

# Carta de serviços

## AO CIDADÃO

Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia





**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

**Presidente**

Arthur Chioro

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**

**Reitor**

Carlos Henrique de Carvalho

**HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**

**Superintendente**

André Luiz de Oliveira

**Gerente de Atenção à Saúde**

Aglai Arantes

**Gerente Administrativo**

Sávio de Moraes

**Gerente de Ensino e Pesquisa**

Gustavo Antônio Raimondi

**Setembro de 2025**



## FICHA TÉCNICA

### **Membros do Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia:**

Rosângela Caratta Macêdo Portella Silveira - Coordenadora

Juliene Cristine de Oliveira - Vice-Coordenadora

Denise Moraes de Almeida Queiroz - Secretária

Allan Marcio Oliveira Diniz - Membro

Elaine Machado Francalanci - Membro

Elismar Aparecida Santos - Membro

Felipe Pereira Marra Gomes - Membro

Gabriel do Couto Almeida - Membro

Hugo José Vivas Roa - Membro

Jessica de Alencar Costa - Membro

João Manoel Borges de Oliveira - Membro

José Gilberto Figueiredo Gil - Membro

Juliane de Melo Silva - Membro

Kauany Soares Mota - Membro

Laysla de Lima Oliveira - Membro

Lêda Márcia Viana Santos Borges - Membro

Letícia Porto Nascimento Sant'ana - Membro

Lorena de Menezes Fernandes - Membro

Maria Eva Sortica de Souza - Membro

Raphael Zardini Andrade - Membro

Sila Aparecida Leite Costa - Membro

Thais Rezende Mendes - Membro

Thiago Dias Santos - Membro

Tiago Souto de Freitas - Membro

Vicentina Oliveira Santos Lima - Membro



## APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços ao Cidadão** do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia (HC-UFU/Ebserh) tem como principal objetivo informar, de forma clara e acessível, quais são os serviços prestados pela instituição, os compromissos de atendimento assumidos e os canais disponíveis para acesso, acompanhamento e avaliação por parte dos usuários.

O HC-UFU/Ebserh está aberto à participação da comunidade para fortalecer a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados. Sugestões podem ser enviadas à Ouvidoria: [ouv.hc-ufu@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hc-ufu@ebserh.gov.br).



## UNIDADE DO E-SAÚDE

A Unidade e-Saúde (UES) é uma unidade que compõe a Gerência de Ensino e Pesquisa do HC-UFU/Ebserh e tem como objetivo principal analisar e viabilizar a execução de propostas de ensino, pesquisa e assistência por meio de tecnologias de informações, promovendo a integração ensino-serviço-comunidade.

**Local de funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Sala 2J00 A 04 - corredor da Enfermaria Cirúrgica 3, Campus Umuarama.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 16h

**Contato:**

**E-mail:** ues.hc-ufu@ebserh.gov.br

**Telefone:** (34) 3218-2050



## UNIDADE DE GESTÃO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO, ENSINO TÉCNICO E EXTENSÃO

A Unidade de Gestão de Graduação, Ensino Técnico e Extensão (UGETE) estabelece diálogo entre as unidades acadêmicas da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) e as áreas assistenciais do HC-UFU/Ebserh para viabilizar os cenários de prática adequados à aprendizagem dos componentes curriculares dos cursos de graduação e de ensino técnico da UFU e estágio curricular supervisionado.

**Local de funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Sala 54, no corredor da antiga Enfermaria de Clínica Médica, Campus Umuarama.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 12h e das 13h às 17h.

**E-mail:** ugete.hc-ufu@ebserh.gov.br

**Telefone/WhatsApp:** (34) 3218-2072



## UNIDADE DE GESTÃO DE ENSINO DE PÓS-GRADUAÇÃO

A Unidade de Gestão de Pós-graduação (UGPOS) viabiliza o ensino a nível de especialização na modalidade residência médica, uniprofissional e multiprofissional, contribuindo na formação em serviço.

**Local de funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Sala 22, Campus Umuarama.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 17h

**E-mail:** ugpos.hc-ufu@ebserh.gov.br

**Telefone/WhatsApp:** (34) 3218-2067



## UNIDADE DE GESTÃO DA PESQUISA

A Unidade de Gestão da Pesquisa (UGPESQ) tem como objetivo fomentar a realização de pesquisas clínicas e acadêmicas desenvolvidas no hospital, desde o acolhimento do pesquisador até a avaliação da viabilidade da pesquisa e eventual utilização do Centro de Pesquisa Clínica, caso seja necessário.

**Local de funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Bloco 8F, Campus Umuarama.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h

**E-mail:** [ugpesq.hc.ufu@ebserh.gov.br](mailto:ugpesq.hc.ufu@ebserh.gov.br)

**Telefone/WhatsApp:** (34) 3218-2323



## UNIDADE DE GESTÃO DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA EM SAÚDE

A Unidade de Gestão da Inovação Tecnológica em Saúde (UGITS) atua em conjunto com a Unidade de Gestão da Pesquisa, e busca desenvolver e fomentar projetos e ações inovadoras que tragam benefícios relacionados a saúde e qualidade de vida para os pacientes atendidos no HC-UFU/Ebserh.

