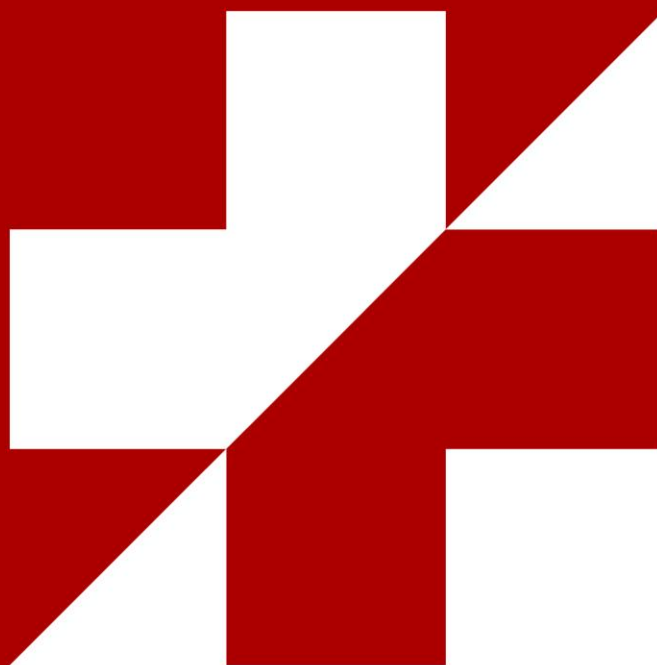


CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



UFRJ

Universidade Federal
do Rio de Janeiro



CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

Com a prática da elaboração da carta de serviços ao cidadão, a instituição contribui para uma maior visibilidade dos serviços públicos por ela prestados e legitima a sua imagem perante a sociedade.

A **Faculdade de Odontologia**, cumprindo o [Decreto nº 6.932, de 11 de Agosto de 2009](#) que institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”, disponibiliza os serviços prestados aos cidadãos com o objetivo de contribuir para que a sociedade melhor conheça a Faculdade de Odontologia simplificando o atendimento ao público permitindo que o mesmo participe mais ativamente da vida institucional seja opinando, sugerindo, requerendo, dentre outras possibilidades de interlocução.

Saiba que você tem direito a informação correta e adequada à sua necessidade, informação que gere conhecimento, que lhe dê segurança para fazer escolhas, esse é um direito fundamental!

Todos os serviços oferecidos pela Instituição e apresentados no presente documento visam atender as necessidades do cidadão.

Você, cidadão, pode contribuir, com a sua participação a qual é imprescindível para o aprimoramento dos serviços prestados.

Contamos com sua Participação!

O que é a Faculdade de Odontologia?

FACULDADE DE ODONTOLOGIA 82 ANOS DE TRADIÇÃO.

O Curso de Odontologia criado em 1884, anexo a Faculdade de Medicina, formalizou sua autonomia transformando-se em instituição, através do decreto nº 23.512 tornando-se Faculdade de Odontologia da UFRJ, em 28 de Novembro de 1933.

A Faculdade de Odontologia da UFRJ oferece o Curso de Graduação em Bacharel em Odontologia, cursos de extensão, especialização, mestrado, e doutorado, bem como, prestação de serviços odontológicos à comunidade, tais como: atendimento clínico e/ou cirúrgico, realização de exames complementares de radiografia e laboratoriais para diagnóstico de doenças da cavidade oral.

A Unidade é composta pela Direção e setores ligados a ela e por cinco departamentos: Patologia e Diagnóstico Oral; Odontologia Social e Preventiva; Odontopediatria e Ortodontia; Clínica Odontológica; e Prótese e Materiais Dentários.

A Instituição conta com aproximadamente 171 servidores, entre professores e técnicos administrativos. Desde a sua criação, a Faculdade vem desenvolvendo um importante trabalho de ensino, pesquisa e extensão, promovendo assistência às comunidades.

Para a formação profissional julgamos que a integridade, a multidisciplinaridade são ingredientes essenciais para atenção em saúde.

