

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

DEISE DOMINIQUE SAVEDRA CAMPOS

**MEMÓRIA INSTITUCIONAL E A RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UM  
ESTUDO DE CASO SOBRE O SERVIÇO TELEDIAGNÓSTICO DO  
TELESSAÚDERS-UFRGS**

PORTO ALEGRE  
2023

DEISE DOMINIQUE SAVEDRA CAMPOS

**MEMÓRIA INSTITUCIONAL E A RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UM  
ESTUDO DE CASO SOBRE O SERVIÇO TELEDIAGNÓSTICO DO  
TELESSAÚDERS-UFRGS**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, do Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

**Orientador:** Valdir Jose Morigi

PORTO ALEGRE  
2023

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Carlos André Bulhões Mendes

Vice-Reitora: Profa. Dra. Patricia Helena Lucas Pranke

**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretora: Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice Diretora: Profa. Dra. Vera Regina Schmitt

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Júnior

Chefe Substituto: Profa. Dra. Caterina Marta Groposo Pavão

**COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Profa. Dra. Maria Lúcia Dias

Coordenador Substituto: Profa. Dra. Helen Rose Flores de Flores

**Ficha catalográfica**

CIP - Catalogação na Publicação

Campos, Deise Dominique Savedra  
Memória institucional e a recuperação da  
informação: um estudo de caso sobre o serviço  
Telediagnóstico do TelessaúdeRS-UFRGS / Deise  
Dominique Savedra Campos. -- 2023.  
52 f.  
Orientador: Valdir Jose Morigi.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade  
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de  
Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2023.

1. Informação . 2. Memória institucional. 3.  
Serviço Telediagnóstico. 4. TelessaúdeRS-UFRGS. I.  
Morigi, Valdir Jose, orient. II. Título.

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705 - Campus Saúde

Bairro Santana, Porto Alegre - RS CEP 90035-007

Telefone: (51) 3308.5067

E-mail: [fabico@ufrgs](mailto:fabico@ufrgs).

DEISE DOMINIQUE SAVEDRA CAMPOS

**MEMÓRIA INSTITUCIONAL E A RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UM  
ESTUDO DE CASO SOBRE O SERVIÇO TELEDIAGNÓSTICO DO  
TELESSAÚDERS-UFRGS**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, do Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Data de aprovação: \_/\_/.\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Valdir Jose Morigi  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)  
Orientador

---

Prof. Dr. Luis Fernando Herbert Massoni  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)  
Examinador

---

Profª. Me. Marlise Maria Giovanaz  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)  
Examinadora

## DEDICATÓRIA

Mãe, amigos, professores, minhas batalhas.

## AGRADECIMENTOS

Recorri ao recurso da memória para iniciar essa composição, permeada por lembranças construídas ao longo de minha trajetória acadêmica. Compostas não somente de estudos e trabalhos, mas de encontros e reencontros, de amizades, de trocas e compartilhamentos.

Sabia que entrar em uma universidade como a UFRGS não seria um caminho fácil a percorrer, mas na companhia de pessoas que me inspiraram o processo se tornou possível.

Agradeço a minha mãe por todo suporte e confiança que depositou em mim, e que agora com a formatura se aproximando vejo como ela está orgulhosa e feliz por estarmos conquistando isso juntas.

Aos meus amigos que me apoiam desde antes de eu entrar na universidade e aos que conheci durante estágio e bolsas, que me proporcionaram risadas, desabafos e histórias para serem lembradas sempre que a vida estiver difícil.

Aos professores que me encantam com sua maneira de ensinar e compartilhar seus conhecimentos.

A todos que tive a oportunidade de trabalhar e vivenciar momentos de música, arte e cultura durante essa jornada.

À mãe UFRGS que me ofereceu o estudo gratuito e de qualidade, até mais.

Obrigada!

“Somos nossa memória, somos esse quimérico museu de formas inconstantes, esse  
montão de espelhos quebrados”  
Jorge Luis Borges.



## RESUMO

A finalidade deste estudo é investigar a memória institucional a partir do serviço Telediagnóstico e de suas atividades e materiais produzidos por seus colaboradores do TelessaúdeRS-UFRGS. Foi realizada uma pesquisa em bases de dados sobre a temática memória institucional, para a construção do referencial teórico. Pesquisa de natureza qualitativa utilizou o método do estudo de caso e como procedimento para coleta de dados a observação participante. Através da análise de dados foi possível conhecer os projetos RespiraNet, DermatoNet, EstomatoNet e TeleOftalmo do Telediagnóstico, suas particularidades e procedimentos de solicitação de exames, materiais informativos para os profissionais da saúde e população. Ações de controle das informações sobre esse serviço registradas em planilhas. A divulgação do serviço através das redes sociais e produção científica. Conclui-se a partir do serviço Telediagnóstico que a preservação e a divulgação das informações estão em diversos meios digitais.

**Palavras-chave:** Informação e Memória institucional. Serviço Telediagnóstico. TelessaúdeRS-UFRGS.

## ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the institutional memory from the Telediagnosis service and its activities and materials produced by its employees at TelessaúdeRS-UFRGS. A search was carried out in databases on the theme of institutional memory, for the construction of the theoretical framework. Qualitative research used the case study method and participant observation as a procedure for data collection. Through data analysis, it was possible to learn about the RespiraNet, DermatoNet, EstomatoNet and TeleOftalmo Telediagnosis projects, their particularities and procedures for requesting exams, informational materials for health professionals and the population. Actions to control information about this service recorded in spreadsheets. The dissemination of the service through social networks and scientific production. It is concluded from the Telediagnosis service that the preservation and dissemination of information are in various digital media.

**Keywords:** Information and institutional memory. Telediagnosis Service. TelessaúdeRS-UFRGS.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 O processo da memória institucional.....	22
Figura 2 Plataforma Telessaúde.....	30
Figura 3 Tutorial de solicitação do exame em Dermatologia.....	35
Figura 4 Tutorial de Fotos.....	36
Figura 5 Guia para prescrição de óculos.....	37
Figura 6 Protocolo de encaminhamento para oftalmologia.....	38
Figura 7 Telecondultas de Asma.....	39
Figura 8 Controle de notícias publicadas nas mídias.....	40
Figura 9 Registro da produção científica do TelessaúdeRS-UFRGS.....	41
Figura 10 Resultados do Respiranet.....	43
Figura 11 Publicação Instagram I.....	44
Figura 12 Publicação Instagram II.....	45
Figura 13 Publicação Youtube.....	46
Figura 14 Artigo científico publicado.....	47
Figura 15 Trabalho premiado em concurso.....	48

## LISTA DE ABREVIATURA

APS	Atenção Primária à Saúde
AB	Atenção Básica
CI	Ciência da informação
DEAF	Departamento de Assistência Farmacêutica
DPOC	Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica
MS	Ministério da Saúde
NAT-Jus	Núcleo de Apoio Técnico do Poder Judiciário
RS	Rio Grande do Sul
SES-RS	Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Sul
SUS	Sistema Único de Saúde
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	15
1.2 OBJETIVOS.....	15
1.2.1 Objetivo geral.....	15
1.2.2 Objetivos específicos.....	15
1.3 JUSTIFICATIVA.....	16
1.4 O TELESSAÚDERS-UFRGS.....	16
<b>2 AS AÇÕES DAS INSTITUIÇÕES PRECEDENTES DA MEMÓRIA.....</b>	<b>20</b>
2.1 MEMÓRIA INSTITUCIONAL.....	21
2.2 RECUPERAÇÃO DA MEMÓRIA E INFORMAÇÃO.....	24
<b>3 PERCURSO METODOLÓGICO.....</b>	<b>28</b>
<b>4 CONTEXTUALIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEDIAGNÓSTICO.....</b>	<b>30</b>
4.1 RESPIRANET.....	31
4.2 DERMATONET.....	32
4.3 ESTOMATONET.....	32
4.4 TELEOFTALMO.....	32
<b>5 ANÁLISE DO MATERIAL.....</b>	<b>34</b>
5.1 DOCUMENTOS INFORMATIVOS.....	34
5.2 CONTROLE DE INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO TELEDIAGNÓSTICO.....	39
5.3 PUBLICAÇÕES NAS MÍDIAS SOCIAIS.....	44
5.4 PRODUÇÃO CIENTÍFICA.....	47
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>49</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>50</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As ações e serviços que uma instituição desenvolve durante sua trajetória com a cooperação de seus colaboradores, geram informações e materiais. Essas práticas refletem os ideais e compromissos que a instituição pretende promover para a sociedade e reforçam o propósito da instituição. Ao longo do tempo esses elementos deixam vestígios, quando organizados constituem a memória institucional. Para Santos, e Valentim (2021), a memória é como um pilar para a sociedade humana, em razão de que a informação inclui-se neste pilar, que surge a partir do ato de fazer questionamentos gerando então o conhecimento. As memórias são seletivas visto que estão atreladas a sentimentos e vivências, desta maneira existe ato de escolher o que lembrar e esquecer. Para recuperar essas memórias, fazemos o uso de suportes geralmente tecnológicos e biológicos. Entretanto, quando não se tem o hábito de preservar essas memórias, entramos no princípio do esquecimento. De acordo com Thiesen (2013), estamos vivenciando tempos onde a profusão de informações é desmedida, no momento em que são formuladas já estão sendo apagadas.

O presente trabalho tem a finalidade de investigar o núcleo de pesquisa TelessaúdeRS-UFRGS, que tem o intuito de desenvolver a saúde para a comunidade através da telemedicina/telessaúde, assim como capacitar os profissionais que atuam com a Atenção Primária à Saúde (APS) no Sistema Único de Saúde (SUS) (UFRGS, 2022). As ações e projetos desenvolvidos pelo TelessaúdeRS-UFRGS são diversos, incluindo serviços, materiais assistenciais, cursos e produção científica. Durante sua trajetória institucional, materiais e atividades foram elaboradas por seus colaboradores. Mas o que exatamente são essas informações? O que a instituição decidiu escolher como sua memória institucional, visto que as memórias são seletivas? Existe uma preocupação em preservar essas memórias?

Sendo assim, verificou-se a importância de investigar o TelessaúdeRS-UFRGS e suas atividades e materiais produzidos por seus colaboradores, para compreender quais são as informações que compõem a memória institucional, e também identificar como é realizada sua gestão, a partir do serviço Telediagnóstico.

Abaixo seguem o problema de pesquisa, objetivos gerais e específicos, e justificativa do presente trabalho.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O problema de pesquisa objetiva investigar a memória institucional a partir do serviço Telediagnóstico e de suas atividades e materiais produzidos pelos colaboradores do TelessaúdeRS-UFRGS. Sendo assim o problema a ser estudado é: Quais são as informações que compõem a memória institucional do TelessaúdeRS-UFRGS a partir do serviço Telediagnóstico?

