

Tipos documentais e sua relação com o processo decisório de uma empresa hospitalar da região de Bauru/SP

Natália Marinho do Nascimento
natalianascimento@hotmail.com
Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Marta Lígia Pomim Valentim
valentim@marilia.unesp.br
Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Resumo: Decisões são tomadas constantemente em contextos organizacionais, no entanto, uma decisão errada pode trazer consequências indesejáveis para as organizações. Nesse sentido, o acesso à informação orgânica se faz essencial, tendo em vista que diminui as incertezas dos gestores em relação ao processo decisório. Nessa perspectiva, a identificação dos tipos documentais desde a sua produção, propicia um ciclo documental consistente, e que resultará na recuperação das informações no momento em que requisitadas pelos gestores. Partindo-se do exposto pretendeu-se verificar quais os tipos documentais recorrentemente utilizados no processo decisório de uma empresa do ramo hospitalar da região de Bauru, Estado de São Paulo. Para tanto, aplicou-se o método 'Estudo de Caso' de Yin. Analisou-se o tipo de informação que proporcionava mais segurança ao decisor durante a tomada de decisão. Como resultado, elaborou-se uma sistematização dos tipos documentais orgânicos mais utilizados e mais relevantes para o processo decisório da empresa, evidenciando que quando estes são definidos desde a produção de documentos, os benefícios tanto para o profissional arquivista quanto para a organização são significativos.

Palavras-chave: tipologia documental, gestão documental, ciclo documental.

Abstract: Decisions are made constantly in organizational contexts; however, a wrong decision can bring undesirable consequences for organizations. In this sense, access to organic information becomes essential considering that decreases the uncertainties of managers in relation to decision making process. In this perspective, the identification of documental types from its production provides a consistent documental cycle, which will result in the recovery of information at the time requested by managers. Based on the above it was intended to verify what documental types recurrently used in the decision making process of a hospital company in the Bauru region, Sao Paulo State. For that, we applied the method 'Case Study' of Yin. We analyzed the information type that provided more security to the decision maker during the decision making. As a result, we elaborated a systematic documental organic types most used and most relevant to the decision-making process of the company, showing that when they are defined from the production of documents, the benefits for both the professional as archivist for the organization are significant.

Keywords: documental types, records management, documental cycle.

1 INTRODUÇÃO

Nas organizações as informações são usadas constantemente, pois as decisões são tomadas a todo o momento, sendo assim, esses ambientes merecem um destaque maior quanto ao estudo da informação como recurso estratégico.

Além disso, ressalta-se que no ambiente organizacional há uma infinidade de tipos documentais – espécie do documento somada a sua função –, e estes por sua vez, nem sempre são gerenciados como deveriam. Dessa forma, é necessária a identificação e a categorização documental, para que as pessoas possam usufruir, durante a tomada de decisão, das diferentes possibilidades informacionais existentes nesse tipo de ambiente.

Nessa perspectiva, surge como uma proposta para aperfeiçoar a formação dos arquivos empresariais e a disponibilização precisa e fidedigna das informações orgânicas – que consistem nas informações produzidas internamente às organizações –, o reconhecimento dos tipos documentais desde a produção documental, pois é através dessa identificação que o arquivista será capaz de elaborar outros instrumentos arquivísticos, como o plano de classificação e a tabela de temporalidade, bem como mapear os fluxos documentais existentes na organização. Assim, defende-se que a identificação do tipo documental é a primeira etapa para possibilitar o acesso e a recuperação da informação orgânica.

33

Conforme Thomassem (2006, p.9) “[...] qualquer um que vá realizar uma tarefa quer ter acesso rápido às informações, de modo a desempenhar tal tarefa com eficácia e eficiência”. Dessa maneira, o reconhecimento dos diferentes tipos de documentos produzidos por uma determinada organização, acelera os processos administrativos e, por consequência, o processo decisório.

A Tipologia Documental consiste no estudo dos tipos documentais gerados e produzidos em organizações de qualquer segmento e, portanto, facilita as demais atividades arquivísticas, bem como a tramitação que o documento venha a percorrer nos fluxos formais da organização, visto que quando os tipos documentais são identificados e reconhecidos assim são produzidos, naturalmente se obterá maior qualidade e efetividade a todo o processo que o documento percorrerá.

Segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística (1996, p.74) a Tipologia Documental é definida como o "estudo dos tipos documentais". Corroborando com esta definição Rodriguez (2010, p.86) esclarece que,

O tipo documental não deve ser confundido com a própria unidade documental. O tipo reflete um "modelo perfeito", pautado no elo existente entre espécie e a função geradora do documento, consequência natural do registro de uma atividade, estabelecendo um padrão a ser empregado.

Podemos considerar o tipo documental como parâmetro para o reconhecimento de outros documentos com características semelhantes de produção e tramitação.

Nessa perspectiva, observa-se que os tipos documentais formarão as séries e, conseqüentemente, formarão os grupos e os fundos que constituem o acervo, e isto, permitirá a elaboração de planos de classificação, tabelas de temporalidade, instrumentos de pesquisas, enfim, permeará todas as ações arquivísticas.

Segundo Bellotto (2002, p.21), para a realização da identificação tipológica é imprescindível determinar os seguintes elementos: “a) a sua origem/proveniência; b) a sua vinculação à competência e as funções da entidade acumuladora; c) a associação entre a espécie em causa e o tipo documental; d) o conteúdo; e) a datação”.

Destaca-se que o reconhecimento dos gestores em relação à importância do gerenciamento dos tipos documentais, como uma forma de maximizar o acesso, recuperação e uso/aplicação da informação orgânica para a tomada de decisão é necessário, porquanto a partir do conhecimento construído pelo gestor, os fazeres profissionais desenvolvidos pelo arquivista nesse nicho de mercado será mais valorizado, uma vez que esse tipo de trabalho é essencial para auxiliar o processo decisório em todos os níveis organizacionais.

34

As organizações, de um modo geral, desconhecem o valor da informação orgânica para o processo decisório, além de não possibilitarem a disponibilização efetiva desse tipo de informação com fidedignidade, no momento em que são demandadas para auxiliar os gestores na tomada de decisão.

Dessa forma, buscando contribuir para uma possível solução desta problemática, apresenta-se um estudo de caso sobre os tipos documentais mais relevantes para o processo decisório de uma empresa privada do ramo hospitalar, situada na Cidade de Bauru, Estado de São Paulo. Esta empresa caracteriza-se por desenvolver serviços na área de saúde, cujos planos podem ser usufruídos por pessoas físicas ou jurídicas, públicas e privadas, bem como possui hospitais próprios para atendimento ao associado.

Para desenvolver o estudo, elaborou-se um questionário estruturado, aplicado aos indivíduos das Áreas de Gerência, Assessoria e Coordenação, ou seja, os gestores que tomam decisões na empresa. Além disso, foi realizada uma pesquisa documental para identificar os documentos orgânicos gerados na referida empresa.

2 HISTÓRICO DA ORGANIZAÇÃO

A empresa pesquisada possui 40 anos de existência, ou seja, a produção documental é bastante significativa e de natureza permanente, visto que muitos tipos documentais não podem ser eliminados como, por exemplo, o prontuário médico, ocasionando assim um problema de gestão, mais especificamente em relação ao acesso, recuperação e armazenagem da documentação.

Além disso, a empresa somente passou a gerenciar a documentação, por meio da atuação de um profissional arquivista, há apenas dois anos e, por essa razão, muita informação/documentação foi perdida. Quando o profissional arquivista foi contratado, a empresa não possuía o arquivo organizado, muito menos havia algum tipo de tratamento documental, visto que os documentos se encontravam no chão sem proteção alguma e, por falta de espaço, até na laje do prédio havia documentos armazenados incorretamente, ou seja, além de haver prejuízo aos próprios documentos, os profissionais da empresa quando necessitavam de alguma informação não a recuperavam rapidamente, pela dificuldade de localização e acesso aos documentos.

A partir da contratação do profissional arquivista, aos poucos tudo foi se restabelecendo, e as informações que antes eram dadas como perdidas passaram a ser gerenciadas adequadamente, tanto em termos de organização e tratamento, quanto em relação a acesso e disseminação. É fato que, ainda, existem atividades que devem ser melhoradas, mas muito já foi feito, como a implantação de um programa de gestão documental, bem como de um sistema eficaz que permite o gerenciamento eletrônico dos documentos (GED).

