



## A importância da gestão de documentos e seu aprimoramento pelo uso da tecnologia na área da saúde

### Nívea Rodrigues Borges

Especialista em Gestão Hospitalar e Serviços de Saúde pela INESP, Professora pela Universidade Estadual de Goiás, Administradora/Consultora  
E-mail: nivea.rborges@gmail.com

### Adriano Neris Alves

Especialista em Engenharia de Sistemas pela ESAP, Gestor público  
E-mail: adrineris@gmail.com

### RESUMO

A Gestão de Documentos representa para as instituições de saúde a norteadora de processos, bem como a detentora de informações para análises de resultados, uma vez que também se destina à preservação e acesso a informações em organizações de todos os tipos. Discutir a importância da Gestão de Documentos, com foco no aprimoramento da tomada de decisão e configuração operacional, bem como na implementação das tecnologias neste processo na área da saúde, como forma melhorar a eficiência, segurança e das informações na área da saúde.

**Palavras-chave:** Gestão de Documentos, Área da saúde, Segurança das informações.

### 1 INTRODUÇÃO

A Gestão de Documentos representa para as instituições de saúde a norteadora de processos, bem como a detentora de informações para análises de resultados, uma vez que também se destina à preservação e acesso a informações em organizações de todos os tipos. Gerir documentos consiste em orquestrar a forma como as organizações irão compor seus fluxos de trabalhos, sua transparência e equidade de processos, endossado ainda pelo viés de governança em seus valores e ações. Para a área da saúde o tópico segurança traz à pauta a proteção dos dados e informações de pacientes e fornecedores. Portanto, devido à sua importância, o Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED na área da saúde demanda implementações cada vez mais eficientes, logo a tecnologia entra em cena para atender esta demanda. Usar a tecnologia consiste na aplicação de métodos para direcionar, proteger e compilar dados e informações de modo eficiente e pontual, entregando ao processo de forma ordenada e cooperativa o valor das entregas final de cada um. A junção das duas vertentes, além da organização dos processos e transparência nas ações, pode trazer bons reflexos financeiros para as instituições.

### 2 OBJETIVO



Discutir a importância da Gestão de Documentos, com foco no aprimoramento da tomada de decisão e configuração operacional, bem como na implementação das tecnologias neste processo na área da saúde, como forma melhorar a eficiência, segurança e das informações na área da saúde.

### 3 METODOLOGIA

Realiza-se uma revisão da literatura em periódicos científicos, livros e publicações relacionadas à Gestão de Documentos e uso de Tecnologia, publicados de 2018 até a data de corte deste artigo, em setembro de 2023. Com o uso de palavras bases como: Gestão de Documento, Gerenciamento Eletrônico de Documentos, Gestão da Informação, Segurança da Informação e Distribuição da Informação.

## 4 DESENVOLVIMENTO

### 4.1 IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE DOCUMENTOS

A importância da Gestão de Documentos para as organizações é fundamental na construção organizada de seus processos, de forma documentada e direcionada às equipes. De acordo com Dos Santos, Vitorino e Damian (2019) os documentos representam fluxos internos gerenciados pela gestão documental e da gestão da informação, direcionando etapas do processo. Ao disponibilizar esta informação, elas servem como suporte à qualidade para resultados da execução. O que na área da saúde se traduz como precisão e segurança no atendimento ao paciente.

A Gestão de Documentos desempenha um papel fundamental na organização de processos, quando amplamente apresentadas suas formas de acesso, representando a condução de estratégias traduzidas ao lado operacional das instituições, proporcionando uma abordagem clara e eficiente na condução de atividades e procedimentos, dentro do mais viável ao momento.

As informações documentais, sobretudo de processos implementados e difundidos, podem diminuir a margem de erro, tendendo a atividades que de fato são cruciais em execução e informações mais precisas e pontuais (MIRANDA e FRANÇA, 2018). Por exemplo, a manutenção de protocolos de tratamento pode levar a diagnósticos mais precisos e a tratamentos mais eficazes. Neste papel a Gestão de Documentos é a responsável por manter a conformidade dos processos.

