

---

# GESTÃO DE E-MAILS INSTITUCIONAIS: uma revisão integrativa de literatura e proposta de categorias analíticas

*Institutional e-Mail Management: an integrative literature review and proposal of analytical categories*

---

**Luciana Boaventura (1), Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan (2)**

Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Brasil, luboav31@gmail.com

(2) benildes@gmail.com



## Resumo

Este artigo tem como objetivo realizar uma revisão integrativa de literatura (RIL) para caracterizar, em nível exploratório, a produção científica sobre a gestão de e-mails institucionais e propor categorias analíticas para organizar as práticas descritas na literatura. A pesquisa foi conduzida nas bases Scopus, Web of Science, Google Scholar, SciELO e BRAPCI, resultando na seleção de 21 artigos. Os resultados indicam que a literatura aborda a gestão de e-mails a partir de múltiplas dimensões, frequentemente tratadas de forma fragmentada. A partir desse panorama, foram definidas sete categorias analíticas: produção e recebimento, classificação e organização, avaliação e destinação, armazenamento e preservação, acesso e recuperação da informação, segurança, autenticidade e integridade, e responsabilidades e capacitação, que estruturam a compreensão do fenômeno no âmbito da gestão arquivística de documentos digitais. Conclui-se que a sistematização proposta permite explicitar relações entre dimensões frequentemente tratadas de forma isolada, oferecendo um referencial analítico para estudos futuros e para a reflexão sobre a gestão de e-mails em contextos institucionais.

**Palavras-chave:** Gestão de documentos arquivísticos; Correio eletrônico; Documentos arquivísticos digitais; Revisão integrativa de literatura; Organização da informação.

## Abstract

This article aims to conduct an integrative literature review (ILR) to characterize, at an exploratory level, the scientific production on institutional email management and to propose analytical categories to organize the practices described in the literature. The research was conducted in the Scopus, Web of Science, Google Scholar, SciELO, and BRAPCI databases, resulting in the selection of 21 articles. The results indicate that the literature addresses email management from multiple dimensions, which are often treated in a fragmented manner. Based on this overview, seven analytical categories were defined: production and receipt, classification and organization, appraisal and disposition, storage and preservation, access and information retrieval, security, authenticity and integrity, and responsibilities and training. These categories structure the understanding of the phenomenon within the scope of archival management of digital records. It is concluded that the proposed systematization makes it possible to make explicit the relationships between dimensions that are often treated in isolation, offering an analytical framework for future studies and for reflection on email management in institutional contexts.

**Keywords:** Records management; Email; Digital records; Integrative literature review; Knowledge organization.

## 1 Introdução

---

O avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) transformou a dinâmica institucional, impulsionando a adoção de ferramentas digitais para a comunicação, como o e-mail (Suryanegara et al., 2019; Carrión-Martinez et al., 2020). Apesar do surgimento de novos recursos, como aplicativos de mensagens instantâneas, plataformas colaborativas e mídias sociais, o e-mail permanece como meio institucional de troca de informações, especialmente em ambientes acadêmicos e administrativos (Storozhenko; Petkun, 2019).

Nas instituições públicas, em especial nas Instituições Federais de Ensino Superior (Ifes), o uso do e-mail institucional consolidou-se como ferramenta de comunicação formal, possibilitando rapidez, registro e circulação de documentos com valor informacional e arquivístico. No entanto, essa prática nem sempre é acompanhada por políticas claras de organização, preservação e descarte de mensagens, o que compromete a segurança da informação, a rastreabilidade das decisões e a eficiência na recuperação de dados (Azevedo Filho, 2015; Terra, 2019).

Além dos desafios operacionais, como o acúmulo de mensagens irrelevantes, a ausência de critérios de classificação e a sobrecarga das caixas de entrada, observa-se que as práticas relacionadas à gestão de e-mails são frequentemente tratadas de modo fragmentado na literatura

científica, sem uma sistematização que permita compreendê-las como um conjunto estruturado de ações no âmbito da gestão arquivística. Embora existam normativas consolidadas, como a ISO 15489, o Modelo de Requisitos para Sistemas de Gestão Arquivística de documentos (e-ARQ Brasil) e a Resolução nº 36/2012, essas duas últimas do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), que estabelecem diretrizes para a gestão de documentos digitais e de mensagens eletrônicas, respectivamente, a literatura científica nem sempre explicita de que maneira as práticas descritas se articulam a esses referenciais.

Nesse contexto, investigar como a produção científica tem abordado a gestão de correios eletrônicos institucionais, especialmente no que se refere às práticas adotadas, aos desafios identificados e à possibilidade de sua organização em dimensões analíticas que contribuam para a compreensão do fenômeno pode trazer luz a essa problemática. Diante disso, o objetivo deste estudo é realizar uma revisão integrativa de literatura (RIL), com vistas a caracterizar, em nível exploratório, a produção científica sobre a gestão de e-mails institucionais e, com base nesse levantamento, em diálogo com o referencial teórico adotado, propor um conjunto de categorias analíticas que organizem as práticas descritas na literatura, contribuindo para a compreensão desse objeto no âmbito da gestão arquivística de documentos digitais.

O artigo está estruturado em seis seções, incluindo esta introdução. A seção 2 apresenta o referencial teórico da literatura arquivística e da organização do conhecimento; a seção 3, a descrição dos métodos da RIL; a seção 4 detalha os resultados da RIL e a proposição das categorias analíticas; a seção 5 discute os resultados à luz da literatura referenciada; e, por fim, a seção 6 apresenta as considerações finais do estudo.

## **2 Referencial teórico**

---

O e-mail corporativo consolidou-se como um dos principais instrumentos de comunicação institucional, sendo amplamente utilizado para o registro e a circulação de informações no contexto organizacional (Terra, 2019). O autor destaca que sua utilização ultrapassa a comunicação informal, incorporando-se às atividades administrativas e operacionais, o que permite compreendê-lo como documento de arquivo, na medida em que registra ações, decisões e fluxos

informativos institucionais, deslocando sua interpretação de uma ferramenta de comunicação para um objeto de gestão documental.

