



**DIRETRIZES PARA A GESTÃO
ARQUIVÍSTICA DO CORREIO
ELETRÔNICO CORPORATIVO**



Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
ARQUIVO NACIONAL
CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS

RESOLUÇÃO Nº 36, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

Dispõe sobre a adoção das Diretrizes para a Gestão arquivística do Correio Eletrônico Corporativo pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR

Anexo

Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
ARQUIVO NACIONAL
CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS

RESOLUÇÃO Nº 36, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012

Dispõe sobre a adoção das Diretrizes para a Gestão arquivística do Correio Eletrônico Corporativo pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS - CONARQ, no uso de suas atribuições, previstas no item IX do art. 23 de seu Regimento Interno, aprovado pela Portaria nº 2.588, do Ministério da Justiça, de 24 de novembro de 2011, em conformidade com a deliberação do Plenário em sua 68ª reunião plenária do CONARQ, realizada no dia 5 de dezembro de 2012 e,

Considerando que o Conselho Nacional de Arquivos tem por finalidade definir a política nacional de arquivos públicos e privados e exercer orientação normativa visando à gestão documental e à proteção especial aos documentos de arquivo, independente da forma ou do suporte em que a informação está registrada;

Considerando o estabelecido na Resolução nº 20, do CONARQ, de 16 de julho de 2004, que dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos;

Considerando que o correio eletrônico corporativo tem sido utilizado para a transmissão e recebimento de mensagens no curso das atividades desenvolvidas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar as Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo, a ser adotado pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR, e disponibilizado no sítio do CONARQ, em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br>>

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JAIME ANTUNES DA SILVA



Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos

Diretrizes para a Gestão Arquivística do Correio Eletrônico Corporativo

Rio de Janeiro | 2012

**EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO DAS
DIRETRIZES PARA A GESTÃO ARQUIVÍSTICA DO
CORREIO ELETRÔNICO CORPORATIVO**

Equipe de redação da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos

Brenda Couto de Brito Rocco

Carolina de Oliveira

Daniel Flores

Vanderlei Batista dos Santos

Integrantes da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos que participaram deste trabalho

Brenda Couto de Brito Rocco | Arquivo Nacional

Carlos Augusto Silva Ditadi | Arquivo Nacional

Carolina de Oliveira | Arquivo Nacional – a partir de maio de 2012

Claudia Lacombe Rocha | Arquivo Nacional

Daniel Flores | Universidade Federal de Santa Maria

Eloi Juniti Yamaoka | Serviço Federal de Processamento de Dados

Humberto Celeste Innarelli | Universidade Estadual de Campinas

João Alberto de Oliveira Lima | Senado Federal

Luiz Fernando Sayão | Comissão Nacional de Energia Nuclear

Margareth da Silva | Universidade Federal Fluminense

Neire do Rossio Martins | Universidade Estadual de Campinas

Rosely Curi Rondinelli | Fundação Casa de Rui Barbosa

Vanderlei Batista dos Santos | Câmara dos Deputados

Revisão

José Cláudio Mattar

José Márcio Batista Rangel

SUMÁRIO

1. Introdução
 - 1.1 Público-alvo
 - 1.2. O que trata
 - 1.3 O que não trata
 - 1.4. Definições
2. Transmissão de mensagem de correio eletrônico: funcionamento
3. Gestão arquivística da mensagem de correio eletrônico
 - 3.1 O documento arquivístico digital
 - 3.2 A mensagem de correio eletrônico como um documento arquivístico
 - 3.3 Aplicação dos procedimentos da gestão arquivística de documentos: produção, manutenção, uso e destinação.
 - 3.4 A mensagem de correio eletrônico e sua redação
 - 3.5 Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos – SIGAD: captura da mensagem de correio eletrônico
 - 3.6 Estratégias de apoio para gestão arquivística de mensagem de correio eletrônico na ausência de um SIGAD
4. O uso da mensagem de correio eletrônico para formação de processos
5. Acesso e direito de uso do correio eletrônico
6. Preservação da mensagem de correio eletrônico
7. Capacitação e treinamento
8. Referências

1. Introdução

As tecnologias de informação trouxeram grandes mudanças às dinâmicas institucionais. Dentre elas destaca-se a utilização do correio eletrônico (do inglês *electronic mail* ou *e-mail*), que é um sistema utilizado na produção, tramitação e recebimento de mensagens eletrônicas, as quais são documentos natos digitais.

A comunicação interna e externa dos órgãos ou entidades, via correio eletrônico, foi bastante ampliada devido à velocidade de transmissão, à facilidade de envio (evitando procedimentos burocráticos) e ao custo reduzido. Porém, esses benefícios têm como consequência a produção de um grande volume de mensagens trocadas – com ou sem anexos –, ocasionando constantemente o esgotamento do espaço das caixas postais de correios eletrônicos.

Diante dessa situação, muitos usuários do sistema encontram como solução apagar as mensagens mais antigas. Esse foco na administração de espaço de armazenamento ignora que tais mensagens podem ter sido produzidas no âmbito das atividades desempenhadas pelos órgãos ou entidades, o que, conseqüentemente, as caracterizariam como documentos arquivísticos. Uma vez assim consideradas, tais mensagens devem ser submetidas à política de gestão arquivística de documentos¹ do órgão ou entidade, cujos fundamentos estão delineados em legislação federal e normas do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ.

Essa política pressupõe a adoção de uma série de medidas que possibilita o gerenciamento da mensagem de correio eletrônico em sua produção, uso, manutenção e destinação, aplicando as normas e os procedimentos arquivísticos para o tratamento desse documento, incluindo seus prazos de guarda e eliminação.

Para orientar a gestão arquivística de mensagem de correio eletrônico corporativo é importante definir diretrizes e recomendações para tal gestão, como referências aos órgãos ou entidades que utilizam o correio eletrônico como ferramenta de trabalho.

Cabe destacar que as **Diretrizes para a gestão arquivística do correio eletrônico corporativo** compõem um documento que deve ser utilizado e aplicado conjuntamente com a publicação *e-ARQ Brasil: modelo de requisitos para sistemas informatizados de*

¹ O termo “gestão arquivística de documentos” equivale aos termos “gestão de documentos” ou “gestão de documentos arquivísticos”.

gestão arquivística de documentos, a qual aborda a gestão arquivística de documentos digitais e não digitais e a especificação de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos (SIGAD).

1.1. Público-alvo

Órgãos ou entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR,² a saber:

- o Arquivo Nacional;
- os arquivos federais dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário;
- os arquivos estaduais dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário;
- os arquivos do Distrito Federal dos Poderes Executivo e Legislativo;
- os arquivos municipais dos Poderes Executivo e Legislativo;
- pessoas físicas e jurídicas de direito privado, detentoras de arquivos, mediante acordo ou ajuste com o CONARQ, órgão central do SINAR.

1.2. O que trata

- Mensagem de correio eletrônico como documento arquivístico.
- Gestão arquivística de mensagem de correio eletrônico: produção, manutenção, uso e destinação.
- Gerenciamento da mensagem de correio eletrônico dentro do Sistema Informatizado para Gestão Arquivística de Documentos – SIGAD
- Gerenciamento da mensagem de correio eletrônico fora do SIGAD.
- Forma documental e redação.
- Acesso e direito de uso do correio eletrônico.
- Preservação da mensagem de correio eletrônico.
- Recomendações para capacitação e treinamento de usuários.

1.3. O que não trata

- Configurações técnicas para implantação de sistemas informatizados.
- Especificações tecnológicas de *software* e *hardware*.

² BRASIL. Decreto nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002. Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Artigo 10.

- Mensagem de correio eletrônico particular.
- Assinatura digital e certificação digital.
- Migração entre sistemas informatizados aplicados à gestão de documentos arquivísticos.

