

ANNA CARLA ALMEIDA MARIZ

O CORREIO ELETRÔNICO E SEU IMPACTO NA FORMAÇÃO  
DOS ARQUIVOS EMPRESARIAIS:  
estudo dos casos da Shell e do Club Mediterranée

Dissertação apresentada ao Curso de  
Mestrado em Memória Social e Documento,  
Universidade do Rio de Janeiro, como  
requisito parcial para obtenção do Grau  
de Mestre em Memória Social e  
Documento.

ORIENTADORES:

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. ICLÉIA THIESEN MAGALHÃES COSTA

Prof. Dr. JOSÉ PEDRO PINTO ESPOSEL

Rio de Janeiro

1997

Ao Thales,  
que, assim como este trabalho,  
nasceu de mim, entre livros e pensamentos,  
e foi sempre fonte de inspiração e de estímulo.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço especialmente às duas empresas, Club Méditerranée e Shell, por permitirem que a pesquisa fosse realizada e aos seus funcionários, os entrevistados, por me receberem e colaborarem com tanta boa vontade.

À Maria e ao André, por me abrirem as portas das empresas de maneira tão gentil e prestativa, sem eles esse estudo não seria possível.

À Icléia, por me orientar com infinito carinho, paciência e sabedoria, me conduzindo por estes caminhos acadêmicos. Esse caminhar foi fundamental para a produção desse trabalho e contribuiu de forma decisiva para meu crescimento profissional.

Ao professor Esposel, bandeira, símbolo, exemplo profissional... agradeço pela alegria que foi ser sua orientanda, e a possibilidade de poder levar adiante seu idealismo e paixão pela Arquivologia.

À Julia e ao Gak, por seus ensinamentos e por tudo o que representam para mim: "porto seguro" afetivo e intelectual.

À minha família, exemplo de fé, incentivo e amor: suporte inestimável para que eu pudesse trilhar meu caminho até aqui com bases sólidas em seus ensinamentos.

À Dinda que, com a maior dedicação, me ajudou na transcrição das entrevistas.

A todos que, de alguma forma, compartilharam comigo esta trajetória.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	1
2	OBJETIVOS.....	19
3	OS ARQUIVOS E A MEMÓRIA, O PASSADO E O FUTURO NO PRESENTE.....	22
4	TRILHAS E ATALHOS.....	41
5	AS MENSAGENS DOS INTERLOCUTORES.....	52
5.1	Correio Eletrônico.....	54
5.1.1	Características dos sistemas.....	54
5.1.2	Utilização.....	57
5.1.3	Questão de propriedade das mensagens.....	61
5.1.4	Segurança e integridade dos documentos.....	63
5.1.5	Preservação das informações.....	64
5.1.6	Recursos adicionais.....	66
5.2	Arquivo.....	67
5.2.1	Club Mediterranée.....	68
5.2.2	Shell.....	72
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	79
	BIBLIOGRAFIA.....	85
	ANEXOS.....	97

## RESUMO:

A partir da união entre a informática e a telecomunicação surge um recurso que facilita em muito a comunicação: o *correio eletrônico*. Esse sistema permite que as pessoas troquem informações, mensagens, dados e até documentos entre si, agiliza os processos, os trabalhos e a tomada de decisões. As empresas estão utilizando largamente esse recurso, instalando em suas redes de computadores internas, programas que permitem esta troca de correspondência entre os funcionários, através de terminais ligados em rede. Com a utilização desse sistema de comunicação, muitos documentos que seriam emitidos, tais como memorandos, circulares, comunicações não o são, sendo substituídos por mensagens de correios eletrônicos. Em contrapartida, muitas conversas que seriam feitas pelo telefone passam também a ser feitas pela tela do computador. Essas mudanças causam alterações estruturais nos arquivos. Alguns documentos considerados arquivísticos, importantes no que diz respeito à relação orgânica dos documentos, passam a estar nos computadores, nas caixas postais dos correios eletrônicos, em suportes informáticos, onde também estão mensagens sem nenhum valor arquivístico. A dimensão desse impacto, a maneira como as empresas, os órgãos de arquivo, de informática e os usuários, vêm lidando com esse assunto, é o objeto desta pesquisa.

## ABSTRACT:

From the alliance of data processing and telecommunication, emerges a resource that turns communication much easier: e-mail. This system allows people to change informations, message datas, and even documents among themselves, at last, eases the work. The enterprises are using it in a large escale, installing in it's computer nets, software, that facilitates the correspondence amongs it's employees. By using this way of communication, many documents that would be issued, such as memoranduns, circular letters and other communications are not, being replaced by e-mail. On the other hand, many talks on the phone, are now taken on the computer screen. These changes caused structural alterations in archives. Some archivistic documents, are inside the computers, in mail boxes of the e-mails in data processing mediuns, where also are messages without any archivistic worth. The extent of this impact, and the way enterprises, archives, data processing and the users are dealing with this subject, is the main object of this research.

## PELA INTERNET

Gilberto Gil

Criar meu web-site  
Fazer minha home-page  
Com quantos gigabytes  
Se faz uma jangada  
Um barco que veleje

(...)

Que veleje nesse informar  
Que aproveite a vazante da infomaré  
Que leve meu e-mail até Calcutá  
Depois de um hot-link  
Num site de Helsinque  
Para abastecer

Eu quero entrar na rede  
Promover um debate  
Juntar via Internet  
Um grupo de tietes de Connecticut

De Connecticut acessar  
O chefe da Macmilícia de Milão  
Um hacker mafioso acaba de soltar  
Um vírus para atacar programas no Japão

Eu quero entrar na rede pra contactar  
Os lares do Nepal, os bares do Gabão  
Que o chefe da polícia carioca avisa pelo celular  
Que lá na praça Onze tem um videopôquer para se  
[jogar.

## 1- INTRODUÇÃO

O mundo está assistindo, atualmente, a uma mudança muito significativa que, no futuro, deve ser lembrada com a mesma importância que hoje a Revolução Industrial ou a invenção da Imprensa têm para nós. Conforme Dollar:

"Poucas pessoas negariam que a tecnologia de informação está provocando uma revolução da informação tão profunda e difusa quanto a revolução industrial, a descoberta da impressão e dos tipos móveis ou o desenvolvimento da escrita." <sup>1\*</sup>

É comum os autores se referirem a "uma outra revolução na sociedade humana, cujos impactos só costumam ser comparados àqueles resultantes da invenção da máquina a vapor", como Weber<sup>2</sup> ou "Era Pós-industrial ou a chamada Sociedade Informatizada" conforme Freund<sup>3</sup>, que acrescenta: "A tecnologia da informação provocou a segunda Revolução Industrial, assim chamada pelas analogias com a Revolução Industrial."

Nesse mesmo sentido, Jardim chama de *Segunda Revolução Industrial*, aquela que se caracteriza pela "crescente automação do processo produtivo e o aporte de inteligências artificiais para substituir a mecanização característica da Primeira Revolução Industrial."<sup>4</sup> Esta Revolução está sendo sentida em todas as áreas do conhecimento: medicina, jornalismo, engenharia, etc.

---

\* citações e notas no fim do capítulo

Ainda na linha de outros autores, Jardim acrescenta que essa Segunda Revolução Industrial está determinando a chamada *era da informação*, já que

"jamais se produziu, se armazenou e se disseminou tanta informação como nas sociedades atuais. Da mesma forma, jamais tantos recursos tecnológicos foram direcionados especificamente para a criação e a gestão de informações." <sup>5</sup>

Esses recursos tecnológicos aplicados à criação e à gestão de informações estão forçando um repensar das teorias consolidadas nas áreas ligadas ao tratamento da informação, ao mesmo tempo em que o suporte tecnológico vai tornando-se indispensável, não fosse por outros motivos, ao menos por causa da quantidade de informação que estes profissionais têm que dar conta atualmente.

Na área da Arquivologia, as alterações começaram com a automação dos instrumentos de pesquisa já existentes, primeiramente imprimindo-os e posteriormente possibilitando a busca automatizada (*on-line*), pelo pessoal dos arquivos e mais adiante também pelos usuários.

Podemos ver com Herrera casos de informatização em que o resultado se limitava (até aquele momento) aos índices - caso dos protocolos notariais de Cádiz, e os inventários dos arquivos paroquiais da província de Albacete.<sup>6</sup> E Gonzalez Garcia enfatiza que, em alguns casos, se utilizam técnicas informáticas no mesmo instrumento de descrição tradicional.<sup>7</sup>



Alguns serviços internos também foram facilitados, como registro de usuários, controle de empréstimos, estatísticas de consultas, conforme Cook.<sup>8</sup>

Até então, os documentos ainda estavam nos mesmos lugares: em suporte papel (principalmente), nas gavetas, pastas, caixas, prateleiras. Mas as inovações tecnológicas continuaram a acontecer e a fazerem-se mais presentes, e os documentos (idade corrente) passaram a ser elaborados diretamente nos computadores, aí permanecendo armazenados. Esse fato, por si só, determina muitas mudanças nas práticas arquivísticas, e vários estudiosos vêm-se dedicando ao assunto, como Duranti, que julga ser nosso dever, em função do desenvolvimento social e tecnológico, reexaminar os preceitos da profissão e articular um novo código de objetivos, a fim de cumprir a meta profissional básica: a proteção física e moral dos arquivos.<sup>9</sup> Dollar, por exemplo, faz um estudo das novas tecnologias da informação nos anos 90 e seu impacto sobre princípios e práticas de arquivos.<sup>10</sup>

Com o aparecimento do *scanner*, uma tecnologia a serviço das técnicas de reprodução, tornou-se possível transpor para o computador aqueles documentos que estavam nas estantes (idade intermediária e idade permanente).

Sobre esse mesmo assunto GARCIA relata-nos a experiência espanhola:

"Hoje (...) o Arquivo Geral das Índias volta a situar-se como ponta de lança na história dos arquivos: a celebração do V Centenário lhe tem dado uma oportunidade única - a de servir para o mais avançado projeto de utilização de tecnologias informáticas (processos de imagem, armazenamento ótico, base de dados, etc.), para a organização de arquivos históricos, construindo um novo sistema de informação que pode servir de modelo para outros arquivos internacionais."

O referido trabalho baseou-se na tecnologia da imagem digital, uma nova forma de reprodução que permite realizar, através do *scanner*, cópias digitais dos documentos. As imagens digitais são armazenadas em suporte informático e, posteriormente, são lidas pelos computadores e representadas na tela, além de permitir a obtenção de cópias em papel. Como se trata de informação digital, composta de zeros e uns, pode ser manipulada com algoritmos matemáticos para melhorá-la, acabando com imperfeições, manchas, etc. O acervo digitalizado é armazenado em pequenos discos óticos que ocupam muito menos espaço físico do que o acervo em papel.<sup>11</sup>

O estágio posterior a esse é o documento que já não está em um só suporte, está em vários, cada parte elaborada em um *software* diferente, talvez, por setores diferentes de uma instituição. É o caso, por exemplo, de um relatório anual, em que vários órgãos elaboram o que diz respeito às suas atividades.<sup>12</sup>

Podemos considerar, ainda, como outro estágio os documentos "hipermídia", que não podem ser copiados em

papel, pois contêm registros sonoros e imagens em movimento, além dos já tradicionais textos e imagens estáticas.<sup>13</sup>

Esses vários estágios de evolução não aconteceram de forma estanque, um após o outro sucessivamente. Os estágios em que se encontram os vários países são muito variados, dependendo do desenvolvimento e do poder econômico de cada um. Muitos já estão na etapa mais avançada e outros não saíram da primeira, ou nem começaram a informatizar seus acervos. Assim como, em alguns países, os vários estágios ainda convivem em diferentes instituições arquivísticas.

As novas tecnologias da informação vão surgindo de forma irreversível. Até determinado momento era possível optar por utilizá-las ou não, mas essa possibilidade diminui a cada dia e torna-se cada vez mais remota.

Dollar afirma que "tudo aquilo que os indivíduos ou a sociedade deixam atrás de si como *memória* (isto é, artefatos, registros) é produto da tecnologia da informação disponível na época." E acrescenta que a da época atual é a tecnologia da informação digitalizada.<sup>14</sup>

Barreto<sup>15</sup> assim define tecnologia: "não é a máquina, ou o processo de produção com suas plantas, manuais, instruções e especificações, mas, sim, os conhecimentos que geraram a máquina, o processo, a planta,

industrial e que permitam sua absorção, adaptação, transferência e difusão."

Em sua opinião uma nova tecnologia pode ser definida como "um conjunto organizado de todos os conhecimentos com elevado conteúdo de inovação, conforme entendido pelos países industrializados; tecnologias com elevado conteúdo de instrumental de eletrônica, microeletrônica e telecomunicações."<sup>16</sup>

Assim, muitos autores estão utilizando o termo *novas tecnologias da informação*, para se referir aos recursos computacionais, ao processamento eletrônico dos dados, que são novos em relação aos recursos anteriormente usados. Porém, esses recursos que são novos hoje, não o serão amanhã, e dentro da própria área da informática, o desenvolvimento tem sido muito rápido. Portanto, o conceito de *novas tecnologias da informação*, apesar de amplamente utilizado, é contextual, depende da situação em que se insere.

Sobre o conceito de tecnologias da informação, de acordo com Freund<sup>17</sup>: "Duas tecnologias inicialmente independentes convergiram para a Tecnologia da informação: telecomunicações e processamento de dados." Desta forma, um ponto consensual é que a tecnologia da informação reúne duas tecnologias, a computação e a telecomunicação.

A partir desta convergência entre computação e telecomunicações, surge um recurso que, hoje em dia,

facilita em muito a comunicação: o *correio eletrônico*. Este sistema permite que as pessoas troquem informações, mensagens, dados e até documentos entre si, agiliza os processos, os trabalhos e a tomada de decisões. As empresas estão utilizando largamente esse recurso, instalando em suas redes de computadores internas, programas que permitem esta troca de correspondência entre os funcionários, através de terminais ligados em rede, independente da sua localização.

Sempre que dois ou mais equipamentos de processamento de dados podem trocar mensagens entre si, configura-se uma rede de comunicação<sup>18</sup>, que se estabelece com o objetivo de compartilhar e otimizar recursos entre os usuários. Tais recursos, de diferentes ordens, podem ser assim sintetizados<sup>19</sup>:

- hardware (equipamentos: computadores independente do porte, impressoras, modem, fax, e outros);
- software (programas, aplicativos, e outros);
- fontes informacionais (base de dados, arquivos de texto, catálogos, som, imagem, e outros);
- recursos humanos.

