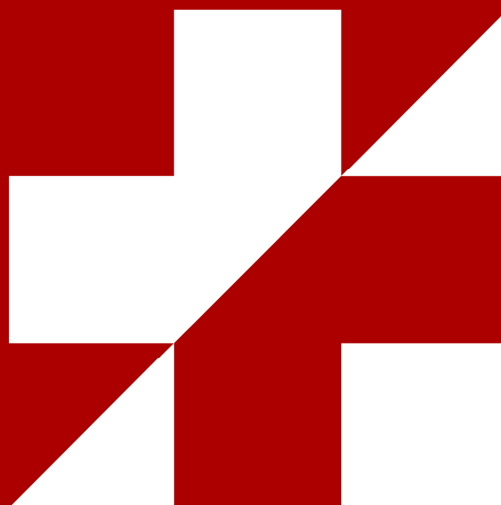


CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



UFRJ
Universidade Federal
do Rio de Janeiro



IDT
Instituto de
Doenças do Tórax



Ministério da Educação



Coordenação Geral

Ouvidoria UFRJ

Cristina Ayoub Riche

Coordenação dos Trabalhos no IDT / UFRJ

Hermengarda Patrícia de Mello Santoro

Grupo de Trabalho

Denise Tomásia de Jesus

Hermengarda Patrícia de Mello Santoro

Marcia Diniz Paulo

Maurício Azevedo de Oliveira Costa

Rosangela Espírito Santo da Luz

Atualização- março/2018

Denise Albuquerque

Sumário

Mensagem da Direção e Apresentação.....	5
Missão, Visão, Valores	6
Organograma	7
Responsáveis e Contatos.....	8
Serviços Oferecidos.....	10
O que é preciso para ser atendido no IDT	11
Ambulatórios	11
Ambulatório de Tisiologia Prof. NEWTON BETHLEM	12
Internação Hospitalar	13
SME - Serviços e Métodos Especiais	14
Serviço de Endoscopia Respiratória.....	15
Laboratório de Fisiopatologia Pulmonar.....	16
Escarro Induzido.....	17
Toracocentese e Biópsia Pleural.....	18
Compromissos de Atendimento do IDT/UFRJ	18
Reclamações, Sugestões e Elogios	19
Como chegar	20
Referências	22

Instituto de Doenças do Tórax (IDT) - UFRJ
Rua Professor Rodolpho Paulo Rocco, no 255 - 1º andar - sala 01D 58/60
Ilha do Fundão - Rio de Janeiro - RJ - CEP 21941-913
Tel: +55 (21) 3938-2887 / direcao@idt.ufrj.br
CNPJ: 33.663.683/0028-36

MENSAGEM DA DIREÇÃO

Esta carta de Serviços ao Usuário pretende ser um documento que expressa os principais compromissos da Instituição no atendimento aos seus diversos públicos, visando facilitar o acesso aos serviços prestados pelo Instituto de Doenças do Tórax (IDT / UFRJ). O IDT e seu corpo social estão cientes da sua responsabilidade e continuam empenhados na busca contínua e efetiva do aperfeiçoamento dos serviços prestados e convictos dos compromissos permanentes com a excelência da gestão pública para a construção do bem comum.

CONHECENDO MELHOR O INSTITUTO DE DOENÇAS DO TÓRAX (IDT)

O Instituto de Doenças do Tórax (IDT) é um Instituto especializado da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e desde a sua inauguração, em outubro de 1957, é reconhecido como Instituto de referência no diagnóstico e tratamento das doenças respiratórias promovendo atividades de **Assistência, Ensino, Pesquisa e Extensão nas áreas de Pneumologia, Tisiologia e Cirurgia Torácica.**

Vinculado a Faculdade de Medicina da UFRJ exerce um importante papel nos Cursos de Graduação, Pós-Graduação e Extensão atuando diretamente nos treinamentos e formação de novos profissionais.

O Instituto é credenciado para oferecer curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* “Residência Médica em Pneumologia e em Cirurgia Torácica”. Cabe ressaltar que o IDT é igualmente credenciado para oferecer Residência Médica (R3) em Endoscopia Respiratória. Oferece curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* - Aperfeiçoamento Profissional no exercício da especialidade Pneumologia e Tisiologia para estudantes estrangeiros da América Latina e África com acompanhamento didático e treinamento em Serviço.