Todo tratamento oferecido nas clínicas da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (FO/UFRJ) será executado por alunos devidamente matriculados no curso de Graduação, Pós Graduação e Extensão em Odontologia desta Faculdade, sob supervisão e orientação dos Professores, Odontólogos, Estagiários (cirurgiões-dentistas formados sem vínculo empregatício) e Monitores (alunos que já cursaram a disciplina em que estão atuando).

A Faculdade de Odontologia esta localizada a:

Rua Prof. Rodolpho Paulo Rocco 325 / 1º andar.
Ilha da Cidade Universitária – Rio de Janeiro – RJ – CEP: 21.941-913

Informações genéricas de atendimento:

Telefone: **(055 21)** 3938-2009 ou 3938-2019
e-mail: ssocial@odonto.ufrj.br

O usuário dos serviços da Faculdade tem também a seu dispor a Ouvidoria geral da UFRJ.

e-mail: ouvidoria@ouvidoria.ufrj.br

Telefone: 3938-1619/ 39381620

Como Funciona o atendimento?

Mantendo padrão de qualidade num processo de ensino e aprendizado a Faculdade de Odontologia presta atendimento a comunidade. Estas atividades integram a formação profissional dos nossos estudantes.

O planejamento e execução dos tratamentos dentários são supervisionados e desenvolvidos em diferentes departamentos onde existem clínicas específicas de atendimento.

Cabe ressaltar que Faculdade de Odontologia **não** tem vínculo com o SUS, e todo serviço prestado tem cobrança estabelecida por cada departamento. Cabendo ao Serviço Social entender esse indivíduo em sua totalidade, realizando entrevista socioeconômica.

DEPARTAMENTOS:

DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA SOCIAL E PREVENTIVA

Local: Rua Prof. Rodolpho Paulo Rocco 325 / 1º andar.

Ilha da Cidade Universitária – Rio de Janeiro – RJ – CEP: 21.941-913

Telefone: (21) 3938-2047 e 3938-2050

Horário de Funcionamento: 2ª a 6ª das 8 às 17h

Clínica de Atendimento Referenciado (CAR) para funcionários e alunos da UFRJ

Telefone: (21) 3938-2071

Serviços prestados: Atenção Primária à Saúde Bucal, ou seja, cuidados à saúde no campo da Odontologia para promoção, prevenção e tratamentos restauradores diretos. Sendo assim, próteses, coroas protéticas, tratamento de canal, aparelhos ortodônticos e implantes **NÃO** são realizados nesta clínica.

O atendimento dos alunos integrantes do programa de assistência estudantil é gratuito, mas é restrito aos serviços anteriormente descritos.

Por sua vez, o tratamento dos funcionários será cobrado, de acordo com tabela própria do departamento. Os valores serão informados aos pacientes, no momento da elaboração do plano de tratamento. Casos eventuais podem ser analisados pelo Serviço Social da Faculdade.

Em casos de eventuais necessidades de outros procedimentos, dentre aqueles não realizados pela clínica, o tratamento na CAR não garante atendimento nas demais clínicas da faculdade, assim como, não estabelece qualquer prioridade de consulta. Os encaminhamentos para as demais especialidades serão realizados, todavia os pacientes somente serão absorvidos de acordo com a disponibilidade das clínicas da faculdade.

O funcionamento da clínica CAR ocorre de acordo com o calendário letivo acadêmico.

Horário de Atendimento:

Atendimento para alunos: 2ª, 3ª e 4ª de 9 às 17hrs.

Atendimento para funcionários: 5ª e 6ª de 9 às 17hrs

PS: Os alunos somente serão atendidos com encaminhamento da Superintendência Geral de Políticas Estudantis (tel. 021- 3938-1855) e deverão ser contemplados pelo programa de assistência estudantil.