1.4. Definições

No escopo destas diretrizes, devem-se considerar as seguintes definições:

- **Acessibilidade:** qualidade do documento arquivístico de permitir acesso ao seu conteúdo e seu significado. (CONARQ, 2011, p. 22)
- **Aplicativo:** programa executável destinado a auxiliar o usuário na realização de determinadas tarefas num computador, como, por exemplo, os processadores de texto (Word) e planilhas (Excel). (DICWEB, 2010)
- **Autenticidade:** qualidade de um documento ser exatamente aquele que foi produzido, não tendo sofrido alteração, corrompimento e adulteração.
- **Caixa postal eletrônica ou caixa de correio:** área de armazenamento de um usuário no serviço de correio eletrônico. Contém as pastas *Caixa de entrada*, *Mensagens Enviadas*, entre outras.
- **Captura:** incorporação de um documento ao sistema de gestão arquivística, por meio de registro, classificação e arquivamento. (CONARQ, 2011, p. 124)
- **Comunicação assíncrona:** comunicação que não ocorre ao mesmo tempo, não simultânea; a mensagem emitida por uma pessoa é recebida e respondida mais tarde pelas outras (MENEZES; SANTOS, 2002).
- **Confiabilidade:** qualidade do documento arquivístico de possuir credibilidade enquanto conteúdo ou declaração de um fato. É a responsabilidade do autor dos materiais, seja ele uma pessoa física ou a pessoa jurídica que um indivíduo representa. Ela é estabelecida com base na completeza e acurácia do material, e no grau de controle exercido no processo de sua produção (CONARQ, 2011, p. 21-22)
- **Cópia autoritária:** Manifestação de um documento arquivístico considerada pelo produtor como sendo o seu documento arquivístico oficial e que está comumente

sujeita a controles de procedimentos que não exigidos para outras manifestações. (INTERPARES 3 PROJECT, 2011)

- **Correio eletrônico:** Sistema usado para criar, transmitir e receber mensagem eletrônica e outros documentos digitais por meio de rede de computadores. (I) *E-mail*. (CONARQ, 2011, p. 127)
- **Documento arquivístico digital:** Documento digital reconhecido e tratado como um documento arquivístico. (I) *Digital record*. Ver também: Documento arquivístico; documento digital. (CONARQ, 2011, p. 128)
- **Documento arquivístico:** Documento produzido (elaborado ou recebido), no curso de uma atividade prática, como instrumento ou resultado de tal atividade e retido para ação ou referência. (I) *Record*. (CONARQ, 2011, p. 128)
- **Documento digital:** Informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional. (I) *Digital document*. (CONARQ, 2011, p. 128)
- **Documento:** Unidade de registro de informações, qualquer que seja o formato ou o suporte (ARQUIVO NACIONAL, 2010, p. 73).
- **E-mail** (*electronic mail*). Ver: Correio eletrônico.
- **Endereço de correio eletrônico:** nome único de uma caixa postal eletrônica, de uma pessoa, grupo ou organização, associado a um serviço de correio eletrônico. É formado por um identificador (nome, apelido, sigla ou código), um sinal “@” (arroba) e o domínio do provedor do serviço. (CONARQ, 2010b, p. 14)
- **Mensagem eletrônica:** Documento digital criado ou recebido via um sistema de correio eletrônico, incluindo anexos que possam ser transmitidos com a mensagem. (CONARQ, 2010b, p. 17)
- **Organicidade:** qualidade do documento arquivístico pelas relações que mantém com os demais documentos do órgão ou entidade e que refletem suas funções e atividades. (CONARQ, 2011, p. 21)
- **Provedor de acesso:** empresa que oferece o serviço de acesso à Internet para usuários residenciais ou empresas.
- **Unicidade:** o documento arquivístico é único no conjunto documental ao qual pertence. (CONARQ, 2011, p. 21)

2. Transmissão de mensagem de correio eletrônico: funcionamento

A mensagem de correio eletrônico, apesar de ser, na maioria das vezes, produzida em poucos segundos, não é uma comunicação em tempo real. Não é necessário que o remetente e o destinatário estejam conectados simultaneamente; é uma comunicação assíncrona.

O mecanismo de transmissão de uma mensagem de correio eletrônico compreende outros componentes além dos computadores do remetente e do destinatário conectados a uma rede. Antes de compreender esse mecanismo é preciso entender como funciona um serviço de correio eletrônico. Desta forma, a seguir, é apresentado o funcionamento da troca de mensagem, seja via Internet, ou mesmo via rede local (LAN – *Local Area Network*). Assim, para que efetivamente aconteça uma troca de mensagem entre dois ou mais usuários de correio eletrônico, pode ser necessária a utilização de vários servidores, protocolos e aplicativos.

PARA SABER UM POUCO MAIS...

Um usuário que queira enviar uma mensagem para outro utilizará um aplicativo de correio eletrônico, também conhecido como MUA (*Mail User Agent*) ou Agente de Mensagens do Usuário. Uma vez redigida a mensagem, esta será enviada pelo MUA a um MTA (*Mail Transport Agent*), Agente Transportador de Mensagens, que se encarregará então de entregá-la ao MTA do destinatário, caso ele se encontre em outra máquina, ou simplesmente colocá-la na caixa postal do destinatário, caso ele se encontre no mesmo servidor. A transferência da mensagem entre o MUA e o MTA se efetua utilizando-se um protocolo chamado SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*), Protocolo Simples de Transferência de Mensagens. O protocolo SMTP será utilizado também entre o MTA do remetente e o MTA do destinatário.

O servidor de correio eletrônico do destinatário, quando receber uma mensagem para um dos seus usuários, simplesmente a coloca na caixa postal deste usuário. A transferência de mensagens recebidas entre o servidor e o cliente de correio eletrônico requer a utilização de outros programas e protocolos. Usualmente é utilizado para este fim o protocolo POP (*Post Office Protocol*), Protocolo de "Agência" de Correio, que guarda as mensagens dos usuários em caixas postais e aguarda que estas sejam acessadas. Observe-se que, neste protocolo, ao se ler as mensagens, estas são copiadas para o computador local. Outro protocolo que pode ser utilizado para este mesmo fim é o IMAP (*Internet Message Access Protocol*), Protocolo para Acesso de Mensagens via Internet, que implementa muitos outros recursos, além das funcionalidades fornecidas pelo POP, destacando-se que no IMAP as mensagens lidas permanecem no servidor, até que se solicite que sejam excluídas. Os protocolos POP e IMAP são protocolos para recebimento de mensagens, ao contrário do protocolo SMTP, que serve somente para enviar mensagens.

Para a utilização dos protocolos POP e/ou IMAP, é necessária a instalação de um servidor apropriado, que vai ser o responsável por atender as solicitações do cliente de correio eletrônico por novas mensagens. O recebimento de mensagens pelo cliente se dá através da solicitação do MUA do usuário ao seu servidor de correio eletrônico, que após a autenticação do usuário vai informar se existem mensagens em sua caixa postal e quantas são. A seguir, o MUA solicita a transferência das mensagens para a máquina local, finalizando assim o processo de troca de mensagem entre dois ou mais usuários.

Existem várias arquiteturas do sistema de correio eletrônico, as quais possibilitam que a mensagem fique armazenada no servidor, no computador do usuário cliente ou em ambos. A Figura 1 remete a um exemplo de configuração.

