

POLICLÍNICA JOÃO DOS SANTOS BRAGA

CARTA DE SERVIÇOS

Junho/2025



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/D723.6EF7.A803.DD23/AB905ADD>
Código verificador: D723.6EF7.A803.DD23 - CRC: AB905ADD

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Secretária de Estado de Saúde

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

Secretária Executiva de Atenção Especializada e Políticas de Saúde

Laís Moraes Ferreira

Direção da Unidade

Iariméia Andrade da Silva



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/D723.6EF7.A803.DD23/AB905ADD>
Código verificador: D723.6EF7.A803.DD23 CPC: AB905ADD

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
DADOS E CANAIS DE ATENDIMENTOS	5
LOCALIZAÇÃO.....	6
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	7
ORGANOGRAMA	8
DÚVIDAS FREQUENTES	9
DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS	10
SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS	11
FOTOS DA UNIDADE.....	18





Apresentação

A Policlínica João dos Santos Braga foi inaugurada em 5 de maio de 2005 e está localizada na Avenida Margarita, no bairro Nova Cidade, em Manaus/AM. Como unidade de saúde de média complexidade, atua em articulação com o Sistema de Regulação (SISREG), oferecendo atendimentos especializados de forma organizada e ágil, com foco na qualidade do serviço prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

A unidade disponibiliza atendimentos em diversas especialidades médicas, como dermatologia, ginecologia, psiquiatria, psicologia, clínica geral, oftalmologia e otorrinolaringologia. Além disso, passou a oferecer fisioterapia por meio do Projeto RespirAR, além de serviços de telessaúde e telediagnóstico, que ampliam o acesso à assistência. Com a descentralização da entrega de fraldas pelo Governo do Amazonas, a policlínica também passou a atender essa demanda dos pacientes da zona norte da capital.

A Carta de Serviços tem por objetivo informar e orientar os usuários sobre os serviços oferecidos por esta unidade de saúde, apresentando de forma clara e acessível as formas de acesso, os compromissos de atendimento e os canais disponíveis para manifestações do cidadão, como elogios, solicitações de informações, reclamações, denúncias e sugestões.

Policlínica João dos Santos Braga

Dados da Unidade



CNPJ: 00.697.295/0100-89



E-mail: policlin_jbraga@saude.am.gov.br



CNES: 3500179



Telefone: (92) 3649-5500



Canais de Atendimento



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Endereço: Avenida Margarita,
S/N Nova Cidade CEP: 69.097-
305 - Manaus – AM.

Horário: 07:00 às 17:00
Segunda - Sexta.

OUVIDORIA SUS

Whatsapp: (92) 98418-5011

Horário: 08h às 17h.

Segunda - Sexta.

2 canais de atendimentos através do link:
saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude/