Todos esses mecanismos tornam possível o alcance do principal objetivo que permeia as redes eletrônicas de comunicação da informação - a cooperação sem fronteiras geográficas:

"Em cada caso, ao invés de se duplicarem ou transportarem os recursos, estes são colocados à disposição do público, conectando-os entre si, independentemente da situação geográfica do recurso ou do usuário."<sup>20</sup>

De acordo com Benett, o envio de mensagens através de cabos é tão antigo quanto o telégrafo, mas o correio eletrônico acrescenta eficiência:

"Um sistema de correio eletrônico permite que pessoas de uma rede enviem mensagens umas às outras. Parte das vantagens do sistema provém da capacidade de entrar em contato com qualquer pessoa da rede. Outra característica que o correio eletrônico atribui à comunicação é a capacidade de deixar mensagens em caixa de correio. Os destinatários não precisam estar operando seus computadores quando você lhes envia uma mensagem. Eles podem obtê-la posteriormente, mesmo se você já tiver se desconectado".

Isto facilita a comunicação entre pessoas que estão em diferentes fusos horários. Segundo o autor, as empresas modernas estão utilizando muito esse sistema de envio e recebimento de mensagens por ser simples, eficiente e duradouro. Além disso, a maioria das empresas depende da colaboração, e o correio eletrônico facilita o diálogo que possibilita a colaboração.<sup>21</sup> Vale ressaltar que essa eficiência é relativa, tendo em vista que nem sempre as mensagens chegam ao seu destino, como pretendido.

Para enviar uma mensagem, é necessário saber o endereço eletrônico do receptor e indicá-lo após digitar a

mensagem no computador. A mensagem é transmitida através da rede para o computador hospedeiro de destino e colocada na caixa postal do receptor, até que este possa acessá-la, ler apenas, ou também respondê-la e descartá-la ou arquivá-la.

Este sistema é principalmente útil em empresas de grande porte, a maioria com filiais, que podem estar desde em bairros diferentes até em países. Cada empresa que se utiliza do correio eletrônico o faz de acordo com suas próprias características e exigências, para atingir seus objetivos da melhor maneira possível.

Conforme informações da revista *Exame* de 26 de março de 1997, em sua reportagem de capa, há hoje no mundo 78 milhões de usuários corporativos do correio eletrônico, que trocam entre si um volume estimado em 200 milhões de mensagens diárias. Mais de 60% das corporações americanas usavam essa tecnologia em 1995, e hoje o percentual deve estar próximo a 90%. No Brasil, calcula-se que pelo menos 60% das grandes empresas tenham algum tipo de correio eletrônico, crescendo ao ritmo anual de 47% (8,4 milhões de novos usuários corporativos apenas no ano passado). Tornou-se a espinha dorsal de boa parte dos negócios internacionais.<sup>22</sup>

Segundo Hélio Gurovitz, a tecnologia do correio eletrônico existe desde a década de 70, mas popularizou-se com o crescimento das redes de computadores e a explosão

da Internet. A ponto de hoje ser difícil achar uma grande empresa que não o utilize. Ele dá alguns exemplos:

- Na Microsoft americana, pouco se fala ao telefone, os funcionários trocam 200 milhões de mensagens eletrônicas por mês (mais do que todas as entregas que os correios fazem na grande São Paulo).

- Na Petrobrás, o correio eletrônico faz girar 2 milhões de mensagens por mês servindo 42 mil usuários.

A função primordial do correio eletrônico é agilizar a comunicação. Ainda como exemplo, o autor cita o caso da Azaléa, em Porto Alegre, em que um comunicado que antes era elaborado e distribuído em quatro horas passou a exigir 10 minutos de trabalho.

Com a utilização deste sistema de comunicação, muitos documentos que seriam emitidos, tais como memorandos, circulares, comunicações e outros, são substituídos por mensagens de correios eletrônicos.

"Todos os 150.000 documentos que circulam anualmente na estatal são enviados por *mail*. 'Com isso, economizamos 300.000 dólares só de papel' diz Ricardo Iachan chefe do setor de desenvolvimento de serviços telemáticos da Petrobrás."<sup>23</sup>

Em contrapartida, muitas conversas que seriam feitas pelo telefone passam também a ser enviadas pela tela do computador. "Assuntos que poderiam ser resolvidos numa conversa de um minuto ao telefone são estendidos por várias idas e vindas, em respostas com não mais de uma linha."<sup>24</sup>



Essas mudanças causam alterações estruturais nos arquivos. Alguns documentos considerados arquivísticos, importantes no que diz respeito à relação orgânica dos documentos, passam a estar nos computadores, nas caixas postais dos correios eletrônicos, em suportes informáticos, onde também estão mensagens sem nenhum valor arquivístico.

Na opinião de Kinsley<sup>25</sup>, o conjunto das mensagens que uma pessoa recebe e envia (se salvos) torna-se um registro de seus pensamentos e atividades. Essa idéia está relacionada à definição estabelecida por Heredia<sup>26</sup>, segundo a qual

"Arquivo é um ou mais conjuntos de documentos, seja qual for sua data, sua forma e suporte físico, acumulados em um processo natural por uma pessoa ou instituição pública ou privada no transcurso de sua gestão, conservados, respeitando aquela ordem, para servir como testemunho e informação para a pessoa ou instituição que os produz, para os cidadãos ou para servir de fontes de história."

De forma semelhante Jenkinson, apud Heredia, define arquivo como um "conjunto de documentos de qualquer natureza, de qualquer instituição ou pessoa, reunidos automática e organicamente em virtude de suas funções e atividades."<sup>27</sup>

O fato de um documento ter sido produzido ou recebido em função de alguma atividade é determinante para ser ele um documento de arquivo, compondo um conjunto

orgânico que reflete os atos dos órgãos produtores da documentação, no exercício das suas funções.

Kinsley comenta ainda que os historiadores já vinham há décadas reclamando da invenção do telefone que, segundo eles, teria jogado por terra a arte de escrever cartas, sua principal matéria-prima e fonte de pesquisa. Tendência essa, invertida pelos correios eletrônicos. "Os historiadores do século XXI poderão escavar ricos veios de materiais escritos- e arquivados. A vida diária das pessoas estará bem mais documentada do que em qualquer momento do passado." E os historiadores não terão dúvida de que a chegada do *e-mail* foi benéfica e os estudiosos especializados em século XX estarão em desvantagem em relação aos que escreverem sobre o século XXI e posteriores.

Apesar de ter uma opinião otimista em relação aos registros que o correio eletrônico deixará para a posteridade, este autor enfatiza: "se você utiliza o *e-mail* dúzias de vezes por dia - e salva as mensagens que envia e recebe - acaba contando com um registro ..." e depois: "materiais escritos - e arquivados"<sup>28</sup> (grifos meus). Isto nos remete a um outro problema: a questão da permanência dos documentos em suportes eletrônicos, veiculados pelo correio eletrônico.

Inúmeras são as características que, a nosso ver, constituem verdadeiras ameaças à integridade e à preservação dos documentos eletrônicos. A possibilidade de

reutilização das informações que circulam no meio eletrônico facilitam, por um lado, a comunicação interpessoal e inter-institucional. No entanto, implicam o risco da perda das informações armazenadas, pois nem sempre existem critérios de uso definidos com o objetivo de preservação. Estaríamos privilegiando a velocidade da comunicação em detrimento da própria informação?

Outro aspecto que interfere na integridade dos acervos arquivísticos em meio eletrônico é o da perda accidental das mensagens enviadas e recebidas, seja pela incompatibilidade dos equipamentos utilizados por quem envia e por aquele que recebe, seja pela destruição destes equipamentos: queima de circuitos, perda de memória central, ação dos vírus e outros. Além disso, uma outra característica de extrema importância para esta pesquisa é a obsolescência dos documentos eletrônicos, que acontece de forma muito rápida. Uma questão fica em suspenso: as informações veiculadas por correio eletrônico seriam descartáveis a curto prazo? Se assim é, estariam os usuários atentos para as implicações daí decorrentes? As empresas estariam preparadas para a perda de informação que ameaça a integridade de sua memória?

Gavrel chama a atenção para o fato de que os documentos podem ser destruídos voluntária ou involuntariamente por seus criadores a qualquer tempo<sup>29</sup> e várias pessoas já se dedicaram a estudar o perigo da obsolescência dos materiais e equipamentos. Entre eles, Charles Dollar<sup>30</sup>.

Um aspecto que ainda não está consolidado é a segurança, tanto no que diz respeito ao acesso indevido aos arquivos - existem casos de sistemas de computadores de empresas que são *invadidos* por pessoas de fora através do correio eletrônico - quanto à integridade do conteúdo das mensagens, que correm o risco de serem adulteradas em algum momento do seu trâmite, já que o correio eletrônico é um registro de zeros e uns que vai sendo transmitido e copiado ao longo da rede de transmissão digital.

No Brasil, ainda não há legislação a respeito da utilização legal do correio eletrônico, e nem tampouco sobre qualquer documento em suporte informático.

Nos Estados Unidos, as mensagens eletrônicas já têm servido de prova em disputas judiciais, tanto que o governo está proibido por lei de destruir qualquer arquivo de correio eletrônico. Especialistas em segurança como o CSI (Computer Security Institute) recomendam que as empresas tenham uma política escrita de armazenamento e sobretudo de destruição desses arquivos. O texto de recomendação do CSI citado por Martins<sup>31</sup> assinala: "Qualquer mensagem ligada a uma disputa judicial pode ser invocada como evidência. E, se a empresa não tem uma política estabelecida de destruição de arquivos, pode acabar sendo acusada de destruir evidências intencionalmente."

O correio eletrônico implica em uma série de mudanças no trâmite documental das empresas, mudanças essas que podem afetar a teoria arquivística. O intuito desta pesquisa é detectar essas mudanças e verificar como as empresas estão lidando com elas e, assim, levantar questões que possam contribuir para repensar o referencial teórico da Arquivologia.

No capítulo seguinte, serão expostos o objetivo geral da pesquisa e os objetivos específicos que irão permitir que aquele, mais extenso, seja alcançado.

## CITAÇÕES E NOTAS

- 
- <sup>1</sup>DOLLAR, Charles. O impacto das tecnologias de informação sobre princípios e práticas de arquivos: algumas considerações. Acervo. Rio de Janeiro. v. 7, n. 1-2, jan./dez. 1994, p. 4
- <sup>2</sup> WEBER, Kival Chaves. As tecnologias de informática e de comunicações no escritório moderno. Revista de biblioteconomia de Brasília, Brasília, v.13, n.2, 1985, p. 251.
- <sup>3</sup>FREUND, George Eduardo. Impactos da tecnologia da informação. Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.11, n.2, 1982, p.17-18.
- <sup>4</sup>JARDIM, José Maria. As novas tecnologias da informação e o futuro dos arquivos. Estudos Históricos. Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, 1992, p. 251
- <sup>5</sup> Ibid., p.251
- <sup>6</sup> HEREDIA HERRERA, Antonia. Archivística General: teoria y práctica. Sevilla : Diputación Provincial de Sevilla, 1991. p.471 e 472
- <sup>7</sup> GONZÁLEZ GARCÍA, Pedro. Novas tecnologias no Arquivo Geral das Índias. Acervo. Rio de Janeiro. v. 7, n. 1-2, jan./dez. 1994, p.78
- <sup>8</sup>COOK, Michael. An introduction to archival automation: a RAMP study with guidelines. Paris: UNESCO, 1986. 45p. 30 cm. (UNESCO-86/WS/15 Rev.). Trata-se de uma publicação sobre a automação dos arquivos e inclui no seu desenvolvimento várias atividades que podem ser automatizadas.
- <sup>9</sup> DURANTI, Luciana. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. Estudos Históricos. Rio de Janeiro. V.7, n.13, 1994, p. 50
- <sup>10</sup> DOLLAR, op. cit., p.3
- <sup>11</sup> GONZÁLEZ GARCÍA, op. cit., p.76, 81,82

- 
- <sup>12</sup> TURNER, James. Informação, tecnologias e arquivos. I Simpósio Internacional de Comunicação e Informação. Niterói, Universidade Federal Fluminense. 16 jul. 1997.
- <sup>13</sup> LÉVY, Pierre. As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática. trad. Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro, Ed. 34, 1993.
- <sup>14</sup> DOLLAR, Charles. Tecnologias da informação digitalizada e pesquisa acadêmica nas ciências sociais e humanas: O papel crucial da arquivologia. Estudos Históricos. Rio de Janeiro, v.7, n.13, 1994, p.67
- <sup>15</sup> BARRETO, Aldo de Albuquerque. Informação e transferência de tecnologia; mecanismos de absorção de novas tecnologias. Brasília: IBICT, 1982, p.13.
- <sup>16</sup> Ibid., p.12.
- <sup>17</sup> FREUND, op. cit., p.17.
- <sup>18</sup> A implementação de redes é complexa. Conectar computadores, transferir dados e informações exige regras e/ou normas próprias de comunicação, chamadas *protocolo*. As redes diferem entre si por suas capacidades operacionais (pelo que estão aptas a realizar). As diferenças estão refletidas no protocolo e também na capacidade de processamento das máquinas. A dispersão geográfica das máquinas conectadas ainda pode identificar as redes. As LAN's (Local Area Network/Rede de Área Local) são as que compartilham *softwares*, impressoras ou qualquer outro recurso em um local de trabalho único. As MAN's (Metropolitan Area Network) são LAN's interconectadas para criar redes em *campus* ou em áreas metropolitanas. E as WAN's (Wide Area Network) abrangem grandes áreas, com extensas distâncias geográficas, e interligam LAN's e MAN's. As WAN's usam muitos tipos de meios de comunicação para encaminhar mensagens ao mundo todo, tais como fios telefônicos, cabos submarinos, ondas eletromagnéticas (sem meios físicos conectando os pontos) e ocasionalmente satélites.

---

FERREIRA, Sueli Mara S. P. Introdução às redes eletrônicas de comunicação. Ciência da Informação. Brasília, v.23, n.2, maio/ago 1994. p.258.

Morgado, citado por Ferreira, dá algumas explicações importantes no que se refere à terminologia utilizada no trabalho com redes:

"Rota é o caminho definido por algum critério, normalmente baseado nas condições operacionais da rede (...) para determinar como se atingir um determinado recurso. (...) Nó é qualquer máquina ou sistema pertencente a uma rede, define um local (site) associado à rede. Na representação gráfica de uma rede, os nós são os vértices dos polígonos resultante. (...) Dizem-se em trânsito as mensagens originárias de outros nós, que passam seguindo sua rota de endereçamento." (Ibid., p.259)

<sup>19</sup> Ibid., p.258.

<sup>20</sup> Ibid., p.258.

<sup>21</sup> BENETT, Gordon. Intranets: como implantar com sucesso na sua empresa. Rio de Janeiro: Campus, 1997. p.12

<sup>22</sup> MARTINS, Ivan, GUROVITZ, Hélio. Ilusão de privacidade. Exame. v.XXX, n.7, ed. 632. 26/mar./1997. p.135

<sup>23</sup> GUROVITZ, Hélio. Correio elegante. Exame. São Paulo, v.XXX, n.22, ed. 621. 23/out/1996. p.114-117.

<sup>24</sup> Ibid., p.116

<sup>25</sup> KINSLEY, Michael. O futuro começou no ano passado. Exame. v.XXX, n.5, ed. 630. 26/fev./1997. p.82-83.

