

**DINÂMICAS DE ARQUIVO DAS MENSAGENS DE EMAIL EM CONTEXTO ORGANIZACIONAL: entre indivíduos e tecnologia <sup>1</sup>**

Ana Lúcia Terra  
*Docente de Ciência da Informação no Instituto Politécnico do Porto (Portugal). Doutoramento em Ciências Documentais pela Universidade de Coimbra (Portugal).*  
E-mail: [anaterra@iscap.ipp.pt](mailto:anaterra@iscap.ipp.pt)  
ORCID: [orcid.org/0000-0003-1292-2849](https://orcid.org/0000-0003-1292-2849)

**Resumo**

Constatando a onipresença do email em ambientes organizacionais, tanto para a comunicação interna como externa, sublinham-se algumas permanências e as mudanças que o seu uso acarretou neste contexto específico. Desenvolve-se reflexão sobre as mensagens de email enquanto documentos de arquivo, convocando as propriedades da informação e enfatizando a necessidade de uma visão sistémica da gestão de informação organizacional. De seguida, é analisada a existência de estratégias organizacionais aplicadas ao arquivo de mensagens de email definidas em documentos orientadores da gestão do email oriundos da Bélgica e dos EUA. É examinada a definição de responsabilidades para a avaliação, seleção e aplicação de prazos de conservação ou eliminação de caixas de email e de mensagens de email.

**Palavras-chave:** Email. Gestão do email. Arquivo de mensagens de email.

## 1 INTRODUÇÃO

Desde o final do século XX e com maior ênfase desde meados da década de 2000, a criação e a receção de mensagens de email<sup>2</sup> passou a constituir uma parte muito significativa do volume existente de informação organizacional, retratando as atividades que lhe deram origem e satisfazendo as necessidades operacionais de funcionamento.

---

<sup>1</sup> Versão atualizada e ampliada da comunicação oriunda do IX Seminário Internacional de Saberes Arquivísticos (SESA), realizado em 06 a 09 de março de 2019 na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

<sup>2</sup> Na língua portuguesa, o vocábulo email encontra-se dicionarizado (cf. [www.priberam.pt](http://www.priberam.pt)) como um estrangeirismo equivalente à expressão “correio eletrónico”. Neste texto, dado o uso alargado do estrangeirismo no discurso corrente, optámos por nos referirmos maioritariamente a email, ainda que também seja aplicada a expressão correio eletrónico.

Com efeito, o uso do correio eletrônico, em contexto organizacional, tanto para a comunicação interna como externa, é hoje uma prática incontornável em qualquer organização. Esta situação traduz-se em números avassaladores, tanto na quantidade de endereços de email existentes como de mensagens enviadas. Assim, de acordo com dados do Radicati Group (2019), o número total de mensagens de email (pessoais e profissionais) enviadas/recebidas diariamente atinge o 293 mil milhões, prevendo-se que chegue aos 347 mil milhões em 2023. Metade da população mundial, o que equivale a 3,9 mil milhões de pessoas, usa o email em 2019, podendo chegar aos 4,3 mil milhões em 2023.

Independentemente desta presença esmagadora do email, em 2019, muitas organizações continuam a debater-se com práticas e problemas identificados em finais do século XX relativamente a este meio de produção e comunicação informacional. Com efeito, continuam atuais as observações feitas por Enneking (1998) quando afirmava

People typically use e-mail as a quick and convenient way to engage in a wide variety of business activities, including discussion and revision of policies and procedures, circulation of draft documents and meeting minutes, distribution of work assignments and schedules, and actual business transactions. While many organizations have enthusiastically embraced the opportunities provided by e-mail, the vast majority overlook the fact that when e-mail messages contain evidence of business decisions, actions, and transactions, they become documents which are subject to the same legal requirements, restrictions, and standards as any record produced in any form or medium.

Sublinha-se aqui o facto de as organizações e os seus colaboradores usarem o email como uma forma de comunicação onde tanto circulam documentos meramente informativos, relativos à prossecução das atividades quotidianas, a par de outros com valor de testemunho e prova, altamente relevantes para a missão e funções organizacionais, os quais precisam ser geridos em conformidade com a regulamentação aplicável porque apresentam valor arquivístico. Contudo, verifica-se muito frequentemente que as organizações não atendem ao valor arquivístico das mensagens que circulam no email, prática que se torna especialmente crítica à medida que aumenta o volume de itens informacionais que são produzidos exclusivamente no âmbito deste

meio de comunicação ou que apenas aí são armazenados. Assim, é particularmente relevante definir políticas e procedimentos para identificar as mensagens de email com valor arquivístico e integrá-las num sistema de gestão de documentos de arquivo.

Na verdade, as mensagens de email representam correspondência organizacional, sob a forma digital, e nesse sentido não constituem uma novidade do ponto de vista da gestão e do arquivo da informação. Com efeito, as mensagens do correio eletrónico organizacional são criadas e recebidas na consecução das funções organizacionais e nessa medida podem constituir documentos de arquivo, aos quais é necessário aplicar regras de avaliação e seleção de modo a determinar a sua eliminação ou prazos de conservação adequados.