O IDT/UFRJ integra o Sistema Único de Saúde (SUS) através da Rede SUS e atende, preferencialmente, os usuários residentes na cidade do Rio de Janeiro, bem como os de outros municípios e até de outros estados desde que a ele sejam referenciados.

Desde o ano 2000, o IDT/UFRJ passou a integrar e atuar em parceria com a estrutura do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF).

MISSÃO

“Geração do saber na área da Pneumologia e a formação profissional para a melhoria da saúde da população e o contínuo aperfeiçoamento dos sistemas de saúde e de educação em saúde”.

VISÃO

“Ser referência no Rio de Janeiro nas áreas de assistência, ensino, pesquisa e extensão em Pneumologia, Tisiologia e Cirurgia Torácica na busca contínua da qualidade e da inovação”.

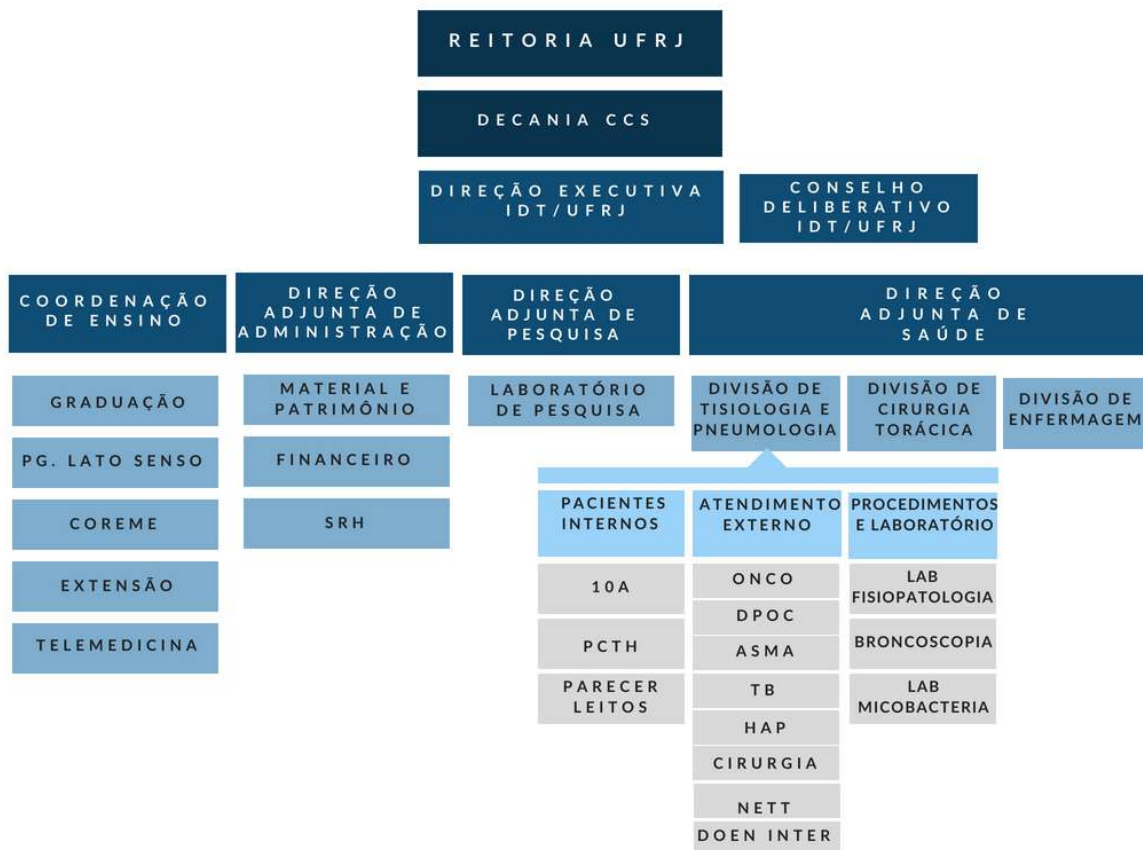
VALORES

- Integridade
- Responsabilidade
- Respeito
- Ética
- Qualidade

Nossos valores estão pautados: na **INTEGRIDADE**, sendo verdadeiros em tudo que fazemos; na **RESPONSABILIDADE**, conscientes do nosso papel e do que buscamos; no **RESPEITO ÀS PESSOAS**, reconhecendo a diversidade; na paixão, de corpo e alma com

o que fazemos; na **QUALIDADE**, buscando uma excelência sem limites; no compartilhar e no colaborar, disseminando conhecimentos e reconhecendo que as conquistas vêm do talento coletivo; na **ÉTICA**, pois estaremos sempre em busca do modo mais correto de agir.