Almeida (2023) investiga a estrutura e o funcionamento da comunicação interna em uma empresa pública federal, com foco nos Correios, analisando os canais utilizados e a percepção dos empregados sobre esse processo. O estudo evidencia que a comunicação interna é realizada predominantemente por meio de ferramentas institucionais como intranet e e-mail corporativo, sendo percebida como funcional e capaz de atingir seus objetivos organizacionais.

O e-mail deve ser tratado no âmbito da gestão documental, considerando-se sua produção, recebimento, organização, uso e destinação. No entanto, estudos indicam que, embora reconhecido como documento arquivístico, ainda é gerido de forma heterogênea nas organizações, frequentemente sem a aplicação sistemática de princípios arquivísticos, especialmente no ambiente digital, o que evidencia a ausência de integração entre práticas institucionais e referenciais formais de gestão documental (Sousa; Aquino, 2023). Almeida (2023) também identifica limitações importantes, como o excesso de informações, que pode comprometer o engajamento dos empregados, e a coexistência de práticas informais de comunicação, como o uso de aplicativos de mensagens, que operam paralelamente aos canais oficiais. Além disso, destaca-se que a comunicação interna em organizações públicas ainda enfrenta desafios relacionados à estrutura burocrática, à diversidade dos perfis dos servidores e à ausência de processos comunicacionais plenamente integrados e estratégicos.

Desse modo, a ausência de diretrizes institucionais claras compromete a organização das mensagens, mas também sua recuperação, preservação e uso como evidência das atividades institucionais. Estudos anteriores já apontavam que a falta de padronização no uso do e-mail corporativo pode gerar inconsistências no tratamento da informação e dificuldades na sua gestão, reforçando a necessidade de normatização institucional para o tratamento do correio eletrônico como documento arquivístico (Epaminondas; Bueno; Lapolli, 2002).

Além disso, a gestão de e-mails envolve desafios relacionados à definição de responsabilidades, à organização das mensagens e à aplicação de critérios de avaliação e destinação, articulando aspectos tecnológicos e organizacionais. Terra (2019) destaca que esse

processo requer a definição de estratégias institucionais, incluindo responsabilidades, prazos de conservação e critérios para eliminação ou arquivamento das mensagens.

No contexto dos documentos digitais, a literatura evidencia a necessidade de adoção de práticas que contemplem o ciclo de vida documental, incluindo produção, organização, uso, preservação e destinação dos registros. Dessa maneira, a gestão de e-mails deve ser compreendida como parte de um sistema mais amplo de gestão de documentos digitais, que demanda instrumentos, procedimentos e políticas adequadas (Coxixo, 2022).

Outro aspecto relevante refere-se à preservação digital e à garantia da autenticidade e confiabilidade dos documentos arquivísticos. A ausência de requisitos técnicos adequados pode comprometer a qualidade dos registros digitais, dificultando sua validação e utilização futura como evidência (Santos, 2022). Além disso, o autor problematiza a própria situação dos documentos em ambiente digital ao propor o conceito de documentos arquivísticos potenciais, segundo o qual nem toda informação registrada se configura automaticamente como documento arquivístico, dependendo de seu contexto de produção, função e valor probatório. Adicionalmente, estudos sobre a organização de documentos digitais na administração pública indicam que práticas empíricas e não sistematizadas ainda predominam, especialmente no que se refere à classificação e ao armazenamento de documentos em ambientes digitais, incluindo sistemas de e-mail (Sousa *et al.*, 2023).

Diante desse cenário, observa-se que a gestão de e-mails institucionais envolve múltiplas dimensões, desde sua produção e organização até sua preservação e uso, o que exige uma sistematização dessas dimensões, de modo a possibilitar a organização e o tratamento arquivístico dessas mensagens. Nesse contexto, tais dimensões também podem ser compreendidas à luz da organização do conhecimento, na medida em que envolvem atividades de descrição, organização e estruturação de documentos em sistemas informacionais. Segundo Hjørland (2008), a organização do conhecimento abrange processos como classificação, indexação e representação de documentos em diferentes contextos institucionais.

De forma complementar, Ceravolo e Tálamo (2000) destacam que o tratamento documentário envolve metodologias específicas para a organização de informações, permitindo

sua representação estruturada e sua posterior recuperação em sistemas informacionais. Assim, a gestão de e-mails pode ser entendida como parte de um conjunto mais amplo de processos de organização da informação, reforçando a necessidade de sistematização dessas práticas corporativas.

Diante dos aportes apresentados, é possível afirmar que o referencial teórico adotado fornece embasamento para compreender o fenômeno investigado, permitindo a construção de um olhar analítico coerente com o objetivo da pesquisa. Os aportes apresentados indicam que a gestão de e-mails institucionais não pode ser compreendida apenas como uma prática operacional, mas como um processo que articula dimensões documentais, informacionais e organizacionais. Nesse sentido, observa-se que as dificuldades relatadas na literatura, como fragmentação das práticas, ausência de padronização e coexistência de múltiplos canais, evidenciam a necessidade de estruturas analíticas que permitam integrar essas dimensões. Essa necessidade fundamenta a proposição de categorias analíticas capazes de organizar e tornar inteligíveis as práticas descritas, em diálogo com os referenciais da Arquivologia e da Organização do Conhecimento. A seguir, segue a metodologia deste estudo que descreve a revisão integrativa de literatura utilizada na pesquisa.

### **3 Metodologia**

---

Trata-se de uma revisão integrativa de literatura (RIL), orientada à identificação e sistematização das práticas de gestão de e-mails institucionais descritas na literatura científica, com vistas a responder à seguinte questão: quais práticas de gestão de e-mails institucionais são descritas na literatura científica? A condução da revisão baseia-se na proposta de Botelho, Cunha e Macedo (2011), contemplando as etapas de definição do problema, estabelecimento de critérios de seleção, análise e interpretação dos estudos.

