

## GESTÃO DE DOCUMENTOS, APRENDIZAGEM E INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL EM HOSPITAIS <sup>1 2 3 \*</sup>

Francisco José Aragão Pedroza Cunha\*\*

### RESUMO

Este trabalho tem como objetivo apresentar uma pesquisa em desenvolvimento que defende os documentos como mecanismo de difusão de conhecimentos gerenciais entre os sistemas e redes de atenção à saúde. Conhecimento e inovação são fenômenos de ordem, desordem e organização nesta Era de redes telemáticas. Tais fenômenos são dependentes de informações produzidas, acumuladas e difundidas, por meio da adoção e assimilação de tecnologias avançadas de gestão de documentos entre os sujeitos e as organizações/instituições de atenção à saúde, a exemplo dos hospitais.

**Palavras-chave:** Gestão de Documentos. Aprendizagem e Inovação Organizacional. Hospitais.

\* Trabalho – modalidade Comunicação Oral – do Eixo Temático “Gestão Documental”, apresentado em 23 de outubro de 2014 no VI Congresso Nacional de Arquivologia.

\*\* Doutor em Difusão do Conhecimento e Professor Adjunto do Departamento de Documentação e Informação do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA). *E-mail:* pedrozaici@gmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo apresentar uma pesquisa, ora em andamento, que caracteriza *conhecimento* e *inovação* como fenômenos de ordem, desordem e organização nesta 'Era' de redes telemáticas. Tais fenômenos são dependentes de *dados* e *informações* que precisam ser produzidos, acumulados e difundidos, por meio da adoção e assimilação de *tecnologias avançadas de gestão de informações arquivística ou de documentos (GD)* e da *aprendizagem organizacional (AO)* entre os sujeitos e as organizações/instituições de atenção à saúde (e.g. de hospitais).

Tais dependências requerem das *organizações* um comportamento reticular, isto é, de *interações*. Nesta pesquisa, as interações são compreendidas como

[...] ações recíprocas que modificam o comportamento ou a natureza de *elementos*, corpos, objetos, *fenômenos* em presença ou em influência. As interações 1. supõem elementos, *seres* ou objetos materiais que podem se encontrar; 2. supõem *condições de encontro*, quer dizer, agitação, turbulência, fluxo contrário, etc.; 3. obedecem a *determinações/imposições* ligadas à natureza dos *elementos*, objetos ou *seres* que se encontram; 4. tornam-se, em certas condições, inter-relações (associações, ligações, combinações, *comunicações*, etc.), ou seja, dão origem a *fenômenos de organização* (MORIN, 2005, p. 72, grifo nosso).

A adoção e a assimilação destes fenômenos possibilitam a geração e a difusão de conhecimentos, permitindo a esses sujeitos (re)significarem as suas ações organizacionais via *redes de aprendizagem* com a finalidade de gerar *inovações gerenciais (IG)*, compreendidas nesta pesquisa como inovações tecnológicas. Redes desta natureza pressupõe um arranjo entre organizações fundamentadas em estruturas capilares, fomentando fluxos de bens e informações e propiciando processos e fatores para promover a competência dos seus integrantes (CUNHA, 2012, p. 116).

As *redes sociais* subsidiam interações entre as organizações do *SUS*. Primeiramente esta pesquisa toma como *objeto empírico* os serviços de atenção à saúde (e.g. de uma Rede de Hospitais, a *Rede InovarH-BA*). A *InovarH-BA* é uma iniciativa de cooperação técnica da Organização Pan-americana de Saúde (OPAS) e Ministério da Saúde (MS), voltada para a qualidade da atenção prestada na rede hospitalar do *SUS*. A Rede foi legitimada pela Portaria N°1.773 do MS, de 28 de julho de 2006, que dispõe sobre o apoio institucional no que diz respeito à cooperação técnica e financeira para estrutura e funcionamento da Rede.

Essa Rede é compreendida como uma tecnologia avançada de gestão organizacional capaz de expressar, em seu arranjo de relações, as ideias políticas e econômicas inovadoras, nascidas do desejo de resolver demandas sociais e laborais para o desenvolvimento sustentável de um dado *território sanitário*. Ela representa um grau de complexidade política de uma determinada comunidade com a missão de *difusão* de *IG*, as quais são dependentes dos processos de *AO*. A difusão pode ser entendida como um processo pelo qual uma inovação é comunicada por meio de canais, no tempo, e entre membros de um sistema social (ROGERS, 2003).