ORGANOGRAMA



RESPONSÁVEIS E CONTATOS

Diretoria Executiva
Prof. Fernanda Carvalho de Queiroz Mello
Telefone: (21) 3938-2887
direcao@idt.ufrj.br
1º andar HUCFF - sala 01D58

Diretoria Adjunta de Pesquisa
Prof. José Roberto Lapa e Silva
Telefone: (21) 3938-2669
irlapa.ntg@terra.com.br
Laboratório Multidisciplinar (subsolo)

Diretoria Adjunta de Saúde
Prof. Alexandre Pinto Cardoso
Telefone: (21)3938-2633
alexandrecardoso@hucff.ufrj.br
3º andar HUCFF - SME sala 3F91

Diretoria Adjunta de Administração
Dr. Mauricio Azevedo de Oliveira Costa
Telefone: (21)3938-2633
bomcosta@hucff.ufrj.br
3º andar HUCFF - SME sala 3F91

Divisão de Tisiologia e Pneumologia
Dr. Luiz Paulo Loivos
Telefone: (21) 3938-2633
dtp@idt.ufrj.br
3º andar HUCFF - SME sala 3F91

Divisão de Enfermagem
Enf. Fernando Sanches
Telefone (21) 3938-2192
sanches@hucff.ufrj.br
3º andar HUCFF - SME sala 3F78

Divisão de Cirurgia Torácica
Prof. Carlos Henrique Ribeiro Boasquevisque
Telefone: (21) 3938-2620
cboasquevisque@idt.ufrj.br
10º andar HUCFF - sala10E22

Coordenação de Ensino
Prof. Neio Lúcio Fernandes Boechat
Telefone: (21)3938-2908
ensino@idt.ufrj.br
6º andar HUCFF - sala 06E01

Coordenação da Extensão
Michelle Moraes
Telefone:(21) 3938-2905
michellemoraes@idt.ufrj.br
6º andar HUCFF - sala 06E01

Coordenação da Telemedicina
Prof. Sonia Catarina de Abreu Figueiredo
Telefone: (21) 3038-6262
sofig@idt.ufrj.br
www.telemedicina.idt.ufrj.br
10º andar HUCFF - sala 10E10

Coordenação da Graduação e Pós Graduação
Prof. Neio Lúcio Fernandes Boechat
Telefone: (21)3938-2908
ensino@idt.ufrj.br
6º andar HUCFF - sala 06E01

Coordenação da Residência Médica
Dra. Nadja Polissene Graça
Telefone: (21)3938- 2908
ensino@idt.ufrj.br
6º andar HUCFF- sala 06E01

Coordenação do Posto 10A (Internação)
Dr. Valmir Sangalli Lucas
Telefones: (21) 3938-2811 e 3938-2846
valmirsangalli@idt.ufrj.br
10º andar HUCFF - Posto 10A

Coordenação do Parecer Hospitalar
Dr. Luiz Paulo Loivos
Telefone: (21) 3938-2633
dtp@idt.ufrj.br
3º andar HUCFF- sala 3F91

Coordenação do Ambulatório Pneumologia e
Ambulatório de Tisiologia Newton Bethlem (Tuberculose)
Prof. Marcos Paschoal
Telefone: (21) 3938-2633
mepaschoal@hucff.ufrj.br
3º andar HUCFF - sala 3F91

Coordenação do Laboratório de Fisiopatologia Respiratória
Responsável: Dr. José Elabras Filho
Telefones: (21) 3938-2585, 3938-2536 e 3938-2587
elabrasfilho@idt.ufrj.br
3º andar HUCFF - SME sala 03F73

Coordenação de Endoscopia Respiratória, Toracocentese, Biópsia Pleural e Escarro Induzido
Responsável: Dr. Amir Szklo
Telefones: (21) 3938-2585 e 3938-2536
amir@idt.ufrj.br
3º andar HUCFF - SME sala 03F83