No papel de estratégia diferenciada, a Gestão de Documento pode ser vista como o repositório de informações e dados (de pacientes, de indicadores, de resultados etc) que são cruciais para a tomada de decisão ou aplicação de protocolos de condutas (legais clínicas etc). Além disso, a Gestão de Documentos contemporânea está intimamente ligada às tecnologias digitais de informação e comunicação, o que leva à condensação de diversos interesses: estratégias, tomada de decisão e unificação de fontes (LEANDRO, REZENDE e PINTO, 2020)



A compilação da estratégia, em síntese, parte da triangulação de dados, com representação de modelo de gestão e paralelo com o mapa estratégico. Junta-se a isso a análise documental que ora demonstra o processo, ora aponta registros de resultados. (AROEIRA, 2022)

Neste contexto, a Gestão de Documento desempenha o papel equivalente ao de uma consultora de análises críticas na gestão da informação na área da saúde, atuando na orientação estratégica e identificando oportunidades de melhoria. Além disso, reconhece-se a importância do uso da tecnologia como ferramenta essencial para aprimorar ainda mais os resultados; isso equivale a simplificação do processo administrativo.

## 4.2 O PAPEL DA TECNOLOGIA NA GESTÃO DE DOCUMENTOS

A tecnologia pode ser entendida como a forma de registrar, validar, divulgar e proteger as informações, podendo ser pelo meio de uso de softwares que tendem a conduzir de maneira mais ágil ou por aplicação de ferramentas e fluxos físicos

A Gestão de Documentos aliada à tecnologia corrobora com o entendimento de fazer mais com menos, otimizando recursos e tempos. (GOMES, 2022)

Para Leandro, Rezende e Pinto (2020) nas instituições de saúde, uma ficha de notificação, uma chapa radiológica ou relatórios epidemiológicos são equivalentes a instrumentos de gestão e representam formas diversas de tecnologia

No início, seja na área da saúde ou demais instituições, a tecnologia entra em primeiro momento com ferramentas de coletas como: Check list de controle e coleta, SIPOC, entre outros, que permitem uma visão geral dos fluxos e informações. A tecnologia pode ser compreendida como algo que facilita a medição e compreensão, incrementando de forma positiva processos (KOCHHANN e TEIXEIRA, 2020)

Pela automação de processos essas instituições como um todo, seja pela necessidade do manuseio das informações, questões sustentáveis ou cruzamentos de dados, passam a aplicar softwares que agilizam as tarefas da Gestão de Documentos como fluxos de trabalho, validações, revisões e distribuição de documentos.

Essa aplicação também pode resultar em melhorias operacionais como um todo, uma vez que o processo administrativo de gerir custos, tempos e recursos também sofre reflexo desta automação, tornando as atividades mais ágeis e enxutas. Para Rocha (2021) as organizações têm optado por medidas que visam a simplificação e organização do processo administrativo, e grandes possibilidades vem da usabilidade da tecnologia.

Atrelar a tecnologia à Gestão de Documentos, o que nos leva ao Gerenciamento Eletrônico de Documentos, permite a rastreabilidade, ponto crucial para o sucesso e segurança, pois por meio dela permite expandir fontes de acessos à informação, relacionar acessos e modificações (GOMES, 2022)



A tecnologia aplicada à documentação, bem como a tecnologia da telessaúde e ferramentas de monitoramento remoto ajudam a melhorar a produtividade do enfermeiro. Aumentando a eficiência e otimizando a distribuição de atividades da equipe de enfermagem, ela proporciona à equipe que se concentre no atendimento direto. (JCR, 2021)

Fica nítido o advento da tecnologia nos processos nas instituições, principalmente na área da saúde, seja para a maior efetividade dos procedimentos médicos, ou integração de informações da saúde do paciente em tempo real, respeitando contudo o sigilo médico-paciente e o respeito à privacidade (PINHEIRO, 2021)

Ao olhar a tecnologia no âmbito da Gestão de Documentos – Informação a vertente em segurança passa a ser mandatória, principalmente na área da saúde quanto ao sigilo da assistência ao paciente, sendo entendida esta relação como vital e amplamente transposta pela tecnologia.

Com esse olhar a complementação de argumentos da JCI(2021) e Pinheiro(2021) pois o primeiro pauta a tecnologia como promotora de efetividade e maior cobertura do cuidado com o paciente, e a segunda inclui a segurança da informação, também possível pelo Gerenciamento Eletrônico de Documentos, respondendo a vitalidade do cuidado centrado no paciente e Governança Clínica.