DEPARTAMENTO DE PATOLOGIA E DIAGNÓSTICO ORAL

Local: Rua Prof. Rodolpho Paulo Rocco 325 / 1º andar.
Ilha da Cidade Universitária – Rio de Janeiro – RJ – CEP: 21.941-913
Telefone: (21) 3938-2071
Horário de Funcionamento: 2ª a 6ª das 8 às 17h

Clínica de Estomatologia e Diagnóstico Oral

Telefone: (21) 3938-2046

Serviços prestados:

O Serviço de Estomatologia e Diagnóstico Oral realiza atendimento a pacientes portadores de lesões de boca, com finalidade de diagnóstico, realização de biópsias, tratamento ou encaminhamento para um atendimento mais específico.

Horário de atendimento: 2ª à 5ª das 08 às 15h e 6ª de 8 às 14h.

É cobrada uma taxa pela consulta, e havendo impossibilidade no pagamento o paciente é encaminhado ao setor de Serviço Social.

Clínica de Radiologia

Telefone: (21) 3938-2046

Serviços prestados:

O Serviço de Radiologia Oral realiza exames radiográficos intra e extrabucais (convencionais e digitais) e exames de tomografia computadorizada por feixe cônico da face. Será cobrada uma taxa de acordo com o valor do exame, e havendo impossibilidade no pagamento o paciente é encaminhado ao setor de Serviço Social.

Horário de atendimento: 2ª das 09h às 15h, de 3ª a 5ª das 8 às 15h, e 6ª de 08 às 14h.

Laboratório de Patologia

Telefone: (21) 3938-2087

Serviços Prestados:

Anatomia Patológica e Citopatológica para as lesões de boca. O serviço do Laboratório de Patologia Oral é Gratuito.

Horário de atendimento: 2ª à 6ª das 9 às 16h.

Obs: Os atendimentos nas Clínicas vinculadas a este departamento são de fluxo contínuo sem necessidade de o paciente estar matriculado para tratamento restaurador e reabilitador. O agendamento dos tratamentos pode ser feito no departamento ou por telefone.

DEPARTAMENTO DE ODONTOPEDIATRIA E ORTODONTIA

Local: Rua Prof. Rodolpho Paulo Rocco 325 / 1º andar, Ilha da Cidade Universitária.

Rio de Janeiro - RJ - CEP: 21.941-913 |

Telefone: (55) (21) 3938-2098 ou 3938-2015

Horário de Funcionamento: 2ª a 6ª de 8h às 17h

Clínica de Odontopediatria

Telefone: (21) 3938-2101 Ramal 5.

Serviços prestados: (para pacientes de zero a 15 anos)

Tratamento Preventivo, Orientação de Saúde Bucal e Terapias Odontológicas, tais como: tratamento de canal, obturações, pequenos movimentos dentários.

PS: Os pacientes menores de idade devem estar acompanhados por um responsável legal portando os seguintes documentos da criança: carteira de vacinação e certidão de nascimento.

Rotina de atendimento:

Triagem (1ª consulta)

Será realizada após agendamento telefônico: (21) 3938-2101 Ramal 5.

Urgências

Horário de atendimento: 2ª a 5ª de 8 às 12h e 14 às 16h; e 6ª de 8 às 12h.

NÃO precisa marcação, porém o serviço de urgência atende somente aos pacientes já matriculados.

Clínica de traumatismo dentário

Horário de atendimento: 2ª a 6ª de 8 às 12h e 14 às 16h (NÃO PRECISA MARCAÇÃO).

Atende casos de urgência em traumatismos dentários mesmo para pacientes NÃO matriculados.

Clínica de atendimento a Bebês

Horário de atendimento: 3ª de 8 às 12h e 14 às 16h.

Precisa marcar horário através da triagem.

Clínica de atendimento dentário para crianças

Horário de atendimento: 3ª, 4ª, 5ª e 6ª de 8 às 12h e 14 às 16h.

Precisa marcar horário através da triagem.

Clínica de atendimento para pacientes especiais (crianças)

Horário de atendimento: 5ª de 8 às 12h e 14 às 16h.

Precisa marcar horário através da triagem.