<sup>26</sup> HEREDIA HERRERA op. cit., p.89 (tradução minha)

<sup>27</sup> HEREDIA HERRERA op. cit., p.91 (tradução minha)

<sup>28</sup> KINSLEY, op. cit., p.83



---

<sup>29</sup> GAVREL, Katharine. Conceptual problems posed by electronic records: a RAMP study. Paris : UNESCO, 1990. 44p. 30cm. (UNESCO. PGI - 90 / WS / 12) p.18

<sup>30</sup> Em pelo menos dois textos o autor menciona este assunto:

DOLLAR, Charles. O impacto das tecnologias de informação sobre princípios e práticas de arquivos: algumas considerações. Acervo. Rio de Janeiro. v. 7, n. 1-2, jan./dez. 1994, p. 7

\_\_\_\_\_. Tecnologias da informação digitalizada e pesquisa acadêmica nas ciências sociais e humanas: O papel crucial da arquivologia. Estudos Históricos. Rio de Janeiro, v.7, n.13, 1994, p.75-76

## 2- OBJETIVOS

### 2.1- Objetivo Geral

Discutir o impacto dos sistemas de correio eletrônico internos na formação dos arquivos das empresas que o utilizam, especialmente em relação à preservação da memória das referidas empresas.

### 2.2- Objetivos Específicos

- Ressaltar a importância do arquivo para a preservação da memória;
- Verificar, do ponto de vista das empresas estudadas, a confiabilidade das informações trocadas através de correio eletrônico (segurança, alterações, etc.);
- Averiguar se o correio eletrônico é utilizado apenas para comunicação informal ou também para documentos oficiais;
- Analisar os procedimentos das empresas pesquisadas em relação à preservação das mensagens de correio eletrônico;
- Apurar se as mensagens de correio eletrônico são apagadas ou preservadas e no caso de serem preservadas, em que suporte (papel, disquete, e outros);

- Verificar se as empresas estão criando normas para arquivamento e/ou eliminação das mensagens em correio eletrônico.

O próximo capítulo constitui-se numa revisão seletiva da literatura, abordando de forma sucinta questões relativas à memória, e sua ligação com a Arquivologia.

**"A vida deve ser vivida à frente, mas só pode ser compreendida se olhamos para trás."**

**Sören Kierkegaard**

### 3- OS ARQUIVOS E A MEMÓRIA, O PASSADO E O FUTURO NO PRESENTE

A Arquivologia tem pontos importantes que formam seu referencial teórico, fundamentam o saber arquivístico, alguns deles serão mencionados a seguir.

A Teoria das Três Idades dos Documentos teve sua origem a partir da segunda metade do século XX, após a Segunda Guerra Mundial, momento em que a produção documental atingiu um nível bem maior do que o usual, exigindo uma racionalização no tratamento da documentação. Essa teoria determina três estágios pelos quais o documento passa durante seu ciclo vital, sendo eles: idade corrente, intermediária e permanente. Na idade corrente, o documento permanece durante a sua vigência administrativa, e seu uso freqüente. O documento é transferido para a idade intermediária, onde seu uso é eventual, e ali permanece cumprindo prazo para descarte ou para ser recolhido ao arquivo permanente. Na idade permanente, o documento perdeu seu uso administrativo, e tem valor informativo e probatório.

Para que todo esse ciclo seja possível, é necessário fazer a avaliação dos documentos, visando a determinar sua destinação. Isso significa estabelecer o tempo em que ficará em cada idade e o que acontecerá com ele: eliminação, recolhimento ao arquivo permanente, troca de suporte, entre outros.

A Gestão de Documentos derivou dessa Teoria, e prevê a influência do arquivista, desde a produção do documento até sua destinação final. Isso inclui as fases de produção de documentos (determinar se o documento será elaborado ou não, como, em quantas vias, evitando a produção dos itens desnecessários, diminuindo o volume e evitando desperdícios), de utilização dos documentos (fluxo percorrido pelos documentos, organização e recuperação da informação), e destinação dos documentos (análise, seleção e fixação de prazos). O objetivo é racionalizar o tratamento do acervo arquivístico.

Um outro conceito importante para a Arquivologia é a relação orgânica que os documentos mantêm entre si. O valor de um documento de arquivo é determinado pelo seu lugar em um conjunto. O mesmo documento, isolado do conjunto do qual faz parte, não apresenta o mesmo valor, assim como esse conjunto sem o documento. O arquivo é um todo orgânico. Daí, sua capacidade de retratar as atividades de um determinado órgão.

A primeira função do Arquivo, de servir à administração, em sua fase corrente e intermediária, é fundamental. Deve-se destacar que os documentos estão cumprindo os objetivos pelos quais foram criados (valor primário). Quando o documento arquivístico já cumpriu essa primeira função e é considerado de interesse (valor

secundário), passa à fase permanente, e, nesse momento, atenderá também à história, à cultura, à memória.

Nesse sentido, uma das funções do arquivo é acumular documentos com valor informativo para a utilização futura, garantindo assim a preservação da informação. Essa informação tem um importante papel na construção da memória, já que o arquivo retrata a trajetória das instituições, devido à relação orgânica que os documentos mantêm entre si. A importância dessa função do arquivo faz com que esse seja uma das chamadas *instituições-memória*.

Na época anterior à escrita, a preservação da memória era feita através da transmissão oral. Le Goff afirma que havia especialistas da memória, homens-memória: os genealogistas, guardiões dos códices reais, historiadores da corte, chefes de família idosos, sacerdotes, e outros, e tinham o papel importante de manter a coesão do grupo.<sup>1\*</sup>

Le Goff acrescenta que a passagem da memória oral para a memória escrita é difícil de compreender, e cita um texto de Gernet sobre uma instituição da Grécia Antiga. Essa instituição é a do *mnemon*, e permite observar o aparecimento de uma função social da memória no direito. O *mnemon* é uma pessoa que tem a função de guardar a lembrança de decisões de justiça. Pode ser uma pessoa cujo papel de "memória" limita-se a uma situação, como, por exemplo, vizinhos de uma

---

\* citações e nota no fim do capítulo

propriedade vendida, ou uma função durável. Eles eram utilizados pelas cidades como magistrados encarregados de conservar "na sua memória o que é útil em matéria religiosa (nomeadamente para o calendário) e jurídica. Com o desenvolvimento da escrita, essas 'memórias vivas' transformam-se em arquivistas."<sup>2</sup>

A escrita surge como um recurso muito importante para a transmissão da memória, pois permite que se registrem fatos passados e acontecimentos presentes, de modo que sejam resgatados no futuro. É um marco tecnológico que vai modificar a construção da memória pelo homem.

Le Goff cita Guy, conde de Nevers, que em carta aos habitantes de Tonnerre declara:

"O uso das letras foi descoberto e inventado para conservar a memória das coisas. Aquilo que queremos reter e aprender de cor fazemos redigir por escrito a fim de que o que se possa reter perpetuamente na sua memória frágil e falível seja conservado por escrito e por meio de letras que duram sempre."<sup>3</sup>

A imprensa veio a ser um novo marco para o desenvolvimento das práticas de memória.

"Até o aparecimento da imprensa (...) dificilmente se distingue entre a transmissão oral e a transmissão escrita. A massa do conhecido está mergulhada nas práticas orais e nas técnicas; a área culminante do saber, com um



quadro imutável desde a Antigüidade, é fixada no manuscrito para ser aprendida de cor (...) Com o impresso (...) não só o leitor é colocado em presença de uma memória coletiva enorme, cuja matéria não é mais capaz de fixar integralmente, mas é freqüentemente colocado em situação de explorar textos novos. Assiste-se então à exteriorização progressiva da memória individual; é do exterior que se faz o trabalho de orientação que está escrito no escrito.”<sup>4</sup>

A massa documental começa a aumentar e torna-se difícil administrar o volume, que passa a ser simplesmente acumulado para que não se disperse. Estes locais são os chamados locais de memória.

Na visão de Nora, só há locais de memória porque não há mais meios de memória. Se ainda habitássemos a nossa memória, não teríamos, necessidade de consagrar-lhe lugares.<sup>5</sup>

Na linha dessa tese, ele considera que os lugares de memória nascem e vivem do sentimento de que não há memória espontânea, daí ser preciso criar arquivos, organizar celebrações, manter aniversários, entre outros, por não serem naturais essas operações. Sem vigilância comemorativa, a história depressa varreria os lugares de memória. E acrescenta que se o que eles defendem não estivesse ameaçado, não haveria a necessidade de construí-los. Se vivêssemos verdadeiramente as lembranças que eles envolvem, eles seriam inúteis.<sup>6</sup>

Para Nora, "o que nós chamamos de memória é, de fato, a constituição gigantesca e vertiginosa do estoque material daquilo que nos é impossível lembrar, repertório insondável daquilo que poderíamos ter necessidade de nos lembrar". E assinala que a "memória de papel" mencionada por Leibniz, tornou-se uma instituição autônoma de museus, bibliotecas depósitos, centros de documentação, bancos de dados. A revolução quantitativa dos arquivos públicos, traduziu-se numa multiplicação por mil em algumas décadas.

Assim, acrescenta que nenhuma época foi tão voluntariamente produtora de arquivos como a nossa, não apenas pelo volume que a sociedade moderna produz espontaneamente e pelos meios técnicos de reprodução e conservação de que dispõe, mas pelo respeito ao vestígio e, à medida em que desaparece a memória tradicional, por sentir obrigação de "acumular religiosamente vestígios, testemunhas, documentos, imagens, discursos, sinais visíveis do que foi." Já que não é possível prejudicar aquilo de que se deverá lembrar, há a inibição de destruir, a constituição de tudo em arquivos, o aumento exagerado da função da memória, ligada ao próprio sentimento de sua perda e o reforço correlato de todas as instituições de memória.

Dessa forma, ele entende que a materialização da memória democratizou-se. Se nos tempos clássicos os três grandes produtores de arquivos reduziam-se às grandes famílias, à Igreja e ao Estado, hoje qualquer um se crê

autorizado a consignar suas lembranças e escrever suas memórias, devido a uma vontade geral de registro. Produzir arquivo é o imperativo da época.<sup>7</sup>

Ainda segundo Nora, a passagem da memória para a história obrigou cada grupo a redefinir sua identidade pela revitalização de sua própria história. O dever de memória faz de cada um o historiador de si mesmo. Assim, todos os corpos constituídos, intelectuais ou não, sábios ou não, apesar das etnias e das minorias sociais, sentem necessidade de encontrar suas origens, de recuperar seu passado enterrado. Há inclusive o crescimento das pesquisas genealógicas, um fenômeno recente e maciço (nos países desenvolvidos). Relatório anual dos Arquivos Nacionais da França indica em 1982, 43% deste tipo de pesquisa contra 38% da frequência universitária.<sup>8</sup>

Pierre Nora afirma que os Arquivos são um dos instrumentos de base do trabalho histórico e dos objetos mais simbólicos de nossa memória e junto com museus, coleções, bibliotecas, comemorações, festas, monumentos, são os marcos testemunhos de uma outra era, das ilusões de eternidade.<sup>9</sup>

Especialmente em relação aos arquivos e seu papel na construção da memória, podemos ver o início desta trajetória no texto de Jacques Le Goff<sup>10</sup>:

"Ao mesmo tempo, o movimento científico, destinado a fornecer à memória colectiva das nações os monumentos de lembrança, acelera-se. Em França a Revolução cria os Arquivos nacionais (decreto de 7 de setembro de 1790). O decreto de 25 de junho de 1794, que ordena a publicidade dos arquivos, abre uma nova fase, a da pública disponibilidade dos documentos da memória nacional.

O século XVIII criara os depósitos centrais de arquivo ( a casa de Savoia em Turim nos primeiros anos do século; Pedro o Grande em 1720 em São Petersburgo; Maria Teresa em Viena em 1749; a Polónia em Varsóvia em 1765; Veneza em 1770; Florença em 1778, etc.).

Depois da França, a Inglaterra organiza em 1838 o Public Record Office em Londres. O papa Leão XIII abre ao público, em 1881, o Arquivo secreto do Vaticano criado em 1611. São criadas instituições especializadas com o fim de formarem especialistas do estudo desses fundos: a École des Chartes de Paris em 1821 (reorganizada em 1829), o 'Institut für Österreichische Geschichtsforschung', fundado em Viena em 1854 por obra de Sickel, a 'Scuola di Paleografia e Diplomatica', instituída em Florença por Bonaini em 1857."

Fica explícita a preocupação de criarem-se arquivos, bem como a origem oficial dessas iniciativas, já que foram criados pelos governos para abrigar documentos públicos, mesmo que a sua liberação para o público, como ocorreu na França, ainda não fosse realizada em todos os países.

Em relação à atuação dos arquivos podemos ver a opinião de Soares<sup>11</sup>:

"a idéia de arquivo está ligada à pesquisa histórica e à cultura. Os arquivos são considerados um repositório de um passado histórico, mas também, e, principalmente, fonte de informações oficiais e instrumento de apoio administrativo para os governos. Nesse sentido, desempenham um importante papel no desenvolvimento social, econômico, científico, tecnológico, industrial, agrônômico, geológico e também na estrutura dos sistemas de informações."

Os arquivos têm estas duas características bem marcantes: a de apoio administrativo, para tomada de decisões no dia a dia das instituições, e posteriormente, o mesmo acervo que atendeu a essa característica, vem servir à pesquisa histórica, cultural, de valor informativo. O que não o impede de apresentar também valor probatório. Ainda sobre como os arquivos atuam, Duranti<sup>12</sup> complementa:

"Através dos milênios, os arquivos têm representado, alternada e cumulativamente, os arsenais da administração, do direito, da história, da cultura e da informação. A razão pela qual eles puderam servir a tantas finalidades é que os materiais arquivísticos, ou registros documentais, representam um tipo de conhecimento único: gerados ou recebidos no curso das atividades pessoais ou institucionais, como seus instrumentos e subprodutos, os registros documentais são as provas primordiais para as suposições ou conclusões relativas a essas atividades e às situações que elas contribuíram

para criar, eliminar, manter ou modificar. A partir destas provas, as intenções, ações, transações e fatos podem ser comparados, analisados e avaliados, e seu sentido histórico pode ser estabelecido.

Essa capacidade dos registros documentais de capturar os fatos, suas causas e conseqüências, e de preservar e estender no tempo a memória e a evidência desses fatos, deriva da relação espacial entre os documentos e a atividade da qual eles resultam..."

