

**MARINHA DO BRASIL**

**CENTRO MÉDICO ASSISTENCIAL DA MARINHA**



**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**" A saúde sempre perto da família naval "**

**2024**

**Comandante da Marinha**

Almirante de Esquadra

Marcos Sampaio **Olsen**

**Diretor-Geral do Pessoal da Marinha**

Almirante de Esquadra

Renato Garcia **Arruda**

**Diretor de Saúde da Marinha**

Vice-Almirante (Md)

Oscar Artur de Oliveira **Passos**

**Diretor do Centro Médico Assistencial da Marinha**

Contra-Almirante (Md)

Paulo de Moraes **Mattos** Júnior

## SUMÁRIO

MENSAGEM DO DIRETOR .....	4
APRESENTAÇÃO .....	5
MISSÃO, VISÃO DE FUTURO E VALORES .....	6
INFORMAÇÕES GERAIS .....	7
CLÍNICAS E SERVIÇOS OFERECIDOS .....	10
MARCAÇÃO DE CONSULTAS .....	14
PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	16

## MENSAGEM DO DIRETOR

A Carta de Serviços ao Usuário encontra-se prevista no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Ela tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Federal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Dentro do processo de busca permanente de melhoria na gestão, o Centro Médico Assistencial da Marinha (CMAM) apresenta a sua Carta de Serviços, considerando que esse canal de comunicação é medida de extrema importância para dar transparência e visibilidade aos serviços prestados por esta Organização Militar.

A Carta divulga os serviços prestados pelo CMAM, bem como as informações necessárias para a obtenção desses serviços. Também indica como emitir sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias, assegurando a efetiva participação do usuário na melhoria e avaliação dos serviços prestados.

Em consonância com as determinações do Governo Federal e as diretrizes da Alta Administração Naval, o CMAM vem continuamente aperfeiçoando seus sistemas como forma de facilitar e agilizar a marcação de consultas, exames e procedimentos, no âmbito de sua competência.

Ao divulgar os seus compromissos de atendimento, o CMAM mantém o seu objetivo estratégico na direção do aperfeiçoamento contínuo de suas ações, visando sempre à busca da qualidade no atendimento ao público, notadamente através do atendimento no Ambulatório Naval da Penha.

PAULO DE MORAES MATTOS JÚNIOR  
Contra-Almirante (Md)  
Diretor

## APRESENTAÇÃO

O Centro Médico Assistencial da Marinha (CMAM) foi criado pela Portaria Ministerial nº 226, de 15 de setembro de 1998, teve a sua Mostra de Ativação em 06 de outubro daquele mesmo ano, dando início a uma nova etapa na modernização da estrutura do Sistema de Saúde da Marinha. Com o propósito de contribuir para a eficácia desse Sistema, no tocante a execução das atividades atinentes ao Subsistema Assistencial, cabe ao CMAM assessorar a Diretoria de Saúde da Marinha no que tange ao planejamento, coordenação e controle das atividades do Subsistema Assistencial nos três eixos de ações da saúde (Prevenção e Promoção de Saúde, Atenção Básica e Atenção Especializada de média complexidade) e, como Órgão Técnico de Execução, executar as atividades atinentes ao Subsistema Assistencial no que se refere à prestação de Assistência Médico-Hospitalar (AMH) para prevenção e promoção da saúde e atenção básica, por intermédio do seu Departamento de Assistência Ambulatorial (Ambulatório Naval da Penha - ANP).

Primando pelo atendimento de qualidade, com foco no acolhimento ao usuário, o CMAM conta com corpo técnico qualificado, sempre em busca do aprimoramento constante e atuando principalmente nos esforços específicos para a promoção e prevenção da saúde, que são duas estratégias fundamentais para garantir uma melhor qualidade de vida para os usuários do Sistema de Saúde da Marinha.

## MISSÃO

“Contribuir para a eficácia do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) no tocante à execução das atividades atinentes ao Subsistema Assistencial”

## VISÃO DE FUTURO

“O CMAM tem como visão de futuro alcançar até 2024 o nível de excelência em todas as atividades executadas pelo CMAM, de modo a gerar valor ao usuário do Sistema de Saúde da Marinha”

## VALORES

Representam convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é importante e preferível individualmente ou socialmente. Estabelecem a base para a compreensão das atitudes e da motivação, além de influenciar as percepções e o comportamento.

