

# 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)

**2022**

**COMISSÃO DE ELABORAÇÃO**

CC (Md) RAFAEL CARVALHO REBELLO  
CC (CD) BARBARA CARVALHO SILVA  
CT (S) MARIA DO CARMO OLIVEIRA MAGARÃO  
CT (Md) STEFANY GIMENES BAPTISTA COUTINHO  
CT (RM2-S) DANIELE CORONEL MENA BARRETO  
CT (RM2-S) LEANDRO GONÇALVES SALAM  
CT (RM2-S) VIVIANE ALENCAR DOS SANTOS  
1º Ten (RM2-S) MAYANI BENÍCIO GALVÃO RODRIGUES  
1º Ten (RM2-S) VALKÍRIA ELIZABETE MOREIRA CORBELLI  
1º Ten (RM2-T) RAPHAEL SOARES DE MOURA  
1º Ten (RM2-T) JACYARA DA SILVA MORAES RONDON SÚAREZ

**REVISÃO E APROVAÇÃO**

CF (Md) MARCELO LIMA LATINI  
Diretor da Policlínica Naval de Manaus

CC (S) MARIO LOPES FILHO  
Vice-Diretor 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 .....	08
	3.1 Absenteísmo .....	08
<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 Assistência Médica .....	11
	5.2 Programas de Saúde.....	12
	5.2.1 Vacinação.....	12
	5.3 Assistência Odontológica .....	13
	5.4 Assistência Fisioterapêutica .....	13
	5.5 Assistência Psicológica.....	13
	5.6 Assistência Fonoaudiológica.....	14
	5.7 Assistência Médico-Pericial.....	14
	5.8 Serviços Laboratoriais e Análises Clínicas .....	14
	5.9 Serviço de Farmácia e Serviço de Dispensação de Medicamentos (SeDiMe).....	15
	5.10 Serviço de Imagem.....	15
	5.11 Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME).....	15
	5.12 Serviço de Regulação.....	16
	5.13 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 aos usuários 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 5ª 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.

MARCELO LIMA LATINI  
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 7h 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 7h às 19h, a depender da especialidade, com encaminhamento e mediante agendamento prévio na Divisão de Regulação.

#### **ODONTOLOGIA:**

Segunda a sexta-feira, das 7h 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 7h às 9h;  
Entrega de material (biópsia e preventivo): segunda a sexta-feira, das 7h às 18h30; e  
Entrega de resultados: segunda a sexta-feira, das 9h às 18h30.  
Telefone: (92) 98842-2697.

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

Raio-X: segunda a sexta-feira, de 7h às 19h, livre demanda. Entrega de exames: segunda a sexta-feira, das 7h30 às 18h30, no setor de Radiologia.  
Ultrassom: segunda a sexta-feira, de 7h às 19h mediante agendamento prévio na Divisão de Regulação.  
Entrega de exames: segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, no Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME).

#### **FISIOTERAPIA:**

Avaliação: sexta-feira, das 6h30 às 18h30, 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 6h30 às 18h30, mediante agendamento no próprio Setor, conforme disponibilidade de horários.

#### **FONOAUDIOLOGIA:**

Audiometria para Inspeção de Saúde: segunda a sexta-feira, das 7h 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): sexta-feira, das 7h às 18h, livre demanda; e

Demais atendimentos: segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, mediante agendamento no próprio setor.

**SETORES ADMINISTRATIVOS:** segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

**SALA DE VACINA:** segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Os horários de atendimento poderão sofrer alterações por necessidade do serviço.

## **USO DE TRAJES CIVIS**

Os militares da ativa, veteranos, 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 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 Comando do 4º Distrito Naval. O então Ambulatório Naval de Manaus era um Departamento do Comando Naval da Amazônia Ocidental. 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.