A autora chama a atenção para o fato de os materiais arquivísticos serem os registros documentais, e para a capacidade que esses têm de preservar a memória. Os registros documentais independem de seu suporte, e podem ser desde o mais tradicional documento textual em suporte papel, documentos audio-visuais: fotografias (imagens estáticas), discos (registros sonoros), filmes (imagens em movimento conjugadas ou não a trilhas sonoras), até os documentos virtuais. Sobre a origem do termo *documento*, aprendemos com Le Goff<sup>13</sup>:

"O termo latino *documentum*, derivado de *docere* 'ensinar', evoluiu para o significado de 'prova' e é amplamente usado no vocabulário legislativo. É no século XVII que se difunde, na linguagem jurídica francesa, a expressão *titres et documents* e o sentido moderno de testemunho histórico data apenas do início do século XIX. O significado 'de papel justificativo', especialmente no domínio policial, na língua italiana, por exemplo, demonstra a origem e a evolução do termo. O documento que, para a escola histórica positivista do fim do século XIX e do início do século XX, será o fundamento do fato histórico, ainda que resulte da escolha, de uma

decisão do historiador, parece apresentar-se por si mesmo como prova histórica. A sua objetividade parece opor-se à intencionalidade do monumento. Além do mais, afirma-se essencialmente como um testemunho *escrito*."

Le Goff considera o documento como um recurso indispensável para a historiografia. Na visão de Samaran, citado por Le Goff, "não há história sem documentos". Lefevre (idem) concorda e acrescenta que, se dos fatos históricos não foram registrados documentos, gravados ou escritos, esses fatos perderam-se.<sup>14</sup>

Embora vendo o documento como testemunho escrito para a construção da história, este autor entende que se deve ampliar a noção de documento. Cita os fundadores da revista "Annales d'histoire économique et sociale" (1929), pioneiros de uma história nova, que dizem que a história se faz com documentos escritos, quando eles existem. Mas deve-se fazer sem documentos escritos, quando não existem. Dessa forma, "com tudo o que, pertencendo ao homem, depende do homem, serve o homem, exprime o homem, demonstra a presença, a atividade, os gostos e as maneiras de ser do homem." Nesta linha, Samaran (citado por Le Goff) complementa sua afirmação acima: "Não há história sem documentos", com: "Há que tomar a palavra 'documento' no sentido mais amplo, documento escrito, ilustrado, transmitido pelo som, a imagem, ou de qualquer outra maneira."<sup>15</sup>

Essas observações corroboram a grande importância do arquivo para a história, já que estão diretamente relacionadas ao conceito de arquivo, como Duranti explicou anteriormente com propriedade, o conjunto de documentos produzidos e recebidos por um órgão ou instituição em decorrência de suas atividades, independente do suporte, acumulados para fins de prova e de informação.

Le Goff<sup>16</sup> considera que o alargamento do termo *documento* foi apenas uma etapa para a explosão do documento que se passou a produzir a partir dos anos 60, que levou a uma revolução documental. E acrescenta, concordando com a visão de Nora, que o interesse da memória coletiva e da história não se limita mais a grandes homens e acontecimentos, mas passa a interessar-se por todos os homens. E essa dilatação da memória histórica foi possível porque quase ao mesmo tempo aconteceu uma revolução tecnológica, a do computador. Ele observa que da confluência das duas revoluções nasce a história quantitativa, e que esta altera o estatuto do documento, já que passa a valorizar a relação com a série na qual se insere, o que chama de valor relativo. Na Arquivologia, esse é um importante princípio, o da relação orgânica dos documentos.

Le Goff acrescenta que a partir da revolução documental tornam-se necessários novos arquivos, de fita magnética. A memória coletiva valoriza-se, institui-se em patrimônio cultural. O novo documento, que é armazenado e



manejado nos bancos de dados, "exige uma nova erudição, que deve responder simultaneamente às exigências do computador e à crítica da sua sempre crescente influência sobre a memória coletiva."<sup>17</sup>

Este é um outro marco importante que já começa a ser estudado como fator a influenciar a construção da memória, a tecnologia digital. O uso dos computadores, da mesma forma que a transição das sociedades orais para as sociedades com escrita, anuncia uma nova fase e uma nova forma de construção da memória.

Conforme Dollar<sup>18</sup>: "O ambiente das tecnologias da informação digitalizada ora emergentes não difere substancialmente daquele da transição da memória para a escrita ou da escrita para a imprensa."

Sobre essa transformação Duranti discorre:

"Com a proliferação dos sistemas eletrônicos de informação, esse mundo físico bem arrumado dos arquivos desapareceu, tanto quanto assinaturas e selos, pastas e caixas, maços e dossiês, e a mais sagrada das entidades, a proveniência física e a ordem física original. Além disso, os sistemas eletrônicos de informação estão gerando uma realidade documental tão distinta daquela com que os arquivistas estão familiarizados que é muito difícil para eles acreditar que exista de todo (sic) uma realidade documental."<sup>19</sup>

Apesar dessas modificações nos arquivos, a autora reconhece as vantagens no uso dos sistemas automatizados, que se tornam cada vez mais imprescindíveis. Ademais, aponta os caminhos para lidar com a mudança de realidade que estes sistemas eletrônicos estão gerando na Arquivologia, acrescentando mais adiante:

"Os sistemas automatizados criam uma incrível facilidade de transmissão e comunicação de informações, uma maior capacidade de manipulação de dados e uma integração do uso funcional da informação. Somente a partir da compreensão da estrutura administrativa pode-se compreender as funções dos registros eletronicamente gerados: somente a cuidadosa ligação entre os vários usos de um sistema de informação feita pelos escritórios em todos os níveis administrativos de acordo com suas competências específicas, pode identificar e reconstituir a informação vital sobre a gênese dos registros de que precisamos para estabelecer sua proveniência."<sup>20</sup>

Faz-se necessário também uma adaptação do conceito tradicional da preservação dos documentos antes voltada para seus suportes, agora, deve-se voltar para o conteúdo, a informação neles contida. Mudar a ênfase da preservação do suporte da informação ou do meio físico de armazenagem para a manutenção da processabilidade ao longo do tempo.<sup>21</sup>

Dollar afirma que, para superar a obsolescência tecnológica, são necessários dois tipos de atividades: recopiamos periódica e migração para novas gerações da

tecnologia. A recopagem periódica da informação digitalizada para manter-se em consonância com a tecnologia existente garante a legibilidade. Porém, quando o volume da informação é grande e o intervalo entre as cópias pequeno, torna-se muito caro. As normas para intercâmbio de dados, sobre migração para novas versões de sistemas ou para novos sistemas, podem dilatar os prazos, e essas normas podem também ser utilizadas na transição entre gerações das tecnologias computacionais.<sup>22</sup>

O arquivo atua com documentos, informação, que constroem a memória. Mas essa informação deve ser preservada e estar disponível e acessível ao público para que o arquivo cumpra o seu objetivo.

O trabalho de um arquivo deve ter compromisso com a formação da consciência do povo, a construção de sua identidade, democratizando o acesso à informação. Para a formação da cidadania, o acesso à informação é fundamental, e a partir disso, a possibilidade de transformar a sociedade. E foi no sentido de detectar, analisar e discutir as mudanças que vêm ocorrendo nos arquivos empresariais, que empreendemos uma investigação em duas diferentes empresas que atuam no Brasil, Shell e Club Mediterranée.

O capítulo seguinte, denominado "Trilhas e atalhos", tratará dos passos que foram dados, no decorrer

desta pesquisa, com vistas ao alcance dos objetivos, definidos no capítulo 2.

## CITAÇÕES E NOTA

- 
- <sup>1</sup> LE GOFF, Jacques. Memória. História e memória. trad. Bernardo Leitão et. al. 4.ed. Campinas, Unicamp. 1996. p.429.
- <sup>2</sup> Ibid, p.437
- <sup>3</sup> GUY, Conde de Nevers, apud LE GOFF, Jacques, *ibid*, p.450
- <sup>4</sup> LEROI-GOURHAN, apud LE GOFF, Jacques, *ibid*, p.457
- <sup>5</sup> NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. Trad. Yara Aun Khoury. Projeto História. São Paulo, PUC/SP, v. 10, dez., 1993. p.7-8
- <sup>6</sup> Ibid, p.13
- <sup>7</sup> Ibid, p.15-16
- <sup>8</sup> Ibid, p.17
- <sup>9</sup> Ibid, p.12-13
- <sup>10</sup> LE GOFF, op.cit., p.464
- <sup>11</sup> SOARES, Nilza Teixeira. As novas funções dos arquivos e dos arquivistas. Cadernos FUNDAP. São Paulo. 1984.
- <sup>12</sup> DURANTI, Luciana. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. Estudos Históricos. Rio de Janeiro. v.7, n.13, 1994, p.50
- <sup>13</sup> LE GOFF, Jacques. Documento/Monumento. História e memória. trad. Bernardo Leitão et. al. 4. ed. Campinas, Unicamp. 1996. p. 536
- <sup>14</sup> Ibid, p.539
- <sup>15</sup> Ibid, p.540

---

<sup>16</sup> Ibid, p.541

<sup>17</sup> Ibid, p.542

<sup>18</sup> DOLLAR, Charles. Tecnologias da informação digitalizada e pesquisa acadêmica nas ciências sociais e humanas: o papel crucial da arquivologia. Estudos Históricos. Rio de Janeiro. v.7, n.13, 1994, p.67.

<sup>19</sup> DURANTI, op.cit., p. 58

<sup>20</sup> Ibid, p.59

<sup>21</sup> Conforme Charles Dollar, a manutenção da processabilidade dos registros digitalizados ao longo do tempo é um processo complexo que pode ser dividido em três processos separados mas interdependentes: a legibilidade, a recuperabilidade e a inteligibilidade dos registros digitalizados.

Legibilidade significa que a informação pode ser processada num sistema computacional diverso daquele em que foi inicialmente criado ou no qual seja comumente armazenado. A não legibilidade acontece quando um dispositivo de armazenagem antigo (por exemplo: uma fita ou um disco) não pode ser usado com equipamentos mais modernos.

A recuperabilidade constrói-se sobre a legibilidade e significa que a informação digitalizada pode ser construída de forma a possibilitar o acesso a partes determinadas do todo.

O terceiro aspecto é o da garantia da inteligibilidade da informação, para que continue compreensível para o ser humano, o que acontece em dois níveis. Em seu nível mais simples acontece quando dois sistemas de computação usam ou entendem a mesma representação digital da informação, que pode ser traduzido em uma forma que as pessoas reconhecem e compreendem. Um nível mais elevado de inteligibilidade ocorre quando dois sistemas de computação podem usar ou entender a mesma

---

representação da informação, mas o seu conteúdo é incompreensível aos usuários.

DOLLAR, op.cit., p.76

<sup>22</sup> Ibid, p.76

**"Tudo é vivo e tudo fala, em redor de nós, embora com vida e voz que não são humanas, mas que podemos aprender a escutar, porque muitas vezes essa linguagem secreta ajuda a esclarecer o nosso próprio mistério."**

**Cecília Meirelles**



#### 4- TRILHAS E ATALHOS

Visando a atingir os objetivos estabelecidos no capítulo 2, foram percorridos dois trajetos distintos, sendo um deles a literatura especializada, que foi utilizada para a construção do marco teórico da pesquisa. O estudo baseou-se principalmente nos autores Jacques Le Goff, Pierre Nora, Luciana Duranti e Charles Dollar, no que se refere aos conceitos de memória, de documento e de sua ligação com a Arquivologia, expostos no capítulo 3 - Os Arquivos e a memória: o passado e o futuro no presente.

Paralelamente à análise de literatura, o outro trajeto percorrido foi a pesquisa de campo, e para tal foram escolhidas duas empresas que utilizam o correio eletrônico como forma de comunicação entre as pessoas e/ou setores. São elas: Shell Brasil S.A. e Club Méditerranée S.A.

A Shell Brasil S.A. é uma empresa de grande porte (2.500 funcionários), atuando na área de Petróleo, gás e químicos, com atividades ligadas à indústria, distribuição e prestação de serviços. Está no país há 84 anos, sua sede é no Rio de Janeiro e atua em todo o território nacional. Abastece cerca de 22% do mercado de derivados de petróleo, com uma rede de 4.000 postos de serviços, espalhados por todo o país. Os principais segmentos em que a Shell Brasil concentra as suas atividades são: Mercado Automotivo, Mercados Nacionais (Industrial, Transporte, Aviação, Divisão Nordeste e Petróleo Sabbá), Lubrificantes, Divisão

Química e Gás. Além de patrocinar programas culturais, educacionais, comunitários e de preservação ambiental.

The Royal Dutch/Shell Group of Companies surgiu em 1907 da união da Royal Dutch Petroleum Company, da Holanda, e a Shell Transport and Trading Company Limited, da Inglaterra. A Royal Dutch/Shell Group é uma organização internacional, com atuação em mais de cem países, e empregam cerca de 105 mil pessoas. A administração desse complexo segue um modelo que envolve vários tipos de empresas, lideradas pelas Parents Companies: Royal Dutch e Shell Group. Há, ainda, as Companhias Holding, as Companhias de Serviço e as Operacionais, entre as quais a Shell Brasil S.A. O Grupo Shell é o maior distribuidor de combustível e lubrificantes em todo o mundo, com cerca de 50 mil pontos de venda espalhados pelo planeta e atendendo aproximadamente 15 milhões de consumidores por dia.<sup>1\*</sup>

O Club Méditerranée do Brasil é uma empresa de médio porte (900 funcionários), sociedade anônima, atuando na área de turismo e hotelaria. Está no país há aproximadamente 15 anos, sua sede é na cidade do Rio de Janeiro e tem dois hotéis de lazer (*villages*) no Brasil: Itaparica (BA) e Rio das Pedras (RJ). Sua sede geral é em Paris e tem cerca de 120 *villages* espalhados pelo mundo.

Para proceder ao estudo, envolvendo os dois casos, foi necessário definir uma amostra, devido à impossibilidade de trabalhar com um campo tão vasto. Para

---

\* citações no fim do capítulo

isso, levaram-se em conta alguns conceitos básicos estabelecidos na literatura de metodologia da pesquisa e assinalados por GIL, onde universo ou população definem-se como um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características, sendo a amostra um "subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou estimam-se as características desse universo ou população."<sup>2</sup>

A escolha do universo a ser estudado deu-se em vários níveis. Os arquivos, de acordo com sua entidade mantenedora, classificam-se como públicos e privados. A primeira opção foi pela área privada. Dentro da área privada, ainda, a opção por empresas multinacionais representando suas matrizes no Brasil. Essas duas escolhas tiveram como principais motivos a maior utilização que fazem de novas tecnologias e a maior possibilidade que têm de investimentos nesta área. Além de representarem corporações internacionais com sede em outro país, o que faz com que dependam da comunicação entre as unidades, distantes entre si, para o sucesso de suas operações. E, finalmente, são empresas que se utilizam de sistemas de correio eletrônico como uma das formas de transmitir informações.

Ao definir o universo, as duas empresas a serem estudadas, foi decidido que a partir destas semelhanças, era necessário que apresentassem alguns pontos divergentes, que pudessem enriquecer a comparação entre as duas.