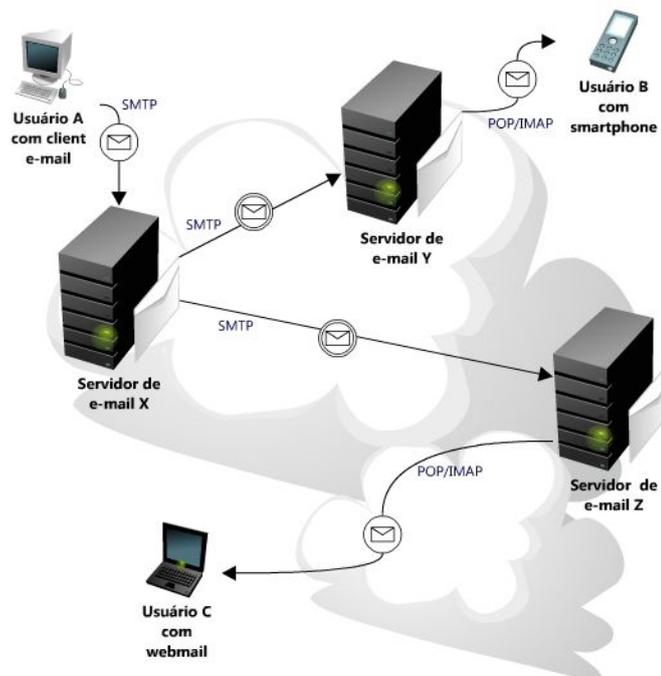


Figura 1 – Infraestrutura do correio eletrônico cliente-servidor

Entre os vários componentes envolvidos numa troca de mensagens de correio eletrônico, podem ser destacados:

- computador conectado a uma rede de computadores;
- provedor de serviço de correio eletrônico;
- endereço de correio eletrônico;
- *software* de correio eletrônico; e

- protocolo de envio, transmissão e recebimento.

Os órgãos ou entidades devem sempre considerar que uma mensagem pode ser perdida ou extraviada, devido a problemas tecnológicos, implicando prejuízo nas transações realizadas. Devem, portanto, a fim de reduzir a incidência desses problemas, envidar esforços na identificação de suas necessidades específicas em termos de gestão de correio eletrônico e, a partir daí, adotar a arquitetura que melhor os atenda.

3. Gestão arquivística da mensagem de correio eletrônico

De acordo com a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, gestão de documentos é o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, 1991).

O *e-ARQ Brasil*: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos, instrumento do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, apresenta a mesma definição, ressaltando a qualidade arquivística da gestão, isto é, o fato de os documentos serem produzidos naturalmente, mantendo-se uma relação orgânica entre eles, a fim de atender às funções e atividades desenvolvidas por um órgão ou entidade.

A gestão arquivística de documentos tem que ser contemplada pela política arquivística institucional, a qual consiste em definir ações, normas e procedimentos técnicos para a gestão e a preservação de documentos produzidos e recebidos no decorrer das atividades realizadas pelo produtor, com base na teoria e princípios da Arquivologia.

Dentre essas ações, está a elaboração de um programa de gestão arquivística com a definição de procedimentos de controle para garantir a confiabilidade e a autenticidade dos documentos, assim como o acesso contínuo a eles.

Concluindo, a mensagem de correio eletrônico reconhecida como documento arquivístico, assim como os demais documentos de arquivo, tem que estar inserida na política arquivística e, conseqüentemente, no programa institucional de gestão arquivística de documentos. Dessa maneira, servirá de apoio às funções e atividades, e como evidência das ações do órgão ou entidade.

3.1 O documento arquivístico digital

Documentos digitais são aqueles codificados em dígitos binários, somente acessíveis e interpretáveis por meio de recursos computacionais. Eles são considerados como arquivísticos quando são produzidos ou recebidos pelo órgão ou entidade no decorrer de suas atividades, e possuem relação orgânica entre si.

No final do século XX, a produção crescente de documentos arquivísticos digitais (textos, mensagens de correio eletrônico, bases de dados, planilhas, imagens, gravações sonoras, material gráfico, páginas da web etc.), tanto representantes digitais quanto natos digitais,³ reforçou a necessidade de inserção dos documentos digitais nos programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos ou entidades.

Os documentos digitais apresentam especificidades que podem comprometer sua autenticidade e seu acesso, uma vez que são suscetíveis à degradação física dos seus suportes, à obsolescência tecnológica de *hardware*, *software*, de formatos e a intervenções não autorizadas. O resultado disso é a sua adulteração e/ou destruição.

Portanto, é fundamental que sejam desenvolvidas estratégias de preservação digital que considerem as características do documento arquivístico, principalmente no que diz respeito à forma fixa, ao conteúdo estável e à relação orgânica.

3.2 Mensagem de correio eletrônico como um documento arquivístico

Para identificar a mensagem de correio eletrônico como um documento arquivístico, é necessário, primeiramente, reconhecê-la como um documento.

Documento é a “unidade de registro de informações, qualquer que seja o formato ou o suporte” (CONARQ, 2010b, p. 12). A mensagem de correio eletrônico é uma “informação registrada, codificada em dígitos binários, acessível e interpretável por meio de sistema computacional” (CONARQ, 2010b, p. 13), logo é um documento digital.

Num órgão ou entidade, a mensagem de correio eletrônico geralmente é produzida para atender e apoiar as atividades desenvolvidas, devendo ser reconhecida e tratada como um documento arquivístico, isto é, um “documento produzido (elaborado ou recebido), no curso de uma atividade prática, como instrumento ou resultado de tal atividade, e retido para ação ou referência”⁴ (CONARQ, 2010b, p. 12).

³ Documentos natos digitais: são aqueles originalmente produzidos e mantidos em meio digital. Representantes digitais: documentos digitais oriundos de processo de digitalização (comumente chamados “documentos digitalizados”).

⁴ Atividade prática é “o conjunto de atos cujo objetivo é o cumprimento da atividade em si, onde ‘atos’ são manifestações da vontade com um fim específico” (DURANTI, 2002). Ação significa o exercício

Uma vez reconhecida como um documento arquivístico, a mensagem de correio eletrônico deverá ser dotada das qualidades inerentes a esse documento, quais sejam: organicidade, unicidade, confiabilidade, autenticidade e acessibilidade.

Nesse sentido, são documentos arquivísticos as mensagens de correio eletrônico com 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.

A Organização das Nações Unidas – ONU, ao estabelecer orientações sobre como gerenciar a mensagem de correio eletrônico, aponta situações em que é possível identificá-la como documento arquivístico; dentre elas, destacamos (UNITED NATIONS, 2010):

- mensagem cujo conteúdo inicia, autoriza ou completa uma ação de um órgão ou entidade.
- mensagem trocada entre pessoas da mesma equipe ou de outras equipes, em trabalho conjunto, e cujo conteúdo se refere à atividade do órgão ou entidade.
- mensagem recebida de fonte externa (pessoa física ou jurídica) que compõe um documento arquivístico oficial.
- mensagem cujo conteúdo refere-se à pauta ou registro de reunião.
- mensagem cujo conteúdo é nota, relatório final ou recomendação para uma ação em desenvolvimento ou finalizada.

da vontade que visa criar, mudar, manter ou encerrar situações (DURANTI; PRESTON, 2008, p. 811). Referência quer dizer a consulta feita em algo para apoiar uma outra ação.

As mesmas orientações da ONU apontam situações em que a mensagem de correio eletrônico NÃO é considerada documento arquivístico; dentre elas, destacamos:

- mensagem cujo conteúdo é de caráter pessoal (não tem relação com as atividades do órgão ou entidade).
- mensagem cujo conteúdo se refere a “correntes”, propagandas, promoções e afins.
- cópia de mensagem enviada para grupos de trabalho ou coordenações, com a única finalidade de referência ou informação.
- material de referência, isto é, documentos usados apenas para subsídio teórico no desenvolvimento de uma atividade.

A mensagem de correio eletrônico considerada como um documento arquivístico precisa ser declarada como tal, ou seja, incorporada ao conjunto de documentos do órgão ou entidade, a fim de manter sua autenticidade, confiabilidade e acessibilidade pelo tempo que for necessário.

