



A gestão do email organizacional: propostas para a definição de diretrizes

Ana Lúcia Terra^a

^aInstituto Politécnico do Porto/CIC.Digital-Porto, Portugal, anatterra@iscap.ipp.pt

Resumo

Esta comunicação visa apresentar as orientações para a gestão do email organizacional emanadas de seis instituições com funções no âmbito da definição de políticas arquivísticas nacionais, refletindo sobre as componentes adequadas para a definição de uma política global deste tipo de correspondência organizacional. Assim, poder-se-ão identificar os aspetos distintivos e as semelhanças das diretrizes criadas na Bélgica, Brasil, Canadá, EUA, França e Reino-Unido. A importância da definição e aplicação de políticas de email para a melhoria do desempenho organizacional é enfatizada, integrando-a numa abordagem global à gestão da informação. O email é perspectivado como um sistema sociotécnico que molda substancialmente o modo como a informação é criada, recebida e usada pelas organizações na consecução da sua missão, objetivos e atividades, sublinhando-se as vantagens e as problemáticas resultantes do seu uso. Conclui-se com a apresentação de uma proposta preliminar de sistematização e de síntese das componentes a incluir num documento definidor de uma política de gestão do email organizacional.

Palavras-chave: email, gestão do email, políticas de gestão do email, gestão da informação.

Introdução

Atualmente, o email¹ apresenta-se como um meio de comunicação incontornável tanto a nível pessoal como organizacional, justificando-se, por isso, uma atenção particular à sua gestão, tanto numa perspetiva teórica como do conhecimento das práticas de uso. De facto, como afirma (Poremba, 2008) «Email has not just revolutionized the way we communicate, it has transformed the way we do business today». Este uso massivo faz com que as contas de correio eletrónico se tenham transformado num dos mais significativos repositórios de informação das organizações. Assim, importa conceber e implementar políticas de gestão do email organizacional, promovendo o seu uso adequado mas igualmente atendendo à necessidade do seu arquivo, tanto temporário como definitivo. Neste intuito, entidades arquivísticas de vários países produziram diretrizes para a definição de uma política global de gestão deste tipo de correspondência organizacional. No presente texto, iremos fazer uma análise descritiva dos aspetos mais relevantes dos documentos produzidos na Bélgica, Brasil, Canadá, EUA, França e Reino-Unido.

Do ponto de vista metodológico, depois de uma breve revisão sobre as vantagens e as problemáticas associadas ao uso do email no contexto organizacional, procedeu-se à análise de documentos relativos à gestão do email emanados das entidades arquivísticas de países selecionados. Esta seleção resultou de uma pesquisa na Internet nos sítios web das instituições arquivísticas europeias e de língua oficial portuguesa, adicionando-se os casos do Canadá e dos EUA pelo conhecimento prévio da existência de iniciativas neste âmbito. Por fim, são apresentadas algumas conclusões, onde se faz uma proposta preliminar das componentes a incluir num documento orientado para a definição de uma política de gestão do email, a partir dos dados observados nos diferentes documentos nacionais.

Vantagens e problemáticas no uso do email organizacional

O sucesso do email deriva das numerosas vantagens que lhe estão associadas, nomeadamente da rapidez da circulação das mensagens que ocorre em tempo real; do seu carácter assíncrono que permite enviar uma mensagem mesmo que o destinatário não esteja conectado à rede, a qual pode ser consultada no momento escolhido pelo destinatário; a supressão das distâncias geográficas; a facilidade de uso; os baixos custos de uso, sendo gratuito para a maioria dos utilizadores e com investimentos não muito significativos em termos de servidores; a universalidade técnica já que a normalização dos padrões de comunicação permite uma elevada interoperabilidade dos sistemas; a facilidade para as atividades de comunicação em grupo através da agregação de endereços de email de modo muito simples; a garantia do registo escrito das mensagens, facultando a sua conservação ao longo do tempo, a exploração das mensagens através de diferentes modos de pesquisa ou a classificação das mensagens; o envio de anexos de diferentes formatos e tamanhos; bem como a facilidade de reutilização das mensagens, reenaminhando-as ou transferindo-as para outros sistemas onde podem ser exploradas (Bissonnette, 2012-2013).

