

Eixo Temático 5 -Tecnologias de Informação, Comunicação e Inovação

**GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS:
o caso da empresa Medradius**

ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT:

The case of the company Medradius

Lindberg Silva de Melo – Universidade Federal de Alagoas (UFAL) -
lindberg.melo@ichca.ufal.br

Francisca Rosaline Leite Mota - Universidade Federal de Alagoas (UFAL) -
rosalinemota@gmail.com

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Buscamos entender a relação estabelecida entre Gestão eletrônica de documentos e ciência da informação dentro na empresa Medradius. O objetivo é demonstrar como as duas áreas de conhecimento podem contribuir para uma gestão de documentos utilizando de fontes bibliográficas das áreas (Biblioteconomia e arquivologia), isto é, na qualidade dos procedimentos e na rotina de seus setores utilizando de seus conhecimentos, bem como no processo de capacitação que envolve o ambiente de trabalho e as condições ideais para o desenvolvimento desta pesquisa. De natureza qualitativa, a pesquisa é conduzida a partir de fontes bibliográfica e da pesquisa de campo (na Medradius). Durante a coleta das informações, foram realizadas buscas em diversas bases de dados sobre o tema. Dessa forma, observou-se como a ausência da Gestão de Informação, prejudica o acesso dos pacientes ao uso dos dados produzidos através dos documentos.

Palavras-chave: Gestão eletrônica de documentos; fontes bibliográficas; prontuário de paciente.

Abstract: We seek to understand the relationship established between Electronic Document Management and Information Science within Medradius. The objective is to demonstrate how the two areas of knowledge can contribute to document management using bibliographical sources in the areas (library and archival science), that is, in the quality of procedures and in the routine of their sectors using their knowledge, as well as in the training process that involves the work environment and the ideal conditions for the development of this research. Of a qualitative nature, the research is conducted from bibliographic sources and field research (at Medradius). During the collection of information, searches were carried out in several databases on the subject. Thus, it was observed that the absence of Information Management hinders patients' access to the use of data produced through the documents.

Keywords: Electronic document management; bibliographical sources; patient record.

1 INTRODUÇÃO

Quanto à conceituação moderna, que define arquivo como sendo um “[...] conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma no decorrer de suas atividades, arquivados e conservados por si e seus sucessores para efeitos futuros ” (SOUZA, 1950 apud PAES, 2004, p.19). Quando falo futuro poderá ser daqui a algumas horas ou até mesmo alguns anos, visto que algumas informações são arquivadas para uso mais imediatos enquanto outras serão utilizadas depois de um período maior de tempo.

No Brasil, em 1991, a promulgação da Lei 8.159, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e estabelece as suas competências, que vem reforçar a necessidade de um maior envolvimento do profissional da informação com as questões relacionadas à gestão dos documentos, para estabelece que a gestão dos documentos é de competência das instituições, Assim, entende-se informação neste contexto como “Um conjunto de dados organizados de forma compreensível registrado em papel ou em outro meio e suscetível de ser comunicado.” (SILVA; GOMES, 2015, p.147).

No ciclo de vida dos documentos é composto por três fases: corrente, intermediária e permanente. Onde a passagem dos documentos de uma fase para outra é determinada por um instrumento denominado Tabela de Temporalidade dos documentos, referendando-se num processo de avaliação dos documentos, os prazos de permanência em cada fases seja na corrente e intermediária e a sua destinação final, eliminação ou recolhimento ao arquivo permanente. Há aqueles documentos que só saem do âmbito do seu produtor quando este encerra suas atividades ou quando as altera significativamente. Onde na fase permanente, conforme apontado na literatura é compreendida como um “Conjunto de documentos preservados em caráter definitivo em função de seu valor.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p.34).

No Setor de Arquivo toda a documentação arquivada que não há tramitação por um período acima de 2 anos é considerada permanente, por não existir regulamento interno ou até mesmo a tabela de temporalidade. O trabalho tem como objetivo principal apresentar os documentos gerados em uso e usuários deste arquivo na empresa MedRadius, considerando os fluxos dos documentos , as solicitações realizadas no mesmo pelos diversos meios

setores, a busca da informação pela empresa. Abordaremos os conceitos da área que compõem a pesquisa, além de abordar um breve histórico sobre a empresa MedRadius apresentando de modo claro e objetivo o que se tornaria a ser o arquivo Medradius.

