



**Serviço Social do Comércio**  
**Departamento Regional em Roraima**  
**Sistema Fecomércio-RR**

**ORDEM DE SERVIÇO "E" Nº 120/2019**

**DISPÕE SOBRE NORMAS DE  
ATENDIMENTO NA CLÍNICA  
ODONTOLÓGICA DA AR/SESC/RR. ....**

A Diretora Regional do SESC - Administração Regional no Estado de Roraima, no uso de suas atribuições regimentais,

**CONSIDERANDO** a necessidade de normatizar os procedimentos para a Clínica Odontológica da AR/SESC/RR;

**CONSIDERANDO** que, a matéria foi apreciada na 251ª Reunião Ordinária do CR/SESC/RR, ocorrida em 26.ABR.2019.

**RESOLVE,**

**Art. 1º** - Normatizar o ATENDIMENTO DA CLÍNICA ODONTOLÓGICA conforme descrito anexo;

**Art. 2º** - Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data da sua assinatura.

Boa Vista/RR, 26 de abril de 2019.

  
LISIANE GASSNER CARNETTI  
Diretora Regional



## **NORMAS DE ATENDIMENTO – CLÍNICA ODONTOLÓGICA SESC RORAIMA**

**Horário das consultas:** Comparecer 5 minutos antes do horário marcado para preenchimento da ficha e pagamento da taxa. Os atrasos para consulta terão 10 minutos de tolerância, caso o paciente ultrapasse esse limite, sua consulta será reagendada e cobrada uma multa no valor de uma consulta de 30 minutos.

Solicita-se que, se possível, o prazo de tolerância não seja utilizado, a fim de que os tratamentos agendados possam acontecer dentro do período planejado.

**Desmarcar a consulta:** As impossibilidades de comparecimento às consultas agendadas deverão ser informadas com 4 horas de antecedência, momento em que deverão ser solicitados os novos agendamentos, os quais ocorrerão de acordo com a disponibilidade de agenda. Não havendo justificativa no prazo estabelecido, será gerada a multa citada no tópico acima e a nova consulta só poderá ser realizada após o pagamento da multa. Se houver duas faltas consecutivas, sem a apresentação de justificativa no prazo estabelecido, o tratamento será cancelado.

Caso opte por não remarcar a consulta no momento em que comunicar, dentro do prazo fixado, a impossibilidade de comparecimento, o paciente terá prazo de 30 (trinta) dias úteis para solicitar a remarcação. Transcorrido esse prazo sem solicitação de remarcação, o tratamento será cancelado.

**Marcação das consultas:** A primeira consulta a ser agendada será para avaliação. No dia da avaliação, serão fornecidas todas as informações sobre o tratamento e o valor do mesmo. Havendo ausência injustificada do paciente, na consulta de avaliação, este somente poderá marcar nova avaliação após 30 (trinta) dias.

**Remarcação de consulta:** Sempre que houver necessidade de realização de atendimento de URGÊNCIA, o cliente agendado poderá ter sua consulta desmarcada e remarcada de acordo com a disponibilidade da agenda da Clínica. Esse fato, porém, não dará ao paciente o direito de faltar injustificadamente às consultas.

**Reposição e Garantias:** A Garantia de todos os Serviços realizados na Clínica Odontológica do Sesc/RR é de 03 (três) meses. Sempre verificar-se a necessidade de atender uma Reposição, o Dentista realizará avaliação para aferir sobre quem recai a responsabilidade pela quebra da restauração. Em se constatando que a quebra da restauração foi de responsabilidade do paciente, será cobrado o valor da consulta.

**Pagamento do tratamento:** O tratamento poderá ser pago, no valor de cada consulta realizada, em espécie, cartão de débito ou crédito (dinheiro/cartão crédito ou débito).



**Solicitação de Reembolso:** A Solicitação de reembolso dos atendimentos pagos e não utilizados, dar-se-á através de preenchimento de um formulário de solicitação de reembolso, sendo que a mesma será submetido à análise do setor responsável e, em estando de acordo com as normas preestabelecidas, será devolvido o valor de 60% (sessenta por cento) do valor pago, no prazo de até 30 (trinta) dias.

**Número de Consultas para o tratamento:** No dia da avaliação o profissional irá determinar o número de consultas necessárias para realização do tratamento. Sendo que esse número informado poderá sofrer alteração.

**Tratamentos realizados na Odontologia Sesc:** Restaurações (obturação), Cirurgia Simples (extração), Profilaxia (limpeza), Periodontia (raspagem de tártaro), Prevenção (orientação de higiene bucal), Cirurgia de Siso (extração de 3º molar), Clínica Geral.

**Tratamentos não realizados na Odontologia Sesc:** Prótese, Implantes, Ortodontia, Endodontia e Clareamento Dental.

**Horário de atendimento da clínica:** Manhã: das 8h às 12h - Tarde: das 14h às 18h.

**Nos intervalos das 12h às 14h, a Clínica estará fechada para limpeza do ambiente, portanto, não haverá recepcionista para atender as ligações.**

**OBS:** Crianças ou adolescentes menores de 18 anos deverão estar acompanhadas do **pai, mãe ou responsável legal** durante as consultas.

Caso haja alguma dúvida, as atendentes da CRC (Central de Relacionamento com o Cliente) estarão à disposição para ajudá-lo da melhor forma possível pelo telefone 3212-2800.

Boa Vista – RR 26 de Abril de 2019.