

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO

- 1.1 O que é a Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
- 1.2 O que é a Faculdade de Ciências Básicas e da Saúde

2 ATENDIMENTOS DE SAÚDE

- 2.1 Clínica-Escola de Fisioterapia
- 2.2 Clínica-Escola de Nutrição
- 2.3 Clínica-Escola de Odontologia
- 2.4 Análise Histopatológica

3 OUVIDORIA

4 PARTICIPAÇÃO SOCIAL

- 4.1 O cidadão

1 APRESENTAÇÃO

A UFVJM mantém estreitas relações com a comunidade local e regional através dos serviços públicos (gratuitos) oferecidos, principalmente na área de saúde. Com a prática da elaboração da carta de serviços, a instituição contribui para uma maior visibilidade dos serviços públicos por ela prestados e legitima a sua imagem perante a sociedade. Todos os serviços oferecidos pela Instituição e apresentados no presente documento visam atender as necessidades do cidadão. Dessa forma, a participação do cidadão é imprescindível para o aprimoramento dos serviços prestados.

Uma universidade em construção com 50 anos de tradição

Fundada em 30 de setembro de 1953 por Juscelino Kubitschek de Oliveira e federalizada em 17 de dezembro de 1960, a Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina (Fafeod) transformou-se em Faculdades Federais Integradas de Diamantina (Fafeid), em 4 de outubro de 2002, que foram elevadas à condição de Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), em 6 de setembro de 2005, com publicação no Diário Oficial da União de 8 de setembro de 2005, através da Lei nº 11.173, de 6 de setembro de 2005.

1.1 O que é a Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

A Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri é constituída de três *campi*, sendo o Campus I e o Campus JK localizados na cidade de Diamantina-MG, abrigando seis faculdades e 23 cursos de graduação; e o Campus do Mucuri, localizado na cidade de Teófilo Otoni-MG, que abriga três faculdades com nove cursos de graduação.

A Instituição conta com aproximadamente 500 servidores, entre professores e técnicos administrativos. Desde a sua criação, a Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri vem desenvolvendo um importante trabalho de ensino, pesquisa e extensão, priorizando sempre a prestação de serviços às comunidades dos Vales do Jequitinhonha e do Mucuri.

Acesse a página da UFVJM na internet para conhecer melhor a Universidade e seus serviços!



www.ufvjm.edu.br

1.2 O que é a Faculdade de Ciências Básicas e da Saúde

A Faculdade de Ciências Biológicas e da Saúde (FCBS) é uma unidade da UFVJM que oferece Cursos de Graduação em:

- ✓ Ciências Biológicas (Licenciatura)
- ✓ Educação Física (Licenciatura)
- ✓ Enfermagem
- ✓ Farmácia
- ✓ Fisioterapia
- ✓ Nutrição
- ✓ Odontologia

**Endereço: Campus JK - Rodovia MGT 367 – Km 583 - Nº 5000 - Alto da Jacuba
Diamantina-MG CEP 39100-000**

Telefone: (38) 3532-1200 e 3532-1216

E-mail: fcbs@ufvjm.edu.br

2 ATENDIMENTOS DE SAÚDE

A Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri presta atendimentos à comunidade através das clínicas que funcionam nos cursos de:

- ✓ **Fisioterapia;**
- ✓ **Nutrição;**
- ✓ **Odontologia;**
- ✓ **Análise histopatológica.**



FISIOTERAPIA



2.1 Clínica-Escola de Fisioterapia

Vinculada ao curso de Fisioterapia que funciona desde 2002, quando foi criado, no Campus I, em Diamantina.

A Clínica-Escola de Fisioterapia possibilita a vivência prática dos acadêmicos do curso de fisioterapia, alimentando a relação ensino-aprendizagem e, assim, permitindo um aprendizado adequado por meio da prestação de atendimento em diversas áreas de atuação fisioterapêutica. Este serviço tem como objetivo atender a população e cumprir o papel de responsabilidade social, possibilitando aos moradores de Diamantina e região o acesso a um atendimento fisioterapêutico de qualidade e gratuito.

A Clínica-Escola possui acessos para portadores de necessidades especiais (PNE) e ambulâncias até a portaria principal, contendo sinalização visual e vagas para deficientes.

Na recepção, existe um espaço de espera para 30 pessoas assentadas, próximo a sanitários adaptados para receber PNE. Além disso, possui serviço diário de faxina e higienização, composta por duas funcionárias em período integral para manter o ambiente salubre.

A Clínica-Escola de Fisioterapia possui placas indicativas dos locais onde são realizados os atendimentos, identificando cada sala de acordo com a especialidade clínica.

