

Padrões de Qualidade do Atendimento

Protocolo Central – Arquivo / CGDI

**“Saúde e Ação na
Administração”**



Comitê Técnico do Projeto Padrões de Qualidade
do Atendimento ao Cidadão – CTPP/MS

E-mail: ctpp@saude.gov.br

Informações:

Coordenação do CTPP

End.: Ministério da Saúde – Esplanada dos Ministérios, Bloco G

Edifício Anexo, Ala “A”, 3.º andar, sala 316

Brasília – DF

CEP: 70058-900

Telefone: 315-2568

Fax: 315-2518

**COMITÊ TÉCNICO
DO PROJETO PADRÕES DE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO
AO CIDADÃO – CTPP**



Atividades:

O Protocolo Central do MS tem a função de receber, registrar e autuar os processos oriundos das diversas áreas, por meio do Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo (SIPAR), bem como realizar pesquisas de informações em bases de dados e microfimes.

A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários

- ✓ Nossa equipe está preparada para atender a todos os usuários e visitantes do Protocolo Central com atenção, respeito e cortesia, prestando as informações e serviços solicitados.

As prioridades a serem consideradas no atendimento

- ✓ O atendimento ao usuário se dará respeitando a ordem de chegada. Para autuação de processos, terão prioridade no atendimento as solicitações referentes à intimações judiciais, contas a pagar, autorizações de viagem, denúncias e aquelas com recomendação afixada em etiqueta "urgente".

O tempo de espera para o atendimento

- ✓ O atendimento ao usuário para autuação de um processo será de 15 minutos, obedecendo a ordem de entrega dos documentos no Protocolo, se o mesmo já possuir registro e estiver com as páginas numeradas e rubricadas pelo setor de origem.
- ✓ O tempo de espera para os documentos que não estiverem na condição acima é de:
 - 20 minutos – documentos com até 20 páginas;
 - 1 hora – documentos com até 100 páginas.
- ✓ O usuário será atendido para consulta a todas as bases de dados em no máximo 30 minutos e o tempo de espera para registro de documentos será, no máximo, de 10 minutos.
- ✓ O usuário será atendido em, no máximo, 2 dias úteis.

Os prazos para cumprimento dos serviços

- ✓ O prazo para cumprimento dos serviços solicitados será, no máximo, de 3 dias úteis para material com mais de 100 documentos.

Os mecanismos de comunicação com os usuários

- ✓ Para informações, reclamações e sugestões utilize:
 - E-mail: arquivo@saude.gov.br
 - Telefone: (61) 315-2298
 - Fax: (61) 315-2336
- O Protocolo Central disponibiliza caixa de sugestões, localizada na entrada principal.

Os procedimentos para atender reclamações

- ✓ A equipe do Protocolo Central está preparada para responder às sugestões e críticas em até 3 dias úteis, via *e-mail*, fax ou telefone.

As formas de identificação dos servidores

- ✓ Os servidores estão identificados por meio de crachás, com nome, foto e matrícula.
- ✓ Quando o atendimento for via telefone, o servidor atenderá da seguinte forma: "Protocolo Central, nome do servidor, bom dia ou boa tarde."

As condições de limpeza e conforto de suas dependências

- ✓ As instalações do Protocolo Central são limpas diariamente.
- ✓ O usuário é atendido por meio de um guichê.

ctpp@saude.gov.br