Partimos do pressuposto de que manter uma boa gestão dos documentos é essencial para que uma empresa cresça e se solidifique de maneira saudável e segura. Isso ocorre porque o cenário atual do mercado brasileiro é bem desafiador e exige que os negócios tenham seus processos estruturados para, então, enfrentar seus concorrentes de maneira competitiva, sendo assim, os documentos são a força vital dos negócios modernos e são, muitas vezes, ignorados por muitas empresas. Felizmente, isso está mudando. Ao adotar rotinas e seguir processos é possível fazer uma gestão eficaz dos seus documentos.

2 DESENVOLVIMENTO

A palavra prontuário origina-se do latim *promptuarium* e significa “lugar onde são guardadas coisas de que se pode precisar a qualquer momento” ou “manual de informações úteis” ou ainda “ficha que contém os dados pertinentes de uma pessoa”. De acordo Hipócrates, no século V a.C, incentivava os médicos a elaborarem registros escritos para avaliar a evolução da enfermidade e identificar suas possíveis causas. Alguns autores revelam, ainda, que Florence Nightingale, a precursora da enfermagem moderna, ao tratar os doentes da Guerra da Criméia (1853-1856) afirmou: “Na tentativa de chegar à verdade, eu tenho buscado, em todos os locais, informações, em raras ocasiões eu tenho obtido os registros hospitalares possíveis de serem usados para comparações. Esses registros poderiam nos mostrar como o dinheiro tem sido usado, o que de bom foi realmente feito dele [...]”.

Com a transferência da organização hospitalar dos religiosos para os médicos em meados do século XVIII na Europa, o controle do paciente e do seu registro tornou-se mais rigoroso. Tais registros consistiam na identificação dos pacientes por etiquetas amarradas ao punho e fichas em cima de cada leito, com o nome da doença; registro geral das entradas e saídas; o registro e o diagnóstico médico (diagnóstico, tratamentos prescritos, etc.); as enfermarias que ocupou e as condições de alta ou óbito; registros da farmácia, com as receitas de cada paciente, Com o tempo, chegou-se ao consenso de quão indispensáveis são os registros sobre o cuidado ao paciente e, assim, surgiu o prontuário.

A denominação inicial de “Prontuário Médico” foi substituída por “Prontuário do Paciente”, devido às transformações na relação médico-paciente, com ênfase na defesa dos direitos dos pacientes. Para o Ministério da Saúde o prontuário é “todo acervo documental padronizado, organizado e conciso referente ao registro dos cuidados prestados ao paciente e também os documentos relacionados a essa assistência”. Segundo Nogueira (2005),

O prontuário médico é constituído de um conjunto de documentos padronizados, contendo informações geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e assistência prestada a ele, com caráter legal sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

Com isso o prontuário tem como função básica tornar disponíveis as informações contidas em sua composição, nesse caso, para que o prontuário desempenhe sua função é indispensável que os documentos estejam dispostos de forma a servir ao usuário com precisão e rapidez. O conjunto de informações classificadas e armazenadas de diversas formas para sua conservação e fácil acesso, em qualquer momento que o usuário/paciente o busque. Já o arquivo pode ser um sistema de documentos físicos contido em caixas ou em outros elementos de armazenamento que fazem parte de um conjunto maior como uma biblioteca ou arquivo público e privado. Muitas vezes, o arquivo utiliza um sistema de classificação comum para todos os seus conteúdos que permite a busca de dados específicos de forma rápida e simples. A mais comum é a ordem alfabética por conceito ou por autor, mas também a informação pode ser classificada segundo as áreas temáticas, por ordem cronológica ou outros critérios dependendo da informação contida no arquivo.

As possibilidades de armazenamento e classificação são muito mais ricas em um sistema informatizado, pois a informação não ocupa um espaço físico, portanto, é possível conservar milhões de dados em um dispositivo muito pequeno. Inclusive pode guardar a informação de um texto, de um áudio ou vídeo em um mesmo lugar sem nenhum inconveniente. Tendo como base as definições apresentadas, fizemos esse estudo voltado às demandas de documentos no arquivo, antes de qualquer coisa apresentamos um pouco do que é a Medradius.

Até a publicação da Lei nº 13.787/2018, de 27 de dezembro de 2018, o arquivamento de prontuário era regulamentado por resoluções do Conselho Federal de Medicina (CFM) e do Ministério da Saúde, especialmente pelas Resoluções CFM nº 1.821/2007 e 2.218/2018, órgãos que tendem a proteger o consumidor. Segundo a nova lei, o processo de digitalização de prontuários será uma forma de assegurar integridade, autenticidade e confidencialidade ao documento digital, que deve reproduzir fielmente as informações contidas nos documentos originais.

