

---

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

## POLICLÍNICA NAVAL DE MANAUS - PNMa



“Pelos rios, terra e ar, levando saúde a quem precisar.”

### CONTATOS

**SALA DE ESTADO**  
(92) 2123-4666

**OUVIDORIA**  
[pnma.ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:pnma.ouvidoria@marinha.mil.br)

**2021**

**COMISSÃO DE ELABORAÇÃO**

CC (IM) GUILHERME DIAS PINHEIRO NETO  
CT (CD) ANNA CAROLINA BASTOS DE SOUZA  
CT (S) LILIAN PATRÍCIA DA SILVA  
CT (RM2-S) SAMARA MARTINS  
CT (RM2-S) DANIELE CORONEL MENA BARRETO  
1ºTen (RM2-S) LEANDRO GONÇALVES SALAM  
1ºTen (RM2-S) SILVANA MENEZES DE OLIVEIRA MARINHO  
1º Ten (RM2-S) POLLYANA DA CONCEIÇÃO ANDRADE SILVA  
1º Ten (RM2-S) MAYANI BENÍCIO GALVÃO RODRIGUES  
1º Ten (RM2-S) PRISCILA OLIVEIRA DE SOUZA  
1ºTen (RM2-T) RAPHAEL SOARES DE MOURA  
1º Ten (RM2-T) JACYARA DA SILVA MORAES RONDON SÚAREZ  
1ºTen (RM2-Md) GABRIEL KENHINDE SOBREIRA FERNANDES DE MACÊDO

**REVISÃO E APROVAÇÃO**

Capitão de Fragata (Md) VITOR de Andrade Mello GALO  
Diretor da Policlínica Naval de Manaus

Capitão de Fragata (S) LAIS Ceconelo  
Vice-Diretora da Policlínica Naval de Manaus

## **SUMÁRIO**

	Apresentação .....	04
<b>1.</b>	Institucional .....	05
	1.1 Identidade Organizacional .....	05
	1.2 Informações Gerais .....	06
	1.3 Histórico .....	07
<b>2.</b>	Localização .....	08
<b>3.</b>	Condições para o atendimento .....	09
	3.1 Absenteísmo .....	09
<b>4.</b>	Compromissos Assumidos .....	10
	4.1 Humanização do atendimento.....	10
	4.2 Critérios de atendimento preferencial .....	10
<b>5.</b>	Serviços Oferecidos .....	11
	5.1 Atendimento Médico .....	11
	5.2 Programas de Saúde.....	12
	5.2.1 Vacinação.....	12
	5.3 Atendimento Odontológico .....	12
	5.4 Atendimento Fisioterapêutico .....	13
	5.5 Atendimento Psicológico.....	13
	5.6 Atendimento Nutricional.....	14
	5.7 Atendimento Fonoaudiológico.....	14
	5.8 Atendimento Médico-Pericial.....	14
	5.9 Serviços Laboratoriais e Análises Clínicas .....	15
	5.10 Serviço de Farmácia e Serviço de Dispensação de Medicamentos (SeDiMe).....	15
	5.11 Serviço de Imagem.....	15
	5.12 Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME).....	16
	5.13 Divisão de Regulação.....	16
	5.14 Ouvidoria.....	16
<b>6.</b>	Nossa Equipe e Foco de Direção.....	16

## **APRESENTAÇÃO**

A Policlínica Naval de Manaus (PNMa) tem buscado aprimorar os processos administrativos e, conseqüentemente, proporcionar ao seu público-alvo a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017, revogando o Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009. Ela tem por objetivo transmitir informações ao usuário a respeito dos serviços prestados por órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A PNMa apresenta a 4ª edição da sua Carta de Serviços ao Usuário, acreditando que este canal de comunicação é medida de extrema importância para dar transparência e visibilidade aos serviços que executa.

A Carta divulga os serviços que a PNMa oferece e as formas de acesso a esses serviços pelo público-alvo.

A divulgação dos compromissos de atendimento da PNMa está alinhada ao objetivo estratégico da Direção na melhoria contínua de suas ações, visando sempre à busca da excelência no atendimento ao público.

Anseio que os leitores encontrem, nesta Carta, informações úteis que atendam suas expectativas e que a mesma funcione como instrumento de aproximação entre esta Instituição e o usuário, fortalecendo o elo entre nós.