Contudo, dadas as características específicas do sistema sociotécnico (Lucas, 1998) em que são produzidas, importa ter em conta aspetos particulares que procuraremos discutir neste trabalho. Uma das particularidades mais relevante decorre do facto de os destinatários/produtores desta modalidade de correspondência a receberem/enviarem diretamente na/da sua caixa de correio eletrónico, sem haver um registo centralizado de entrada e saída como acontece com a correspondência em papel. Assim, estes utilizadores tornam-se “arquivistas” da sua própria caixa de correio eletrónico, na medida em que tomam decisões e agem relativamente à organização, armazenamento e preservação das mensagens que produzem ou recebem. Muito frequentemente, usam esquemas de organização pessoais, os quais têm apenas significado para si, constituindo um mistério para outros utilizadores. Desta forma, esquemas de classificação e de ordenação aplicados em toda organização e por todos conhecidos são substituídos por outros de índole pessoal. Esta prática torna as mensagens de email mais dificilmente acessíveis e preserváveis ao longo do tempo não só porque ficam armazenadas em contas de correio eletrónico acessíveis apenas aos seus “donos”, através de uma password pessoal, mas também porque a sua pesquisa e acesso intelectual deixam de estar sujeitos a critérios lógicos conhecidos por todos os colaboradores da organização, departamento ou serviço.

Sobressai, portanto, que o uso do email veio transformar radicalmente o modo como a correspondência organizacional é tratada do ponto de vista da gestão da

informação, incluindo todos os procedimentos associados à sua gestão arquivística. Tal constatação remete-nos para a influência que a introdução da tecnologia trouxe na modificação dos procedimentos de trabalho, a qual não pode ser separada do modo como os próprios indivíduos fazem a sua apropriação e uso das tecnologias. Emerge daqui uma adaptação constante entre os contextos de trabalho e as inovações tecnológicas numa dinâmica recíproca, que pode ser melhor entendida se abordada numa perspectiva sistémica. Assim, permanece bem atual uma reflexão de Barry, mesmo se datada de 2002, o qual afirma

it is more realistic to see work and technology as parts of a continuous feedback loop where work needs spawn technological requirements that may be only partly satisfied by technological innovation that is then reacted to in the workplace and refined in later innovations; and sometimes technology results in unexpected or unintended innovations in work patterns and the cycle begins again (Barry, 2002, p. 9).

Aliás, o poder de transformação das tecnologias e o desafio que tal representa para a Arquivística era já sublinhado, em 2006, por Ketelaar que considerava o estudo e a compreensão dos documentos arquivísticos digitais no seu contexto social e cultural e a forma como eram criados, usados, selecionados, preservados e difundidos ao longo do tempo como um dos reptos mais significativos para esta área científica e para os seus profissionais (Ketelaar, 2006). Como sublinhou o mesmo autor, “technology conditions not only the form or the structure, but also the content of the writing. Of course, technology is not the only factor which determines form and content, because cognitive and cultural agencies also play an important role” (Ketelaar, 2007, p. 7-9). Neste entendimento, compreende-se melhor o impacto que o uso do email teve na comunicação escrita organizacional, por exemplo, no que toca à acentuada diminuição do tom formal tanto na comunicação interna como externa. Por conseguinte, o uso do email veio modificar também o conteúdo dos documentos com valor arquivístico, os quais passaram a apresentar muito frequentemente, por exemplo, um tom coloquial nas formas de cumprimentos, que não se praticava na correspondência organizacional criada em formato papel.

Partindo destas premissas, iremos desenvolver as considerações iniciadas na comunicação e no texto publicado nas atas do IX Seminário Internacional de Saberes Arquivísticos – SESA, realizado de 6 a 9 de março de 2019, na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. Será ampliada a reflexão sobre a contextualização de alguns aspetos relativos ao email no cenário organizacional e às mensagens de email enquanto documentos de arquivo. De seguida, com base na análise documental de textos orientadores sobre a gestão de emails oriundos da Bélgica e dos EUA, são apresentadas algumas propostas relativas ao arquivo de contas de email e de mensagens de email, considerando as indicações dadas para a avaliação, seleção e definição de prazos de conservação ou de eliminação.

## **2 O EMAIL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

Apesar de iniciativas pontuais no sentido de diminuir ou eliminar o uso do email em contexto profissional, este meio de produção e de comunicação da informação organizacional continua a ser preponderante. Com efeito, o email tem-se afirmado como uma opção universal de comunicação escrita para todas as organizações, ultrapassando o mero envio de mensagens (McMurty, 2014).

O facto de o acesso ao email estar garantido e ser facilitado através de dispositivos móveis, como tablets e smartphones, justificará em parte o seu sucesso continuado. Esta vulgarização do uso do email acarretou mudanças significativas nos procedimentos de trabalho, em especial na gestão do tempo profissional, com influência na definição de prazos, na percepção da noção de urgência, na sobrecarga informacional ou na dependência tecnológica para exercício das obrigações profissionais (Ingham, 2003; Reinke e Chamorro-Premuzic, 2014). Poderemos especificar referindo a hierarquização das tarefas conforme a sua urgência, e não a sua importância real, ou a diminuição da produtividade decorrente do *multitasking*, incluindo, por exemplo, a atenção permanente ao email durante uma reunião. Adicionalmente, o email tem também desempenhado um papel importante na guarda da memória organizacional, facilitando a traçabilidade das interações infocomunicacionais.

Este uso avassalador do email em contexto profissional tem de ser enquadrado no cenário mais geral do uso das TIC em ambientes organizacionais e à sua influência nas práticas comunicacionais. A hiper-conexão, entendida como o acesso permanente e ubíquo ao contexto digital, acarreta a intensificação e a sobrecarga das tarefas profissionais, o que leva algumas instituições a implementar projetos de desconexão no sentido de definir períodos temporais em que os seus colaboradores vêm o envio e a recepção de emails bloqueados (Prost e Zouinar, 2015).

Contudo, como bem sublinharam Tahri & Faller (2010), atualmente, não se coloca a questão de saber se o email deve ser ou não utilizado em termos organizacionais, em especial porque esse uso se tornou banal e quase obrigatório. O que importa é interrogar-se sobre as práticas dos utilizadores, numa perspectiva interacionista que se opõe ao determinismo tecnológico, de modo a entender a complexidade real dos usos desta tecnologia no cenário da comunicação organizacional e da consequente produção de informação. Interessa compreender as apropriações de que a tecnologia é objecto por parte dos indivíduos porque esta não tem valor, sentido nem consequências de per se, são as práticas que definem tudo isto. Ignorar este preceito leva a assunções simplistas, nomeadamente que os indivíduos tendo a tecnologia à sua disposição a irão obrigatoriamente usar, que a irão usar com a finalidade para a qual foi concebida e que esse uso irá produzir os resultados esperados.