Coordenação do Laboratório de Micobacteriologia
Prof. Afrânio Kritski
Responsável técnico: Thiago Malaquias
Telefone: (21) 3938-2125 e 3938-2374
thiagomalaquias@hucff.ufrj.br
4º e 6º andar HUCFF-CPT02

Coordenação do PCTH
Programa de Controle de Tuberculose Hospitalar
Dra. Maria Armanda Monteiro da Silva Vieira
Telefones: (21) 3938-2402 e 3938-2947
pcth@idt.ufrj.br
6º andar HUCFF - sala 6E31

Coordenação do NETT
Núcleo de Estudos e Tratamento do Tabagismo
Dr. Alberto José de Araújo
Telefone: (21) 3938-2195
alberto.nett@gmail.com
3º andar HUCFF - SME sala 3F92

Coordenação da Biblioteca
Eliana Rosa da Fonseca
Telefones: (21) 3938-2827/2856/2355
biblioteca@hucff.ufrj.br
13º andar HUCFF

SERVIÇOS OFERECIDOS

- Assistência, Ensino, Pesquisa e Extensão

- Ambulatórios de Doenças do Tórax - 1º e 2º andares do HUCFF
- Ambulatório de Tisiologia Newton Bethlem (tuberculose) - prédio anexo ao do HUCFF
- Enfermarias -10º andar - Posto 10A
- SME = Setor de Métodos Especiais - 3º andar
 - Laboratório de Fisiopatologia Pulmonar
 - Serviço de Endoscopia Respiratória
 - Toracocentese/Biópsia Pleural
 - Escarro Induzido
- NETT = Núcleo de Estudos do Tratamento do Tabagismo - 3º andar
- CPT - Centro de Pesquisa em Tuberculose - 4º andar
- UPC = Unidade de Pesquisa Clínica - 4º andar
- Laboratório de Micobacteriologia - 6º andar
- PTCH = Programa de Controle de Tuberculose Hospitalar - 6º andar
- Núcleo de TeleMedicina - 10º andar
- Biblioteca -13º andar

O QUE É PRECISO PARA SER ATENDIDO NO IDT?

- LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO
- REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

1. AMBULATÓRIOS

- Pneumologia Geral, Asma Brônquica, Bronquiectasia, Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica, Doenças do Interstício Pulmonar, Hipertensão Pulmonar, Oncologia Torácica, Cirurgia Torácica e Tabagismo.
- Localização: 1º e 2º andares do prédio do HUCFF.
- Horário de atendimento: das 08 às 12 horas e de 13:00 às 16:00 horas , de 2ª a 6ª feiras, exceto feriados.
- Telefones: (21) 3938-2613 e 3938-2713.
- Requisitos necessários: Possuir registro no HUCFF, encaminhamento da triagem do ambulatório ou do Sistema de Regulação de Vagas (SISREG).
- Documentos necessários: carteira de identidade, CPF, comprovante de residência e cartão nacional do SUS.
- Agendamento: determinado pelo SISREG.
- Tempo de Espera (no dia do atendimento): até 45 minutos do horário marcado.
- Setor de Abertura de Prontuários - 1º andar do HUCFF, entrada pela Triagem, próximo a Central de Marcação de Exames.
- Os profissionais que atuam nos ambulatórios do IDT recebem durante o ano, alunos de graduação, internos, Residentes de Clínica Médica e de Pneumologia, com finalidade de treinamento em Serviço.
- Responsável: Prof. Marcos Paschoal (CRM 52 40393-4)
- E-mail: mepaschoal@hucff.ufrj.br

2. AMBULATÓRIO DE TISIOLOGIA PROF. NEWTON BETHLEM

- Tuberculose
- Localização: prédio anexo ao do HUCFF.
- Horário de atendimento: das 08 às 12 horas e de 13:00 às 16:00 horas , de 2ª a 6ª feiras, exceto feriados.
- Telefones: (21) 3938-6220 e 3938-6222
- Requisitos necessários: Possuir registro no HUCFF, encaminhamento da triagem do ambulatório, do Sistema de Regulação de Vagas (SISREG) ou do Centro de Atenção Psicossocial (CAPs 1.0, 2.0 e 2.1- casos de tuberculose resistentes do Município do RJ).
- Documentos necessários: carteira de identidade, CPF, comprovante de residência e cartão nacional do SUS.
- Agendamento: determinado pelo SISREG.
- Tempo de Espera (no dia do atendimento): até 45 minutos do horário marcado.
- Setor de Abertura de Prontuários - 1º andar do HUCFF, entrada pela Triagem, próximo a Central de Marcação de Exames.
- Os profissionais que atuam nos ambulatórios do IDT recebem durante o ano, alunos de graduação, internos, Residentes de Clínica Médica e de Pneumologia, com finalidade de treinamento em Serviço.
- Responsável: Prof. Marcos Paschoal (CRM 52 40393-4)
- E-mail: mepaschoal@hucff.ufrj.br