Disciplina e hierarquia;

Respeito e acolhimento integral ao ser humano;

Comprometimento;

Excelência na gestão e melhoria contínua;

Satisfação dos clientes;

Qualidade e segurança dos pacientes;

Ética; e

Transparência.

## INFORMAÇÕES GERAIS

### AMBULATÓRIO NAVAL DA PENHA - ANP



#### LOCALIZAÇÃO

Endereço: Avenida Brasil, nº10.946 – Penha (próximo à Casa do Marinheiro).

Rio de Janeiro – RJ

CEP: 21012-350

#### HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Segunda a sexta-feira, das 6h45min às 16h.

#### ACESSO AO ANP

O acesso ao ANP, é feito pelo portão principal (entrada de pedestres) do Centro de Instrução Almirante Alexandrino (CIAA).

**IMPORTANTE:** O ANP não possui serviço de emergência.

**PÚBLICO-ALVO:** Militares da Marinha do Brasil, seus dependentes e pensionistas



## PRIORIDADE DE ATENDIMENTO



- Apresentação da Carteira de Identidade válida, emitida pelo Serviço de Identificação da Marinha (SIM); e
- Dados cadastrais atualizados e situação regularizada junto ao Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA).

**ATENÇÃO:** O ANP não cadastra usuários no Sistema de Saúde da Marinha. Os controladores de pessoal são os responsáveis por tal cadastro. Segue abaixo a relação de controladores de pessoal:

- Diretoria do Pessoal da Marinha (DPM) - controlador de pessoal para militares da ativa, militares inativos, ex-combatentes militares e seus dependentes;
- DPM - Superintendência do Pessoal Civil - controlador de pessoal para servidores civis em atividade e aposentados, pensionistas de servidores civis e seus dependentes, definidos como usuários na norma;
- Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) - controlador de pessoal para pensionistas, ex-combatentes civis e seus dependentes; e
- Comando do Pessoal de Fuzileiros Navais (CPesFN) - controlador de pessoal do Corpo de Fuzileiros Navais para militares da ativa, militares inativos e seus dependentes.



## ABSENTEÍSMO

Caso o paciente não possa comparecer a uma consulta ou exame agendado, ele deverá solicitar a desmarcação, preferencialmente com antecedência mínima de 48 horas, por meio dos telefones (21) 2565-0096, (21) 2566-1291 ou (21) 2566-1363. É possível realizar a desmarcação ainda, pelo aplicativo Saúde Naval, disponível para download na App Store (IOS) e na Play Store (Android) e pelo e-mail [cmam.agenda@marinha.mil.br](mailto:cmam.agenda@marinha.mil.br).

A falta à consulta ou exame agendado (absenteísmo) implica na ociosidade de um horário que poderia ser utilizado por outro paciente, aumentando a fila de espera para atendimento de todos os usuários.

## COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

O ANP tem o compromisso de capacitar e valorizar os Recursos Humanos, propiciar o desenvolvimento de técnicas, produtos e aprimorar os processos gerenciais, buscando:

- Prover atendimento de alta qualidade com ética e respeito, procurando sempre elevar o nível de satisfação dos seus usuários;
- Fornecer atendimento (médico e administrativo) preferencial e prioritário a idosos com idade igual ou superior a 60 anos, pessoas portadoras de deficiência, gestantes e lactantes (Lei nº 10.048/2000);
- Adotar todas as medidas cabíveis para cumprir os prazos estabelecidos para o agendamento das consultas e serviços;
- Garantir acesso facilitado às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados;
- Manter nos setores as condições de conforto, os padrões de limpeza e as condições sanitárias determinadas pelos órgãos competentes; e
- Responder todas as solicitações recebidas pela Ouvidoria.

## COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

### TELEFONE

(21) 96766-0161 - Informações gerais ao usuário.