#### 4.3 A GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS (GED)

A gestão de documentos por si só representa uma grande inovação no método de organização e condução de processos. Com a incorporação da tecnologia, pode dar um salto significativo em melhorias para a gestão como um todo, na perspectiva das organizações.

Pela quantidade de informação e documentação, bem como pelos métodos de controle e organização desses volumes as organizações precisam aplicar investimentos. Logo a tecnologia é colocada como uma estratégia de redução de custos, representada pelo Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED). (KEGLER, 2018)

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) tem o objetivo de gerenciar documentos e informações das instituições, facilitando a localização, manuseio e distribuição de documentos (KEGLER, 2018).

A facilidade e agilidade de manuseio de documentos, bem como a disponibilização adequada de informações são reconhecidos pelas organizações como algumas das vantagens da aplicação da Gestão Eletrônica de Documentos e, notoriamente, o impacto nos custos de operações (KEGLER, 2018).

Olhando para gestão de custos, a aplicação do GED vem contribuir também para a adequação de métodos de armazenamento. Documentos que eram anteriormente físicos, armazenados em arquivos e prateleiras, o que tornava a recuperação e organização morosas e suscetíveis a erros humanos, agora podem ser acondicionados em espaços digitais virtuais.



Isso nos leva a redução significativa do espaço físico necessário para armazenamento, bem como a rápida busca e recuperação de informações. Além disso, a automação de tarefas, como a classificação e indexação de documentos, pode resultar em economia de tempo e aumento da eficiência.

Armazenar, localizar e recuperar informações a qualquer tempo. Acessar documentos de forma imediata e ainda sem o risco do extravio é possível por meio do GED. O uso da tecnologia leva à melhoria em processos, redução do espaço físico de armazenagem, redução do tempo de processamento, manuseio e localização de documentos e informações, resultando em maior rapidez e precisão no atendimento ao cliente e, conseqüentemente melhora na satisfação (KEGLER, 2018 apud BALDAM; VALLE; CAVALCANTI, 2002 ).

Ainda na defesa do GED, Kegler(2018) apud Baldam, Valle e Cavalcanti(2002) elenca mais vantagens, como o acesso multiusuário a qualquer informação, integração entre tecnologias e processos, gerenciamento do Workflow, maior flexibilidade para mudanças e implementações nos processos, gerenciamento do risco de perda em catástrofes.

Percepções de redução de gastos são possíveis com a GED (GOMES,2022) quando se tem redução do volume de impressões e conseqüentemente diminuição da demanda de recursos materiais. A compactação de áreas físicas destinadas à manutenção, proteção e conservação também colabora por meio da GED na harmonização financeira.

No que tange à efetividade de trabalho e processos a GED, como já abordado, pode promover a agilidade do fluxo de informações e fontes atualizadas de acesso, refletindo na economia do tempo de operação, o que pode ainda interferir na discussão anterior sobre gastos, uma vez que o tempo de trabalho representa um custo direto com mão de obra.

Um paralelo entre Pinheiro(2021) e Kegler(2018) sobre a abordagem da segurança, frente também à LGPD - Brasil(2018a) regulamentando sobre a proteção dos dados, e para a área da saúde a Lei 13.787 de 27 de dezembro de 2018(BRASIL, 2018b) que dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente, pode nos levar a perceber que a GED, construído dentro das premissas da legislação e conselhos aplicáveis nos leva a um maior controle de acessos.

O GED pode oferecer recursos avançados de controle de acesso, permitindo que as organizações configurem barreiras e parâmetros sobre quem pode acessar, visualizar e modificar documentos contribuindo para a redução do risco de vazamentos de informações e a proteção de dados.

Pela GED há a possibilidade de realizar maior anamnese off line, devido à integração de dados do paciente com a inclusão de históricos pregressos de outras instituições. Dessa forma, o plano terapêutico pode ser moldado plenamente direcionado, colocando o paciente no centro do cuidado por essa integração, há este modelos tem-se ConecteSUS, MEUGOV como exemplos da aplicação GED com este objetivo.



Políticas de backup também podem também ser citadas como uma vantagem da Gestão de Documentos em conjunto com a Tecnologia. A GED permite a implementação de rotinas programadas de backup, e métodos de recuperação de informações mais rápidos.