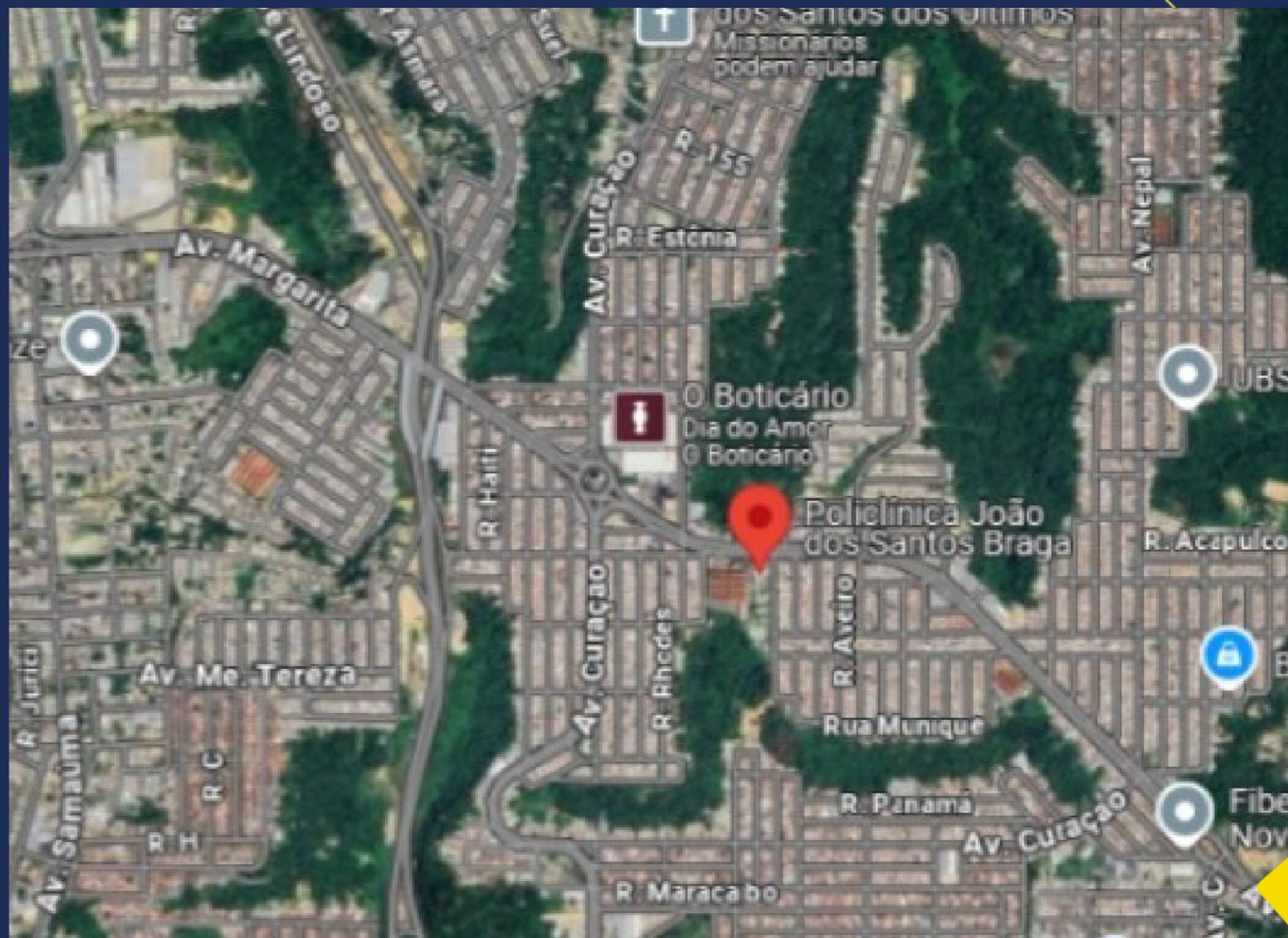


Localização da Policlínica João dos Santos Braga

Aponte a camera do seu celular e acesse o endereço da unidade:



Secretaria de Saúde



Endereço: Av. Margarita, s/n - Nova Cidade, Manaus - AM, 69099-285

Linhas de ônibus: 041 - 042 - 044 - 355 - 444 - 446 - 560



Identidade Organizacional

MISSÃO

Prestar atendimento especializado aos usuários referenciados pela rede SUS, promovendo o acesso integral e equitativo à saúde, com foco na qualidade de vida e no cuidado humanizado como direito de todos os cidadãos.