**Endereço: A Clínica-Escola de Fisioterapia funciona no Prédio da Fisioterapia
Campus JK – Diamantina-MG - Rodovia MGT 367 - Km 583, 5000 - Alto da Jacuba.**

Telefone: +55 (38) 3532-1239.

**Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às
17h00.**

Serviços oferecidos pela Clínica-Escola de Fisioterapia

São prestados atendimentos nas áreas de Fisioterapia como:

- ✓ Fisioterapia em Ortopedia (80 vagas);
- ✓ Fisioterapia em Urologia, Ginecologia e Obstetrícia e Mastologia (25 vagas);
- ✓ Fisioterapia Neurológica (50 vagas);
- ✓ Fisioterapia Respiratória (15 vagas);
- ✓ Fisioterapia Neuropediátrica (40 vagas).

Os atendimentos da Fisioterapia são realizados exclusivamente na Clínica-Escola de Fisioterapia! Para acessar este serviço o paciente deverá ser encaminhado por um profissional médico.

Como fazer para ser atendido na Clínica-Escola de Fisioterapia?

1º Passo: Para ser atendido na clínica, o paciente deverá entrar em contato com a recepção da Clínica-Escola presencialmente ou por meio do telefone (38)3532-1239 e marcar uma avaliação fisioterapêutica.

2º Passo: O paciente deverá apresentar no primeiro dia a carteira de identidade, CPF e a prescrição médica.

Como é feito o atendimento na Clínica-Escola de Fisioterapia?

O atendimento é gratuito e individualizado. É realizado por nossos alunos do nono período, sob supervisão constante de um fisioterapeuta e de um professor supervisor. Com isso, os pacientes têm um atendimento de qualidade e os estudantes têm a oportunidade de exercer, na prática, o aprendizado da sala de aula.

Qual é o tempo de espera para conseguir uma vaga? O tempo de espera por uma vaga dependerá do número de pacientes que solicitarem o atendimento para aquela área e do número máximo de vagas oferecido por cada área.

Qual é o tempo de espera para o atendimento diário? Os horários são cumpridos, não havendo, portanto, espera para a realização do atendimento.

Como saber quando será atendido? O solicitante receberá um telefonema em até 15 dias confirmando ou não sua vaga para atendimento. Caso não haja vaga, o nome do paciente será colocado em uma lista de espera.

Qual é o prazo máximo para a prestação do serviço? A duração será estabelecida conforme a gravidade e evolução do caso no decorrer do tratamento.

Quais são as prioridades de atendimento? Terá prioridade para atendimento aqueles pacientes julgados como urgentes ou graves pelos fisioterapeutas ou professores supervisores no momento do primeiro contato com a clínica.

Como obter informações sobre as etapas presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos para finalizar os atendimentos? Os alunos, juntamente com o professor supervisor ou fisioterapeuta, irão fornecer periodicamente informações acerca das evoluções das condutas e do quadro clínico do paciente no decorrer do tratamento.

Qual é a responsabilidade do usuário da Clínica-Escola? O usuário dos serviços prestados pela clínica deverão ter o compromisso de comparecer no horário marcado e não poderão faltar às sessões por mais de três atendimentos consecutivos sem justificativa ou por cinco atendimentos mesmo com justificativa, caso contrário, será indicada a sua alta administrativa e o paciente perderá sua vaga.

Como o serviço é avaliado? Os pacientes e/ou responsáveis avaliam o serviço prestado por meio de um questionário simplificado, que se encontra na recepção da clínica, composto de perguntas simples e espaços disponíveis para sugestões e reclamações.

Reclamações e sugestões: As reclamações e sugestões serão recebidas por meio do questionário que se encontra na recepção da clínica. Elas são lidas mensalmente pelo fisioterapeuta responsável pela clínica que, juntamente com o coordenador dos estágios e do curso, tomará as medidas cabíveis. Os pacientes que se identificarem serão comunicados por telefone sobre as considerações realizadas a respeito das suas reclamações ou sugestões.



NUTRIÇÃO



2.2 Clínica-Escola de Nutrição

Vinculada ao curso de Nutrição, que teve suas atividades iniciadas em 2002, a clínica-escola de Nutrição da UFVJM funciona desde 2005.

A Clínica-Escola de Nutrição da UFVJM tem como objetivo precípuo a formação e o aprimoramento técnico dos alunos de graduação em Nutrição, sendo de fundamental importância no eixo ensino-pesquisa-extensão na área de dietoterapia. Tem como público-alvo a comunidade interna (alunos, docentes, técnicos administrativos) e externa da UFVJM.