## 1.2 OBJETIVOS

Nas próximas seções serão elencados o objetivo geral e os objetivos específicos que conduzirão este projeto.

### 1.2.1 Objetivo geral

Investigar a memória institucional produzida pelo serviço Telediagnóstico a partir do registro de suas atividades e materiais produzidos pelos colaboradores do TelessaúdeRS-UFRGS.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- a) Caracterizar o TelessaúdeRS-UFRGS (origem e história);
- b) identificar quais as atividades realizadas pelo serviço Telediagnóstico;
- c) Analisar a produção, a divulgação e as formas de controle dos materiais e registros informacionais sobre o Telediagnóstico.
- d) Identificar os documentos produzidos pelos colaboradores do TelessaúdeRS-UFRGS com objetivo de preservar as informações do serviço Telediagnóstico.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A escolha pela pesquisa sobre a memória institucional do TelessaúdeRS-UFRGS partiu do interesse da autora pela temática Memória, e de sua curiosidade acerca das informações que compõem a memória institucional do TelessaúdeRS-UFRGS a partir do serviço Telediagnóstico, que foram manifestadas a partir de suas vivências como bolsista de extensão da própria instituição pesquisada.

Em um contexto onde o que não é registrado e preservado é esquecido e apagado, a relevância desta pesquisa reside no sentido de dar significado às atividades e materiais produzidos pela instituição como registro de sua memória. Visto que a instituição TelessaúdeRS-UFRGS apresenta grande importância para a população devido às suas atividades e projetos desenvolvidos com o intuito de desenvolver uma saúde qualificada através da telemedicina/telessaúde.

Cada instituição trabalha de maneira singular e produz múltiplos serviços, promover esta reflexão sobre a trajetória e o meio social do TelessaúdeRS-UFRGS através desta pesquisa, permitirá conhecer como esta instituição que desenvolve serviços na área da saúde lida e registra suas atividades, quais sentidos são atribuídos às suas ações, além de compreender o contexto deste lugar e identificar quais são as informações que compõem a sua memória. Desta maneira o projeto em questão mostra-se uma pesquisa imprescindível para o campo da Ciência da Informação (CI) que se dedica ao processo de gestão da informação, pois segundo Souza (2021), trabalhar com registros documentais institucionais evidencia não só sua estrutura, mas seu valor intrínseco, visto que neste processo é revelado quais informações são sobrepostas a outras e quais são dignas de serem preservadas.

### 1.4 O TELESSAÚDERS-UFRGS

Gerado em 2007 o TelessaúdeRS-UFRGS, surgiu em um cenário em que segundo Silva (2020), o Ministério da Saúde (MS) decidiu investir em iniciativas relacionadas a telemedicina e telessaúde, que atendessem aos espaços de APS<sup>1</sup>. Portanto baseados em projetos pilotos, nove grupos de telessaúde subordinados a

---

<sup>1</sup> APS: Primeiro nível de atenção à saúde, possui a finalidade de oferecer serviços essenciais à população.



universidades públicas foram criados, sendo o núcleo de pesquisa TelessaúdeRS-UFRGS um desses. Posteriormente o projeto passou para nível federal decorridos três anos, em 2011 foi denominado o Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes. Segundo Katz *et al.* (2020), o núcleo de pesquisa, pertence ao Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e conta com o apoio e recursos do Ministério da Saúde (MS) e da Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Sul (SES-RS).

O objetivo do núcleo de pesquisa TelessaúdeRS-UFRGS, é de melhorar a saúde para a comunidade por meio da telemedicina/telessaúde, assim como instruir os profissionais que atuam na APS na esfera do Sistema Único de Saúde (SUS), auxiliar na tomada de decisão clínica e gerencial e proporcionar resolutividade. Como missão desenvolve diversos projetos e ações estratégicas, que estão direcionadas a auxiliar as principais demandas de atendimento da população, contemplando inúmeros brasileiros (UFRGS, 2022). Localiza-se em duas sedes no bairro Rio Branco na cidade de Porto Alegre, a Sede Barbara Starfield<sup>2</sup> fica na rua Dona Laura, já a Sede Bruce Duncan<sup>3</sup> está na rua Mostardeiro, sendo próximas uma da outra.

Fizeram parte do TelessaúdeRS-UFRGS ao longo de 2021 e 2022, aproximadamente 250 colaboradores, de diferentes áreas e cursos. O núcleo de pesquisa possui diversos canais de comunicação, premiações e confraternizações entre seus colaboradores, além de uma produção da equipe de comunicação intitulada “Foco no Tele”, que funciona como um informativo interno, onde são realizadas entrevistas com os colaboradores, divulgação sobre suas produções, avisos e atualizações. O local é visitado periodicamente por representantes do MS e da SES-RS, assim como já foi notícia em jornais e mídias.

As ações desenvolvidas estão em três frentes: Teleducação, Telediagnóstico e a Teleconsultoria. O Telessaúde também possui outras duas ações, a Telefarmas e Natjus. Todas as ações contam com o auxílio da tecnologia e da informação. A seguir estão detalhadas as atividades de cada ação:

- a) Teleducação: desenvolve ações de educação a distância para profissionais de saúde da Atenção Primária à Saúde/Atenção Básica

---

<sup>2</sup> Barbara Starfield: Pediatra e especialista em saúde pública.

<sup>3</sup> Bruce Duncan: Médico, professor e pesquisador.

(APS/AB) e estudantes de graduação das áreas da saúde, como cursos, Webpalestras e Drop News.

- b) Telediagnóstico: serviço de diagnóstico a distância que conta com o suporte da tecnologia da informação e da comunicação. Os profissionais de saúde utilizam uma plataforma online para buscar os telediagnósticos, onde uma equipe especializada avalia os exames.
- c) Teleconsultoria: Soluciona problemas clínicos de pacientes dos quais geralmente não possuem acesso de qualidade à saúde. Esse serviço utiliza canais de comunicação como as ligações por telefone para o esclarecimento de dúvidas sobre diagnóstico e tratamento. Outro serviço a ser destacado é o RegulaSus que consegue reduzir as filas de espera para consulta especializada no SUS através das consultorias remotas.
- d) Telefarmas: É um convênio com a SES-RS do qual auxilia o Departamento de Assistência Farmacêutica (DEAF) na avaliação de solicitações de medicamentos e terapias nutricionais, realização de protocolos clínicos e desenvolvimento de atividades de Telecuidado Farmacêutico.
- e) Natjus: O Núcleo de Apoio Técnico do Poder Judiciário (NAT-Jus) trabalha no suporte técnico aos magistrados com as demandas relacionadas às avaliações de tecnologias em saúde. Viabiliza avaliações técnicas a partir de fundamentos científicos para contribuir na análise de pedidos judiciais de medicamentos, produtos e procedimentos de saúde. (UFRGS, 2022).

Em seu site [www.telessauders.ufrgs.br](http://www.telessauders.ufrgs.br), encontram-se elencados o nome dos colaboradores e suas respectivas funções, bem como depoimentos dos profissionais da saúde que contaram com os serviços da instituição. Os materiais assistenciais produzidos que auxiliam na tomada de decisão clínica com base em evidências, também estão disponíveis no site:

- i) Protocolos: De acordo com a SES-RS (2023), são documentos de encaminhamentos, com a finalidade de definir os limites entre os cuidados oferecidos na APS e também nos outros níveis de atenção.
- ii) Telecondutas: São guias assistenciais para doenças comuns, com fácil acessibilidade e busca rápida no decorrer do atendimento aos pacientes.

- iii) Perguntas da semana: São resoluções de dúvidas clínicas efetuadas pelos profissionais de saúde, que acessam o serviço 0800, posteriormente as respostas são publicadas no site.
- iv) Outros materiais: Informações para profissionais e população sobre o coronavírus, outros informativos para a população, calendários vacinais, resumos clínicos, formulários, tabelas, tutoriais, entre outros.

O TelessaúdeRS-UFRGS também conta uma revista publicada trimestralmente, intitulada “Fonte”, da qual pode ser assinada gratuitamente. Além disso, o núcleo de pesquisa possui sua produção científica, como artigos científicos, e-books, livros, capítulos publicados em exemplares, revistas, trabalhos apresentados em eventos, teses e dissertações. E também uma produção de informativos para profissionais da saúde e população em geral divulgados por meio das plataformas digitais Facebook, Instagram, Twitter e YouTube.

## 2 AS AÇÕES DAS INSTITUIÇÕES PRECEDENTES DA MEMÓRIA

Aquilo que é vivenciado no passado e conseqüentemente registrado torna-se uma memória ao qual é lembrada no presente podendo ser rememorada no futuro. Como apontam Oliveira e Lima (2014), a memória é a soma de acontecimentos, elementos e sujeitos que precisam de um passado sólido para poder se relacionar com o atual, podendo ser imediato ou remoto. Baseado nesses eventos e personagens do tempo passado é que as memórias vão se estabelecendo nas instituições de acordo com Oliveira e Lima (2014, p. 345), “Essa relação está sempre mediada pela experiência”.

As memórias produzidas estão atreladas a sentimentos e vivências, sendo sempre modificadas no momento que lembramos delas. Podem ser manipuladas já que podemos escolher o que lembrar e o que esquecer, priorizando umas e descartando outras.

Refletir sobre os acontecimentos do cotidiano remete a esse movimento de lembrar do que já ocorreu em determinada época tendo como base as experiências, sendo desse modo toda vez que forem evocadas um novo sentido é atribuído.

Pensar no tempo, de ontem, de hoje e de amanhã, ajuda a entender que a invocação da memória ocorre a partir do tempo transcorrido do acontecimento, da experiência, enfim, da situação passada e que poderá vir a ser lembrada. Pensa-se o ontem a partir do que se é hoje, com o conhecimento que se tem hoje e a dinâmica contínua, dia após dia. O que aconteceu ontem permanece lá, mas se lembrado, pode ser (re)significado, (re)trabalhado na mente para projetar o porvir. (COTTA, 2017, p. 18).

A memória para se solidificar precisa de uma estrutura para que seja possível perdurar no tempo, como aponta Nora (1993), a memória cria raízes no sólido, na ação assim como no ambiente e em artefatos. Da mesma forma, leva-se em conta a acessibilidade dessas memórias uma vez que são as instituições que possuem os meios para preservar essas informações, sejam por suas condições financeiras, seu contexto social ou sua gestão administrativa.

Como foi explicado nos parágrafos anteriores, para haver a memória é necessária a presença de elementos para sua construção, são os indivíduos e conseqüentemente suas ações que geram experiências em um determinado lugar, sendo assim, é nesses acontecimentos que a memória institucional se sustenta.