VISÃO

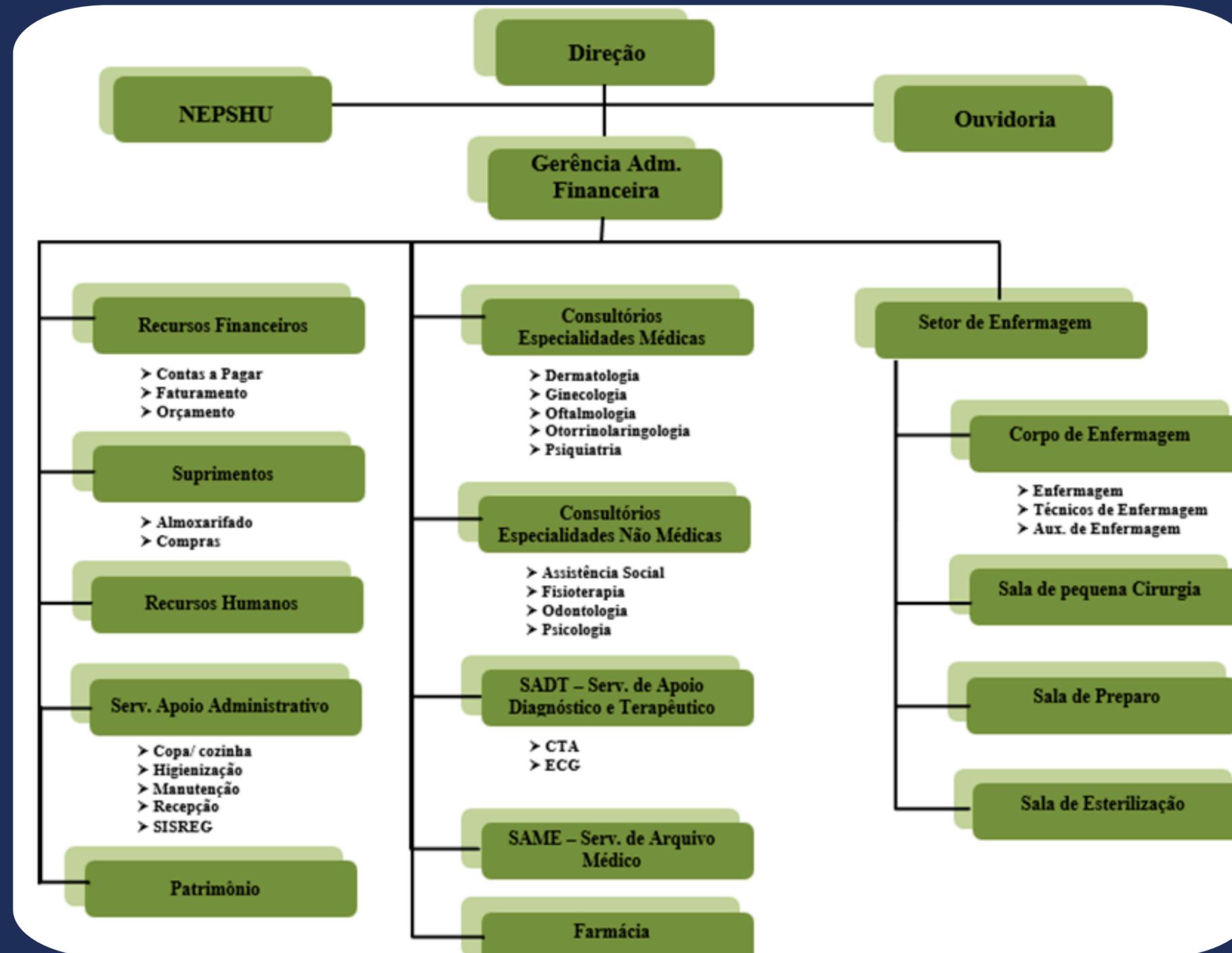
Ser um centro de referência em atendimento especializado, por meio de uma equipe multiprofissional comprometida em oferecer serviços de qualidade, com eficiência, eficácia e humanização, visando à resolutividade das demandas de saúde e à satisfação da população atendida.

VALORES

Valorização do ser humano e respeito aos seus direitos, com compromisso ético nas relações pessoais, profissionais e institucionais, pautando-se na responsabilidade social e no cumprimento da função pública em saúde.



Organograma



Dúvidas Frequentes:

Quando devo procurar a Policlínica João dos Santos Braga?

Você deve procurar a Policlínica João dos Santos Braga quando for encaminhado por uma Unidade Básica de Saúde (UBS) para atendimento especializado. O acesso é feito pelo Sistema de Regulação - SISREG, mediante encaminhamento médico.

O que preciso para ser atendido na unidade?

Os atendimentos na Policlínica João dos Santos Braga são agendados via SISREG, conforme as especialidades médicas disponíveis. Após a confirmação, o paciente deve comparecer com encaminhamento autorizado, documento com foto, Cartão do SUS, CPF e comprovante de residência. O serviço é destinado a maiores de 16 anos, e o agendamento para endodontia é feito presencialmente na unidade.



