



**SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE TAGUAÍ**

Rua João Carniato, 90 - Taguaí/SP - CEP 18.890-037 - Fones (14) 3386-1132 e 3386-1127

E-mail: [scmt@uol.com.br](mailto:scmt@uol.com.br)

CNPJ 51.504.132/0001-91

# MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DE PROTOCOLOS ADMINISTRATIVOS

**2ª Edição**

Taguaí/SP

2023



## SUMÁRIO

01- Introdução.....	03
02- Procedimentos com relação a documentos recebidos.....	04
03- Procedimentos com relação a documentos enviados.....	05
04- Procedimentos com relação a documentos sigilosos.....	06
05- Tramitação de documentos.....	07
06- Distribuição interna de documentos.....	08
07- Procedimentos com relação ao arquivamento.....	09



## 1- INTRODUÇÃO

Há tempos, a Santa Casa de Misericórdia de Taguaí vem se esforçando para aprimorar seus procedimentos arquivísticos, com a finalidade de facilitar as rotinas administrativas, aumentando a qualidade e a produtividade dos serviços, por meio de acessos rápidos às informações.

Para os casos de documentos de acesso público, a Santa Casa mantém um portal em que podem ser encontrados documentos de interesse do público em geral. Todavia, são tomados os devidos cuidados para que não sejam divulgados dados pessoais que devem ser mantidos em sigilo.

Nos casos de documentos sigilosos, como um prontuário por exemplo, são tomados os devidos cuidados para que somente o paciente ou alguém que responda legalmente por ele possa ter acesso, além dos profissionais de saúde, evidentemente. O prontuário também deverá ser fornecido quando houver solicitação formal por parte de autoridades competentes, como juízes, promotores e delegados.

Para comunicação externa, o envio de documentos será realizado com relação de remessa que é assinada pelo recebedor nos casos em que o destinatário não possui um sistema de protocolo. Os documentos recebidos de fontes externas são digitalizados e mantidos em arquivo na nuvem para possibilitar maior acessibilidade, levando-se em consideração as devidas normas de segurança.

Apesar da instituição ter um processo arquivístico organizado, há dificuldade para acompanhamento de processos que requerem tramitação. Para solucionar esse problema, estamos desenvolvendo um sistema de protocolo integrado a um gerenciador eletrônico de documentos que deverá facilitar as rotinas administrativas da instituição.

A previsão para finalização do projeto é 31/12/2023. Assim, o novo sistema deverá ser implantado no início do próximo ano (2024).



## **2- PROCEDIMENTOS COM RELAÇÃO AOS DOCUMENTOS RECEBIDOS**

### **2.1- Documentos que não requerem resposta**

Ao ser recebido, o documento é digitalizado (caso tenha sido recebido fisicamente) e encaminhado à pessoa / setor de destino com as devidas orientações para o arquivamento posterior.

### **2.2- Documentos que requerem resposta / acompanhamento**

Ao ser recebido, o documento é digitalizado (caso tenha sido recebido na forma física) e o arquivo gerado/recebido é colocado em pasta devidamente identificada para que possam ser inseridos nela outros documentos referentes ao processo (trâmites).



### 3- PROCEDIMENTOS COM RELAÇÃO A DOCUMENTOS ENVIADOS

#### 3.1- Se o destinatário possui sistema de protocolo:

Os documentos devem ser emitidos em duas vias e protocolados, devendo ser trazidos de volta para digitalização e arquivamento uma via do documento e o respectivo protocolo.

Nos casos de processos, será feito o protocolo de um Ofício de encaminhamento em que deverão ser especificados de forma clara os documentos que foram entregues.

#### 3.2- Se o destinatário não possui sistema de protocolo:

Os documentos deverão ser emitidos em duas vias e deverá ser solicitada à pessoa que receber para que escreva em uma das vias: **“Recebi uma via de igual teor em \_\_/\_\_/\_\_”**, identifique-se e assine. A via com o “recebido” deverá ser trazida de volta para digitalização e arquivamento.

Nos casos de processos ou vários documentos do mesmo tipo, deverá ser feita uma relação de remessa, a qual deverá ser assinada pelo recebedor, em que deverão constar: número de ordem, identificação do documento, identificação do responsável pelo envio, identificação do responsável pelo recebimento, local e data.



#### **4- PROCEDIMENTOS COM RELAÇÃO A DOCUMENTOS SIGILOSOS**

4.1- Quando for solicitado algum documento de caráter sigiloso que a instituição tenha a obrigação legal de fornecer, deverá ser exigido um Requerimento formal por parte do requerente, mesmo que seja autoridade policial.

Se não houver obrigação legal de fornecer um documento sigiloso solicitado, o documento não deverá ser fornecido. Todavia, o caso poderá ser levado ao conhecimento da Diretoria para análise, discussão e decisão sobre o assunto, devendo ser tudo registrado.

Em qualquer das hipóteses acima, deverá ser aberto protocolo para registro e acompanhamento de todos os trâmites até a finalização do processo.

4.2- Nos casos específicos de solicitação de prontuários, somente poderá ser fornecida cópia ao próprio paciente (se maior de idade) ou a quem por ele responda legalmente. O requerente deverá protocolar requerimento solicitando a cópia e o prazo para entrega será de até três dias úteis.

Deverá ser aberto protocolo para registro e acompanhamento de todos os trâmites até a finalização do processo.

Se a solicitação for feita por autoridade policial (Juízes, Delegados), deverá ser por meio de Ofício devidamente assinado pela autoridade competente. Nesse caso, a resposta também deverá ser por meio de Ofício assinado pelo Presidente ou Diretora Clínica da Santa Casa de Misericórdia de Taguaí.

A Diretora Clínica deve estar ciente sobre as solicitações / fornecimentos de cópias de prontuários.



## 5- TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS

5.1- Todos os trâmites de documentos devem ser registrados para que possa ser feito o rastreamento futuro caso haja necessidade.

Após implantação do sistema que será desenvolvido, haverá a possibilidade de registro de todos os trâmites, o que deverá facilitar o processo de registro e localização.

Nos casos de solicitação de prontuários, deverão ser registrados os dias e horários em que houve retorno para orientar o interessado a retirar o documento solicitado, lembrando que, nesses casos, o prazo para entrega é de até três dias úteis após o requerimento formal ter sido recebido.



## 6- DISTRIBUIÇÃO INTERNA DE DOCUMENTOS

- 6.1- Deverão ser adotados os procedimentos necessários para que nenhum documento seja extraviado ao ser transferido de um setor a outro.
- 6.2- Para impedir a exposição de dados pessoais sensíveis, deverão ser tomados os devidos cuidados para que nenhum documento sigiloso fique exposto em local de acesso público.





## 7- PROCEDIMENTOS COM RELAÇÃO AO ARQUIVAMENTO

- 7.1- O arquivamento dos documentos físicos deverá ser feito em local apropriado, com as devidas identificações para facilitar a localização futura.
- 7.2- Deverão ser tomados os cuidados necessários para que os documentos não fiquem expostos a fatores climáticos que possam danificá-los.
- 7.3- A repartição em que ficarão arquivados os documentos deverá ser mantida fechada e o acesso somente deverá ser permitido aos colaboradores responsáveis.
- 7.4- O Sistema que será desenvolvido deverá suportar o registro da identificação do tipo de documento e local em que ele se encontra em sua forma física, entre outras informações como data de vencimento e data de descarte, se for o caso.

Taguaí, 19 de outubro de 2023.



José Guilherme Lança Rodrigues  
Presidente