A *problemática* se configura a partir da premissa que a melhoria da gestão dos serviços de atenção à saúde é um desafio para os profissionais, pesquisadores, financiadores, usuários, instituições e autoridades do *SUS*. A aprendizagem dos indivíduos é um fator, condição ou base para as perspectivas de inovação nesses serviços. Isto posto, parte-se dos seguintes pressupostos: a) o *SUS* fomenta modelos e técnicas de gerenciamento avançado, tais como: *produtos e serviços informacionais* (e.g. *de documentos e sistemas de arquivos*), organizações aprendentes (SENGE, 2010), tecnologias de informação e comunicação (TICs) e redes de

inovação e aprendizagem com vistas à melhoria da gestão dos serviços de atenção à saúde; e b) os gestores dos serviços de atenção à saúde baianos estão sensibilizados em adotar técnicas desta natureza para a difusão de suas práticas e gerar *IG* em serviços de atenção à saúde propiciando melhora no *SUS* no contexto das premissas de um sistema local de inovação (SLI).

Os argumentos para esta pesquisa consideram as *redes de inovação* como condição necessária para uma gestão colaborativa, democrática e de cunho social, em razão delas serem compreendidas como *mecanismos de difusão de conhecimento*. A configuração deste tipo de rede é um campo que requer dos sujeitos um *novo habitus* (BOURDIEU, 2008) para alcançar os objetivos organizacionais de cada integrante/sujeito a partir do compromisso social e da subjetividade desses integrantes/sujeitos no espaço político e social.

O termo *habitus* é utilizado com a conotação ressignificada a partir dos trabalhos de Pierre Bourdieu. Para este sociólogo,

[...] o *habitus*, como sistema de *disposições para a prática*, é um fundamento objetivo de condutas regulares, logo da *regularidade das condutas*, e, se possível *prever práticas* [...] é porque o *habitus* faz com que os agentes que o possuem comportem-se de uma determinada maneira em determinadas circunstâncias (BOURDIEU, 2004, p. 98, grifo nosso).

Embora Bourdieu utilize este termo associando-o ao conjunto de disposições que moldam a prática dos sujeitos, nesta investigação é assumido que este conjunto de disposições é constantemente impactado pelas relações sociais, ocasionando transformações, renovando o próprio conjunto e, assim, as novas disposições incorporadas que serão denominadas um *novo habitus* (CUNHA, 2012 e 2014).

Nesse sentido, *esta pesquisa visa ampliar o conhecimento sobre*: a representação e a organização de mecanismos de difusão de conhecimento nos hospitais baianos (e.g. de documentos e de serviços de arquivos; da gestão da informação arquivística). A ampliação deste conhecimento justifica-se a partir dos estudos realizados intitulados “Da adesão à participação em uma rede de hospitais como promoção da *AO* e da *IG*: um olhar sobre a *Rede InovarH-BA*” (CUNHA, 2012) e “A gestão da informação nos hospitais: importância do prontuário eletrônico na integração de sistemas de informação em saúde” (CUNHA, 2005). Naqueles estudos foram recomendadas algumas ações estruturantes para os hospitais investigados em consequência das conclusões encontradas.

Tais conclusões evidenciam: as possibilidades e os limites para a atuação da

*Rede InovarH-BA*; as características da *Rede InovarH-BA* semelhantes às de um SLI; a fragilidade dos hospitais no que se refere à interação e à expansão da rede; a inobservância da prática de gestão dos ativos intangíveis nos hospitais pesquisados; o desconhecimento dos gestores hospitalares sobre a importância da gestão da informação arquivística com a utilização da telemática, associado a produtos e serviços informacionais (e.g. de documentos e sistemas de arquivos) para uma efetiva gestão em saúde.

Assim, questiona-se então: *De que maneira esses serviços utilizam mecanismos e estruturas de transferência de informações gerenciais? Como os hospitais baianos estão realizando a gestão da informação arquivística produzidas, acumuladas e recebidas em razão dos serviços prestados?*

Neste contexto, entender as (trans)formações das organizações à luz dos processos de *AO* vinculados aos do registro do conhecimento é recomendável a promoção de *IG*. O principal problema vinculado a esta pesquisa é a *gestão de documentos e os sistemas de arquivos*, compreendidos como mecanismos e estruturas de transferência de informações gerenciais, e que representam as bases para a *AO* e a *IG* nos hospitais baianos, extensivos aos hospitais do SUS.