Para a aplicação da tecnologia destaque-se os controles sobre acessos e tipo de consulta de usuários através da rastreabilidade possível pelos softwares, registrando todas as ações realizadas, criando trilhas de auditoria detalhadas. Isso ajuda a detectar atividades suspeitas e a manter um histórico completo de todas as interações com as informações ou documentos.

Por fim a GED ainda tem a seu favor a proteção de ameaça cibernéticas devido as organizações poderem implantar medidas de segurança robustas, como criptografia, autenticação de dois fatores e firewalls. Atendimento à legalidade quanto à conformidade com regulamentos de segurança da informação e privacidade de dados, reduzindo os riscos associados a multas e penalidades legais. E monitoramento da vida útil das informações e documentos,garantindo que os documentos sejam retidos pelo tempo necessário e, em seguida, descartados de maneira adequada.

#### 4.4 A GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS EM NÚMEROS

Com a aplicação da GED tem-se pesquisas científicas que demonstram quantitativamente as vantagens de sua aplicação. Kelger (2018) condensa dados em estudo realizado entre 2014 e 2018 saindo de uma redução de R\$96.000(noventa seis mil) em 2014 para uma redução de R\$240.000 (duzentos e quarenta mil) em 2017 uma evolução em redução de gastos de mais de 200%(duzentos), sendo considerado recursos materiais, tempo e pessoas.

Em Barbosa et al (2021) apud Press Ganey Associates (2013) uma evidência da vantagem da agilidade do GED está na satisfação do paciente, uma vez que a pesquisa evidencia que o tempo de espera é inversamente proporcional ao índice de satisfação, e esse tempo foi possível trabalhar por meio da alocação de um software para organização dinâmica das informações.

Destaca-se ainda a materialização da transparência e integração do usuário - paciente, uma vez que este passa, com parametrizações de acessos, a ser colocado no centro das discussões e análises de suas informações em seu prontuário eletrônico (BARBOSA et al, 2021).

Para a JCR (2021) GED impacta de certa forma na assistência ao paciente segundo sua pesquisa quando há menos interrupções para registrar dados e mais concentração no cuidado, com menos risco de erro. Há também maior destinação de tempo de interação com o paciente, pela facilidade de registro e consulta de informações. Essa centralização no paciente pode aumentar em quase 10%. Esse fato nos leva à afirmação da agilidade de processos e suas melhorias, agindo como efeito em cascata que impacta como um todo nas frentes gerais das instituições.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Gestão de Documentos desempenha um papel fundamental na eficiência operacional, na conformidade legal e na tomada de decisões informadas nas instituições de saúde. Com a tecnologia pode-se aprimorar ainda mais os processos, informações e dados de forma transparente e segura.

As instituições que vinculam Gestão de Documentos às soluções tecnológicas tendem a ter maior adesão às responsabilidades legais, conformidade com seus processos e análise crítica robusta de informações.

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos vai além do simples uso de recursos computacionais para criar, digitalizar e distribuir documentos. Ele envolve a implementação de sistemas computacionais que gerenciam esse processo, garantindo organização, segurança e facilidade de acesso.

Em suma, a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) vai além do uso de tecnologias digitais no dia a dia das instituições, constitui uma decisão estratégica e orquestrada que transforma a forma como as organizações de saúde gerenciam suas informações e documentos. Ela traz resultados mensuráveis, tais como a diminuição de custos, melhor eficiência e agilidade nos processos internos e consequente aumento na satisfação do cliente. Complementarmente a GED contribui de forma significativa para a conformidade com a legislação e de privacidade de dados, garantindo o sigilo de dados sensíveis dos pacientes.

Ainda dentro das diretrizes do cuidado ao paciente a GED pode mapear informações e dados do paciente, entregando por uma integração de tecnologia, um cenário rico para a construção terapêutica, que por sua vez traz implicações positivas na restituição da saúde e efetividade de protocolos clínicos.

Diante do exposto, fica evidenciado o importante papel da tecnologia na gestão de documentos na área da saúde. Quando bem aplicada ela simplifica os procedimentos operacionais, permitindo e facilitando o enfoque dos profissionais de saúde na qualidade da assistência ao paciente. Considerando que as tecnologias estão em constante evolução, é importante que as organizações de saúde acompanhem essas evoluções e busquem aplicar as melhores práticas em Gestão de Documentos com intuito de garantir a qualidade, eficiência no atendimento ao paciente.