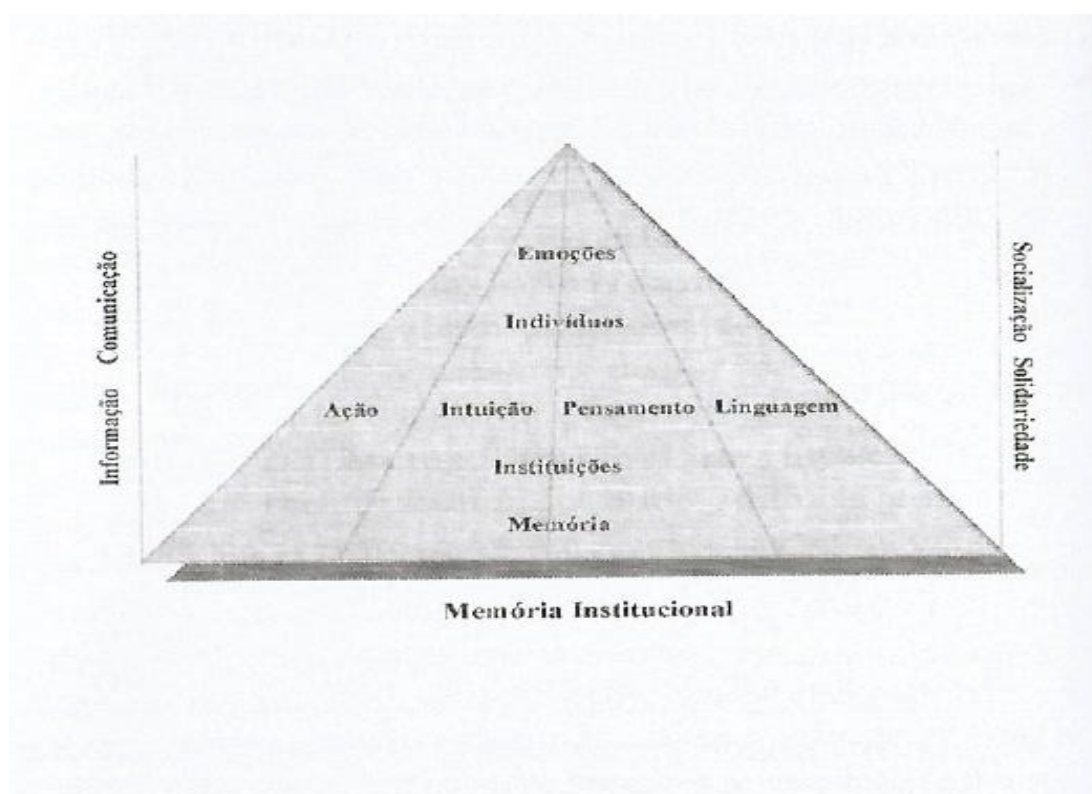
## 2.1 MEMÓRIA INSTITUCIONAL

A memória institucional surge nas ações de seus responsáveis que estão intimamente conectados aos objetivos do lugar ao qual desempenham atividades e serviços. É nesse encadeamento entre a memória e as relações humanas que o sentimento de pertencimento sobre a instituição é despertado nos sujeitos (SANTOS, e VALENTIM, 2021). Os autores afirmam ainda que a memória institucional tem o poder de “[...] fortalecer laços e ampliar a legitimidade institucional, uma vez que as práticas sociais refletem as instituições e não são fenômenos individuais, mas sim coletivos que lutam pela sua regularidade” (SANTOS, e VALENTIM, 2021, p. 222).

O desenvolvimento da memória institucional vai se fortificando à medida que novas situações vão ocorrendo no decorrer da história, para Salcedo e Lima (2018) a memória institucional é composta de outras memórias, como a memória social, que resulta de expressões de um grupo ou sociedade. Para Souza (2021, p. 24), “[...] quando falamos de instituição, falamos da alma do lugar, algo mais profundo que o rege, que provém dos hábitos sociais coletivos [...]”. Portanto, a estrutura da memória de uma instituição é constituída por seus colaboradores que também são seus funcionários e agentes atuantes e produtores dos serviços e informações deste espaço. E como produtores da memória institucional seus funcionários incorporam dentro deste contexto seus valores e ideais.

De acordo com abaixo, Thiesen (2013) exemplifica o conceito de memória institucional, mostrando a importância que os indivíduos que são os colaboradores da instituição representam diante dessa conjuntura.

**Figura 1** - O processo da memória institucional



Fonte: Thiesen (2013)

Segundo a autora, a instituição é um corpo em evolução e depende que suas células trabalhem de forma solidária a fim de ter um funcionamento padronizado e criativo. Seguindo essa reflexão, Souza e Bernardino (2020, p. 167), afirmam que “A memória institucional é uma reorganização do transcorrido por uma gestão contextualizada por um momento político, uma cultura social e tecnologia com comportamentos e recursos que já ficaram para trás”. Os autores destacam ainda que permanecerá o que for importante visto que em todo procedimento de escolha haverá seleção. Para Thiesen (2013, p. 90), a memória também é seletiva. “A instituição, na medida em que retém o que interessa a sua reprodução, também trabalha por seleção”. Então existe esse movimento de preservar determinadas informações e descartar outras, nas palavras de Thiesen (2013, p. 273) “[...] as instituições lembram e esquecem”.

Outro elemento relevante para a memória é o tempo, porque vai ser ele que irá transportar as ações para o presente e conceder o sentido, como aponta Costa

(1997, p. 38), “O fio que vai amarrar a memória às instituições é o tempo. Pois a memória, em sua forma mais elementar, é fundamentalmente tempo, movimento do tempo”. Já para Cotta (2017), a memória institucional é o elo entre passado e presente, que está propensa a arquitetar novos empreendimentos para o crescimento institucional. Dessa maneira, a memória institucional possui também uma responsabilidade com o futuro, como afirmam Salcedo e Lima (2018, p.320), “[...] o papel da memória institucional é construir o futuro, por meio do passado onde possam ser identificados elementos da cultura e da identidade da instituição, possibilitando ainda a compreensão dos fatos ocorridos. Paralelamente ao citado conceito, a memória institucional de acordo com Gutierrez (2022), é interpretada como uma ferramenta de transparência e prestação de contas para com a comunidade, com o objetivo de tornar palpáveis perspectivas das instituições que só seriam percebidos em um futuro distante.

As informações e os serviços que uma instituição produz retratam não só seus objetivos, mas sua representação na sociedade, e por isso esses dados não devem ser tratados como algo sem valor ou sem impacto.

A memória institucional não pode ser vista como um aglomerado de informações históricas sobre a instituição, mas deve servir como instrumento de divulgação e reflexão do papel social, da responsabilidade social e sustentabilidade. As instituições fazem parte da sociedade e, como tal, salvaguardar sua memória significa também preservar a cultura da sociedade. (SOUZA e MORIGI, 2021, p. 242).

Os serviços e as informações que as instituições promovem possuem esta representatividade diante da sociedade, e não preservar esses materiais é apagar a história de um grupo social e cair no esquecimento. Os autores Souza e Morigi (2021), destacam ainda que a recuperação dessa memória está diretamente relacionada com a imagem que a instituição quer manter sobre si mesma diante de sua comunidade, porém ela se distingue das memórias pessoais de seus colaboradores ao mesmo tempo que é formada por elas. Para Barbosa (2014) a memória institucional possui a oportunidade de costura entre sujeito e a organização, fazendo com que o indivíduo se sinta parte de sua história. Enquanto que para Santos e Valentim (2021) as imagens dos sujeitos formam a memória institucional, visto que as instituições não possuem memória, ou seja, “[...] são os sujeitos que constroem sua memória, eles a validam coletivamente como bem social,

pois as experiências, ações e conquistas em benefício da construção da sociedade institucionalizam-na e a perpetuam” Santos e Valentim (2021, p. 222).

Fundamentado nos autores citados, a memória institucional nada mais é em sua essência, a combinação entre os colaboradores e suas ações que estão alinhados com os objetivos, valores e ideais da instituição ao qual se sentem pertencentes, sendo o tempo o elo desses elementos e produtor de sentidos.

## 2.2 RECUPERAÇÃO DA MEMÓRIA E INFORMAÇÃO

A memória institucional é composta de informações que a representam e a legitimam perante a sociedade, como afirma Oliveira e Lima (2014), quando descreve que a conexão entre informação e memória pode ser considerada, conforme um determinado conjunto de informações que se associa ao passado de deliberadas expressões culturais quando agrupadas e relacionadas entre si, que estão frequentemente sendo elaboradas e reinterpretadas, exibem um sentido de compartilhamento desse mesmo passado. Para Souza (2021), essa ligação entre informação e memória equivale a informação que são lembradas e respectivamente recuperadas em sistemas de informação, podendo ser estes analógicos, biológicos ou digitais.

A informação, surgindo das ações humanas sobre o mundo, é gerada diariamente para alimentar a memória. Cultivar a memória pode impedir apagamentos culturais, pois uma seleção crítica não permite que deixemos de lado valores importantes por conta de tendências passageiras. Também não impede a inovação, mas nos dá segurança de saber quem somos ou o que a instituição para que, assim, possamos analisar se as novas informações condizem com os valores ou se é momento de nos reinventarmos. (SOUZA, 2021, p.19)

Sendo assim, para lembrar das coisas necessitamos recorrer aos diferentes suportes de memória, onde a informação está sucessivamente sendo organizada. De acordo com Thiesen (2013), recorreremos à nossa consciência e inconsciente, a materiais como os documentos, arquivos, relatos de pessoas que tenham vivenciado os mesmos eventos. A autora se aprofunda mais sobre a recuperação da memória institucional quando defende que as informações importantes para a recuperação da memória institucional necessitam ser buscadas não somente nos materiais e fontes internas, mas além dos muros institucionais. E que a memória institucional está em



permanente elaboração, pois é função do tempo. Portanto seus serviços e informações se estendem para além do espaço da própria instituição, o que significa que a memória institucional não possui limites territoriais.

Apesar dos suportes tecnológicos servirem de auxílio para a recuperação da memória institucional, nada substitui a memória humana, pois para Lévy (2010), por mais que elas sejam consubstanciais à inteligência dos homens, as tecnologias intelectuais não dispensam o pensamento vivo. O estoque de imagens projetadas pelas telas não é suficiente para constituir uma memória.

Porque a operação da memória não pode ser concebida sem as aparições e supressões que a desagregam, que a moldam de seu interior. Debruçado sobre seus projetos, o ser vivo destrói, transforma, reinterpreta as imagens e as palavras daquilo que se toma, através desta atividade, o passado. (LÉVY, 2010, p. 81).