VITOR DE ANDRADE MELLO GALO  
Capitão de Fragata (Md)  
Diretor

ASSINADO DIGITALMENTE

## **1 - INSTITUCIONAL**

### **1.1 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

#### **ÁREA DE ATUAÇÃO**

A Policlínica Naval de Manaus - PNMa é prestadora de serviços do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) e atende nos Subsistemas Assistencial, Pericial e Operativo. No Subsistema Assistencial, presta atendimento de saúde de baixa e média complexidade aos usuários do SSM. No Subsistema Médico-Pericial, atua por meio das Juntas de Saúde e Médicos Peritos Isolados, realizando os exames periciais dos militares e civis da nossa área de abrangência. No Subsistema Operativo, atua por intermédio dos destaques de militares de Saúde nos navios do Comando da Flotilha do Amazonas (ComFlotAM) e do apoio às unidades operativas subordinadas ao Comando do 9º Distrito Naval.

#### **MISSÃO**

“Contribuir para a eficácia do Sistema de Saúde da Marinha, atendendo aos seus usuários no tocante à execução das atividades técnicas assistencial, operativa e pericial, nas áreas de jurisdição do Com9ºDN e apoiar o Comando da Flotilha do Amazonas na assistência à população ribeirinha”.

#### **VISÃO**

“Ser, até o ano 2030, referência no atendimento dos usuários do Sistema de Saúde da Marinha quanto à capacidade instalada, acesso aos serviços e qualidade da assistência, priorizando a humanização de forma a elevar a satisfação dos seus clientes”.

#### **VALORES**

**DISCIPLINA:** Agir de acordo com as normas e procedimentos que regem a vida militar e a sociedade civil.

**HIERARQUIA:** Observar a cadeia hierárquica e normas que regulamentam as relações entre as OM.

**EFETIVIDADE:** Direcionar os esforços para obtenção de resultados que contribuam firmemente para o cumprimento da missão.

**PROFISSIONALISMO:** Realizar o trabalho com comprometimento, responsabilidade e ética.

**HUMANIZAÇÃO:** Praticar a assistência valorizando o cliente, o trabalhador e os gestores com foco nas necessidades de cada indivíduo para melhoria do atendimento e das relações entre profissionais e usuários.

## **1.2 INFORMAÇÕES GERAIS**

### **INSTITUIÇÃO**

Policlínica Naval de Manaus (PNMa) – Organização Militar (OM) da Marinha do Brasil (MB) subordinada ao Comando do 9º Distrito Naval.

### **HORÁRIOS DE ATENDIMENTO**

#### **AMBULATÓRIO DE CLÍNICA GERAL:**

Segunda a sexta, das 07h às 19h. Após às 19h, sábados, domingos e feriados apenas serviço de plantão no Serviço Estabilização de Paciente (SEP).

#### **CONSULTAS ESPECIALISTAS:**

Segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, a depender da especialidade, com encaminhamento e mediante agendamento prévio na Divisão de Regulação.

#### **ODONTOLOGIA:**

Segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, mediante agendamento prévio no Departamento de Odontologia.  
Telefone: (92) 98802-1171 (WhatsApp)

#### **EXAMES LABORATORIAIS:**

Coleta e entrega de material (fezes e urina): segunda a sexta-feira, das 07h às 09h;  
Entrega de material (biópsia e preventivo): segunda a sexta-feira, das 07h às 18h30; e  
Entrega de resultados: segunda a sexta-feira, das 08h às 18h30.  
Telefone: (92) 98842-2697.

#### **EXAMES DE IMAGEM:**

Raio-X: segunda a sexta-feira, de 07h às 19h, livre demanda. Entrega de exames: segunda a sexta-feira, das 07h30 às 18h30, no setor de Radiologia.  
Ultrassom e mamografia: segunda a sexta-feira, de 07h às 19h mediante agendamento prévio na Divisão de Regulação. Entrega de exames: segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, no Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME).