A busca foi realizada no mês de outubro de 2025, sendo consultadas as bases de dados Scopus, *Web of Science* (WoS), Google Scholar, *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e BRAPCI. Foram utilizados descritores em língua portuguesa e inglesa, organizados em blocos temáticos, com o objetivo de ampliar a recuperação de estudos em bases multilíngues, ainda que

com possíveis sobreposições terminológicas: ("e-mail" OR "correio eletrônico" OR "mensagem eletrônica" OR "comunicação digital" OR "correspondência digital") AND ("email" OR "electronic mail" OR "digital message" OR "electronic communication" OR "digital correspondence") AND ("gestão documental" OR "gestão da informação" OR "documento arquivístico digital" OR "preservação digital" OR "arquivo digital") AND ("records management" OR "document management" OR "digital preservation" OR "archival document" OR "information governance" OR "institutional repository").

Em seguida, foram definidos os critérios de inclusão e exclusão de artigos para a seleção da amostra. Foram incluídos artigos de periódicos, com texto completo disponível, em língua portuguesa, inglesa e espanhola, que contemplavam a questão norteadora do estudo, publicados no período de 2001 a 2025. Optou-se pelos últimos vinte e cinco anos, de modo a contemplar o período posterior à publicação da ISO 15489, marco relevante para a gestão de documentos.

Em relação aos critérios de exclusão, eliminaram-se: estudos duplicados; publicações sem acesso ao texto completo digital gratuito; artigos de opinião, sem fundamentação teórica; textos que abordam o correio eletrônico apenas como ferramenta de comunicação, marketing, comunicação informal ou spam, sem ênfase na gestão documental; e estudos puramente técnicos sem vínculo com práticas de gestão documental e arquivística. A seleção foi realizada, inicialmente, por meio da leitura dos títulos e resumos. Posteriormente, os estudos selecionados foram analisados na íntegra, considerando sua aderência à questão de pesquisa.

Os dados foram organizados por meio da construção de um quadro sinóptico, contendo informações como ano de publicação, autoria, título do estudo e origem da publicação. A análise dos dados foi conduzida por meio de análise temática, conforme Braun e Clarke (2006), em nível semântico, orientada à identificação de padrões recorrentes nas práticas descritas na literatura.

As categorias analíticas utilizadas neste estudo foram definidas *a priori*, com base no referencial teórico da Arquivologia e da Organização da Informação, bem como nas diretrizes normativas relacionadas à gestão de documentos digitais. Essas categorias orientam o processo de codificação e interpretação dos dados, permitindo a sistematização das práticas identificadas na literatura em dimensões analíticas inter-relacionadas.

A seguir, os resultados da RIL e a proposição das categorias analíticas são apresentados.

## 4 Resultados

---

Esta seção apresenta os resultados da RIL, organizados a partir do processo de busca, seleção e definição do *corpus* analítico. Inicialmente, foram recuperados 2.139 estudos nas bases de dados selecionadas. Após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, foram eliminados 2.118 registros, resultando em uma amostra final de 21 artigos que compõem o *corpus* da pesquisa. A Tabela 1 apresenta a síntese do processo de recuperação, seleção e inclusão dos estudos por base de dados.

Tabela 1 – Síntese do processo de recuperação, seleção e inclusão dos estudos por base de dados.

Fonte de dados	Recuperado	Excluído	Incluído na amostra
Scopus	237	223	14
Web of Science	50	44	6
Google Scholar	13	13	0
SciELO	1.780	1.780	0
BRAPCI	59	58	1
<b>Total</b>	<b>2.139</b>	<b>2.118</b>	<b>21</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Ao final do processo, os 21 estudos selecionados foram organizados em um quadro sinóptico contendo informações bibliográficas e elementos analíticos, conforme as categorias temáticas adotadas no estudo, conforme apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 - Artigos incluídos na revisão integrativa sobre gestão de e-mails institucionais.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

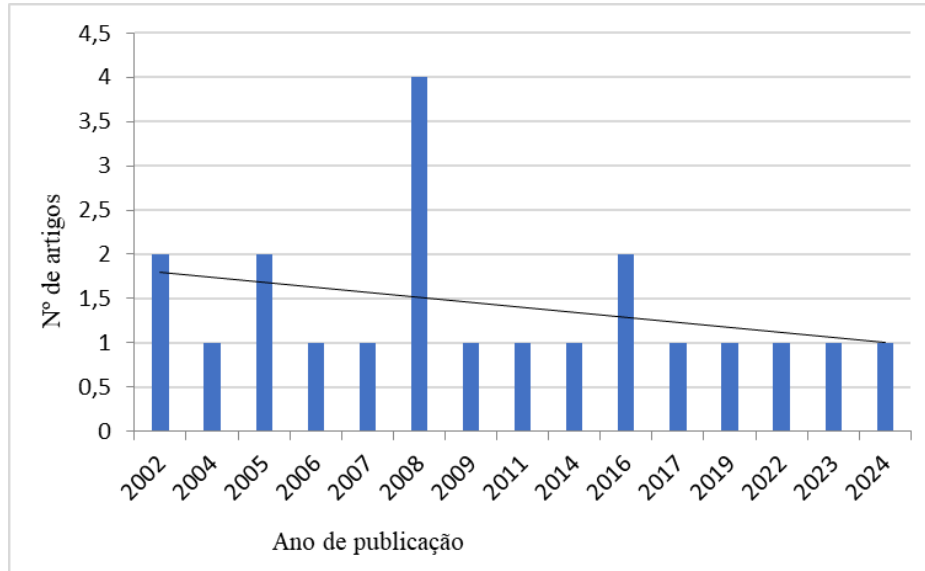
Código	Ano	Autoria	Título	Periódico/ Conferência
A1	2002	Moreale e Watt	Organisational information management and knowledge discovery in email within mailing lists	Lecture Notes in Computer Science
A2	2002	Thompson e Lloyd	Email etiquette (Netiquette)	IEEE Xplore
A3	2004	Moreale e Watt	An agent-based approach to mailing list knowledge management	Lecture Notes in Computer Science
A4	2005	Lai	Scrutable Programming By Demonstration for Email Management	Transactions on Information Science and Applications (WSEAS)
A5	2005	Bee Seow et al.	Management of e-mails as official records in Singapore: a case study	Records Management Journal
A6	2006	Loussouarn	Records management: A case study from the French Ministry of Justice	Records Management Journal
A7	2007	Kim	Framework for e-mail records management in corporate environments	International Journal of Technology Management
A8	2008	Hussin et al.	Electronic Mail Management: A Corporate Memory towards Organizational Performance	Experimental and Cognitive Psychology
A9	2008	Lips, Rapson e Hooper	E-mail management knowledge and recordkeeping behaviours of New Zealand public servants	4 <sup>th</sup> International Conference on e-Government
A10	2008	Lips, Rapson e Hooper	E-mail recordkeeping methods and behaviours of New Zealand Central government employees	19 <sup>th</sup> Australasian Conference on Information Systems
A11	2008	Park e Zwarich	Canadian government agencies develop e-mail management policies	International Journal of Information Management
A12	2009	Ferrante e Fuhrig	Digital Preservation: Using the Email Account XML Schema	Archiving 2008 Final Program and Proceedings
A13	2011	Schmidt	Preserving the H-Net Email Lists: A Case Study in Trusted Digital Repository Assessment	American Archivist
A14	2015	Zhang	Correspondence as a documentary form, its persistent representation, and email management, preservation, and access	Records Management Journal
A15	2016	Cocciolo	Email as cultural heritage resource: appraisal solutions from an art museum context	Records Management Journal