3.3 Aplicação dos procedimentos da gestão arquivística de documentos à mensagem de correio eletrônico: produção, manutenção, uso e destinação

A implementação de um programa de gestão arquivística de documentos resulta no uso racional dos documentos produzidos e recebidos pelo órgão ou entidade, garantindo a eficiência e a eficácia no processo de tomada de decisão, assim como a preservação daqueles de caráter probatório e testemunhal.

Gerir mensagem de correio eletrônico consiste em controlá-la desde a produção até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente). Alguns questionamentos são necessários para apoiar esse gerenciamento: por que a mensagem foi produzida, para quem será enviada, se surtirá réplicas, se será arquivada ou eliminada.

Na **produção** de uma mensagem de correio eletrônico num âmbito organizacional, é fundamental o uso de uma escrita formal, bem como demais orientações indicadas na seção **A mensagem de correio eletrônico e sua redação** destas diretrizes. Nessa fase, tal documento também deve ser classificado, de acordo com o plano de classificação definido

no programa de gestão documental do órgão ou entidade; o mesmo procedimento aplica-se à mensagem recebida.

A **manutenção** e o **uso** da mensagem de correio eletrônico caracterizam-se pelo controle da sua tramitação, arquivamento e acesso. A tramitação de uma mensagem eletrônica inicia-se quando esta é enviada ao destinatário – único ou múltiplo. De acordo com o conteúdo tratado na mensagem, poderá haver réplicas, o que exige maior atenção no momento da classificação e da avaliação documental.

A **destinação** de uma mensagem é decorrente do processo de avaliação e consiste em decidir pela sua guarda temporária ou permanente, assim como a eliminação daquelas desprovidas de valor para a guarda. Tal destinação deverá estar prevista na tabela de temporalidade e destinação de documentos adotada pelo órgão ou entidade. No âmbito dos membros do SINAR, por exemplo, deve-se adotar, para as atividades-meio, o modelo aprovado pela Resolução nº 14/2001, do CONARQ.

3.4 A mensagem de correio eletrônico e sua redação

A mensagem de correio eletrônico é composta, obrigatoriamente, por cabeçalho e corpo, e, opcionalmente, por anexos.

O **cabeçalho** é onde se encontram os seguintes campos: “de”, “para”, “cc” (do inglês *carbon copy* – “cópia carbono” – ou simplesmente “com cópia”), “cco” (do inglês *blind carbon copy* – “cópia carbono oculta” – ou simplesmente “com cópia oculta”), “assunto” e indicação de anexos. Além das informações contidas nesses campos, são registradas, no cabeçalho, outras informações estruturadas que podem ou não ser exibidas, como “data e hora de envio” e “data e hora de recebimento”. Essas informações que aparecem no cabeçalho permitem que a mensagem seja entregue ao(s) destinatário(s) e servem para identificar, classificar e contextualizar a mensagem, assim como quem a enviou.

O **corpo** da mensagem destina-se à apresentação do seu conteúdo (texto, imagem, *hyperlink* etc.).

Quando existentes, os **anexos** podem apresentar-se em qualquer formato, tais como: arquivos de processadores de texto e planilhas, vídeos, arquivos de áudio etc.

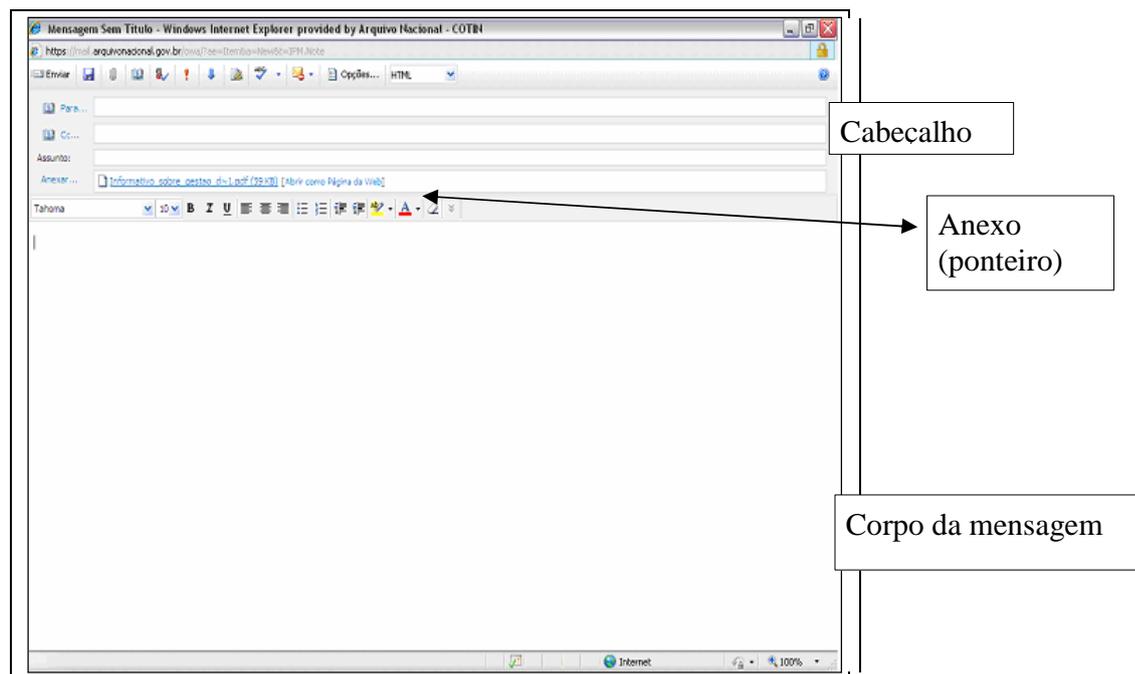


Figura 2 – Exemplo de mensagem de correio eletrônico

A apresentação da mensagem pode variar de acordo com a ferramenta de correio eletrônico utilizada pelo órgão ou entidade.

Redação da mensagem

A definição de uma estrutura mínima de redação na elaboração de uma mensagem de correio eletrônico colabora para a aceitação do documento como um registro oficial das informações institucionais.

Nesse sentido, além de evitar o uso de linguagem coloquial e não abordar informações de cunho pessoal, deve-se observar algumas orientações na redação da mensagem de correio eletrônico, conforme especificado a seguir.

No cabeçalho:

De: campo reservado ao nome/endereço eletrônico da pessoa ou unidade responsável pela emissão da mensagem.

Para: campo reservado ao nome/endereço eletrônico da(s) pessoa(s) ou unidade(s) a quem a mensagem se destina.

Cc: campo reservado ao nome/endereço eletrônico da(s) pessoa(s) ou unidade(s) que precisa(m) ter conhecimento da mensagem.

Cco: similar ao campo anterior, utilizado quando há interesse de que os destinatários não tenham conhecimento um do outro ou para preservar o sigilo de seus endereços de correio eletrônico.

Assunto: campo destinado à identificação do conteúdo a ser tratado na mensagem ou no documento que estiver sendo encaminhado como anexo. Recomenda-se o uso do plano de classificação adotado pelo órgão ou entidade para apoiar a identificação do assunto referente à atividade em que a mensagem está inserida.

Observação: Os órgãos ou entidades devem regulamentar o uso dos campos acima descritos de acordo com a sua política de comunicação.

É importante evitar o uso de mensagem anterior, cujo assunto tenha se encerrado, para iniciar novas discussões. Cada nova atividade ou assunto deve ser tratado em uma nova mensagem.