## 2 A GESTÃO DE DOCUMENTOS PARA OS HOSPITAIS

A *Rede InovarrH-BA*, criada desde 2006, tem como ideia central construir uma ampla e consistente rede de cooperação entre centros acadêmicos, agências de fomento, instituições governamentais e hospitais integrantes do *SUS*, a fim de promover ações voltadas para a qualificação institucional, mediante o desenvolvimento e fortalecimento de melhores padrões gerenciais para os hospitais participantes. Assim sendo, esta rede tem como proposta subsidiar ações para melhoria destes padrões gerenciais. Embora diversos hospitais tenham assinado o termo de adesão à *Rede InovarrH-BA*, ainda não existem nenhum estudo que discuta as formas como esses hospitais estão realizando a gestão de documentos e dos sistemas de arquivos.

As gestões de documentos e dos sistemas de arquivos estão relacionadas às diretrizes preconizadas na *Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS)*. A *PNIIS* tem como propósito principal:

Promover o uso inovador, criativo e transformador da tecnologia da informação, para melhorar os processos de trabalho em saúde, resultando em um *Sistema Nacional de Informação em Saúde* articulado, que produza informações para os cidadãos, a gestão, a prática profissional, a geração de conheci-

mento e o controle social, garantindo ganhos de eficiência e qualidade mensuráveis através da ampliação de acesso, equidade, integralidade e humanização dos serviços e, assim, contribuindo para a melhoria da situação de saúde da população (BRASIL, 2004 p.15, grifo nosso).

Para um efetivo *Sistema Nacional de Informação em Saúde* é recomendável a adoção e a incorporação do processo de gestão documental entre os organismos produtores dos serviços de saúde. A gestão de documentos, também, é considerada como basilar para o processo de aprendizagem organizacional (*AO*), conseqüentemente, para o de inovação gerencial (*IG*). Tanto a *gestão de documentos* e os *sistemas de arquivos* são associados às tecnologias de informação e comunicação (*TICs*) e, assim, podem promover a melhoria dos processos de trabalho em saúde.

Ressalta-se que as *TICs* são uma forte aliada na construção de uma organização aprendente desde que vinculadas aos *processos de representação do conhecimento/informação*. Esses processos são voltados à “simbolização notacional ou conceitual do saber humano”, e convergem *técnicas de classificação, de indexação e do conjunto de artefatos “informáticos e linguísticos”* (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p.322).

Para Vasconcelos e Mascarenhas (2007), a estruturação do fluxo de informa-

ções por meio das *TICs* possibilita horizontalizar a organização, diminuindo ou eliminando níveis médios que, antes, costumavam enrijecer o fluxo de conhecimento organizacional. Tais tecnologias viabilizam a criação de uma memória organizacional que tenha a capacidade de captar, armazenar e recuperar conhecimentos gerais e específicos das ações organizacionais, favorecendo a *AO* e, conseqüentemente, as inovações.

Reconhecidamente as *TICs* são suportes informáticos fundamentais para o sistema de gestão que inclui a Gestão de Documento (*GD*), a Gestão Informação (*GI*) e que compõe a Gestão Conhecimento (*GC*). Entretanto, independentemente do suporte informático, a sustentabilidade de uma organização depende de compartilhamento e de memória organizacional, que se verticaliza a partir dos processos da *GD* até a de *GC* (SANTOS, 2007) (CUNHA et al., 2013) (CUNHA et al., 2014).

A *Rede InovarH-BA* se pauta na ideia central de construir uma ampla e consistente rede de cooperação entre centros acadêmicos e hospitais integrantes do SUS. Dentre suas metas está a de promover ações voltadas para o fortalecimento da *AO*, mediante o desenvolvimento e fortalecimento de um novo perfil gerencial para os hospitais participantes. Essa iniciativa busca superar difi-

culdades em algumas áreas: a) da comunicação entre os agentes de criação e reprodução de tecnologias, decorrentes do custo de técnicas de interação; b) *do intercâmbio de documentos e mensagens de forma rápida e eficiente*; c) da reprodução de materiais didáticos. Tais dificuldades limitam o desenvolvimento e a aplicação de novas práticas de gestão nos hospitais (CUNHA, 2012).