2. INTERNAÇÃO HOSPITALAR

- Pneumologia e Cirurgia Torácica
- Localização: Enfermarias no 10º andar - Posto 10 A.
- Horário de atendimento: sete (7) dias da semana, 24 horas/dia.
- Telefones: (21) 3938-2811 e 3938-2846.
- Internações eletivas e de emergência provenientes do Setor de Admissão e Alta (SAA) do HUCFF.
- Transferências internas (originadas de outros setores do HUCFF): contato direto com a chefia do Posto 10A.
- Transferências externas: via SISREG.
- Requisitos necessários: Possuir registro no HUCFF, encaminhamento da triagem do ambulatório ou do Sistema de Regulação de Vagas (SISREG).
- Documentos necessários: carteira de identidade, CPF, comprovante de residência, cartão nacional do SUS e Guia AIH.
- Agendamento: Dependente de disponibilidade de vaga hospitalar. Prioridade para pacientes internados no HUCFF.
- Setor de Abertura de Prontuários - 1º andar do HUCFF, entrada pela Triagem, próximo a Central de Marcação de Exames.
- Os profissionais que atuam nas enfermarias recebem durante o ano alunos de graduação, internos e Residentes Médicos com a finalidade de treinamento em Serviço.
- Responsável: Dr. Valmir Sangalli Lucas (CRM 52 32531-0).
- E-mail: valmirsangalli@idt.ufrj.br

3. SME - SETOR DE MÉTODOS ESPECIAIS

- Exames: Endoscopia Respiratória (Broncoscopia, aspirado brônquico, Lavado broncoalveolar, biópsia brônquica, biópsia transbrônquica e Ebus= Ultrassonografia endobrônquica ou Ecobroncoscopia); Fisiopatologia Pulmonar (Espirometria completa, Difusão, Pletismografia, Teste da Caminhada, Pressões inspiratória e expiratória máxima); Toracocentese /Biópsia pleural e Escarro Induzido.
- Horário (Secretaria): das 07 às 16 horas, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.
- Localização: 3º andar do prédio do HUCFF
- Telefones: (21) 3938-2585 / 3938-2536
- Requisitos necessários: Possuir registro no HUCFF, encaminhamento da triagem do ambulatório ou do Sistema de Regulação de Vagas (SISREG).
- Documentos necessários: carteira de identidade, CPF, comprovante de residência, cartão nacional do SUS, pedido médico assinado e carimbado com a indicação do exame a ser realizado.
- Agendamento: Central de Marcação de Exames do HUCFF localizada no 1º andar, próxima a entrada lateral do ambulatório.

No caso de suspensão do atendimento, os motivos serão justificados e o setor ficará obrigado a remarcar a consulta ou o procedimento na data de melhor conveniência para o usuário.
- Tempo de espera: até 30 minutos do horário marcado
- Ao término do exame: O paciente será liberado conforme as suas condições e avaliação.
- Os profissionais que atuam no SME recebem durante o ano alunos de graduação, internos e Residentes Médicos com a finalidade de treinamento em Serviço.

