

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA E A GESTÃO DOCUMENTAL NO CONTEXTO DO PRONTUÁRIO DO PACIENTE DE UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

Resumo: O prontuário do paciente é um importante elemento do sistema de informação, produz e disponibiliza diariamente uma grande quantidade de informação que representa a trajetória de vida relativa à saúde de inúmeras pessoas. Diante disso, o objetivo da pesquisa é apresentar conceituações de gestão da informação orgânica e de gestão documental e enfatizar sua importância no contexto do prontuário do paciente. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritivo-exploratória, de natureza qualitativa, e de cunho teórico. O resultado demonstrou que a realização e a utilização dos processos de gestão da informação orgânica e de gestão documental apenas serão possíveis por meio da conscientização dos profissionais sobre a importância da gestão da informação orgânica; do mapeamento do fluxo de informação do prontuário; da identificação das necessidades de informação dos profissionais; da coleta e seleção das informações relevantes no prontuário; do tratamento, classificação, armazenamento e acesso das informações, controle documental, classificação e ordenação, descrição, instalação, depósito, avaliação, seleção e eliminação do prontuário, bem como de um plano de prevenção de riscos para este documento. Além disso, por meio do auxílio técnico dos profissionais da informação, principalmente o arquivista, ou seja, por intermédio do fortalecimento da cultura informacional da unidade de saúde.

Palavras-chave: Gestão da Informação Orgânica. Gestão Documental. Prontuário do Paciente.

Beatriz Rosa Pinheiro dos Santos
Universidade Estadual Paulista
Doutoranda do PPGCI/ UNESP
beatriz.pinheiro@marilia.unesp.br

Maria Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano
Universidade Estadual Paulista
Doutora em História Social pela USP
Docente do PPGCI/ UNESP
marciapazin@marilia.unesp.br

Ieda Pelógia Martins
Doutora em Administração pela USP
Docente da FFCLRP/USP
Docente do PPGCI/ UNESP
ieda.martins@bol.com.br

MANAGEMENT OF ORGANIC INFORMATION AND RECORDS MANAGEMENT IN CONTEXT OF MEDICAL RECORD IN BASIC HEALTH CARE UNITS

Abstract: The medical record is an important element of the information system, produces and makes available daily a great amount of information that represents the life trajectory relative to the health of numerous people. Therefore, the objective of the research is to present concepts of organic information management and records management, and to emphasize its importance in the context of medical record. For that, a descriptive-exploratory research was carried out, of a qualitative nature, and of a theoretical nature. The result showed that the realization and use of organic information management and record management processes will only be possible through the awareness of professionals about the importance of organic information management; the mapping of information flow of medical records; identification of the information needs of professionals; collection and selection of relevant information in the medical record; management, classification, storage and access of information, documentary control, classification and ordering, description, installation, filing, appraisal, selection and elimination of medical records, as well as a risk prevention plan for this document. In addition, through the technical assistance of information professionals, especially the archivist, that is, through the strengthening of the informational culture of the health care unit.

Keywords: Organic Information Management. Records management. Medical Records.

1 INTRODUÇÃO

Considera-se o prontuário do paciente o objeto e/ou sistema de registro de informação mais utilizado e mais relevante das instituições de saúde, justamente porque é ele quem fornece auxílio e base informacional para os profissionais da saúde tomarem suas decisões diárias nestas instituições, principalmente no que diz respeito às decisões voltadas ao cuidado dos pacientes.

Atualmente, diante do universo informacional que se constitui nos mais variados setores da sociedade, onde a informação ganha cada vez maior valor agregado e estratégico, torna-se difícil imaginar uma unidade de saúde sem prontuários. É como pensar em uma biblioteca sem livros, uma universidade sem estudantes e professores ou uma organização sem pessoas e recursos informacionais.

Também é difícil imaginar uma unidade de saúde que não realize minimamente a gestão de documentos, a organização e o tratamento de seus prontuários, pois isso acarretaria em um serviço ineficaz oferecido à população. Isso porque uma informação e um sistema de informação bem gerenciados propiciam tomadas de decisões assertivas para aqueles que os utilizam. Nesse sentido, pode-se afirmar que, sendo o prontuário um sistema de registro de informação onde se gera e se acessa diariamente uma grande quantidade de informação, que, aliás, representa a trajetória de vida relativa à saúde de inúmeras pessoas, torna-se imprescindível que seja feita a gestão da informação orgânica e a gestão documental nestes prontuários com o intuito de preservar e disponibilizar a informação que está neste sistema de forma efetiva, de modo a satisfazer da melhor maneira possível as necessidades informacionais dos profissionais da saúde.

A gestão documental é considerada um processo que visa analisar e controlar a informação registrada, criada, recebida, mantida e utilizada na organização, com o intuito de manter o suporte informacional em um formato eficaz, que propicia um acesso com qualidade e em tempo útil (PONJUÁN DANTE, 2004).

A gestão da informação orgânica busca tirar o foco apenas da gestão do suporte documental que a arquivologia enfatiza, expressando que a informação que nasce nos documentos de uma organização é mais importante que o seu suporte, por isso busca gerenciar a informação produzida nos documentos/suportes informacionais (TOGNOLI, 2012).

Assim, uma não exclui a outra, mas sim, se complementam.

Diante dessas contextualizações, surge o seguinte problema de pesquisa: como uma unidade básica de saúde pode utilizar aportes da gestão da informação orgânica e da gestão

documental na organização dos seus prontuários? Assim, o objetivo é apresentar conceituações de gestão da informação orgânica e da gestão documental e enfatizar a importância destas no contexto do prontuário do paciente.

O estudo se justifica por contribuir para o desenvolvimento inovador que a atuação da arquivologia apresenta, no sentido de não mais se preocupar e se restringir à gestão do suporte, mas também com a informação contida nestes suportes. Além disso, incentiva a inter-relação cada vez mais acentuada entre as áreas da Arquivologia e da Ciência da Informação, que nesse caso em específico, irão oferecer subsídio à gestão em saúde também.

Para tanto, utilizou-se como metodologia uma pesquisa descritivo-exploratória, de natureza qualitativa, e de cunho teórico que utiliza como procedimento metodológico a pesquisa bibliográfica.