A16	2016	Ratanatharatorn e Pichler	Archiving Email: Relevant Business Models and Drivers of Preservation	Society For Imaging Science and Technology
A17	2017	Mehta et al.	Semantic email addressing using digital signature (SEADS)	International Conference on Innovations in information Embedded and Communication Systems (ICIIECS)
A18	2019	Lappin et al.	The defensible deletion of government email	Records Management Journal
A19	2022	Allegrezza	Recent Developments on E-Mail Preservation: Towards the Ultimate Solution?	CEUR Workshop Proceedings
A20	2023	Sousa et al.	A organização dos documentos de arquivo digitais na Administração Pública Federal	Ágora: Arquivologia em debate
A21	2024	Balogh et al.	Practices and pain points in personal records	Information Research

Pela leitura dos títulos, observa-se que os estudos selecionados se concentram majoritariamente em contextos institucionais e governamentais, com ênfase em práticas de gestão, preservação e organização de e-mails como registros arquivísticos. Essa concentração indica que a produção científica sobre o tema está estreitamente associada a contextos formais de gestão documental, o que reforça o enquadramento do e-mail como documento arquivístico e não apenas como ferramenta de comunicação.

Em relação à distribuição temporal, o gráfico 1 mostra a sua composição.

Figura 1 - Número de artigos publicados sobre gestão de e-mails institucionais.



Fonte: dados da pesquisa (2026).

Observa-se que os estudos foram publicados entre 2002 e 2024, com maior concentração em 2008, e maior incidência em 2002, 2005 e 2016. Nos outros anos, nota-se a produção de forma esparsa, com publicações isoladas ao longo do tempo. Esse comportamento sugere que a gestão de e-mails institucionais é um tema recorrente, porém, não contínuo, emergindo em diferentes contextos e momentos da literatura científica. Tal descontinuidade pode indicar que o tema é mobilizado de forma reativa a demandas tecnológicas e organizacionais específicas, e não como um campo consolidado de investigação contínua.

Além das informações bibliográficas e temáticas, os estudos selecionados foram examinados quanto ao tipo e à natureza dos canais de publicação. Verificou-se a presença de artigos publicados tanto em periódicos científicos quanto em anais de conferências e coletâneas técnicas, evidenciando a transversalidade do tema entre diferentes espaços de comunicação científica. Essa diversidade de canais sugere que a gestão de e-mails institucionais se caracteriza como um tema multidisciplinar, situado na interface entre Arquivologia, Ciência da Informação e áreas tecnológicas.

Destaca-se a recorrência de periódicos com escopo específico em Arquivologia e gestão de documentos, como *Records Management Journal* e *American Archivist*, indicando a consolidação

do tema no núcleo disciplinar arquivístico. Ao mesmo tempo, a presença de publicações em veículos interdisciplinares e tecnológicos, como *Lecture Notes in Computer Science*, *IEEE Xplore* e conferências internacionais, revela a inserção do tema em contextos mais amplos, especialmente relacionados à gestão da informação e às tecnologias digitais.

A diversidade de canais de publicação e de abordagens identificadas nos estudos evidencia a diversidade de abordagens e perspectivas a partir das quais a gestão de e-mails institucionais tem sido investigada. Essa heterogeneidade se reflete nos contextos de aplicação, assim como nos aspectos enfatizados em cada estudo, como organização, preservação, acesso, segurança e responsabilidades institucionais. Essa heterogeneidade evidencia a ausência de uma abordagem integrada para o tratamento do e-mail como documento arquivístico digital.

A partir do levantamento realizado foi possível identificar recorrências temáticas relacionadas às práticas de gestão de e-mails, as quais foram sistematizadas em sete categorias analíticas. Essas categorias não emergem apenas da frequência dos temas na literatura, mas resultam da aplicação das categorias analíticas definidas *a priori*, conforme descrito na metodologia, orientando a codificação e a interpretação dos dados.

Essas categorias expressam diferentes dimensões do tratamento arquivístico das mensagens eletrônicas e orientam a organização dos resultados apresentados a seguir:

1. Produção e recebimento de e-mails: refere-se aos processos de criação, envio, recebimento e registro das mensagens no ambiente institucional, compreendidos como o momento inicial de constituição do documento arquivístico no fluxo informacional.
2. Classificação e organização: corresponde às práticas de estruturação e contextualização das mensagens, visando sua organização, controle e recuperação no âmbito da gestão documental.
3. Avaliação e destinação: engloba os processos de definição de temporalidade, retenção e eliminação das mensagens, considerando seu valor e o ciclo de vida documental.