Assim, por exemplo, a partir do estudo empírico de três organismos públicos dos Países-Baixos, Meijer (2008) conclui que o uso do email acentua duas características das instituições burocráticas, transformando-as no que ele designa de *late bureaucratic organizations* e não em *post-bureaucratic organizations*, como supunha no início do seu estudo. Com efeito, avaliando duas das componentes das organizações burocráticas, a hierarquia e a formalização, o autor entende que estas se acentuam, adquirindo novas formas, através do uso do email. A hierarquia deve ser entendida como a divisão clara das competências em estruturas de posicionamento vertical, garantindo a prestação de contas e o controlo, e originando fluxos de trabalho estáveis. Além disso, implica três aspetos essenciais: limita e enquadra a autonomia dos trabalhadores da organização, estrutura os modos de comunicação, na medida em que apenas os responsáveis por cada

unidade organizacional podem comunicar diretamente com outras unidades, e conseqüentemente funciona como funil na comunicação entre os níveis inferiores e os níveis superiores da organização. Por sua vez, a formalização implica a documentação dos processos de trabalho de modo impessoal. Neste sentido, os documentos escritos desempenham um papel central no controle da organização, a qual também pode evidenciar o seu modo de funcionamento com base nesses testemunhos escritos. Adicionalmente, a formalização implica a separação entre o âmbito profissional e a esfera pessoal, o uso de um estilo de redação impessoal bem como a não interferência de factores pessoais nos relacionamentos desenvolvidos dentro da organização.

Baseando-se neste quadro teórico, Meijer (2008) recolheu dados quantitativos e qualitativos que lhe permitiram chegar a algumas conclusões relevantes, no que toca ao uso do email no contexto dos organismos públicos. Quanto à formalização, conclui que são poucos os colaboradores que usam o email profissional para fins pessoais mas que também são poucos os que recorrem ao email pessoal para fins profissionais. A esmagadora maioria afirma que as mensagens de email são redigidas num tom mais informal do que os outros documentos escritos e que assuntos que antes não ficavam registados por escrito agora são-no de modo mais sistemático, tornando-se passíveis de consulta futura. No que toca à hierarquia, nota que o uso do email alargou a autonomia dos profissionais quanto à gestão da informação, bem como a autonomia espacial e temporal porque podem desempenhar as suas tarefas em espaços e momentos diversos. Já a autonomia de decisão não é alargada com o uso do email porque os colaboradores têm de respeitar as hierarquias, às quais sempre reportam usando muitas vezes o envio de mensagens em CC. Contudo, sublinha que é mais frequente contornar a hierarquia na comunicação direta através do envio de mensagens de email, ainda que os responsáveis imediatos sejam sempre colocados em CC. Com estas evidências, o autor fala em *informal formalization* porque “the style of communication is more informal but the content focuses less on personal issues and emphasises efficient recordings of agreements” (Meijer, 2008, p. 443). Afirma ainda que existe uma *hierarchical horizontalization* pois “horizontal contacts take a more central position in bureaucratic organizations, but these horizontal contacts are tightly linked to vertical structures”

(Meijer, 2008, p. 444).

Mas, apesar da sua onnipresença e da sua importância em contexto organizacional, os usos e as práticas informacionais associadas ao email têm sido pouco exploradas no âmbito da Ciência da Informação, sendo ainda menos significativas as abordagens com enfoque nas questões arquivísticas (Prom, 2011; Zwarich, 2014). Neste pressuposto, no tópico seguinte, iremos abordar alguns elementos susceptíveis de contribuir para o entendimento das mensagens de email enquanto documentos de arquivo.

### **3 AS MENSAGENS DE EMAIL ENQUANTO DOCUMENTOS DE ARQUIVO**

Tal como referido, o email é uma ferramenta tecnológica destinada às trocas infocomunicacionais que, pelas suas características técnicas, as suas funcionalidades intrínsecas e os usos que os indivíduos lhe dão, no contexto organizacional, modela de forma indelével a produção informacional em contexto profissional.

Contudo, não devemos considerar as mensagens de email como uma tipologia documental, entendida como «conjunto de elementos formais, nomeadamente diplomáticos e jurídicos, que caracterizam um documento de acordo com as funções a que ele se destina» (Faria & Pericão, 2008, p. 1194). As mensagens de email deverão antes ser consideradas como parte integrante do universo informacional global produzido/recebido pela organização no decurso da sua atividade, dando forma a diferentes tipologias documentais, as quais são definidas de acordo com o seu contexto de criação ou de receção e o seu conteúdo significativo.

Neste sentido, não podem ser abordadas isoladamente precisando antes de serem abrangidas por uma estratégia sistémica de gestão da informação da organização. Revemo-nos, por isso, na posição do grupo de trabalho do Projeto InterPares dedicado às questões de email ao considerar que «(...) email records are not a self-governing province in a record-keeping system, but just records which possess specific features only with regard to the way of transmission and the structure of their format and are to be fully integrated with all the other Records» (InterPARES 3 Project, 2011, p. 35).