São objetivos específicos da Clínica-Escola de Nutrição:

- Relacionar a teoria com a prática;
- Oferecer aos alunos a oportunidade de atuar em atividades que propiciam o aperfeiçoamento e a aplicação dos conhecimentos adquiridos no curso;
- Proporcionar a formação do profissional cidadão, capaz de interagir com a sociedade por meio da correta aplicação dos conhecimentos de nutrição, sob a perspectiva crítica da realidade;
- Desenvolver segurança e independência no aluno;
- Proporcionar a integração da UFVJM com a comunidade local;
- Proporcionar a alunos, professores e orientadores a oportunidade de participar de ações de promoção da saúde de indivíduos ou grupos.

A Clínica-Escola de Nutrição possui três salas de atendimento individualizado, contendo equipamentos necessários à avaliação do estado nutricional.

Na recepção existe um espaço de espera para quatro pessoas assentadas, próximo a sanitários adaptados para receber portadores de necessidades especiais (PNE). Além disso, possui serviço diário de faxina e higienização, para manter o ambiente salubre.

**Endereço: A Clínica-Escola de Nutrição funciona no Prédio da Nutrição - Campus JK
Diamantina-MG - Rodovia MGT 367 - Km 583, 5000 - Alto da Jacuba.**

Telefone: +55 (38) 3532-1206.

**Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 8h00 às 11h00 e das 14h00 às
17h00.**

Serviços oferecidos pela Clínica-Escola de Nutrição

▪ **Tratamento dietoterápico individualizado voltados para crianças, adolescentes, adultos e idosos, portadores de:**

- ✓ Doenças crônicas não transmissíveis (obesidade, diabetes, dislipidemias, doenças cardiovasculares, dentre outras);
- ✓ Desnutrição e, ou baixo peso;
- ✓ Alergias e intolerâncias alimentares;
- ✓ Transtornos alimentares (anorexia nervosa, bulimia, compulsão alimentar, vigorexia);
- ✓ Outras patologias (consultar no primeiro contato).

▪ **Acompanhamento clínico-nutricional de gestantes.**

Os atendimentos são realizados exclusivamente na Clínica-Escola de Nutrição.

Como fazer para ser atendido na Clínica-Escola de Nutrição?

1º Passo: Para ser atendido na clínica o paciente deverá entrar em contato com a recepção da Clínica-Escola presencialmente ou por meio do telefone (38) 3532-1206 e marcar uma consulta.

OBS: Os pacientes que apresentarem encaminhamento médico terão prioridade de agendamento da consulta. Aqueles que não o possuírem, serão alocados na fila de espera e, assim que houver disponibilidade de consulta, serão contatados para o agendamento.

2º Passo: O paciente deverá comparecer, no dia da consulta, no horário marcado, na Clínica-Escola de Nutrição, apresentar documento de identificação e o encaminhamento médico, se for o caso.

Como é feito o atendimento na Clínica-Escola de Nutrição?

O tratamento dietoterápico consiste em uma consulta inicial para avaliação do estado nutricional e determinação de metas, seguido por uma segunda consulta, quando o paciente recebe a dieta e as orientações pertinentes. Após o início do seguimento da dieta, o paciente fará sessões de retorno a cada 15 dias até o momento da alta.

O atendimento é gratuito e individualizado. É realizado por alunos do curso de Nutrição, sob supervisão constante de um nutricionista e, em alguns casos, de um professor supervisor. Com isso, os pacientes têm um atendimento de qualidade e os estudantes têm a oportunidade de exercer, na prática, o aprendizado da sala de aula.

Qual é o tempo de espera para conseguir uma vaga? O tempo de espera por uma vaga é expressivamente variável e depende, em primeira instância, do número de pacientes que solicitam o atendimento e da disponibilidade de alunos para realizarem os atendimentos.

Qual é o tempo de espera para o atendimento diário? Os horários são cumpridos, não havendo, portanto, espera para a realização do atendimento.

Como saber quando será atendido? O solicitante será contatado por telefone assim que houver disponibilidade de vaga para seu atendimento. Caso não haja vaga imediata, o nome do paciente será colocado em uma lista de espera.

Qual é o prazo máximo para a prestação do serviço (a duração do tratamento)? A duração é variável e é estabelecida conforme a gravidade e evolução do caso no decorrer do tratamento.

Quais são as prioridades de atendimento? Terá prioridade para atendimento aqueles pacientes que procurarem o serviço por encaminhamento médico.

Como obter informações sobre as etapas presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos para finalizar os atendimentos?

Os alunos juntamente com o nutricionista e, ou o professor supervisor irão fornecer periodicamente informações acerca das evoluções das condutas e do quadro clínico do paciente no decorrer do tratamento.