Trata-se de um estudo desenvolvido com base em material publicado, como livros, artigos científicos e teses e dissertações, com o intuito de descrever e explorar os conceitos de gestão da informação orgânica e gestão documental dentro do prontuário do paciente. Assim, a pesquisa propicia um olhar aprofundado sobre os conceitos em questão, buscando promover um olhar mais inovador e interdisciplinar entre o campo científico da arquivologia, ciência da informação e saúde.

De acordo com Fonseca (2002, p.32),

a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem, porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta (FONSECA, 2002, p.32).

Dessa maneira, todo o material consultado serviu como base para a discussão conceitual dos processos de gestão da informação orgânica e gestão documental. Todavia, para o alcance de parte do objetivo de enfatizar a relevância desses processos no contexto do prontuário do paciente, utilizou-se o modelo de Gestão da Informação Orgânica de Lousada (2011) e as Ferramentas funcionais de uma Gestão de Documentos propostas por Cruz Mundet (2008), que também fundamentaram a elaboração de diretrizes voltadas à aplicação desses processos de gestão em instituições de saúde.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA

Independentemente de serem públicas ou privadas, as organizações necessitam, cada vez mais, de informações gerenciadas para tomadas de decisões e para alcançar os objetivos organizacionais. Essas informações podem ser oriundas tanto dos fluxos informacionais internos quanto externos que, quando registrados em um suporte, produzem documentos específicos para acesso, manuseio e uso.

De acordo com Rousseau e Couture (1998), a informação orgânica é aquela que é produzida pela própria organização, com base nas suas práticas e missão diária. Na contextualização dos autores, a gestão da informação orgânica é o processo baseado em atividades de gestão da informação e gestão documental, que visa cuidar da informação que nasce ou que é recebida por uma organização e que possui uma função específica nela.

Dentro do conceito geral de gestão da informação, os documentos e informações provenientes dos fluxos internos das organizações são gerenciadas por meio da gestão documental e da gestão da informação orgânica, com base na teoria arquivística.

Smit (1999-2000) já apontava uma abordagem de inter-relação e semelhanças entre a Arquivologia e a Ciência da Informação que sustenta o contexto da gestão da informação orgânica, porém, o autor acredita que essa união somente é possível se for “[...] analisada de um ponto de vista diacrônico no qual a ênfase no documento é substituída pela ênfase da informação” (SMIT, 1999-2000, p.3). Nesse sentido, afirma-se que a gestão da informação orgânica é um processo que aproxima a Arquivologia e a Ciência da Informação com mais intensidade e que busca atualizar os preceitos da primeira, inovando suas principais preocupações – suporte pela informação contida no suporte – no universo tecnológico e informacional atual.

De um ponto de vista mais atual, a informação orgânica é definida como um conjunto de informações que é materializado em suportes documentais e que foram produzidas por meio da execução de atividades específicas de uma organização (CARVALHO; LONGO, 2002; LOUSADA, 2011; TOGNOLI, 2012).

Segundo Carvalho e Longo (2002, p.115):

Os arquivos constituem-se em um centro ativo de informações, e precisam estar devidamente organizados e estruturados para atingirem seus objetivos, que são atender à administração, evitar erros e repetições desnecessárias, produzir conhecimento para assessorar as tomadas de decisão e dar continuidade aos trabalhos das instituições.

Nessa conjuntura, as vantagens explicitadas pelos autores demonstram a importância que possui a gestão da informação orgânica, no sentido de direcionar etapas do seu processo no gerenciamento do conteúdo dos arquivos, e não somente nos seus suportes, com o intuito de disponibilizar informação registrada de qualidade para posteriores resultados também de qualidade.

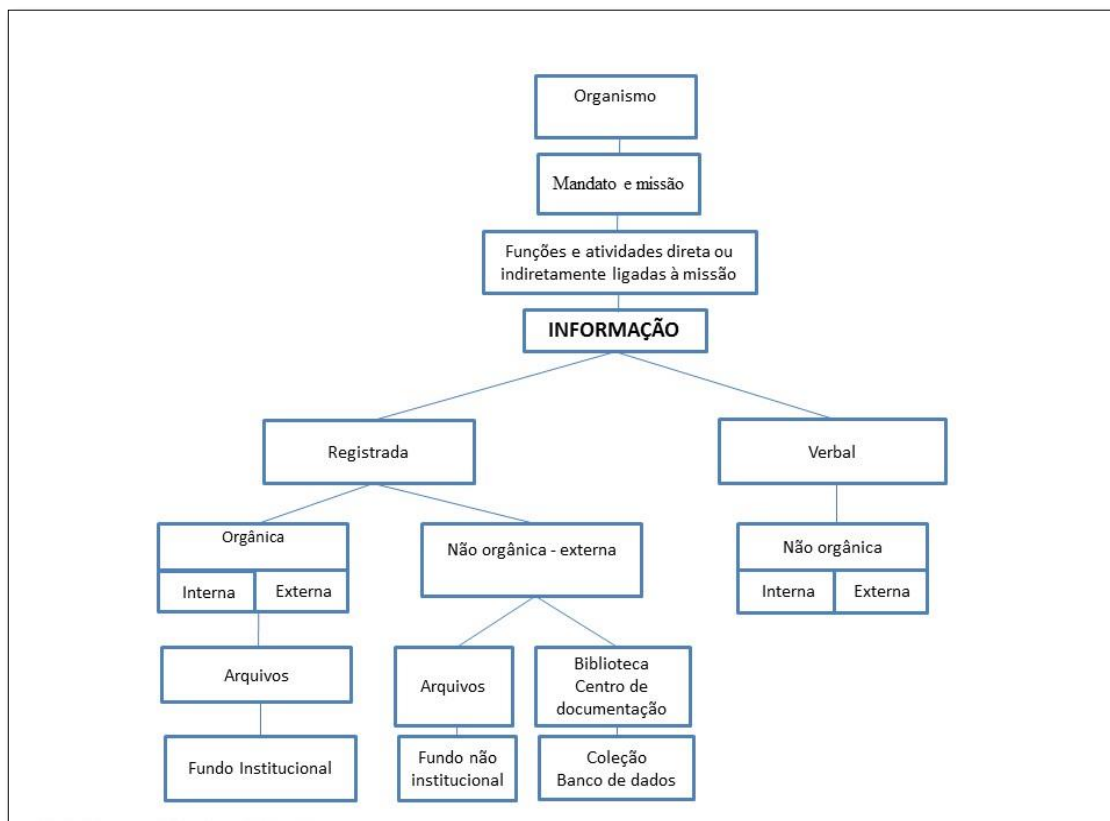
Para Moreno (2007, p.16):

[...] a diferença da informação arquivística em relação às informações de outra natureza é que ela é produto das atividades de determinado organismo, onde [...] esse tipo específico de informação recebe o nome e qualificação de orgânica, por guardar entre si as mesmas relações que se formam entre as competências e atividades das organizações.