Contudo, para melhor entendermos as especificidades das mensagens de email enquanto itens informacionais mas também os seus pontos de convergência com outros recursos informacionais da organização, teremos de considerar que as mensagens de email são moldadas pelas propriedades intrínsecas da informação definidas por Silva & Ribeiro (2002, p. 42), a saber a estruturação pela acção (humana e social), a integração dinâmica, a pregnância, a quantificação, a reprodutividade e a transmissibilidade. Se atendermos em especial às três primeiras propriedades iremos compreender melhor e caracterizar mais substancialmente as particularidades das mensagens de email no conjunto total dos recursos informacionais da organização, permitindo a sua integração nesse conjunto de um modo estruturado e adequado. Naturalmente, enquanto artefactos digitais, as mensagens de email enunciam igualmente num grau elevado as propriedades de reprodutividade e de transmissibilidade pois a tecnologia que as suporta permite e facilita a sua reprodução e a sua comunicação com níveis de esforço e de investimento pouco significativos.

Assim, centrando a nossa atenção nas três primeiras propriedades da informação, iremos abordar com mais detalhe cada uma delas. A estruturação pela acção, ao elucidar o papel do acto individual e/ou colectivo para modelar estruturalmente a informação, implica que se conheçam e compreendam as preferências e os usos dos utilizadores das contas de emails para a produção/envio/recepção de informação bem como as funções, procedimentos e atividades que estão na sua génese. Por outro lado, todo o acto informacional está implicado ou resulta sempre tanto das condições e circunstâncias internas, como das externas ao sujeito da acção, que neste caso é condicionado pelas funcionalidades tecnológicas da sua conta de email mas também pelo seu contexto organizacional bem como pelas suas características intrínsecas, que determinam os modos de uso, numa integração dinâmica que configura outra propriedade da informação. Além disso, dada a sua pregnância, a informação enuncia sempre a sua ação fundadora pelo que importa considerar a especificidade dos itens informacionais produzidos no contexto do email porque esse contexto é uma das componentes da ação que lhe deu origem. Mas também é relevante considerar, de modo decisivo, o ambiente onde decorreram essas funções e atividades.

Adicionalmente, será conveniente atender ao conceito de documento de arquivo. De acordo com a NP 4438-1, o documento de arquivo pode ser definido como um “documento produzido, recebido e mantido a título probatório e informativo por uma organização ou pessoa, no cumprimento das suas obrigações legais ou na condução das suas actividades” (NP 4438 (2005), p. 9). Esta definição pode ser complementada numa visão mais complexa e esclarecedora da realidade com os atributos do documento de arquivo identificados por Thomassen (2001). De acordo com este autor, os documentos de arquivo constituem informação gerada no âmbito de procedimentos de trabalho, que a estruturam e registam, e neste sentido refere que são *process-bound information* (Thomassen, 2001, p. 374). São também garantes da memória individual, organizacional e societal, sustentando o ato de recordar de modo a suportar o funcionamento presente. Por outro lado, servem de instrumento de transparência e de meio de prova ao serem confiáveis pois evidenciam decisões tomadas, direitos adquiridos e compromissos estabelecidos. Neste pressuposto, os documentos de arquivo devem ser preservados quer pelo seu valor de prova ou de testemunho de atos passados.

Por seu lado, Menne-Haritz (2006) realça que os documentos de arquivo são criados no decurso das atividades administrativas, sendo um instrumento imprescindível para essas mesmas atividades, acrescentando que o seu formato físico não é determinante nesta caracterização. Nessa perspetiva, “(...) records are identified by their specific function and not by their physical or otherwise determined appearance, and the term “records” includes all residues of administrative communication generated for the accomplishment of collaborative tasks” (Menne-Haritz, 2006, p. 31).

Esta autora, Menne-Haritz (2006), faz uma interessante distinção no que respeita aos documentos de arquivo, a qual pode ser relevante na análise do valor arquivístico das mensagens de email criadas ou recebidas em contexto organizacional. Com efeito, na sua perspetiva, poderemos distinguir os documentos que servem para registar as intenções/compromissos de uma organização (assumindo, por exemplo, a forma de contratos) e os documentos que servem para articular cada etapa da cooperação interna numa ação conjunta (incluindo, por exemplo, notas pessoais). O primeiro tipo de documento responde à pergunta “o quê?” enquanto o segundo dá respostas ao

“porquê?”. Os segundos são de índole efémera mas quando são conservados por quem os produziu informam sobre o que se pretendia e como se chegou à sua concretização. Nesta medida, podem ser de grande valia para os arquivos porque evidenciam o que de facto aconteceu e permitem verificar ações e não apenas intenções. Se atendermos ao tipo de uso que é dado ao email em contexto organizacional, esta distinção pode ser especialmente útil para a análise das mensagens e a determinação do seu valor arquivístico.

Assim, importa ponderar regras e procedimentos destinados à identificação das mensagens de email ou das contas de email que pelo seu conteúdo ou contexto de produção justifiquem a sua conservação permanente ou determinar prazos de conservação temporária adequados. É sobre as regras preconizadas sobre esta matéria pelos órgãos arquivísticos da Bélgica e dos EUA que nos iremos debruçar de seguida.

#### **4 A AVALIAÇÃO E RETENÇÃO DAS MENSAGENS DE EMAIL**

Numa abordagem genérica, consideramos que o arquivo das mensagens de email suscita as mesmas exigências que a gestão da informação digital no seu todo, a qual por sua vez, tal como refere Tibbo (2006, p. 15), representa uma continuação das funções milenares de bibliotecários e arquivistas, a saber «physical preservation of recorded media, capture of document identity, maintenance of document authenticity, retrieval of relevant documents/information from the collection, and the provision of ongoing and persistente intellectual acces to the documents and information over time».