Qual é a responsabilidade do usuário da Clínica-Escola? O usuário dos serviços prestados pela clínica deverá ter o compromisso de comparecer no horário marcado e não poderá faltar às sessões de retorno por mais de duas vezes consecutivas sem justificativa ou por três sessões mesmo com justificativa, caso contrário, será indicada a sua alta administrativa e o paciente perderá sua vaga.

Como o serviço é avaliado? Os pacientes e/ou responsáveis avaliam o serviço prestado por meio de um questionário simplificado, que se encontra na recepção da clínica, composto de perguntas simples e espaços disponíveis para sugestões e reclamações.

Reclamações e sugestões: As reclamações e sugestões serão recebidas por meio do questionário que se encontra na recepção da clínica. Elas serão lidas mensalmente pelo nutricionista responsável pela clínica que, juntamente com os professores supervisores (quando for o caso), tomará as medidas cabíveis. Os pacientes que se identificarem serão comunicados por telefone sobre as considerações realizadas a respeito das suas reclamações ou sugestões.



ODONTOLOGIA



2.3 Clínica-Escola de Odontologia

Organização e Prestação dos Serviços

Mantendo o tradicional padrão de qualidade, num processo de ensino e aprendizado afinado com as políticas de estado para a saúde, o curso de Odontologia da UFVJM presta atendimento gratuito à comunidade há mais de cinco décadas.

Para tanto, nossos servidores, 31 professores e 17 técnicos-administrativos, desenvolvem, juntamente com nossos 270 estudantes, inúmeras atividades junto à comunidade dos nossos Vales. Essas atividades integram a formação profissional dos nossos estudantes e seu planejamento e execução são conduzidos pelo Colegiado de Curso, Chefia de Departamento e Coordenação de Estágio.

As atividades desenvolvidas nas clínicas se fragmentam em áreas do conhecimento odontológico, em que um professor responsável organiza, planeja e supervisiona a execução dos atendimentos pelos estudantes.

Nossas clínicas estão localizadas no Campus I da UFVJM



Endereço: Rua da Glória, 187 – Centro Diamantina-MG CEP:39100-000
Telefone da Central de Triage: (38) 3532-6065

Horário de Funcionamento: de segunda a sexta, das 07h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00.

Clínica de Cirurgia

Prof. Responsável: Paulo César de Lacerda Dantas

Atendimento: de terça a quinta-feira, das 08h00 às 11h00.

Telefone contato: 3532-6082

Média de procedimentos executados por semestre: 300

Clínica de Dentística

Profa. Responsável: Adriana Maria Botelho

Atendimento: de terça a quinta-feira, das 13h00 às 1h:00.

Telefone contato: 3532-6076

Média de procedimentos executados por semestre: 200

Clínica de Endodontia

Prof. Responsável: Janir Alves Soares

Atendimento: segunda-feira, das 08h00 às 11h00 e das 14h00 às 17h00.

Telefone contato: 3532-6076

Média de procedimentos executados por semestre: 100

Clínica I

Profa. Responsável: Maria Helena Santos

Atendimento: terça-feira, das 13h00 às 17h00.

Telefone contato: 3532-6066

Média de procedimentos executados por semestre: 150

Clínica II

Profa. Responsável: Patrícia Furtado Gonçalves

Atendimento: quarta-feira, das 13h00 às 17h00.

Telefone contato: 3532-6005

Média de procedimentos executados por semestre: 150

Clínica Integrada I

Profa. Responsável: Mauro Antonio da Cruz Batista

Atendimento: de terça a sexta-feira, das 07h00 às 12h00.

Telefone contato: 3532-6076

Média de procedimentos executados por semestre: 500

Clínica Integrada II

Profa. Responsável: Suelleng Maria Cunha Santos Soares

Atendimento: de terça a sexta-feira, das 07h00 às 12h00.

Telefone contato: 3532-6076

Média de procedimentos executados por semestre: 500

Clínica de Odontopediatria

Profa. Responsável: Maria Letícia Ramos Jorge

Atendimento: de terça a quinta-feira, de 13h00 às 17h00.

Telefone contato: 3532-6077

Média de procedimentos executados por semestre: 200

Clínica de Ortodontia

Profa. Responsável: Marise de Oliveira

Atendimento: de terça a quinta-feira, das 13h00 às 17h00

Telefone contato: 3532-6077

Média de procedimentos executados por semestre: 35

Clínica de Periodontia

Profa. Responsável: Patricia Furtado Gonçalves

Atendimento: de terça a quinta-feira, das 15h00 às 17h00.

Telefone contato: 3532-6082

Média de procedimentos executados por semestre: 150

Clínica de Triagem

Profa. Responsável: Anacélia Mendes Fernandes

Atendimento: quartas e sextas-feiras, das 13h00 às 17h00.