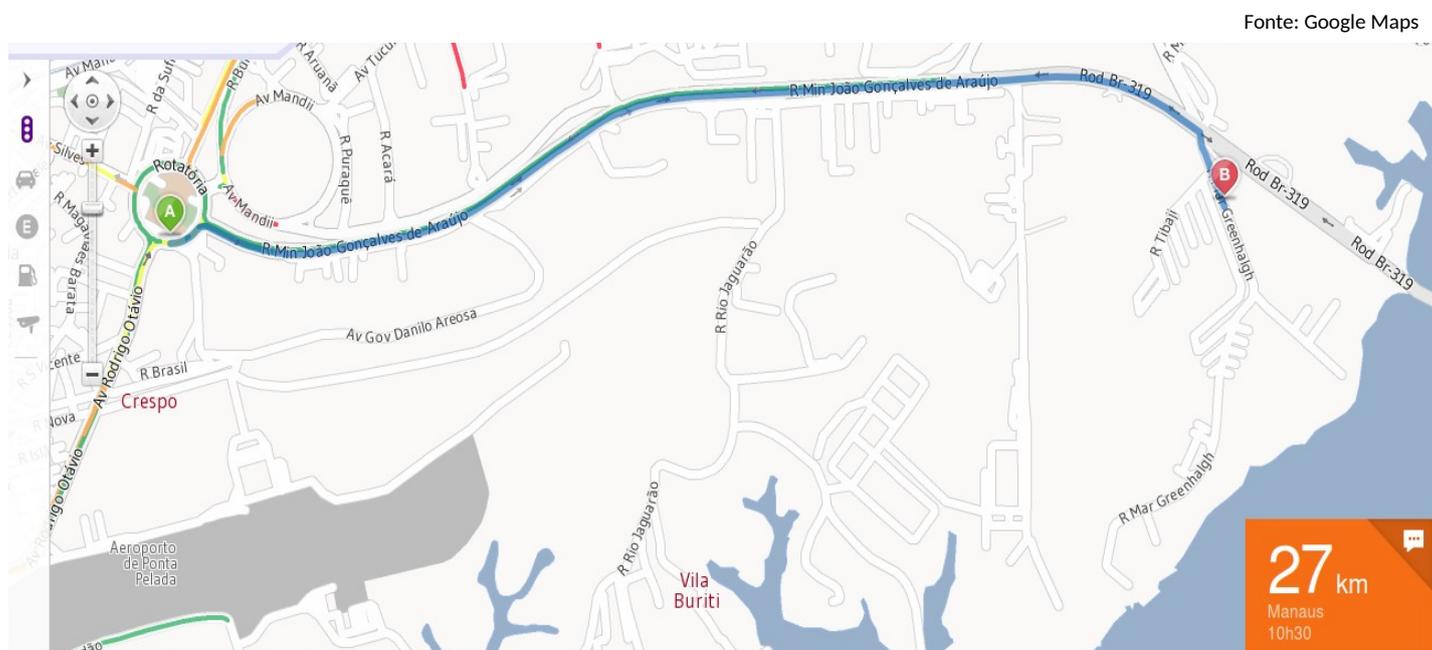
Com o desenvolvimento e crescimento da região e do número de usuários, fez-se necessária a ampliação do serviço, surgindo assim a Policlínica Naval de Manaus – PNMa, ocupando as instalações de um antigo Colégio. Diretamente subordinada ao Comando do 9º Distrito Naval, sob a supervisão técnica da DSM, a PNMa foi 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 hospitalar 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/Nº  
Vila Buriti - Manaus / Amazonas  
Complexo Naval do Rio Negro  
CEP: 69072-080



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

## 3 - CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO

- É imprescindível a apresentação do documento de identidade, na validade, emitido pela MB.
- Os dados cadastrais devem estar atualizados e a situação regularizada junto ao SISPEs.

### 3.1 ABSENTEÍSMO

O absenteísmo é oriundo do não comparecimento de um usuário a uma consulta médica ou exame

## **MARINHA DO BRASIL**

Carta de Serviços ao Usuário da Policlínica Naval de Manaus.

---

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:**

**Odontologia: (92) 2123-4668 / (92) 98802-1171**

**\*Regulação:(92) 2123-4672 /(92) 98818-3266**

**Fisioterapia: (92) 2123-4655**

---

\*consultas especialistas, fonoterapia e exames de imagem realizados nesta Policlínica Naval.

## **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 e terá 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 aos 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 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 ASSISTÊNCIA MÉDICA**

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, na validade, 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, 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, no SAME.