#### **FISIOTERAPIA:**

Avaliação: sexta-feira, das 07h às 19h, mediante agendamento prévio no próprio setor. Em casos excepcionais (militares da ativa ou residindo fora de Manaus) há possibilidade das avaliações ocorrerem em outros dias da semana.  
Demais atendimentos: segunda a quinta-feira, das 07h às 19h, mediante agendamento no próprio Setor, conforme disponibilidade de horários.

#### **FONOAUDIOLOGIA:**

Audiometria para Inspeção de Saúde: segunda a sexta-feira, das 07h às 13h, livre demanda;  
Audiometria Clínica: quarta-feira, das 11h às 16h, mediante agendamento prévio na Divisão de Regulação;  
Triagem/Avaliação Fonoaudiológica: quinta-feira, das 13h às 19h, mediante agendamento prévio na Divisão de Regulação; e  
Teste da orelhinha e linguinha: segunda-feira das 13h às 19h mediante agendamento prévio na Divisão de Regulação.

## **MARINHA DO BRASIL**

Carta de Serviços ao Usuário da Policlínica Naval de Manaus.

---

### **PSICOLOGIA:**

Triagem Psicológica (primeira consulta): Dois dias por mês, das 08h às 16h, mediante agendamento prévio na Divisão de Regulação; e

Demais atendimentos: segunda a sexta-feira, das 08h às 16h, mediante agendamento no próprio setor.

**NUTRIÇÃO:** segunda a sexta-feira, das 07h às 13h.

**SETORES ADMINISTRATIVOS:** segunda a sexta-feira, das 08h às 16h.

\*OBSERVAÇÃO: Os horários de atendimento poderão sofrer alterações por necessidade do serviço.

## **USO DE TRAJES CIVIS**

Os militares da ativa, da inatividade, servidores civis, dependentes e pensionistas devem portar trajes adequados a uma Organização Militar. Sendo assim, não é permitido entrar na PNMa trajando short, bermuda, camiseta, saia e/ou vestido curto (comprimento mínimo 8 cm acima do joelho), blusas decotadas, transparentes e trajes de banho.

Os militares da ativa deverão estar devidamente uniformizados (uniforme do dia de suas respectivas OM) quando comparecerem à PNMa para tratar de assunto administrativo e/ou para Inspeção de Saúde.

Em caso de atendimento de urgência/emergência no SERVIÇO DE ESTABILIZAÇÃO DE PACIENTES (SEP) é facultado ao usuário adentrar à OM trajando qualquer vestimenta.

## **1.3 UM BREVE HISTÓRICO DA POLICLÍNICA NAVAL DE MANAUS**

Na atual área de jurisdição do Comando do 9º Distrito Naval existia, até o ano de 2005, o Comando Naval da Amazônia Ocidental, subordinado ao 4º Distrito Naval, que abrigava o Ambulatório Naval de Manaus. Em 03 de maio de 2005 foi criado o Comando do 9º Distrito Naval, a fim de aumentar a eficácia operativa e administrativa na região norte, área considerada como destaque estratégico nacional, e mantido o Ambulatório Naval de Manaus a fim de prestar atendimento básico de saúde aos militares e seus dependentes nesta área.

Com o desenvolvimento e crescimento da região e do número de usuários, fez-se necessária a ampliação do serviço, surgindo assim a Policlínica Naval de Manaus – PNMa, ocupando as instalações de um antigo Colégio. Diretamente subordinada ao Comando do 9º Distrito Naval, sob a supervisão técnica da DSM, a PNMa foi

## MARINHA DO BRASIL

Carta de Serviços ao Usuário da Policlínica Naval de Manaus.