Clínica de Ortodontia

Telefone (21) 3938-2017

Serviços prestados:

Tratamento ortodôntico corretivo (colocação de aparelhos)

Horário: 9 às 11:30h e 13:30 às 16:30h

PS: A primeira consulta é marcada apenas pelo telefone, para avaliação e orientação do tratamento.

Clínica da pós-graduação funciona prestando atendimento supervisionado para paciente nos seguintes horários: 3ª e 5ª de 8 às 12h e de 2ª a 5ª de 13:30 às 18 horas.

Os pacientes que estudam no período da tarde devem marcar sua consulta para o período da manhã e os que estudam pela manhã, devem agendar para o período da tarde.

Obs: Todo serviço prestado é cobrado. Valores devem ser consultados junto aos departamentos.

DEPARTAMENTO DE CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Local: Rua Prof. Rodolpho Paulo Rocco 325 / 2º andar

Ilha da Cidade Universitária – Rio de Janeiro - RJ – CEP: 21.941-913

Telefone: (21) 3938-2033

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª de 9 às 12h e de 14h às 17h

Clínica de Dentística Restauradora

Serviços oferecidos: selante, resina, amálgama, restauração metálica.

Clínica de Endodontia (Tratamento de canal)

Serviços oferecidos: Tratamento e retratamento de canal.

Clínica de Periodontia (Tratamento de gengiva)

Serviços oferecidos: raspagem de tártaro (limpeza), tratamento de inflamações gengivais. (gengivite- periodontite).

Clínica Integrada

Serviços oferecidos: tratamento odontológico de adultos, incluindo anamnese, exame clínico, solicitação de exames complementares (como radiografias), realização de planos de tratamentos e respectivos orçamentos (para o paciente escolher o que mais se adequa as suas necessidades e condições financeiras), tratamento periodontal, tratamento de canal, restaurações estéticas com resinas, restaurações metálicas fundidas (blocos), coroas em cerâmica, pontes fixas, clareamento dentário.

Clínica de Dor Orofacial e Disfunção Mastigatória

Serviços oferecidos: A clínica atende pacientes com queixa de dor e dificuldades durante a mastigação, limitação dolorosa de abertura de boca, dor, estalidos e crepitação na articulação à frente da orelha (ATM - articulação temporomandibular), dor na face, distonia oromandibular e tratamento com dispositivos intra-orais para apnea do sono por obstrução das vias aéreas superiores (ronco). Trabalha de forma integrada com a Neurologia, Reumatologia, Otorrinolaringologia, Medicina do Sono, Dor e Cuidados paliativos e Imaginologia Médica.

Clínica de Cirurgia

Serviços oferecidos: exodontia (extração) de dentes simples, inclusos ou retidos.

PS: A clínica de cirurgia oferece tratamento de fluxo contínuo sem vínculo de matrícula e nº de registro. Agendamento direto na clínica 2º andar da Faculdade ou pelo telefone 39382040.

DEPARTAMENTO DE PRÓTESE E MATERIAIS DENTÁRIOS

Local: Rua Prof. Rodolpho Paulo Rocco 325 / 2º andar
Ilha da Cidade Universitária - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 21.941-913
Telefones: (21) 3938-2028 e 3938-2029
Horário de funcionamento: 2ª a 6ª de 08h às 17h

Clínica de Prótese Removível

Serviços oferecidos: prótese total (dentadura) e parcial
Horário de atendimento: 2ª, 4ª, e 6ª de 9 às 12h.

Clínica de Prótese Fixa

Serviços oferecidos: coroas totais e parciais, prótese fixa sobre dentes e implantes.
Horário de atendimento: 3ª e 5ª de 9 às 12h e 14 às 17h.

Clínica de Geriatria

Serviços oferecidos: atendimento Clínico dentário para idosos (acima de 60 anos)
Horário de atendimento: 2ª à 5ª de 8 às 12h.

Clínica de Implantes

Serviços realizados em pacientes encaminhados pelas clínicas de graduação e pós-graduação
Horário de atendimento: 4ª de 14 às 17h.

