



**MARINHA DO BRASIL**  
**POLICLÍNICA NAVAL DE RIO GRANDE**



**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**2021**

## ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	MISSÃO E VISÃO DE FUTURO	3
3.	SERVIÇOS OFERECIDOS E FUNCIONAMENTO	4
4.	SERVIÇO DE ATENDIMENTO CLÍNICO	7
5.	ESPECIALIDADES OFERECIDAS NA PNRG	7
6.	EXAMES COMPLEMENTARES	7
7.	PROGRAMAS DE SAÚDE DA MARINHA	7
8.	GRUPO DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES ESPECIAIS (GAAPE)	8
9.	CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO	8
10.	CRITÉRIOS DE ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS	8
11.	COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE	9
12.	FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	9
13.	ABSENTEÍSMO	9
14.	USO DE TRAJES CIVIS NA PNRG	10

## 1. APRESENTAÇÃO

Tendo por objetivo informar aos usuários a respeito dos serviços prestados pelo Órgão, as formas de acesso às atividades e os compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público, a Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Nesse intuito e consoante com sua Visão de Futuro, de “Ser, até 2024, uma Organização Militar Hospitalar com uma estrutura sólida, com uma cultura organizacional focada na qualidade de gestão e com equipes motivadas e comprometidas com a satisfação dos usuários”, a Policlínica Naval de Rio Grande (PNRG) elaborou sua Carta de Serviços, cuja divulgação deverá ocorrer por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento e mediante publicação nos portais institucionais.

Como peça fundamental no processo de aprimoramento dos serviços prestados, o usuário tem acesso a canais para emitir sugestões ou enviar reclamações, garantindo a sua participação na avaliação dos serviços.

A divulgação dos compromissos de atendimentos da PNRG está alinhada ao objetivo estratégico da Direção na melhoria contínua de suas ações, visando sempre à busca da excelência no atendimento aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM).

**POLICLÍNICA NAVAL DE RIO GRANDE**  
**“Cuidando da Saúde da Família Naval nos Mares do Sul”**

## 2. MISSÃO

A Policlínica Naval de Rio Grande tem o propósito de contribuir para o cumprimento da missão do Com5ºDN. Para a consecução do seu propósito, cabem à PNRG as seguintes tarefas:

- Prover atendimentos de saúde aos usuários do SSM, em atenção básica e especializada;
- Promover ações de saúde preventiva;
- Prover apoio às atividades médicas periciais ligadas à Junta Regular de Saúde (JRS/PNRG) e Junta Superior Distrital (JSD/ Com5ºDN);
- Prover a formalização, o supervisionamento e a fiscalização dos serviços prestados por Organizações de Saúde Extra-Marinha (OSE);
- Prover o Serviço de Distribuição de Medicamentos (SeDiMe); e
- Prover apoio médico aos navios distritais e Organizações Militares (OM) Operativas.

Além de tais tarefas, em situação de mobilização, conflito, estado de defesa, estado de sítio, intervenção Federal e em regimes especiais, caberá à PNRG as tarefas que lhe forem atribuídas pelas Normas e Diretrizes referentes à Mobilização e as emanadas pelo Comandante do 5º Distrito Naval.

## VISÃO DE FUTURO

Ser, até 2024, uma OM hospitalar com uma estrutura sólida, com uma cultura organizacional focada na qualidade de gestão e com equipes motivadas e comprometidas com a satisfação dos usuários.