4. Armazenamento e preservação: refere-se às condições e estratégias de manutenção dos e-mails em ambientes digitais, visando sua continuidade, acessibilidade e preservação ao longo do tempo.
5. Acesso e recuperação da informação: compreende os mecanismos e condições que possibilitam a localização, acesso e uso dos e-mails como fonte informacional no contexto institucional.
6. Segurança, autenticidade e integridade: refere-se às condições que garantem a confiabilidade dos documentos, incluindo proteção contra acessos indevidos, manutenção de sua integridade e preservação de sua autenticidade.
7. Responsabilidades e capacitação: refere-se à definição de papéis institucionais, atribuições e competências necessárias para a gestão adequada dos e-mails enquanto documentos arquivísticos digitais.

As categorias apresentadas não devem ser compreendidas como compartimentos isolados, mas como dimensões inter-relacionadas do processo de gestão de correios eletrônicos institucionais, que se articulam ao longo do ciclo de vida dos documentos arquivísticos digitais e de sua organização informacional. Essa articulação evidencia que decisões tomadas em uma dimensão (por exemplo, classificação) impactam diretamente outras (como recuperação e preservação), reforçando a natureza sistêmica da gestão documental.

A sistematização das categorias permite organizar e tornar inteligíveis as diferentes práticas descritas na literatura, evidenciando a complexidade envolvida no tratamento dessas mensagens no contexto institucional. Além disso, a correspondência entre essas categorias e dimensões presentes em normativas arquivísticas (como classificação, avaliação, preservação e acesso) sugere que tais categorias possuem aderência a referenciais consolidados da área, não se apresentando como uma estrutura arbitrária.

Essas dimensões encontram correspondência com referenciais normativos da Arquivologia, como a ISO 15489, o Modelo e-ARQ Brasil (CONARQ) e as diretrizes da Resolução nº36/2012 do CONARQ, que estabelecem princípios e requisitos para classificação,

avaliação, preservação e acesso a documentos digitais. No caso da ISO 15489, são definidos princípios e conceitos fundamentais da gestão de documentos, orientando processos como criação, captura e manutenção de registros ao longo do tempo. No e-ARQ Brasil, são explicitados requisitos funcionais como a captura de mensagens de correio eletrônico, aplicação de planos de classificação, avaliação e destinação, mecanismos de recuperação da informação e controle de segurança. Por sua vez, as Diretrizes aprovadas pela Resolução nº 36 do CONARQ reconhecem o e-mail como documento arquivístico e estabelecem que sua gestão deve abranger todo o ciclo de vida, da produção à destinação final, incluindo captura, classificação e aplicação de planos de classificação e tabelas de temporalidade.

## **5 Discussão dos resultados**

---

A sistematização das práticas de gestão de e-mails institucionais em categorias analíticas permite compreender o fenômeno de forma estruturada, evidenciando que tais práticas não ocorrem de maneira isolada, mas se articulam ao longo do ciclo de vida dos documentos arquivísticos digitais. Mais do que uma organização descritiva, essa sistematização evidencia relações de interdependência entre dimensões técnicas, organizacionais e informacionais da gestão documental. Assim, as categorias propostas expressam dimensões interdependentes da gestão de e-mails, cuja integração é fundamental para garantir a consistência, a confiabilidade e a utilização dos documentos no contexto institucional, conforme discutido na literatura sobre gestão documental digital (Coxixo, 2022; Santos, 2022).

As categorias identificadas podem ser compreendidas como representações das diferentes etapas do ciclo de vida documental, que se inicia com a produção e o recebimento das mensagens, passando por sua organização, uso e armazenamento, até alcançar sua avaliação, destinação e eventual preservação. Observa-se, ainda, convergência entre as categorias propostas e diretrizes e boas práticas discutidas por Coxixo (2022), especialmente no que se refere à integração das etapas do ciclo de vida documental. Os estudos selecionados sugerem e a literatura aponta que a gestão de documentos digitais exige a consideração integrada dessas etapas (Coxixo, 2022; Sousa et al.,

2023), o que reforça a pertinência das categorias como forma de evidenciar essa articulação no contexto específico dos e-mails institucionais.

Essas dimensões encontram alinhamento com referenciais normativos: a ISO 15489, o modelo e-ARQ Brasil e as diretrizes da Resolução nº 36/2012 do CONARQ. Nesse sentido, observa-se que as categorias propostas operam como uma mediação entre os referenciais normativos e as práticas empíricas descritas na literatura, uma vez que normas como a ISO 15489 estabelecem princípios gerais para a gestão de documentos, enquanto modelos como o e-ARQ Brasil detalham requisitos operacionais para sua implementação. Essa distinção evidencia que as categorias analíticas articulam níveis distintos de abstração, conceitual e operacional, permitindo compreender tanto a estrutura normativa da gestão documental quanto as dificuldades de sua aplicação no contexto dos e-mails institucionais.

No entanto, estudos indicam que, no contexto do correio eletrônico, essas dimensões, aqui sistematizadas em categorias, tendem a ser tratadas de forma fragmentada na literatura, com predominância de práticas empíricas e não sistematizadas, especialmente no que se refere à classificação e ao armazenamento das mensagens (Sousa et al., 2023). Essa fragmentação revela uma lacuna entre referenciais normativos e práticas institucionais, indicando que a formalização de diretrizes não implica, necessariamente, sua operacionalização nos contextos organizacionais. Nesse sentido, as categorias propostas também podem ser compreendidas como elementos estruturantes de uma política institucional de gestão de e-mails, em consonância com a necessidade de normatização apontada por Epaminondas, Bueno e Lapolli (2002).