No corpo:

Nesta área, recomenda-se que:

- o **texto** apresente a forma documental de protocolo inicial/ texto/ protocolo final (ver Anexo 1);
- a **saudação** e a **despedida** sejam formais e impessoais, como: Ilmo. sr., prezado, atentamente, cordialmente, respeitosamente etc.;
- a **identificação do autor da mensagem** contenha informações como: nome, cargo, órgão ou entidade, endereço completo, telefone/fax, correio eletrônico.
- **mensagem adicional** sobre sigilo, segurança da informação, ações de preservação ambiental.

Exemplo de identificação do autor e de mensagem adicional:

Andrômeda Bromélia

Agente administrativo

Arquivo Nacional

Praça da República, 173, Centro - sala D2-02

Rio de Janeiro - RJ CEP: 20211-350

Telefone: 55 21 2179-1228 / 2179-1273

Fax: 55 21 2179-1273

Correio eletrônico: androbrom@arquivonacional.gov.br

- Atenção: imprima apenas se for estritamente necessário. Privilegie o documento digital. A natureza agradece.
- As informações existentes nesta mensagem e nos arquivos anexados são para uso restrito, sendo seu sigilo protegido por lei. Caso não seja o destinatário, favor apagar as informações e notificar o remetente.

Observação: nos casos em que o correio eletrônico for utilizado apenas para encaminhar documentos anexos, não é necessário utilizar a forma documental anteriormente recomendada, porém deve-se sempre identificar o documento que está sendo encaminhado. Exemplo: “Encaminha-se Ofício Circular RH 25/2012”.

Utilizar regras de redação oficial, evitar abreviaturas, não escrever exclusivamente em caixa alta ou baixa e submeter o texto a um verificador ortográfico antes de enviar a mensagem são boas práticas a serem adotadas.

Com o intuito de minimizar ruídos e promover o estabelecimento de padrões na troca de mensagens, é recomendável a adoção da chamada “netiqueta” ou “etiqueta eletrônica”. A seguir, são apresentadas algumas dessas recomendações de conduta:

- prefira elaborar seu texto fora da caixa de correio, pois, deste modo, é possível garantir uma reflexão adequada sobre o conteúdo elaborado e evitar envios indevidos, assim como perder a mensagem por instabilidade do correio eletrônico;
- não supervalorize sua mensagem e restrinja o uso de marcadores de prioridade (urgente, importante) àquelas que, realmente, necessitem dessa marcação;
- atente para o uso da função “responder para todos” quando a resposta se destina a um destinatário específico; e
- reconheça as limitações do uso do correio eletrônico, tais como: a mensagem pode não chegar ao seu destino, pode ter sido identificada como *spam*, o destinatário pode não checar sua caixa de correio eletrônico regularmente.

3.5 Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos – SIGAD: captura da mensagem de correio eletrônico

O Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos – SIGAD é um sistema específico destinado a efetuar a gestão arquivística de documentos digitais, não digitais e híbridos.⁵ Os requisitos que devem ser atendidos por um SIGAD já estão apropriadamente definidos pela Resolução nº 25, de 27 de abril de 2007, complementada pela Resolução nº 32, de 17 de maio de 2010, ambas do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ.

O SIGAD compreende um conjunto de procedimentos e operações técnicas característico do sistema de gestão arquivística de documentos, porém processado por computador. Esse conjunto apoia as ações de captura, avaliação, temporalidade, destinação, pesquisa, localização, indexação, apresentação, segurança, armazenamento e preservação de documentos arquivísticos e metadados relacionados, bem como a utilização dos instrumentos de gestão documental.

Dentre as ações citadas, destacamos a **captura**, que consiste em incorporar um documento ao SIGAD, a fim de que seja tratado como arquivístico. Essa ação tem como objetivos identificar tal documento arquivístico e demonstrar a relação orgânica do mesmo com os demais documentos relativos à atividade a que se refere.

⁵ Que envolvem ao mesmo tempo documentos digitais e não digitais.

A seguir, apresenta-se um diagrama de captura da mensagem de correio eletrônico pelo SIGAD.

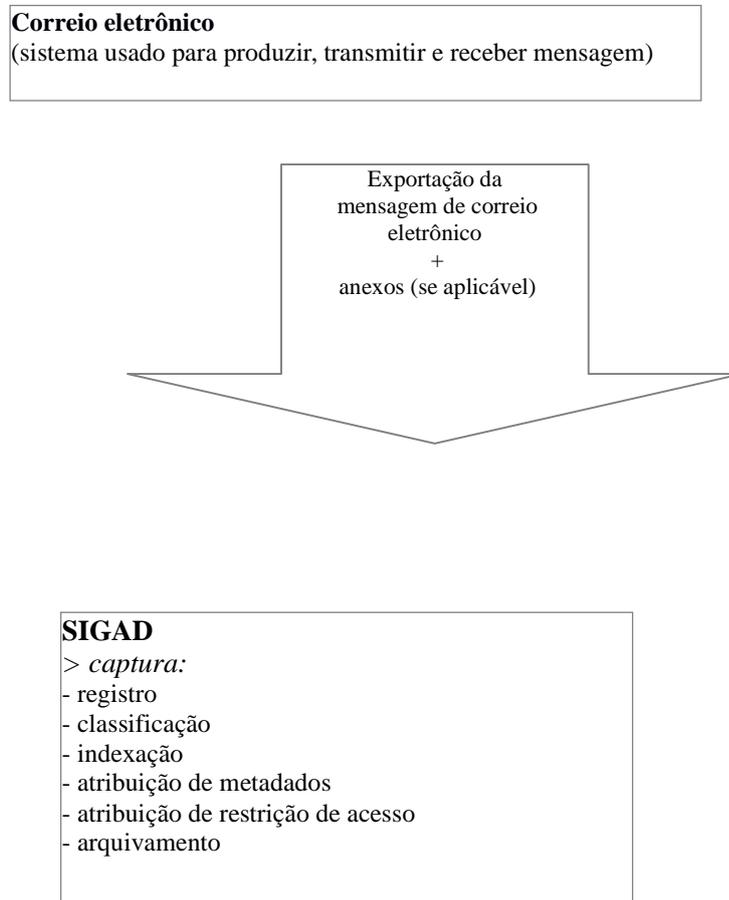


Figura 3 – A captura da mensagem de correio eletrônico pelo SIGAD

Na captura, a mensagem de correio eletrônico é declarada como um documento arquivístico por meio das seguintes operações: registro, classificação, indexação, atribuição de restrições de acessos, atribuição de metadados e arquivamento. Mas, como se dá a captura da mensagem de correio eletrônico no SIGAD?

A mensagem pode ser capturada automaticamente pelo SIGAD ou por indicação do usuário, segundo regras específicas definidas na política de gestão de documentos do órgão ou entidade. Nesse sentido, o correio eletrônico deve dispor de uma função que exporte a mensagem e anexos (quando existentes).

Nesse processo de exportação, recomenda-se que a mensagem e seus anexos tenham, preferencialmente, um formato aberto e padronizado, previamente definido pelo órgão ou entidade em sua política de gestão arquivística.

Cabe lembrar que se está trabalhando com dois sistemas: um de correio eletrônico e outro de gestão arquivística de documentos. Ambos precisam ter interfaces que permitam a comunicação entre eles para que a captura da mensagem de correio eletrônico seja bem sucedida.

Dessa maneira, e reafirmando o que foi dito, o SIGAD possuirá uma interface para importação de mensagem de correio eletrônico e permitirá controles de gestão para duas formas de captura: “capturar todas as mensagens e anexos emitidos e recebidos” ou “dotar os usuários da capacidade de capturar apenas mensagens e anexos previamente selecionados” (CONARQ, 2011, p. 53). Caberá à instituição definir qual a melhor forma de captura para sua realidade, estabelecendo regras que apoiem cada uma delas, levando em consideração os seguintes pontos:

- a captura automática demanda, posteriormente, uma revisão e seleção da mensagem de correio eletrônico reconhecida como arquivística, considerando-se que o correio eletrônico institucional não poderá ser utilizado para fins pessoais;
- a seleção pelo usuário implica alta discricionariedade, por meio de conscientização, treinamento e regras bem definidas sobre os critérios para identificação da mensagem a ser capturada.