No que respeita às problemáticas associadas ao uso do email organizacional, Zwarich (2014), retomando uma tipificação apresentada pela ARMA em 2010, considera que os principais focos de preocupação elencados na literatura estão relacionados com a) aspetos legais; b) componentes tecnológicas; c) funcionamento organizacional; d) utilizadores; e com e) gestão da informação/gestão arquivística. Os aspetos legais envolvem a necessidade de respeitar os regulamentos e as leis que incidem nas questões de acesso, nas limitações à cópia/reprodução ou a matérias de privacidade. Já as componentes tecnológicas agregam as aplicações de software, para organizar, gerir, armazenar e recuperar as mensagens de email, diretamente relacionadas com os sistemas eletrónicos, e as questões de segurança. No que toca ao funcionamento organizacional, a maior preocupação está relacionada com a melhoria da produtividade e das comunicações, com especial atenção à sobrecarga informacional ou ao mau uso das contas de correio eletrónico de índole profissional. As responsabilidades dos utilizadores remetem para o respeito da etiqueta própria dos emails bem como para o cumprimento das políticas de gestão do email, sobressaindo preocupações com as constantes interrupções das tarefas para consultar a caixa de correio ou com a falta de consciência de que as mensagens de email são documentos organizacionais que condicionam a imagem global da instituição e que podem constituir documentos com valor arquivístico. Por fim, a questões de gestão da informação/gestão arquivística dos emails implicam critérios para identificar as mensagens com valor arquivístico, o seu conteúdo e as funções relacionadas, de modo a poder conservar a informação pertinente.

Considerando estas vantagens e problemáticas inerentes ao uso do email em contexto organizacional, bem como as suas características peculiares enquanto sistema sociotécnico, a importância da definição de diretrizes ou de orientações políticas para a gestão dos ativos informacionais produzidos neste meio de comunicação tem sido sublinhada por diferentes autores (cf., entre outros, Périat, 1997; Saulnier, 2005-2006). Atendendo a este enquadramento, de seguida, iremos apresentar as propostas emanadas de instituições arquivísticas nacionais de seis países, no sentido de identificar as componentes fundamentais para a definição de diretrizes relativas à gestão do email organizacional.

Resultados e Discussão

Em 2009, dos Archives Générales du Royaume et Archives de l'État dans les Provinces, da Bélgica, emanou um documento intitulado *Directives pour la gestion et l'archivage numérique des e-mails* (Soyez, 2009) incidindo sobre a gestão e a conservação dos emails em conformidade com as regras arquivísticas. Numa abordagem contextualizadora, o documento começa por abordar aspetos legais e

conceituais relacionados com o email. De seguida, trata-se da estrutura e do formato dos emails, distinguindo a estrutura implícita e explícita do email, com ênfase nos aspetos relativos aos formatos de exportação das mensagens devido à relevância que apresentam para o seu arquivo. Aqui cabem, ainda observações sobre o uso de assinatura eletrónica no sentido de garantir a autenticidade e fiabilidade das mensagens. Reflexões sobre o contexto de uso do email constituem o ponto seguinte do documento, sublinhando que cada instituição deve definir os processos de trabalho em que é adequado recorrer ao email. A redação das mensagens e a importância da sua correção são também abordadas neste ponto. No que respeita à seleção dos emails a conservar, o documento fornece indicações detalhadas. Assim, um email deve ser registado e, se aplicável, conservado, quando constituiu uma evidência das atividades da instituição, formalizando as diferentes etapas dessa atividade, aplicando-se as regras já usadas para a correspondência tradicional. Quanto à identificação de responsabilidades para o arquivo dos emails, estabelece-se a necessidade de distinguir as funções de seleção dos emails com valor administrativo das funções relativas ao seu registo e conservação, havendo sempre necessidade de divulgar regras e procedimentos pelos colaboradores institucionais. O último tópico deste documento procura responder à questão de como arquivar os emails. Para o efeito estipula que os emails devem ser conservados em formato digital, admitindo-se, contudo e a título excepcional, a sua conservação em suporte papel. O arquivo do texto da mensagem não pode ser desligado dos anexos ou das hiperligações que lhe estão inerentes, nem dos metadados de transmissão, porque permitem identificar de modo inequívoco um documento digital, formando um todo homogêneo. Por fim, são identificadas quatro etapas para o arquivo dos emails, considerando a seleção das mensagens a conservar, a escolha dos metadados de identificação e dos metadados de integridade, a exportação das mensagens e dos seus anexos e a sua gravação em formatos de arquivo perenes.