A memória humana faz-se necessária pois ela é única em seu fazer, produzir e esquecer. Lévy (2010) ressalta que a subjetividade da memória, ou seja, seu ponto vital, consiste exatamente em rejeitar o armazenamento do passado, com a finalidade de criar o novo. Porque a memória é essa incessante construção. Apesar da memória humana ser indispensável e única, nem sempre podemos contar com ela em se tratando de memória institucional visto que as organizações produzem um espesso material e diversos serviços. Nora (1993, p.15), destaca sobre o que conhecemos como memória “[...] é, de fato, a constituição gigantesca e vertiginosa do estoque material daquilo que nos é impossível lembrar, repertório insondável daquilo que poderíamos ter necessidade de nos lembrar. Todavia de acordo com Costa (1997), quando sentimos o desejo de lembrar de algo, e especificamente reconstruir o passado, fazemos uso de mecanismos que dão suporte à memória e buscamos nas lembranças que estão seja na consciência, no inconsciente, nos materiais da memória como os documentos, arquivos e relatos de outras pessoas que tenham partilhado experiências em comum.

Nas instituições a recuperação da sua memória pode ser através dos documentos produzidos durante sua história, Parrela e Nascimento (2019, p. 180), exemplificam estes documentos como a “[...] ata de fundação da entidade, Missão, Visão e Valores corporativos, história da empresa, organograma legislação, apresentação institucional e código do bom governo”. Para Souza (2021), como os

lugares de memória são compreendidos como aqueles que lembram a instituição quem ela é, e que renovam diariamente sua prática.

Podem ser os estatutos de fundação e regimentos, que definem o propósito, as regras de convivência, os horários de funcionamento e o público-alvo da instituição. Ou ainda as datas de fundação, os eventos importantes, as reformas, as histórias de vida de seus fundadores e colaboradores, os produtos e os serviços oferecidos pela instituição, o próprio prédio institucional e todos os lugares físicos e as cidades por onde a instituição se divide. (SOUZA, 2021, p. 31).

As instituições, como exemplificou Souza (2021), dispõe de itens que reforçam sua identidade, a autora ainda ressalta que esses elementos carregam memórias, e que quando organizadas com um objetivo, é constituída a memória institucional. Para Cotta (2017), a efemeridade que existe nas relações sociais também alcança as relações organizacionais, exatamente por isso a relevância da evocação das memórias recai sobre o fato da construção da responsabilidade social da instituição e de seus atores.

Ao longo da trajetória institucional, os colaboradores vão deixando vestígios de seu trabalho, conforme Souza (2021), essas evidências possibilitam o autoexame ao mesmo tempo que relembram aos atores envolvidos o propósito da existência da instituição. Já Santos e Valentim (2021), apontam que a memória é composta de resíduos da vida em sociedade, e que por isso deve ser vista como um objeto intencional. Nas palavras de Costa (1997, p.3), “Se a instituição existe, a memória se plasma. É prenhe. Constitui marcas, rastros, ou traços que contêm informação”.

Para haver a recuperação da memória da qual está permeada por informações que dizem respeito à instituição, é imprescindível que haja a preocupação com seu armazenamento e preservação. Sendo assim, de acordo com Cortes, Bari e Belchior (2021), a memória se encontra em uma nova conjuntura social, onde o grande desafio entre as organizações refere-se ao desenvolvimento de habilidades sobre o armazenamento do conhecimento como produto da memória individual e coletiva dos indivíduos. Oliveira e Lima (2014), destacam que arquivistas, bibliotecários, museólogos, historiadores, arqueólogos, entre outros profissionais, compartilham do mesmo cuidado com a preservação patrimonial, especificamente quando relacionada ao patrimônio a questões memorialísticas.

As informações quando armazenadas e conservadas, possibilitam a recuperação da memória “[...] devido ao acesso que se pode ter aos dados, informações, elementos, conhecimentos, referências, bases, aspectos, conceitos e materiais” (SOUZA e BERNARDINO, 2020, p. 166). As instituições obtêm benefícios quando investem em projetos de memória, como fazer o mapeamento das práticas, procedimentos e eventos que ocorreram durante sua trajetória institucional. Através dessas atitudes, é possível conhecer a identidade da instituição e conseqüentemente a partir das práticas de seleção ou esquecimento, o novo ganha espaço, permitindo sua atualização em conformidade com as necessidades sociais que costumam ser mutáveis (SOUZA, 2021). Nesse sentido o processo de recuperação da memória institucional, não envolve somente lançar mão de suportes tecnológicos entre outros, visto que é a preservação que conserva e mantém vivas as memórias.

### 3 PERCURSO METODOLÓGICO

O presente trabalho utilizará do método estudo de caso, que de acordo com Yin (2001), contribui para interpretar fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos, com caráter qualitativo para pesquisar o serviço Telediagnóstico, usando como recorte os materiais produzidos. Estes materiais foram divididos em 4 categorias: documentos informativos, controle de informações do serviço Telediagnóstico, publicações nas mídias sociais e produção científica. Pelo fato de a autora ser bolsista do TelessaúdeRS-UFRGS, foi utilizado o procedimento de coleta de dados observação participante, onde o pesquisador utiliza de vivências, observações e conversas informais no local estudado. A análise dos materiais tem como objetivo identificar quais são as atividades realizadas pelo serviço Telediagnóstico, quais tipos de materiais são gerados, analisar os registros informacionais produzidos, investigar quais os meios que o serviço Telediagnóstico utiliza para divulgar as suas ações e observar se os colaboradores do TelessaúdeRS-UFRGS possuem a preocupação em preservar as informações do serviço Telediagnóstico.

Para iniciar o presente trabalho, foi realizada uma busca bibliográfica em bases de dados significativas da Ciência da Informação, sobre o assunto Memória Institucional, com recorte temporal de 2018 a 2022. Depois de selecionado pela autora os materiais relevantes, estes foram armazenados para futuras consultas.

Na próxima etapa de coleta de dados, com recorte temporal de 2013 a 2022, o procedimento utilizado foi a observação participante, segundo Yin (2001), essa é uma técnica especial de observação, onde o pesquisador pode participar dos eventos que estão sendo estudados, podendo haver interações sociais informais. Sendo assim a autora utilizou desses benefícios para a coleta de dados, visto que por ser bolsista do TelessaúdeRS-UFRGS tinha contato diário com os colaboradores, além do conhecimento prévio de alguns lugares para buscar informações dentro da instituição, também havia criado um diário de notas com suas observações. Então durante a coleta de dados foram realizadas buscas no site da instituição, em suas redes sociais, nos registros internos que foram compartilhados com a autora, sendo que alguns foram para somente análise do material, pois haviam informações sigilosas, além disso também foram realizadas pesquisas sobre

a produção científica do TelessaúdeRS-UFRGS nas bases de dados Pubmed, Scielo e Lume UFRGS.

Em seguida na análise de dados, os materiais coletados foram divididos em 4 categorias para realizar seu exame: a) documentos informativos, materiais produzidos com a finalidade de orientar os profissionais da saúde e população; b) controle de informações sobre o serviço Telediagnóstico, documentos internos para monitoramento da publicação científica da instituição, planilhas com dados administrativos e notícias publicadas na mídia; c) publicações nas mídias sociais, vídeos no Youtube e publicações no Instagram, por ser redes sociais que contém informações sobre o serviço Telediagnóstico; d) produção científica, artigos, teses, dissertações e prêmios obtidos em concursos.

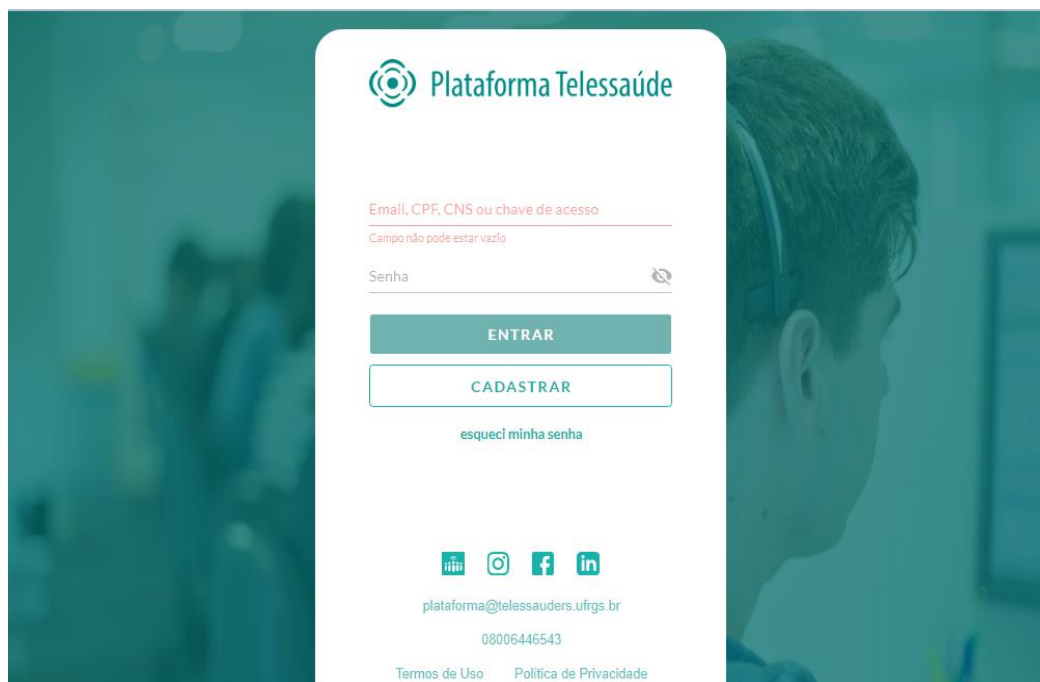
Na próxima seção será desenvolvida a contextualização do serviço Telediagnóstico e seus projetos vinculados RespiraNet, DermatoNet, EstomatoNet e TeleOftalmo, bem como a análise de seu material produzido.

## 4 CONTEXTUALIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEDIAGNÓSTICO

O Telediagnóstico é um serviço de diagnóstico a distância que conta com o apoio da tecnologia da informação e da comunicação. Estes diagnósticos propiciam a redução de custos para o sistema de saúde bem como eliminam as distâncias geográficas e temporais. Por meio da Plataforma Telessaúde (Figura 2) os profissionais da saúde solicitam os telediagnósticos, onde os exames serão avaliados por uma equipe especializada. Estas avaliações são executadas através de laudos baseados em evidências científicas disponibilizadas de forma gratuita aos profissionais de saúde e aos pacientes na Plataforma Telessaúde (UFRGS, 2022).

A forma de acesso à plataforma por parte dos pacientes, é através de um código gerado na solicitação deles, e os profissionais acessam com seu cadastro. De acordo com relatos dos colaboradores do Telediagnóstico, os documentos nesta plataforma não são excluídos, pois como são exames e diagnósticos, o paciente ou profissional de saúde pode precisar em algum momento (Figura 2).