Embora a autora utilize a nomenclatura informação arquivística, ela corresponde à informação orgânica, uma vez que podem até ser utilizadas como sinônimas. Todavia, o que as difere é que a informação orgânica busca ampliar o foco do pensamento mecânico da arquivística que é voltado apenas à gestão do documento em si, o que pode ser considerado altamente necessário nos tempos atuais em que a informação é reconhecida como insumo estratégico. Nesse sentido, devem ser consideradas as diferenças e especificidades da informação orgânica em relação ao contexto geral informacional das organizações, composto por informações orgânicas e não orgânicas.

Por meio do esquema de Rousseau e Couture (1998, p.64), a diferença entre esses dois tipos de informações pode ser melhor internalizada, e como consequência, a relevância específica da gestão da informação orgânica também.

Figura 1 – Proveniência e Natureza da Informação no Organismo



Fonte: Rousseau e Couture (1998, p.64).

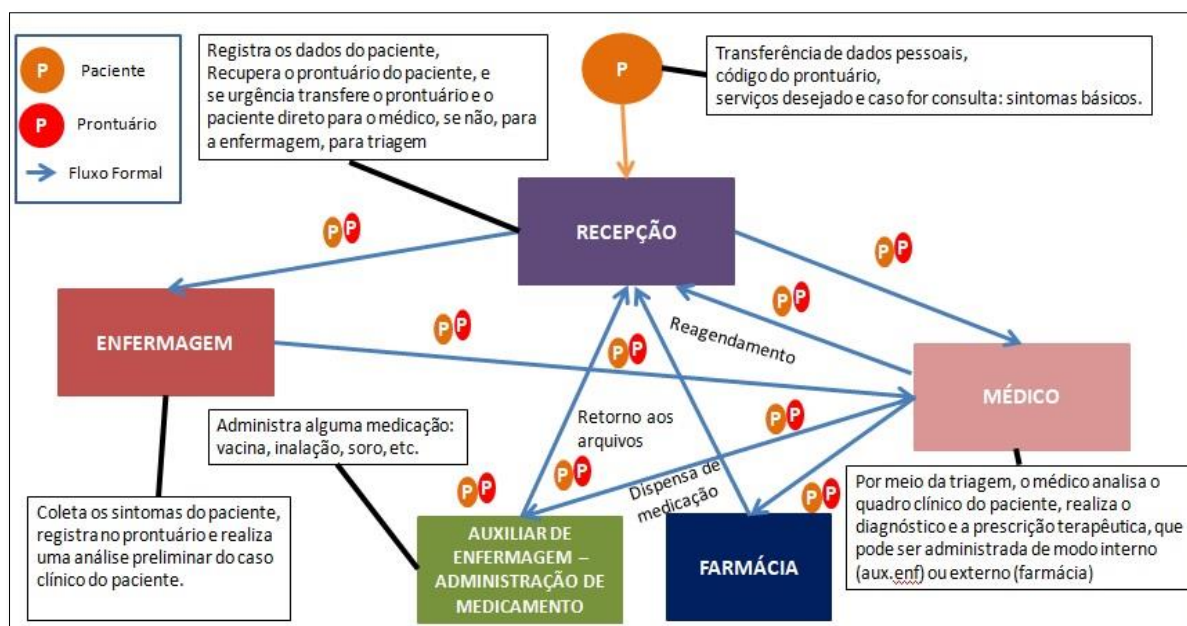
A Figura 1 apresenta em detalhes a diferença entre a origem e a natureza da informação orgânica e não orgânica. Enquanto a informação orgânica é formada por aquela contida em documentos de arquivo, que vão compor o fundo da própria organização, a informação não orgânica é predominantemente produzida para finalidades externas à organização, mas que em algum momento poderá compor seu acervo informacional a partir da coleção de dados e informações acumulados em Centros de Documentação ou bibliotecas, com a finalidade de pesquisa. Neste caso, os arquivos que fazem parte dessa informação não orgânica seriam aqueles recebidos em doação ou acumulados por questões informacionais que não dizem respeito diretamente ao funcionamento organizacional, mas possuem interesse de pesquisa.

Essa dupla abordagem demonstra a importância da gestão da informação orgânica, que chama a atenção dos arquivistas e demais profissionais da informação para o fato de que o documento/suporte não é o único que necessita de gerenciamento e preservação, mas principalmente a informação contida nestes, afinal, um documento/suporte sem informação gerenciada para o acesso e o uso efetivo, não possui valor.

No âmbito desta pesquisa, a informação contida no prontuário do paciente constitui o fundo organizacional de uma instituição de saúde e dificilmente poderá ser eliminada. No entanto, justamente por isso, pode-se dizer que além de informação orgânica, no suporte do prontuário configura-se como documento de arquivo e é por isso que tanto a gestão da informação orgânica quanto a gestão documental são importantes neste contexto.

Ademais, enfatiza-se a presença de informações orgânicas no prontuário, no instante em que Lousada (2011) afirma que elas são compostas pelos fluxos formais de informação, que produz informação pelo ato de percorrer os departamentos de uma organização. Para melhor entendimento dessa ideia, a Figura 2 apresenta um esquema que exhibe o processo de produção da informação de um prontuário, através do fluxo de informação formal entre as áreas de uma unidade de saúde.

Figura 2 – Produção da informação orgânica no prontuário do paciente



Fonte: Elaborada pelas autoras (2019).

Assim como planos, programas, normas, orçamentos, contratos, balanços financeiros, atas, processos de clientes, processos de contratação pessoal, entre outros, são alguns dos tipos de informação orgânica citados por Rousseau e Couture (1998, p.65), com base na Figura 2, é possível afirmar que, na esfera das organizações públicas de saúde, o prontuário é também um tipo de informação orgânica, e também, por sua vez, um recurso estratégico para as instituições de saúde, que acabam agregando valor aos seus serviços, justamente por poder utilizar a gestão

da informação orgânica para criar ações e campanhas relativas aos serviços de saúde, de acordo com a análise dos prontuários.