Por seu lado, o documento brasileiro *Diretrizes para a gestão arquivística do correio eletrônico corporativo*, datado de 2012, sublinha que as mensagens produzidas ou recebidas no âmbito das atividades dos órgãos ou entidades devem ser submetidas à política de gestão arquivística de documentos em vigor nas instituições públicas, e mesmo nas de direito privado, evitando a eliminação indiscriminada motivada essencialmente por questões de espaço de armazenamento, por parte dos detentores das caixas de correio (CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos, 2012). No sentido de apoiar este desiderato, foca a sua atenção na mensagem de correio eletrônico enquanto documento arquivístico, abordando aspetos conceptuais e operacionais. Assim, para o CONARQ são documentos arquivísticos as mensagens de email que evidenciam a capacidade de «conduzir as atividades de forma transparente, possibilitando a governança e o controle social das informações; apoiar e documentar a elaboração de políticas e o processo de tomada de decisão; possibilitar a continuidade das atividades em caso de sinistro; fornecer evidência em caso de litígio; proteger os interesses do órgão ou entidade e os direitos dos funcionários e dos usuários ou clientes; assegurar e documentar as atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação; e manter a memória corporativa e coletiva» (CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos, 2012, p. 13). Do ponto de vista operacional, o documento discrimina a produção, manutenção, uso e destinação como etapas da gestão arquivística das mensagens de email, de modo a racionalizar o seu uso, controlando-o, no âmbito organizacional. Sobre a captura da mensagem de correio eletrônico no SIGAD (Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos) sublinha-se a importância da interoperabilidade entre o sistema de email e o sistema de gestão arquivística de documentos. Esta captura deve ter em vista a necessidade de demonstrar a relação orgânica da mensagem capturada com outros documentos relativos à mesma atividade e pode ser uma captura automática ou efetuada pelo utilizador. Atendendo à possibilidade de não existência de um SIGAD, o documento admite duas vias: a adoção de um sistema informatizado específico para a gestão arquivística da mensagem de correio eletrônico ou a gestão das mensagens de email dentro do próprio sistema de correio eletrônico. Em qualquer caso, sendo documentos nados digitais, as mensagens de email devem

ser contempladas na política de preservação digital da organização, salvaguardando sempre a necessidade de manutenção da relação orgânica entre a mensagem e os seus anexos, bem como com outros documentos que integrem o mesmo processo, seja em papel, digital ou híbrido. Por fim, enfatiza-se a necessidade de definir regras de acesso e direito de uso bem como de formação contínua para que os colaboradores usem adequadamente esta ferramenta de produção e receção de mensagens.

Já o Canadá usa atualmente dois documentos para gerir o email das suas organizações públicas, garantindo a gestão adequada com a legislação das mensagens, anexos e metadados. O primeiro documento, de 2008, é na verdade constituído por duas partes: *Email management guidelines* (Government of Canada. Library and Archives Canada. Government Records Branch, 2008a) e o *Email management guidelines: roadmap* (Government of Canada. Library and Archives Canada. Government Records Branch, 2008b). Estas diretrizes foram complementadas, em 2014, pelo *Standard on email management* (Treasury Board of Canada. Secretariat, 2014).