Desta forma, a utilização de tecnologia integrada à Gestão de Documentos é uma escolha estratégica essencial nos dias atuais e contribui de forma decisiva para que as instituições de saúde cumpram sua missão primária de oferecer uma assistência de qualidade, com eficiência operacional e respeitando a legalidade em um contexto em constante evolução.



## REFERÊNCIAS

AROEIRA, Tiago. Temas contemporâneos em administração e gestão. São Paulo: Editora Dialética, 2022

BARBOSA, Giovanni Santiago Alves et al. Sistema eletrônico de prontuário médico: Darwini Web. Pará: CESUPA, 2021. Disponível em <<http://repositorio.cesupa.br:8080/jspui/bitstream/prefix/218/1/TC%20-%20Giovanny%20Barbosa%3b%20Nicholas%20Nascimento%3b%20Rafael%20Porchera.pdf>> Acesso em 02 out.2023

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Brasília-DF: Diário Oficial da União, 2018. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm)> Acesso em 02 de out. 2023 (a)

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.787, de 27 de dezembro de 2018. Dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente. Brasília-DF: Diário Oficial da União, 2018 . Disponível em< [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113787.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.787%2C%20DE%2027,Art>..](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113787.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.787%2C%20DE%2027,Art>..) Acesso em 02 out. 2023 (b)

DOS SANTOS, Beatriz Rosa Pinheiro; VITORIANO, Marcia Cristina de Carvalho Pazin; DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. A gestão da informação orgânica e a gestão documental no contexto do prontuário do paciente de unidades básicas de saúde. Salvador: Ponto de Acesso, v. 13, n. 2, p. 202-222, 2019. Disponível em <<https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/26063/20055>> Acesso em 29 de set. 2023

GOMES, Francinado. Meta Médico. Rio de Janeiro: Doc Content, 2022. Ebook

JCR, Joint Commission Resources. Temas e estratégias para liderança em enfermagem. Porto Alegre :Artmed, 2021

KEGLER, Lúcia. Gerenciamento eletrônico de documentos: análise de custos após a implantação. São Leopoldo – RS: UNISINOS, 2018. Disponível em <[http://repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/7261/Lúcia%20Kegler\\_.pdf](http://repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/7261/Lúcia%20Kegler_.pdf)> Acesso em 02 de out. 2023

KOCHHANN, Andréa; TEIXEIRA, Zenaide Dias. Gestão, educação e tecnologia: diálogos teóricos e práticos. Goiânia: Editora Scotti, 2020

LEANDRO, Bianca Borges da Silva; REZENDE, Flavio Astolpho Vieira Souto; PINTO, José Mauro da Conceição. Informações e registros em saúde e seus usos no SUS. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2020

MIRANDA, Mayra Michele Gomes de; FRANÇA, Henrique Elias Cabral. A importância da gestão da informação arquivística na tomada de decisão da administração pública municipal: estudo de caso no arquivo geral do município de Cabedelo. João Pessoa: Revista Analisando a Ciência da Informação–Racin, v. 6, p. 424-445, 2018. Disponível em <[http://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v6\\_nesp/racin\\_v6\\_nesp\\_TA\\_GT05\\_0424-0445.pdf](http://arquivologiauepb.com.br/racin/edicoes/v6_nesp/racin_v6_nesp_TA_GT05_0424-0445.pdf)> Acesso 29 de set. 2023

PINHEIRO, Patricia Deck. Direito digital. São Paulo: Saraiva, 2021. Ebook



ROCHA, Eugênio dos Santos. Gestão eletrônica de documentos : análise da produção científica na Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação – BRAPCI. Maceió: Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes, 2021. Disponível em <<https://www.repositorio.ufal.br/bitstream/123456789/10202/1/Gestão%20eletrônica%20de%20documentos%203A%20análise%20da%20produção%20científica%20na%20Base%20de%20Dados%20Referenciais%20de%20Artigos%20de%20Periódicos%20em%20Ciência%20da%20Informação%20-%20BRAPCI.pdf>> Acesso em 02 de out. 2023