Contudo, tal como evidenciou Menne-Haritz (2006), um dos desafios e dificuldades dos documentos digitais com valor arquivístico reside no facto de serem capazes de manter a sua capacidade de ilustrarem as atividades que lhes deram origem, mas que já acabaram, estabilizando as suas características intrínsecas depois de terem sido usados satisfatoriamente nos processos comunicativos onde se desenvolveram. Isto implica protegê-los de mudanças exteriores aos processos comunicativos que lhes estão inerentes, de modo a que possam ser garantes das ações ou decisões, funcionando como instrumentos de inspeção ou de investigação do ocorrido ou decidido no passado.

Como iremos ver, no processo de arquivo das mensagens de email, pode seguir-se a via que atribui fortes responsabilidades aos utilizadores das caixas de correio, adoptando regras gerais pré-estabelecidas, ou optar-se pela automatização dos procedimentos de acordo com critérios adaptáveis à tecnologia.

### ***As regras e os indivíduos: a proposta belga***

Na Bélgica, em 2009, sob a égide dos Archives Générales du Royaume et Archives de l'État dans les Provinces, foi produzido um manual com diretrizes para a gestão e o arquivo digital do email (Soyez, 2009).

No que toca à avaliação e retenção das mensagens, o texto apresenta três tópicos relevantes dedicados à seleção dos emails a conservar, à definição de responsabilidades no arquivo das mensagens e a orientações sobre as etapas a seguir no arquivo das mensagens [Figura 1].

**Figura 1-** Conjugação entre definição de regras e procedimentos individuais no arquivo de mensagens de e-mail

<b>Identificação de critérios de seleção dos emails</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• mensagens com valor administrativo, arquivístico e/ou histórico</li><li>• mensagens informais com valor informativo</li></ul>
<b>Definição de responsabilidades no arquivo dos emails</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• responsabilidades na seleção das mensagens</li><li>• responsabilidades no registo e conservação</li></ul>
<b>Procedimentos do arquivo dos emails</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• seleção das mensagens</li><li>• seleção dos metadados</li><li>• exportação das mensagens da ferramenta de email</li><li>• registo das mensagens e anexos em formatos de arquivo perene</li></ul>

**Fonte:** Adaptado de Soyez, 2009

Relativamente à seleção das mensagens, sublinha-se que é fundamental definir sem equívocos quais as mensagens que devem ser consideradas como correspondência digital formal, equivalente a qualquer documento administrativo, e, como tal, passíveis de serem registadas e conservadas permanentemente ou por um determinado período de tempo. Portanto, trata-se de

distinguer entre les e-mails qui revêtent une valeur administrative (une valeur professionnelle, *business*), archivistique et/ou historique par rapport à ceux qui revêtent une valeur purement informelle, non pertinente ou personnelle. Seuls les e-mails (et leurs pièces jointes) ayant un statut formel ou officiel devront être conservés et dès lors archivés (de préférence en dehors du logiciel de messagerie électronique). Les e-mails personnels, les e-mails à faible valeur informationnelle ne seront par contre pas conservés par l'institution (Soyez, 2009, p. 27).

No que respeita à definição de responsabilidades no arquivo das mensagens, adverte-se que esta precisa de ser estabelecida de modo abrangente no contexto organizacional. Esta estratégia tem de atender ao papel de cada utilizador, considerando o nível hierárquico ao qual pertence, no decurso das etapas de seleção e de registo da informação.

Assim, na fase de seleção, trata-se essencialmente de identificar as mensagens com valor administrativo, cabendo a cada detentor de uma caixa de email a sua gestão. Portanto, fica ao critério de cada colaborador da organização a avaliação da pertinência e da importância das mensagens recebidas ou enviadas, cabendo-lhe também distinguir as mensagens pessoais das profissionais, considerando o enquadramento legal e a regulamentação institucional onde se enquadra. Isto pressupõe que cada organização estabeleça, divulgue e explique claramente as regras e os procedimentos para a seleção das mensagens de email, bem como para a sua classificação no plano de classificação da organização, advertindo-se para os perigos decorrentes de os utilizadores criarem os seus próprios esquemas organizativos pessoais e paralelos.

Por seu lado, o registo e a conservação das mensagens terá também de obedecer a regras pré-definidas pela instituição, admitindo-se a possibilidade de o registo poder ser de modo semi-automatizado, sem a intervenção do utilizador, seja ele o emissor ou o recetor da mensagem. Para o efeito, exige-se o envolvimento de um gestor da informação para a conceção de um plano de classificação capaz de incluir todo o universo informacional produzido/recebido em termos institucionais e não apenas as mensagens geradas ou que circulam através das contas de email. Caberá ao utilizador final a aplicação deste plano de classificação, usando os seus códigos, para criar pastas

organizativas para as quais irá transferindo as mensagens. A conservação a curto, médio e longo prazo irá basear-se nesta classificação, usando a categorização aplicada pelos utilizadores das contas de email ou recorrendo a um sistema semi-automático de classificação das mensagens recebidas e enviadas baseado num sistema de arquivo eletrónico. Este sistema deverá permitir aos utilizadores das contas de email classificar as mensagens e os respetivos anexos, visualizando o seu conteúdo, registá-los no sistema e ligá-los a outros documentos com eles relacionados e que já existam no sistema. Adicionalmente, este sistema de arquivo deveria permitir a captura dos endereços dos remetentes de um modo compreensível, incluindo os nomes.

No que respeita ao arquivo dos emails, o documento começa por advertir que o texto da mensagem tem de ser arquivado em conjunto com os seus anexos ou ligações a outros documentos/páginas da web, mantendo a sua integridade e ilustrando o seu contexto de produção. Neste sentido, o email precisa de ser conservado na sua forma digital e a impressão das mensagens não pode ser considerada um modo adequado de arquivo porque limita a quantidade de informação preservada, nomeadamente metadados contextuais. Sublinha-se igualmente que a prática de organizar as mensagens em pastas na própria caixa de correio eletrónico não constitui um modo de arquivo, sobretudo, por exemplo, se as mensagens forem descarregadas no dispositivo do utilizador.