Enquanto as *Email management guidelines* apresentam as áreas de incidência de uma política de gestão do email organizacional o *Email management guidelines: roadmap* destina-se a facilitar a redação de uma política de gestão do email organizacional, apresentando textos exemplificativos para explicitar cada uma das recomendações identificadas, pelo que a sua utilização complementar é conveniente. Estes documentos apresentam as diretrizes específicas para cada uma das etapas do ciclo de vida da informação digital (1. planeamento; 2. recolha, criação, receção e captura; 3. organização; 4. uso e disseminação; 5. manutenção, proteção e preservação; 6. ordenação/arrumação; e 7. avaliação). Quanto ao planeamento, as instituições devem desenvolver um plano de gestão integrada do email, incluindo programas e sistemas, divulgado através de programas de formação, para compreensão de todos os colaboradores institucionais. Sobre a segunda etapa, especifica-se que as instituições estão obrigadas a recolher e armazenar todas as mensagens criadas, recebidas ou enviadas no âmbito da condução das suas atividades organizacionais, exigindo-se que sejam organizadas, que as caixas de correios e as suas pastas sejam geridas de modo regular, tal como os anexos, além de se evitar duplicação de mensagens e de se cumprirem regras sobre blocos de assinatura e regras de confidencialidade ou do uso da função responder a todos. O uso de um sistema de classificação é uma diretriz fundamental na etapa da organização, estabelecendo-se também a preservação dos metadados das mensagens e dando indicações sobre o armazenamento de diversos tipos de mensagens. A indicação para abordar um único assunto numa mensagem, além de atender a aspetos de indexação das mensagens e da sua agregação constituem outros contributos importantes para a organização. Quanto ao uso do email, as instituições devem garantir que a sua utilização serve de suporte ao desempenho organizacional. Sobre a manutenção, proteção e preservação, importa assegurar que as caixas de correio não são submetidas a eliminações indiscriminadas, sendo acedidas apenas por colaboradores autorizados, garantindo-se ainda a remoção da encriptação na altura do arquivo das mensagens e havendo procedimentos documentados para criar, apagar ou suspender contas de emails. Neste tópico, são ainda abordados aspetos relativos à gestão de risco, garantindo backups regulares, evitando preservar as mensagens de email em formato papel e prevenindo problemas de obsolescência. No que toca à eliminação, esta tem de ser realizada em conformidade com a legislação aplicável, respeitando as autorizações necessárias e os prazos definidos. A eficácia da política de gestão do email tem de ser revista periodicamente, avaliando a sua implementação e definindo ações de melhoria. O último tópico do documento aborda a definição de responsabilidades, identificando-se os papéis de cada um dos intervenientes organizacionais, de acordo com os diversos níveis hierárquicos.

O Canadá produziu igualmente o *Standard on email management* (Treasury Board of Canada. Secretariat, 2014) destinado a garantir que «(...) email and instant messages are managed efficiently, effectively, and in a timely manner to support business operations and decision making; [and] provide organizations with the specifications to support the implementation of strong, consistent, and

standardized email management practices», evidenciando que as mensagens de email e as mensagens instantâneas são geridas ao longo de todo o seu ciclo de vida e que as primeiras são reconhecidas como correspondência do governo canadiano. Neste intuito, são identificadas as responsabilidades das ações relativas à gestão do email de vários níveis hierárquicos/cargos das instituições. O documento apresenta ainda cinco importantes apêndices relativos à definição dos termos mais relevantes, a regras para escolher os nomes usados nos endereços de email de serviços partilhados, regras para definir os nomes usados nas caixas de correio adstritas a departamentos, regras para identificar o detentor da conta nas definições da caixa de correio, além das regras para criar blocos de assinatura.

Por sua vez, os EUA vêm desenvolvendo uma estratégia global para uma política de gestão do email das entidades federais desde 2011, tendo produzido uma extensa documentação orientadora e normativa para o efeito (Terra, 2017).² Iremos focar a nossa atenção em três documentos que ilustram as opções genéricas sobre esta matéria (NARA, 2013; NARA, 2014; NARA, 2016). Em 2013, os National Archives and Records Administration (NARA) lançaram a iniciativa Capstone, com o documento *Guidance on a new approach to managing email records*, no sentido de disponibilizar soluções para a gestão dos emails enquanto documentos arquivísticos. A principal novidade desta abordagem reside na proposta de categorização e de definição de prazos de conservação das mensagens baseando-se nas funções ou posição hierárquica do detentor da conta de email. Pressupõe-se que através das funções ou da posição hierárquica do detentor de uma conta de email seja possível determinar o prazo de conservação de todas as mensagens dessa conta. Assim, torna-se viável gerir de modo sistemático e automatizado as caixas de correio identificadas como cruciais, dispensando a análise do conteúdo de cada e-mail para definir o seu destino final. Mas antes de implementar a estratégia Capstone, identificando as contas de correio elegíveis, a instituição deve averiguar se apresenta as condições adequadas, nomeadamente se a abordagem é compatível com o seu sistema de gestão e captura de emails, se tem ferramentas para recolher os metadados essenciais, se os documentos estão acessíveis aos colaboradores autorizados, se são cumpridos requisitos de segurança, quais as iniciativas de formação necessárias para a implementação desta estratégia ou se as mensagens consideradas Capstone não serão recolhidas em duplicado noutra repositório de preservação da informação. Como vantagens da abordagem Capstone, entre outras, identifica-se o fim do arquivo em papel das mensagens de email e da dependência das ações/decisões individuais dos colaboradores.