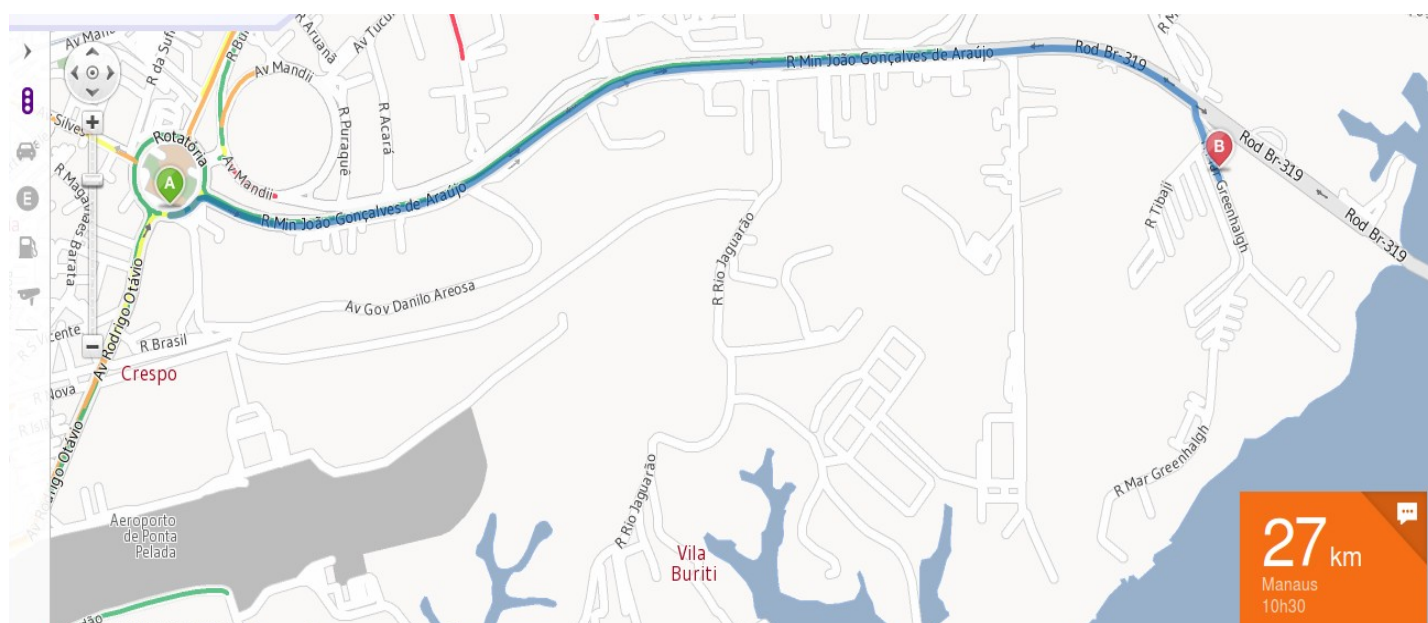
criada pela portaria nº 78, de 16 de março de 2009, do Comandante da Marinha.

A criação da Policlínica Naval de Manaus é decorrente de 30 anos de ações em assistência médica aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha, na Amazônia Ocidental. A área de abrangência de atendimento engloba os estados do Amazonas, Acre, Rondônia e Roraima.

## 2 - LOCALIZAÇÃO

### COMO CHEGAR À POLICLÍNICA NAVAL DE MANAUS (PNMa)

**Rua Rio Itaquai, S/N**  
**Vila Buriti – Manaus / Amazonas**  
**Complexo Naval do Rio Negro**  
**CEP: 69072-080**



Fonte: Google Maps

Distância a partir da  
rotatória da Suframa:  
4,7 Km  
Tempo de carro:  
Aproximadamente 7



## **3 - CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO**

- É imprescindível a apresentação do documento de identidade emitido pela MB.
- Estar com os dados cadastrais atualizados e a situação regularizada junto ao FUSMA WEB.

### **3.1 ABSENTEÍSMO**

Em Saúde, absenteísmo é a falta do comparecimento de um usuário a uma 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 consultas/exames.

A ação mais importante que cada um de nós, usuários do Sistema de Saúde da Marinha, pode adotar, é comunicar previamente à nossa Unidade de Saúde em caso de impossibilidade de comparecimento a uma consulta ou a um exame previamente agendado. Usuários que faltam seguidamente, sem justificativa, estão sujeitos à suspensão de atendimentos eletivos por períodos de até 45 dias.

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.