Mas para que a gestão da informação orgânica seja plenamente realizada, a etapa anterior, da gestão documental deve ser cumprida, de modo a garantir o tratamento integral dos prontuários.

3 GESTÃO DOCUMENTAL

O documento, segundo Santos (2012), pode ser definido como um tipo de suporte de fixação da escrita, desenho e som, que tem por objetivo preservar parte da memória humana ao longo do tempo. De acordo com Calderon et al (2004, p.100), o documento arquivístico também é um ambiente de guarda de informações que “[...] em qualquer instituição pública ou privada, são de caráter contábil/financeira, pessoal e administrativa, que podem ser encontradas em diferentes espécies documentais”. Com base na ideia acima é possível demonstrar que gestão documental está inteiramente ligada à informação orgânica, que exige do profissional interno à organização seu total conhecimento das suas atividades diárias, visto que as informações contidas nos documentos a ser gerenciados são provenientes das atividades relativas às organizações.

Duranti (1994) destaca quatro características que definem o documento arquivístico: a imparcialidade, a autenticidade, a naturalidade e o inter-relacionamento. Para a autora, os documentos são imparciais porque são produzidos no âmbito das ações administrativas e só podem ser qualificados dentro das especificidades desta ação, não sendo possível atribuir valores externos a ele; são autênticos, pois são criados para suprir futuras necessidades informacionais diante das tomadas de decisão, num contexto funcional específico para o qual se configura como o instrumento jurídico ou administrativo válido; são naturais porque não surgem de forma mecânica ou programada, mas sim, são produzidos de acordo com as atividades exercidas por alguém e/ou pelas funções que demandam uma organização; e quanto à última característica, o inter-relacionamento justifica o fato de que os documentos de uma organização se relacionam, bem como o seu conteúdo, estabelecendo o vínculo de interdependência representado pela organicidade.

No âmbito atual da sociedade, em que informações são produzidas e recebidos em grandes quantidades pelas organizações, destaca-se a necessidade ainda mais acentuada de se realizar a gestão da informação, cuja relevância é evidenciada há muito mais tempo.

No Brasil, a gestão documental é definida, de acordo com a Lei 8.159 de 8 de Janeiro de 1991, em seu artigo 3º como:

o conjunto de procedimentos e operações **técnicas** referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente (BRASIL, 1991, grifo nosso).

Nesta linha de raciocínio, Bernardes e Delatorre (2008) conceituam a gestão documental como um conjunto de normas técnicas referentes ao tratamento, uso e arquivamento efetivo dos documentos, onde são definidos seus prazos de guarda e destinação final. Nesta definição, os autores ainda reiteram que esta gestão é essencial também para o desenvolvimento dos sistemas de gestão da informação.

Indolfo (2007) e Conselho Nacional de Arquivos (2011) exprimem que a gestão documental é um conjunto de operações e processos estacionados em meio ao ciclo de vida dos documentos probatórios, históricos e com valor informativo, não apenas capaz de gerenciar as atividades de uso e destinação final dos documentos, mas também e não menos importante a etapa de produção, considerada pelo autor o início de todo o processo da gestão documental.

Esta ideia, inclusive, se assemelha à definição da UNESCO sobre gestão documental, que segundo Heredia Herrera (1991) é definida como uma parte do processo administrativo relacionada à eficiência na produção, trâmite, uso e eliminação dos documentos em sua fase intermediária ou recolhimento aos arquivos históricos. Para a autora:

A eficácia do sistema resultará na obtenção de qualidade e quantidade [adequada] de documentos produzidos, evitando a acumulação irracional; simplificação de atividades, coordenação entre órgãos de produtores e arquivos, eliminação sistemática, informação atualizada; informação complementares, em última análise fluidez e eficácia (HEREDIA HERRERA, 1991, p.178, tradução nossa).

Santos (2007) é mais específico e acredita ser a gestão documental um fenômeno com funções arquivísticas que preocupa com a produção, avaliação, aquisição, preservação, classificação, descrição, difusão, acesso e ciclo de vida dos documentos.

Em relação às características envolvidas nas atividades de gestão documental, o Quadro um apresenta algumas tarefas representativas da prática dessa atividade:

Quadro 1 – Práticas da gestão documental

<ul style="list-style-type: none">• Estudo da tipologia documental, incluindo valor, vigência, classe (funcional) e natureza da informação.
<ul style="list-style-type: none">• Padronização dos documentos, com o objetivo de simplificar o processo administrativo, de modo a identificar e eliminar etapas e produção de formulários de referência e indicadores (voltados a pesquisa e controle de empréstimos).
<ul style="list-style-type: none">• Informatização do trâmite documental.
<ul style="list-style-type: none">• Coordenação e colaboração entre órgãos produtores e arquivo.
<ul style="list-style-type: none">• Regulamentação das transferências de modo a garantir as remessas nos prazos estabelecidos (e evitar a reclamação dos órgãos produtores).
<ul style="list-style-type: none">• Realização da Classificação, materialização em Plano de natureza estável.
<ul style="list-style-type: none">• Escolha do método de ordenação mais adequado às séries documentais, visando o fornecimento de informação mais eficaz e ágil.
<ul style="list-style-type: none">• Análise das relações de eliminação e ajustes para evitar a remessa de séries descartáveis aos arquivos centrais.
<ul style="list-style-type: none">• Incorporação de fundos e manutenção da informação atualizada.
<ul style="list-style-type: none">• Elaboração de relatórios de antecedentes para estudo de qualquer tema
<ul style="list-style-type: none">• Elaboração de índices e de tesouros.
<ul style="list-style-type: none">• Planejamento e preparação para informatização.

Fonte: Adaptado de Heredia Herrera (1991, p.177), (tradução nossa).

As tarefas destacadas no Quadro 01 demonstram a importância da gestão documental para o tratamento da informação, conteúdo destes documentos. Ao corroborar com tal afirmação, Moreno (2007) afirma que a gestão documental surge como uma ferramenta essencial para a efetividade do uso das informações que estão contidas nos suportes documentais pela gestão administrativa.