Em 2014, com o documento *Guidance on managing email* (NARA, 2014), os NARA vieram sublinhar e esclarecer alguns aspetos relativos à gestão do email das entidades federais, nomeadamente que a todas as instituições públicas cabe definir e aplicar políticas que permitam identificar as mensagens de email habilitadas a serem consideradas documentos de arquivo e existentes nas contas de email (individuais e partilhadas). Relativamente a essas mensagens deve garantir-se a sua integração, cada vez mais automatizada, em repositórios de arquivo, assegurando a sua preservação de acordo com os prazos definidos, ou transferindo-as para os NARA para conservação permanente. Para facilitar esta automatização, em 2016, os NARA, incluíram um ponto relativo aos prazos de conservação das contas de email identificadas como Capstone, na tabela geral de seleção aplicável às entidades federais (NARA, 2016).

No caso francês, deveremos atender ao documento dos Archives Nationales, de 2012, elaborado especificamente para uso dos colaboradores da instituição, ainda que sirva de guia à generalidade das entidades públicas (Lopez, Guichard-Spica, & Prévot, 2012). O documento ressalva que importa distinguir os emails com valor administrativo, jurídico, financeiro ou histórico dos emails sem valor. Os primeiros, representando apenas 10% do volume total das mensagens, devem ser tratados como documentos de arquivo porque, desde o ano 2000, a legislação francesa não distingue os documentos eletrónicos dos documentos tradicionais, sendo respeitadas algumas regras, nomeadamente processos de arquivo íntegros.

Trata-se de um manual prático destinado a orientar as ações relativa ao uso do email, o qual se estrutura à volta de dois tópicos: a gestão e o arquivo das mensagens de email e a parametrização das caixas de email. Em termos operacionais, o documento estabelece como princípios para uma boa gestão do email a necessidade de gerir a caixa de correio, tratando de modo eficaz as mensagens, selecionando-as, distinguindo-as e organizando-as, procedendo a limpezas regulares da caixa de entrada e das pastas de spam ou lixo, escolhendo criteriosamente os destinatários, definindo com cuidado o assunto das mensagens ou identificando-se de modo formal. No tópico relativo à parametrização das caixas de correio, o manual fornece orientações sobre a criação de listas de distribuição, o aspeto da caixa de entrada, a criação de assinatura predefinida, bem como criar pastas, sub-pastas e filtros. Importa ainda referir que o uso deste documento de 2012 deve ser complementado com dois trabalhos posteriores que aprofundam e especificam alguns dos seus tópicos, que não iremos analisar em detalhe por questões de economia de texto. Referimo-nos ao relatório do projeto Valeurs Immatérielles Transmises aux Archives pour Mémoire, intitulado *L'archivage des messageries électroniques: preuve de concept VITAM* (Brégier et al., 2013), onde se sublinha uma condição fundamental dos emails, que é a sua configuração tecnológica, a qual não deve sobrepor-se à sua natureza original. Já o documento *Élaborer une charte "courriels" et l'inscrire dans une stratégie d'archivage: vade-mecum* apresenta os elementos fundamentais para criar orientações relativas à gestão do email organizacional, incluindo a definição da estratégia, identificação dos interlocutores, bem como às etapas operacionais de redação, validação e implementação do documento, considerando o enquadramento global da gestão da informação organizacional (Archives Nationales, 2015).