Telefone contato: 3532-6005

Média de procedimentos executados por semestre: 300

Clínicas do Curso de Odontologia da UFVJM



Acesso à Clínica Integrada da Odontologia



Atendimento ao paciente sob normas de biossegurança

Clínicas do Curso de Odontologia da UFVJM



Sala de espera da clínica de Odontopediatria



Atendimento da criança pela estudante, supervisionada pela professora, e acompanhada pela responsável.

Informações preliminares: São oferecidos inúmeros procedimentos de baixo a médio grau de complexidade compatíveis com a graduação em Odontologia.

Serviços Oferecidos

- ✓ **Cirúrgicos: Exodontias simples (extrações de dentes) e de dentes inclusos ou retidos**
- ✓ **Restauradores: Selante, Resina, Amálgama, RMF (bloquinho)**
- ✓ **Reabilitadores: Onlay, Pino intrarradicular, Coroa total unitária, Ponte fixa de 3 elementos, Prótese parcial removível (Roach), Prótese total (dentadura) e Overdenture.**
- ✓ **Periodontais: Raspagem de tártaro (limpeza), Tratamento das gengivites e periodontites;**
- ✓ **Endodônticos: Tratamento endodôntico (canal) com principal enfoque aos dentes anteriores e pré-molares. Casos selecionados de molares são atendidos nas clínicas mais avançadas.**

Clínica de Endodontia da UFVJM



**Inflamações e infecções da boca associados a dor de dente são tratados na clínica de Endodontia
(Caso clínico realizado pelo estudante George Moreira Costa)**

-Estomatologia: Diagnóstico de lesões benignas e malignas na boca e estruturas anexas. As amostras de tecidos obtidas dos pacientes (biópsias) são encaminhadas para laudo histopatológico no serviço de microscopia do Departamento de Ciências Básicas (DCB) da Faculdade de Ciências Biológicas e da Saúde.

-Ortodôntico: Tratamentos preventivos e corretivos de baixa complexidade, em crianças com até 12 anos de idade.

-Odontopediatria: Tratamento integral, incluindo a prevenção e o tratamento odontológico para bebês (0 a 3 anos de idade) e crianças com idade entre 3 e 12 anos.

-Plantão: Atendimento de urgência para controle da dor e infecção.

Clínica de Dentística da UFVJM



Com a restauração das estruturas dentárias perdidas recupera-se a estética, a fonética, a eficiência mastigatória e, principalmente, a autoestima das pessoas.

Clínica Integrada I e II da UFVJM



Reabilitação oral com próteses totais

Como fazer para ser atendido nas Clínicas do Curso de Odontologia

O paciente deve ligar para o telefone 3532-6005 ou comparecer no SERVIÇO DE TRIAGEM da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVM), Campus I, situado na Rua da Glória, 187 – Centro – Diamantina-MG, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 11h00 e das 14h00 às 17h00 para agendar o dia e horário da sua triagem.

Documentos: No dia da triagem, o paciente deve apresentar um documento de identidade e informar corretamente seu endereço e telefone para contato.

Na Clínica de Odontopediatria, os pacientes menores de idade devem estar acompanhados por um responsável legal e portar a seguinte documentação: carteira de vacinação e certidão de nascimento.

Requisitos para atendimento na Clínica:

-ter sido cadastrado no SERVIÇO DE TRIAGEM

-haver disponibilidade de vagas conforme os planejamentos do projeto pedagógico do curso.

Como é feito o atendimento nas Clínicas do Curso de Odontologia?

Todas as atividades clínicas são planejadas e desenvolvidas em conformidade com o calendário letivo do curso.

Primeiro passo: Após a triagem, o paciente é cadastrado no banco de dados do curso de odontologia.

Segundo passo: Em função da dinâmica do planejamento das atividades clínicas, os pacientes são convidados, por telefone, a comparecerem em dia(s) e hora(s) previamente agendados, para iniciarem o(s) tratamento(s).

Terceiro passo: Após os procedimentos rotineiros de diagnóstico e planejamento, são definidos os tipos de tratamentos propostos.

Quarto passo: O paciente é informado sobre as possibilidades de tratamento e, se livremente concordar, assina termo de consentimento, no prontuário odontológico.

Quinto passo: Execução do(s) tratamento(s) odontológicos propriamente ditos, pelos estudantes, sob direta supervisão dos professores.

Como é feito o atendimento nas Clínicas da Odontologia?

