



Canoas, 24 de agosto de 2021

Compilado de boas práticas para implantação de uma Central de Documentação

1. Introdução:

A Central de Documentação (CEDOC) é onde ocorrem as definições de premissas, procedimentos padronizados e o gerenciamento de toda vida útil dos documentos físicos relacionados ao processo de negócio da organização (figura abaixo).



Sua utilização já era preconizada como uma boa prática de gestão e, em alguns processos de acreditação constava como um dos requisitos. Com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, sua necessidade tornou-se um elemento ainda mais importante.

Considerando que o Sistema Unimed faz uso abundante de dados sensíveis de titulares de interesse à LGPD em muitos de seus processos de negócio, seja na Operação de Planos de Saúde, seja na Operação em Serviços Próprios (Rede Verticalizada), sua implantação e/ou aperfeiçoamento da estrutura e processos é elemento mitigatório de vulnerabilidade para os riscos de perda, modificação e vazamento de dados.



Existem várias metodologias que definem governança, estrutura organizacional e melhores práticas para uma Central de Documentação. Nessa consulta, será oferecido um compilado das melhores práticas aplicáveis a singulares do Sistema Unimed.

2. Governança:

Dentro das melhores práticas de governança aplicadas a gestão de documentos, sugere-se que a Central de Documentação seja uma estrutura Corporativa, ou seja, assim como as áreas de Tecnologia da Informação, Financeiro/Contabilidade, Recursos Humanos, entre outras, deve atender a toda organização. Assim, se garante a padronização dos fluxos e procedimentos no tratamento dos documentos em toda sua vida útil, em qualquer etapa do processo e em qualquer Unidade de Negócio da Unimed.

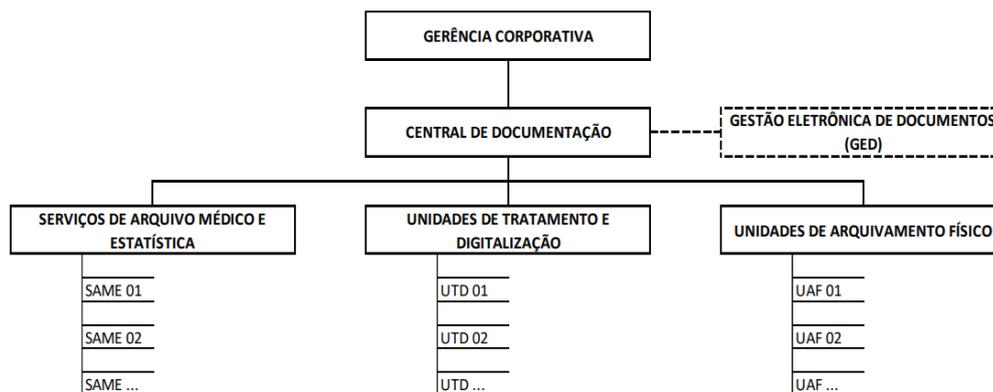
A Central de Documentação não é, necessariamente, um local físico onde se arquivam todos os documentos da organização e sim uma Unidade Gestora de todo o processo. A ela podem estar subordinadas Unidades de Tratamento e Digitalização de Documentos (UTD), Unidades de Arquivamento Físico (UAF, próprias ou terceirizadas), além do Serviço de Gestão Eletrônica de Documentos (GED), conforme figura no item “3 – Estrutura Organizacional”.

Importante destacar que, nessa premissa, inclusive o SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística) compartilharia dessa visão. Considerando que o SAME, na maioria das vezes, apresenta estrutura e processos mais seguros que as demais áreas de arquivo, pois em geral já atende a exigências dos programas de acreditação de serviços de saúde, ele pode ser a base para estruturação ou aprimoramento dentro do modelo sugerido.

Nesse modelo de governança, todas as áreas subordinadas atendem a um único modelo de gestão e protocolos de segurança da informação. Mesmo os serviços terceirizados precisam comprovar aderência às premissas definidas pela Central de Documentação.

3. Estrutura Organizacional:

Dentre os vários modelos de estrutura organizacional possíveis, o representado na figura abaixo, contempla as necessidades das operações administradas pela Unimed e permite um bom nível de segurança e eficiência na gestão dos documentos.



UTD e SAME:

São postos avançados da Central de Documentação estrategicamente alocados nas Unidades de Negócio operadas pela Unimed. Deve respeitar as condições de custo/benefício envolvendo a volumetria de documentos, a necessidade de segurança e a logística do processo. Cada UTD e/ou SAME deve ter um responsável nomeado que está diretamente subordinado ao Coordenador da Central de Documentação.

O SAME, além das atividades específicas inerentes a esse serviço, o qual está presente em hospitais e outros serviços de saúde, segue o mesmo modelo de gestão, premissas e processos de uma UTD convencional. Dessa forma, nessa proposta, será sinônimo de UTD, assim, devendo se entender que as questões de tratamento de documentação são generalizáveis para o SAME.

Nessas áreas são realizadas a coleta da documentação das áreas operacionais que, após período de guarda temporária necessária a realização dos processos, precisa ser arquivada física e/ou digitalmente. Após a coleta, é feita a triagem da documentação, descarte de excedentes, preparação para arquivamento físico e/ou digitalização no Sistema de GED, além da indexação no sistema de busca (físico ou digital).