Clínica de Especialização

Horário de atendimento: 3ª de 8 às 12h e 13 às 17h
4ª de 8 às 12h
5ª de 14 às 17h

COMO FAZER PARA SER ATENDIDO NAS CLÍNICAS?

Pacientes buscando atendimento nas clínicas vinculadas aos departamentos de: Odontopediatria e Ortodontia, departamento de Patologia e Diagnóstico Oral e Departamento de Odontologia Social deverão seguir as orientações de marcações previamente listadas em cada clínica.

Pacientes buscando atendimento para adultos no Departamento de Clínica Odontologia e departamento de Prótese e Materiais Dentários deverão seguir uma dinâmica de atendimento passando pelos setores de Acolhimento / Triagem / Controle de Doenças Bucais / Sala de Espera.

O mesmo deverá agendar o acolhimento por telefone 3938-2048, ou na recepção do departamento de clínica no segundo andar da Faculdade.

NO SETOR DE ACOLHIMENTO...

Paciente que chegar a Faculdade de Odontologia (F.O.) para tratamento pela 1ª vez será agendado para esse setor na recepção do departamento de clínica no segundo andar.

No Acolhimento, além de várias informações sobre funcionamento e como transcorrem os tratamentos na F.O./UFRJ (tratamento é mais demorado que em consultório particular, o tratamento não é gratuito, as férias escolares interrompem os tratamentos, etc...), também receberão informações sobre prevenção e controle de doenças bucais por meio de uma palestra ministrada pelos alunos de graduação.

Nesse setor o paciente também receberá uma solicitação para realização de um exame Radiográfico Periapical Completo com Bitewing. Ele terá 10 dias para retornar à F.O. de posse do exame solicitado. Se não comparecer na data estipulada, perderá sua sequência de marcações para os outros setores. Na data de retorno, com a apresentação do exame radiográfico, será marcada sua consulta para o setor de **TRIAGEM**. Essa consulta deverá ser marcada num prazo máximo de 03 (três) meses. Nesse momento o paciente é informado sobre a necessidade de retornar no dia marcado trazendo o exame radiográfico.

NO SETOR DE TRIAGEM...

O paciente apresentará o exame radiográfico e será examinado clinicamente.

Após os exames clínicos e análise de seu exame radiográfico, o setor determinará se o paciente pode ser tratado na Faculdade de Odontologia. Se o paciente for aceito, um DIAGNÓSTICO/SEQUÊNCIA DE NECESSIDADES deverá ser estabelecido.

Sendo aceito o paciente será moldado para obtenção de um par de modelos de estudo, fará sua MATRÍCULA e lhe será atribuído um número de registro, receberá um cartão de marcação (que deverá apresentar a cada consulta na recepção da clínica de atendimento) e terá seu “PRONTUÁRIO ABERTO”.

Após esses procedimentos, o paciente receberá uma pasta com seu PRONTUÁRIO, EXAME RADIOGRÁFICO e MODELOS DE ESTUDO e deverá ficar de posse da mesma até ser atendido pela primeira vez nas clínicas destes Departamentos da F.O.

A partir daí, esses documentos e modelos deverão ficar de posse dos alunos que realizarem o atendimento e ao final de cada tratamento, o par de modelos deverá ser devolvido ao paciente para ser apresentado em sua nova fase (outra clínica) e assim sucessivamente até o encerramento do tratamento na F.O. e alta. O exame radiográfico deverá permanecer no prontuário.

NO SETOR DE CONTROLE DE DOENÇAS BUCAIS...

Nesse setor o paciente será classificado quanto ao GRAU DE RISCO às doenças bucais em: ALTO, MÉDIO e BAIXO RISCO. Receberão instruções de higiene oral, esclarecimentos e questionário sobre dieta.

Os pacientes que forem classificados com BAIXO RISCO serão encaminhados diretamente para a disciplina de prioridade. Os outros serão encaminhados para início de tratamento apenas quando mudarem sua classificação para BAIXO RISCO.