O atendimento é gratuito e individualizado. É realizado por nossos alunos, que trabalham em dupla (atendimento a quatro mãos) a partir do terceiro período, sob supervisão constante dos professores. Com isso, os pacientes têm um atendimento de qualidade e os estudantes têm a oportunidade de exercer, na prática, o aprendizado das salas de aula e dos laboratórios de treinamento.



Qual é o tempo de espera para conseguir uma vaga?

O tempo de espera por uma vaga dependerá do número de pacientes que solicitarem o atendimento para aquela área e do número máximo de vagas oferecido por cada área.

Qual é o tempo de espera para o atendimento diário?

Os horários são cumpridos com pequena variação de tempo entre o horário marcado e o início do atendimento.

É importante o paciente estar na clínica de atendimento com pelo menos 15 minutos de antecedência.

Como obter informações sobre as etapas presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos para finalizar os atendimentos?

Os estudantes, juntamente com o professor responsável pela respectiva clínica fornecerão, periodicamente, informações acerca da evolução dos tratamentos e sobre sua previsão de conclusão.

Como saber quando será atendido?

Caso não haja vaga imediatamente ao seu cadastro no SETOR de TRIAGEM, o nome do paciente será colocado em uma lista de espera. Ele mesmo pode ligar para saber sua posição na fila de espera. Quando da disponibilização da vaga, o solicitante receberá um telefonema com antecedência de até 15 dias, e será perguntado sobre seu interesse pelo atendimento.

Qual é o prazo máximo para a prestação do serviço?

A duração é muito variável, mas poderá ser estabelecida conforme a complexidade do caso, e considerando também fatores relacionados ao setor de serviço e, principalmente, a assiduidade dos pacientes às consultas. Uma estimativa do tempo pode ser afirmada ao usuário.

Quais são as prioridades de atendimento?

Em todas as clínicas os atendimentos são planejados, obedecendo o critério da ordem de cadastro no SETOR DE TRIAGEM.

Qual é a responsabilidade do usuário das Clínicas da Odontologia?

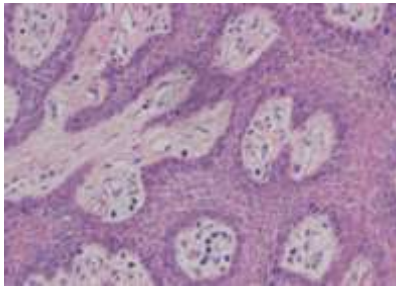
O usuário deverá ter o compromisso de comparecer no horário marcado e não poderá faltar às sessões por mais de dois atendimentos consecutivos, sem justificativa prévia, ou por quatro atendimentos mesmo com justificativa; caso contrário, será indicada a sua alta administrativa e será chamado o próximo inscrito pela ordem de cadastro no setor de triagem.

O paciente deve permanecer na clínica por todo o período da atividade programada. Repetidas saídas antes do tempo resultarão em cancelamento do atendimento e chamada do próximo paciente da fila de espera.