3.1. SERVIÇO DE ENDOSCOPIA RESPIRATÓRIA

- Exames: Broncoscopia, aspirado brônquico, lavado broncoalveolar, biópsia brônquica, biópsia transbrônquica (somente internado) e Ebus (ECOBRONCOSCOPIA ou ULTRASSONOGRRAFIA ENDOBRÔNQUICA).
- Não atendemos idade inferior a 18 anos.
- Gestantes: Trazer autorização do obstetra para o procedimento (por escrito).
- Preparo: Siga as orientações recebidas no agendamento
 - Jejum absoluto de 4 horas no dia do exame (até água) *exceto* para medicações anti-hipertensivas que deverão ser usadas com uma pequena porção de água.
 - Atenção: Não usar qualquer anticoagulante ou antiagregante plaquetário nos últimos 10 dias prévios ao exame (ex: Marevan e outros).
 - Verifique com o seu médico se pode suspender as medicações.
- No dia do exame:
 - Trazer o pedido médico e os exames de Imagem (Radiografia de Tórax e/ou Tomografia Computadorizada de Tórax)
 - Vir acompanhado de um responsável (maior de idade).
 - Não dirigir após o exame.
 - Todos os pacientes serão avaliados pelo médico do setor antes do exame sendo facultativo a ele realizar ou não o exame de acordo com as indicações, contra-indicações e o estado clínico do paciente.
- Resultado: o laudo será fornecido ao término do exame e, no caso de coleta de materiais, receberá um protocolo para retirar os resultados. Nos pacientes internados, os resultados ficarão disponíveis no prontuário eletrônico.
- Responsável : Dr. Amir Szklo (CRM 52 43610-6) / E-mail: amir@idt.ufrj.br

3.2. LABORATÓRIO DE FISIOPATOLOGIA PULMONAR

- Exames: Espirometria completa, Difusão, Pletismografia, Teste da Caminhada, Pressões inspiratória e expiratória máxima.
- Não realizamos Ergoespirometria.
- Não atendemos idade inferior a 12 anos e obesidade mórbida.
- Preparo: Siga as orientações recebidas no agendamento
 - Não é necessário jejum
 - Usar as medicações de uso habitual exceto os broncodilatadores. De preferência, estes devem ser suspensos 12 horas antes do exame.
 - Verifique com o seu médico se pode suspender as medicações.
- No dia do exame:
 - Trazer o pedido médico e os exames de Imagem (Radiografia de Tórax e/ou Tomografia Computadorizada de Tórax)
 - Todos os pacientes serão avaliados pelo médico do setor antes do exame sendo facultativo a ele realizar ou não o exame de acordo com as indicações, contra-indicações e o estado clínico do paciente.
- Resultado: o laudo do exame poderá ser fornecido ao término do exame. Nos pacientes internados, os resultados ficarão disponíveis no prontuário.
- Responsável: Dr. José Elabras Filho
- E-mail: elabrasfilho@idt.ufrj.br

3.3. ESCARRO INDUZIDO

- Não atendemos idade inferior a 18 anos.
- Preparo:
 - Jejum absoluto de 4 horas no dia do exame (até água) *exceto* para medicações anti-hipertensivas que deverão ser usadas com uma pequena porção de água.
- No dia do exame:
 - Trazer o pedido médico e os exames de Imagem (Radiografia de Tórax e/ou Tomografia Computadorizada de Tórax)
 - Todos os pacientes serão avaliados pelo médico do setor antes do exame sendo facultativo a ele realizar ou não o exame de acordo com as indicações, contra-indicações e o estado clínico do paciente.
- Resultado: Este exame não gera laudo. No caso de coleta de material, o paciente receberá um protocolo para retirar os resultados dos exames. Nos pacientes internados, os resultados ficarão disponíveis no prontuário eletrônico.
- Responsável: Dr. Amir Szklo (CRM 52 43610-6)
- E-mail: amir@idt.ufrj.br

3.4 TORACOCENTESE E BIÓPSIA PLEURAL

- Não atendemos idade inferior a 18 anos

- Preparo: Siga as orientações recebidas no agendamento
 - Não é necessário jejum
 - Atenção: Não usar qualquer anticoagulante ou antiagregante plaquetário nos últimos 10 dias prévios ao exame (ex: Marevan, AAS e outros).
 - Verifique com o seu médico se pode suspender as medicações.

- No dia do exame:
 - Vir acompanhado de um responsável (maior de idade).
 - Todos os pacientes serão avaliados pelo médico do setor antes do exame sendo facultativo a ele realizar ou não o exame de acordo com as indicações, contra-indicações e o estado clínico do paciente.

- Resultado: o laudo será fornecido ao término do exame e, no caso de coleta de materiais, receberá um protocolo para retirar os resultados. Nos pacientes internados, os resultados ficarão disponíveis no prontuário eletrônico.