Todavia, sobre o olhar das definições de gestão documental aqui apresentadas, o que se percebe é que os aspectos técnicos são voltados para o teor e tratamento do suporte, e não propriamente para a informação contida nele, ou seja, o último conceito apresentado se assemelha mais ao contexto da gestão da informação orgânica, como já foi visto no item anterior.

Ainda assim, alguns autores declaram a magnitude dos processos de gestão documental, como por exemplo, Bernardes e Delatorre (2008) e Silva (2010) que afirmam que essa gestão garante às organizações o controle das informações produzidas e recebidas e a redução da massa documental, que proporciona a otimização dos espaços físicos e mais eficácia na recuperação das informações desejadas. Os autores são ainda mais específicos e detalham,

de uma forma geral, quais os objetivos e, por consequência, os benefícios de uma gestão documental efetiva:

[...] assegurar o pleno exercício da cidadania; agilizar o acesso aos arquivos e às informações; promover a transparência das ações administrativas; garantir economia, eficiência e eficácia na administração pública ou privada; agilizar o processo decisório; incentivar o trabalho multidisciplinar e em equipe; controlar o fluxo de documentos e a organização dos arquivos; racionalizar a produção de documentos; normalizar os procedimentos para avaliação; transferência, recolhimento, guarda e eliminação de documentos; preservar o patrimônio documental considerado de guarda permanente (BERNARDES; DELATORRE, 2008, p.8).

Nesse contexto, fica evidente a relevância da gestão documental estar inserida nas instituições de saúde como um processo de gerenciamento dos prontuários dos pacientes, que constituem também em documentos arquivísticos, que, segundo Paes (2004), são aqueles produzidos ou recebidos por organizações públicas ou privadas, servindo como elementos de prova ou de informação.

Ademais, essa relevância é ainda mais vívida, no sentido em que tem a intenção de aprimorar a competência dos documentos e das informações dentro do ambiente organizacional e garantir o bom atendimento ao usuário do serviço de saúde.

4 MODELOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA E DE GESTÃO DOCUMENTAL

Com o intuito de elucidar o cenário dos processos de gestão da informação orgânica e de gestão documental, são apresentados, nos quadros 02 e 03, modelos desenvolvidos por Lousada (2011), para a gestão da informação orgânica e Cruz Mundet (2008), para a gestão documental, que demonstram como aplicar, na prática, suas etapas de gestão.

Quadro 2 – Modelo de Gestão da Informação Orgânica

1ª Fase: Sensibilização	Apresentar aos gestores a importância da gestão da informação orgânica.
2ª Fase: Análise interna do ambiente	Levantamento de todos os processos/atividades executados e que geram informação formal ou informal.
3ª Fase: Identificação das necessidades	Identificar quais são as informações realmente úteis aos usuários.

4ª Fase: Coleta/Seleção	Obtenção das informações que podem suprir as necessidades informacionais, a fim de selecioná-las a integrarem o gerenciamento.
5ª Fase: Tratamento e Classificação	Tratamento e classificação das informações orgânicas estratégicas.
6ª Fase: Armazenamento	Seleção do melhor ambiente de armazenamento e níveis de acesso.
7ª Fase: Produtos e serviços	Desenvolvimento de produtos e serviços a partir das informações gerenciadas.
8ª Fase: Disseminação	Comunicação pelos canais formais e informais.

Fonte: Lousada (2011).

Diante do modelo explícito no quadro 02, pode-se notar que o mesmo possui aspectos que se relacionam e se baseiam com a Gestão da Informação, e concomitantemente com a Gestão Documental, como parte do processo que dá vida à Gestão da Informação Orgânica. No quadro três se apresenta o modelo de Gestão Documental, expresso por Cruz Mundet (2008).

Quadro 3 – Ferramentas funcionais de uma gestão de documentos

Controle Documental	É um sistema para gerenciar, distribuir e registrar os documentos criados por uma organização. O aspecto mais importante de toda atividade de controle documental é a meticulosa criação e mantimento de documentos excelentes, porque a maioria das organizações são vulneráveis em seus procedimentos de controle documental tanto como em seu sistema de arquivo.
Classificação e Ordenação	São ferramentas fundamentais para a exploração da informação ao serviço da gestão e da tomada de decisões.
Descrição	Em um sistema de gestão documental bem estruturado, o arquivo deverá estabelecer um plano de descrição adaptado pelas características dos documentos e as necessidades dos usuários.
Instalação e Depósito	A instalação é uma tarefa que, como seu próprio nome indica, consiste na localização física dos documentos nas estantes [...] a instalação persiste depositar os documentos em condições tais que sejam acessíveis em todo momento e circunstância.
Valorização, Seleção e Eliminação	A valorização consiste em um estudo das séries documentais [...]. Com a seleção se determina o destino dos documentos a partir do seu valor e os prazos de conservação [...]. A eliminação é o ato por quais os documentos determinados são destruídos.
Transferência de Fundos	É o conjunto de procedimentos mediante a qual a documentação é levada de uma etapa para outra do arquivo, seguindo o ciclo de vida dos documentos.
Programa de Documentos Vitais e de Prevenção de Riscos	Tendo a possibilidade de que aconteça uma situação de emergência, ou seja, uma situação negativa que acontece de forma repentina e inesperada e, que exige uma ação imediata [...] é importante identificar os documentos que contem direitos legais e financeiros, tanto da organização como das pessoas diretamente afetadas pelas ações da organização. Por esses motivos é preciso de um plano de emergência para desastres.

Fonte: Cruz Mundet, 2008, p.78-84 (tradução nossa).

As ferramentas funcionais de gestão documental apresentadas no quadro três foram escolhidas como modelo base para este trabalho, porque abarca a gestão de documentos em organizações privadas, onde a gestão acontece de forma mais ágil e efetiva, dessa maneira, o intuito é transferir esses aspectos positivos de gestão também para as organizações públicas, podendo generalizar as instituições de saúde.

5 GESTÃO DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA E GESTÃO DOCUMENTAL NO ÂMBITO DO PRONTUÁRIO DO PACIENTE

De acordo com o Conselho Federal de Medicina, por meio da Resolução 1.638/2002, Art. 1º, o prontuário do paciente é definido como um

[...] documento único construído de um conjunto de informações, de sinais e de imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestado ao indivíduo (CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA, 2002).