**Figura 2** - Plataforma Telessaúde



Fonte: TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

O serviço Telediagnóstico possui vínculos com universidades, pessoas físicas e instituições, como o Ministério da Saúde, SES-RS, Justiça Federal, UFRGS, FAURGS, Fundmed e Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Atualmente o Telediagnóstico conta com 11 bolsistas e 13 colaboradores - estudantes de Enfermagem, Odontologia entre outros cursos, médicos Dermatologista, Pneumologista, Estomatologista, Oftalmologista e Dentista.

Estão inseridos no serviço Telediagnóstico os projetos: RespiraNet, DermatoNet, EstomatoNet e TeleOftalmo.

#### 4.1 RESPIRANET

O RespiraNet é um serviço de telediagnóstico que oferece o exame de espirometria para a população do Rio Grande do Sul (RS), em parceria com a SES-RS. Com início das funções em 2013, tem como objetivo melhorar o acesso aos exames, contribuir na avaliação de condições respiratórias e propiciar o manejo de Doenças respiratórias Crônicas como Asma, Bronquite, Enfisema, Fibrose e Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC).

No site do TelessaúdeRS-UFRGS estão disponibilizados os protocolos e a telecondutas, assim como as indicações e contraindicações relativas, para que os médicos confirmem estes documentos antes de solicitar o serviço. Também estão disponíveis o endereço dos locais que são realizados o exame de espirometria, conforme as macrorregiões de saúde do Estado, podendo utilizar o serviço Google Maps para acessar a localização do consulente.

Desde de 2013 já foram efetuados mais de 35 mil telediagnósticos, para 100% da população do RS. Aproximadamente 97% dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço Respiranet.

Neste serviço, trabalham médicos que atuam na APS e Atenção Básica (AB) do RS. Estes podem requisitar o exame para o exame para pacientes a partir de 6 anos de idade (UFRGS, 2022).

## 4.2 DERMATONET

O DermatoNet é um serviço de telediagnóstico que se aplica a lesões de pele mediante as avaliações das fotos enviadas pelos profissionais de saúde da APS/AB. Sua finalidade é oferecer assistência a eles nesse diagnóstico, bem como evitar encaminhamentos irrelevantes e reduzir o tempo de espera para consulta especializada, de maneira a aprimorar os indicadores de saúde através da tecnologia e inovação.

Neste serviço criado em 2017, do qual conta com a parceria da SES-RS, trabalham médicos que atuam na APS/AB. Desde o começo de suas atividades, já foram realizados mais de 14 mil e 500 telediagnósticos, para 100% da população RS. Aproximadamente 97% dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço (UFRGS, 2022).

## 4.3 ESTOMATONET

O EstomatoNet é um serviço de telediagnóstico voltado para lesões bucais através de avaliações de fotos encaminhadas pelos profissionais de saúde da APS/AB. Com propósito de fornecer suporte neste diagnóstico, impedir encaminhamentos desnecessários e reduzir o tempo para consulta com especialista em casos de alto risco para câncer.

Neste serviço criado em 2015, do qual conta com a parceria da SES-RS, trabalham médicos e cirurgiões-dentistas que atuam na APS/AB. A contar desta data, foram produzidos mais de 2 mil e 600 telediagnósticos, para 100% da população do RS. Aproximadamente 97% dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço (UFRGS, 2022).

## 4.4 TELEOFTALMO

O TeleOftalmo é um serviço de telediagnóstico direcionado para casos oftalmológicos por intermédio de avaliações elaboradas por um médico a distância.



O intuito é possibilitar o acesso da população ao diagnóstico, melhorar a lista de espera para consulta com especialista, especialmente relacionado aos pacientes com erros de refração (hipermetropia, miopia e astigmatismo).

O TeleOftalmo - Olhar Gaúcho, assim como os outros serviços do Telediagnóstico, também possui parceria com a SES-RS. Já alcançou o número de 10.000 óculos disponibilizados gratuitamente aos pacientes associados ao projeto.

No site do TelessaúdeRS-UFRGS estão disponibilizados os protocolos de oftalmologia assim como as indicações e contraindicações relativas, para que os médicos confirmem estes documentos antes de solicitar o serviço. Também estão disponíveis o endereço dos locais que são realizados o exame oftalmológico, conforme as macrorregiões de saúde do Estado, podendo utilizar o serviço Google Maps para acessar a localização do consulente.

Este serviço que teve suas atividades iniciadas em 2017, já realizou mais de 33 mil telediagnósticos, aproximadamente de 97% dos usuários estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço. No TeleOftalmo estão vinculados médicos que atuam na APS/AB, estes podem solicitar os exames para crianças a partir de 8 anos de idade e adultos com as demais condições clínicas.

## 5 ANÁLISE DO MATERIAL

Nesta seção será analisado o material produzido pelo serviço Telediagnóstico do TelessaúdeRS-UFRGS, para poder compreender quais informações compõem a sua memória institucional. De acordo com Souza e Morigi (2021), a recuperação da memória diz respeito à imagem que a instituição quer guardar sobre si mesma diante de sua comunidade. Sendo assim será possível identificar quais informações são privilegiadas para serem preservadas.

### 5.1 DOCUMENTOS INFORMATIVOS

Cada instituição possui sua individualidade em razão de seus objetivos e ações desenvolvidas durante sua trajetória. Neste meio tempo os registros institucionais vão se consolidando, sendo os documentos produzidos com seus devidos fins pela instituição, um exemplo disso. Segundo Souza, C. A. e Morigi (2021), estes registros servem como fontes de informação, sujeitos a análises, já que possibilitam interpretar de que forma um grupo constitui sua identidade.

O TelessaúdeRS-UFRGS, em se tratando do local de pesquisa, utiliza o seu site oficial [www.telessauders.ufrgs.br](http://www.telessauders.ufrgs.br), para publicar seus materiais informativos, o que de acordo com Salcedo e Lima (2018), os sites são uma das opções de viabilizar a seleção e preservação de informações relevantes das instituições, e consiste como um local de guarda, bem como um método de disseminação de conteúdo.

Em seguida seguem imagens dos documentos informativos referentes ao serviço Telediagnóstico para a solicitação de exames, disponíveis no site do TelessaúdeRS-UFRGS.

Na primeira (Figura 3), encontra-se o tutorial de solicitação do exame em Dermatologia do serviço Dermatonet, que deve ser realizado por um médico que atue na APS/AB.

**Figura 3 - Tutorial de solicitação do exame em Dermatologia**

## DermatoNet

### Tutorial de solicitação de telediagnóstico em Dermatologia

1. Acesse sua conta na Plataforma de Telessaúde através do endereço  
<https://plataformatelessaude.ufrgs.br/>

Tenha em mãos os dados do seu paciente: Número do Cadastro Nacional de Saúde (Cartão SUS) do paciente – CNS, CPF, nome completo, data de nascimento, sexo, e telefone com DDD.

Caso tenha esquecido sua senha, clique em Esqueceu a senha?



2. Selecione o usuário Solicitante Diagnóstico.



Fonte: TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

É possível identificar as instruções para a solicitação do exame em Dermatologia, exigindo os dados do paciente como o número do Número do Cadastro Nacional de Saúde (Cartão SUS). No documento também é possível verificar informações sobre a maneira de acessar a Plataforma Telessaúde, assim como oferece diversas opções de acesso e sugere que as dúvidas são sanadas de maneira rápida.

Continuando nesse processo de solicitação de exames, segue a (Figura 4), com o tutorial de solicitação de fotos. Dos quatros serviços, o único que exige o envio de fotos para o telediagnóstico é o Estomatonet.

## Figura 4 - Tutorial de Fotos

### Aspectos Legais - Fotografias

Em toda situação é fundamental solicitar permissão do paciente para tirar as fotos, bem como explicar o termo de consentimento livre e esclarecido da solicitação de telediagnóstico, para que tenha pleno conhecimento que as imagens têm finalidade científica, sem divulgação pública das imagens e preservando seus dados pessoais.

### Orientações Gerais - Fotografias

Para obter uma boa fotografia lembre-se de:

- Verificar o posicionamento correto da cabeça do paciente e o afastamento dos tecidos vizinhos para melhor visualização da(s) lesão(ões).
- Espátulas de madeira podem ser úteis nessa situação;
- Antes de tirar a foto lembre-se de ligar o flash e ajustar o foco da câmera;
- Alguns recursos de edição de foto (como ampliação ou recorte), podem facilitar a visualização da(s) lesão(ões).
- Não usar o refletor para iluminação.
- Observar a distância recomendada para região da boca, como será ilustrado a seguir:

Fonte: TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

Neste tutorial verificamos diversas instruções para o envio de fotos, exemplificando a maneira de se obter uma boa fotografia do paciente e como o médico deve proceder no momento de fotografar ele. No documento também vemos um aviso sobre aspectos legais das fotografias, das quais devem ser realizadas a partir do consentimento do paciente. Outra informação a ser destacada é que o paciente deve ter o conhecimento que as imagens possuem finalidade científica, e que não serão divulgadas publicamente.

Na sequência, segue a (Figura 5), com o guia para prescrição de óculos, com orientações do projeto Teleoftalmo.

**Figura 5 - Guia para prescrição de óculos**

Confira o passo a passo para realizar a prescrição de óculos:

1. Acesse sua conta na Plataforma de Telessaúde através do endereço <https://plataformatelessaude.ufrgs.br/>



Caso tenha esquecido sua senha, clique em **Esqueceu a senha?**

2. Na sua **Caixa de entrada** estarão disponíveis as solicitações em que os pacientes já foram avaliados pelo TeleOftalmo, através dos **Status Aguarda Leitura** e **Aguarda Avaliação**.



3. Clique em cima do número do processo para visualizar a solicitação.

4. Na aba **Laudo**, clique no botão **Visualizar**.




Fonte: TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

No documento, vemos diversas informações a respeito de todo o procedimento para prescrição de óculos, de forma que o médico possa acompanhar o andamento do processo através do número deste e também se o laudo ainda aguarda avaliação.

Seguindo nos documentos informativos disponíveis no site do TelessaúdeRS-UFRGS, encontram-se recomendações para o que deve ser feito antes de solicitar exames no Telediagnóstico. Uma dessas exigências, consiste no médico que irá solicitar o exame, conferir os documentos como o Protocolo de encaminhamento para oftalmologia (Figura 6) e a Telecondultas de Asma (Figura 7).

**Figura 6 - Protocolo de encaminhamento para oftalmologia**



**RegulaSUS**

Atendimento para médicos e enfermeiros da APS/AB do Brasil  
 PARA ESCLARECER DÚVIDAS LIGUE: 0800 644 6543  
[www.telessauders.ufrgs.br](http://www.telessauders.ufrgs.br)  
 Oftalmologia Adulto

**Protocolos De Encaminhamento Para Oftalmologia Adulto**

O protocolo de Oftalmologia Adulto será publicado *ad referendum*, conforme resolução CIB/RS 764/2014. As informações solicitadas nos protocolos são de presença obrigatória e têm como objetivo determinar se o paciente necessita do encaminhamento para o especialista, além de definir sua prioridade. Ressaltamos que outras situações clínicas, ou mesmo achados na história e no exame físico dos pacientes podem justificar a necessidade de encaminhamento, e não estar contempladas nos protocolos. Solicitamos que todas as informações consideradas relevantes sejam relatadas.