<b>3. SERVIÇOS OFERECIDOS E FUNCIONAMENTO</b>			
<b>SERVIÇO</b>	<b>FUNCIONAMENTO</b>	<b>TELEFONE PARA CONTATO</b>	<b>PRAZO MÁXIMO PARA O ATENDIMENTO</b>
<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO CLÍNICO (CONSULTAS MÉDICAS)</b>	Segunda a sexta-feira, das 7h15 às 18h30 por livre demanda.	<b>(53) 3233-6370</b>	Atendimento imediato
<b>SETOR DE ESTABILIZAÇÃO DO PACIENTE (SEP) ATENDIMENTO MÉDICO</b>	Todos os dias, das 7h15 às 22h.  Após as 22h: O usuário deverá se dirigir à Associação de Caridade Santa Casa do Rio Grande, conveniada com a PNRG.	<b>(53) 3233-6370</b>	Atendimento imediato
<b>ATENDIMENTO COVID-19</b>	Todos os dias, das 7h15 às 22h.	<b>(53) 3233-6370</b> dúvidas: <b>(53) 99708-0785</b>	Atendimento imediato
<b>CONSULTAS ODONTOLÓGICAS</b>	Horário para a marcação de consultas: de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h45 e das 13h15 às 16h, presencialmente ou pelo telefone.  As consultas eletivas serão agendadas das 7h às 11h e das 13h às 18h, em dias de rotina normal.	<b>(53) 3233-6358</b>	45 dias
<b>SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO</b>	Todos os dias, das 7h15 às 22h.	<b>(53) 3233-6358</b>	Atendimento imediato
<b>CONSULTAS DE FISIOTERAPIA E FONOAUDIOLOGIA</b>	Horário de atendimento para a marcação de consultas: de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h45 e das 13h15 às 16h, presencialmente ou pelo telefone.  As consultas eletivas serão agendadas das 7h às 18h, em dias de rotina normal.	<b>(53) 3233-6360</b>	45 dias
<b>SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>	Livre demanda de segunda a quinta-feira, das 8h às 11h30 e das 13h15 às 16h, presencialmente ou por telefone.	<b>(53) 3233-6337</b>	Atendimento imediato

<b>3. SERVIÇOS OFERECIDOS E FUNCIONAMENTO</b>			
<b>SERVIÇO</b>	<b>FUNCIONAMENTO</b>	<b>TELEFONE PARA CONTATO</b>	<b>PRAZO MÁXIMO PARA O ATENDIMENTO</b>
<b>ATENDIMENTO LABORATORIAL</b>	Coleta de material para exames no laboratório: de segunda a quinta-feira, das 7h30 às 9h. Marcação de exames e entrega de resultados: de segunda a quinta-feira das 9h às 11h30 e das 13h15 às 16h, presencialmente. Remarcações de exames podem ser realizadas por telefone. A sexta-feira é reservada para expediente interno.	<b>(53) 3233-6369</b>	7 dias
<b>VACINAÇÃO</b>	Segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30 e das 13h15 às 16h. Último dia útil do mês é reservado para expediente interno.	<b>(53) 3233-6370</b>	Atendimento imediato
<b>ATENDIMENTO NO POSTO DO SeDiMe/FARMÁCIA DE MANIPULAÇÃO</b>	Segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30 e das 13h15 às 16h. Último dia útil do mês é reservado para expediente interno.	<b>(53) 3233-6369</b>	Atendimento imediato
<b>DIVISÃO DE MEDICINA ASSISTENCIAL</b>	Segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30 e das 13h15 às 16h.	<b>Não há</b>	Atendimento imediato
<b>ATENDIMENTO NA JUNTA REGULAR DE SAÚDE</b>	Segunda a quinta-feira, das 8h às 11h45 e das 13h15 às 16h; a sexta-feira é reservada para expediente interno. O militar deverá comparecer fardado. O agendamento da inspeção de saúde é realizado após entrega de todos os resultados dos exames solicitados.	<b>(53) 3233-6138</b>	20 dias (dependendo do tipo de inspeção)
<b>EMISSÃO DE GUIA DE APRESENTAÇÃO DO USUÁRIO (GAU)</b>	Segunda a sexta-feira, das 8h às 11h45 e das 13h15 às 16h.  É possível solicitar a GAU através do e-mail: <a href="mailto:pnrg.guias@marinha.mil.br">pnrg.guias@marinha.mil.br</a> . O campo "assunto" deverá ser preenchido com "Emissão de Guias". É necessário informar o NOME/NIP do usuário, telefone para contato e anexar:	<b>(53) 99101-6308</b>	As <b>guias de alto custo</b> , que dependem de autorização prévia da DSM, serão liberadas em até 10 dias úteis; e <b>guias de baixo custo</b> , poderão ser retiradas em até 48h da solicitação.