Para Almeida et al (2016), o prontuário do paciente é considerado uma ferramenta fundamental para a prestação de serviço em saúde, e pode ser definido como um registro padronizado e organizado de toda a informação depositada e relacionada à saúde de um paciente.

Com isso, pode-se afirmar que o prontuário do paciente é um documento que facilita a tomada de decisão dos profissionais que atuam em instituições de saúde, pois oferece diariamente um aglomerado de dados e informações sempre relativos ao estado e cuidado da saúde do paciente. O prontuário também pode ser visto como a memória física e registrada dos profissionais da área da saúde, que registram, cotidianamente, suas ações diante do cuidado prestado à população.

Mais que isso, o prontuário também assume valor jurídico e trabalhista, pois é um documento fiel de prova, além de também conter informações que oferecem demandas de identificação coletiva sobre o estado de saúde e aspectos socioeconômicos da população assistida por determinada instituição.

Segundo Dean *et al* (2009), o prontuário do paciente é constituído como fonte de informação para pesquisas e ensino, sendo valorizado pelo seu potencial e frequente acesso por estudantes, profissionais pesquisadores da área da saúde.

Em um olhar sob a sua história, o foco do prontuário do paciente era voltado apenas ao benefício da instituição e dos profissionais da saúde, especialmente os médicos. No entanto, com o passar do tempo, o seu foco passou a ser voltado ao amparo e cumprimento das necessidades do paciente; porém, pode-se afirmar que existe um equilíbrio entre as duas partes, e que o prontuário possui então potencial para suprir as necessidades de informação de ambas às partes (DEAN *et al*, 2009).

A importância do prontuário do paciente atinge até mesmo as representações do universo médico feitas pela indústria cultural. A famosa série médica americana *Grey's Anatomy*, escrito por Shonda Rhimes e que já está em sua 14^o temporada, demonstra explicitamente a popularidade, o potencial e a expansão do prontuário do paciente, pois em todos os seus episódios, o uso do prontuário é sempre evidenciado, tanto porque demonstra o seu benefício aos médicos e demais profissionais da saúde, quanto porque suprem as necessidades jurídicas, trabalhistas e pessoais dos pacientes da trama, que imita a vida real.

Nesta pesquisa, o tipo de prontuário abordado é o físico, pois mesmo com a crescente e atual utilização do prontuário eletrônico, a versão física ainda continua muito presente nas unidades de saúde, e é fato que para uma transferência efetiva de dados e informação do prontuário físico para o eletrônico, além das questões tecnológicas envolvidas, é preciso que o primeiro tenha em sua essência uma gestão eficaz.

Outro ponto a ser enfatizado é que o prontuário do paciente agrega consigo informações orgânicas, pois são armazenados nesses prontuários os documentos oriundos de atividades produzidas tanto por outras instituições, como guias de referências, exames e procedimentos, mas também são armazenados quanto os documentos originários das consultas, exames e procedimentos realizados na própria instituição onde estão localizados os prontuários. Diante disso, se considera extremamente relevante a aplicação da gestão da informação orgânica a esses prontuários, bem como a gestão documental, que irá cuidar do suporte das informações, unidos ao mesmo objetivo de preservação do prontuário do paciente e das informações contidas nele.

À vista do referencial teórico da área e das especificidades técnicas dos documentos médicos, foram desenvolvidas algumas diretrizes práticas para inserção da gestão da informação orgânica e da gestão documental nos prontuários dos pacientes.

Quadro 4 – Diretrizes para prática da Gestão da Informação Orgânica e Gestão Documental em prontuários

GESTÃO DA INFORMAÇÃO ORGÂNICA
1ª CATEGORIA: CONSCIENTIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS
<u>DIRETRIZES</u>
→ Os profissionais devem saber o que é informação orgânica.
→ Os profissionais devem conhecer as práticas de Gestão da Informação.
→ Os profissionais e o gestor devem reconhecer a importância da Gestão da Informação Orgânica.
2ª CATEGORIA: MAPEAMENTO DO FLUXO DE INFORMAÇÃO DO PRONTUÁRIO
<u>DIRETRIZES</u>
→ Os profissionais devem compreender os conceitos de informação formal e informal.
→ Os profissionais devem conhecer as atividades que são realizadas em todos os setores da unidade e como elas são registradas no prontuário.
→ Os profissionais devem conseguir identificar que tipos de informações são gerados pelas atividades funcionais da unidade.
3ª CATEGORIA: IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS
<u>DIRETRIZES</u>
→ O gestor e os demais profissionais devem conhecer quais são os tipos de informações mais utilizadas no dia a dia da organização.
4ª CATEGORIA: COLETA E SELEÇÃO DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PRONTUÁRIO
<u>DIRETRIZES</u>
→ Os profissionais devem produzir e registrar as informações mais utilizadas de maneira efetiva.
5ª CATEGORIA: TRATAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES NO PRONTUÁRIO
<u>DIRETRIZES</u>
→ O gestor e os demais profissionais devem conhecer as técnicas de tratamento e classificação das informações orgânicas contidas no prontuário.
→ Os profissionais devem organizar as informações do prontuário de maneira efetiva de modo a facilitar o manuseio.
6ª CATEGORIA: ARMAZENAMENTO E ACESSO DAS INFORMAÇÕES NO PRONTUÁRIO
<u>DIRETRIZES</u>
→ Os profissionais devem conseguir acessar as informações produzidas uns pelos outros no prontuário.
→ Os profissionais devem conseguir compreender todas as informações que são produzidas no prontuário.
GESTÃO DOCUMENTAL
7ª CATEGORIA: CONTROLE DOCUMENTAL DO PRONTUÁRIO
<u>DIRETRIZES</u>
→ Os profissionais devem conhecer os procedimentos para registro dos prontuários.
→ Os profissionais devem conhecer as regras e as leis de distribuição e permissão de acesso aos prontuários.
→ Os profissionais devem conhecer quais são as regras para os prazos de guarda dos prontuários.
8ª CATEGORIA: CLASSIFICAÇÃO E ORDENAÇÃO DO PRONTUÁRIO
<u>DIRETRIZES</u>