Terminamos esta breve digressão com um dos documentos mais antigos sobre a matéria em análise. Referimo-nos ao documento de 2004, dos National Archives do Reino-Unido, intitulado *Guidelines on developing a policy for managing email* (The National Archives, 2004). No intuito de servir de guia para as instituições elaborarem a sua própria política de email, identificam-se as áreas que devem ser abrangidas por uma política de gestão do email e fornecem-se textos exemplificativos que podem ser incluídos num texto definidor dessa política. Assim, são identificadas quatro áreas de operacionais a considerar na criação de uma política de gestão do email e na elaboração de um documento orientador adequado, a saber: 1. o uso do email; 2. a gestão das mensagens de email; 3. a gestão de caixas de email públicas e partilhadas; e 4. a identificação e gestão das mensagens de e-mail como documentos arquivísticos. No ponto relativo ao uso do email, enfatiza-se a necessidade de adequar a sua aplicação à tarefa/objetivo pretendido, evitando-se a sobrecarga informacional e considerando-se aspetos de segurança relativos a assunto sensíveis. No que respeita à redação das mensagens, sublinha-se a importância da correção linguística tanto para tratar de assuntos oficiais como para comunicações mais informais. Os aspetos relativos ao mau uso e uso pessoal também são abordados, cabendo à organização definir e divulgar regras apropriadas. No ponto relativo à gestão das mensagens de mail, esclarece-se que a falta de organização das caixas de correio eletrónico pode levar à perda de informação ou a muitas dificuldades na sua localização, com prejuízos para o funcionamento organizacional. Consequentemente, os colaboradores devem organizar as suas caixas de correio eletrónico, criando-se condições de tempo e de formação consentâneas com essa necessidade. Já no tópico relativo à gestão de caixas de correio eletrónico públicas e partilhadas, esclarece-se que a gestão das primeiras cabe ao seu “dono” enquanto nas segundas essa tarefa tem de ser repartida por todos os que possuem acesso, definindo papéis e privilégios. O último ponto a considerar na redação de uma política de gestão do email incide sobre a identificação e gestão das mensagens com valor arquivístico. Quanto a isto, o documento sublinha a necessidade de informar todos os colaboradores que as mensagens de email, ao retratarem as atividades da organização, podem apresentar relevância para serem consideradas como documentos de arquivo e serem conservadas em conformidade. Tal implicará definir responsabilidades na identificação das mensagens pertinentes, em especial quando se trata de correspondência interna para

vários colaboradores em simultâneo. O caso das mensagens com anexo(s) deve ser analisado com cuidado, mantendo sempre a relação entre o(s) anexo(s) e a mensagem original, de modo a não deturpar o contexto de criação do ato informacional. Note-se, contudo, que atualmente este documento deixou de estar diretamente disponível no sítio web dos National Archives, permanecendo acessível numa página de arquivo. No sítio web principal, é possível consultar uma abordagem mais sintética sobre esta matéria.

A partir desta breve exposição sobre as propostas de diretrizes de seis entidades arquivísticas nacionais no âmbito da gestão do email organizacional, poderemos fazer uma tentativa preliminar de sistematização e de síntese das componentes a incluir num documento definidor de uma política de gestão do email, considerando também os contributos de outros autores que se debruçaram sobre a temática (cf., entre outros, Périat, 1997; Zwarich, 2014).