Na publicação da Lei nº 13.787/2018, que traz inovações no tocante à gestão do prontuário médico e sobre a possibilidade de digitalização. A nova lei visa regulamentar a utilização do prontuário médico eletrônico no setor da saúde no Brasil como forma de ampliar a segurança jurídica. A Lei Federal nº 13.787/2018 dispõe sobre a digitalização e utilização de sistemas informatizados para guarda, armazenamento e manuseio de prontuário de paciente, que são regidos também pela Lei de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

O Plano de Ação se configura como uma das modalidades de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) adotadas pelo Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas (CBIB/UFAL) e o mesmo deverá possuir “[...] caráter técnico-científico e será resultado de um diagnóstico sobre espaços, produtos, recursos e/ou serviços relacionados à(s) Unidade(s) de Informação.” (UFAL, 2019, p.230-231). Considera-se, para efeito deste Plano de Ação, unidade de informação como “[...] as diversas instituições (ou setores delas) que se ocupam de produzir e oferecer serviços e produtos de informação [...]” (MACEDO; ORTEGA, 2019, p.326-327). Assim, a unidade de informação que serviu como objeto de estudo para este Plano de Ação foi o Setor Arquivo existente na Medradius.

O arquivo localizado na empresa Medradius onde desenvolve vários serviços, entre os quais destacam-se especificamente aqueles de interesse para o Plano de Ação: o controle, o armazenamento, o compartilhamento, recuperação de documentos e a digitalização. Mas, para que esse processo na utilização de documentos se consolide de forma a contemplar tanto as necessidades internas como externas da Medradius, torna-se necessário potencializar a gestão de documentos, para que se possa obter ganho de tempo, produtividade e eficiência, aspectos tanto requeridos pela sociedade aos órgãos públicos.

Em função disso, tornou-se necessário realizar o diagnóstico deste serviço desenvolvido pelo Setor Arquivo.

Acrescenta-se que além do caráter científico do Plano de Ação desenvolvido, o mesmo possui relevância para instituição, pois contempla a possibilidade da conservação e preservação dos documentos por meio da gestão dos documentos que se encontram acondicionados no setor de Arquivo. Outro aspecto importante, e que merece destaque, foi o interesse a partir do desenvolvimento deste Plano da possibilidade de transformar o Setor Arquivo da Medradius. Tal motivação surgiu na fase inicial do curso de Biblioteconomia juntamente com as atividades desempenhadas na Medradius no período de agosto de 2017 a dezembro de 2022.

Estima-se que na aplicação das etapas de intervenção na qual se objetiva a gestão de documentos venha a transformar o contexto do Setor Arquivo. Desta forma, a mudança possibilite uma maior acessibilidade para os usuários internos e externos e, conseqüentemente, tornar o Setor Arquivo uma unidade de informação capaz de oferecer informações aos pesquisadores. Essa nova perspectiva de gestão para os documentos pode ser aplicada a outros materiais documentais na Secretaria podendo resultar na forma de gerir documentos físicos para digitalizados.

3 CONCLUSÃO

A origem da Biblioteconomia indica que há pré-requisitos para o aparecimento e manutenção de bibliotecas e demais unidades de informação (arquivos e museus), tais requisitos se apresentam como condições econômicas, sociais e políticas (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005). Na dimensão social, conforme Araújo e Oliveira (2005, p. 31), “[...] o aparecimento de grandes centros urbanos, em suas atividades múltiplas e cada vez mais complexas, produzem inúmeros registros e requerem sofisticados sistemas de informação.” Dessa forma, o setor de arquivo, é detentor de diversos documentos importantes ajudando na tomada de decisão na empresa, conseqüentemente, necessitam realizar uma política para uma eficaz gestão documental.

O Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos deverá ser uma ferramenta de grande ajuda e poderá oferecer uma solução rápida e ágil para a empresa com suas

necessidades de conservação do seu acervo, mantendo a organização, o controle de documentos e a otimização de acesso desses arquivos, procurando sempre agilizar o processo de busca. Após a instalação e a utilização do sistema goclip no dia a dia, espera-se uma redução de tempo gasto para encontrar um documento específico facilitando todo processo.

Nesta versão a digitalização dos documentos e a geração de arquivos em PDF serão feitos pelo software, como o Adobe Acrobat, onde as imagens serão salvas pelo sistema para eventuais consultas, armazenados num servidor externo (Amazon) registrado em contratos de prestação de serviço. Futuramente poderão ser incorporadas ao software estas funções garantindo assim uma maior agilidade e comodidade ao usuário para a execução de suas tarefas.