Pacientes com risco de perda permanente de visão, já devidamente avaliados (como descolamento de retina, úlcera de córnea, hemorragia vítrea, retinopatia diabética proliferativa, entre outras) devem ter preferência no encaminhamento ao oftalmologista, quando comparados com outras condições clínicas previstas nesses protocolos.

Algumas condições de saúde mais comuns que necessitam encaminhamento para serviços de urgência/emergência são contempladas nesses protocolos. Entretanto, ressaltamos que existem muitas outras condições que não foram contempladas. É responsabilidade do médico assistente tomar a decisão e orientar o encaminhamento para o serviço apropriado, conforme sua avaliação.

Sugere-se que as seguintes condições sejam avaliadas em caráter emergencial ou de pronto atendimento oftalmológico, não devendo, portanto, esperar por consulta ambulatorial para adequado manejo:

- Diminuição de acuidade visual aguda ou associada a sintomas de gravidade (como dor ocular, olho vermelho, percepção súbita de sombra ou cortina sobre parte do campo de visão);
- Suspeita de descolamento de retina (percepção súbita de sombra ou cortina sobre parte do campo de visão);
- Queixa de fotopsias (percepção de flashes de luz que aparecem subitamente no campo de visão) ou moscas voantes de início recente (percepção de pontos, linhas ou teias de aranha no campo de visão móveis ou fixas);
- Queixa de metamorfose (percepção de tortuosidade na visão, notado sobretudo ao observar objetos com linhas retas);
- Conjuntivite catarral/mucopurulenta aguda sem melhora com antibiótico tópico;
- Corpo estranho ocular ou úlcera de córnea;
- Trauma ocular (trauma contuso, penetrante, perfurante; queimadura ocular; laceração palpebral, etc.);
- Uveítes agudas (como suspeita de toxoplasmose ocular aguda, entre outras);
- Indicação de transplante de córnea de urgência (úlcera corneana sem resposta a tratamento clínico, falência primária até 90 dias de pós-operatório de transplante; perfuração corneana, iminência de perfuração ou descemetocelê);
- Infecção aguda de vias lacrimais (dacriocistite, canaliculite).

---

**Atenção:** oriente o paciente para que leve, na primeira consulta ao serviço especializado, o documento de referência com as informações clínicas e o motivo do encaminhamento, as receitas dos medicamentos que está utilizando e os exames complementares realizados recentemente.

Fonte: TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

Na (figura 6) o Protocolo de encaminhamento para oftalmologia e (Figura 7) a Telecondutas de Asma, os dois documentos são norteadores para o profissional da saúde. A produção e a disponibilização desses documentos por parte dos colaboradores do TelessaúdeRS-UFRGS, contribui não somente em todo o processo da área da saúde, mas também sua maneira de disponibilizar esses materiais apresenta-se como uma forma de disseminação e preservação das informações.

**Figura 7 - Telecondutas de Asma**

Dúvidas clínicas ligue 0800 644 6543

RegulaSUS TelessaúdeRS UFRGS

---

TELECONDUTAS Nº 5 – ASMA

**Sumário**

Atualizações desta versão .....	4
Introdução .....	5
Asma em adultos, adolescentes e crianças de 6 anos ou mais.....	5
Avaliação clínica.....	5
Testes de função pulmonar .....	6
Exames complementares .....	6
Avaliação do controle da doença e fatores de risco de gravidade.....	7
Definindo a gravidade da asma .....	10
Tratamento.....	10
Medicações sintomáticas (resgate).....	11
Medicação de controle (uso contínuo) .....	11
Plano de ação .....	15
Avaliação e tratamento da exacerbação .....	16
Asma em crianças com 5 anos ou menos .....	19
Avaliação clínica.....	19
Exames complementares .....	20
Diagnósticos diferenciais.....	20
Avaliação do controle da doença e fatores de risco de gravidade.....	21
Tratamento.....	22
Encaminhamento à emergência.....	26
Asma em gestantes .....	27
Encaminhamento ambulatorial para serviço especializado .....	28
Referências.....	29
Apêndices .....	32

Fonte: TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

Através desses documentos informativos, foi possível identificar as características e tipologias dos documentos produzidos pelos colaboradores do TelessaúdeRS-UFRGS.

Também verificamos como os projetos RespiraNet, DermatoNet, EstomatoNet e TeleOftalmo possuem suas particularidades em seus procedimentos de solicitação de exames de telediagnóstico.

## 5.2 CONTROLE DE INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO TELEDIAGNÓSTICO

Nesta seção, encontram-se alguns documentos que servem de controle de informações sobre o serviço Telediagnóstico, alguns destes estão disponibilizados no site do TelessaúdeRS-UFRGS, outros foram compartilhados com a autora por

parte dos colaboradores visto que são registros internos da instituição. Analisar esses registros documentais, evidencia a essência da instituição, como por exemplo, quais informações ela valoriza, quais são selecionadas para serem guardadas, entre outros aspectos de sua estrutura. Também a valorização da memória tende a deixar os colaboradores conscientes de suas ações, pois estas atitudes de hoje, amanhã, serão a memória da instituição (Souza, 2021).

Na (Figura 8), a autora teve a autorização para compartilhar os registros internos do TelessaúdeRS-UFRGS neste trabalho, para demonstrar como é realizado o controle de informações do serviço Telediagnóstico.

**Figura 8 - Controle de notícias publicadas nas mídias**

	A	B	C	D	E	F
	Assunto	Onde foi publicado	Teve impressão?	Relevância da notícia	Estado	Data de Publicação
2	Compromissos Marchezan	Veiculado no Jornal do Almoço e G1	Não	Grande	RS	02/01/2017
3	Promessas do Marchezan	G1	Não	Grande	RS	01/01/2017
4	App Aedes	Site Notícias ao Minuto	Não	Pequeno	RJ	16/12/2016
5	Filas do SUS	G1	Não	Grande	RS	04/01/2017
6	Filas do SUS	RBS Notícias	Não	Grande	RS	04/01/2017
7	Reunião Erno e Gabbardo	Zero Hora - Coluna Rosane de Oliveira	Sim	Grande	RS	05/01/2017
8	Reunião com dirigentes hospitalares	Site Setor Gaúcho	Não	Médio	RS	21/12/2016
9	Reunião com dirigentes hospitalares	Site da Fehosul	Não	Grande	RS	22/12/2016
10	Reunião com dirigentes hospitalares	Site Hospitais Brasil	Não	Grande	BR	22/12/2016
11	Nomeação Erno	Site e rádio Gaúcha	Não	Grande	RS	12/12/2016
12	Filas do SUS	Site POA 24 horas	Não	Médio	RS	04/01/2017
13	Reunião com dirigentes hospitalares	Site Consumidor RS	Não	Pequeno	RS	21/12/2016
14	Novo secretário da Saúde de Porto Alegre apresenta diretrizes e lidanças de estar	Site da Sindihospa	Não	Grande	RS	EM DATA - 20
15	Apresentadas as diretrizes da Saúde		Sim	Grande	RS	31/12/2016
16	Site e App RSContraAedes	TVE RS	Não	Grande	RS	24/01/2017
17	Tabela vacinal	Cofen	Não	Médio	RS	23/01/2017
18	DermatoNet	Jornal o Sul	Não	Médio	RS	09/02/2017
19	Parceria TeleRS e Prefeitura	Blog Felipe Vieira	Não	Médio	RS	07/02/2017
20	DermatoNet	Youtube Prefeitura de Porto Alegre	Não	Médio	RS	09/02/2017
21	DermatoNet	Youtube SES-RS	Não	Médio	RS	09/02/2017
22	DermatoNet	Site RecordTV-RS	Não	Grande	RS	10/02/2017
23	DermatoNet	Jornal do Almoço	Não	Grande	RS	15/02/2017
24	Telediagnóstico para agendamento para consultas	Site Deputado Bombeiro Bianchini	Não	Pequeno	RS	08/02/2017
25	Dermatologistas usam fotos para avaliar pacientes e	Site rádio Gaúcha	Não	Grande	RS	09/02/2017

Fonte: Registros internos TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

No documento da (Figura 8), visualizamos como a equipe de Comunicação do TelessaúdeRS-UFRGS, elaborou uma planilha no Excel, para controlar as notícias publicadas nas mídias relacionadas ao serviço Telediagnóstico. Na planilha as notícias estão separadas pelas abas por ano de 2017 a 2022. Em cada aba, as notícias estão identificadas pelo assunto, onde foi publicada, se teve impressão, qual o Estado que publicou, se foi uma notícia positiva, neutra ou negativa, entre outros aspectos.



Estas informações registradas, podem ser usadas estrategicamente como apontam Santos e Bortolin (2018), para futuras ações. Os autores ainda ressaltam que é imprescindível investir em equipamentos, tecnologias e capacitação de pessoal para promover ações de preservação, já que normalmente “[...] a informação só pode ser recuperada com maior veracidade quando construída, armazenada e preservada nos diversos suportes existentes” Santos e Bortolin (2018, p. 6310).

A autora também teve acesso a outros registros internos, como o documento de registro da produção científica do TelessaúdeRS-UFRGS na (Figura 9).

**Figura 9** - Registro da produção científica do TelessaúdeRS-UFRGS

Período: 1º de janeiro de 2015 a 09 de agosto de 2022.

#### Prêmios

Prêmio no Concurso Estratégias de Telesalúde en Odontología en el contexto del COVID-19, realizado por videoconferência em 20 de março de 2021, às 14h, em Lima (Peru). A estratégia “EstomatoNet: 5 años de experiencia de un servicio de tele diagnóstico para lesiones orales” obteve o primeiro lugar, concedido pela Asociación Peruana de Odontología Preventiva y Social promotora do concurso. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=-\\_i-7ZX2fE](https://www.youtube.com/watch?v=-_i-7ZX2fE)

Prêmio APS Forte para o SUS – Acesso Universal, resultado apresentado em 29 de outubro no auditório da OPAS em Brasília. Trabalho concorreu entre as 11 experiências finalistas ao prêmio: “Teleofalimologia como estratégia de atención integral à saúde ocular junto aos médicos e pacientes da rede de atenção primária à saúde do Rio Grande do Sul: Projeto Olhar Gaúcho”, de autoria de SCHMITZ, C. A. A., ARAUJO, A.L., UMPIERRE, R.