Essa fragmentação compromete a continuidade informacional dos documentos, uma vez que decisões tomadas nas categorias iniciais, como produção e organização, impactam diretamente sua recuperação, avaliação e preservação ao longo do tempo.

Um dos aspectos sugeridos pelos estudos selecionados e recorrentes na literatura refere-se à tensão entre o uso do e-mail como ferramenta de comunicação e sua natureza como documento arquivístico. Essa tensão atravessa diferentes categorias, especialmente aquelas relacionadas à produção e ao uso das mensagens. Essa discussão pode ser aprofundada a partir do conceito de documentos arquivísticos potenciais (Santos, 2022), segundo o qual nem toda mensagem

eletrônica se configura automaticamente como documento arquivístico, dependendo de seu contexto, função e valor probatório. Embora os e-mails sejam produzidos no contexto de atividades institucionais e registrem ações e decisões, sua gestão frequentemente permanece associada a práticas comunicacionais operacionais e, em alguns casos, informais (Terra, 2019; Almeida, 2023). Essa condição evidencia a coexistência de lógicas distintas, ou seja, entre uma lógica comunicacional e uma lógica arquivística, que nem sempre são tratadas de maneira integrada nas instituições.

Essa ambiguidade dificulta o reconhecimento do e-mail como documento arquivístico e compromete a adoção de práticas sistematizadas nas categorias relacionadas à classificação, avaliação e destinação (Epaminondas; Bueno; Lapolli, 2002). Como resultado, observa-se uma dissociação entre o potencial informacional dos e-mails e sua efetiva incorporação em sistemas de gestão documental. Esse cenário pode ser interpretado à luz das dinâmicas de comunicação organizacional discutidas por Almeida (2023), nas quais a multiplicidade de canais e o excesso informacional impactam diretamente a organização, avaliação e preservação das mensagens.

O conjunto de categorias também permite compreender a gestão de e-mails sob a perspectiva da organização do conhecimento, na medida em que envolve processos de descrição, classificação e estruturação da informação em sistemas institucionais. Segundo Hjørland (2008), a organização do conhecimento abrange atividades voltadas à representação e organização de documentos para fins de acesso e uso. De modo complementar, Ceravolo e Tálamo (2000) destacam que o tratamento documentário envolve metodologias específicas para organização da informação. Nessa perspectiva, as categorias analíticas operam como uma forma de mediação entre práticas empíricas e estruturas conceituais da área, contribuindo para a inteligibilidade do fenômeno analisado.

Nesse sentido, as categorias relacionadas à classificação, organização e acesso evidenciam que a gestão de e-mails não se limita a um problema técnico-operacional, mas é também um problema de organização da informação, o que exige a aplicação de princípios e métodos próprios da área. Tal interpretação reforça que a ausência de padronização e de instrumentos de organização da informação impacta diretamente a capacidade de representação e recuperação dos documentos,

comprometendo sua função como evidência institucional. A ausência de práticas consistentes nessas dimensões compromete a recuperação da informação e a construção de sistemas informacionais coerentes, capazes de representar adequadamente as atividades institucionais. Nesse cenário, a articulação entre práticas institucionais, referenciais normativos e princípios da organização do conhecimento mostra-se necessária para o desenvolvimento de abordagens mais integradas de gestão de e-mails institucionais.

Com base nessas análises, são apresentadas, a seguir, as considerações finais do estudo.

## **6 Considerações finais**

---

Este estudo é parte de uma pesquisa mais ampla e teve como objetivo realizar uma RIL para caracterizar, em nível exploratório, a produção científica sobre a gestão de e-mails institucionais, estabelecendo um conjunto de categorias analíticas que permitam organizar as práticas descritas na literatura. Como principal contribuição, foram identificadas sete categorias: produção e recebimento, classificação e organização, avaliação e destinação, armazenamento e preservação, acesso e recuperação da informação, segurança, autenticidade e integridade, e responsabilidades e capacitação, que expressam diferentes dimensões do tratamento dos e-mails enquanto documentos arquivísticos. Essas categorias não apenas podem organizar as evidências presentes na literatura, mas também permitem compreender a gestão de e-mails como um processo integrado, no qual as diferentes dimensões se articulam ao longo do ciclo de vida documental, evidenciando relações de interdependência entre práticas frequentemente tratadas de forma isolada na literatura.

A análise desenvolvida demonstrou que, embora essas dimensões estejam conceitualmente inter-relacionadas, a literatura aponta para a predominância de abordagens fragmentadas, nas quais as práticas de gestão são tratadas de modo isolado, sem a devida articulação entre as etapas do ciclo de vida dos documentos. Nesse sentido, as categorias propostas contribuem para explicitar essas interdependências, oferecendo um referencial analítico que favorece uma compreensão mais estruturada e integrada da gestão de e-mails institucionais, ao aproximar práticas descritas na literatura de dimensões reconhecidas no campo da gestão arquivística de documentos digitais.

Além disso, ao evidenciar a relação entre as categorias propostas e os processos de organização da informação, o estudo reforça a pertinência de abordar a gestão de e-mails institucionais também sob a perspectiva da organização do conhecimento, destacando a necessidade de aplicação de princípios e métodos que assegurem a consistência na representação, recuperação e uso desses documentos. Tal articulação indica que a gestão de e-mails não se restringe a um problema técnico-operacional, mas envolve processos interpretativos e estruturais próprios da organização do conhecimento.

Por fim, ressalta-se que as categorias analíticas aqui propostas constituem um instrumento teórico que pode subsidiar o desenvolvimento de investigações futuras, sobretudo no que se refere à reflexão acerca das práticas institucionais, contribuindo para o aprimoramento da gestão arquivística de documentos digitais em contextos organizacionais, bem como para o alinhamento entre práticas institucionais e referenciais normativos da área.

## **Agradecimentos**

---

Agradecimento ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq (processo 307765/2023-7) e à Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES (processo 88887.136235/2025-00) pelo fomento à pesquisa.