→ O gestor e os demais profissionais devem conhecer as regras de classificação e ordenação dos prontuários.
9ª CATEGORIA: DESCRIÇÃO DO PRONTUÁRIO
<u>DIRETRIZES</u>
→ O gestor e os demais profissionais devem conhecer as regras de descrição dos prontuários.
10ª CATEGORIA: INSTALAÇÃO E DEPÓSITO DO PRONTUÁRIO
<u>DIRETRIZES</u>
→ A localização física dos prontuários deve ser adequada à preservação.
→ Os prontuários devem estar localizados em um ambiente que propicia fácil acesso aos profissionais.
→ O espaço em que estão localizados os prontuários é considerado suficiente em termos quantitativos.
11ª CATEGORIA: AVALIAÇÃO, SELEÇÃO E ELIMINAÇÃO DO PRONTUÁRIO
<u>DIRETRIZES</u>
→ O gestor e os demais profissionais devem conhecer as regras de eliminação dos prontuários.
→ Os profissionais devem ser capazes de aplicar as regras de eliminação dos prontuários.
12ª CATEGORIA: PLANO PARA PREVENÇÃO DE RISCOS DO PRONTUÁRIO
<u>DIRETRIZES</u>
→ O gestor e os demais profissionais devem estar preparados para ações a serem tomadas para segurança dos prontuários em caso do acontecimento de algum desastre.
→ O gestor deve coordenar a elaboração de um plano de prevenção de riscos.
→ Os profissionais devem ser capazes de aplicar o plano de prevenção de riscos.

Fonte: Elaborado pelas autoras com base em Lousada (2011) e Cruz Mundet (2008).

Esse conjunto de diretrizes pode ser utilizado por qualquer instituição de saúde que faça o uso frequente do prontuário físico do paciente, isso porque traz consigo uma série de etapas básicas para a inicialização prática da gestão da informação orgânica e da gestão documental. As diretrizes também provocam a união e o equilíbrio entre o cuidado técnico da informação e o cuidado e preservação do documento em si. E aqui está o seu diferencial.

Na 1ª categoria, as diretrizes prezam pela conscientização dos profissionais sobre a importância desses processos de gestão, que para tanto, necessitam primeiramente saber o que é cada um. Dessa maneira, é preciso que o gestor tome a iniciativa de apresentar esses conceitos, promovendo mudanças na cultura informacional da instituição. Essa conscientização pode ser feita por meio de palestras, reuniões em grupo e cursos internos.

Na 2ª categoria, as diretrizes indicam que os profissionais necessitam conhecer as atividades que são realizadas nos setores, para posteriormente conseguirem identificar quais os tipos de informações que são geradas por essas atividades. Para isso, devem ser realizadas atividades de sistematização do informações sobre atividades e dentro de cada atividade sobre as informações coletadas e/ou produzidas. Ao mesmo tempo, o gestor deve promover uma

cultura para o compartilhamento da informação e do conhecimento dentro da organização, que acontece através da socialização entre os profissionais.

Essa ação fará com que naturalmente os profissionais consigam mapear o fluxo da informação do prontuário; ou seja, como cada informação que consta no prontuário é produzida e qual o caminho que percorre até compor o prontuário e posteriormente, durante sua utilização.

Além disso, na 3ª categoria, os profissionais também devem ser estimulados a listar e sistematizar quais são os tipos de informação que mais utilizam no dia a dia de trabalho, porque isso fará com que consigam acessar com mais agilidade o tipo de informação necessária, até porque, com o cumprimento da 2ª categoria, já saberão onde e como buscar a informação necessária com mais efetividade.

A 4ª categoria objetiva conscientizar os profissionais a registrarem as informações no prontuário da maneira mais organizada possível, em termos de data, horário, local, forma de registro e outros, pois, por conhecimento empírico, pode-se apontar que muitos prontuários possuem informações escritas de forma totalmente desorganizada, e isso dificulta o processo de acesso às informações realmente necessárias pelos profissionais e demais usuários do prontuário do paciente.

Em consonância, as 5ª e 6ª categorias, relativas ao tratamento, classificação e armazenamento das informações no prontuário, indicam um fator explícito de que os profissionais necessitam ser capacitados, de forma técnica, por profissionais da informação, com o intuito de conseguirem realizar o devido tratamento e classificação das informações relevantes contidas no prontuário. Portanto, é importante que o gestor se encarregue de trazer aos seus funcionários esse tipo de capacitação. Além disso, não basta apenas conseguirem acessar as informações no prontuário, os profissionais devem ser supridos de competências em informação, para conseguirem compreender e utilizar da melhor maneira a informação que é acessada.

Com relação às diretrizes voltadas à gestão documental, argumenta-se que são categorias e diretrizes muito técnicas, que demandam por competências específicas de um arquivista.

No âmbito das instituições públicas de saúde, especificamente as unidades básicas, dificilmente esse profissional fará parte do quadro de funcionários, e assim, para que essas diretrizes sejam colocadas em prática pelos demais profissionais dessas unidades, torna-se extremamente necessário que os gestores busquem também aportes de consultoria para

capacitação dos profissionais tradicionais, a fim de que esses auxiliem os primeiros, por meio do ensino, a executarem essas diretrizes de gestão documental com eficiência e eficácia.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se na presente pesquisa responder ao seguinte problema: como uma unidade básica de saúde pode utilizar aportes da gestão da informação orgânica e da gestão documental na organização dos seus prontuários? Por intermédio desse problema, se objetivou apresentar conceituações sobre gestão da informação orgânica e sobre gestão documental, e enfatizar a importâncias dessas no contexto do prontuário do paciente.

O prontuário do paciente é o objeto central de produção e acesso de informações de uma unidade básica de saúde. É por meio dele que é possível realizar cotidianamente o tratamento contínuo à população. Diante desta atual sociedade, onde a informação é considerada recurso vivo essencial para as tomadas de decisão e o desenvolvimento das organizações, públicas ou privadas, o prontuário passou de um simples documento coadjuvante, para um protagonista no sistema de informação gerencial das unidades de saúde.

Neste sentido, existe uma real necessidade de que diariamente esse prontuário seja efetivamente cuidado pelos profissionais que se utilizam dele. Assim, sugere-se para esse cuidado, a execução da gestão da informação orgânica e da gestão documental, como dois pilares que irão sustentar a efetividade contínua desses prontuários.