Um dos aspetos sublinhados pelo documento é a importância da preservação dos metadados associados a cada mensagem de email. Nestes metadados, estão incluídos os dados de transmissão das mensagens, que permitem identificar de modo inequívoco um documento digital, nomeadamente o nome e o endereço do emissor, a data e a hora do envio, o nome e a identificação de todos os destinatários da mensagem, a data e a hora de receção da mensagem, bem como o tipo e o número de anexos.

Assim, para que os emails adquiram a qualidade de documentos de arquivo completos e autênticos, é necessário incluir um conjunto de metadados aquando da incorporação no sistema de arquivo digital, os quais podem ser metadados de identificação ou metadados de integridade. Os metadados de identificação oferecem uma descrição geral das mensagens e permitem situá-las no seu contexto de produção,

abrangendo o nome do autor do processo ou do responsável pelo seu arquivo, o código de classificação que lhe corresponde, a relação entre a mensagem e os seus anexos mas podem também compreender metadados de índole administrativa, como o prazo de utilidade administrativa ou o prazo de conservação. Já os metadados de integridade dizem respeito ao endereço de email do emissor, à data e hora de envio/receção da mensagem mas também podem incluir a versão do software do cliente de email, o que pode ser útil para efeitos de preservação futura. Ainda sobre os metadados, aconselha-se a que os de índole descritiva (dados de transmissão e contextuais) sejam gravados aquando do envio ou da receção da mensagem, privilegiando-se o encapsulamento dos metadados na própria mensagem, de modo a que seja uma das suas componentes intrínsecas.

A exportação das mensagens e dos seus anexos das contas de email constitui uma opção chave para o arquivo do email. Deste modo, as mensagens ficam agregadas numa estrutura comum, permitindo uma gestão centralizada e garantindo backups integrais regulares, facilitando a acessibilidade a todos os documentos sobre um mesmo assunto e sustentando a durabilidade das mensagens. Esta opção implica quebrar a ligação com o servidor de email, deixando de gerar automaticamente os endereços de emails dos destinatários que estão na lista de endereços e tornando as mensagens “estáticas”, mas permite ligar as mensagens de email a outros documentos sobre a mesma atividade ou procedimento.

Neste documento, admite-se a possibilidade de escolha entre a organização das mensagens num sistema de classificação materializado em pastas ou a sua integração num sistema de gestão eletrónica de arquivo.

Na opção pelo sistema de classificação, adverte-se para a necessidade de o conceber em estreita colaboração com os serviços produtores e recetores de mensagens, escolhendo-se o critério orgânico, funcional ou misto. A este propósito são indicados alguns princípios a ter em conta, como o facto de ser lógico e facilmente utilizável, indo do geral para o particular, usar códigos estruturados, não ultrapassar os cinco níveis hierárquicos de divisão, utilizar designações de nomes ou abreviaturas claras, bem como termos conhecidos internamente.

Se a solução escolhida for um sistema de gestão eletrónica de arquivo, adverte-se para a necessidade de atender a três normas aplicáveis, a saber a ISO 15489, a DoD 5015-2, dos EUA, e o modelo OAIS, definido na norma ISO 14721. Além disso, o sistema de gestão eletrónica de arquivo deve respeitar quatro princípios: 1. ao nível da conservação, os emails devem permanecer intactos e têm de estar integrados num sistema que garanta a sua integridade além de permitir a sua reprodução e visualização no formato original; 2. ao nível da classificação é necessário garantir a manutenção das ligações entre todos os documentos (das mensagens com os seus anexos ou qualquer outro documento); 3. saber quando é necessário arquivar um email, não conservando um documento em vários formatos; 4. evitar a conservação prolongada de emails em repositórios ou pastas privadas porque essa prática restringe o seu acesso. Admite-se ainda, em caso de recurso, a impressão dos emails para efeito de preservação, desde que não haja outra solução a curto prazo e se os metadados forem também mantidos, imprimindo-os se necessário.

Por fim, o texto aborda o modo como devem ser gravados os emails e os seus anexos em formatos perenes de arquivo. A escolha do formato de exportação das mensagens de email para arquivo é fundamental atendendo à questão da obsolescência. A este propósito recomenda-se o uso de formatos abertos, não proprietários. Essa escolha da instituição deve ser depois utilizada para a fase de arquivo. Há ainda uma atenção especial ao arquivo dos anexos, sendo necessário adequar o formato de arquivo escolhido considerando as propriedades de cada documento e o seu próprio formato.

Neste extenso documento belga, verifica-se a preocupação com a identificação dos emails a conservar atendendo ao seu valor informativo, presente e futuro, para a organização produtora/receptora, enfatizando-se o papel de cada colaborador nesta tarefa ainda que devidamente enquadrado por regras institucionais gerais e por instrumentos de organização e gestão da informação, em especial o plano de classificação. O enfoque na conservação dos metadados associados às mensagens de email constitui outro aspeto de relevo, que decorre das especificidades tecnológicas associadas ao email, no sentido não só de garantir a integridade, a autenticidade e a confiabilidade dos emails enquanto documentos mas também de salvaguardar o seu

acesso a longo prazo.

### ***A automatização do arquivo dos emails: a proposta dos EUA***

Por seu lado, em 2008, os National Archives and Records Administration (NARA), dos EUA, publicaram o seu primeiro documento sobre o arquivo das mensagens de email dos órgãos federais, tendo-o renovado em 2011 (*Guidance concerning the use of e-mail archiving applications to store e-mail*, 2008; *Guidance concerning the use of e-mail archiving applications to store e-mail*, 2011).