Melhor pôster apresentado no American Urological Association Annual Meeting, realizado de 18 a 21 de maio de 2018, em São Francisco, Estados Unidos da América com o trabalho “Teleconsultations support patients with benign prostatic hyperplasia being discharged from specialized care: a randomized noninferiority study”, de autoria de SILVA, R.; RADOS, D. V.; SANTOS, E.; KATZ, N.; HARZHEIM, E.; POLANCZYK, C.; SILVA NETO, B.

Menção Honrosa na categoria pôster no 1º Simpósio Gaúcho de Toxicologia e Saúde Ambiental, realizado de 2 a 4 de maio de 2018 na cidade de Rio Grande (RS), com o trabalho “Avaliação da associação entre eritema pérmio e fenômenos meteorológicos no Rio Grande do Sul”, de autoria de GARCIA, M. P.; COSTA, R. V.; PEREIRA, A. V.; OLIVEIRA, E. B.; RADOS, D. V. Disponível em: <https://simposiodetoxicologiaeasaudeambiental.furg.br/trabalhos>.

#### Artigos completos publicados em periódicos internacionais e nacionais

CARDOSO, Fernanda Brochier; WAGNER, Vivian Petersen; CORRÊA, Ana Paula Borngräber; MARTINS, Marco Antônio Trevizani; MARTINS, Manoela Domingues; D’ÁVILA, Otávio Pereira; GONÇALVES, Marcelo Rodrigues; HARZHEIM, Erno; UMPIERRE, Roberto Nunes; CARRARD, Vinicius Coelho. Distance learning course improves primary care dentists’ diagnosis and self-efficacy in the management of oral lesions. *Brazilian Oral Research*, v. 36, e101, July 2022. DOI 10.1590/1807-3107bor-2022.vol36.0101. Disponível em:

Fonte: Registros internos TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

Para a produção desse monitoramento da produção científica do TelessaúdeRS-UFRGS realizada pelo Comitê Científico da instituição, a própria autora contribuiu com pesquisas nas bases de dados Lume da UFRGS a respeito de trabalhos acadêmicos, dissertações e teses sobre o TelessaúdeRS-UFRGS. No documento estão elencados os prêmios, artigos publicados em periódicos internacionais e nacionais, Programa de Atualização em Medicina de Família e Comunidade (PROMEF), capítulos de livros, carta ao editor, teses, dissertações, monografias de especialização, trabalhos de conclusão de curso, trabalhos

publicados em anais de eventos, outras publicações de popularização da ciência, patentes e registros. Na imagem estão marcados na cor roxa pela autora, os trabalhos referentes ao serviço Telediagnóstico.

Outro documento interno de registro de informações que será apenas comentado nesta seção, pois a autora não teve autorização para compartilhar a imagem deste no trabalho, é a planilha produzida no Excel que está nomeada como “Histórico” do serviço Telediagnóstico. No documento constam informações acerca dos projetos RespiraNet, DermatoNet, EstomatoNet e TeleOftalmo sobre questões administrativas, como as datas de assinatura do termo de adesão e renovação desses serviços, término e retomada de algumas atividades. A partir de uma conversa com uma colaboradora do TelessaúdeRS-UFRGS com a autora, foi dito que algumas informações mais antigas se perderam. Este documento, nomeado “Histórico”, foi criado por esta colaboradora a fim de registrar informações importantes do serviço Telediagnóstico.

Ao longo de sua trajetória institucional, é algo comum, que alguns dados do TelessaúdeRS-UFRGS seriam perdidos, todavia quando adotada a atitude de registrar essas informações com esses documentos internos, possibilitou não somente a preservação, mas também a recordação dessa memória.

A memória institucional oportuniza a recordação, que a memória humana não alcança. É com auxílio dos documentos que ficam abrigados nos arquivos que rememoramos experiências e acontecimentos importantes e quem possuem um valor significativo. (SOUZA e BERNARDINO, 2020, p. 178).

Essa memória para virar recordação, antes passou pelo processo de análise, pois segundo Souza (2021), a memória é feita de uma seleção de informações que são significativas a ponto de serem registradas, podendo ser na memória humana ou em suportes, para assim serem lembradas de acordo com sua importância.

Na figura abaixo, vemos outro registro de informações, esse documento contém dados públicos e por isso está disponibilizado no site do TelessaúdeRS-UFRGS.

**Figura 10 - Resultados do Respiranet**



Fonte: TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

Identificamos na (Figura 9), parte dos resultados do projeto RespiraNet, das solicitações do exame de espirometria no RS. É possível identificar que foi realizada uma análise de dados para privilegiar determinadas informações e publicar neste documento. A partir desse monitoramento da repercussão do exame de espirometria e seu registro, os colaboradores do TelessaúdeRS-UFRGS tornam-se conscientes de suas ações. Para (SOUZA, 2021, p. 19), “[...] quando nos referimos à memória registrada em sistemas e coleções, a cada nova informação inserida, temos um novo quadro, melhor atualizado, sobre as ideias e o pensamento daquele grupo. A memória é viva, e está continuamente em movimento, registrar esse percurso é se tornar consciente das ações e se atualizar paralelamente.

### 5.3 PUBLICAÇÕES NAS MÍDIAS SOCIAIS

As mídias sociais atualmente, têm sido utilizadas cada vez mais como ferramentas informativas e de divulgação dos serviços das instituições. De acordo com Santos, W. C., Molina e Santos, J. C. (2019), elas já são apontadas como fenômenos sociais e culturais, e as instituições devem dar mais atenção para essas mídias sociais, visto que esse ambiente proporciona a socialização devido sua conectividade e os novos tempos em que vivemos.

O TelessaúdeRS-UFRGS encontra-se em diversas mídias sociais, como o Facebook, Instagram, Twitter e YouTube. As redes mais utilizadas pela instituição são Facebook e Instagram, tendo publicações diárias, porém em conversas entre a autora e a equipe da comunicação, bem como pesquisas nas mídias sociais da instituição, foi constatado que o serviço Telediagnóstico possui poucas publicações, sendo apenas três publicações no Instagram no ano de 2022, já no YouTube foi encontrado apenas um vídeo.

Segue abaixo as figuras com as publicações relacionadas ao serviço Telediagnóstico no Instagram e YouTube.

Figura 11 - Publicação Instagram I



Fonte: Instagram do TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

**Figura 12 - Publicação Instagram II**

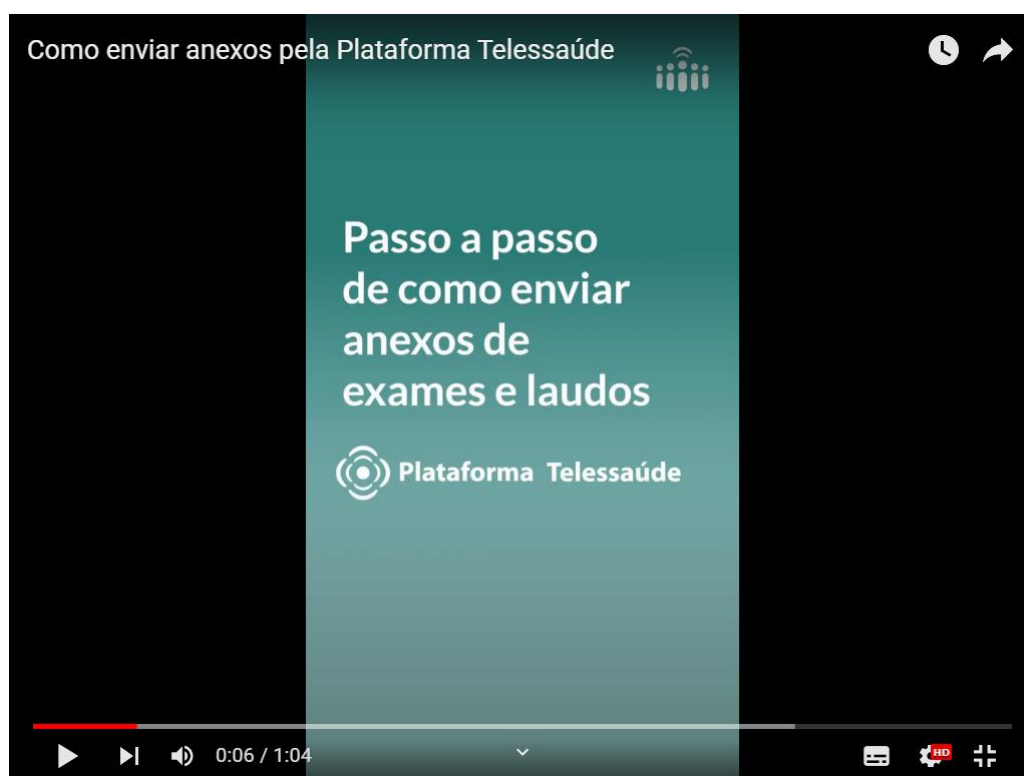


Fonte: Instagram do TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

Nas (Figura 11) e (Figura 12), encontram-se publicações sobre o serviço Telediagnóstico, uma do projeto Teleoftalmo, com 77 curtidas, e a outra publicação sobre o projeto Estomatonet, com 143 curtidas. Nas duas publicações as informações são sobre os resultados alcançados dos dois projetos e no primeiro post destacando suas parcerias.

O Instagram do TelessaúdeRS-UFRGS conta com 24,8 mil seguidores, já o YouTube conta com 55,3 mil inscritos. Na (Figura 13), vemos uma publicação no YouTube de um vídeo tutorial de como enviar anexos na Plataforma TelessaúdeRS-UFRGS, o post alcançou 7 curtidas e 110 visualizações.

Figura 13 - Publicação YouTube



Fonte: Vídeo privado do YouTube do TelessaúdeRS-UFRGS (2022)

As publicações das informações nas mídias sociais do TelessaúdeRS-UFRGS sobre o serviço Telediagnóstico foram poucas para serem analisadas, mas também essa constatação serviu como uma provocação para a equipe da comunicação da instituição fazer mais publicações a respeito deste serviço, em conversas entre a autora e a equipe da comunicação, foi dito que providências acerca dessa situação seriam efetuadas. É imprescindível ter esse olhar mais atento em relação às mídias sociais e sua valorização sobre os efeitos que ela possui, pois nas palavras de Barbosa (2014, p.126), "A memória serve para o conhecimento da verdadeira identidade da organização e esta possibilidade de compartilhar é que garante a cada um o senso de pertencimento". Para Cotta (2017), a memória institucional também pode ser percebida como uma estratégia de comunicação entre os colaboradores da instituição, assim como para futuras gerações relacionadas a ela. Quando utilizado esse benefício do compartilhamento de informações através das mídias sociais, a instituição tende a solidificar sua estrutura e garantir um senso de pertencimento entre seus colaboradores.

## 5.4 PRODUÇÃO CIENTÍFICA

Na área da saúde, a quantidade de produção científica revela-se em números expressivos, através das publicações geralmente encontradas na base de dados Pubmed, referência na área médica, é possível compreender esse contexto.