**CASO NÃO POSSA COMPARECER À SUA CONSULTA / EXAME  
LIGUE PARA UM DOS TELEFONES ABAIXO:  
(92) 2123-4672 / 98818-3266 / 98802-1176 (WhatsApp)**

## **4 - COMPROMISSOS ASSUMIDOS**

### **4.1 HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO**

A Policlínica Naval de Manaus tem o compromisso de capacitar e valorizar os Recursos Humanos, propiciar o desenvolvimento de técnicas e produtos e aprimorar os processos gerenciais, buscando garantir que:

- O usuário será acompanhado e orientado em todas as fases do atendimento;
- O atendimento será de alta qualidade, ética e respeito, buscando-se sempre elevar o nível de satisfação dos usuários;
- No atendimento (de saúde e administrativo) preferencial, terão prioridade: idosos, pessoas portadoras de deficiência, gestantes, lactantes, obesos, portadores de Transtorno do Espectro Autista e militares da ativa quando fardados;
- Serão adotadas todas as medidas cabíveis para cumprir os prazos estabelecidos para o agendamento das consultas e serviços;
- Exista acesso facilitado às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados;
- Serão mantidos nos setores as condições de conforto, os padrões de limpeza e as condições sanitárias determinadas pelos órgãos competentes; e
- Serão respondidas todas as solicitações recebidas pela Ouvidoria.

### **4.2 CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO PREFERENCIAL**

A PNMa prioriza o atendimento, conforme o art. 1º da Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, às pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade superior a sessenta (60) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos.

Dentre os idosos, conforme o art. 1º da Lei nº 13.466, de 12 de julho de 2017, que altera o art. 3º da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 é assegurada prioridade especial aos maiores de oitenta (80) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais.

De acordo com o art. 1º da Lei Municipal de Manaus nº 2.296, de 10 de janeiro de 2018, é assegurado atendimento prioritário aos portadores de Transtorno do Espectro Autista.

Os militares, quando uniformizados, terão atendimento prioritário, especialmente aqueles embarcados nos meios navais, aeronavais e de Fuzileiros Navais, assim como os encaminhados pela Junta Regular de Saúde ou Organizações de Saúde para emissão de parecer ou para realização de consulta especializada e exame complementar. A prioridade estabelecida para os militares da ativa não precede as situações de necessidade de atendimento imediato e as previstas em Lei.

## **5 - SERVIÇOS OFERECIDOS**

### **5.1 ATENDIMENTO MÉDICO**

A PNMa oferece atendimento médico ambulatorial de Clínica Geral, atendimento em diversas especialidades, apoio aos hospitais das Forças Amigas, além de outros serviços especializados credenciados.

#### **CLÍNICA GERAL**

Para consultas médicas de Clínica Geral, o usuário deve apresentar-se diretamente ao SAME, portando documento de identidade expedido pela MB e aguardar pela chamada para o atendimento. A Clínica Geral funciona em atendimento de livre demanda no horário de 7h às 19h. Após às 19h, sábados, domingos e feriados, o funcionamento ocorre em regime de plantão no Serviço de Estabilização de Paciente (SEP) e no Hospital Militar de Área de Manaus (HMAM). Em casos de urgência/emergência os usuários deverão buscar atendimento diretamente no HMAM, que funciona 24 horas/dia.

#### **ESPECIALIDADES MÉDICAS**

As consultas nas especialidades médicas são previamente marcadas na Divisão de Regulação (exceto consultas obstétricas), de acordo com a disponibilidade de profissionais. No momento, a PNMa dispõe de especialistas nas seguintes áreas: Pediatria, Ortopedia, Cardiologia, Oftalmologia, Cirurgia Vascular, Cirurgia Geral, Clínica Médica com ênfase em Gastrologia, Psiquiatria, Anestesiologia, Dermatologia, Ginecologia, Urologia e Ultrassonografia, a partir de encaminhamento da Clínica Geral ou do Serviço de Medicina Integral (SMI). O atendimento na especialidade de Obstetrícia é realizado a partir de agendamento prévio de segunda-feira a sexta-feira, das 7h às 19h, na Divisão de Enfermagem.

O procedimento para o atendimento médico funciona da seguinte forma:

1. Apresentar-se diretamente ao SAME para consulta na Clínica Geral apresentando o documento de identificação e aguardar pela chamada para o atendimento;
3. Se houver necessidade, o Clínico Geral fará o encaminhamento para o especialista ou para o SMI, que por sua vez, poderá absorver a demanda ou referenciar para outro especialista, caso necessário;
4. Levar o encaminhamento à Divisão de Regulação para realizar o agendamento da consulta/exame; e
5. Comparecer no dia marcado para a consulta/exame.

