DOS E-MAILS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: ESTUDO DE CASO DOS MINISTÉRIOS

Para identificar a situação da gestão dos e-mails na Administração Pública Federal, foi feita a aplicação de um questionário. Este instrumento foi enviado por meio da plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br, e continha 13 perguntas sobre a forma como os e-mails são geridos e organizados nas instituições públicas.

A pesquisa foi feita em 2021 e a amostra foi formada pelos ministérios do Poder Executivo Federal. São, no total, 23 ministérios. Entretanto, enviamos as perguntas para 17 deles, pois privilegiamos aqueles que representam as grandes funções do Estado. Daqueles enviados, recebemos o retorno de dezesseis. O ministério que negou a disponibilização das informações solicitadas justificou sua decisão com base no artigo 23, da Lei n° 12.527, de 2011, informando que as informações solicitadas seriam de caráter sigiloso e que colocariam em risco a segurança do ministério e/ou de sua alta administração.

Destacamos, também, que apesar de o Ministério da Economia ter disponibilizado respostas referente às unidades que possuem serviços de correio eletrônico próprios, neste trabalho, iremos considerar apenas as respostas dadas pela Diretoria de Tecnologia

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença

da Informação - DTI/SGC, a fim de manter o padrão de referência em relação à complexidade e estrutura dos demais ministérios. As perguntas feitas e as respostas dadas pelos demais ministérios foram analisadas e serão distribuídas nos tópicos a seguir.

Em relação a existência de uma uma política definida para o gerenciamento dos e-mails nos ministérios, 14 ministérios, isto é, 87,5% responderam que possuem uma política para as atividades relacionadas ao sistema de e-mails. Por consequência, apenas dois responderam que não fazem a utilização que apoiam o gerenciamento dos e-mails.

Em contrapartida, dentre as políticas que são utilizadas pelos ministérios para o gerenciamento dos e-mails destacam-se as seguintes: Portaria (de quem?) nº 197, de 8 de julho de 2008, Instrução Normativa nº 04, de 30 de junho de 2010, Norma Complementar nº 06/IN04/SE/CGU, Portaria CSIC Nº 1, de 19 de junho de 2015, Portaria nº 55, de 10 de março de 2021, Norma Complementar NC 04/POSIC/MD de janeiro de 2017, Portaria nº 271 de 27 de janeiro de 2017, Norma Complementar nº 01/CGTI/SAAD/SE/MTPA, de setembro de 2018, Portaria nº 587, de 25 de março de 2021, Norma Complementar n° 03/IN04/SE/CGU, de outubro de 2016, Portaria DTI nº 2.385, de 26 de fevereiro de 2021, Portaria nº 1.551, de 26 de março de 2018 e a Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) de abril de 2021.

Sobre a existência de orientação ou instrução sobre que tipo de assunto pode ser veiculado no e-mail institucional, 15 ministérios responderam que existe sim uma orientação sobre o tipo do assunto que deve ser veiculado nos e-mails institucionais, esse número representa 93,75% das respostas. Inclusive, um dos ministérios que havia respondido anteriormente, que não possuía uma política para o gerenciamento dos e-mails, afirmou que faz uso de orientações sobre o tipo de assunto que pode ser veiculado no e-mail institucional.

O único ministério que afirmou não possuir orientações em relação ao tipo de assunto alegou que "as orientações partem das chefias imediatas ainda de maneira informal, preservando-se as particularidades de cada área." Por outro lado, as políticas utilizadas apresentam orientações acerca do uso do correio eletrônico pelos agentes públicos no exercício de suas funções. Dessa maneira, estas orientam que os usuários utilizem o e-mail institucional apenas para assuntos relacionados ao trabalho.

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

Acerca da utilização de orientação de órgão externo para gestão dos e-mails, dez ministérios afirmaram utilizar orientações de algum órgão externo no que tange ao gerenciamento dos e-mails. Este valor representa 62,5% do total de respostas, já os demais seis ministérios que afirmaram apenas utilizar os normativos internos ou que apoiam a gestão de e-mails nas práticas estabelecidas no mercado representam 37,5% das respostas.