No início do trabalho houve problemas para obter recursos orçamentários, visto que o custo era alto e a organização ainda não possuía consciência do retorno que teria, no entanto, o profissional iniciou as atividades arquivísticas com o setor que mais propiciava lucro à empresa, bem como o que mais denunciava a perda de documentos. O resultado foi positivo o que proporcionou grande destaque para o trabalho arquivístico, e possibilitou o aumento dos benefícios adquiridos pelo setor.

3 TIPOLOGIA DOCUMENTAL E O PROCESSO DECISÓRIO

A partir da análise dos dados e informações obtidas com a aplicação do questionário, bem como da análise documental, foi possível sistematizar as informações em categorias demonstradas por meio de quadros.

Um dos aspectos verificados refere-se a maneira com que as decisões eram tomadas, visando analisar de que forma os sujeitos pesquisados utilizavam as informações voltadas à decisão.

Evidencia-se que dos 9 (nove) participantes da pesquisa, 5 (cinco) tomam decisões às vezes individualmente e às vezes coletivamente, 2 (dois) tomam decisões raramente individualmente e os outros 2 (dois) sempre individualmente (Quadro 1). Isso indica que a maioria dos gestores precisam consultar outras pessoas para tomar uma decisão, ou seja, é preciso que as alternativas escolhidas sejam discutidas com outras pessoas que detenham certo conhecimento sobre o problema. Ressalta-se, no entanto, que o fato de a maioria às vezes tomar uma decisão individualmente, pode evidenciar que o decisor se vale de informações que o deixe seguro o suficiente para tomar uma decisão sem consultar outras pessoas.

Quadro 1: Modo e Frequência das Decisões

Gestores	Sempre individualmente	Raramente individualmente	Às vezes individualmente e às vezes coletivamente	Raramente coletivamente	Sempre coletivamente
Gerente da Controladoria (Hospital e Sede)	X				
Gerente da Auditoria Médica (Hospital e Sede)		X			
Gerente de Recursos Humanos (Hospital e Sede)			X		
Gerente do Financeiro (Hospital e Sede)			X		
Gerente de Cadastro (Sede)			X		
Gerente Comercial (Sede)	X				
Gerente da Administração (Hospital)			X		
Coordenador Farmácia (Hospital)			X		
Coordenador de Transporte (Sede)		X			

Fonte: Elaborado pelas autoras.

No que tange a identificação dos tipos documentais utilizados no processo decisório, bem como a frequência com que são utilizados (Quadro 2), indica que alguns documentos são

recorrentes para alguns gestores. Os tipos documentais usados no processo decisório são relacionados às atividades de cada setor que, por sua vez, possuem objetivos próprios relacionados à missão e visão organizacional.

Quadro 2: Tipos Documentais Utilizados para a Tomada de Decisão

Gestores	Frequentemente	Moderadamente	Raramente
Gerente da Controladoria (Hospital e Sede)	Notas Fiscais; Balancetes.	Balanco Anual; Planilhas.	Conciliação; Relatórios.
Gerente da Auditoria Médica (Hospital e Sede)	Relatório de Visita; Formulários; Divergência; Glosas.		Atas; Protocolo.
Gerente de Recursos Humanos (Hospital e Sede)	Prontuário do Funcionário; Ficha de Avaliação.	Folha de Ponto; Atestados; Advertências; Autorizações.	Ficha Cadastral; Requisição; Recibos; Termos.
Gerente do Financeiro (Hospital e Sede)	Notas Fiscais; Boletos; Informações Relacionadas ao Cliente; Reembolso; (Utilização frequente do Sistema).	Relatórios; Planilhas; Confissão de Dívida.	
Gerente de Cadastro (Sede)	Propostas; Contratos; Informações do Cliente em geral (declarações); Comunicação de Fechamento de Contrato.	Correspondências das Empresas; Movimentação de Intercâmbio.	Documentos produzidos há mais de um ano.
Gerente Comercial (Sede)	Contratos.	Propostas; Correspondência das Empresas.	E-mail (negociações).
Gerente da Administração (Hospital)	Balancos; Atas; Relatórios.		Documentos antigos.
Coordenador Farmácia (Hospital)	Guias; Relatórios; Receitas; Prontuário.		Documentos produzidos há mais de dois meses.
Coordenador de Transporte (Sede)	Relatórios; (Utilização frequente do Sistema).		