#### **ENCAMINHAMENTO PARA OUTROS ESPECIALISTAS**

Quando não houver disponível algum atendimento na PNMa, a mesma responsabilizar-se-á pelo encaminhamento do usuário para prestação da assistência médico-hospitalar, devendo obedecer a ordem de prioridade abaixo, ressalvadas razões especiais, técnicas ou administrativas e situações de emergência:

## MARINHA DO BRASIL

Carta de Serviços ao Usuário da Policlínica Naval de Manaus.

---

- a) Organizações de Saúde de outra Força Armada;
- b) Organizações de Saúde Públicas (Federal, Estadual e Municipal); e
- c) Organizações de Saúde Cívicas, credenciadas.

## USO DE AMBULÂNCIAS

As ambulâncias da PNMa destinam-se à realização de transferências entre Unidades de Saúde, não realizando resgate ou busca de pacientes em domicílio. Em caso de acidentes em via pública ou nas residências, deverá ser acionado o resgate do SAMU (telefone 192) ou Corpo de Bombeiros (telefone 193), devido aos cuidados, equipamentos e possibilidade de encaminhamento para Unidades de Saúde especializadas, pois tais ações ultrapassam a competência desta Policlínica.

## 5.2 PROGRAMAS DE SAÚDE

A PNMa desenvolve ações de promoção de saúde e qualidade de vida voltadas para a Família Naval, através da implantação de Programas de Saúde, conforme preconizado pela Diretoria de Saúde da Marinha (DSM). O atendimento é disponibilizado para pacientes de segunda a sexta-feira e deve ser marcado na Divisão de Regulação dentro das seguintes áreas de saúde: Programa de Imunização; Programa de Hipertensão Arterial; Programa de Diabetes Mellitus; Programa de IST/AIDS; Programa de Dermatologia Sanitária; Programa de Pneumologia Sanitária; Programa de Saúde do Idoso; Programa de Saúde Mental; Programa de Saúde da Criança e do Adolescente; Programa de Saúde da Mulher; Programa de Saúde do Homem; Programa de Saúde Bucal; Programa de Atendimento às Doenças Profissionais; Programa de Reabilitação e Programa de Atenção Farmacêutica.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 07h às 19h, mediante agendamento.

### 5.2.1 VACINAÇÃO (IMUNIZAÇÃO)

O Programa de Imunização da PNMa oferece ampla promoção à saúde desde a fase infantil até a fase adulta para toda Família Naval. A PNMa cumpre todo calendário vacinal que é preconizado pelo Ministério da Saúde e pela Diretoria de Saúde da Marinha. A sala de vacinas da PNMa oferece todos os imunobiológicos inseridos no calendário oficial que são distribuídos pelo Programa Nacional de Imunização (PNI) em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde de Manaus (SUSAM).

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 08h às 13h, livre demanda.

## 5.3 ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

O Departamento de Odontologia realiza atendimento nas áreas de Dentística Restauradora, Cirurgia Oral,

## MARINHA DO BRASIL

Carta de Serviços ao Usuário da Policlínica Naval de Manaus.

---

Endodontia, Odontopediatria, Periodontia e Prótese Dentária.

As marcações para primeira consulta podem ser realizadas diariamente, de segunda a sexta-feira, das 7 às 19h. Neste horário, também são realizados atendimentos de urgência, exames odontológicos para inspeções de saúde e agendamentos para especialidades, mediante apresentação de encaminhamento. Para o agendamento da primeira consulta, o usuário deverá comparecer ao Departamento de Odontologia para realizar exame odontológico e, então, definir o plano de tratamento.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 07h às 19h. Após o horário do expediente, sábados, domingos e feriados, os atendimentos de urgência são realizados por profissional de serviço sob o regime de sobreaviso.

### 5.4 ATENDIMENTO FISIOTERAPÊUTICO

O Setor oferece atualmente atendimento nas especialidades de Fisioterapia Traumato-Ortopédica, Reumatológica, Desportiva, Pediátrica e Terapia Manual.

Visando o melhor atendimento aos militares da ativa, o Setor desenvolve, em parceria com a Junta Regular de Saúde (JRS) e o Núcleo de Acompanhamento e Controle (NAC), o Programa de Reabilitação, que tem por objetivo monitorar o tratamento dos militares que apresentam incapacidade temporária.