O ministério que afirmou não utilizar os normativos emitidos pela Presidência da República, "segue as orientações gerais de segurança da informação da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia e do Gabinete de Segurança Institucional do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal (GSI/SISP)", este também vinculado ao Ministério da Economia.

Sobre a existência de orientação para separação dos e-mails institucionais dos e-mails pessoais, todos os dezesseis ministérios afirmaram que possuem, ainda de maneira informal, orientações que visam separar os e-mails pessoais dos e-mails relacionados às atividades desenvolvidas dentro dos próprios ministérios.

Em relação aos percentuais de e-mails relacionados ao trabalho do Ministério, de e-mails não relacionados ao trabalho do Ministério e de SPAM diariamente acumulados, nenhum dos ministérios realiza tal controle, não há acesso ao conteúdo e ao assunto dos e-mails, a não ser pelo próprio dono da conta de e-mail.

Os ministérios que forneceram os percentuais, concederam dados mensais ou diários. Alguns dos ministérios possuem ferramentas de segurança que classificam e bloqueiam automaticamente mensagens identificadas como SPAM. Dessa maneira, em relação aos intervalos mensais, considerando trinta dias como o padrão, a porcentagem de e-mails que não possuem ligação com as atividades desempenhadas e/ou possuem conteúdos indesejados e por isso foram classificadas como SPAM, varia de 1,67% a 82%. Os registros diários oscilam mais, contudo, chegam a uma porcentagem de 92,2% de SPAMS identificados.

Acerca da preservação permanente dos e-mails**,** apenas três ministérios responderam que preservam os e-mails permanentemente, sendo que desses três, dois preservam permanentemente apenas algumas caixas de entrada. Um ministério afirma

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

preservar as mensagens dos e-mails apenas pelo tempo em que estas forem mantidas pelos usuários nas caixas de entrada.

Sobre a existência da identificação dos e-mails considerados como documentos de arquivo e se como tal recebem tratamento arquivístico, nove ministérios responderam que não realizam a identificação dos e-mails que podem vir a ser considerados enquanto documentos arquivísticos, esse valor representa 50% das respostas dadas. Cinco ministérios afirmaram que apesar de não possuírem uma política institucional que oriente e controle a identificação dos e-mails como documentos de arquivo, a ação de identificar e gerenciar os e-mails fica sob a responsabilidade do usuário que utiliza a caixa de entrada. Destaca-se que um dos ministérios não respondeu a esse questionamento.

Perguntados sobre se os e-mails e seus anexos permanecem na caixa de entrada de e-mail ou eles são extraídos para outro sistema de gerenciamento ou pasta interna, 13 ministérios afirmaram que não há uma exportação e uma centralização das mensagens dos e-mails em outros sistemas de gerenciamento, esse valor representa um percentual de 81,25% das respostas dadas. Ressalta-se que dessas treze respostas oito, 61,53%, afirmam que apesar de as mensagens por padrão permanecerem nas caixas de entrada de seus respectivos usuários, cabe a eles decidir as regras e o modo como esses e-mails serão tratados e arquivados, se serão extraídos para uma pasta interna ou não.

Questionados se os e-mails são mantidos em um servidor de e-mail e qual o espaço ocupado (em bytes) nesse servidor, todos os ministérios responderam que os e-mails são mantidos sim em um servidor de e-mail. Dentre os 16, treze apresentaram os valores disponíveis nos servidores para o armazenamento dos e-mails. A quantidade de servidores e o tamanho variam de ministério para ministério. Entretanto, a média do valor do espaço disponível (soma dos valores fornecidos, dividido pela quantidade total de valores) é de 41,52 *terabytes*. Apesar de a média ser um valor bastante elevado, o intervalo de variação dessa média está entre 0.05 e 362 *terabytes*, destaca-se ainda que um *terabyte* equivale a 1000 *gigabytes*.