Fonte: Elaborado pelas autoras.

No que tange ao tempo para acessar o documento de interesse por parte do decisor (Quadro 3), verificou-se que 2 (dois) decisores acessam imediatamente os documentos que necessitam para a tomada de decisão; 3 (três) mencionaram que o acesso pode levar até um dia; 3 (três) destacaram que o acesso pode levar até dois dias; 1 (um) informou que o acesso podia levar até uma semana, ou seja, de modo geral, o tempo de acesso ao documento atende parcialmente as necessidades dos decisores, uma vez que que a tomada de decisão, muitas vezes, não pode esperar tempo demasiado como, por exemplo, dois dias ou uma semana.

Ressalta-se que é necessário levar em conta o tamanho da organização, a quantidade de documentos e o tempo que o profissional arquivista atua na empresa, visto que são fatores que influem nessa situação. Espera-se que a partir do momento em que o trabalho arquivístico estiver totalmente realizado, essa situação seja sanada.

Quadro 3: Tempo de Acesso aos Documentos

Gestores	Imediata-mente	Em até 1 dia	Em até 2 dias	Em até 1 semana	Em até 15 dias	Em até 1 mês
Gerente da Controladoria (Hospital e Sede)		X				
Gerente da Auditoria Médica (Hospital e Sede)			X			
Gerente de Recursos Humanos (Hospital e Sede)	X					
Gerente do Financeiro (Hospital e Sede)		X				
Gerente de Cadastro (Sede)			X			
Gerente Comercial (Sede)	X					
Gerente da Administração (Hospital)				X		
Coordenador Farmácia (Hospital)			X			
Coordenador de Transporte (Sede)		X				

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Buscou-se identificar se algum decisor passou por alguma situação problemática que não pode ser resolvida, devido à falta de informação (Quadro 4). Evidencia-se que apenas um gestor (Gerente Comercial) informou que passou por uma situação deste tipo, e por falta de informação, ao cliente foi concedido um benefício que não estava previsto no contrato, entretanto sem o documento que provaria os fatos, a empresa foi obrigada a atender o beneficiário.

Quadro 4: Situação Problema não Resolvida

Gestores	Sim	Não
Gerente da Controladoria (Hospital e Sede)		X
Gerente da Auditoria Médica (Hospital e Sede)		X
Gerente de Recursos Humanos (Hospital e Sede)		X
Gerente do Financeiro (Hospital e Sede)		X
Gerente de Cadastro (Sede)		X
Gerente Comercial (Sede)	X	
Gerente da Administração (Hospital)		X
Coordenador Farmácia (Hospital)		X
Coordenador de Transporte (Sede)		X

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Em relação ao acesso aos documentos orgânicos (Quadro 5) como subsídio do processo decisório, a maioria dos gestores destacou que o acesso é muito satisfatório. Nenhum decisor está insatisfeito em relação a isso. Nessa perspectiva, evidencia-se que a organização tem uma preocupação com a recuperação das informações, tanto que investe cada vez mais recursos nas atividades arquivísticas como, por exemplo, contratando mais funcionários para atuar na equipe, bem como mais recursos tecnológicos que agilizem os serviços prestados.

Quadro 5: Acesso aos Documentos para Subsidiar a Tomada de Decisão

Gestores	Muito Satisfatório	Satisfatório	Regularmente Satisfatório	Pouco Satisfatório	Insatisfatório
Gerente da Controladoria (Hospital e Sede)	X				
Gerente da Auditoria Médica (Hospital e Sede)		X			
Gerente de Recursos Humanos (Hospital e Sede)	X				
Gerente do Financeiro (Hospital e Sede)	X				
Gerente de Cadastro (Sede)	X				
Gerente Comercial (Sede)		X			
Gerente da Administração (Hospital)	X				
Coordenador Farmácia (Hospital)	X				
Coordenador de Transporte (Sede)		X			

Fonte: Elaborado pelas autoras.

No que tange as tipologias documentais voltadas ao processo decisório da organização (Quadro 6), evidencia-se quais foram considerados mais importantes, bem como a função que o decisor apresenta como sujeito ativo no âmbito da organização. Observa-se que dos decisores que possuem maior importância para a organização, metade tomam decisões sempre individualmente e a outra metade às vezes individualmente e às vezes coletivamente. Os documentos apresentados por eles como os mais importantes são as notas fiscais, planilhas de custo, balanços, borderôs, contratos e relatórios de diferentes tipos elaborados pelos departamentos.

