



O arquivo das mensagens de email em contexto organizacional: tópicos de reflexão

Ana Lúcia Terra

anatterra@iscap.ipp.pt

Instituto Politécnico do Porto. CEOS.PP – Centro de Estudos Organizacionais e Sociais do P. Porto | CIC.Digital.Porto

Resumo

Pocede-se a uma reflexão sobre o email no contexto organizacional e profissional e sobre as mensagens de email enquanto documentos de arquivo. 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. Será 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

Some reflections on archiving of email messages in organizational context

Abstract

A reflection about email in organizational and professional context is carried out. An approach on email messages as records is also undergone. Organizational strategies applied to email messages archiving defined in email management documents from Belgium and the USA are presented and analysed. Responsibilities regarding evaluation, selection and disposal of email accounts and email messages are also examined.

Keywords: email, email management, email messages archiving

Introdução

Atualmente, a produção e a receção de mensagens de email¹ representa uma parte muito significativa da informação organizacional, retratando as atividades que lhe deram origem e satisfazendo as necessidades operacionais de funcionamento institucional. Com efeito, o uso do correio eletrónico, em contexto organizacional, tanto para a comunicação interna como externa, é hoje uma prática incontornável em qualquer organização. 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

¹Na 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.

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.

Partindo de uma revisão da literatura, são sublinhados alguns aspetos relativos ao email em contexto 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.

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 continuar 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 definição da noção de urgência, na sobrecarga informacional ou na dependência tecnológica para exercício das obrigações profissionais (Ingham, 2003; Reinke & 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.

Mas, apesar da sua omnipresença e da sua importância em contexto organizacional, os usos e as práticas informacionais que lhe estão associadas têm sido pouco exploradas no âmbito da Ciência da Informação, sendo ainda menos significativas

as abordagens com enfoque nas questões arquivísticas associadas ao email (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.

As mensagens de email enquanto documentos de arquivo

Tal como referido, o email é uma ferramenta tecnológica destinada às trocas informacionais 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 integradas numa 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 encunciam 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.

Adicionalmente, importa 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.

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.

A avaliação e retenção das mensagens de email

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.

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 definida 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 de cada mensagem recebida ou enviada, 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 eletrônico 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 recepção 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/recepção 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 recepção 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 atender a 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 sua 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 email enquanto documentos mas também de salvaguardar o seu acesso a longo prazo.

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, segundos 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).

A escolha das contas 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 aspetos 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 uso 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.

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, seleccionar 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.

Referências

Faria, M. I., & Pericão, M. da G. (2008). *Dicionário do livro: da escrita ao livro electrónico*.

Coimbra: Almedina.

Guidance concerning the use of e-mail archiving applications to store e-mail. (2008). *NARA Bulletin*, 5. Retrieved from <https://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2008/2008-05.html>

Guidance concerning the use of e-mail archiving applications to store e-mail. (2011). *NARA Bulletin*, 03. <http://doi.org/10.377/0033-2909.126.1.78>

Guidance on a new approach to managing email records. (2013). *NARA Bulletin*, 02. Retrieved from <http://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2013/2013-02.html>

Ingham, J. (2003). E-mail overload in the UK workplace. *Aslib Proceedings*, 55(3), 166–180.

InterPARES 3 Project. (2011). *Guidelines and recommendations for e-mail records management and long-term preservation*.

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

McMurty, K. (2014). Managing email overload in the workplace. *Performance Improvement*, 53(7), 31–37.

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

Prom, C. J. (2011). *Preserving email: DPC technology watch report 11-01*. London. Retrieved from <https://www.dpconline.org/docs/technology-watch-reports/739-dpctw11-01-pdf/file>

Reinke, K., & Chamorro-Premuzic, T. (2014). 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*, 36, 502–509.

Silva, A. M. da, & Ribeiro, F. (2002). *Das “ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Afrontamento.

Soyez, S. (2009). *Directives pour la gestion et l’archivage numérique des e-mails* (v. 1.1). Bruxelles: Archives Générales du Royaume. Retrieved from http://www.arch.be/docs/brochures/directives/directive_e-mail.pdf

Thomassen, T. (2001). A first introduction to Archival Science. *Archival Science*, 1, 373–385.

Zwarich, N. (2014). *Policies and practices for e-mail management at the canadian government*. McGill University.