(21) 96771-8956 - Informações sobre serviços ofertados na Odontologia, bem como remarcar e desmarcar consultas odontológicas agendadas no ANP.

(21) 96773-5565 - Informações ao usuário exclusivas as diversas atividades e oficinas realizadas pelo NAIM, bem como marcar, remarcar e desmarcar consultas agendadas no NAIM do ANP.

### INTERNET

[www.marinha.mil.br/cmam](http://www.marinha.mil.br/cmam) - Disponibiliza informações e serviços de interesse.

### SERVIÇO DE OUVIDORIA

O Serviço de Ouvidoria é oferecido aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) para receber as demandas, encaminhá-las aos setores pertinentes, respondendo às sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios referentes ao atendimento do ANP, nas suas diversas clínicas e serviços, resultando, com este trabalho, no aprimoramento dos serviços prestados.

- **Telefone:** (21) 96772-6978
- **E-mail:** [cmam.ouvidoriaanp@marinha.mil.br](mailto:cmam.ouvidoriaanp@marinha.mil.br)
- **Carta:** Serviço de Ouvidoria do ANP, Avenida Brasil, 10.946, Penha, Rio de Janeiro – RJ – CEP: 21012-350

**Presencial:** segunda a sexta-feira, das 7h30min às 16h

## CLÍNICAS E SERVIÇOS OFERECIDOS

### SERVIÇO DE MEDICINA INTEGRAL (SMI)

O SMI oferece à Família Naval atendimentos sem a necessidade de marcação prévia, com uma equipe de médicos prontos para resolver a maior parte dos problemas de saúde e, se for necessário, dar o encaminhamento aos serviços especializados.

O SMI é a porta de entrada do Sistema de Saúde da Marinha. É uma forma de olhar o paciente de maneira integral e individualizada e, assim, cuidar da saúde da Família Naval

- Sem necessidade de marcação prévia
- Segunda a sexta-feira de 7h30min às 16h

### ESPECIALIDADES QUE NECESSITAM DE MARCAÇÃO PRÉVIA

- Ginecologia
- Obstetrícia – Pré-natal
- Pediatria – Atendimento a usuários de 1 ano e 4 meses a 11 anos de idade
- Puericultura - Atendimento a usuários com até 1 ano e 3 meses de idade
- Odontologia Integrada
- Odontopediatria - Atendimento a usuários de 4 a 12 anos de idade
- Fisioterapia - 1ª avaliação mediante encaminhamento médico
- Fonoaudiologia
- Psicologia - Atendimento a usuários a partir de 18 anos de idade
- Nutrição - 1ª avaliação mediante encaminhamento médico

### EXAMES DE IMAGEM QUE NECESSITAM DE MARCAÇÃO PRÉVIA

- Ultrassonografia Obstétrica
- Ultrassonografia Pélvica
- Ultrassonografia Transvaginal
- Ultrassonografia de Abdomen Total e Abdomen Superior
- Ultrassonografia de Vias Urinárias
- Ultrassonografia de Próstata
- Raios-X de coluna

### EXAMES DE IMAGEM SEM MARCAÇÃO PRÉVIA

- Radiologia (Exames de Raios-X) - Segunda a sexta-feira de 7h30min às 16h

#### Fique Atento!

Para a realização de Exames de Imagem é necessário o pedido assinado por Médico ou Dentista.

### NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO IDOSO NA MARINHA (NAIM)

O NAIM é um serviço destinado à assistência integral ao usuário maior de 60 anos frágil ou em risco de fragilização. O usuário idoso será submetido a uma avaliação inicial pelo SMI para verificar o enquadramento aos critérios técnicos do serviço.

