

Padrões de Qualidade do Atendimento

Arquivo 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**



O Arquivo Central do MS tem a função de guardar os documentos organizados, de acordo com a metodologia arquivística e cujos prazos de guarda estão em vigor, garantindo sua integridade e segurança.

Atividades:

- ✓ emprestar e disponibilizar para consultas os documentos sob sua guarda;
- ✓ receber as transferências dos documentos oriundos dos arquivos setoriais no âmbito do MS;
- ✓ preparar os documentos para recolhimento ao Arquivo Nacional;
- ✓ disponibilizar o material de suporte para o serviço de arquivamento nos arquivos setoriais, como capas de dossiês, caixas arquivos.

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 Arquivo Central com atenção, respeito e cortesia, prestando as informações e serviços solicitados.

As prioridades a serem consideradas no atendimento

- ✓ O atendimento ao usuário para empréstimo e consulta se dará por ordem de chegada e solicitação.

O tempo de espera para o atendimento

- ✓ O usuário será atendido no local em no máximo 5 minutos desde que a solicitação esteja de acordo com as normas estabelecidas pelo arquivo:
 - preenchimento de recibo de empréstimo;
 - a consulta e/ou empréstimo de documentos somente será permitido à unidade de origem ou com a anuência desta, por escrito no recibo de empréstimo, quando se tratar de empréstimo a outra unidade.
- ✓ O tempo de espera para o atendimento por meio de *e-mail* será, no máximo, de 2 dias úteis.

Os prazos para cumprimento dos serviços

- ✓ Para consulta aos documentos do acervo tratado, o prazo é de até 5 minutos para cada documento.
- ✓ Pesquisa ao acervo acumulado (não tratado) será, no máximo, de 15 dias úteis dependendo do volume solicitado.

Os mecanismos de comunicação com os usuários

- ✓ Para informações, reclamações e sugestões utilize:

E-mail: arquivo@saude.gov.br

Telefone: (61) 315-2321

Fax: (61) 226-8286

O Arquivo Central disponibiliza caixa de sugestões, localizada na entrada principal.

Os procedimentos para atender reclamações

- ✓ A equipe do Arquivo 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: "Arquivo Central, nome do servidor, bom dia ou boa tarde."

As condições de limpeza e conforto de suas dependências

- ✓ As instalações do Arquivo Central são limpas diariamente.
- ✓ O Arquivo Central disponibiliza aos usuários um espaço para consulta.

ctpp@saude.gov.br