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;
2. 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;
3. Levar o encaminhamento à Divisão de Regulação para realizar o agendamento da consulta/exame; e
4. Comparecer no dia marcado para a consulta/exame.

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

Quando não houver disponibilidade de alguma especialidade/exame na PNMa, a mesma responsabilizar-se-á pelo encaminhamento do usuário para prestação da assistência médico-hospitalar, devendo obedecer a

## MARINHA DO BRASIL

Carta de Serviços ao Usuário da Policlínica Naval de Manaus.

---

ordem de prioridade abaixo, ressalvadas razões especiais, técnicas ou administrativas e situações de emergência:

- a) Organizações de Saúde de outra Força Armada;
- b) Organizações de Saúde Públicas (Federal, Estadual e Municipal); e
- c) Organizações de Saúde Cíveis, 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 à 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 7h 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 vacina 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 7h às 13h, livre demanda.

### **5.3 ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA**

O Departamento de Odontologia realiza atendimento nas áreas de Dentística Restauradora, Cirurgia Oral, 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 7h 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 ASSISTÊNCIA FISIOTERAPÊUTICA**

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 6h30 às 18h30, 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 6h30 às 18h30.

### **5.5 ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA**

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.

## MARINHA DO BRASIL

Carta de Serviços ao Usuário da Policlínica Naval de Manaus.

---

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 7h às 19h.

### 5.6 ASSISTÊNCIA FONOAUDIOLÓGICA

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 7h 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 7h às 19h.

### 5.7 ASSISTÊNCIA 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 veteranos, pensionistas e Servidores Civis da MB.

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

**Contato:** (92) 2123-4673 / 98818-3751

**Horário de funcionamento:** segunda a quinta-feira, das 7h às 13h para atendimento em geral e até às 16h para atendimento da Secretaria; e sexta-feira, das 7h às 13h preferencialmente para atendimento da tripulação e concessão de benefícios e até às 16h para atendimento da secretaria.

### 5.8 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 7h às 9h;

Exames de urgência: livre demanda;

Entrega de material (biópsia e preventivo): segunda a sexta-feira, das 7h às 18h30; e

Entrega de resultados: segunda a sexta-feira, das 9h às 18h30.

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

A PNMA possui um SeDiMe que disponibiliza aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) medicamentos padronizados pelo SisDiMe, a baixo custo.

Para a aquisição de medicamentos, é necessário que o paciente tenha em mãos a identidade, na validade, expedida pela MB, onde conste o NIP do mesmo, de forma que seja possível confirmar que o paciente nominado no receituário é usuário do SSM. O SeDiMe fornecerá apenas o prescrito na receita apresentada.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

## **5.10 SERVIÇO DE IMAGEM**

O Serviço de Imagem é responsável pela realização dos exames complementares relacionados a métodos de diagnóstico. Atualmente, a PNMA dispõem de Radiografia, Mamografia, Ultrassonografia e Doppler.

O Serviço de Radiologia funciona mediante livre demanda.

O Serviço de Mamografia funciona mediante agendamento prévio junto ao setor de Raio X.

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

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

## **5.11 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 7h às 19h.

## 5.12 SERVIÇO DE REGULAÇÃO

É responsável pela abertura e acompanhamento do processo de autorização de procedimentos médicos de alta, média e baixa complexidade. Na Regulação, também são realizados os agendamentos de consultas e exames nas diversas especialidades médicas e serviços de apoio à saúde oferecidos pela PNMa, encaminhando, 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 / (92) 98818-3266 / (92) 98802-1176 (WhatsApp)

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

## 5.13 OUVIDORIA

O serviço de 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 e quarta-feira, das 7 h às 13h (podendo haver mudanças no horário conforme necessidade e alterações na rotina).

**Formulário na caixa coletora:** Permanentemente disponível na Sala de Estado;

**Site intranet:** [www.pnma.mb/ouvidoria](http://www.pnma.mb/ouvidoria)

**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 nesta Policlínica Naval 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 perseverança, transformando obstáculos em desafios a serem superados, honrando todos os profissionais que

## **MARINHA DO BRASIL**

Carta de Serviços ao Usuário da Policlínica Naval de Manaus.

---

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”