No plano de Ação apresentado teve como objetivo a reestruturação da gestão dos documentos do arquivo Medradius, Na busca em atingir o objetivo principal utilizou-se varias iniciativas foram realizadas ao longo da pesquisa, isto é, adotou-se procedimentos para obtenção de dados, entre os quais destacam-se: o diagnóstico (pontos fortes e fracos); descrição detalhada dos recursos necessários utilizados; mensuração das informações estruturais (tamanho do acervo, custos, entre outros); além do uso do suporte teórico existente nas áreas da Arquivologia e Biblioteconomia encontrados em diversas bases de dados.

Por meio dessa pesquisa foi possível constatar que o Setor Arquivo, esperam atender as necessidades de informação tanto internas como externas da Medradius, todavia, também foi identificado a urgência de reestruturação da gestão de documentos por meio uma tabela de temporalidade dos documentos com objetivos claro e transparente para o acúmulo desnecessário de papelada improdutiva.

Neste Plano de Ação constatou-se que a unidade de informação Setor Arquivo, visa atender as necessidades de informação tanto internas como externas, identificou-se a urgência de reestruturação da gestão de documentos por meio de instrumentos e mecanismos que possibilitem uma mudança gradual e crescente; podendo assim obter-se uma gestão capaz de satisfazer as necessidades de informação com eficiência no atendimento, de forma ágil, transparente e sem burocracia, desta forma, visando à qualidade na gestão de documentos por meio do setor de arquivo da Medradius.

Foram constatadas várias dificuldades em relação a gestão dos documentos anteriormente ao início da pesquisa, em especial a indisponibilidade de uma tabela de temporalidade documental que possa de forma correta orientar a realizar o controle dos documentos respeitando a permanência em cada idade corretamente. Durante a elaboração deste Plano de ação foi verificado que tais problemas podem ser solucionados através de novas práticas, procedimentos, adaptações e mudanças nas políticas de planejamento da empresa.

Acredita-se que os resultados apresentados podem servir como possíveis recomendações para auxiliar também em outras unidades de informação que apresentem situação semelhante. Assim, o Setor de Arquivo da Medradius pode tornar-se um espaço referencial em termos de Gestão de documentos para outras instituições. Cada vez mais percebemos que o mercado de trabalho exige profissionais capacitados e dedicados, na gestão da informação não seria diferente. Hoje existe um enorme *déficit* de profissionais capazes de mudar este cenário. Neste sentido, o trabalho de bibliotecários e arquivistas torna-se cada vez mais necessário.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

ARAÚJO, E.A; OLIVEIRA, M. A produção de conhecimento e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, M. (coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. p. 29-43.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p. Disponível em: http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf. Acesso em: 30 de jul. 2022.

BRASIL. Conselho Federal de Medicina. **Resolução CFM nº 1.638/2002**. Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de saúde. Brasília: O Conselho; 2002. Disponível em: http://www.portalmedico.org.br/resolucoes/cfm/2019/1638_2019.html. Acesso em: 30 de jul. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS - CONARQ (Brasil). **Conselho Nacional de Arquivos: Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo; relativos às atividades-meio da administração pública**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. 156p.

Disponível em:

http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes_textos/Codigo_de_classificacao.pdf. Acesso em: 30 de jul. 2022.

MACEDO, S.M.S.; ORTEGA, C.D. Unidades de informação: termos e características para uma diversidade de ambientes de informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 25, n. 2, p. 326-347, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/113944>. Acesso em: 19 out. 2022.

NOGUEIRA, Juliana dos Santos. **A importância do prontuário**. 2011. 17f. Trabalho de Conclusão de curso Técnico em Registro de Informações em Saúde-Escola GHC, Porto Alegre, 2011.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

SILVA, Leandro Gonçalves; SOUZA, Rosália Beber de. A gestão de documentos e tramitação de processos na administração pública, com a utilização do Sistema Eletrônico de Informações: um estudo de caso na Universidade Federal de Viçosa. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/moci/article/view/25838/20355>. Acesso em: 19 out. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. Curso de Biblioteconomia. Resolução nº54/2019-CONSUNI/UFAL. **Projeto Pedagógico do Curso de Biblioteconomia**, Maceió, set. 2019. Disponível em: <https://ichca.ufal.br/graduacao/biblioteconomia/documentos/projeto-pedagogico/biblioteconomia-bacharelado-2019.pdf/view>. Acesso em: 19 out. 2021.