<b>3. SERVIÇOS OFERECIDOS E FUNCIONAMENTO</b>			
<b>SERVIÇO</b>	<b>FUNCIONAMENTO</b>	<b>TELEFONE PARA CONTATO</b>	<b>PRAZO MÁXIMO PARA O ATENDIMENTO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a cópia da identidade do usuário (dentro do prazo de validade);</li> <li>• cópia do encaminhamento médico (para consultas);</li> <li>• cópia do pedido médico contendo o exame solicitado (legível, assinado, datado e contendo CID e/ou justificativa);</li> <li>• informar a Clínica ou profissional de preferência.</li> </ul> <p>As guias serão entregues somente ao titular, responsável ou dependente (se maior de idade), devidamente identificado, em posse dos pedidos originais das 9h às 11h e das 14h às 16h.</p> <p>Se o paciente preferir solicitar a GAU presencialmente, deverá pegar uma ficha de atendimento que é distribuída por ordem de chegada, em fila única, no balcão de identificação do ambulatório, a partir das 8h para o turno da manhã e a partir das 13h para o turno da tarde. Serão distribuídas 21 fichas (seis prioritárias e quinze comuns) por turno.</p>		
<b>SERVIÇO DE OUVIDORIA</b>	<p>Presencialmente de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30 e das 13h15 às 16h ou pelo e-mail: <a href="mailto:pnrg.ouvidoria@marinha.mil.br">pnrg.ouvidoria@marinha.mil.br</a></p>	<b>(53) 3233-6370</b>	Atendimento imediato
<b>LOCALIZAÇÃO:</b> Rua Almirante Garnier, nº 84, Vila Militar - Rio Grande, RS, CEP 96.201-230			

#### 4- SERVIÇO DE ATENDIMENTO CLÍNICO

Consultas de clínica médica, sem necessidade de marcação de consulta, de segunda a sexta-feira, das 07h15 às 18h30.

Este serviço se destina a resolver a maior parte dos problemas de saúde dos usuários: avaliação inicial, solicitação e avaliação de exames, renovação de receitas, acompanhamento e, nos casos em que houver necessidade, encaminhamento ao especialista.

#### 5. ESPECIALIDADES OFERECIDAS NA PNRG

Atendimentos ambulatoriais nas seguintes especialidades:

<b>Especialidades Médicas</b>	<b>Especialidades de Apoio à Saúde</b>
Clínica Médica Oftalmologia	Enfermagem Fisioterapia Fonoaudiologia Assistência social
<b>Especialidades Odontológicas</b>	
Cirurgia Buco-Maxilo-Facial Dentística Restauradora Endodontia Periodontia	Prótese Dental Odontopediatria Ortodontia

#### 6. EXAMES COMPLEMENTARES

Audiometria

Radiografia geral

Patologia clínica (laboratoriais)

#### 7. PROGRAMAS DE SAÚDE DA MARINHA

Os Programas de Saúde da Marinha (PSM) foram criados com o propósito de desenvolver atividades voltadas à prevenção de doenças, quer seja pela promoção da saúde, diagnóstico e tratamento precoces, quer seja pelas ações voltadas à limitação do dano e à reabilitação.

Na PNRG, o usuário poderá ser inscrito em um ou mais programas pelo Clínico Geral. São eles:

Controle da Hipertensão Arterial/ Saúde ao Seu Alcance	Saúde Bucal
Controle do Diabetes Mellitus	Atenção Farmacêutica
Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST)	Imunizações
Atenção às Doenças Profissionais e Reabilitação	

## 8- GRUPO DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES ESPECIAIS (GAAPE)

Paciente especial é aquele com deficiência que apresenta distúrbios do desenvolvimento neuropsicomotor, ou seja, prejuízos neuromotores, mentais ou sensoriais causados por transtornos congêntos, perinatais ou adquiridos na infância. As apresentações clínicas mais frequentes são a paralisia cerebral, a deficiência intelectual, as deficiências sensoriais (visual e auditiva) e os transtornos invasivos do desenvolvimento.