A gestão da informação orgânica promete centralizar o cuidado com as informações contidas nesses prontuários, ou seja, fazer com que os profissionais saibam registrar, organizar e utilizar da melhor maneira possível essas informações. É o mesmo que induzir os profissionais a um mergulho no conteúdo de cada prontuário que utilizam, onde todas as informações desses possam ser as águas de um mar, e cada tipo de informação, as gotas dessas águas.

Por sua vez, a gestão documental também foi abordada, porque também é muito importante nesse processo de cuidado, já que tem como intuito preservar o ambiente que armazena essas informações orgânicas. Logo, a gestão documental é como a casa e o lar que abriga uma família inteira, nesse caso, uma família de informações, e uma família jamais poderá evoluir sem o aconchego do seu lar.

Então, basicamente, este trabalho enfatizou a importância do cuidado do casamento entre informação e suporte, no âmbito dos prontuários, e demonstrou que esse controle deve ser

cada vez mais enraizado nas organizações e nas atuações profissionais, ou seja, é importante gerenciar tanto o suporte como a informação, pois um complementa o outro.

E para responder ao problema, desenvolveram-se algumas diretrizes voltadas à gestão da informação orgânica e a gestão documental dos prontuários do paciente, com o intuito de auxiliar as unidades básicas de saúde a realizarem esses processos, e concomitantemente, a buscarem auxílio técnico de um profissional da informação. Então, a realização e a utilização desses processos de gestão apenas serão possíveis por meio da aplicação diretrizes práticas e conscientização dos profissionais sobre suas importâncias, e por meio do auxílio técnico dos profissionais da informação, principalmente o arquivista, ou seja, por intermédio do fortalecimento da cultura informacional da unidade.

Por fim, como apoio ao desenvolvimento de pesquisas futuras, indica-se investigações que visem analisar o nível de gestão da informação orgânica e gestão documental de uma unidade básica de saúde, utilizando como base as diretrizes desenvolvidas nesta pesquisa.

7 AGRADECIMENTOS

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo financiamento dessa pesquisa.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M.J.G.G.; FIGUEIREDO, B.B.; SALGADO, H.C.; TORTURELLA, I.M. Discussão ética sobre o prontuário eletrônico do paciente. **Revista Brasileira de Educação Médica**, Rio de Janeiro, v. 40, n. 3, p. 521-527, jul./set, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbem/v40n3/1981-5271-rbem-40-3-0521.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2017.
- BERNARDES, I. P.; DELATORRE, H. **Gestão documental aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008.
- BRASIL. **Lei n. 8.159** de 08 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, DF, 1991.
- CALDERON, W. R.; CORNELSEN, J.M.; PAVEZI, N.; LOPES, M.A. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 97-104, set./dez. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a11v33n3.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2017.
- CARVALHO, E. L. de.; LONGO, R. M. J. Informação orgânica: recurso estratégico para tomada de decisão pelos membros do Conselho de Administração da UEL. **Informação & Informação**. Londrina, v. 7, n. 2, p. 113-133, jul./dez. 2002. Disponível em: <http://www2.uel.br/revistas/informacao/viewarticle.php?id=125>. Acesso em: 27 nov. 2017.
- CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **e-ARQ Brasil: Modelo de Requisitos para Sistemas de Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos / Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos**. 1.1. versão. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2011. 136p.
- CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Resolução 1638/2002**. Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Prontuário nas instituições de saúde. Diário Oficial da União; Poder Executivo, Brasília, DF, n. 153, 9 ago. 2002. Seção 1, p. 184-5. Disponível em: http://www.portalmédico.org.br/resolucoes/CFM/2002/1638_2002.htm. Acesso em: 8 nov. 2017.
- CRUZ MUNDET, J.R.C. **Principios para la gestión de documentos**. Madrid: Pirámide, 2008.
- DEAN, B. B.; LAM, J.; NATOLI, J.L.; BUTLER, Q.; AGUILAR, D.; NORDYKE, R.J. Review: use of electronic medical records for health outcomes research: a literature review. **Medical Care Research and Review**, v. 66, n. 6, p. 611-38, 2009. FUNDAÇÃO OpenEHR. London: openEHR, 2011. Disponível em: <http://www.openehr.org/>. Acesso em: 5 out. 2017.
- DRAMA MÉDICO. **Grey's Anatomy**, Estados Unidos: Rede ABC, Programa de TV.
- DURANTI, L. Registros documentais contemporâneos como prova de ação. **Estudo Históricos**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 13, p.50-57, jan./jun. 1994. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/1976>. Acesso em: 10 out. 2017.
- FONSECA, J.J.S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

HEREDIA HERRERA, A. **Archivística general**: teoría y práctica. Sevilla, Espanha: Diputación Provincial de Sevilla, 1991.

INDOLFO, A. Gestão de Documentos: uma renovação epistemológica no universo da Arquivologia. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 3, p. 28-60, 2007. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/v/a/5190>. Acesso em: 27 nov. 2017.

LOUSADA, M. **Informação Orgânica como Insumo Estratégico para a Tomada de Decisão em Ambientes Competitivos**. 2011. 251f. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2011.

MORENO, N. A. A informação arquivística e o processo de tomada de decisão. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 9-19, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100>. Acesso em: 10 out. 2017.

PAES, M.L. **Arquivo**: teoria e prática. 3. ed., Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2004.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información**: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosario: Nuevo Paradigma, 2004. 208 p.

ROUSSEAU, J.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Varona – Salamanca: Publicações Dom Quixote, 1998.

SANTOS, V. B. dos. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In: _____. **Arquivística: temas contemporâneos**: classificação, preservação, gestão do conhecimento. Distrito Federal: SENAC, 2007. cap. 3, p. 175-219.

SANTOS, V. Preservação de documentos arquivísticos digitais. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 1, p. 114-126, 2012. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/viewFile/1357/1536>. Acesso em: 3 nov. 2017.

SILVA, P.A.da. **Gestão de documentos, informação e conhecimento**: a óptica dos gestores do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC-DF). Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2010.

SMIT, J. W. Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia: o que agrega estas atividades profissionais e o que as separa?. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários/FEBAB, Nova Série, v. 1, n. 1, p. 27-36, 1999-2000.

TOGNOLI, N. A informação no contexto arquivístico: uma discussão a partir dos conceitos de informação-como-coisa e informação orgânica. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p.113-122, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/8>. Acesso em: 27 nov. 2017.