Caso a Unimed utilize a digitalização dos documentos em um Sistema de GED, essa pode ocorrer na UTD ou na própria Central de Documentação. Essa decisão precisa ser avaliada para cada situação e, novamente, envolve a relação custo/benefício já citada.

Independentemente de existir ou não o processo de digitalização, as caixas de documentos devem ser enviadas a UAF definida para cada tipo de documentação, onde permanecerão até o descarte definido na Tabela de Temporalidade de Documentos homologada pela Central de Documentação ou até que, se for o caso, o microfilme com as imagens dos documentos tenha sido produzido. Na hipótese da microfilmagem, os microfilmes devem ser arquivados na própria UAF.



A UTD pode ainda realizar o descarte da documentação temporária e que não exige arquivamento, a qual é gerada pelas áreas operacionais na execução dos processos. Nessa hipótese deve disponibilizar urnas coletoras de documentos temporários, para que as áreas, na frequência pactuada, entreguem a UTD que fará o descarte através de “fragmentadora”. Alternativamente, a Unimed poderá disponibilizar fragmentadoras às áreas para que essas executem o descarte dessa documentação.

UAF:

São locais destinados ao arquivamento físico das caixas de documentos e/ou microfílm. Essas Unidades precisam atender a todos critérios de boas práticas em arquivologia, incluindo:

- 1) Garantia da integridade física do material arquivado através de locais com controle de umidade, boa higiene, controle de pragas, etc;
- 2) Garantia da Segurança, com controle de acesso, câmeras de monitoramento e regras que não permitam o ingresso de pessoas portando dispositivos que permitam a reprodução ou geração de imagem dos documentos (exemplo: celular, máquina fotográfica, entre outros);
- 3) Além de outros critérios definidos por um profissional de arquivologia.

A UAF pode ser própria, ou seja, administrada diretamente pela Unimed e instalada em prédio próprio/alugado, ou pode ser terceirizada. Na hipótese de terceirização, o instrumento contratual deve garantir que os serviços sejam realizados atendo as boas práticas de arquivologia e em alinhamento com o modelo de gestão e protocolos de segurança da informação definidos pela Central de Documentação. Deve ainda prever a autorização para que a Unimed realize fiscalizações e auditorias eventuais nos locais onde as atividades são realizadas.

Nessas áreas são realizadas a coleta da documentação encaminhada pelas UTD's e os microfílm produzidos pelo Serviço de GED. O material a ser arquivado é disposto no local de guarda, em conformidade com a metodologia de indexação definida. Essa metodologia deve permitir a localização rápida e a identificação cronológica para descarte em atenção a Tabela de Temporalidade de Documentos (obsolescência).

O descarte definitivo dos documentos, seja por obsolescência ou em decorrência da microfilmagem é feito pela UAF e deve atender a todas as exigências legais, inclusive ambientais. Mesmo a UAF sendo própria, poderá terceirizar pontualmente o serviço de descarte, o que deverá respeitar as premissas de terceirização já definidas.



Serviço de GED:

É uma área de apoio da Central de Documentação. Pode ser um serviço totalmente terceirizado ou pode ser administrado pela Unimed, conforme relação custo/benefício já definida.

O Serviço de GED é responsável pela administração do sistema de gestão eletrônica de documentos, parametrizando os modelos de indexação, analisando qualidade, eficiência e eficácia de todo o processo. É responsável ainda, caso a Unimed utilize, pelo processo de microfilmagem ou certificação digital de documentos.

Embora essa estrutura organizacional proposta sugira que a digitalização seja feita nas UTD's, em alguns casos é recomendável o estudo de viabilidade onde os documentos são enviados para um Serviço de GED terceirizado, o qual fará todo o processo de preparação, digitalização, guarda temporária, disponibilização no Sistema, geração de microfilme e descarte da documentação física.

Em alguns casos, essa solução de terceirização mais abrangente se mostra mais eficiente que a implantação de serviços próprios. No entanto, ainda será necessária a existência da Central de Documentação, nas condições aqui sugeridas, com o papel de definição e supervisão e controle.

Essa terceirização mais abrangente também é sugerida como solução do "legado", ou seja, para colocar os arquivos atuais e que não atendem as novas premissas dentro do processo.

Essa estrutura organizacional proposta para a Central de Documentação é flexível e adaptável a qualquer porte de Unimed. Por exemplo, no caso de uma Unimed pequena e que não possua Serviços Próprios (sem a necessidade de SAME), teríamos uma Central de Documentação sem unidades avançadas, conforme figura abaixo.





www.unimed.coop.br/web/centralrs
Rua Marechal Rondon, 301
92120-210 - Niterói - Canoas - RS
T. (51) 3462-6400



Essa proposta não tem a pretensão de apresentar uma solução definitiva, mas sim de sugerir um modelo que representa o conjunto de alternativas que podem auxiliar nas definições de uma Central de Documentação com boa eficiência, relativa segurança e alinhada às exigências que surgem com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Destaque-se ainda a importância de buscar soluções tecnológicas que eliminem ou reduzam a geração dos documentos físicos, pensando em uma Operadora de Planos de Saúde “sem papel”.