Assim, pesquisa aqui apresentada tem caráter multidisciplinar por articular um arcabouço conceitual relacionado ao fenômeno das redes sociais, aos sistemas de inovação e aos processos de *AO* dependente dos de representação da informação (i.e *gestão de documentos e sistemas de arquivos*). Essa articulação multidisciplinar possibilitará gerar um Plano de Gestão de Documentos e de Sistemas de Arquivos para os hospitais pesquisados, e extensivos aos hospitais do SUS.

Para alcançar os objetivos propostos, é desenvolvida uma pesquisa empírica, tendo como objeto hospitais com os termos de adesão à *Rede InovarH-BA*, relacionando-o aos fenômenos das *redes sociais* e aos *processos de aprendizagem organizacional e de inovação gerencial dependentes dos de representação da informação arquivística* (aportes conceituais). Além de considerar aportes documentais, a exemplo da *Lei de*



*Acesso, Lei de Arquivos* e da construção da *PNIS* pelo Ministério da Saúde. Essa pesquisa, portanto, visa corroborar para a difusão do conhecimento de redes sociais de inovação e aprendizagem e *gestão de documentos* e *sistemas de arquivos* entre as organizações que compõem a *network* do *SUS*.

Apesar da importância de redes tais como a *Rede InovarH-BA* para a geração e difusão do conhecimento, são poucos os estudos que apresentam discussões e resultados sobre *gestão de documentos e sistemas de arquivos em organizações prestadoras de serviços intensivos em conhecimento, em particular, os hospitais*. Assim sendo, espera-se que os resultados sejam divulgados entre universidades, institutos de pesquisa, instituições de educação superior e demais organizações sociais, preferencialmente ligadas às questões da gestão em serviços de saúde, ciência, tecnologia e inovação.

Essa pesquisa, também, é motivada pela expectativa de que seus resultados contribuam para fortalecer os sistemas de saúde e de inovação, inserindo-os em um campo organizacional estratégico para a efetividade do *SUS*, na medida em que pretende-se avaliar o uso de mecanismos e estruturas de transferência de informações gerenciais em hospitais com termo de adesão à Rede Ino-

varH-BA, os quais são inseridos nos sistemas e nas redes de atenção à saúde do *SUS*.

### 3 OBJETIVOS DA PESQUISA

O objetivo geral da pesquisa, ora em andamento, é avaliar o uso de mecanismos e estruturas de transferência de informações gerenciais em hospitais com termo de adesão à *Rede InovarH-BA*, os quais são inseridos nos sistemas e nas redes de atenção à saúde do *SUS*. Para tanto, são traçados quatro objetivos específicos, a saber: 1) *Conhecer* as tecnologias avançadas de produção, de circulação e de acesso a informações gerenciais dos hospitais da *Rede InovarH-BA*; 2) *Identificar* os tipos e os usos de fontes de informação dos hospitais da *Rede InovarH-BA*; 3) *Diagnosticar* a gestão de documentos e dos sistemas de arquivos dos hospitais da Rede; 4) *Compreender* os mecanismos de acessibilidade e de disponibilidade das informações geradas e recebidas dos hospitais da *Rede InovarH-BA*.

### 4 METODOLOGIA

O estudo tem *caráter multi-institucional* (e.g. dos grupos de pesquisas: GEPICC do Instituto de Ciência da Informação da UFBA e ObservaPolíticas ⇔ *Rede InovarH-BA*, da Escola de Administração da

UFBA; Informática, Computação e Sociedade ⇔ Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS)) e *multidisciplinar* (e.g. Ciência da Informação, Administração, Arquivologia, Biblioteconomia, Sociologia, Economia, Comunicação, Computação, Ciências Cognitivas, Saúde Coletiva, Matemática, Educação, Ciência de Redes) por articular um arcabouço conceitual relacionado ao fenômeno das redes sociais, aos sistemas de inovação e saúde e aos processos de *AO* e da *representação do conhecimento*. Essa *articulação multi-institucional-disciplinar* possibilitará inferir assertivas sobre geração de *IG* a partir da representação e da difusão do conhecimento por meio de sistemas e redes sociais. Tais sistemas e redes nesta pesquisa são compreendidos como os hospitais com termo de adesão a Rede InovarH-BA, os quais *produzem, acumulam e recebem documentos arquivísticos* diariamente.