Após a captura no SIGAD, os demais procedimentos e operações técnicas para a gestão da mensagem de correio eletrônico deverão estar de acordo com o *e-ARQ Brasil*, já mencionado, e alinhados com a política e o programa de gestão arquivística de documentos do órgão ou entidade.

3.5.1 Captura de *hyperlink* (Uniform Resource Locator – URL), assinatura digital, anexo

Ao efetuar a captura de uma mensagem de correio eletrônico para o SIGAD, deve-se observar que a mesma pode conter no corpo *hyperlink*, assinatura digital e/ou anexos, os quais precisam de um tratamento específico no momento da captura.

Recomenda-se que o órgão ou entidade, em sua política arquivística, defina a pertinência ou não de uso de *links* na produção de documentos no decorrer de suas atividades.

I – *Hyperlink*

O *hyperlink*, comumente chamado de *link*, é uma hiperligação existente dentro do texto que terá o seu destino aberto ao ser acionada pelo usuário. Esse pode ser uma página *web*, uma figura, um arquivo multimídia, um documento textual, um *software* ou mesmo um endereço de correio eletrônico. Exemplo: <<https://www.diretrizesgestaoemails.com.br>>.

Um *hyperlink* colocado numa mensagem de correio eletrônico remete a um recurso externo a ela, o que dificulta a sua gestão. O destino do *hyperlink* poderá ficar indisponível por diversos motivos: falhas de sistemas, mudança de endereço, corrupção do endereço etc., o que impossibilitará seu acesso e deixará a mensagem de correio eletrônico que contém seu *link* incompleta.

Nesse sentido, recomenda-se que se restrinja o uso do *hyperlink* para referenciar outros conteúdos que não compõem a mensagem. Nos casos em que o conteúdo do *hyperlink* seja imprescindível ao entendimento da mensagem, deve ser inserido como anexo para que a mensagem possa ser capturada de forma completa pelo SIGAD.

No caso de recebimento de mensagem com *hyperlinks* essenciais à sua compreensão, recomenda-se o registro de metadados que auxiliem na identificação dos recursos externos apontados pelo *hyperlink* no momento da captura da mensagem de correio eletrônico. O registro deve compreender, no mínimo, a indicação da URL e o assunto.

II – Assinatura digital

A assinatura digital é um recurso tecnológico utilizado para garantir a autoria e/ou a integridade de uma mensagem de correio eletrônico transmitida entre sistemas ou entre usuários e sistemas. Ela é um exemplo de autenticação, visto que identifica o autor da mensagem e permite a verificação de que seu conteúdo não foi adulterado.

Num SIGAD, a assinatura digital deve ser capturada juntamente com a mensagem de correio eletrônico, validada pelo sistema e registrada em metadados, os quais devem identificar, no mínimo, a ação da validação, a data da validação, o agente responsável pela validação e os resultados da validação.

Mesmo que a mensagem de correio eletrônico não seja assinada digitalmente, ela poderá ser considerada autêntica desde que inserida num SIGAD ou correio eletrônico idôneo. Logo, a assinatura digital não é necessária em toda e qualquer mensagem de correio eletrônico.

III – Anexos

O anexo é um arquivo eletrônico que está associado à mensagem de correio eletrônico e utilizado como recurso para o envio de materiais de referências ou de documentos arquivísticos.

Quando o anexo for documento arquivístico, deve-se seguir um dos seguintes procedimentos:

a) caso o órgão ou entidade faça a gestão da mensagem de correio eletrônico por meio de um SIGAD, o anexo deverá ser capturado juntamente com a mensagem de correio eletrônico para o SIGAD.

b) caso o órgão ou entidade faça a gestão da mensagem por meio do sistema de correio eletrônico, o anexo e a mensagem deverão ser mantidos dentro do próprio sistema.

Porém, quando o anexo for material de referência, ele não precisa ser capturado para o SIGAD e poderá ser eliminado (apagado) da caixa de entrada.

Conforme já citado, quando a mensagem de correio eletrônico for usada somente para encaminhamento de um documento arquivístico anexo, ele deverá ser identificado no assunto e mencionado no corpo dessa mensagem.

3.6 Estratégias de apoio para gestão arquivística de mensagem de correio eletrônico na ausência de um SIGAD

Em virtude de diversos fatores, alguns órgãos ou entidades ainda não dispõem de um SIGAD para gerenciar de forma ideal seus documentos arquivísticos digitais. No entanto, essa situação não deve impedir a gestão arquivística da mensagem de correio eletrônico.

A fim de garantir a manutenção da mensagem de correio eletrônico importante para o órgão ou entidade no desempenho de suas funções, recomendam-se duas estratégias de apoio:

1) Adoção de um sistema informatizado específico para a gestão arquivística da mensagem de correio eletrônico.

Consiste no desenvolvimento ou aquisição de um sistema informatizado que fará a captura da mensagem de correio eletrônico a partir do correio eletrônico adotado pelo órgão ou entidade. Os requisitos a serem contemplados nesse sistema informatizado são aqueles recomendados pelo *e-ARQ Brasil*: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos.

Essa solução parcial deverá ser desenvolvida com vistas a uma futura integração com um SIGAD que contemple toda a documentação arquivística do órgão ou entidade.

2) Gestão da mensagem de correio eletrônico dentro do próprio sistema de correio eletrônico.

A prática de gerenciar a mensagem de correio eletrônico dentro do próprio sistema é comum em diferentes órgãos ou entidades, porém essa é uma gestão limitada.

Ao adotar essa estratégia, o órgão ou entidade deve ter claro que ela não contempla todos os procedimentos da gestão arquivística de documentos. Deve-se ressaltar que essa é uma estratégia transitória, podendo ser implementada até o órgão ou entidade desenvolver um SIGAD completo ou apenas um módulo, como citado na *Estratégia 1*.

Para a gestão da mensagem de correio eletrônico dentro do próprio sistema, as tarefas que poderiam ser automatizadas ficarão sob a responsabilidade daquele que faz uso do correio eletrônico. Assim, o usuário deverá:

- adotar o plano de classificação de documentos definido pelo órgão ou entidade para nominar as pastas na caixa de entrada – Figura 4;
- para a mensagem enviada, indicar o código de classificação de documentos no campo Assunto – Figura 5;
- identificar se a mensagem de correio eletrônico é documento arquivístico e eliminar (apagar) aquelas que não o são (Ver item 3.2 destas Diretrizes);
- aplicar a tabela de temporalidade e destinação de documentos.

A caixa postal deverá ser, preferencialmente, armazenada no servidor de correio eletrônico e não nas estações de trabalho individuais. Além disso, a realização da cópia de segurança da mensagem de correio eletrônico no servidor deve ser responsabilidade do órgão ou entidade e não do usuário.

Exemplos:

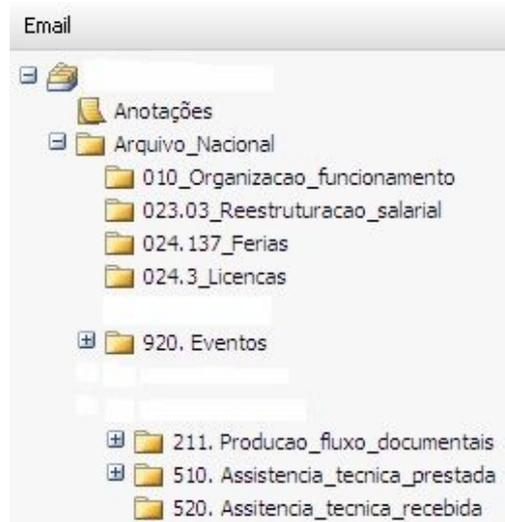


Figura 4 – Pastas na caixa de entrada organizadas de acordo com o plano / código de classificação de documentos de atividades-meio e fim do órgão ou entidade.