O Setor de Fisioterapia oferece atendimento aos militares da ativa, da reserva e dependentes.

Para iniciar o tratamento, o interessado deverá comparecer à Avaliação Fisioterapêutica, que acontece às sextas-feiras, das 07h às 19h, mediante encaminhamento médico e agendamento prévio no próprio Setor, no entanto, em casos excepcionais (militares da ativa ou residentes fora da cidade de Manaus), há possibilidade das avaliações ocorrerem em outros dias da semana.

Os atendimentos sequenciais ocorrem em horários marcados, sendo o agendamento realizado no momento da avaliação, e sujeitos à disponibilidade de horários. Por ocasião de lista de espera, é priorizado o atendimento de militares da ativa e casos de pós-operatórios.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 07h às 19h.

### 5.5 ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

O Serviço de Psicologia da PNMa tem como objetivo prestar atendimento clínico à Família Naval nos seguintes segmentos: infantil, adolescente, adulto e casal, nas modalidades de psicoterapia individual, terapia de casal, pequenos grupos terapêuticos e orientação familiar.

A busca pelo Serviço pode ser de forma espontânea ou por encaminhamento de outras especialidades, sendo o primeiro atendimento (Triagem Psicológica) agendado na Divisão de Regulação. As consultas sequenciais são agendadas no próprio Setor, conforme disponibilidade de horários.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 08h às 16h.

## **5.6 ATENDIMENTO NUTRICIONAL**

É oferecido atendimento clínico especializado em alimentação e nutrição para usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), com necessidades de intervenção nutricional para melhoria da saúde, reeducação alimentar ou dietas para condições especiais como nos casos de sobrepeso, obesidade, diabetes, hipertensão, dislipidemias entre outras. O agendamento é realizado na Divisão de Regulação.

**Horário de funcionamento do Setor:** segunda a sexta-feira, das 07h às 13h .

## **5.7 ATENDIMENTO FONOAUDIOLÓGICO**

O Serviço de Fonoaudiologia realiza prevenção, avaliação e habilitação/reabilitação nas áreas de comunicação oral e escrita, motricidade orofacial e voz.

Oferece os seguintes serviços:

- 1) Audiometria para Inspeção de Saúde: segunda a sexta-feira, das 07h às 13h, livre demanda.
- 2) Avaliação Audiológica Clínica (audiometria tonal e vocal, imitanciometria, BERA e teste da orelhinha): quartas-feiras, das 11h às 16h, mediante agendamento prévio na Divisão de Regulação.
- 3) Triagem/Avaliação Fonoaudiológica: quinta-feira, das 13h às 19h, mediante agendamento prévio na Divisão de Regulação. Quando houver indicação para fonoterapia, o serviço será agendado pelo próprio Setor.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira das 07h às 19h.

## **5.8 ATENDIMENTO MÉDICO PERICIAL**

A Junta Regular de Saúde (JRS) e Médico Perito Isolado (MPI) realizam atendimentos periciais para militares da ativa (controle periódico, verificação de deficiência funcional, LTSPF, licenciamento do SAM/Transferência para Reserva Remunerada), servidores civis e inspeções de saúde para ingresso de candidatos aos corpos e quadros da MB na área do Com9ºDN. Também são realizadas Inspeções de Saúde para benefícios a militares inativos, pensionistas e Servidores Civis da MB.

Atendimento mediante agendamento, realizado pela recepção da JRS. O militar deverá portar mensagem de apresentação à JRS, contendo a finalidade da Inspeção de Saúde.

**Contato:** (92) 98818-3751

**Horário de funcionamento:** segunda a quinta-feira, das 07h às 13h para atendimento do público em geral; e sexta-feira, das 07h às 13h preferencialmente para atendimento da tripulação e concessão de benefícios.

## **5.9 SERVIÇOS LABORATORIAIS E ANÁLISES CLÍNICAS**

A PNMa dispõe de um laboratório que presta apoio à saúde com serviço de análises clínicas e controle microbiológico dos reservatórios de água para as OM do Comando do 9º Distrito Naval, localizadas na área de Manaus.