Destaca-se que as decisões são imprescindíveis para as organizações, segundo Guimarães e Évora (2004, p.74),

No processo de trabalho, a tomada de decisão é considerada a função que caracteriza o desempenho da gerência. Independentemente do aspecto da decisão, esta atitude deve ser fruto de um processo sistematizado, que envolve o estudo do problema a partir de um levantamento de dados, produção de informação, estabelecimento de propostas de soluções, escolha da decisão, viabilização e implementação da decisão e análise dos resultados obtidos.

Por isso mesmo, ressalta-se que é essencial a utilização de subsídios informacionais/documentais para respaldar as decisões.

[...] é possível afirmar que a informação é um recurso primordial para a tomada de decisão e que, quanto mais estruturado for este processo, como no caso dos modelos racional e de processo, mais indicado se faz o uso de sistemas de informação que possam responder às demandas e necessidades informacionais do decisor. Da mesma forma, as informações requeridas para este tipo de decisão são mais objetivas e quantificáveis, tornando mais indicada a utilização de recursos informacionais que possam organizar, recuperar e disponibilizar as informações coletadas durante o processo de trabalho (GUIMARÃES; ÉVORA, 2004, p.74)

Para tanto, é necessário que o gestor seja consciente da sua importância para a organização, bem como da utilização dos tipos documentais orgânicos para auxiliar o processo decisório, ou seja, “[...] o gerente deve estar consciente da necessidade de redefinição do seu papel na organização” afirmam Guimarães e Évora (2004, p.73).

Também foi possível observar que os documentos não são comuns, tendo em vista que cada setor possui seus próprios objetivos como já foi exposto anteriormente, isso corrobora com a literatura que, ressalta que os tipos documentais variam dependendo da organização, portanto, para cada organização é necessário realizar a identificação e o reconhecimento dos tipos documentais de forma específica e única, mesmo valendo-se de modelos já existentes de organizações similares.

Para o Gerente do Financeiro o tipo documental mais relevante é o ‘borderô’. Destaca-se que este termo é mais conhecido como ‘boleto’, por isso mesmo a identificação e reconhecimento dos tipos documentais devem ser especificamente desenvolvidos para uma determinada organização, pois o ‘jargão’ organizacional também é um fator determinante para a gestão documental.

Quadro 6: Tipos Documentais mais Relevantes para o Processo Decisório

Gestores	Ação	Importância do Decisor	Frequência de Decisão	Tipos Documentais
Gerente da Controladoria (Hospital e Sede)	Toma decisões ligadas a contabilidade tanto da sede quanto do hospital, tal sujeito é imprescindível para o sucesso da organização, já que o mesmo controla os recursos financeiros e permite o efetivo gerenciamento das atividades.	Muito Importante	Sempre Individualmente	Notas Fiscais; Planilhas; Balanços.
Gerente da Auditoria Médica (Hospital e Sede)	Toma decisões baseando-se na supervisão dos trabalhos, visando o cumprimento dos mesmos e em acordo com os padrões e prazos fixados.	Importante	Raramente Individualmente	Divergências.
Gerente de Recursos Humanos (Hospital e Sede)	Toma decisões baseando-se nos funcionários tanto do hospital quanto da sede da empresa, tal sujeito se faz imprescindível, já que o mesmo é responsável pelo gerenciamento de processos.	Importante	Às vezes individualmente e às vezes coletivamente	Prontuário do Funcionário.
Gerente do Financeiro (Hospital e Sede)	Toma decisões baseando-se nos números da empresa, gerando estratégias para que a mesma obtenha lucros, diminua as perdas, enfim em todas as situações financeiras, ou seja, esse sujeito é insumo para a organização e sobre ele reside grande responsabilidade.	Muito Importante	Às vezes individualmente e às vezes coletivamente	Borderôs (Pagamentos de contas, por exemplo, boletos).
Gerente de Cadastro (Sede)	Toma decisões baseando-se em toda a área de Cadastro de Cliente, além disso, deve conhecer bem as normas e legislações vigentes.	Importante	Às vezes individualmente e às vezes coletivamente	Propostas; Informações de Clientes.
Gerente Comercial (Sede)	Toma decisões baseando-se em todas as atividades comerciais da empresa, este sujeito planeja, organiza e também supervisiona, e se faz essencial para a organização, uma vez que possui como objetivo atender o volume de vendas, aumentar a participação da organização no mercado, além de buscar a melhoria da qualidade de atendimento.	Muito Importante	Sempre Individualmente	Contratos.
Gerente da Administração (Hospital)	Toma decisões baseando-se nos atos administrativos de interesse para a organização, consiste em um sujeito diversificado e que atua em conjunto com muitos outros gerentes.	Muito Importante	Às vezes individualmente e às vezes coletivamente	Relatórios de Departamentos.
Coordenador Farmácia (Hospital)	Toma decisões baseando-se nas necessidades dos clientes da empresa, bem como do hospital.	Importante	Às vezes individualmente e às vezes coletivamente	Relatórios; Prontuários.
Coordenador de Transporte (Sede)	Toma decisões baseando-se em todo o tipo de transporte da sede da empresa.	Importante	Raramente Individualmente	Relatórios.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