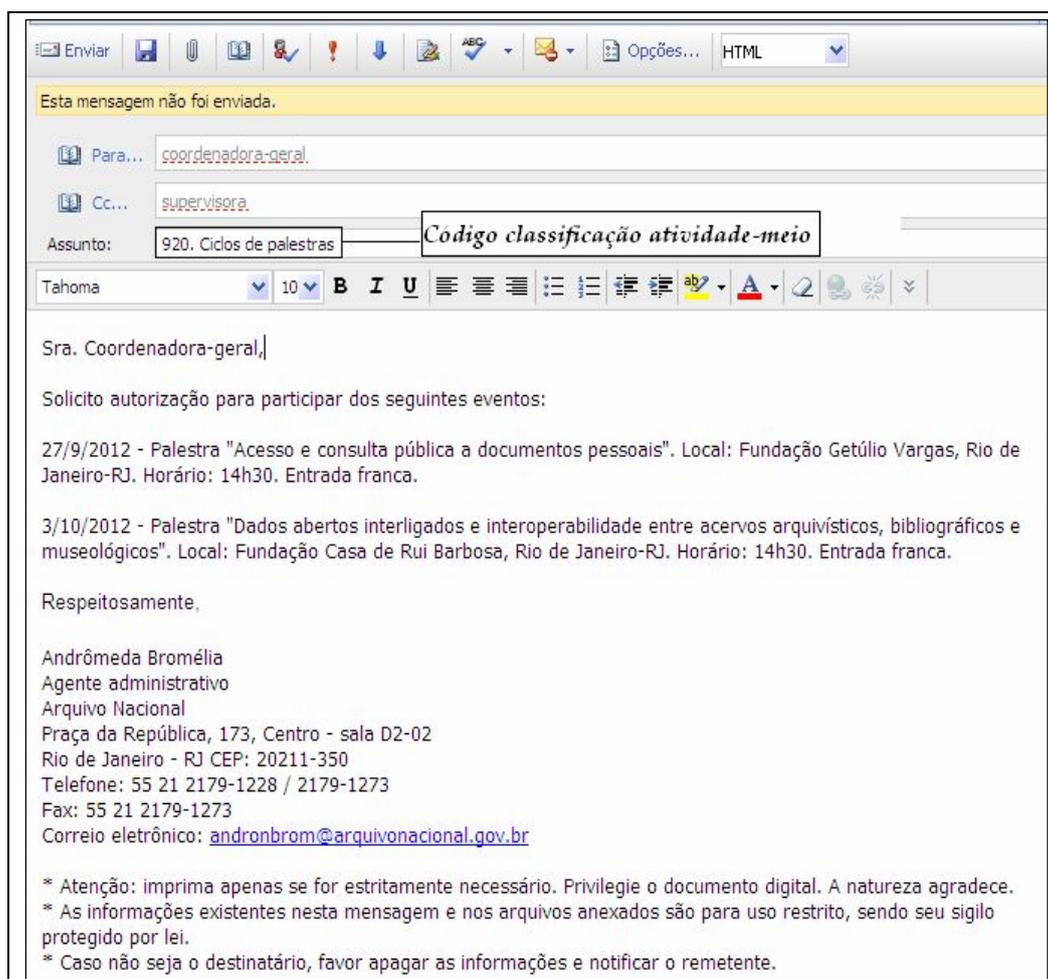


Figura 5 – Mensagem de correio eletrônico classificada de acordo com o plano / código de classificação de documentos de atividades-meio do órgão ou entidade.

Com a adoção da *Estratégia 2*, recomenda-se ao usuário acessar, no mínimo, duas vezes ao dia, a sua caixa postal para apagar a mensagem de correio eletrônico sem interesse profissional, a fim de promover a redução do volume documental a ser avaliado.

Outro cuidado que se deve ter é com o recebimento de spams, vírus, trojans, hoaxes, malwares, entre outros. Contra isso, o uso de procedimentos de segurança e programas antivírus é fundamental.

4. O uso da mensagem de correio eletrônico para formação de processos

A formação de processos é uma prática ordinária na realidade dos órgãos e entidades públicos brasileiros e consiste no agrupamento de documentos cujo “conteúdo esteja relacionado a ações e operações contábeis financeiras ou requeira análises, informações, despachos e decisões de diversas unidades organizacionais” de tais órgãos e entidades (BRASIL, 2002).

Com a adoção do correio eletrônico como ferramenta para comunicação interna e externa de um órgão ou entidade, assim como para envio e recebimento de documentos, a mensagem de correio eletrônico, reconhecida como documento arquivístico, passou a ser inserida em processos, sejam não digitais, digitais ou híbridos.

O uso da mensagem de correio eletrônico como documento de um processo pode ser feito nas seguintes situações:

- 1) Processo não digital: produzido e tramitado fora do ambiente digital. Nesse caso, a mensagem de correio eletrônico deve ser impressa e o usuário deve apor carimbo “confere com o original” imediatamente após a impressão. Quanto à mensagem de correio eletrônico original (formato digital), esta deverá ser mantida no servidor de correio eletrônico pelo prazo estabelecido pela tabela de temporalidade do órgão ou entidade.
- 2) Processo digital: produzido integralmente em ambiente digital. A gestão do processo digital deve ser realizada por um SIGAD, o qual fará a captura da mensagem de correio eletrônico com seus metadados e manterá a relação orgânica dos documentos digitais.

Sobre o gerenciamento de processos digitais, recomenda-se a leitura da Parte II, itens 1.3, 1.4, 1.5 do <i>e-ARQ BRASIL</i> .

5. Acesso e direito de uso do correio eletrônico

O acesso e o direito de uso do correio eletrônico pressupõem a definição de regras, com base na política de comunicação do órgão ou entidade, visto as especificidades dessa ferramenta no ambiente corporativo.

Por ser uma ferramenta também adotada para assuntos particulares, o hábito da redação informal acaba influenciando o ambiente profissional na elaboração da mensagem. No âmbito de um órgão ou entidade, o correio eletrônico adquire *status* de ferramenta de trabalho corporativa e oficial e, portanto, torna-se passível de monitoramento quanto ao acesso e uso.

A inexistência ou desconhecimento de regras para a utilização do correio eletrônico pode ocasionar problemas administrativos, éticos, legais e econômicos para o órgão ou entidade, ou mesmo a perda da memória corporativa.

Para evitar esse comprometimento, o órgão ou entidade deve estabelecer regras e disseminá-las entre os usuários, enfatizando que a mensagem de correio eletrônico registra informações oficiais, e, como tal, precisa ser dotada da formalidade requerida a todo documento institucional.

As regras devem ser estabelecidas por meio de instrumentos normativos (portaria, resolução, ato, instrução normativa, manual etc.), orientando quanto ao acesso e uso do correio eletrônico. Esses instrumentos devem conter, no mínimo:

- a. informação sobre a propriedade e monitoramento institucional do correio eletrônico;
- b. orientação sobre o tipo de documento / informação que devem ser transmitidos por mensagem de correio eletrônico;
- c. definição da possibilidade ou não de uso do correio eletrônico do órgão ou entidade para fins particulares;
- d. determinação de que a mensagem de correio eletrônico declarada como documento arquivístico deve seguir os procedimentos do programa de gestão arquivística de documentos do órgão ou entidade como, por exemplo, o uso do plano de classificação de documentos e da tabela de temporalidade e destinação de documentos;

- e. esclarecimento de que a responsabilidade do usuário de “manter sua caixa de entrada vazia” não significa apagar as mensagens, mas submetê-las aos procedimentos de gestão arquivística de documentos por meio da captura no SIGAD ou da manutenção no sistema de correio eletrônico;
- f. definição da responsabilidade pela captura da mensagem de correio eletrônico no SIGAD, seja de forma automática ou manual;
- g. estabelecimento de requisitos para abertura de caixa postal individual;
- h. orientação quanto aos critérios de marcação do grau de sigilo da mensagem;
- i. esclarecimento sobre a concessão ou não de caixa postal de correio eletrônico institucional ao pessoal terceirizado.