Sendo assim, atuam em áreas distintas (Turismo e hotelaria e Petróleo), diferem no que diz respeito à quantidade de funcionários (900 e 2700) e à distribuição de unidades, escritórios e representações pelo território nacional ( o Club Med tem dois *villages* e dois escritórios e a Shell tem fábricas, escritórios ou representações em todas as unidades da Federação).

E ainda, a principal característica, de interesse para este estudo diz respeito à questão arquivística, já que o Club Med tem um sistema de arquivos que se ocupa da gestão de seus documentos e a Shell não tem. Essa diferença permite que se analise os impactos do correio eletrônico, do ponto de vista de uma empresa (Club Méditerranée) que leva em conta a sistematização da informação arquivística e outra que ainda não despertou para esta prática, como é o caso da Shell.

É importante destacar que os limites, em termos geográficos e de cronograma, foram decisivos também para a escolha das empresas, pois ambas têm a sede brasileira na cidade do Rio de Janeiro, fato que veio a facilitar o levantamento dos dados necessários ao desenvolvimento desta pesquisa.

Faz-se necessário ressaltar que na época das entrevistas, a Shell já havia implantado a Intranet - rede privativa de computadores que utiliza a mesma tecnologia da Internet. Esta tecnologia tem a capacidade de enviar

mensagens de forma direta, o que elimina a necessidade de instalar um programa específico de correio eletrônico. Porém ainda estava incipiente e poucas pessoas/cargos tinham acesso. Por esse motivo, para efeito desta pesquisa, só foi considerado o sistema PROFS, por ser utilizado há mais tempo e, conseqüentemente, ser mais difundido. Naquele momento, a Intranet ainda não era representativa, porém, já havia previsões de que seu correio eletrônico acabaria por substituir o sistema de correio eletrônico anterior.

Após a definição do universo e da amostra, optou-se por entrevistas para a etapa da coleta de dados, principalmente porque questionários nem sempre são respondidos pelas pessoas, que, por vezes, esquecem ou mesmo não se dispõem a fazê-lo. Assim, do universo escolhido, sempre há uma parte que não se consegue retorno, além de ser necessário dar um prazo para a devolução das respostas, o que exige uma disponibilidade maior de tempo. Já na entrevista, com um contato anterior para marcá-la, as pessoas normalmente aceitam receber o pesquisador. Diante deste, o entrevistado responde às perguntas, pois já disponibilizou um horário para isso e o faz oralmente, o que também agiliza, já que é mais rápido e mais fácil para ele do que fazê-lo por escrito.

Foram realizadas um total de sete entrevistas, todas no Rio de Janeiro, 5 no bairro de Botafogo e 2 na Ilha do Governador, no período de abril e maio de 1997. O critério de escolha dos entrevistados foi de função dentro

das duas áreas relacionadas à pesquisa - Arquivologia e Informática - responsáveis pelos serviços de Arquivo e Correio Eletrônico, respectivamente.

Para representar os usuários do sistema, foi escolhida a área de Recursos Humanos por ser de grande importância para as empresas, de forma que nenhuma pode prescindir, além de ser muito representativa para a área da Arquivologia, já que lida com muitos documentos, grande parte dos quais tem sua temporalidade determinada por leis.

Uma síntese das entrevistas de cada empresa é apresentada a seguir.

#### QUADRO 1

##### EMPRESAS E ENTREVISTADOS

CLUB MEDITERRANÉE	SHELL
Administrador do sistema	Administrador do sistema
Xpost	PROFS
Gerente de Informática	
Gerente de RH	Chefe Normas e Procedimentos de RH
Arquivista	Funcionário do Arquivo
TOTAL.....	TOTAL.....
4	3

As entrevistas foram dirigidas por roteiros previamente preparados (entrevista semi-estruturada). Foram elaborados três roteiros para as entrevistas: o primeiro (roteiro 1- anexo 1) é genérico, em relação à empresa e foi aplicado apenas uma vez em cada uma, tendo sido escolhida uma pessoa dentre os entrevistados a partir da receptividade e do seu acesso e/ou facilidade em conseguir dados sobre a empresa. Sendo assim, em cada empresa uma das pessoas respondeu a dois roteiros. O segundo (roteiro 2- anexo 2) foi aplicado nas duas empresas para as pessoas da área de informática e com poucas alterações para o representante de Recursos Humanos. O terceiro (roteiro 3- anexo 3) foi direcionado apenas para o setor de arquivo de cada uma das empresas.

#### QUADRO 2

##### ROTEIROS SEGUNDO A CATEGORIA DOS INFORMANTES

	CLUB MED	SHELL
Roteiro 1	Arquivista	Chefe de Normas e Procedimentos de RH
Roteiro 2	Administrador do XPost	Administrador do PROFS
	Gerente de Informática	Chefe de Normas e
	Gerente de RH	Procedimentos de RH
Roteiro 3	Arquivista	Funcionário do Arquivo

Após a escolha das empresas que seriam objeto desta investigação, e de obter permissão junto as mesmas para desenvolver o estudo, estabeleceu-se um contato verbal em

cada uma delas. Um representante da Shell indicou os responsáveis pelo sistema de correio eletrônico, pelo arquivo e uma pessoa de Recursos Humanos. No Club Mediterranée, a arquivista indicou os representantes das outras áreas e também agendou as entrevistas.

Todos os profissionais contatados demonstraram extrema boa vontade para com a pesquisa, desde o início, ao marcar data e horário, passando pela forma de receber, o tempo colocado à disposição, o empenho em prestar as informações da forma mais exata possível, e mesmo ao fornecer material que pudesse auxiliar o trabalho.

Os entrevistados não tinham nenhum conhecimento anterior sobre o entrevistador, com exceção de um profissional da área de arquivologia, funcionário do Club Mediterranée.

Tendo em vista que não se conheciam os eventuais entrevistados, procurou-se estabelecer um terreno propício à comunicação e, nesse sentido, antes de iniciar as entrevistas eram apresentados de forma sucinta o tema da pesquisa e seus objetivos.

As entrevistas tiveram tempo de duração variando desde meia hora até uma hora e meia. Essa variação deu-se não apenas em função dos diferentes roteiros, mas também pelas diferentes maneiras com que cada entrevistado se expressava. Aconteceram nas empresas, e o fato de terem acontecido no próprio local de trabalho dos entrevistados,



fez com que funcionasse também como ponto de observação, já que foi possível ver "in locu" os sistemas de trabalho, os processos em funcionamento, o envio de mensagens, os formulários, além dos arquivos e de suas rotinas.

Nenhuma das pessoas demonstrou qualquer preocupação com o fato de as entrevistas serem gravadas. As entrevistas foram gravadas e depois transcritas.

No capítulo seguinte, aborda-se a situação encontrada nas duas empresas através dos dados obtidos com as entrevistas.

## CITAÇÕES:

- 
- <sup>1</sup> SHELL NO BRASIL, Gerência de comunicação Shell Brasil, Rio de Janeiro, Abril, 1997.
- <sup>2</sup> GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1994.p.91-92

**"A facilidade de comunicações acabou com esses tanques em que floresciaam as diferentes culturas. Quando antes se olhava o mapa-múndi e via-se cada país de um colorido diferente, podia-se tomar isso ao pé da letra. É verdade que o mundo continuou a ser uma colcha de retalhos, mas são todos da mesma cor."**

**Mário Quintana.**

## 5) AS MENSAGENS DOS INTERLOCUTORES

Os resultados das entrevistas são relatados a seguir, separados em dois sub-itens: (1) um sobre o correio eletrônico, sua maneira de funcionar e as alterações que seu uso implica, e (2) sobre os órgãos de arquivo, seu funcionamento e suas características, além da interface do mesmo com o correio eletrônico.

Para fins de exposição dos resultados, e sua posterior discussão, procurou-se sistematizar os assuntos que foram objeto das entrevistas e apresentar as situações de cada empresa respectivamente, além de dar aos assuntos tratados uma certa seqüência. No caso do primeiro sub-item introduzindo com as características dos sistemas, em seguida, a utilização e assim sucessivamente. No caso do segundo sub-item localizando o arquivo na empresa, logo após abordando as formas de entrada dos documentos (como, por que, normas e rotinas de transferência, e outros) e por último as formas de saída (consulta, eliminação, e outros) além de informações adicionais (perguntas nº 3 e 4 constantes do roteiro nº 3). Algumas respostas abordam mais de um assunto, podendo assim constar em mais de um local, razão pela qual se escolheu o que parecia mais apropriado aos objetivos desta investigação.

Ainda no sentido de indicar os resultados das entrevistas, utilizou-se o recurso de codificar os entrevistados por números, de forma a identificar a área de atuação do responsável por cada informação, e assim, facilitar o entendimento. A numeração correspondente podemos ver no quadro abaixo. Em relação ao segundo subitem, todas as informações constantes de 5.2.1 foram fornecidas por E6, da mesma forma que as de 5.2.2 por E7.

QUADRO 3

IDENTIFICAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

EMPRESAS/ENTREVISTADOS	IDENTIFICAÇÃO
CLUB MÉDITERRANÉE	
Administrador do Xpost	E1
Gerente de Informática	E3
Gerente de Recursos Humanos	E4
Arquivista	E6
SHELL	
Administrador do PROFS	E2
Chefe de Normas e Procedimentos de Recursos Humanos	E5
Funcionário do Arquivo	E7

Na maior parte das questões, as entrevistas foram transcritas, e, em alguns casos, foi feito um resumo dos dados colhidos. Esse recurso foi usado principalmente quando as informações sobre um determinado ponto estavam pulverizadas nas várias respostas. Nesses casos, as falas dos entrevistados aparecem sem aspas. As respostas demonstram a visão dos interlocutores, muitas vezes se harmonizam e outras tantas divergem, como se pode observar no decorrer desse item.

#### 5.1) Correio eletrônico

Os sistemas de correio eletrônico têm algumas diferenças técnicas, em função principalmente do seu tamanho e distribuição geográfica. Por exemplo, quando se trata de uma rede com vários terminais num mesmo ambiente físico, não é necessária linha telefônica. À medida que os sistemas vão se tornando mais complexos, são necessários mais recursos de informática e de telecomunicações.

##### 5.1.1) Características dos sistemas

Algumas características dos sistemas das empresas pesquisadas foram descritas por alguns entrevistados:

- Club Méditerranée:

"O correio é interno à empresa, mas externo no que se refere à área física. Aqui é o escritório principal (matriz), nós temos o escritório em São Paulo e os dois *villages*: Rio das Pedras em Mangaratiba (RJ) e Itaparica em Salvador (BA). O correio é utilizado para enviar mensagens para esses *villages* e o outro escritório e utilizado internamente da mesma forma. A diferença é que para enviar a mensagem externa, passa por um computador chamado roteador, que faz o roteamento e envia essa mensagem para o computador de lá, que também é roteador e faz o roteamento para determinado usuário." (E1)

"A *Messengerie* é um correio utilizado mundialmente, por todo o grupo *Mediterranée*. O usuário que envia uma mensagem via *Messengerie* está utilizando o computador central que está lá em Paris. O grupo tem cerca de 120 *villages*, nem todos têm informática, mas aproximadamente 80% já tem computador e já tem *Messengerie*. A diferença do XPost pro *Messengerie* é que o XPost é utilizado pela nossa rede, que é uma rede de microcomputadores, e a *Messengerie* é utilizada através do computador central que fica em Paris, de grande porte. Então, por exemplo, você está aqui no Brasil, em São Paulo e eu aqui no Rio, se você passar uma mensagem da sua *Messengerie* para mim, a sua mensagem vai lá no computador de Paris e vem para o Rio. Mesmo que a mensagem seja para um colega do seu escritório, ela vai lá em Paris e volta para o teu colega. A mesma idéia é a do XPost, só que se eu passar uma mensagem interna

via XPost ela vai direto, não vai passar por computador nenhum. Quando eu passo para São Paulo eu tenho uma pontezinha que é esse computador que faz o roteamento Rio/São Paulo e aqui eu uso um roteador para fazer a comunicação, que fica aqui."(E1)

- Shell:

"São várias maneiras de acessar: via micro, via terminais ligados direto no IBM, via VAX, via RISK. No Brasil é máquina brasileira, a máquina IBM que atende a todo o Brasil fica aqui embaixo [Ilha do Governador]. A ligação com o resto do mundo é feita via satélite. Existem pessoas especializadas em telecomunicações que mantêm este *link* ativo sempre. Quem controla este fluxo basicamente é o *software*. Instala uma porta aqui, uma porta lá e faz as duas se comunicarem. Aqui cuida dessa parte aqui e lá cuida da parte de lá."(E2)

"Nosso *link* comum daqui é Londres, mesmo quando mandamos alguma coisa para Holanda, passa sempre por Londres. Ou seja, a gente se liga com Londres e de Londres se espalha para o resto, de lá é redistribuído. O sistema operacional controla isso automaticamente. Se ao chegar do outro lado, a máquina não existe ou é inválida, vai voltar para mim esta informação. Aí tem que confirmar o endereço e mandar de novo, às vezes mandou errado, ao invés de zero, bota [letra] o."(E2)

"A Shell tem uma característica muito especial porque nós temos unidades espalhadas por todo o Brasil, não somos um contingente muito grande de funcionários, não chegamos a 3000 no Brasil todo,



mas é muito pulverizado, um território do tamanho do nosso, qualquer cantão que você imaginar tem uma dependência da Shell. Pode ser uma base de abastecimento de aeronave, pode ser uma base de armazém de produto. Pelo menos uma máquina dessa existe em cada dependência da Shell, não importa aonde. Então a comunicação é muito ágil porque eu construo uma nota aqui e na mesma hora, com um comando, todo mundo recebe. Estamos ligados também com Londres, que é a nossa sede e Haia na Holanda."(E5)

### 5.1.2) Utilização

A utilização do Correio Eletrônico, quando e para que, além de alguns exemplos, são vistos a seguir:

- Club Méditerranée:

"O Correio é muito usado para trocar arquivos, trocar trabalhos. Se o usuário lá em São Paulo tem que enviar um trabalho para mim, ele envia utilizando XPost que é uma comunicação mais rápida para ele e facilita porque além de enviar a mensagem ele tem um registro de que essa mensagem foi enviada e ele também pode notificar a mensagem dizendo que o usuário 'X' recebeu e abriu a mensagem. Isso é importante para ele ter controle. Se a mensagem é importante, você tem um registro que a pessoa abriu, a hora e a data."(E1)

"Costumo usar para mandar aviso para todos os funcionários: 'No dia tal não haverá expediente. A compensação será da seguinte forma.'; 'Nos dias

tais estará aqui um médico para atender os funcionários. Favor agendar...' E também mando mensagens para os *villages* avisando que determinado funcionário foi promovido, por exemplo. Este tipo mando imprimir e arquivar."(E4)

- Shell:

"Eu uso o correio eletrônico o máximo que eu posso, para evitar papel, para agilizar e tudo o mais."(E5)

Nas duas empresas, a utilização do Correio Eletrônico independe da hierarquia ou função.