## **Referências**

---

- ALMEIDA, A. L. de O. Comunicação interna em empresas públicas: o caso dos Correios. 2023. 102 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Inovação em Comunicação e Economia Criativa) - Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2023. Disponível em: <https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/handle/tede/3471>. Acesso em: 15 maio 2026.
- AZEVEDO FILHO, F. B. de. O correio eletrônico corporativo na perspectiva da gestão documental e da segurança da informação: uma análise de práticas do Poder Executivo Federal. 2015. 149 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/26473?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/26473?locale=pt_BR). Acesso em: 31 mar. 2026.

- BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. de A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão & Sociedade*, v. 5, n. 11, p. 121-136, 2011. Disponível em: <https://ges.face.ufmg.br/index.php/gestaoesociedade/article/view/1220>. Acesso em: 31 mar. 2026.
- BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. Diretrizes para a gestão arquivística do correio eletrônico corporativo. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2012. 35 p. Disponível em: [https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/Correio\\_eletronico\\_completo\\_2.pdf](https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/Correio_eletronico_completo_2.pdf). Acesso em: 21 mar. 2026.
- BRASIL. Conselho Nacional de Arquivos. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. e-ARQ Brasil: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. 225 p. Disponível em: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/EARQV203MAI2022.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2025.
- BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>.
- CARRIÓN-MARTINEZ, J. J. et al. Information and communications technologies (ICTs) in education for sustainable development: a bibliographic review. *Sustainability*, v. 12, n. 8, p. 1-12, 2020. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/8/3288>. Acesso em: 31 mar. 2026.
- CERAVOLO, S. M.; TÁLAMO, M. de F. G. M. Tratamento e organização de informações documentárias em museus. *Revista do Museu de Arqueologia e Etnologia*, n. 10, p. 241-253, 2000.
- COXIXO, C. M. da M. R. A gestão do correio eletrônico em contexto arquivístico: diretrizes e boas práticas. 2022. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Letras, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2022. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/925575949/Coxixo-2022-Dissertacao>. Acesso em: 8 abr. 2026.
- EPAMINONDAS, J. M.; BUENO, J. L. P.; LAPOLLI, É. M. Normatização para utilização de correio eletrônico em organizações. In: ENCUESTRO CHILENO DE COMPUTACIÓN, 10., 2002, Copiapó. Anais [...]. Copiapó: Universidad de Atacama, 2002.
- HJØRLAND, B. What is knowledge organization (KO)? *Knowledge Organization*, v. 35, n. 2/3, p. 86-101, 2008. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/277803483\\_What\\_is\\_Knowledge\\_Organization\\_KO](https://www.researchgate.net/publication/277803483_What_is_Knowledge_Organization_KO). Acesso em: 8 abr. 2026.
- SANTOS, V. B. dos. Preservação digital de documentos arquivísticos potenciais: reconhecendo e enfrentando o problema. *Revista Brasileira de Preservação Digital*, v. 3, e022005, 2022. DOI: <https://doi.org/10.20396/rebpred.v3i00.16584>.
- SOUSA, R. T. B. de; AQUINO, L. L. da S. Gestão de e-mail: um desafio para a administração pública federal. *Archeion Online*, v. 11, n. especial, p. 144-161, 2023. DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.2318-6186.2023v11nEdição%20Especial.68958>.

- STOROZHENKO, L.; PETKUN, S. Electronic communications as an element of management. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, v. 8, n. 11, p. 459-466, 2019. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/download/20631/12519/56579>. Acesso em: 31 mar. 2026.
- SURYANEGARA, M. et al. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como motor de inovação no mecanismo de co-evolução. *REASE: Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, v. 10, n. 7, p. 1260-1265, 2019. Disponível em: <https://ijtech.eng.ui.ac.id/article/view/3777>. Acesso em: 16 set. 2025.
- TERRA, A. L. Dinâmicas de arquivo das mensagens de e-mail em contexto organizacional: entre indivíduos e tecnologia. *Archeion Online*, v. 7, n. 1, p. 34-56, 2019. DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.2318-6186.2019v7n1.46982>.

## Dados da Pesquisa

---

Lista dos autores pesquisados para a Revisão Integrativa de Literatura (RIL).

- ALLEGREZZA, S. Recent developments on e-mail preservation: towards the ultimate solution? In: *ITALIAN RESEARCH CONFERENCE ON DIGITAL LIBRARIES*, 18., 2022. Proceedings [...]. [S. l.]: [s. n.], 2022. p. 1-7. Disponível em: <https://u-pad.unimc.it/handle/11393/347952>. Acesso em: 27 out. 2025.
- BALOGH, M.; BILLINGSLEY, W.; PAUL, D.; KEENAN, M. A.; ROBERTSON-DEAN, M. Practices and pain points in personal records. *Information Research: an International Electronic Journal*, v. 29, n. 1, p. 73-96, 2024. DOI: <https://doi.org/10.47989/ir291604>.
- BEE SEOW, B.; RAMAIAH CHENNUPATI, K.; FOO, S. Management of e-mails as official records in Singapore: a case study. *Records Management Journal*, v. 15, n. 1, p. 43-57, 2005. DOI: <https://doi.org/10.1108/09565690510585420>.
- COCCILO, A. Email as cultural heritage resource: appraisal solutions from an art museum context. *Records Management Journal*, v. 26, n. 1, p. 68-82, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1108/RMJ-04-2015-0014>.
- FERRANTE, R.; FUHRIG, L. S. Digital preservation: using the email account XML schema. *Archiving Conference*, v. 6, n. 1, p. 41-46, 2009. DOI: <https://doi.org/10.2352/issn.2168-3204.2009.6.1.art00010>.