6. Preservação da mensagem de correio eletrônico

A mensagem de correio eletrônico, por ser um documento nato digital, tem que estar contemplada na política de preservação digital do órgão ou entidade que utiliza esse documento para o desenvolvimento de suas atividades.

Cabe ressaltar que a preservação digital compreende ações tomadas para garantir a autenticidade e a acessibilidade dos documentos arquivísticos digitais pelo tempo que se fizerem necessários, ou mesmo, permanentemente. Tais ações incluem monitoramento dos formatos da mensagem e dos anexos, bem como do conjunto de *software* e *hardware* do sistema de correio eletrônico.

Também se deve ressaltar que a mensagem e seus respectivos anexos têm que manter a relação orgânica, pois um documento faz referência a outro, para fins de confiabilidade, autenticidade e preservação do documento.

Para a preservação da mensagem de correio eletrônico recomenda-se a adoção das orientações do *e-ARQ Brasil* quanto aos requisitos para preservação e os elementos de metadados que um SIGAD deve conter.

7. Capacitação e treinamento

O presente item trata da capacitação e do treinamento dos usuários do correio eletrônico. Assim, não serão abordadas questões metodológicas inerentes a essas atividades e sim seus objetivos e resultados no âmbito institucional.

Muito se fala em tecnologia, uso das últimas gerações de equipamentos tecnológicos, *software* e *hardware* de ponta, no entanto quem opera tudo isso é o ser humano. Para um órgão ou entidade, ter todos os avanços tecnológicos em seu parque de equipamentos, sem seu corpo técnico estar familiarizado com essa evolução, é subutilizar os recursos investidos para a otimização dos trabalhos.

A partir da definição de que capacitação é a ação de tornar alguém apto a fazer alguma atividade e treinamento é a ação de tornar alguém capaz, por meio de instrução e prática, a realizar alguma atividade, conclui-se que o objetivo de ambos é fazer com que o usuário do correio eletrônico seja capaz de compreendê-lo e usá-lo como uma ferramenta para produção e recebimento de mensagem, que poderá ser reconhecida como documento arquivístico.

Por isso, a capacitação e o treinamento precisam focar em quatro tópicos principais:

- Correio eletrônico: uso do programa de correio eletrônico para produção e recebimento de mensagem.
- Gestão arquivística da mensagem de correio eletrônico.
- Redação de documentos oficiais: boas práticas para a elaboração de documentos oficiais.
- Aspectos de segurança da informação relativos ao uso do correio eletrônico.

É relevante destacar que capacitação e treinamento são atividades dinâmicas, sobretudo quando envolvem tecnologia. Deste modo, devem ser periódicas e constar no planejamento anual do órgão ou entidade. O resultado disso é o melhor uso dos recursos tecnológicos e, principalmente, a correta gestão da mensagem de correio eletrônico reconhecida como documento arquivístico.

8. Referências

ARQUIVO NACIONAL. **Norma para uso dos recursos computacionais no Arquivo Nacional**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2010.

AUSTRALIA. National Archives. **Archives advices 20**: Email is a record!, 2002. Disponível em: <<http://www.naa.gov.au/recordkeeping/rkpubs/advices/advice20.html>>. Acesso em: 15 set. 2010.

BRASIL. **Lei nº 8159**, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=52>>. Acesso em: 16 fev 2012.

BRASIL. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI. Portaria normativa nº 5, de 19 de dezembro de 2002. Dispõe sobre os procedimentos gerais para utilização dos serviços de protocolo, no âmbito da Administração Pública Federal, para os órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG. Disponível em: <<https://conlegis.planejamento.gov.br/conlegis/legislacao/atoNormativoDetalhesPub.htm?id=2413>>. Acesso em: 22 out. 2012.

CENTRO DE ESTUDOS, RESPOSTAS E TRATAMENTO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA NO BRASIL – CERT.br. *Cartilha de segurança para a Internet 3.1*. Disponível em: <<http://cartilha.cert.br>>. Acesso em: 20 nov. 2011.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS – CONARQ. **Resolução nº 20**, de 16 de julho de 2004. Dispõe sobre a inserção dos documentos digitais em programas de gestão arquivística de documentos dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS – CONARQ. **Resolução nº 32**, de 17 de maio de 2010a. Dispõe sobre a inserção dos metadados na Parte II do modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos – **e-ARQ Brasil**.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS – CONARQ. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Glossário de termos técnicos** (v5). 2010b. Disponível em: <<http://www.documentoseletronicos.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em: 15 set. 2011.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS – CONARQ. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **e-ARQ Brasil**: modelo de requisito para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. v. 1.1.

DICWEB. **Dicionário de informática**. (2001-2010). Disponível em: <<http://www.dicweb.com/aa.htm>>. Acesso em: 28 nov. 2011.

DURANTI, Luciana. The Concept of Electronic Record. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather. **Preservation of the integrity of electronic records**. Dordrecht: Kluwer Academic, 2002, cap. 1, p. 9-22.

DURANTI, Luciana. A forma dos documentos e sua crítica. In: _____. **Diplomática aplicada a documentos convencionais e digitais**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

DURANTI, Luciana; PRESTON, Randy. **International research on permanent authentic records in electronic systems (InterPARES 2)**: experiential, interactive and dynamic records. Itália: ANAI, 2008. 844 p.

GRANDI, Massimiliano. **Guidelines and recommendations for e-mail**. Roma: International Crime Analysis Association – ICAA.

INTERPARES 3 PROJECT (The). Team Italy. **Guidelines and recommendations for e-mail records management and long-term preservation**: final report (Draft). May 2011.

MENEZES, Ebenezer Takuno de; SANTOS, Thais Helena dos. Comunicação assíncrona (verbete). *Dicionário interativo da educação brasileira* – EducaBrasil. São Paulo: Midiamix, 2002. Disponível em: <<http://www.educabrasil.com.br/eb/dic/dicionario.asp?id=201>>. Acesso em: 29 nov. 2011.

PONTEVOLPE, G.; SALZA, S. **Keeping and preserving e-mail** (v4.1). Roma: CNIPA – Centro Nazionale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **Gestão de documentos eletrônicos**: uma visão arquivística. 2. ed. rev. ampl. Brasília: ABARQ, 2005.

UNITED NATIONS. Archives and Record Management Section. **Managing emails as records**. 2010. Disponível em: <<http://archives.un.org/ARMS/node/61#id6>>. Acesso: 10 set. 2011.

Anexo 1

Documento com forma documental

Memorando AN/GABIN/n°XXX/2020

Rio de Janeiro, 30 de fevereiro de 2020

Ao Senhor
Fulano de Tal

Assunto: **Solicitação de Proposta Tradução Simultânea**

-----*protocolo inicial*-----

Prezado Sr. Fulano,

1. Solicitamos uma proposta de preços para a execução do serviço de tradução simultânea nos seguintes períodos:

- Inglês-português-inglês

Em 7 de agosto de 2007: de 9h às 12h e de 14h às 17h = 6 horas (dois períodos de três horas)

-----*texto*-----

Atenciosamente,

Nome
Cargo

-----*protocolo final*-----