No Club Méditerranée todos os que têm computador têm caixa postal e na Shell todos os que tiverem necessidade de comunicar-se com outros setores, outros departamentos dentro da empresa recebem a máquina e o acesso ao correio, mediante solicitação da sua chefia.(E1 e E2)

A utilização do correio eletrônico pode ser feita não apenas para assuntos de trabalho, mas também para assuntos pessoais, agilizando a comunicação entre amigos, em substituição ao telefone. Como a empresa encara este aspecto, pode ser visto a seguir:

- Club Méditerranée:

"Não acredito que as pessoas utilizem porque está restrito à empresa, então acredito que não façam. Mas se for de um funcionário para outro pode ser, aí não temos controle. Isso pode acontecer."(E1)

"Nós não nos importamos e até incentivamos, para que as pessoas se acostumem a usá-lo, fiquem mais familiarizadas e assim utilizem mais."(E3)

- Shell:

"As máquinas são usadas normalmente, acho que 90% para trabalho. Não temos como saber o conteúdo das notas quando passam de um lugar para o outro. É pedido que as pessoas não passem mensagens para muitas pessoas, como por exemplo para desejar Feliz Natal ou se despedir em caso de desligamento e enviar para umas cinquenta pessoas que ele conhece. Isso é para evitar sobrecarga no sistema. Mas não tem nada formal: não pode isso, não pode aquilo. Deduz-se que a pessoa está trabalhando, e cada chefia de área pode identificar isso."(E2)

"Você acaba usando, não é para isso, mas nada impede. Mas existem normas que não podem ser excedidas; por exemplo, é proibido mandar correntes, ou mensagens para todos os funcionários, pois carrega muito o sistema. Tem algumas regras, mas usar com moderação e critério, nenhum problema."(E5)

O Correio Eletrônico está sendo usado apenas para comunicações informais ou também para o envio de documentos oficiais? Com a palavra os interlocutores:

- Club Méditerranée:

"É utilizado além de coisas informais, também para envio de documentos, para documentos anexos. Por exemplo: você pode anexar uma nota fiscal escaneada. Então ele serve também para fazer este tipo de transferência de arquivo."(E1)

- Shell:

"Tem uma parte de formulários, por exemplo a própria solicitação de uma máquina PROFS. São vários formulários, para as mais diversas solicitações. Pode abrir uma nota e colocar um formulário dentro da mensagem e preencher. Eu já vi aqui solicitações de pagamentos para hora extras, coisas do gênero e funciona como oficial, não só coisas informais."(E2)

"Para oficial também. Eu tenho alguns formulários de solicitações que o usuário busca e manda direto para um setor que vai providenciar o pagamento. Isso acontece com solicitação de hora extra, programação de férias, solicitação de empréstimo, com diversos formulários. Este documento é autorização para pagamento de dinheiro, é documento oficial da Shell."(E5)

A Shell utiliza o Correio Eletrônico há aproximadamente 10 anos. O Club Méditerranée faz

uso do XPost há 6 anos e o *Message* é bem mais antigo.(E5, E1 e E3)

O Club Méditerranée não tem informações estatísticas sobre a quantidade de utilizações. Tem somente o espaço que é ocupado em disco.(E1 e E3)

Já Shell tem a quantidade de mensagens enviadas mês a mês, conforme tabela abaixo. À época da entrevista, havia 2.124 usuários, com uma média de "criação" de 3 a 4 máquinas por dia<sup>1\*</sup>.(E2)

TABELA 1

## MOVIMENTO DAS MENSAGENS DA SHELL

		NOTAS EMITIDAS	USUÁRIOS SEM MOVIMENTO
1996	ABRIL	64.038	141
	MAIO	70.003	128
	JUNHO	65.062	141
	JULHO	71.645	142
	AGOSTO	67.855	154
	SETEMBRO	66.388	159
	OUTUBRO	70.439	148

\* nota e citações no fim do capítulo

	NOVEMBRO	65.007	156
	DEZEMBRO	62.032	155
1997	JANEIRO	67.821	153
	FEVEREIRO	54.866	152
	MARÇO	68.110	143

### 5.1.3- Questão da propriedade das mensagens

Há uma discussão polêmica sobre como considerar as mensagens de correio eletrônico, se devem ser vistas como propriedade da empresa, uma vez que estão em seus computadores assim como todo seu conteúdo, ou se devem ser consideradas como correspondências das pessoas e como tal protegidas pelo direito constitucional de inviolabilidade.

No Club Méditerranée cada usuário tem uma senha específica e deve-se responsabilizar por ela. Nesse sentido, os usuários são orientados a proteger seus terminais, saindo da rede quando não estiverem próximos a ele. A empresa não lê as mensagens trocadas entre os funcionários, nunca foi preciso, mas entende que é sua propriedade. Não há uma política formalizada neste sentido.(E1 e E3)

Na Shell as notas de cada pessoa ficam criptografadas em disco público. Não há como um usuário ler as mensagens do outro. Cada um acessa a própria caixa através da sua senha. Mas a administração do sistema tem meios para, "se tiver uma grande necessidade... conseguir fazer com que isso seja acessado." De acordo com instruções da Shell, do setor de Informática, que tem autonomia para decidir e determinar as atitudes a serem tomadas. Não há uma política definida e divulgada entre os funcionários nesse sentido. "Existe uma proteção, a nível de segurança de sistemas operacionais" e existe a possibilidade de acessar, dependendo da hierarquia e da situação, analisada caso a caso.(E2)

#### 5.1.4) Segurança e integridade dos dados

As mensagens de correio eletrônico podem correr riscos de serem alteradas no seu trâmite. A questão da segurança e integridade dos dados é considerada:

- Club Méditerranée:

Existe a possibilidade de alterar as mensagens.(E1 e E3)

- Shell:

"A pessoa recebe a nota e pode reenviar fazendo alterações, mas o "original" está com a pessoa que enviou. Não adianta alterar a cópia porque sempre tem como saber onde foi alterada. Não pode ter 100% de segurança. É mais para botar mensagem e enviar."(E2)

Uma maneira de controlar isso é o código de identificação da máquina:

"Cada usuário nosso tem um número de máquina, então em qualquer momento você pode verificar quem é o usuário. Então pode fazer esse controle, pelo número saber quem é o funcionário, quem é o supervisor, se confere, é assim que funciona."(E5)

#### 5.1.5) Preservação das informações

A preservação dessas informações pode acontecer no próprio correio eletrônico, ou em outros suportes, como por exemplo imprimir em papel, ou ainda armazenar em disquete. Muitas são as possibilidades, até mesmo simplesmente eliminar. O que tem sido feito, bem como quem determina o que fazer podemos ver a seguir:



- Club Méditerranée:

"As mensagens podem ser guardadas em pastas, como se fosse na área de trabalho, as gavetas. Você pode criar pastas com nomes: mensagens da área fiscal, contábil, e arquivadas relacionadas com assunto. Da mesma forma você pode apagar qualquer tipo de documento, ou qualquer tipo de mensagem que você tenha guardado por um tempo. As mensagens que você não guardou em pastas ficam um período guardadas no servidor e depois de 3 ou 5 dias, depende do prazo que o administrador coloca, são excluídas automaticamente. Se a mensagem vai ser guardada ou não é critério do usuário. O usuário fica livre para fazer o que ele quiser com as mensagens. O ideal seria que todas as mensagens não gerassem papel, mas isso é praticamente impossível desde que o usuário tem acesso às impressoras e ele se sente muito mais à vontade em imprimir e ler, a não ser quando a mensagem é muito curta. E quando é um documento ou então quando é uma coisa que mexe com os outros departamentos, com a empresa, ele prefere imprimir e arquivar."(E1)

"Eu recebo, imprimo e arquivo em pastas separando por assuntos. Algumas mensagens que eu envio, dependendo da importância do conteúdo, eu escrevo na própria nota: 'Imprimir e Arquivar'. Para a pessoa ter condição de provar que recebeu aquela ordem ou informação, não adiantaria que eu arquivasse, já que fui eu que a enviei. O e-mail serve para agilizar a comunicação e para não precisar mandar, não circular papel, mas não para diminuir os arquivos."(E4)

"Fica tudo a critério do usuário."(E3)

- Shell:

"Quando a máquina é criada, recebe um determinado espaço inicial que é limitado. Então ele pode arquivar as notas dentro da máquina dele, normalmente, a caixa de entrada fica lá. Então isso estoura quando começa a arquivar notas demais, ou deixa por muito tempo. Aí começa a dar 'disco cheio', a máquina fica cheia e dá uma série de problemas. Aí se ele justifica, pode aumentar a máquina. Ou ele tem outras opções: pode jogar em papel, pode transferir isso para o micro e guardar em disquete. Nós que administramos o PROFS podemos orientar como ele pode fazer isso, mas não posso eliminar nota de ninguém. Isso é inerente a cada usuário, determinar o que guardar ou não."(E2)

"O exemplo do pedido de adicional, tem uma guarda por um período de um ano, para efeito de auditoria, mas depois é destruído. Porque o documento oficial que a Shell deve guardar, por 30 anos de acordo com a legislação, é a Folha de Pagamento. Lá tem todos os pagamentos feitos. Se quiser saber o número de horas extras num determinado mês, pode consultar a folha. Para efeito de auditoria, é conservado por, aproximadamente, um ano em papel, porque o volume é muito grande e usa muito espaço da máquina. Quem guarda é a pessoa que recebeu porque o auditado será a pessoa que deu o *input* para o pagamento, quem mandou depositar o dinheiro para alguém e não devia, pois não foi o chefe dele que pediu. Pode até gerar uma punição para quem utilizou o documento erroneamente."(E5)

"Sobre as mensagens serem apagadas ou arquivadas, não tem nenhuma norma, é critério do usuário. Nenhum rigor. Isso é sensibilidade de cada um e é a atividade de cada um que vai dizer. Se eu tenho um documento aqui que eu sei que possa, no futuro, ser solicitado numa reclamação trabalhista de um funcionário, eu não vou destruí-lo. Mas aí é característica do meu cargo. Alguns cargos são muito de operação e praticamente não tem arquivo, mas RH [Departamento de Recursos Humanos] tem muita história, e se você tem uma situação e guarda, amanhã surge outro caso semelhante e você já tem uma análise feita de como você solucionou aquilo. Então isso é necessidade de cada função." (E5)

#### 5.1.6) Recursos Adicionais

O correio eletrônico ainda pode oferecer outros recursos adicionais. É o caso da Shell:

"Tem uma parte de quadro de avisos onde são colocados avisos permanentes, informativos da empresa, uma série deles. Por exemplo, Bolsa Auxílio Estagiário, tem tudo referente a isso, também tem o calendário de feriados, informações de RH com uma série de opções. Cada aviso tem uma data inicial de validade e uma data final. Por exemplo: o calendário de feriados de 1997, em 1998 eu posso retirar ele daí que já não vale mais. Qualquer pessoa pode colocar um aviso, cai no administrador do sistema e eu mando para o órgão de informática para aprovação ou não. Mas a maioria não sabe como fazer." (E2)

"O PROFS também tem uma coisa chamada Sala de Reuniões. A gente pode cadastrar salas de reuniões e determinadas pessoas serem responsáveis por elas. Quem quiser agendar uma reunião solicita isso e emite uma nota automática para todos que irão participar e já reserva a sala de reunião."(E2)

## 5.2) Arquivo

Dos órgãos de arquivo era preciso saber a postura em relação ao correio eletrônico. Porém, para situar estes dados no contexto do arquivo foi necessário: conhecer a extensão da atuação desses órgãos, como desempenham seus trabalhos, qual a influência que exercem nos outros órgãos, o que realizam em relação à gestão dos documentos da empresa em que está inserido.

Essas constatações, que têm por base as entrevistas, as visitas e o material recolhido, vemos a seguir, abordando todos os pontos em relação à cada empresa separadamente.

### 5.2.1) Club Méditerranée

O órgão de arquivo do Club Méditerranée funciona de maneira sistêmica. A coordenação funciona na sede (escritório - RJ), no *village* Rio das Pedras situa-se o maior depósito de idade intermediária e permanente, e atende aos dois escritórios e ao próprio *village*. No *village* de Itaparica há um outro depósito menor, também de idade intermediária e permanente para atender somente a este *village*. Os arquivos correntes estão nos setores produtores. Os depósitos são subordinados tecnicamente à arquivista, na sede, que define as normas de transferência e recolhimento ao arquivo. O Arquivo está ligado à Gerência Contábil, apesar de atender a toda empresa.

"A criação do arquivo de Itaparica é recente e foi feita porque recolher arquivos de Itaparica para o Arquivo Geral seria um custo muito alto. Então, ele atende só ao *village* de Itaparica e o tamanho é infinitamente menor, mas a rotina de trabalho é a mesma."

A frequência de recebimento é mensal, mas quando fecha o exercício e encerram as "*saisons*" a quantidade aumenta.

Não há uma Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos formalizada, mas há critérios de eliminação baseados na legislação e no uso dos documentos.

Existe um código de classificação com base na proveniência dos documentos, que define fundo, séries e grupos. Através deste código pode-se identificar a procedência, a área e a espécie documental.

A frequência de consulta, em geral, é semanal, e pode aumentar muito em função da fiscalização. Para atender às consultas, os documentos são solicitados ao Arquivo Geral e lá é usada uma guia-fora, instrumento utilizado nos arquivos, que tem a função de indicar a quem foi emprestado.

A eliminação de documentos é feita periodicamente. Por exemplo:

"No *village* os documentos de duas 'saisons' anteriores são automaticamente eliminados. A gente contacta uma empresa que compra papel, eles mandam lá um caminhão. Nosso funcionário do arquivo acompanha a trituração e eles pagam ao Club a quantia correspondente àquele volume de papel."

Não existe nada em microfilme e não há intenção de utilizar esta tecnologia. Há sim projetos de digitalização ainda em estudos. O computador é utilizado

como instrumento de pesquisa, para proceder buscas, localizar a informação e saber onde localizá-la fisicamente.

"Você recupera pelo assunto, título ou espécie documental. Você acessa, sabe [qual é] a caixa, sabe onde está, vai lá e pega o documento que você quer. É uma ferramenta que a gente tem."

As pessoas que trabalham com os Arquivos têm a seguinte formação: no escritório sede (RJ), uma arquivista de nível superior (graduação em Arquivologia); no Arquivo Geral em Rio das Pedras, um funcionário com segundo grau; e no Arquivo de Itaparica, um funcionário com o primeiro grau.

A quantificação do Arquivo Geral é de aproximadamente 1,5 km linear.

A maior parte dos arquivos correntes encontram-se nos computadores das pessoas, assim como o correio eletrônico:

"Eu não sei exatamente o que as pessoas fazem com estes arquivos, mas quando os discos ficam cheios, o pessoal da Informática manda as pessoas

esvaziarem os arquivos para não acabar o espaço de memória. Aí as pessoas saem deletando, porque a maioria são coisas assim: 'Haverá uma reunião às 18 horas', 'Terá exame médico no dia tal', 'Acontecerá uma entrevista com o Diretor Tal no dia tal'. Então, a maioria das informações deste tipo, as pessoas deletam sem nenhuma preocupação porque elas não têm muita importância. E eu acredito que as coisas mais essenciais para cada um, que implicam em alguma responsabilidade para as pessoas, cada um tem uma preocupação particular em manter, imprimem e guardam, ou até nem deletam."