Atendimento: segunda a sexta-feira, das 7h30min às 16h

### EXAMES LABORATORIAIS

- Coleta de Material - segunda a sexta-feira, das 6h45min às 9h
- Não é necessário marcação prévia
- Senhas diferenciadas para atendimento prioritário
- Resultado de exames - segunda a sexta-feira, das 10h às 16h

Usuários da área do Rio de Janeiro podem acessar e imprimir os resultados de seus exames laboratoriais no endereço eletrônico:

**[www.marinha.mil.br/saudenaval/resultados](http://www.marinha.mil.br/saudenaval/resultados)**

### SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS (SeDiMe)

- Segunda a sexta-feira de 7h30min às 16h
- Estão disponíveis as medicações contidas na relação do SisDiMe
- Pagamento por meio de consignação em contracheque
- O serviço fecha para balanço no último dia útil do mês

A tabela de preços e a lista de medicamentos disponíveis no SeDiMe, inclusive aqueles que podem ser adquiridos sem custo estão disponíveis no endereço eletrônico:

**[www.marinha.mil.br/saudenaval/sedime](http://www.marinha.mil.br/saudenaval/sedime)**

### SERVIÇO DE ESTABILIZAÇÃO DO PACIENTE (SEP)

- Destinado a atender a intercorrência de pacientes no interior do ambulatório, onde havendo indicação médica formal, o paciente é transferido para o Hospital Naval Marcílio Dias
- Segunda a sexta-feira, das 7h30min às 16h
- Leito para estabilização do paciente, administração de medicações e nebulizações
- Procedimentos e medicações orientados e prescritos por profissional médico

### SALA DE VACINAÇÃO

- Terça-feira a quinta-feira, das 7h30min às 16h
- Não necessita de agendamento prévio
- Podem ocorrer alterações na disponibilidade das vacinas administradas de acordo com o calendário vacinal do Programa Nacional de Imunização (PNI)
- É necessário apresentar a Carteira de Vacinação

#### VACINAS DISPONÍVEIS:

- DT, DPT, DPTA, Hepatite A, Hepatite B, HPT, Pentavalente, Rotavírus, VOP, VIP, Pneumo10 e Meningocócica.
- Tríplice Viral – somente às terças-feiras
- Febre Amarela – somente às quintas-feiras de 08:00 às 11:00

## MARCAÇÃO DE CONSULTAS

### MARCAÇÃO DE CONSULTAS POR TELEFONE

- Telefone: (21) 2565-0096
- Segunda a sexta-feira, das 7h às 17h30min

### MARCAÇÃO DE CONSULTAS PRESENCIAL

- No balcão de recepção do ANP (SAME)
- Segunda a sexta-feira, das 8h às 16h

### RECOMENDAÇÕES PARA O DIA DA CONSULTA

- Chegar com antecedência de 15 minutos para confirmar a consulta.
- Apresentar no local da consulta:
  - Carteira de Identidade expedida pela MB atualizada ou Cópia da Declaração de Dependente atualizada acompanhada de documento de identificação com foto; e
  - Cartão do FUSMA (CHASM) para menores de oito anos.

### E SE NÃO PUDER COMPARECER A CONSULTA?

Caso não seja possível comparecer à consulta marcada, solicite o cancelamento com antecedência mínima de 48h, pelo telefone (21) 2565-0096 ou pelo Aplicativo do Saúde Naval, através de qualquer celular.



## MARCAÇÃO DE CONSULTAS EM ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE EXTRA-MARINHA

O CMAM possui Organizações de Saúde Extra-Marinha (OSE) credenciadas para complementar as especialidades médicas e exames oferecidos aos usuários.

Caso a consulta ou exame seja agendado em uma OSE, a Central de Marcação de Consultas ou o SAME, conforme o caso, informará ao usuário o local e as recomendações para a realização da consulta ou exame.

A relação das Clínicas e Serviços Credenciados está disponível para consulta no endereço eletrônico [www.marinha.mil.br/cmam](http://www.marinha.mil.br/cmam) ou pelo telefone de informações (21) 2566-1308.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!

Participe respondendo as Pesquisas de Satisfação disponíveis nos locais de atendimento, no endereço eletrônico:

[www.saudenaival.mar.mil.br/pesquisa-satisfacao](http://www.saudenaival.mar.mil.br/pesquisa-satisfacao) ou pelo Saúde Naval app

ELOGIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES

CONTRIBUEM PARA O APERFEIÇOAMENTO DO NOSSO ATENDIMENTO



Visite a página do CMAM na internet

[www.marinha.mil.br/cmam](http://www.marinha.mil.br/cmam)

*A saúde sempre perto da família naval!*