- HUSSIN, N.; MOHAMED, H.; TARMUCHI, N. R. Electronic mail management: a corporate memory towards organizational performance. *Experimental and Cognitive Psychology*, p. 287-292, 2008. Disponível em: [https://www.academia.edu/72067631/Electronic\\_mail\\_management\\_A\\_corporate\\_memorytowards\\_organizational\\_performance](https://www.academia.edu/72067631/Electronic_mail_management_A_corporate_memorytowards_organizational_performance). Acesso em: 27 out. 2025.
- KIM, S. Framework for e-mail records management in corporate environments. *International Journal of Technology Management*, v. 38, n. 4, p. 341, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJTM.2007.013405>.
- LAI, A. C. P. Scrutable programming by demonstration for email management. *Transactions on Information Science and Applications*, p. 351-356, 2005.
- LAPPIN, J. et al. The defensible deletion of government email. *Records Management Journal*, v. 29, n. 1/2, p. 42-56, 2019. Disponível em: <https://www.emerald.com/rmj/article-abstract/29/1-2/42/373145/The-defensible-deletion-of-government-email?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 27 out. 2025.
- LIPS, M.; RAPSON, A.; HOOPER, T. E-mail management knowledge and recordkeeping behaviours of New Zealand public servants. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON E-GOVERNMENT, 4., 2008. Proceedings [...]. [S. l.]: [s. n.], 2008. p. 1-11. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/255583303\\_E-mail\\_Recordkeeping\\_Methods\\_and\\_Behaviours\\_of\\_New\\_Zealand\\_Central\\_Government\\_Employees](https://www.researchgate.net/publication/255583303_E-mail_Recordkeeping_Methods_and_Behaviours_of_New_Zealand_Central_Government_Employees). Acesso em: 27 out. 2025.
- LIPS, M.; RAPSON, A.; HOOPER, T. E-mail recordkeeping methods and behaviours of New Zealand Central Government employees. In: AUSTRALASIAN CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 19., 2008. Proceedings [...]. [S. l.]: [s. n.], 2008. p. 588-596. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/255583303\\_E-mail\\_Recordkeeping\\_Methods\\_and\\_Behaviours\\_of\\_New\\_Zealand\\_Central\\_Government\\_Employees](https://www.researchgate.net/publication/255583303_E-mail_Recordkeeping_Methods_and_Behaviours_of_New_Zealand_Central_Government_Employees). Acesso em: 27 out. 2025.
- LOUSSOUARN, O. Records management: a case study from the French Ministry of Justice. *Records Management Journal*, v. 16, n. 2, p. 91-96, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1108/09565690610677445>.
- MEHTA, R.; IYER, S.; SANKHE, A. Semantic e-mail addressing using digital signature (SEADS). In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INNOVATIONS IN INFORMATION, EMBEDDED AND COMMUNICATION SYSTEMS (ICIIECS), 2017. Proceedings [...]. [S. l.]: IEEE, 2017. p. 1-3. DOI: <https://doi.org/10.1109/ICIIECS.2017.8276016>.
- MOREALE, E.; WATT, S. Organisational information management and knowledge discovery in email within mailing lists. In: YIN, H. et al. (org.). *Intelligent Data Engineering and Automated Learning - IDEAL 2002*. Berlin: Springer, 2002. p. 87-92. (Lecture Notes in Computer Science, v. 2412). DOI: [https://doi.org/10.1007/3-540-45675-9\\_15](https://doi.org/10.1007/3-540-45675-9_15).
- 
- BOAVENTURA, Luciana; MACULAN, Benildes Coura Moreira dos Santos. Gestão de e-Mails Institucionais: uma revisão integrativa de literatura sobre as práticas científicas de gestão de correio eletrônico. *Brazilian Journal of Information Science: research trends*, vol.20, publicação contínua, 2026, e026016. DOI: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2026.v20.e026016>.

- MOREALE, E.; WATT, S. An agent-based approach to mailing list knowledge management. In: VAN ELST, L.; DIGNUM, V.; ABECKER, A. (org.). *Agent-Mediated Knowledge Management*. Berlin: Springer, 2004. p. 118-129. (Lecture Notes in Computer Science, v. 2926).  
DOI: [https://doi.org/10.1007/978-3-540-24612-1\\_8](https://doi.org/10.1007/978-3-540-24612-1_8).
- PARK, E. G.; ZWARICH, N. Canadian government agencies develop e-mail management policies. *International Journal of Information Management*, v. 28, n. 6, p. 468-473, 2008.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2008.01.010>.
- RATANATHARATORN, K. C.; PICHLER, S. Archiving email: relevant business models and drivers of preservation. *Archiving Conference*, v. 13, n. 1, p. 70-74, 2016.  
DOI: <https://doi.org/10.2352/issn.2168-3204.2016.1.0.70>.
- SCHMIDT, L. Preserving the H-Net email lists: a case study in trusted digital repository assessment. *The American Archivist*, v. 74, n. 1, p. 257-296, 2011.  
DOI: <https://doi.org/10.17723/aarc.74.1.u2jw67r7257wqw66>.
- SOUSA, R. T. B. de; NOGUEIRA, A.; GOMES, L.; BARBOSA, T. A organização dos documentos de arquivo digitais na administração pública federal. *Ágora: Arquivologia em Debate*, v. 33, n. 67, p. 1-18, 2023.
- THOMPSON, J. C.; LLOYD, B. A. E-mail etiquette (netiquette). In: *ANNUAL PULP AND PAPER INDUSTRY TECHNICAL CONFERENCE, 2002*. Conference record [...]. [S. l.]: IEEE, 2002. p. 111-114. DOI: <https://doi.org/10.1109/PAPCON.2002.1015138>.
- ZHANG, J. Correspondence as a documentary form, its persistent representation, and email management, preservation, and access. *Records Management Journal*, v. 25, n. 1, p. 78-95, 2015.  
DOI: <https://doi.org/10.1108/RMJ-03-2014-0015>.

---

Copyright: © 2026 BOAVENTURA, Luciana; MACULAN, Benildes Coura Moreira dos Santos. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons CC Attribution-ShareAlike (CC BY-SA), which permits use, distribution, and reproduction in any medium, under the identical terms, and provided the original author and source are credited.

---

Submetido: 22/04/2026

Aceito: 11/05/2026