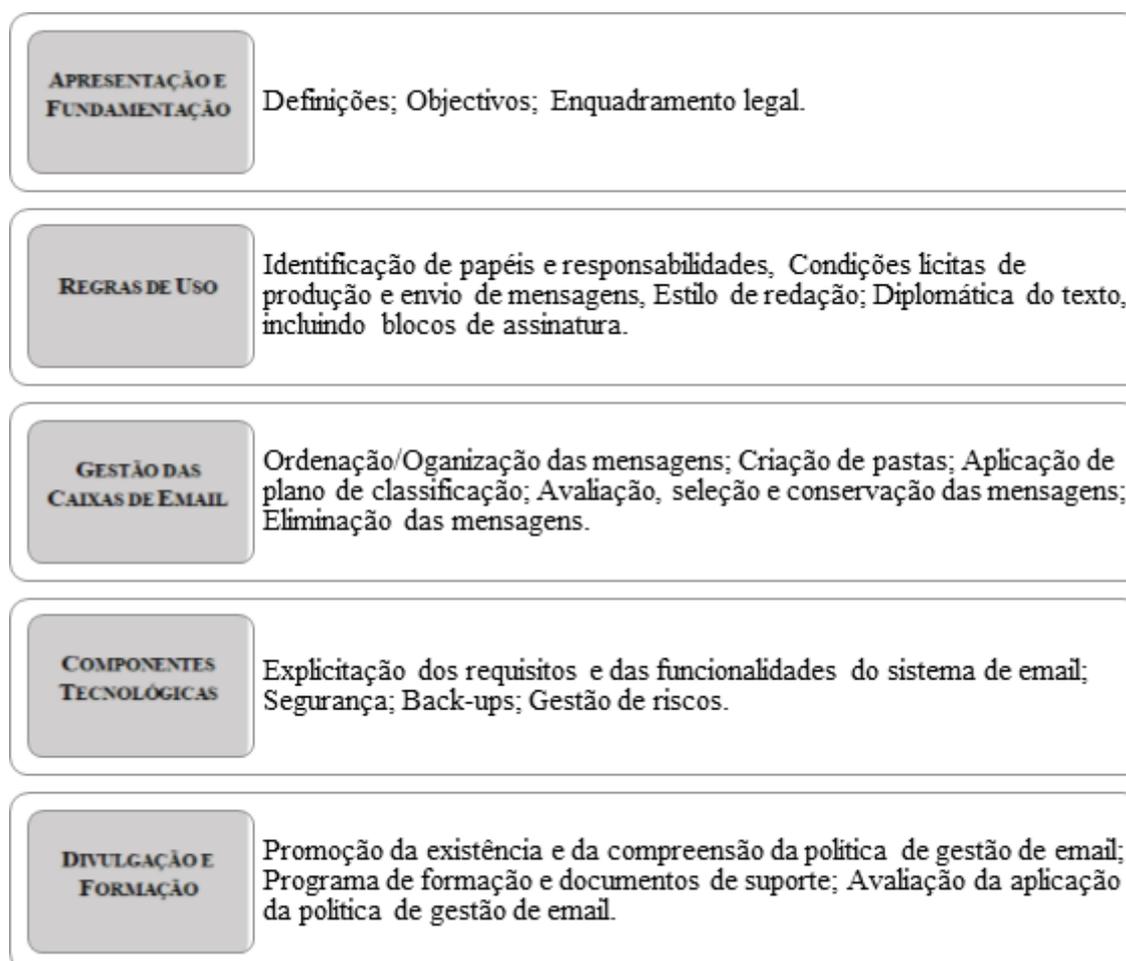


Figura 1: Proposta preliminar das áreas e das componentes a considerar num documento definidor de uma política de gestão do email organizacional

Na Figura 1, estão expostos os elementos nucleares desta proposta que, em trabalhos futuros, ganhará em ser aprofundada como uma descrição mais detalhada de cada seção.

Conclusões

Da análise dos documentos apresentados, apesar das especificidades próprias de cada país e da abordagem escolhida, sobressaem elementos comuns que serviram de ponto de partida para delinear

uma proposta preliminar das áreas e das componentes a considerar num documento definidor de uma política de gestão do email organizacional.

A validade e a utilidade das áreas e das componentes apresentadas ganharão em ser aferidas com uma revisão mais extensa da literatura e com o levantamento de outros documentos nacionais oriundos de entidades com funções de supervisão arquivística, afigurando-se como um trabalho sem desenvolvimento. Adicionalmente, o conhecimento da realidade das instituições públicas portuguesas, no que toca à gestão do seu email organizacional apresenta-se como uma continuidade natural do trabalho de análise que já desenvolvemos nesta matéria.