Para alcançar os objetivos propostos, vem sendo desenvolvido uma pesquisa empírica, tendo como objeto os hospitais com termo de adesão à *Rede InovarH-BA*, relacionando-o aos fenômenos das redes sociais e aos processos de *AO* e de *IG*, os quais são dependentes do *fenômeno Informação*, em particular, nesta pesquisa os relacionados a *gestão de documentos e sistemas de arquivos* (aportes teóricos). A pesquisa empírica

está sendo operacionalizada por meio de 05 fases, conforme relatado no Quadro 1.

Essa investigação corrobora para a representação do conhecimento por meio de redes sociais de inovação e aprendizagem entre as organizações que compõem a *network* do *SUS*, caracterizando-o como uma pesquisa aplicada. Nesta perspectiva, a existência de redes sociais depende de contato, interação e colaboração entre pessoas. Dada à complexidade do tema – conhecimento, redes e sistemas – adota-se neste trabalho, a perspectiva multirreferencial, ou seja, por óticas e sistemas de referência diferentes, não redutíveis uns aos outros e explicitados com abordagens e terminologias distintas, exigindo dos pesquisadores uma postura aberta aliada à capacidade de síntese (FRÓES BURNHAM, 1998). Assim, a pesquisa a conjuga saberes de diversas fontes, ainda que algumas destas sigam linhas filosóficas opostas, porém, desde que as abordagens dos diversos autores agreguem conhecimentos para uma melhor compreensão do fenômeno interação como condição para a configuração de mecanismos de transferência de conhecimento (e.g. de documentos e sistemas de arquivos).

O objeto conceitual é pautado em uma revisão sobre aportes teóricos relacionados a *conhecimento e informação, redes*



sociais, AO e IG em consonância com aportes documentais sobre as *Leis de Acesso à Informação e de Inovação no Brasil* e aquelas que *regulam o SUS* e, também, sobre os documentos que tratam sobre a construção da *Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS)*. Essa revisão documental visa à sistematização de bases conceituais sobre Sistemas de Arquivos, de Inovação e de Saúde associada a bases conceituais sobre redes sociais colaborativas de inovação e aprendizagem em gestão dos serviços de atenção à saúde.

A pretensão não é estudar o porquê da ocorrência dos fatos, mas compreender as relações entre a participação das organizações de serviços de saúde em redes e sistemas, e a promoção da *representação do conhecimento*, da AO e da IG. Tal pretensão caracteriza os princípios do pensamento complexo, que se pautam em emergências, influência e interdependência (i.e. os aportes conceituais associados aos resultados da pesquisa de campo, caracterizando as influências e as interdependências desses na contribuição final desta pesquisa) (MORIN, 2003 e 2007).

Quadro1: Fases da Proposta da Pesquisa

FASES DA PESQUISA	OBJETOS	TIPOS DE PESQUISA	ESPECIFICAÇÕES
FASE 1	Objeto Conceitual	Revisão aportes teóricos ⇔ bibliográfica	Gestão de Documentos e Sistemas de Arquivos Aprendizagem Organizacional Inovação Gerencial Sistemas e Redes de Atenção à Saúde
FASE 2		Revisão aportes documentais ⇔ documental	Lei de Arquivos Lei de Acesso Regulamentação do SUS Política Nacional de Informação e Informática em Saúde
FASE 3	Objeto Empírico	Pesquisa de Campo	Hospitais da Rede InovarH-BA (mínimo de 20%) Elaboração de Instrumentos da Pesquisa de Levantamento Validação dos Instrumentos de pesquisa.
FASE 4		Pesquisa de Levantamento	<b>Conhecer</b> as tecnologias avançadas de produção, de circulação e de acesso a informações gerenciais de no mínimo 20% dos hospitais da Rede InovarH-BA <b>Identificar</b> os tipos e os usos de fontes da informação de no mínimo 20% dos hospitais da Rede InovarH-BA <b>Diagnosticar</b> a gestão de documentos e dos sistemas de arquivos de no mínimo 20% dos hospitais da Rede InovarH-BA <b>Compreender</b> os mecanismos

			de acessibilidade e de disponibilidade das informações geradas e recebidas de no mínimo 20% dos hospitais da Rede InovarH-BA
FASE 5	Objeto Conceitual e Empirico	Bibliográfica/Documental/de Levantamento	Tratamento das informações prospectadas.
			Elaboração de Relatórios parciais
			Elaboração de Artigos
			Plano de Gestão de Documentos e de Sistemas de Arquivos
			Elaboração de Relatório Final

Fonte: o autor.