No TelessaúdeRS-UFRGS sua produção apresenta-se de maneira abundante, a autora que teve participação nos documentos de monitoramento da produção científica da instituição, pode constatar esse fato. Na (Figura 14), verificamos um artigo sobre o projeto Teleoftalmo.

**Figura 14 - Artigo científico publicado**

The image shows a screenshot of a PubMed article page. At the top, there is a blue header with the NIH logo and the text 'National Library of Medicine National Center for Biotechnology Information'. Below this is the PubMed logo and a search bar. The article title is highlighted in blue: '[TeleOftalmo: strategy to expand the offer of ophthalmologic telediagnosics for primary healthcare in the Southern Brazil]'. The authors listed are Tais de Campos Moreira, Maria Eulália Vinadé Chagas, Cassia Garcia Moraes Pagano, Aline Lutz de Araújo, Roberto Nunes Umpierre, Barbara Carvalho de Oliveira, Veronica Lucas de Olivera Guattini, Natan Katz, and Felipe Cezar Cabral. The abstract text is visible below the title, starting with 'The use of teleophthalmology may be a viable strategy to track and to diagnose major eye diseases primary health care patients...'. On the right side, there are buttons for 'Cite' and 'Collections', and social media share icons for Twitter, Facebook, and LinkedIn.

Fonte: Print da autora da base de dados Pubmed

Essas publicações baseadas em evidências científicas é um meio de divulgar informações entre os profissionais da saúde. Neste artigo científico disponibilizado na base de dados Pubmed, identificamos diversos pesquisadores do TelessaúdeRS-UFRGS.

Na (Figura 15), localiza-se a apresentação do trabalho intitulado “EstomatoNet: 5 años de experiencia de un servicio de telediagnóstico para lesiones orales” no Concurso Estrategias de Telesalude en Odontología en el contexto del

COVID-19, promovido por videoconferência no dia 20 de março de 202 em Lima no Peru. A estratégia do projeto EstomatoNet conquistou o primeiro lugar concedido pela Asociación Peruana de Odontología Preventiva y Social organizadora do concurso.

**Figura 15** - Trabalho premiado em concurso



Fonte: APOPS PERU (2020)

As ações desenvolvidas pelo serviço Telediagnóstico são evidenciadas a partir de sua produção científica, propiciando significado e representatividade para o TelessaúdeRS-UFRGS. Segundo Barbosa (2014), apesar de as instituições se empenharem em executar bens e serviços, é fundamental percebê-las como produtoras de significado.



## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do trabalho, através da revisão da literatura sobre a temática memória institucional acompanhado de conjecturas da autora, foi interpretado que a memória institucional é composta por diversos elementos, como os colaboradores que possuem objetivos em comum, suas respectivas ações que geram serviços e o tempo para atribuir sentido.

As informações produzidas e preservadas durante a trajetória institucional dizem a respeito de seus objetivos, assim como a imagem que a instituição quer comunicar para a sociedade.

O TelessaúdeRS-UFRGS teve sua origem e história caracterizada, tendo sido iniciado em 2007 a partir de investimentos do MS. Foram identificadas atividades a respeito do serviço Telediagnóstico de exames e procedimentos com o auxílio da tecnologia e comunicação para facilitar os diagnósticos.

Foco central do estudo foi investigar quais são as informações que compõem a memória institucional do TelessaúdeRS-UFRGS a partir do serviço Telediagnóstico? A partir da análise do material produzido sobre o serviço Telediagnóstico e dos registros de suas atividades, verificou-se diversas tipologias de materiais informativos e de orientações sobre seus serviços e informações da área da saúde, para profissionais desse contexto, e população em geral. Esses materiais encontram-se disponíveis nos meios digitais, no site e nas redes sociais da própria instituição e nos registros internos, em bases de dados da área da saúde, em eventos e na mídia jornalística.

Outro material produzido pelo TelessaúdeRS-UFRGS em relação ao serviço Telediagnóstico, foram os registros internos que é uma forma de controle das informações geradas pela instituição, e também uma técnica de preservação realizada pelos colaboradores.

Devido ao impacto que o TelessaúdeRS-UFRGS possui na sociedade, revelou-se ser importante investigar sua memória institucional como uma forma de não somente recuperar esses dados, mas de conceder sentido às ações dessa comunidade e de pertencimento por parte de seus colaboradores, sendo autora incluída nestes.

Conclui-se que o conjunto de informações que compõem a memória institucional do TelessaúdeRS-UFRGS produzidas, a partir do serviço Telediagnóstico, estão disponíveis e preservadas nos diversos meios digitais utilizados pela instituição e podem ser acessadas através dos mesmos.

## REFERÊNCIAS

APOPS PERU. **Premiación Concurso Estrategias de Telesalud en Odontología en el Ccontexto del Covid-19**. YouTube, 20 mar. 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch>. Acesso em: 26 mar. 2023.

BARBOSA, A. A. Memória Institucional: possibilidade de construção de significados no ambiente organizacional. *In*: MACHADO, V. B. (org.). **Historiografia da mídia**. Volta Redonda: FOA, 2014. p. 106-130.

CORTES, V. N. A.; BARI, V. A.; BELCHIOR, C. A. F. Fontes orais e sua relevância documental para as narrativas de memória nas organizações. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 11, n. 2, p. 101-120, set. 2020/fev. 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/175161>. Acesso em: 20 fev. 2023.

COSTA, I. T. M. **Memória institucional**: a construção conceitual numa abordagem teórico-metodológica. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro / Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 1997. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/686>. Acesso em: 2 fev. 2023.

COTTA, E. S. **História e memória institucional da Escola de Administração da UFRGS**: espaço social para a construção do habitus. Dissertação (Mestrado em Memória Social e Bens Culturais) - Centro Universitário La Salle, Unilasalle, Canoas, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/173744>. Acesso em: 17 jan. 2023.

GUTIERREZ, A. L. P. **Dividir silêncios e multiplicar lembranças**: estudo sobre as relações entre memória institucional e identidades em uma unidade universitária na área de ciências exatas de uma universidade pública sul-rio-grandense. Tese (Doutorado em Memória Social e Bens Culturais) - Centro Universitário La Salle,

Unilasalle, Canoas, 2022. disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/246156>. Acesso em: 2 fev. 2023.

KATZ, N. *et al.* Acesso e regulação ao cuidado especializado no Rio Grande do Sul: a estratégia RegulaSUS do TelessaúdeRS-UFRGS. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 4, p.1389-1399, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020254.28942019>. Acesso em: 11 abr. 2022.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. São Paulo: Editora 34, 2010.

NORA, P. Entre memória e história: a problemática dos lugares. **Projeto História: Revista Do Programa De Estudos Pós-Graduados De História**, São Paulo, v. 10, jul./dez. 1993. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/revph/article/view/12101>. Acesso em: 16 jan. 2023.

OLIVEIRA, B. M. J. F.; LIMA, I. F. A memória da editora universitária da UFPB: história de vida dos servidores na construção da memória da instituição. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 7, n. 2, jul./dez. 2014. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/320>. Acesso em: 11 abr. 2022.

PARRELA, I.; NASCIMENTO, A. Memória Institucional e Arquivologia: uma discussão teórico-metodológica. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, MG, v. 24, número especial, p.176-188, jan./mar. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-5344/3901>. Acesso em: 15 fev. 2023.

SANTOS, J.C.; VALENTIM, M. L. P. Memória institucional e memória organizacional: faces de uma mesma moeda. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, MG, v. 26, n. 3, p. 208-235, set. 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/4315>. Acesso em: 25 jan. 2023.

SANTOS, Z. P.; BORTOLIN, S. Memória do instituto federal do Paraná Campus Paranaíba: revisitando o passado, vivenciando o presente. **Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, n. XIX ENANCIB, 2018**. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/102486>. Acesso em: 26 mar. 2023.

SANTOS, W. C.; MOLINA, L. G.; SANTOS, J. C. Interfaces entre mídias sociais e a memória institucional. **Informação@Profissões**, v. 8, n. 1, p. 28-45, 2019. DOI: 10.5433/2317-4390.2019v8n1p28. Acesso em: 26 mar. 2023.

SALCEDO, D.; LIMA, I. P. O papel do bibliotecário na prática de preservação da memória institucional: o caso do espaço memória da Justiça Federal em Pernambuco. **ÁGORA**, Florianópolis, SC, v. 28, n. 57, p. 314-331, jul./dez. 2018. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/101551>. Acesso em: 25 jan. 2023.

SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE DO RIO GRANDE DO SUL. **Protocolos de encaminhamento**. Porto Alegre, 2023. Disponível em: <https://saude.rs.gov.br/protocolos-de-encaminhamento>. Acesso em: 27 de fev. 2023.

SILVA, R. S. **O impacto da pandemia covid-19 em um núcleo de telessaúde: estudo de caso no TelessaúdeRS**. Dissertação (Mestrado em Epidemiologia) - Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/218957>. Acesso em: 26 fev. 2023.

SOUZA, C. A. **Informação e Memória Institucional: um estudo de caso sobre a produção documental da Associação de Ex-alunos do Instituto de Educação General Flores da Cunha de Porto Alegre/RS**. Dissertação (Mestrado em Ciência da informação) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/223546>. Acesso em: 10 abr. 2022.

SOUZA, C. A.; MORIGI, V. J. Memória e instituição: os registros da Associação de Ex-alunos do Instituto de Educação General Flores da Cunha (Porto Alegre-RS, Brasil). **LOGEION: filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 228-243, set. 2020/fev. 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/214951>. Acesso em: 12 abr. 2022.

SOUZA, E. E. P.; BERNARDINO, M. C. R. Memória institucional da UFPB: o arquivo da faculdade de medicina da Paraíba (1952-1954). **Informação em pauta**, Fortaleza, v. 5, n. 1, jan./jun. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.36517/2525-3468.ip.v5i1.2020.43676.162-180>. Acesso em: 25 jan. 2023.

TELESSAÚDERS-UFRGS. **Dentista você conhece o EstomatoNet?** Porto Alegre. 27 maio 2022. Instagram: @telessauders. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CeE3AJGOyl1/>. Acesso em: 26 mar. 2023.

TELESSAÚDERS-UFRGS. **TeleOftalmo**: Menos de 30 dias de espera na Macrorregião Serra. Porto Alegre. 3 jun 2022. Instagram: @telessauders. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CeW3QRAumRx/>. Acesso em: 26 mar. 2023.

THIESEN, I. **Memória institucional**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Faculdade de Medicina. Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia. TelessaúdeRS (TelessaúdeRS-UFRGS). **Quem somos**. Porto Alegre, [2022]. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/telessauders/telediagnostico/respiranet/>. Acesso em: 26 fev. 2023.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.