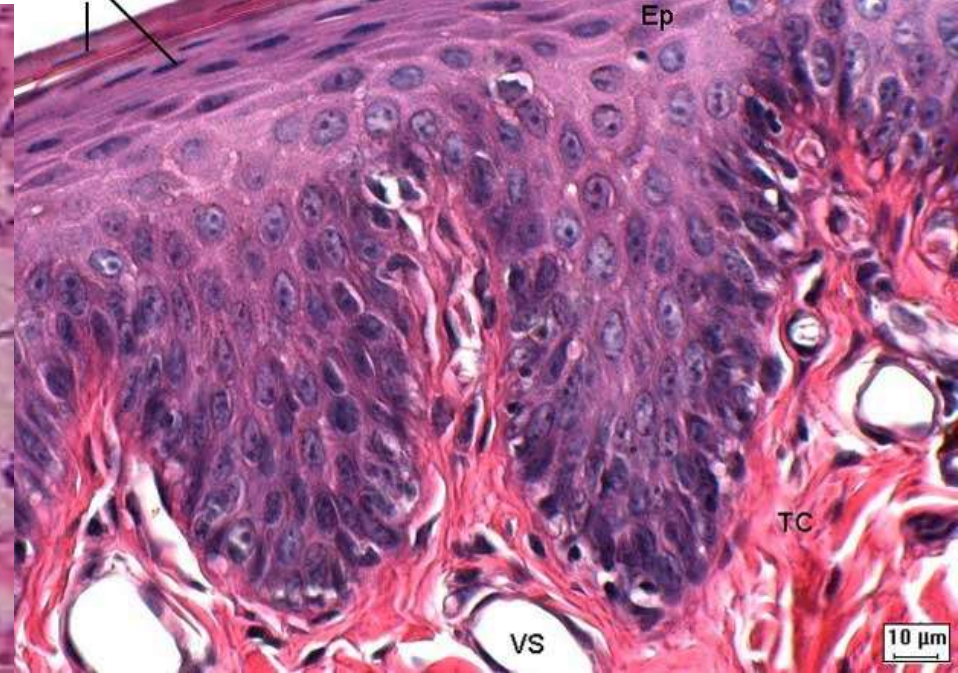
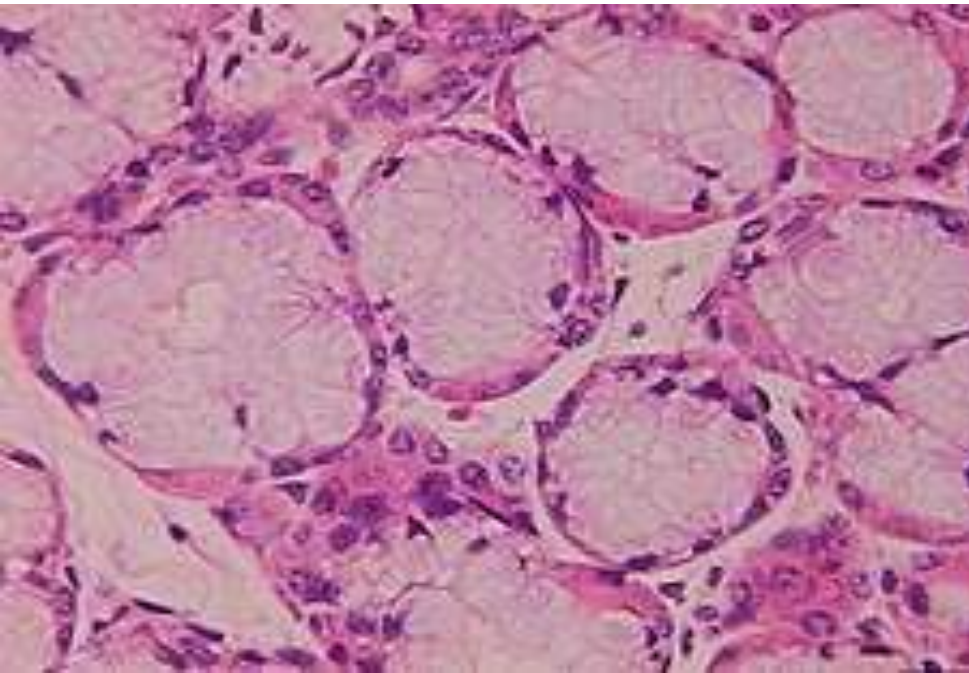
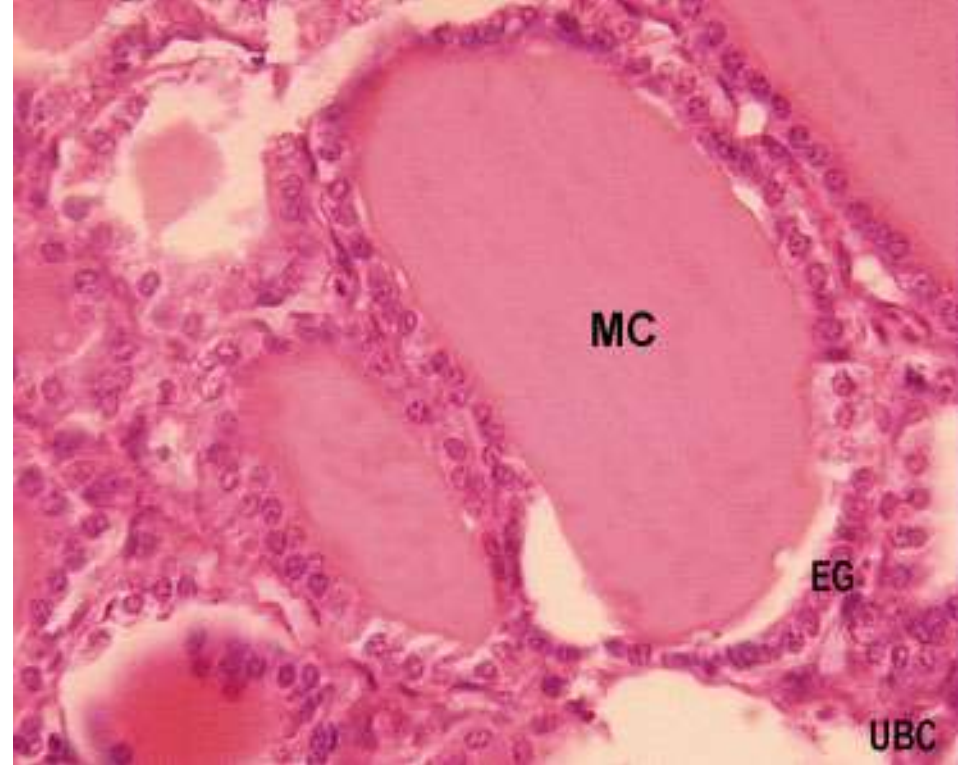
Nas clínicas de reabilitação, após o planejamento do tratamento, o usuário que necessitar de serviços laboratoriais de prótese, será informado que tais serviços são terceirizados, e com base nas tabelas de preço que lhe serão mostradas, ficará ciente do provável valor que deverá pagar diretamente ao laboratório. É de responsabilidade do usuário o compromisso financeiro com o laboratório de prótese que ele escolheu, para que seu tratamento seja concluído.