Em relação a eliminação de e-mails no servidor de e-mail, seis ministérios, ou seja, 37,5 % afirmaram que há algum tipo de eliminação. Entretanto, o tipo de eliminação que cada ministério emprega pode diferir entre si. Dos seis que afirmam eliminar os e-mails

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

do próprio servidor de e-mails, três praticam a eliminação após a desativação do usuário, quando o usuário deixa de possuir vínculo com o ministério.

Sobre como se dá a recuperação de e-mails no servidor, de maneira geral, as respostas dos ministérios revelaram que a recuperação dos e-mails se dá por meio dos metadados presentes no cabeçalho, corpo do texto ou anexos. Nenhum ministério revelou uma orientação ou padrão de busca, logo, as buscas podem ser feitas utilizando o nome do remetente ou do destinatário, endereço de e-mail, assunto, data de envio ou recebimento, nomes dos anexos e etc.

Acerca da aplicação da classificação nos e-mails, 14 ministérios entrevistados, valor que representa 87,5% do total, responderam que não há padronização por meio de políticas e/ou normativos institucionais que orientem a classificação dos e-mails. Em vista disso, dos quatorze que alegaram não utilizar uma política de classificação das mensagens dos e-mails, dez deixam os procedimentos que permeiam a gestão dos e-mails a cargo dos usuários que utilizam as caixas de entrada.

Perguntados sobre o uso do código de classificação do Conselho Nacional de Arquivos/ Arquivo Nacional para classificar (organizar) os e-mails, 15 ministérios, 93,75% do total de respostas, afirmaram que não aplicam. Alguns ministérios por vezes, desconhecem a Portaria nº 47, de 14 de fevereiro de 2020 que dispõe sobre o Código de Classificação e Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos relativos às atividades-meio do Poder Executivo Federal e a sua aplicabilidade nas demais atividades internas dos ministérios.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os e-mails representam um volume muito grande de informações que são produzidas e recebidas diariamente nas organizações brasileiras. Nesse sentido, a ausência de uma organização que permita que essas informações possam ser utilizadas traz um prejuízo informacional grande para as organizações, visto que a maior parte das atividades desenvolvidas nas organizações utilizam os e-mails para troca de informações.

De maneira geral, podemos afirmar que, a partir da análise das respostas

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

fornecidas pelos ministérios, os e-mails não estão incluídos em programas de gestão de documentos. Percebemos que somente algumas iniciativas podem ser consideradas como parte de um programa.

As políticas e os normativos que orientam a gestão dos e-mails são produzidos pela área de Tecnologia da Informação e disciplinam a utilização dos sistemas de e-mails com ações que visam a segurança da informação. A área de Tecnologia da Informação não tem os conhecimentos técnicos necessários para elaborar políticas de gestão que seguem os padrões e os normativos arquivísticos. E, pelas respostas apresentadas é possível inferir também que o setor de arquivo e documentação, setor que deveria ser responsável pela elaboração das políticas de gestão dos e-mails, não se manifesta e não assume tal responsabilidade. Dessa maneira, as normas padronizam os procedimentos para o uso dos recursos computacionais e do sistema de e-mails institucionais, assegurando a confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados e das informações.

Justamente pelo fato de as políticas utilizadas não serem oriundas da área de gestão da informação dos órgãos, a distinção entre os e-mails pessoais e institucionais é a única orientação voltada ao tipo assuntos que devem ser veiculados nos e-mails institucionais. Os ministérios que seguem orientações de órgãos externos, seguem as orientações emitidas pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República. Os normativos e as orientações do Conarq, do Arquivo Nacional não são seguidas e nem mencionadas nas respostas.

Há um grande volume de SPAMS recebidos pelo sistema de e-mails dos ministérios analisados, o valor pode chegar a 92,2% das mensagens recebidas diariamente, conforme apresentado. “Arquivisticamente” esses SPAMS e as demais mensagens indesejadas não representam documentos arquivísticos, afinal estes não possuem relação com as atividades e as funções que são desenvolvidas pelos órgãos.