Nestas orientações, explica-se que as aplicações de arquivo de email requerem pouca ou nenhuma intervenção dos utilizadores das contas de email na medida em que permitem a transferência automática, depois de um período de tempo predefinido, de todas as mensagens de uma conta de email ou de algumas, segundo critérios como o recetor da mensagem ou o emissor, a data, palavras-chave presentes no texto ou no assunto. Assim, estas aplicações removem as mensagens do servidor de email para um repositório central de email, incluindo anexos, calendários ou listas de tarefas. Desta forma, cria-se um arquivo central de email que pode categorizar as mensagens e respetivos anexos, tornando-as pesquisáveis e acessíveis no futuro. Contudo, adverte-se para o facto de estas aplicações de arquivo de email poderem apresentar limitações no que respeita à capacidade de manter e organizar a informação de acordo com os requisitos de gestão, legais e regulamentares ou políticos. Assim, sublinha-se que estas aplicações podem não ter funcionalidades que permitam o agrupamento das mensagens de acordo com critérios de classificação definidos e podem tornar difícil a distinção entre mensagens de conservação permanente e temporária. Adicionalmente, se os serviços administrativos mantiverem a prática de arquivar as mensagens de email através da sua impressão poderão existir incongruências entre o arquivo em suporte papel e o arquivo em suporte digital.

A atenção ao arquivo do email por parte dos NARA foi reforçada, em 2013, com o lançamento da abordagem Capstone destinada à gestão exclusivamente em formato digital das mensagens de email dos órgãos federais, considerando a quantidade

desmesurada de mensagens produzidas diariamente e a dificuldade em aplicar as práticas tradicionais de gestão de registos informacionais ao email (*Guidance on a new approach to managing email records*, 2013). O document de 2013 apresenta os pressupostos desta abordagem nos seguintes termos:

Capstone offers agencies the option of using a more simplified and automated approach to managing email, as opposed to using either print and file systems or records management applications that require staff to file email records individually. Using this approach, an agency can categorize and schedule email based on the work and/or position of the email account owner (*Guidance on a new approach to managing email records*, 2013).

Portanto, a abordagem Capstone baseia-se na automatização do arquivo das mensagens de email de acordo com uma calendarização predefinida por cada serviço atendendo às funções e à posição hierárquica do detentor da caixa de email

[

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

].

**Figura 2-** Componentes da abordagem Capstone dos EUA

<b>Abordagem Capstone</b>		
Análise orgânico-funcional do órgão da administração	Identificação as contas de email onde são criadas/recebidas mensagens com valor arquivístico	Aplicação de procedimentos automatizados de recolha calendarizada das mensagens de email para um repositório de arquivo

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019

A escolha das contas de correio electrónico a designar como de conservação permanente deve basear-se na posição hierárquica do seu detentor, presumindo-se que as principais discussões e decisões estão retratadas nas contas de email da hierarquia de topo. Com efeito o documento refere explicitamente o seguinte

When adopting the Capstone approach, agencies must identify those email accounts most likely to contain records that should be preserved as permanent. Agencies will determine Capstone accounts based on their business needs. They should identify the accounts of individuals who, by virtue of their work, office, or position, are likely to create or receive permanently valuable Federal records. [...] The goal is to capture the email accounts of high level policy/decision makers -- including any secondary or alias accounts -- and the accounts of those authorized to communicate on their behalf in the development of agency policy or important decision-making. (*Guidance on a new approach to managing email records*, 2013).

Contudo, podem ser definidas outras contas *Capstone*, consoante a estrutura orgânico-funcional concreta de cada serviço. Neste sentido, o principal risco desta abordagem reside na escolha acertada das contas designadas de *Capstone*, havendo também a possibilidade de arquivar mensagens de mero interesse pessoal e sem valor arquivístico.

Ainda assim, as vantagens da abordagem *Capstone* sobrepõem-se a estes aspetos e envolvem oito vertentes essenciais: a) diminui a dependência da impressão

para arquivo das mensagens além de diminuir a dependência relativamente à iniciativa dos utilizadores das contas de email, b) otimiza a pesquisa e o acesso às mensagens, sustentando o cumprimento dos requisitos legais, c) preserva de modo permanente as mensagens de email e facilita a sua transferência para os NARA, d) fornece orientações práticas para a gestão de contas encerradas, e) facilita as tarefas de gestão do email por parte dos utilizadores finais, f) representa uma abordagem simplificada à política de retenção das mensagens de conservação temporária ou permanente, g) reduz os riscos de destruição indevida de mensagens de email e h) recorre a tecnologias já disponíveis em muitos serviços, como aplicações de arquivo, incluindo soluções baseadas na *cloud*.

Face ao exposto, podemos considerar que esta abordagem *Capstone* se distingue pela aposta na automatização do arquivo das mensagens de email e, conseqüentemente, depende menos dos utilizadores para identificar e classificar as mensagens com valor arquivístico, otimiza o acesso aos recursos informacionais organizacionais, diminui o risco de eliminação indevida das mensagens, permite o uso de tecnologias já existentes e promove o aproveitamento de novas tecnologias como a auto-categorização das mensagens. Contudo, esta abordagem parece considerar as mensagens de email como uma “ilha informacional” dentro da organização ao preconizar a sua retenção num sistema específico sem esclarecer como são estabelecidas as necessárias ligações com outros documentos organizacionais.

## 5 NOTAS FINAIS

O arquivo das contas de email e das suas mensagens tem de ser perspectivado numa abordagem global à gestão da informação organizacional, tendo em vista o seu acesso no quotidiano e a sua potencial conservação a longo prazo.

Dada a dimensão quantitativa da produção informacional originada no email organizacional mas também a sua relevância qualitativa, poderemos considerar que a avaliação e a seleção das mensagens/contas de email representam duas operações essenciais com um grau de dificuldade elevado. Além disso, condicionam a fase seguinte de conservação, quer seja a prazo ou definitiva.