Considera-se a pesquisa, em relação aos seus objetivos, *exploratória e descritiva*. É *exploratória* por ser realizada em uma área onde há pouco conhecimento acumulado e sistematizado sobre o problema. No tangente ao aspecto *descritivo*, associa-se às questões de expor características de determinada população (hospitais) ou de um determinado fenômeno (informação e conhecimento em saúde), e ao estabelecimento da relação entre os registros de informações e a gestão de documentos em hospitais (TOBAR; YALOUR, 2001, p. 69).

A pesquisa caracteriza-se como quali-quantitativo e, por conseguinte, as técnicas utilizadas estarão relacionadas com estas abordagens. Acredita-se que o objeto desta pesquisa é um fenômeno social e, consequentemente, incapaz de ser identificado independentemente de sujeitos inseridos no contexto dos serviços de saúde, de organizações governamentais e acadêmicas, e de instâncias não governamentais, acoplados ao cognoscível dos pesquisadores, enquanto

geradores de indicadores sociais observáveis.

Nesse sentido, a pesquisa requer a abordagem qualitativa associada a uma abordagem quantitativa. No que se refere ao caminho de uma pesquisa qualitativa, afirma-se que se caracteriza como um esforço cuidadoso para a descoberta de novas informações ou relações e para a verificação e ampliação do conhecimento existente (GODOY, 1995, p. 58). Não obstante, esse esforço, quando associado a informações tratadas por meio de estatísticas descritivas (i.e. tabelas e gráficos) e de grafos (i.e. representação matemática de relacionamentos ⇔ Análise de Redes Sociais para as Tipologias Documentais nos Serviços de Saúde), “permitem ao pesquisador verificar até que ponto determinadas relações ou diferenças são sistemáticas ou não” à temática investigada (GÜNTHER, 2003, p.28).

No que se refere aos procedimentos, esta pesquisa se caracteriza como pesquisa de campo, com a finalidade de um posicio-

namento interpretativo; e também se caracteriza como pesquisa de levantamento, pois envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer (GIL, 1991).

Ainda em relação aos procedimentos utilizados, dada à especificidade do objeto, empregar-se a revisão bibliográfica e a pesquisa documental, na perspectiva de fundamentar o trabalho. Uma revisão assim formada um cabedal de conhecimentos de outros sujeitos e gera “a crítica contínua” ao produto destes, o que corrobora com os resultados da nova pesquisa e provoca “o aprimoramento da ciência” (LUNA, 1999, p. 105). Para o levantamento das informações utiliza-se como instrumentos de pesquisa o questionário e roteiro semiestruturado para entrevista com a finalidade de alcançar os objetivos específicos da pesquisa de campo/levantamento.

## 5 CONCLUSÕES

O objetivo de apresentar este trabalho no VI Congresso Nacional de Arquivologia é o de difundir nacionalmente sobre a pesquisa, ora em desenvolvimento, que defende os documentos como mecanismo de difusão de conhecimentos gerenciais entre os serviços, sistemas e redes de atenção à saúde. O

alcance do objetivo geral proposto para a pesquisa, aqui apresentada, implica em operacionalizar estudos teóricos e aplicados sobre *produção, disseminação, transferência, mediação e apreensão da informação nos contextos dos serviços de atenção à saúde*. O objeto empírico é analisado à luz do conceito de *redes sociais de aprendizagem e inovação* associando-o ao de *representação do conhecimento*.