Não há padrões de classificação, tabela de temporalidade e políticas de gestão e planos de preservação que orientem a gestão dos e-mails produzidos e/ou recebidos. Dessa maneira, os ministérios direcionam a responsabilidade de gestão, organização e tratamento dos e-mails para os usuários que utilizam as caixas de entrada. Grande parte

DOI- 10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição Especial.68958
https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion- ISSN 2318-6186. Licença (cc) BY-NC-ND

dos ministérios preserva os e-mails apenas pelo período estabelecido nas políticas de backups e após esse período são eliminados do servidor de armazenamento.

Apenas um ministério realiza a exportação e a inserção dos e-mails que são identificados enquanto documentos de arquivo no Sistema Eletrônico de informações. E apenas a Política de Segurança da Informação deste ministério, política que orienta a gestão dos e-mails do órgão, aborda tópicos sobre o tratamento das informações classificadas como sigilosas e sobre as Comissões Permanentes de Avaliação de Documentos.

Ressalta-se que o caráter comum que permeia todas as políticas utilizadas pelos ministérios é o fato de serem normativos da área de Tecnologia da Informação, mais especificamente, políticas de Segurança da Informação. Ou seja, nenhum ministério citou a resolução do Conarq que trata do tema.

Em relação aos ministérios que afirmaram utilizar orientações de órgãos externos, nove dos dez que responderam alegaram utilizar normativos legais emitidos pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República. Destes podemos destacar a Instrução Normativa 01 GSI, de junho de 2008 a qual Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências, a Norma Complementar n° 09/DSIC/GSIPR de novembro de 2010 que estabelece as Orientações específicas para o uso de recursos criptográficos em Segurança da Informação e Comunicações nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, a Norma Complementar 03/DSIC/GSIPR de junho de 2009, esta estabelece as diretrizes para a elaboração de Política de Segurança da Informação e Comunicações nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal. E por fim, o Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da administração pública federal e que foi revogado pelo Decreto n° 9637, de 2018.

REFERÊNCIAS

ALBERTS, Inge; VELLINO, Andre. **The Importance of Context in the Automatic Classification of Email as Records of Business Value**: a Pilot Study. **ASIST**, Montreal,

2013.

BARON, Jason R. **The Future of Email Archiving**: Four Propositions. 24 jan. 2018. Apresentação de PowerPoint. Disponível em: https://www.dpconline.org/docs/miscellaneous/events/2018-events/1768-dpc-email-ii-baron/file. Acesso em: 27 dez. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. **Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2012.

BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. **e-ARQ Brasil**. Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2020.

INTERPARES; INTERNATIONAL COUNCIL OF ARCHIVES. Digital Records Pathways: Topics in Digital Preservation Module 6: Email Management and Preservation, 2012. Disponível em: http://interpares.org/ip3/display_file.cfm?doc=ip3_canada_gs12_module_6_july-2012_DRAFT.pdf. Acesso em: 27 dez. 2023.

LAPPIN, James; JACKSON, Tom; MATTHEWS, Graham; RAVENWOOD, Clare. Rival records management models in na era of partial automation. **Archival Science**, n. 21, 2021, p. 243-266.

LAPPIN, James; JACKSON, Tom; MATTHEWS, Graham; ONOJEHARHO, Ejovwoke. The defensible deletion of government email. **Records management jornal**, v. 29, n. 1/2, 2019, p. 42-56.

NATIONAL ARCHIVES AND RECORDS ADMINISTRATION. **Guidance on a new approach to managing email records,** 2014. Disponível em: https://www.archives.gov/files/records-mgmt/m-14-16.pdf. Acesso em: 27 dez. 2023.

NATIONAL ARCHIVES. **Guidance principles on the auto-deletion of email**, 2016. Disponível em: https://cdn.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/guidance-principles-on-the-deletion-of-email.pdf. Acesso em: 27 dez. 2023.

TERRA, A. L. Dinâmicas do arquivo das mensagens de e-mail em contexto organizacional: entre indivíduos e tecnologia. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 7, n. 1, p. p. 34–56, 2019.