Direitos e Deveres dos Usuários do SUS

Conheça seus direitos no SUS: acesse a 3ª edição da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde



https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf



Serviços e Procedimentos

FARMÁCIA:

- Serviços de Atendimento Especializado (SAE), dispensação de medicamentos.

Horário de atendimento: Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 17:00h.

OBS: Requisição médica em duas vias, para dispensação de antibióticos e remédios controlados apresentar documento de identificação; CNS (Cartão Nacional do SUS), e comprovante de residência.

RECEPÇÃO:

- Atendimento ao público, preenchimento de cadastro no sistema e orientações.

Horário de atendimento: Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 17:00h.

OBS: Necessário: Identidade ou documento oficial com foto, CPF, comprovante de Residência, CNS (Cartão Nacional do SUS), formulário de autorização do atendimento via SISREG.

SISREG/ NIRA:

- Atendimento ao público, inserção de encaminhamentos via SISREG, impressão de guias de autorização SISREG e orientações.

Horário de atendimento: Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 17:00h.

OBS: Identidade ou documento oficial com foto e CNS (Cartão Nacional do SUS).

ENFERMAGEM:

- Acolhimento em Saúde da mulher, consulta de enfermagem, supervisão dos serviços de enfermagem.

Horário de atendimento: Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 17:00h.

OBS: Realização de entrada do paciente no Sistema na recepção.



Serviços e Procedimentos

PERIODONTIA:

Horário de atendimento: Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 11:00h.

OBS: Realização de entrada do paciente no Sistema na recepção.

PSICOLOGIA:

- Consulta em psicologia e terapia em grupo.

Horário de atendimento: :

- Matutino: Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 12:00h.
- Vespertino: Segunda à Sexta-feira de 12:00 às 17:00h.

OBS: Realização de entrada do paciente no Sistema na recepção.

SERVIÇO SOCIAL:

- Informação e ou comunicação em saúde (normas e rotinas institucionais).
- Encaminhamento à rede de seguridade social (assistência, saúde e previdência). Emissão de documentos que viabilizam a obtenção de benefícios sociais.
- Atendimentos a usuários em situação de vulnerabilidade social.

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 12:00h.
- Vespertino: Segunda à Sexta-feira de 12:00 às 17:00h.

OBS: Realização de entrada do paciente no Sistema na recepção.



Serviços e Procedimentos

CLÍNICO GERAL:

- Apoio às especialidades, principalmente as especialidades de ginecologia e psiquiatria.

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda à Sexta-feira de 08:00 às 12:00h.
- Vespertino: Terça à Sexta-feira de 13:00h às 17:00h.

OBS: Formulário de encaminhamento e realização de entrada do paciente no Sistema na recepção.

DERMATOLOGIA:

- Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG.

Horário de atendimento: Segunda, Terça e Quinta-feira de 7:00 às 11:00h.

OBS: formulário de encaminhamento e realização de entrada do paciente no Sistema na recepção.

GINECOLOGIA:

- Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG.

Horário de atendimento:

- Matutino: Terça, Quarta e Quinta-feira de 7:00h às 12:00h. Vespertino: Terça, Quarta e Quinta-feira de 13:30 às 17:30h.

OBS: formulário de encaminhamento e realização de entrada do paciente no Sistema na recepção.

OFTALMOLOGIA:

- Consulta especializada com agendamento realizado através do Sistema Regulador – SISREG.

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda, terça e quarta-feira de 08:00 às 12:00h.
- Vespertino: Segunda, terça e quinta-feira de 13:00 às 17:00h.

OBS: formulário de encaminhamento e realização de entrada do paciente no Sistema na recepção.



Serviços e Procedimentos

PROCEDIMENTOS DERMATOLÓGICOS:

- Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado via Sistema SISREG.
- Biópsia de pele e partes moles;
- Biópsia/Punção de tumor superficial da pele;
- Criocirurgia com Nitrogênio Líquido;
- Eletrocoagulação de lesão cutânea/ intralesional;
- Exérese de tumor de pele e anexos/ Cisto sebáceo/ Lipoma;
- Excisões de lesões e/ou suturas de ferimentos da pele (anexos e mucosa)
- Excisão e sutura de Linfangioma / Nevus;
- Fulguração / Cauterização química de lesões cutâneas;
- Incisão e drenagem de abscesso;
- Retirada de lesão por Shaving;
- Retirada de corpos estranhos (subcutâneo).