### **Laboratório e Análises Clínicas**

Exames realizados no laboratório da PNMa: bioquímica, hematologia, imunologia, microbiologia, uroanálise e parasitologia

Alguns exames complementares são realizados em laboratórios conveniados, porém todo o processo de coleta e recepção de amostras é realizado no laboratório da PNMa, mediante agendamento prévio no próprio setor, com exceção das urgências.

### **Horário de funcionamento:**

Coleta e entrega de material (fezes e urina): segunda a sexta-feira, das 07h às 09h;

Exames de urgência: livre demanda;

Entrega de material (biópsia e preventivo): segunda a sexta-feira, das 07h às 18h30; e

Entrega de resultados: segunda a sexta-feira, das 07h às 18h30.

## **5.10 SERVIÇO DE FARMÁCIA E SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS (SeDiMe)**

A PNMa possui um posto do SeDiMe que disponibiliza aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) medicamentos padronizados pelo SisDiMe, a baixo custo, adquiridos no mercado pela Diretoria de Saúde da Marinha (DSM).

Para a aquisição é necessário que o paciente tenha em mãos identidade expedida pela MB, onde conste o NIP do mesmo, certificando-se de que o paciente nominado no receituário é usuário do SSM e atendendo exclusivamente ao prescrito no mesmo.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 07h às 19h.

## **5.11 SERVIÇO DE IMAGEM**

O Serviço de Imagem é responsável pela realização dos exames complementares relacionados a métodos de imagem da PNMa, sendo composto pelos Setores de Raio-X Digital, Mamografia e Ultrassonografia.

O Serviço de Radiologia funciona mediante livre demanda.

O Serviço de Mamografia e Ultrassonografia funciona mediante agendamento prévio junto à Divisão de Regulação.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 07h às 19h.

## **5.12 SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA (SAME)**

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) é o setor responsável pela organização do atendimento de saúde diário, arquivamento de prontuários médicos, distribuição e confecção de cópias de prontuários, cadastro de pacientes, atualização de cadastros e abertura de solicitações diversas.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 07h às 19h.

## **5.13 DIVISÃO DE REGULAÇÃO**

Realiza marcação de consultas nas diversas especialidades médicas e serviços de apoio à saúde oferecidos pela PNMa e encaminha para as Organizações de Saúde Extra-Marinha as necessidades não contempladas nesta Unidade através da emissão de Guias de Apresentação do Usuário (GAU).

**Contato:** (92) 2123-4672 / 98818-3266 / 98802-1176.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 07h às 19h.

## **5.14 OUVIDORIA**

Recebe, avalia e encaminha as manifestações do usuário, sempre em busca de soluções. Essas podem ser reclamações, dúvidas, elogios, informações, sugestões, dentre outros e garante o direito de resposta, com acompanhamento, até a solução final, garantindo o sigilo das informações, através das seguintes formas de atendimento:

**Presencial:** segunda a sexta-feira, das 08 h às 11h (podendo haver mudanças no horário conforme necessidade e alterações na rotina)

**Formulário:** Permanentemente disponível na Sala de Estado; e

**E-mail:** [pnma.ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:pnma.ouvidoria@marinha.mil.br)

# **6 - NOSSA EQUIPE E FOCO DE DIREÇÃO**

## **NOSSA EQUIPE**

Os militares alocados na Policlínica são de diferentes áreas de conhecimento e trabalham de forma integrada, numa abordagem interdisciplinar. Avaliam condições clínicas individuais do paciente, percebem o paciente em sua integralidade e não como somatório de campos de conhecimento desconectados.

## **NOSSO FOCO DE DIREÇÃO**

A Policlínica Naval de Manaus orgulha-se de sua história, construída com profissionalismo e



## **MARINHA DO BRASIL**

Carta de Serviços ao Usuário da Policlínica Naval de Manaus.

---

perseverança, transformando obstáculos em desafios a serem superados, honrando todos os profissionais que nela já trabalharam, desenvolvendo um horizonte mais amplo e mantendo sempre o foco na nobre missão de salvar vidas e cuidar do nosso maior bem que é a saúde da Família Naval, de nossos irmãos ribeirinhos e de todos aqueles que herdarão o nosso legado com o lema:

**“Pelos rios, terra e ar: levando saúde a quem precisar”**