Os aportes teóricos e documentais que tratam sobre os sistemas de saúde evidenciam que esses sistemas funcionem configurados por meio de redes. Logo, o foco desta pesquisa consiste em alertar da *importância da gestão de documentos e dos sistemas de arquivos* para as deliberações dos sujeitos inseridos nas redes e nos sistemas de atenção à saúde. Estas redes e sistemas são formados por serviços que, com o aumento da competitividade, proporcionam ganhos de produtividade e melhoria de qualidade na atenção à saúde da população desde que os sujeitos inseridos nesses sistemas e redes tenham *habilidades na conversão dos seus conhecimentos* (CUNHA, 2012 e 2014).

Nesse sentido, a configuração de redes interorganizacionais – tais como a Rede InovarH-BA, com os benefícios que elas trazem, pode desempenhar um importante papel na gestão de serviços de saúde. Ao

mesmo tempo em que essa configuração multiorganizacional fortalece a competitividade, ela contribui para estabelecer redes locais e facilita as interconexões do serviço de saúde com os agentes promotores e gestores da atenção sanitária e do complexo industrial da saúde (CUNHA, 2012).

Apesar da importância de redes tais como a *Rede InovarH-BA* para a geração e difusão do conhecimento, são poucos os estudos que apresentam discussões e resultados sobre representação do conhecimento, *AO*, *IG* e redes sociais em organizações prestadoras de serviços intensivos em conhecimento voltados à atenção a saúde no campo da Ciência das Informação e da Arquivologia.

A pesquisa visa ampliar o conhecimento sobre *produtos e serviços informacionais* (e.g. *documentos, arquivos, sistemas de informação, redes sociais*), compreendidos como tecnologias ou técnicas de gerenciamento avançado de informações voltadas à dinâmica dos sistemas e redes de atenção à saúde. Tais tecnologias aplicadas aos serviços de saúde promovem os processos, os meios e os modos de informação e de comunicação, possibilitando a tradução, a transferência, a (re)apropriação e a (re)construção do conhecimento em aprendizagem e inova-

ção na gestão dos serviços de atenção à saúde.

Espera-se que esta pesquisa contribua para ampliar o escopo epistemológico da Arquivologia e o da Ciência da Informação aplicado a *processos de AO e de IG* e da *tecnologia de sistemas e de redes sociais de serviços de atenção à saúde*, entendendo que os seus objetos de estudos são voltados às questões sociais, a *Informação Arquivística* e a *Informação*, respectivamente (SILVA et al., 1998) (SILVA; RIBEIRO, 2002) (SILVA, 2006). Essa pesquisa pode ser compreendida como um dos esforços para minimizar os obstáculos entre os sujeitos e as organizações/instituições na adoção e na assimilação de tecnologias de *gerenciamento avançado de produção, de circulação e de acesso a informações gerenciais nos serviços de atenção à saúde*.

#### NOTAS EXPLICATIVAS

- 1 Projeto de pesquisa aprovado no Edital FAPESB n.º 020/2013 – Programa de Pesquisa para o SUS: Gestão Compartilhada em Saúde – PPSUS – BA – FAPESB/SESAB.
- 2 Projeto de pesquisa aprovado por mérito - Edital Chamada CNPq – Universal 14/2013.
- 3 Projeto de Pesquisa contemplado no Edital PROPICI-PROEXT-PROPG/UFBA 01/2013 PROUFA – Programa Pense, Pesquise e Inove a UFBA.

## RECORDS MANAGEMENT, LEARNING AND INNOVATION ORGANIZATIONAL IN HOSPITALS

### ABSTRACT

The main goal of this work is to present an ongoing research that defends records as diffusion tools of management knowledge between the health care systems and networks. In the current Age of telematic networks knowledge and innovation are phenomena of order, disorder and organization. Such phenomena depends on all pieces of information produced, accumulated and disseminated by the adoption and assimilation of advanced technologies on records management, adopted, and assimilated, by individuals and health care organizations / institutions, such as hospitals.

**Keywords:** Record management. Organizational learning and innovation. Hospitals.

### REFERÊNCIAS

BOURDIEU, P. **Coisas ditas**. São Paulo: Brasiliense, 2004.

\_\_\_\_\_. **Razões práticas: sobre a teoria da ação**. 9 ed. Campinas: Papyrus, 2008.

CUNHA, F. J. A. P. **A gestão da informação nos hospitais: a importância do prontuário eletrônico na integração de sistemas de informação em saúde**. Dissertação de Mestrado. UFBA- Instituto de Ciência da Informação, 2005.