Para o devido acolhimento e encaminhamento destes pacientes a Marinha do Brasil conta com o **Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais (GAAPE)**, que é constituído por uma equipe interdisciplinar composta por profissionais das seguintes especialidades: **Psicologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Assistência Social e Medicina.**

A avaliação inicial dos pacientes é feita pelos profissionais membros do GAAPE, a partir de encaminhamento/indicação médica ou solicitação do responsável para verificar o diagnóstico clínico e/ou funcional, as modalidades terapêuticas necessárias a cada paciente, a frequência e o respectivo regime para prestação dos serviços, e será remetida por meio de ofício (INFORMAÇÃO PESSOAL), pelo GAAPE ao Núcleo de Assistência Social (NAS) do Com5ºDN.

O tratamento do paciente especial é realizado de maneira interdisciplinar pelas Instituições credenciadas junto ao NAS e acompanhamento dos usuários beneficiados pelo Programa de Atendimento ao Especial (PAE) é realizado periodicamente, atendendo aos prazos indicados pelos profissionais do GAAPE com frequência anual mínima.

## 9- CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO

É essencial a apresentação do:

- **Documento de identidade** expedido pela Marinha do Brasil (MB), dentro do período de validade
- **Cartão de Habilitação para Assistência Médico-Hospitalar (CHASM)** com o prazo da assistência médico-hospitalar (AMH) válido ou
- **Declaração de Dependente (DD)** com validade de 180 dias.

Mantenha sempre seus **dados cadastrais atualizados** no Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA), no Serviço de Arquivamento Médico e Estatística (SAME) (importante informar alteração de telefone de contato) e nos demais locais de controle de pessoal.

Em cumprimento ao inciso 6.1.1 da DGPM-401 (3ª Revisão), o usuário deverá ser atendido **na área de abrangência da Organização Militar Hospitalar/Organização Militar com Facilidades Médicas (OMH/OMFM) responsável pelo apoio à cidade na qual reside**, exceto nos casos de comprovada emergência ou indicação da sua própria OMH/OMFM. Com isso, em casos de movimentação, o militar da ativa deverá informar na sua OM (para atualização dos sistemas) a sua alteração de endereço e de seus dependentes.

## 10- CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO AMBULATORIAIS

Serão priorizados os idosos, os usuários portadores de necessidades especiais, gestantes e lactantes. O militar da ativa fardado também tem prioridade no atendimento, não extensiva a seus dependentes.



### 11- COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

Os profissionais da PNRG se comprometem a prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade do ser humano, com cordialidade e atenção individualizada.

Será facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos a serem adotados, em prol da transparência dos serviços prestados.

Todas as reclamações e/ou sugestões recebidas pela Ouvidoria serão devidamente respondidas aos usuários.

### 12. FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

OUVIDORIA	PESQUISA DE SATISFAÇÃO
<p>É um serviço disponibilizado aos usuários do SSM, que funciona como canal de comunicação para acolher as manifestações como: solicitações, sugestões, reclamações, denúncias ou elogios, atinentes ao atendimento nas suas diversas clínicas/serviços. As demandas são encaminhadas aos departamentos responsáveis para as providências cabíveis, com o objetivo de atuar na busca de soluções, melhorar a qualidade dos processos de trabalho e elevar o nível de satisfação da Família Naval.</p> <p>O contato com a Ouvidoria pode ser realizado por meio dos seguintes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencialmente de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h30 e das 13h15 às 16h; e</li> <li>• E-mail:pnrg.ouvidoria@marinha.mil.br</li> </ul>	<p>Visa mensurar o nível de contentamento dos usuários frente aos serviços prestados, e obter informações que conduzam à identificação de falhas e oportunidades de melhorias para a manutenção da assistência de saúde com excelência. A pesquisa pode ser respondida em meio físico, cujo formulário está disponibilizado nas salas de espera dos diversos serviços de atendimento ao público. No formato online, pode ser acessado na página da PNRG na intranet (<a href="http://pnrg.mb">http://pnrg.mb</a>) em links úteis – Ouvidoria – Pesquisa de Satisfação, ou por meio da transcrição do link "<a href="http://pnrg.mb/pesquisa">http://pnrg.mb/pesquisa</a>" na barra de endereço do navegador.</p>