- Responsável : Dr. Amir Szklo (CRM 52 43610-6)

- E-mail: amir@idt.ufrj.br

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DO IDT/UFRJ AO CIDADÃO

1. Dar atendimento respeitoso, digno e humano.
2. Ser identificado pelo seu nome e sobrenome.
3. Não ser identificado e tratado por números ou códigos.
4. Não haverá preconceito de raça, cor, idade, orientação sexual ou nível social.
5. Os médicos, enfermeiros e demais profissionais de saúde deverão ter os nomes bem visíveis no crachá para que você possa identificá-los.
6. Quem estiver cuidando de você deverá respeitar seu corpo, sua intimidade, sua cultura e religião, seus segredos, suas emoções e sua segurança.
7. Receber informações claras sobre seu estado de saúde, seu diagnóstico e sobre seu tratamento.
8. Ter acesso ao seu prontuário médico.
9. Consentir ou recusar os exames ou procedimentos diagnósticos e terapêuticos, assumindo a responsabilidade por este ato.
10. Receber receitas médicas de forma clara e legível.
11. Ser clara e previamente informado quando o tratamento proposto estiver relacionado a projetos de pesquisa em seres humanos.
12. Dar prioridade no atendimento de idosos, portadores de deficiência física, gestantes e aqueles pacientes em estado médico de maior gravidade

RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES / ELOGIOS

- *Faça a sua avaliação após o atendimento!*
- *Os elogios motivam toda a equipe como a sua avaliação dos pontos que necessitam de melhorias nos fortalece para buscar o aprimoramento dos nossos serviços !*

- Utilizar as caixas próprias localizadas nos setores de atendimento, identificadas como IDT/UFRJ.
- Utilizar o site do IDT: www.idt.ufrj.br
- Utilizar e-mail de atendimento: atendimento@idt.ufrj.br
- Utilizar o site da Ouvidoria do HUCFF: ouvidoria@hucff.ufrj.br
- Utilizar o site da Ouvidoria Geral da UFRJ: <http://www.ouvidoria.ufrj.br> ou o e-mail: ouvidoria@ufrj.br

COMO CHEGAR

BRT, ônibus (Integração UFRJ e linhas circulares) e carro.

Terminal Aroldo Melodia BRT

321 Castelo / Bancários (via Linha Vermelha)
323 Castelo / Bananal (via Linha Vermelha)
325 Castelo / Ribeira (via Linha Vermelha)
327 Castelo / Ribeira (via Linha Vermelha)
329 Castelo / Bancários (via Praia da Rosa)
910 Bananal / Terminal Aroldo Melodia (BRT)
634 Saens Peña / Freguesia
635 Saens Peña / Freguesia (via Linha Vermelha)
696 Méier / Praia do Dendê
914 Freguesia / Vigário Geral
915 Bonsucesso / Galeão (AIRJ)
417 C Vilar dos Teles / Cacuia

Estação de Integração UFRJ

760 D Cidade Universitária / Charitas
945 Cidade Universitária / Pavuna

Linhas Circulares

Linha Petrópolis / Cidade Universitária (ônibus executivo)
111 C Central / Duque de Caxias
113 C Central / Duque de Caxias
485 Penha / Siqueira Campos (via Cidade Universitária)
486 Cidade Universitária / Siqueira Campos
913 Del Castilho / Cidade Universitária* (Estação do Metrô Del Castilho - Shopping Nova América)
936 Campo Grande / Cidade Universitária
616 Del Castilho / Cidade Universitária* (Estação do Metrô Del Castilho - Shopping Nova América)
663 Méier / Cidade Universitária
761 D Charitas / Galeão (AIRJ)

*Não circulam nos fins de semana.

OBS.: Sugerimos a consulta ao site www.vadeonibus.com.br, no qual constam todas as linhas de ônibus do Rio de Janeiro com itinerários.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA; Prêmio Nacional de Gestão Pública - PQGF; Carta de Serviços ao Cidadão; Brasília; MP, SEGES, 2008. Versão 2/2008. 35 p.
- BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Acesso à informação Pública: Uma introdução à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: CGU, 2011. 23 p.
- Carta dos Direitos do Usuário da Saúde - Ministério da Saúde - 2006
- Programa da Qualidade no Serviço Público - PQSP: Orientações Gerais - Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, Brasília, 2000.
- Decreto no 9.094, de 17/07/2017, publicado no Diário Oficial da União, de 18/07/2017, Seção 1, página 02 - Carta de Serviços ao Usuário.



**Ministério
da Educação**