\_\_\_\_\_. **Da adesão à participação em uma rede de hospitais como promoção da aprendizagem organizacional e da inovação gerencial: um olhar sobre a Rede InovarH-BA**. Tese de Doutorado. UFBA – Faculdade de Educação, 2012.

\_\_\_\_\_. *O complexus do conhecimento, inovação e comunicação em serviços de atenção à saúde*. In: CUNHA, Francisco J.A. Pedroza; LÁZARO, Cristiane P; PEREIRA, Her-

nane B.de B. (Orgs.). **Conhecimento, inovação e comunicação em serviços de saúde**. Salvador: EDUFBA; Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2014, p. 221-236.

\_\_\_\_\_.; RIBEIRO, N.M.; PEREIRA, H.B.de. Records management: a basis for organizacional learning and innovation. In: **TransInformação**, Campinas, SP, v. 25, n.2, maio/ago, 2013, p. 159-165.

\_\_\_\_\_.; RIBEIRO, N.M.; PEREIRA, H.B.de. Redes como estratégias para a difusão de inovação em hospitais. In: Colóquio Internacional “A medicina na Era da Informação (MEDINFOR)”, Salvador. **Anais eletrônicos...** Universidade Federal da Bahia e Universidade do Porto: POSICI, 2014. Disponível em: <<http://pt.calameo.com/read/0036874778c43bb349b4c>>. Acesso em: 22/07/2014.

CUNHA, M.B.; CAVALCANTI, R.O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

**Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 29-42, jul./dez., 2014

FROES BURNHAM, T. Complexidade, multirreferencialidade, subjetividade: três referências polêmicas para a compreensão do currículo escolar. In BARBOSA, Joaquim (Org.). **Reflexões em torno da abordagem multireferencial**. São Carlos: EdUFSCAR, 1998, p. 35-56.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de administração de empresas**. São Paulo, v.35, n.2, p.57-63, mar./abr. 1995.

LUNA, S. V. de. **Planejamento de pesquisa: uma introdução**. São Paulo: EDUC, 1999.

MINAYO, M. C. de S.; SANCHES, O. Quantitativo-Qualitativo: Oposição ou Complementaridade? In: **Cad. Saúde Pública**. Rio de Janeiro, 9 (3): 239-262, jul/set, 1993.

MORIN, E. A necessidade de um pensamento complexo. In: **Representação e complexidade**. Candido Mendes (Org.); Enrique Larreta (Ed.). Rio de Janeiro: Garamond, 2003, p. 69 – 78.

\_\_\_\_\_. **O método 1: A natureza da natureza**. Porto Alegre: Sulina, 2005.

\_\_\_\_\_. **Introdução ao pensamento complexo**. Trad.: Eliane Lisboa. 3ª ed. Porto Alegre: Sulina, 2007.

REDE INOVARH. **Portal da Rede InovarH**. Disponível em: <[www.inovarh.ufba.br](http://www.inovarh.ufba.br)>, acesso em: 29 de agosto de 2014.

ROGERS, E. M. **Diffusion of innovations**. 5. ed. New York: Free Press, 2003.

SANTOS, V. B. dos. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In: **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. SANTOS, V. B. dos; INNARELLI, H. C.; SOUSA, R. T. B. de. (organizadores). Distrito Federal: SENAC, 2007.

SENGE, P. **A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende**. São Paulo: Best Seller, 2010.

SILVA, A. M. da; RIBEIRO, F; RAMOS, J.; REAL, M. L. **Arquivística – Teoria e Prática de uma Ciência da Informação**. . Porto: Edições Afrontamento, 1998.

SILVA, A. M. da; RIBEIRO, F. **Das “Ciências” Documentais à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular**. Porto: Edições Afrontamento, 2002.

SILVA, A. M. da. **A informação**. Da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico. Porto: Edições Afrontamento, 2006.

TOBAR, F.; YALOUR, M. R. **Como fazer teses em saúde pública: conselhos e idéias para formular projetos e redigir teses e informes de pesquisa**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2001.

VASCONCELOS, I. F. G. de; MASCARENHAS, A. O. **Organizações em aprendizagem**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

---

Trabalho recebido em: 15 jul. 2014

Trabalho aceito em: 23 out. 2014

---