O arquivo não tem nenhuma norma que se refira a Correio Eletrônico, no sentido de definir a eliminação ou guarda e nesta hipótese, o suporte.

"Cada usuário avalia. Imprime tudo e guarda ou deleta tudo. Imprimindo ou não, o Arquivo não toma conhecimento, porque este material jamais foi mandado para o Arquivo. Nenhum usuário disse: 'Isto é do meu Correio Eletrônico que eu imprimir e estou mandando para o Arquivo'. Ninguém nunca fez isso."

"O Correio Eletrônico melhorou muito a comunicação entre as pessoas, as relações de trabalho, a comunicação e até mesmo os arquivos. Os papéis, vinham para o arquivo num volume muito grande, passaram a não vir mais, só as coisas de maior importância. Porque as pessoas estão mais propensas a eliminar as coisas sem importância, já que é muito mais difícil eliminar uma pasta contendo papéis, uma pasta de memorandos ou de correspondências do que deletar no sistema. É mais



simples, mais fácil e de certa forma menos comprometedor, porque até pode ter sido uma falha no sistema, já que a informática é mais vulnerável a isto.”

### 5.2.2) Shell

O arquivo da Shell é na verdade um depósito de documentos que funciona dentro da área do almoxarifado. Além de ter esta localização física, utiliza também a mesma estrutura. Não é um órgão independente compartilhando o espaço. Os funcionários do almoxarifado recebem as caixas, dão número e localizam para empréstimo. Não tinha funcionário que trabalhasse apenas com os documentos até dois meses antes da entrevista. Agora tem um que é subordinado ao almoxarifado (cargo: assistente de almoxarifado).

Este depósito recebe documentos de toda Shell/RJ e pode-se considerar como sendo de idade intermediária e permanente, e é denominado Arquivo Inativo no Padrão Shell, cujo assunto é: Prazo de guarda de documentação no arquivo inativo.

Tudo funciona com base neste PADRÃO SHELL criado pela Gerência de Desenvolvimento de Controles e Processos, cujos objetivos são: definir os prazos de

guarda dos documentos da companhia, bem como os procedimentos para arquivamento; reduzir espaço dedicado ao Arquivo Inativo devido à racionalização dos procedimentos<sup>2</sup>.

Neste sentido, determina os procedimentos para enviar caixas de documentos para o Arquivo Inativo, como deve ser feito passo a passo, quais os procedimentos do usuário remetente e do Arquivo Inativo, bem como os procedimentos para a consulta. Essa instrução inclui os prazos de guarda para a documentação Contábil/Administrativa, Trabalhista e Fiscal/Legal. Os prazos são determinados por espécie documental e vão de 2 meses até 30 anos, além de Indeterminado.

Esta instrução ainda determina:

"Os documentos abaixo deverão ser mantidos em arquivo nas áreas e em hipótese nenhuma deverão ser enviados para o Arquivo Inativo:

- Atas de reunião, memorandos, notas, cartas e telex;
- circulares normativas, manuais e padrões Shell;
- contratos, informações gerenciais, papéis de trabalho, etc."<sup>3</sup>

Esse padrão com data de AGO/96 foi enviado ao almoxarifado pela Gerência de Desenvolvimento de Materiais e Serviços (GMD) ao qual o almoxarifado é

subordinado, em anexo a uma NOTA, cujo assunto é: Procedimentos Almojarifado, e o título do 3º item é: Arquivo Documentos-Caixas, com data de SET/96.

A partir desses procedimentos, a caixa chega no Arquivo, acompanhada de um formulário em duas vias, onde está determinado: o que contém e o ano de destruição. O arquivo recebe, coloca número na caixa e indica no formulário, além de datar o recebimento e assinar. Em seguida, devolve uma das vias ao setor de origem e arquiva a outra. Algumas informações desse formulário vão para o microcomputador: número da caixa, data do recebimento, sigla do órgão, ramal e data da destruição.

Há, no entanto, a dúvida de que os prazos fixados no Padrão Shell estejam sendo cumpridos corretamente:

"Eu não sei se estão cumprindo certo, porque tem muitas caixas ali, por muito tempo, eu não sei se colocam prazos diferentes desses."

"Tem muitos que não respeitam, não estão respeitando esta norma, pode estar [determinado] 10 anos sem ter necessidade."

Na nota encaminhada é dito que o estagiário da GMD fará levantamento das caixas acumuladas anteriormente ao PADRÃO, para verificar se estão de acordo com a nova instrução. Isso, porém, ainda não aconteceu.

O arquivo está com problemas sérios de espaço. Não há mais prateleiras vazias para colocar as caixas que continuam chegando.

Não existe época certa para envio de documentos, a frequência de recebimento pode ser diária, mas aumenta no final do ano.

A consulta é feita mediante solicitação do setor que enviou a caixa, através do número da mesma, e pode ser no arquivo ou no próprio setor do usuário.

A frequência de consulta varia muito e aumenta em função das auditorias. A maior parte dos pedidos é feita através de PROFS (correio eletrônico). A cópia desse pedido é colocada no local da caixa que saiu, para indicar o empréstimo.

A eliminação é feita com base nas datas estabelecidas pelos remetentes.

"Quando chega na data, é retirado das prateleiras e colocado ali. Aí vem uma firma, escolhida pela Shell para triturar o material. Vem um caminhão, leva e tritura."

"Quando sai a caixa, entra outra com esse mesmo número."

O arquivo recebe alguns documentos microfilmados. A formação do funcionário é segundo grau. E a quantificação do acervo é de aproximadamente 4,5 km lineares.

Não há nada que mencione procedimentos em relação ao Correio Eletrônico.

## NOTA E CITAÇÕES

---

<sup>1</sup> O entrevistado refere-se, com esta expressão, à entrada de novos usuários no sistema.

<sup>2</sup> PADRÃO SHELL 15.2.03. Gerência de Desenvolvimento de Controles e Processos, Rio de Janeiro, Agosto, 1996. 10 p. p.1

<sup>3</sup> PADRÃO SHELL 15.2.03. Gerência de Desenvolvimento de Controles e Processos, Rio de Janeiro, Agosto, 1996. 10 p. p.1

**“Todo saber e todo aumento de saber,  
em vez de terminar em uma solução,  
dá antes início a nova dúvida. Aumentar  
o saber significa aumentar as dúvidas.  
E a cada resposta, nova pergunta se segue.”  
Hermann Hesse**

## 6- CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mudanças tecnológicas são muito rápidas atualmente. Em consequência disso, as tecnologias da informação vão substituindo as anteriores e sendo substituídas numa velocidade cada vez maior, a ponto de isso ocorrer antes que se possa assimilar completamente a atual. Não acompanhar as mudanças significa, como explicado anteriormente (p.36 e pág. 39 notas), a obsolescência tecnológica. Em contrapartida, preservar a vida útil dos documentos implica em altos custos. Esse quadro dificulta a guarda dos documentos permanentes. Um meio de abrandar os resultados dessa obsolescência é a recopagem periódica dos registros eletrônicos, que faz a conversão das velhas para as novas tecnologias. Mas dispor de recursos para acompanhar o ritmo das mudanças é quase impossível.

Até então, a preservação tinha como principal função desenvolver uma ação adequada para restaurar e preservar a qualidade original do suporte visando a acessar a informação contida nos documentos. A preservação dos documentos eletrônicos determina o deslocamento da ênfase do suporte físico para os aspectos intelectuais da informação - manutenção da processabilidade ao longo do tempo.



Além da obsolescência tecnológica, existem outros aspectos que dificultam a preservação das novas tecnologias da informação:

- A possibilidade de reutilização dos suportes, que faz com que os usuários apaguem as mensagens quando a memória está cheia, o que pode ocorrer voluntariamente ou por acidente.

- A fragilidade de alguns suportes que também se apagam acidentalmente ou por falta de cuidado no manuseio ou guarda.

- Há ainda as ações dos "vírus" que podem danificar desde pequenos programas até a capacidade toda do computador.

Esses vários fatores dificultam a permanência dos documentos eletrônicos.

Verificou-se que o correio eletrônico é utilizado nas duas empresas para comunicações informais (avisos em geral), para enviar documentos oficiais (por exemplo, formulário de pedido de pagamento de hora extra) e para anexar e transmitir outros documentos. Também é utilizado para comunicação entre amigos, em assuntos que podem ou não estar relacionados à empresa. Esse último uso é encarado com normalidade pelas pessoas e pelas empresas. Dessa forma, as caixas de correio normalmente contêm documentos oficiais, formais, informais e pessoais.

O correio eletrônico apresenta vantagens indiscutíveis: agiliza o fluxo das informações, permitindo que essas circulem com mais rapidez, para um número maior de pessoas em menos tempo. Implica em economia de tempo, de papel, de recursos humanos, financeiros, entre outros. Além disso, os sistemas das empresas estudadas têm mecanismos que indicam que a mensagem chegou ao destinatário, o que assegura uma certa eficiência na transmissão das informações.

O grau de confiabilidade e de segurança das informações trocadas através de Correio Eletrônico é baixo. Os entrevistados admitem a possibilidade de alteração das mensagens, bem como dessas, em caso de necessidade, serem lidas por terceiros.

As duas empresas, apesar de possuírem normas definidas para a documentação convencional, não têm nenhum procedimento ou norma referente ao Correio Eletrônico, nem tampouco estão elaborando ou planejando nada neste sentido. O usuário determina sua destinação final: se será preservado, por quanto tempo, em que suporte, ou se será descartado (apagado).

Os usuários definem o que fazer com sua própria caixa de correio, baseados em seus próprios critérios. As possibilidades são:

- mantê-los no próprio programa de Correio Eletrônico, em "pastas" cujos assuntos são decididos por cada um;
- imprimir e preservar em papel;
- transferir e preservar em disquete;
- passar para um outro tipo de memória;
- ou simplesmente apagar.

Tudo isso é feito de forma independente por cada pessoa. Com poucas exceções, como alguns exemplos dados: os formulários que vão gerar pagamentos aos funcionários, que são guardados em papel por um ano para efeito de auditoria (Shell), e as mensagens que já são transmitidas com a indicação: imprimir e arquivar (Club Méditerranée).

Os diversos suportes nos quais podem estar os documentos eletrônicos (caixas do Correio Eletrônico, disquetes, discos rígidos e outros) implicam em mudanças no tratamento da informação arquivística. Esse tratamento não pode afastar-se dos princípios teóricos básicos da Arquivologia.

As mensagens de Correio Eletrônico viriam a compor os vários fundos da empresa, intercalando-se com outras espécies documentais. Um fundo não seria formado única e exclusivamente por mensagens de Correio Eletrônico, e essas não seriam todas de um mesmo fundo. Com os documentos eletrônicos, os fundos passam a não estar fisicamente agrupados, o que altera seu conceito tradicional.

É possível fazer a recuperação e reconstituição intelectual dos fundos adaptando a descrição e a elaboração dos instrumentos de pesquisa se os documentos apenas se encontram em suportes variados. Porém, a organicidade dos arquivos pode estar sendo desrespeitada se os documentos estiverem sendo apagados indevidamente. E não há como saber que documentos são eliminados já que não existem critérios definidos. O que se pode supor é que da mesma forma que circulam nas caixas de Correio Eletrônico mensagens com variados assuntos e graus de importância, são eliminadas mensagens com essa mesma variedade, tornando-se representativas do todo.

Nesse sentido, não há preocupação de preservar a memória da instituição, suas atividades, sua história, mas sim, apenas os documentos que a lei determina que sejam preservados, para efeito de fiscalização, ou comprovação de direitos.

O arquivo de uma empresa tem um importante papel na preservação da memória institucional. O correio eletrônico implica em uma série de mudanças no trâmite documental das empresas, mudanças essas que podem ir de encontro à teoria arquivística. As mensagens de correio eletrônico, também podem retratar as atividades de um órgão ou instituição em conjunto com os documentos convencionais. Portanto, devem ser introduzidas na gestão de documentos a fim de serem avaliadas e incluídas nas tabelas de temporalidade, dependendo do seu conteúdo.

Não se pretendeu generalizar o que foi detectado com esta pesquisa. Houve apenas a intenção de apontar alguns indicativos, que podem servir de ponto de partida para algumas reflexões, ou até mesmo para outras investigações. Além disso, nunca é demais alertar os profissionais de informação, em geral, e os arquivistas, em particular, para as transformações advindas das novas tecnologias de informação cada vez mais aprimoradas. Isto porque o impacto causado nas rotinas de tratamento documental é inegável e leva-nos a todo instante a repensar o corpo teórico da Arquivologia, na era da documentação virtual.

## BIBLIOGRAFIA

- AMARAL, Márcio Tavares d' (org.). Contemporaneidade e novas tecnologias. Rio de Janeiro: Sette Letras, IDEA, ECO, UFRJ. 1996.
- ARAÚJO, Vânia M. R. Hermes de, FREIRE, Isa Maria. A rede internet como canal de comunicação, na perspectiva da ciência da informação. Transinformação, Campinas, v.8, n.2, p.45-55, maio/ago. 1996.
- AVEDON, Don M. Gerenciamento da imagem eletrônica: processamento da imagem e discos ópticos. São Paulo: CENADEM, 1993.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. Informação e transferência de tecnologia; mecanismos de absorção de novas tecnologias. Brasília: IBICT, 1982. 64p.
- BASTOS, Lília da Rocha, PAIXÃO, Lyra, FERNANDES, Lucia Monteiro. Manual para a elaboração de projetos e relatórios de pesquisa, teses e dissertações. Rio de Janeiro: Zahar, 1982. 117 p.
- BEARMAN, David. Diplomats, Weberian bureaucracy, and the management of electronics records in Europe and America. American Archivist. Chicago. v. 55, p.168-181, winter, 1992.

- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Arquivos permanentes: tratamento documental. São Paulo: T. A. Queiroz, 1991. 198 p.
- BELLOTTO, Heloísa Liberalli. Arquivística humanística: da tecnologia ao humanismo. XI Jornada Arquivística da Unirio. Rio de Janeiro, Universidade do Rio de Janeiro. 17 nov. 1997.
- BENETT, Gordon. Intranets: como implantar com sucesso na sua empresa. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 346 p.
- BOSI, Ecléa. Memória e sociedade: lembrança de velhos. São Paulo: T. A. Queiroz: EDUSP, 1987.
- CAMARGO, Ana Maria de Almeida. Arquivo, documento e informação: velhos e novos suportes. Arquivo & Administração, Rio de Janeiro, v.15-23, p.34-40, jan./dez. 1994.
- CAMARGO, Emília da Conceição. Navegar na NET: conceito ímpar em todo fragmentado. Transinformação, Campinas, v.8, n.2, p.57-62, maio/ago. 1996.
- CAMPOS FILHO, Maurício Prates de. Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v.34, n.6, p.33-45, nov./dez. 1994.