Horário de atendimento: Quinta-feira de 07:00 às 12:00h.

OBS: Prontuário do Paciente no sistema da unidade, o profissional marca o agendamento de retorno para realizar o procedimento.

PROCEDIMENTOS GINECOLÓGICOS:

- Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado via Sistema Regulador - SISREG.
- Biópsia de Vagina, Biópsia de Vulva, Biópsia de Endometrio, Colposcopia;
- Criocauterização/ Eletrocoagulação de colo de útero/ Cauterização Química c/ Ata;
- Preventivo, Drenagem de Glândula de Bartholin/ Skene;
- Exérese de Cisto Vaginal;
- Exérese de Pólipo de Útero;
- Extirpação de lesão de vulva/períneo (eletrocoagulação ou fulguração);
- Extração de Corpo Estranho da Vagina, Punção de Vagina.

Horário de atendimento: Matutino: Terça, Quarta e Sexta-feira de 07:00 às 12:00h. Vespertino: Terça, Quarta e Quinta-feira de 13:00 às 17:00h.

OBS: Prontuário do Paciente no sistema da unidade, o profissional marca o agendamento de retorno para realizar o procedimento



Serviços e Procedimentos

OFTALMOLOGIA:

- Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado via Sistema Regulador - SISREG.
- Fundoscopia

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda-feira de 08:00 às 12:00h.
- Vespertino: Segunda e Quinta-feira de 13:00 às 17:00h.

OBS: Prontuário do Paciente no sistema da unidade.

OTORRINOLARINGOLOGIA:

- Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado via Sistema Regulador - SISREG.
- Remoção de Cerumen de Conduto Auditivo Externo.
- Cauterização Química de Pequenas Lesões.
- Curativo de Ouvido.
- Retirada de Corpo Estranho de cavidade Auditiva e Nasal.

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda-feira de 08:00 às 12:00h.
- Vespertino: Segunda e Quinta-feira de 13:00 às 17:00h.

ODONTOLOGIA:

- Atendimento presencial com agendamento de consulta realizado pela própria profissional no consultório de odontologia.
- Consulta Odontológica.
- Exames Clínicos.
- Pequena Cirurgia (Curetagem Sub-Gengival).
- Pequena Cirurgia (Gengivectomia).
- Raspagens Corono-Radicular (Por Sextante).
- Tratamentos Gengivite (Controle de Placa).

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 11:00h;
Vespertino: Segunda à Sexta-feira de 12:00 às 16:00h.

OBS: Prontuário do Paciente no sistema da unidade.



Serviços e Procedimentos

PROCEDIMENTO DE PSICOLOGIA CLÍNICA:

- Atendimento presencial com agendamento de consulta realizada pelas profissionais.
- Terapia em Grupo.
- Terapia Individual.
- Atendimento Individual em Psicologia.
- Atendimento em Psicoterapia de grupo.
- Atividade Educativa/ Orientação em grupo na Atenção Especializada.
- Atendimento em oficina Terapêutica I (Saúde mental Terapia em grupo).

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 12:00h;
- Vespertino: Segunda à Sexta-feira de 12:00 às 17:00h.

OBS: Prontuário do Paciente no sistema da unidade.

CTA - CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO:

- Testagem e Aconselhamento de HIV-1, Sífilis, Hepatite (B e C).

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda à Sexta-feira a partir de 07:00h.
- Vespertino: Segunda à Sexta-feira a partir de 13:00h.

OBS: Prontuário do Paciente no sistema da unidade.

OUVIDORIA:

- Canal de comunicação entre o cidadão e o poder público, ou entre o cidadão e uma instituição.

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda à Sexta-feira a partir de 07:00h.
- Vespertino: Segunda à Sexta-feira a partir de 13:00h.

OBS: Prontuário do Paciente no sistema da unidade.



Serviços e Procedimentos

TELESSAÚDE - TELECONSULTA:

- Consultas online realizadas por vídeo, utilizando computador, por meio do aplicativo Saúde AM Digital, agendada pelo Sistema Regulador - SISREG.