### 13. ABSENTEÍSMO

Absenteísmo é o não comparecimento do usuário à consulta médica ou exame agendado, sem que tenha ocorrido qualquer comunicação prévia à unidade de saúde responsável.

O absenteísmo compromete a capacidade de marcação de consultas de uma unidade de saúde, dificulta o acesso de outros usuários ao Sistema de Saúde e acarreta aumento do prazo de espera para a realização de uma determinada consulta. Lembra-se que o ABSENTEÍSMO PREJUDICA TODOS OS USUÁRIOS, pois o horário agendado não é utilizado pelo faltante, nem por aquele que necessita do referido atendimento.

A ação mais importante que cada um de nós, usuários do Sistema de Saúde da Marinha, pode fazer para combater o absenteísmo é ter a consciência da importância de comunicar previamente à nossa Unidade de Saúde em caso de impossibilidade de comparecer a uma consulta ou a um exame previamente agendado. Contribuir para o desenvolvimento de uma mentalidade contra o absenteísmo, motivando os demais usuários, é outra importante ação que está ao alcance de todos nós.

Solicita-se ao usuário que, caso não possa comparecer à consulta ou ao exame, ligue e avise pelo telefone **(53) 3233-6360**. Se a consulta for odontológica, ligue para o telefone **(53) 3233-6358** e se for exame laboratorial, ligue para **(53) 3233-6369**.

A PNRG realiza ligação de confirmação de consultas com 48 horas de antecedência, entretanto não é possível reagendar nessa ligação.

#### 14. USO DE TRAJES CIVIS NA POLICLÍNICA NAVAL DE RIO GRANDE

Com o objetivo de garantir a ordem e o bom funcionamento dos serviços nas áreas destinadas ao atendimento da família naval, é imperativo observar os padrões adequados à austeridade própria de um ambiente militar, bem como a um ambiente harmônico nas salas de espera e consultórios, evitando-se o uso de trajes não condizentes com o decoro de um recinto militar. Desta forma, **exceto em caso de urgência/emergência médica**, é proibido o uso dos seguintes trajes nas dependências da PNRG, conforme Ordem Interna Nº 02-02A.

#### TRAJES PROIBIDOS NAS DEPENDÊNCIAS DA PNRG

MILITARES DA ATIVA E VETERANOS	CIVIS
<p><b>I) do sexo feminino:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sandália de dedo do tipo “havaiana”;</li> <li>- bermuda;</li> <li>- roupa transparente ou decotada em excesso;</li> <li>- vestido e saia curtos (comprimento mínimo de 8 cm acima do joelho); e</li> <li>- boné de qualquer espécie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- chinelo;</li> <li>- bermuda;</li> <li>- short;</li> <li>- roupa de banho;</li> <li>- roupa de ginástica;</li> <li>- boné;</li> <li>- camiseta do tipo regata (sexo masculino); e</li> <li>- vestuário excessivamente curto (comprimento mínimo de 8 cm acima do joelho), ou que exponha a região abdominal.</li> </ul>
<p><b>II) do sexo masculino:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sandália;</li> <li>- calça desbotada;</li> <li>- calça curta, bermuda ou calção;</li> <li>- camiseta (sem manga) de qualquer espécie; e</li> <li>- boné de qualquer espécie.</li> </ul>	

VALESKA PEREIRA RAMOS DE ARAUJO TUCHE  
 Capitão de Fragata (Md)  
 Diretora

ASSINADO DIGITALMENTE