Como o serviço é avaliado? Os pacientes e/ou responsáveis avaliam o serviço prestado por meio de um questionário simplificado, que se encontra em caixas próprias na recepção das clínicas, composto de perguntas simples e espaços disponíveis para sugestões e reclamações.

Reclamações e sugestões: As reclamações e sugestões serão recebidas por meio do questionário que se encontra na recepção da clínica. Elas serão lidas periodicamente pelo professor responsável pela clínica que, juntamente com o coordenador do curso, tomará as medidas cabíveis. Os pacientes que se identificarem serão comunicados por telefone sobre as considerações realizadas a respeito das suas reclamações ou sugestões.



ANÁLISE HISTOPATOLÓGICA



2.4 Análise Histopatológica

Este serviço é oferecido pelo Departamento de Ciências Básicas (DCB) da Faculdade de Ciências e Biológicas da Saúde (FCBS), uma das mais antigas Unidades da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri.



**Endereço: Campus I – UFVJM - Rua da Glória, 187 -Sala 23 - Prédio II
Diamantina-MG CEP: 39100-000 - Fone: (38) 3532-6088**

**Horário de Funcionamento: de segunda a sexta feira, das 08h00 às 12:00 e das
14h00 às 18h00.**

Serviço oferecido pelo Laboratório de Patologia do Departamento de Ciências Básicas:

São realizadas análises de amostras teciduais oriundas de biópsias de lesões bucais, visando emissão de laudo histopatológico.

Como fazer para encaminhar as amostras de tecido?

As amostras teciduais deverão ser encaminhadas pelo profissional de saúde, diretamente ao Laboratório de Patologia, ou via correios, devidamente fixadas em solução formol 10% e acompanhadas da ficha de biópsia. A ficha de biópsia é fornecida no próprio laboratório.

Qual é o tempo de espera para receber o resultado?

Em média, 15 dias corridos após o recebimento das amostras teciduais no laboratório de Patologia.

Quais são as prioridades de atendimento?

Terão prioridade para análise histopatológica os pacientes cujas lesões apresentem suspeita de malignidade.

Reclamações e sugestões:

As reclamações e sugestões serão recebidas pessoalmente, via correios, ou pelo telefone (38)3532-6088.

3 OUVIDORIA

A Ouvidoria da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri - UFMG, vinculada organizacionalmente à Reitoria e com jurisdição em todas as instâncias administrativas e acadêmicas da Universidade, é um órgão de assessoramento administrativo, principalmente no que concerne à comunicação com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento das ações institucionais. Receber, apurar a procedência e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões ou demais manifestações que lhe forem dirigidas por membros das comunidades universitária e externa, referentes às atividades da UFMG, é uma de suas competências.

Contato: Prédio da Reitoria

Rodovia MGT 367 - Km 583 - nº 5000 - Alto da Jacuba

Diamantina-MG CEP 39100-000

E-mail: claudiosilva@ufvjm.edu.br

Telefone: 55 xx (38) 3532-1269

4 PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A carta de serviços disponibiliza ao cidadão de forma simplificada quais são os serviços prestados pela instituição e como ter acesso a tais serviços. O cidadão como beneficiário dos serviços públicos oferecidos atua por consequência como principal agente de mudanças e participa diretamente das melhorias dos serviços.

4.1 O cidadão

O cidadão é responsável por se informar a respeito dos serviços oferecidos pela Instituição bem como dos requisitos básicos para ter acesso aos mesmos. Fica, ainda, sob a responsabilidade do usuário seguir as normas estabelecidas por cada serviço, sendo que o não cumprimento das mesmas pode levar a um desligamento do usuário do benefício recebido. Durante a participação em qualquer um dos serviços oferecidos, o cidadão deverá, também, auxiliar no monitoramento da qualidade dos mesmos.