Referências bibliográficas

- ARCHIVES NATIONALES (2015) – *Élaborer une charte “courriels” et l’inscrire dans une stratégie d’archivage: vade-mecum* [Em linha]. [Consult. 23.04.2018]. Disponível na Internet: <URL: http://www.piaf-archives.org/sites/default/files/vademecum_charte_courriel_V1.7.pdf>.
- BISSONNETTE, Natalie (2012-2013) – *Gestion des courriels: stratégies, technologies et bonnes pratiques. Archives* [Em linha]. Vol. 44, n.º 1, p. 77–113. [Consult. 22.03.2018]. Disponível na Internet: <URL: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lls&AN=89749810&site=ehost-live>>.
- BREGIER, Frédéric, DEGUILHEN, Frédéric., FUENTES-HASHIMOTO, Lourdes, LAPERDRIX, Marie, VAN DE WALLE, Thomas, MORIN, Nathalie & VASSEUR, Edouard (2013) – *L’archivage des messageries électroniques: preuve de concept VITAM* [Em linha]. [Paris]: Ministère des Affaires Étrangères; Ministère de la Défense; Ministère Culture et Communication. [Consult. 23.04.2018]. Disponível na Internet: <URL: https://francearchives.fr/file/f8ad3e8636eb2837ababa488f7ba75746fef619d/static_7140.pdf>.
- CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos (2012) – *Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo* [Em linha]. Rio de Janeiro: CONARQ. [Consult. 15.11.2013]. Disponível na Internet: <URL: http://conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Correio_eletronico_completo_2.pdf>.
- GOVERNMENT OF CANADA. LIBRARY AND ARCHIVES CANADA. GOVERNMENT RECORDS BRANCH (2008a) – *Email management guidelines* [Em linha]. [Consult. 23.04.2018]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.collectionscanada.gc.ca/obj/007001/f2/007001-6305-e.pdf>>.
- GOVERNMENT OF CANADA. LIBRARY AND ARCHIVES CANADA. GOVERNMENT RECORDS BRANCH (2008b) – *Email management guidelines: roadmap* [Em linha]. [Consult. 23.04.2018]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.nlc-bnc.ca/obj/007001/f2/007001-6306-e.pdf>>.
- NARA (2013) – *Guidance on a new approach to managing email records. NARA Bulletin 2013-02* [Em linha], n.º 02. [Consult. 27.04.2018]. Disponível na Internet: <URL: <http://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2013/2013-02.html>>.
- NARA (2014) – *Guidance on managing email. NARA Bulletin 2014-06*. [Em linha], n.º 06. [Consult. 27.04.2018]. Disponível na Internet: < <https://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2014/2014-06.html>>.
- NARA (2016) – *General records schedule 6.1: email managed under a Capstone approach* [Em linha]. [Consult. 21.04.2018]. Disponível na Internet: <URL: <https://www.archives.gov/files/records-mgmt/grs/grs06-1.pdf>>.
- LOPEZ, Magalie., GUICHARD-SPICA, Hélène & PREVOT, Maxime (2012) – *La gestion et l’archivage des courriels: manuel pratique* [Em linha]. [Paris]: Archives Nationales. [Consult. 23.04.2018]. Disponível na Internet: <URL: http://www.archives-nationales.culture.gouv.fr/documents/10157/11411/2013_12_vademecum_courriel.pdf/d9df3809-0cc3-44b6-8859-320cba1987fa>.
- PERIAT, Nicole (1997) – *Politique de gestion du courrier électronique: des mesures à prendre. Cursus* [Em linha]. Vol. 3, n.º 1. [Consult. 21.04.2018]. Disponível na Internet: <URL: <http://cursus.ebsi.umontreal.ca/vol3no1/periat.htm>>.
- POREMPA, Sue Marquette (2008) – *Risky business: managing the email security risk. EContent* [Em linha]. (September 2008). [Consult. 12.03.2018]. Disponível na Internet: <URL:

<http://www.econtentmag.com/Articles/Editorial/Feature/Risky-Business-Managing-the-Email-Security-Risk-50241.htm>.

SAULNIER, Carole (2005/2006). Les courriels : actif informationnel de nos organisations. *Archives*. Vol. 37, n.º 2, p. 119–137.

SOYEZ, Sébastien (2009) – *Directives pour la gestion et l’archivage numérique des e-mails* (v. 1.1) [Em linha]. Bruxelles: Archives Générales du Royaume. [Consult. 23.04.2018]. Disponível na Internet: <URL: http://www.arch.be/docs/brochures/directives/directive_e-mail.pdf>.

TERRA, Ana Lúcia (2017) – Políticas de gestão do e-mail: uma abordagem comparativa de recomendações nacionais. In *IX Congresso SOPCOM: Comunicação e Transformações Sociais*. Coimbra: SOPCOM. p. 144–154.

THE NATIONAL ARCHIVES (2004) – *Guidelines on developing a policy for managing email* [Em linha]. [Consult. 30.11.2013]. Disponível na Internet: <URL from <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/managing-emails.pdf>>.

TREASURY BOARD OF CANADA. SECRETARIAT (2014) – *Standard on email management* [Em linha]. [Consult. 23.04.2018]. Disponível na Internet: <URL http://publications.gc.ca/collections/collection_2018/sct-tbs/BT48-16-2015-eng.pdf>.

ZWARICH, Nathasa (2014) – *Policies and practices for e-mail management at the canadian government*. McGill University. Tese de doutoramento.

¹ Na língua portuguesa, o vocábulo *email* encontra-se dicionarizado (cf. 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.

² Para aceder a mais informação ver <https://www.archives.gov/records-mgmt/email-mgmt> [Acedido 25.07.2018].