A partir da observação direta realizada, da análise documental e da aplicação do questionário na referida empresa, pode-se evidenciar a importância da identificação dos tipos documentais orgânicos, desde a produção de documentos, para que sejam acessadas e recuperadas eficientemente, permitindo que o processo decisório da organização ocorra com maior consistência.

Destaca-se que os decisores relataram que o trabalho arquivístico junto à massa documental gerada foi essencial para sanar vários problemas informacionais enfrentados por eles, desde o desconhecimento da existência de uma informação, a falta de acesso ao documento, bem como de sua recuperação no momento em que a necessitavam para a tomada de decisão.

Vale ressaltar que se os problemas informacionais diminuíram e a satisfação dos decisores aumentou, isso foi possível a partir da intervenção arquivística na massa documental da organização.

Evidenciar os tipos documentais mais relevantes e mais utilizados no processo decisório da empresa é extremamente importante para o trabalho arquivístico, uma vez que a partir dessas categorizações, poderá atuar de forma mais eficiente, bem como terá subsídios para elaborar os instrumentos arquivísticos com mais propriedade e segurança, e cujo resultado para o ciclo documental é essencial.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações realmente se tornam mais eficientes quando possuem acesso as informações orgânicas, pois isso resulta em vantagem competitiva. Além disso, identificar os tipos documentais desde a sua produção, visando subsidiar o processo decisório é indispensável.

No caso da empresa pesquisada verifica-se que há uma iniciativa por parte do arquivista em relação a isso, tanto que se a empresa não possuísse um levantamento inicial dos tipos documentais existentes, seria inviável a realização desta pesquisa.

Evidencia-se que as organizações não são iguais, por isso mesmo cada uma possui suas particularidades/especificidades e, assim, os tipos documentais são únicos, pois são reflexos da própria estrutura e função organizacional.

Entretanto, se houver o estudo e a aplicação de um modelo que demonstre aos gestores de que forma a informação é produzida, como ela é caracterizada, quais as

similaridades e distinções entre elas, certamente os processos organizacionais possuiriam uma dinâmica mais consistente.

A identificação dos tipos documentais usados no processo decisório da empresa hospitalar pesquisada possibilitou evidenciá-los e, por conseguinte, também propiciou reconhecer as informações orgânicas que seus gestores mais necessitam, de forma a subsidiar uma ação concreta por parte do profissional arquivista no que tange ao gerenciamento das informações orgânicas da referida empresa.

5 Referências

BELLOTTO, H. L. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo**. São Paulo, 2002. 120p.

BELLOTTO, H. L.; CAMARGO, A. M. de A. (Coord.). **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: AAB-SP/Secretaria de Estado de Cultura, 1996. 142p.

GUIMARÃES, E. M. P.; ÉVORA, Y. D. M. Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.1, p.72-80, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/62/56>>. Acesso em: 09 dez. 2011.

43

RODRIGUEZ, S. M. T. **O juízo de órfãos de São Paulo**: caracterização de tipos documentais (Séc. XVI-XX). São Paulo: USP, 2010. 283f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em História Social – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas – Universidade de São Paulo (USP).

THOMASSEM, T. Uma primeira introdução à Arquivologia. **Arquivo e Administração**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.5-16, jan./jun. 2006.