- COOK, Michael. An introduction to archival automation: a RAMP study with guidelines. Paris: UNESCO, 1986. 45p. (UNESCO-86/WS/15 Rev).
- COSTA, C. M. L., FRAIZ, P. M. V. Acesso à informação nos arquivos brasileiros. Estudos Históricos, v.2, n.3, p. 63-76, 1989.
- COSTA, Icléia. Memória institucional do IBGE: um estudo exploratório metodológico. Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Ciência da Informação CNPq (IBICT) / UFRJ (ECO), sob orientação da Professora Heloísa Tardin Christovão. Rio de Janeiro, 1992. 166 p.
- COSTA, Sely Maria de Souza. Impactos sociais das tecnologias de informação. Revista de Biblioteconomia de Brasília, Brasília, v. 19, n.1, p. 3-22, 1995.
- CUNHA, Murilo Bastos da. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. Ciência da Informação, Brasília, v. 23, n.2, p. 182-189, maio/ago. 1994.
- DECCA, Edgard Salvadori. O direito à memória: patrimônio histórico e cidadania. Memória e Cidadania. São Paulo (cidade). Secretaria Municipal de Cultura. Departamento do Patrimônio Histórico/DPH. São Paulo: DPH, 1992.
- DICIONÁRIO de terminologia arquivística. Bellotto, Heloísa Liberalli, Camargo, Ana Maria de Almeida (coord.). São



Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros: Núcleo Regional de São Paulo, 1996. 142 p.

DOLLAR, Charles. O impacto das tecnologias de informação sobre princípios e práticas de arquivos: algumas considerações. Acervo, Rio de Janeiro. v. 7, n. 1-2, p. 3-38, jan./dez. 1994.

\_\_\_\_\_. Tecnologias da informação digitalizada e pesquisa acadêmica nas ciências sociais e humanas: O papel crucial da arquivologia. Estudos Históricos, Rio de Janeiro, v.7, n.13, p.65-79, 1994.

DURANTI, Luciana. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. Estudos Históricos, Rio de Janeiro. V.7, n.13, p. 49-64, 1994.

ECO, Umberto. Como se faz uma tese. São Paulo: Perspectiva, 1989. 170 p.

ESPOSEL, José Pedro P. Arquivos: uma questão de ordem. Niterói, Muiraquitã, 1994. 234 p.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. - Introdução às redes eletrônicas de comunicação. Ciência da Informação. Brasília, v. 23, n. 2, p. 258-263, maio/ago 1994.

FIGUEIRA NETTO, Silvino. A comunicação científica através das redes de computadores: a experiência de pesquisadores

brasileiros. Orientadora: Cecília Alves Oberhofer. Rio de Janeiro, 1994. 161 p. Diss. (M. Ci. Inf.). UFRJ/IBICT.

FREUND, George Eduardo. Impactos da tecnologia da informação. Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.11, n.2, p. 17-22, 1982.

GAK, Luiz Cleber. Documentação cartorária: da identificação ao uso social. Dissertação apresentada ao Curso de Memória Social e Documento UNI-RIO, sob orientação do Professora Heloísa Liberalli Bellotto. Rio de Janeiro, 1995. 191 p.

GARCIA, Joana Coeli Ribeiro, SILVA, Terezinha Elisabeth da. Informação impressa e informação eletrônica: breves considerações. Informação e sociedade: estudos, João Pessoa. v.4, n.1, p.45-50, 1994.

GAVREL, Katharine. Conceptual problems posed by electronic records: a RAMP study. Paris : UNESCO, 1990. 44p. (UNESCO. PGI - 90 / WS / 12)

GAVREL, Sue. Normas de tecnologia de informação: ferramentas para o arquivista. Arquivo & Administração, Rio de Janeiro, v.15-23, p.19-33, jan./dez. 1994.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1994. 207 p.

GONZÁLEZ GARCÍA, Pedro. Los documentos en nuevos soportes. Boletim do Arquivo[do Estado de] São Paulo, v.1, n.1, p.19-37, 1992.

\_\_\_\_\_. Novas tecnologias no Arquivo Geral das Índias. Acervo, Rio de Janeiro. v. 7, n. 1-2, p.75-90, jan./dez. 1994.

GUROVITZ, Hélio. Correio elegante. Exame, São Paulo, v.XXX, n.22, ed. 621, p.114-117, 23 out 1996.

HENNING, Patrícia C. Internet@RNP.BR: um novo recurso de acesso à informação. Ciência da Informação, Brasília, v. 22, n. 1, p. 61-64, jan/abr 1993.

HEREDIA HERRERA, Antonia. Archivística general : teoria y práctica. Sevilla : Diputación Provincial de Sevilla, 1993. 512 p.

\_\_\_\_\_. El disco óptico y los archivos. In: Boletim do Arquivo[do Estado] São Paulo, n.1, p. 39-42, 1992.

HEYNEMANN, Claudia. Pesquisando a memória: o Arquivo Nacional entre a identidade e a história. Acervo. Rio de Janeiro, v.4, n.2, v.5, n.1, p.69-83, jul./dez. 1989, jan./jun. 1990.

HÜHNE, Leda Miranda (org.). Metodologia científica: caderno de textos e técnicas. Rio de Janeiro: Agir, 1992. 263 p.

JARDIM, José Maria. As novas tecnologias da informação e o futuro dos arquivos. Estudos Históricos, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, p. 251-260, 1992.

JEUDY, Henri-Pierre. Memórias do social. Rio de Janeiro: Forense - Universitária, 1990. 146 p.

KINSLEY, Michael. O futuro começou no ano passado. Exame, v. XXX, n.5, ed. 630, p.82-83, 26 fev. 1997.

LE GOFF, Jacques. História e memória. Trad. Bernardo Leitão et. al. 4. ed. Campinas: Unicamp, 1996. 553p. p. 535-549: Documento/Monumento.

\_\_\_\_\_. História e memória. Trad. Bernardo Leitão et. al. 4. ed. Campinas: Unicamp, 1996. 553 p. p. 423-483: Memória.

LANTEC INFORMÁTICA LTDA. Xpost v.2.00n: manual do usuário. São Paulo. 1992.

LATOUR, Bruno. Jamais fomos modernos. Trad. Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro, Ed. 34, 1994. 149 p.

LE COADIC, Yves François. A ciência da informação. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEÃO, Emmanuel Carneiro, AMARAL, Marcio Tavares d', SODRÉ, Muniz, DORIA, Francisco Antonio. A máquina e seu avesso. Rio de Janeiro: F. Alves, 1987. 143 p.

LÉVY, Pierre. As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática. Trad. Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro, Ed. 34, 1993. 203 p.

LINS, Julia Bellesse da Silva. O profissional arquivista no contexto sócio-cultural. Dissertação apresentada ao Curso de Memória Social e Documento UNI-RIO, sob orientação da Professor José Pedro Pinto Esposel. Rio de Janeiro, 1996.

LOBO, Diva Luiza Sant'Anna. Processamento da informação: um passeio por sua evolução. Acervo, Rio de Janeiro. v.7, n. 1-2, p. 39-64, jan./dez. 1994.

LODOLINI, Elio. Il principio di provenienza per i documenti nati su supporto elettronico : l'archivistica alle soglie del 2000. Rassegna degli Archivi di Stato, Roma, v. 53, n. 2-3, p. 378-387, mag. / dic. 1993 (trad. br. de Rita de Cássia Martinez Lo Schiavo, "O princípio de proveniência para os documentos produzidos em suporte eletrônico: a arquivística no limiar do ano 2000).

LOJKINE, Jean. A revolução informacional. São Paulo: Cortez, 1995. 316 p.

LOPES, Luis Carlos. A arquivística e a informática: novos desafios e velhos problemas. In: A INFORMAÇÃO: questões e problemas, Niterói: EDUFF. 1995. 84 p. p.51-60 (Estudos e Pesquisas n.1)

- LUCAS, Clarinda Rodrigues. A organização do conhecimento e tecnologias da informação. Transinformação, Campinas, v.8, n.3, p.59-65, set./dez. 1996.
- MANN, Peter H. Métodos de investigação sociológica. Rio de Janeiro: Zahar, 1979. 198 p.
- MARCHIORI, Patrícia Zeni. Bibliotecários, jornalistas e informáticos: a ocupação de posições relativas no campo de atividades de informação. Transinformação, Campinas, v.8, n.1, p.89-111, jan./abr. 1996.
- MARENGO, Lúcia. A sociedade de informação e o mercado de trabalho. Transinformação, Campinas, v.8, n.1, p.112-143, jan./abr. 1996.
- MARTINS, Ivan, GUROVITZ, Hélio. Ilusão de privacidade. Exame, v.XXX, n.7, ed. 632, p.134-146, 26 mar. 1997.
- MOREIRA, José de Albuquerque. Informática: o mito Política nacional de informática. Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília, v.19, n.1, p.25-50, 1995.
- SODRÉ, Muniz. Reinventando a cultura: a comunicação e seus produtos. Petrópolis: Vozes, 1996. 180 p.
- NORA, Pierre. Entre memória e história: a problemática dos lugares. Trad. Yara Aun Khoury. Projeto História. São Paulo, v.10, p.7-28, dez. 1993.

PADRÃO SHELL 15.2.03. Rio de Janeiro: Gerência de Desenvolvimento de Controles e Processos, 1996. 10 p.

PAES, Marilena Leite. Os arquivos e os desafios de um mundo em mudanças. Acervo, Rio de Janeiro. v.7, n.1-2, p.65-74, jan./dez. 1994.

PARENTE, André (org.). Imagem máquina: a era das tecnologias do virtual. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993. 300 p.

POLLAK, Michael. Memória e identidade social. Estudos Históricos, Rio de Janeiro. v.5, n.10, p. 200-212, 1992.

POMIAN, K. Coleção. Enciclopédia Einaudi. Memória e História. Lisboa: Imprensa Nacional, Casa da Moeda. p.51-86. 1984.

RINCON, José. O impacto da tecnologia da informação sobre o desenvolvimento nacional. Ciência da informação, Brasília, v.23, n.1, p.9-15, jan./abr. 1994.

SANTORO, Luis Fernando. O impacto social das tecnologias de comunicação. Cadernos Intercom, São Paulo, v.1, n.4, p.20-29, out. 1982.

SCHELLENBERG, T. R. Arquivos modernos: princípios e técnicas. Rio de Janeiro: FGV, 1974. 345 p.

\_\_\_\_\_. Documentos públicos e privados: arranjo e descrição. Rio de Janeiro: FGV, 1980. 396 p.

- SCHEPS, Ruth (org.). O império das técnicas. Campinas: Papirus, 1996. 230 p.
- SHELL no Brasil. Rio de Janeiro: Gerência de comunicação Shell Brasil, 1997. 12p.
- SICHEL, Berta Maria. Novas tecnologias da comunicação: dos satélites aos microcomputadores. Cadernos Intercom, São Paulo, v.1, n.4, p.6-19, out. 1982.
- SOARES, Nilza Teixeira. As novas funções dos arquivos e dos arquivistas. Cadernos FUNDAP. São Paulo. 1984.
- TAYLOR, Hugh A. Los servicios de archivo y el concepto de usuario: un estudio del RAMP. Paris: UNESCO, 1984. iii, 72 p. (UNESCO. PGI-84/WS/5).
- THIOLLENT, Michel. Crítica metodológica, investigação social e enquete operária. São Paulo: Polis, 1987. 269 p.
- TURNER, James. Informação, tecnologias e arquivos. I Simpósio Internacional de Comunicação e Informação. Niterói, Universidade Federal Fluminense. 16 jul. 1997.
- UNIVERSIDADE DO RIO DE JANEIRO, Sistemas de bibliotecas. Apresentação de trabalhos acadêmicos. Rio de Janeiro, 1996. 36 p.



VALLE, Benjamim de Medeiros. Tecnologia da informação no contexto organizacional. Ciência da Informação, Brasília, v.25, n.1, p.7-11, jan./abr. 1996.

VARGAS, Milton (org.). História da técnica e da tecnologia no Brasil. São Paulo: Universidade Estadual Paulista: Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula e Souza, 1994. 412 p.

VIRILIO, Paul. O espaço crítico e as perspectivas do tempo real. Trad. Paulo Roberto Pires. Rio de Janeiro, Ed. 34, 1993. 119p.

WEBER, Kival Chaves. As tecnologias de informática e de comunicações no escritório moderno. Revista de Biblioteconomia de Brasília, Brasília, v.13, n.2, p.251-258, 1985.

WIENER, Norbert. Cibernética e sociedade: o uso humano de seres humanos. São Paulo: Cultrix, 1954. 190 p.

ANEXOS

## ANEXO 1

## ROTEIRO DE ENTREVISTA 1

Dados de identificação da empresa

- 1- Nome da empresa
- 2- Área de atuação
- 3- Número de funcionários
- 4- Distribuição geográfica (sede, filiais)
- 5- Breve Histórico
- 6- Organograma da Empresa

## ANEXO 2

## ROTEIRO DE ENTREVISTA 2

Dados de Identificação do Órgão:

Nome e localização no organograma

1- A Empresa utiliza correio eletrônico como forma de comunicação entre pessoas e/ou setores?

2- Como funciona?

3- Quem utiliza? (todos ou existem restrições de hierarquia ou de função)

4- É utilizado para comunicação informal ou também para documentos oficiais?

5- Existem formas de alterar estes documentos? Como? Quem? É fácil?

6- A empresa se reserva o direito de ler as mensagens ?  
Se há alguma política de uso, os funcionários sabem ?

7- Como é encarado o uso para assuntos pessoais?

8- As mensagens são apagadas ou ficam arquivadas?

- São apagadas depois de quanto tempo? por quem? todas?
- São arquivadas por quem? (por quem recebe, por quem manda ou algum órgão próprio)

9- São transformados em papel?

Se sim, que tratamento recebem?

10- É usado também como "quadro de avisos"?

Que tipo de informações? Quem determina o que vai ser colocado, quem coloca, como consulta, é periódico?

11- Estatística de utilização/ Há quanto tempo usa

## ANEXO 3

## ROTEIRO DE ENTREVISTA 3

- 1- Identificação do órgão: Nome e posição na hierarquia
  
- 2- O órgão de arquivo determina as normas de arquivamento para os documentos da empresa?
  - tabela de temporalidade e destinação
  - AC, AI, AP
  - código de classificação padronizado
  - eliminação de documentos
  - microfilmagem/ digitalização
  - Normas de transferência e recolhimento
  
- 3- Quantos funcionários e formação
  
- 4-Tamanho/ Quantidade de documentos
  
- 5- O que tem
  
- 6- frequência de consulta / como pedem
  
- 7- Tem alguma norma específica para C.E.  
Qual o procedimento para os documentos gerados assim?