Horário de atendimento:

- Matutino e vespertino de Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 17:00h.

OBS: Prontuário do Paciente no sistema da unidade.

TELESSAÚDE - TELEDIAGNÓSTICO:

- Exame de Eletrocardiograma, procedimento realizado na Unidade, agendado via Sistema regulador - SISREG, com entrega de laudo no mesmo dia do exame.

Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda à Sexta-feira a partir de 07:00h.
- Vespertino: Segunda à Sexta-feira a partir de 14:00h.

OBS: Prontuário do Paciente no sistema da unidade.

DISPENSAÇÃO DE FRALDAS - ZONA NORTE:

- O Governo do Amazonas descentralizou a entrega de fraldas para os pacientes da Atenção Básica, com isso a unidade dispensa fraldas aos usuários cadastrados via CEMA e contatados via SES/AM.

Horário de atendimento:

- Vespertino de Segunda à Sexta-feira de 13:00 às 17:00h.

OBS: Recepção do paciente no sistema da unidade.

FISIOTERAPIA:

- Atendimento presencial com agendamento de procedimento realizado via Sistema regulador - SISREG.

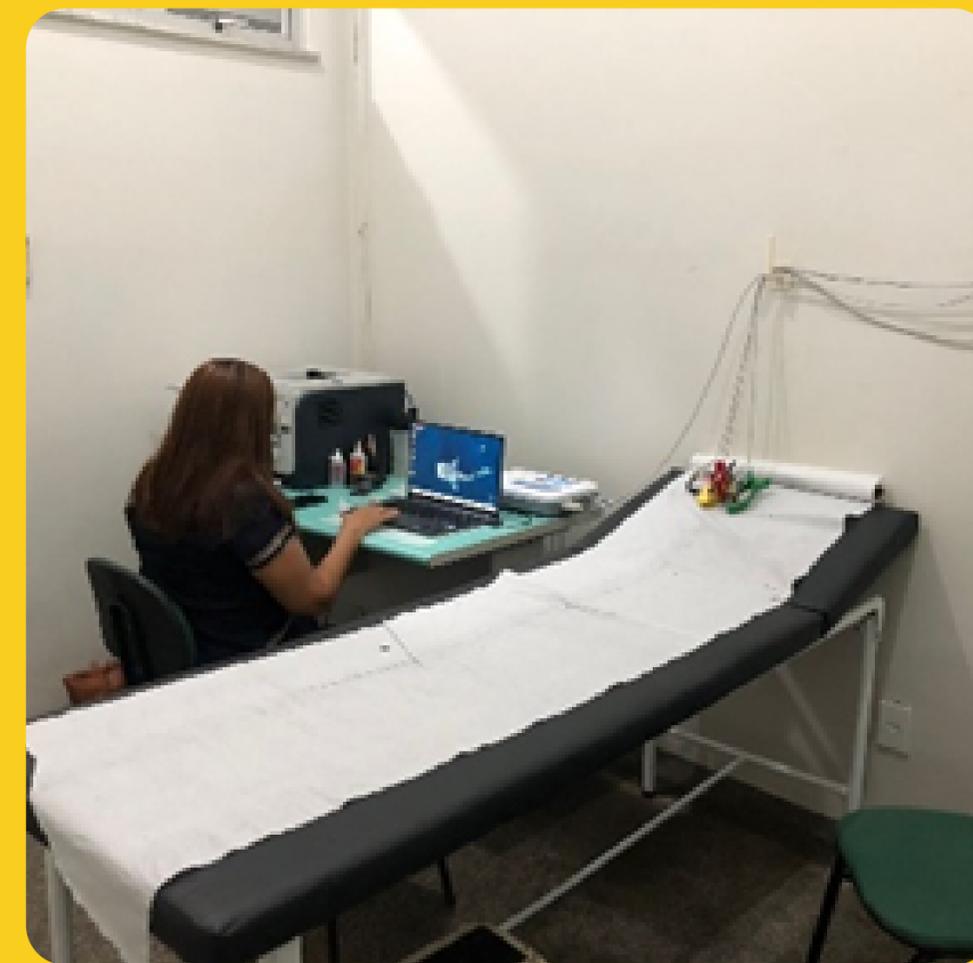
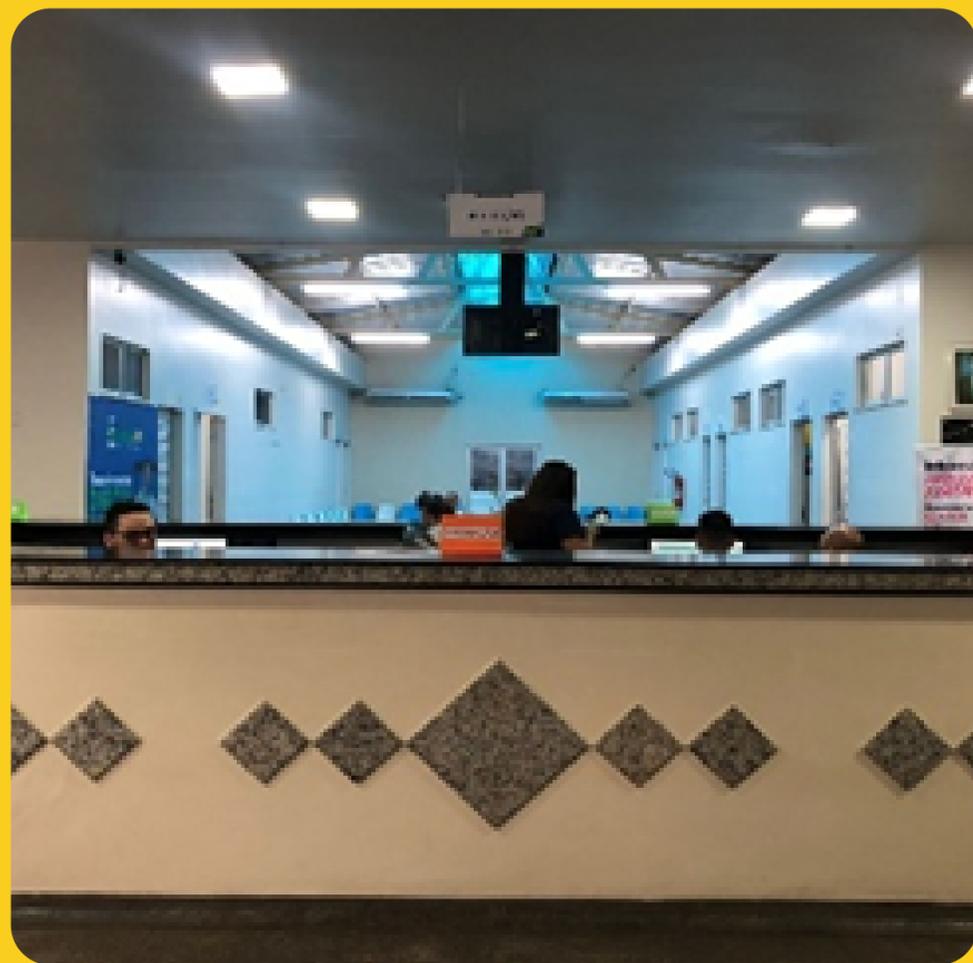
Horário de atendimento:

- Matutino: Segunda à Sexta-feira a partir de 07:00h;
- Vespertino: Segunda à Sexta-feira a partir de 14:00h.

OBS: Prontuário do Paciente no sistema da unidade, requisição do exame e autorização emitida via SISREG.



Fotos da Unidade





SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA E POLÍTICAS DE SAÚDE

Laís Moraes Ferreira

DIREÇÃO DA UNIDADE

Iariméia Andrade da Silva

Expediente:

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

Elaboração:

Iariméia Andrade da Silva
Silvio Rafael Oliveira do Lago
Suzane Tavares de Melo
Tâmara de Magalhães da
Conceição
Vera Nici Souza Hoshiba
Raíza Dandara Silva Gomes
Jailson da Silva Tavares

Criação/Diagramação:

Assessoria de Comunicação da SES-AM

Designer:

Assessoria de Comunicação da SES-AM