Neste texto, apresentamos duas opções para este cenário. No caso belga, opta-se pela abordagem pedagógica de formação dos utilizadores dos emails, que apoiados em instrumentos e tecnologias adequados, deverão avaliar, selecionar e definir os prazos de conservação das mensagens. Já nos EUA, optou-se por uma automatização destes procedimentos a partir de uma análise orgânico-funcional capaz de identificar contas de emails relevantes para conservação atendendo ao grau hierárquico dos seus detentores e às suas funções.

### **DYNAMICS ON ARCHIVING OF EMAIL MESSAGES IN ORGANIZATIONAL CONTEXT: individuals and technology**

#### **Abstract**

*Attending to email pervasiveness in organizational environments, both for internal and external communication, some permanencies and changes that their use has brought about in this context will be highlighted. A reflection on email messages as archival documents is undertaken, considering information properties and emphasizing the need for a systemic view of organizational information management. Organizational strategies applied to the archiving of email messages defined in email management guidance documents from Belgium and the USA will be presented and discussed. The definition of responsibilities for the evaluation, selection and retention or destruction of email boxes and email messages is examined.*

**Keywords:** Email. Email management. Email archiving.

#### **REFERÊNCIAS**

BARRY, Richard E. Technology and the transformation of the workplace: lessons learned traveling down the garden path. In DEARSTYNE, BRUCE W. (Ed.) - **Effective approaches for managing electronic records and archives**. Lanham: The Scarecrow Press, 2002. p. 1-21.

ENNEKING, Nancy E. Managing e-mail: working toward an effective solution. **Records Management Quarterly**, July, 1998.

FARIA, Maria Isabel; PERICÃO, Maria da Graça - **Dicionário do livro: da escrita ao livro electrónico**. Coimbra: Almedina, 2008.

Guidance concerning the use of e-mail archiving applications to store e-mail. **NARA Bulletin**, n. 5, 2008.

Guidance concerning the use of e-mail archiving applications to store e-mail. **NARA Bulletin**, n.º 03, 2011.

Guidance on a new approach to managing email records. **NARA Bulletin**, n. 02, 2013.

INGHAM, Jenni. E-mail overload in the UK workplace. **Aslib Proceedings** v.l. 55, n.º 3, 2003, p. 166–180.

INTERPARES 3 PROJECT. **Guidelines and recommendations for e-mail records management and long-term preservation**, 2011.

KETELAAR, Eric. Everyone an archivist. In BÜTIKOFER, NIKLAUS; HORFMAN, HANS; ROSS, SEAMUS (Eds.). **Managing and archiving records in the digital era: changing professional orientations**. Baden: Hier+Jetzt, 2006. p. 9–14.

KETELAAR, Eric. Archives in digital age: new uses for an old science. **Archives & Social Studies: a journal of interdisciplinary research**, v. 1, n. 0, 2007, p. 167–191.

LUCAS, William. Effects of e-mail on the organization. **European management journal**, v. 16, n. 1, 1998, p. 18–30.

MCMURTY, Kim. Managing email overload in the workplace. **Performance improvement**, vol. 53, n.º 7, 2014, p. 31–37.

MEIJER, Albert Jacob. E-mail in government: not post-bureaucratic but late-bureaucratic organizations. **Government information quarterly**, n. 25, 2008, p. 429–447.

MENNE-HARITZ, Angelika. Managing and archiving administrative records in the digital era: the instrumentality of electronic records for administrative communication. In BÜTIKOFER, NIKLAUS; HORFMAN, HANS; ROSS, SEAMUS (Eds.). **Managing and archiving records in the digital era: changing professional orientations**. Baden: Hier+Jetzt, 2006. p. 31–38.

NP 4438- (2005). **Gestão de documentos de arquivo. Parte 1: Princípios directores**.

PROM, Christopher J. **Preserving email: DPC technology watch report 11-01** [Em linha]. London : [s.n.] Disponível em WWW:<URL:<https://www.dpconline.org/docs/technology-watch-reports/739-dpctw11-01-pdf/file>>.

PROST, Magali; ZOUINAR, Moustafa. De l'hyper-connexion à la déconnexion: quand les entreprises tentent de réguler l'usage professionnel des e-mails. **Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé**, vol. 17, n.º 1, 2015, p. 1-24.

RADICATI GROUP. **Email statistics report: 2019-2023** [Em linha] Disponível em WWW:<URL:https://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2018/12/Email-Statistics-Report-2019-2023-Executive-Summary.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**. n. 36, 2014, p. 502–509.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular**. Porto : Afrontamento, 2002.

SOYEZ, Sébastien. **Directives pour la gestion et l’archivage numérique des e-mails** [Em linha]. Bruxelles : Archives Générales du Royaume, 2009 Disponível em WWW:<URL:http://www.arch.be/docs/brochures/directives/directive\_e-mail.pdf>.

TAHRI, Wadi; FALLERY, Bernard. L’usage de la messagerie électronique: une méta-analyse des travaux francophones sur la période 2000-2008. **Management & Avenir**, v. 4, n. 34, 2010, p. 183–199.

THOMASSEN, Theo. A first introduction to Archival Science. **Archival Science**, n.º 1, 2001, p. 373–385.

TIBBO, Helen R. Creating, managing, and archiving records: changing roles and realities in the digital era. In BÜTIKOFER, NIKLAUS; HOFMAN, HAUS; ROSS, SEAMUS (Eds.). **Managing and archiving records in the digital era: changing professional orientations**. Baden: Hier+Jetzt, 2006. p. 15–30.

ZWARICH, Natasha. **Policies and practices for e-mail management at the Canadian government**. Montreal: McGill University, 2014. Tese de doutoramento.