NO SETOR DE SALA DE ESPERA...

As atividades desse setor acontecerão nas recepções dos outros setores (enquanto os pacientes aguardam atendimento)

INFORMAÇÕES GERAIS...

- A. As Urgências serão atendidas apenas para resolução do problema imediato. O atendimento não poderá ser continuado sem que o paciente passe pelos setores citados acima.
- B. Os casos isolados só serão aceitos na Dentística IV e Endodontia, para que não sejam absorvidos pacientes que não passaram pelos setores descritos anteriormente. Quando os mesmos forem inevitáveis, o paciente deverá ser esclarecido que somente aquele procedimento será executado e deverá assinar um documento que esclareça esse detalhe.
- C. Ao final do tratamento realizado na última clínica referenciada na TRIAGEM, o paciente receberá **ALTA** e será informado sobre o retorno para controle. Todas as consultas para controle deverão ser realizadas nas próprias disciplinas. Se o tratamento for interrompido

por um ou mais períodos letivos, para retomada do tratamento o paciente deverá retornar ao setor TRIAGEM.

D. Todos os tratamentos serão cobrados de acordo com as tabelas estabelecidas pelos departamentos. Os pacientes serão encaminhados para o setor de serviço social para classificação sócio econômica.

PS: Serviços que dependam de laboratório de próteses serão executados em laboratórios particulares, uma vez que nossos laboratórios carecem de equipamentos com tecnologia de última geração que podem ser empregados para realização de trabalhos de prótese mais atualizados. Os laboratórios utilizados terão como responsável técnico, um profissional devidamente inscrito no Conselho Regional de Odontologia. Sendo assim, INFELIZMENTE, todo tratamento realizado terá um custo, o qual será pago pelo paciente diretamente ao laboratório indicado por cada clínica (disciplina). A forma de efetuar esses pagamentos será combinada diretamente entre o paciente e o laboratório de prótese e obrigatoriamente, o trabalho só será instalado se não houver nenhum tipo de débito com a FO/UFRJ e/ou Laboratório de Prótese.

O tratamento poderá estender-se por longos períodos. Quando isso ocorrer, o laboratório de Prótese poderá reajustar seus preços, acarretando com isso, aumento nos custos do tratamento. Em hipótese alguma a Universidade Federal do Rio de Janeiro, a Faculdade de Odontologia, os Departamentos, as Disciplinas ou seus Professores, Estagiários ou Monitores poderão ser responsabilizados por esse tipo de situação, uma vez que toda e qualquer empresa privada (laboratório de Prótese inclusive) pode reajustar seu preços de acordo com uma planilha de custo e com avisos prévios.

SERVIÇO SOCIAL



O Serviço Social da F.O. atua no fortalecimento de uma política de humanização e acolhimento contribuindo na qualidade do atendimento dos pacientes que buscam um tratamento de referência.

Cabe ressaltar que nossa unidade não tem o SUS, cabendo ao Assistente Social entender esse indivíduo em sua totalidade, realizando entrevista socioeconômica.

Responsável Marcia Carvalho da Silva
Substituta Regina Celli Gomes de Carvalho
Demais Funcionários:
Denise Francisco Góes
Telefone: (21) 3938-2019
E-mail: ssocial@odonto.ufrj.br

SISTEMÁTICA DO SERVIÇO

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 de cada clínica.

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 tratamento.

Terceiro passo: Após os procedimentos rotineiros de diagnóstico e planejamento, são definidos os tipos de tratamentos propostos, baseados nas necessidades acadêmicas para formação do aluno.

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

Quinto passo: Execução do(s) tratamento(s) odontológicos propriamente ditos, pelos estudantes, sob supervisão dos professores, de acordo com calendário acadêmico.

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 e de acordo com o calendário escolar.

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 do horário dos 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.

Qual é a responsabilidade do usuário das Clínicas da Odontologia?

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 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. Pacientes com dois débitos de consulta acumulados não poderão ser atendidos e terão prazo máximo de 30 dias para quitar o débito.