**Local de funcionamento:** Av. Amazonas, 2088 - Umuarama, Uberlândia - MG, CEP 38405-302. Bloco 8F, Campus Umuarama.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

**E-mail:** [ugits.hc-ufu@ebserh.gov.br](mailto:ugits.hc-ufu@ebserh.gov.br)

**Telefone/WhatsApp:** (34) 3218-2323



## BIBLIOTECA

O Serviço de Biblioteca do Hospital de Clínicas de Uberlândia (SEB-HCU), "Professor Ivan Miranda Vieira", faz parte do Sistema de Bibliotecas da UFU (SISBI-UFU) e está disponível a todos colaboradores, residentes, docentes, e estudantes de cursos técnicos, graduação e pós-graduação.

**Local de funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Sala 15 - Alojamento de Plantonistas, Campus Umuarama.

**Horário de funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h

**E-mail:** [seb.hc-ufu@ebserh.gov.br](mailto:seb.hc-ufu@ebserh.gov.br)

**Telefone:** (34) 3218-2451



## SERVIÇOS AMBULATORIAIS

No âmbito ambulatorial, o HC-UFU/Ebserh realiza procedimentos de média e alta complexidade, com ênfase em consultas médicas especializadas, atendimento multiprofissional, Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapia (SADT) e procedimentos cirúrgicos ambulatoriais.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Ambulatório Amélio Marques.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h

**Documentos necessários:** RG, CPF, Cartão SUS e encaminhamento médico com a data do agendamento.

**Telefone:** (34) 3218-2365



## INTERNAÇÃO

O HC-UFU/Ebserh possui 532 leitos destinados a internações eletivas e de urgência, classificados como leitos clínicos, cirúrgicos, obstétricos, pediátricos, de Unidades de Cuidados Intermediários, de Unidades de Terapia Intensiva Adulto, pediátrica e neonatal.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Recepção Central.

**Horário de Funcionamento:** todos os dias, das 6h às 22h.

**Documentos:** RG, CPF, Cartão SUS e encaminhamento médico com a data do agendamento.

**Telefone:** (34) 3218-2268



## EXAMES LABORATORIAIS

O Laboratório de Análises Clínicas atende as áreas de ambulatório, internação e urgência e emergência. Realiza exames de urgência e de rotina, nas áreas de hematologia e coagulação, bioquímica, sorologia, hormônios, urinálise, parasitologia, bacteriologia e micologia.

**Local de funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Laboratório de Análises Clínicas.

**Horários de atendimento:**

**Coleta:** das 7h às 09h30, de segunda a sexta-feira.

**Agendamento:** das 9h às 17h30 no Laboratório.

**Documentação necessária:** documentação de identificação original com foto.

**Telefone:** (34) 3218-2152



## EXAMES DE IMAGEM

A Unidade de Diagnóstico por Imagem realiza exames para pacientes internados no hospital e para aqueles encaminhados pela Rede Municipal de Saúde de Uberlândia. Entre os exames oferecidos estão mamografia, medicina nuclear, radiologia, ressonância magnética, tomografia e ultrassonografia.

**Local de Funcionamento:** Rua Iguaçu, nº 1998, Bairro Umuarama, CEP: 38405-328 - Uberlândia-MG.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

**Telefone:** (34) 3218-2005 (ressonância), 2186 (ultrassonografia) e 2155 (radiologia).



## BLOCO CIRÚRGICO

O HC-UFU/Ebserh possui 13 salas cirúrgicas, preparadas para a realização de procedimentos cirúrgicos eletivos, procedimentos de urgência e emergência, bem como exames que requerem infraestrutura e equipamentos especializados.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320. Uberlândia-MG.

**Telefone:** (34) 3218-2429



## REABILITAÇÃO

A Unidade de Reabilitação oferece atendimento de reabilitação e promoção de saúde nas áreas de fisioterapia, fonoaudiologia, atividade física e terapia ocupacional.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Sala da Unidade de Reabilitação.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h

**Telefone - Reabilitação intra hospitalar:** (34) 3218-2180

**Telefone - Ambulatório de Fonoaudiologia:** (34) 3218-2065



## LABORATÓRIO DE ANATOMIA PATOLÓGICA

O Laboratório de Anatomia Patológica do HC-UFU/Ebserh atende às demandas das áreas de ambulatório e internação do hospital.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Laboratório de Anatomia Patológica. Bloco 2K, 1º andar.

**Horários de atendimento (secretaria):** segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

**Documentação necessária:** Documentação de identificação original com foto do paciente e, nos casos aplicáveis, do responsável.

**Entrega de resultados:** os resultados ficam disponíveis no Sistema de Informação Hospitalar (SIH) – sistema interno do hospital que reúne as informações de saúde do paciente. Caso seja necessário, o paciente poderá retirar uma cópia impressa no Serviço de Cópias de Prontuários e Exames, localizado na recepção principal do HC-UFU/Ebserh.

**Telefone:** (34) 3218-2263



## FARMÁCIA

O Setor de Farmácia Hospitalar realiza a dispensação de medicamentos em atendimentos ambulatoriais e hospitalares.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Ambulatório Amélio Marques, sala 43, 1º andar.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

**Telefone:** (34) 3218-2488



## URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

A Unidade de Urgência e Emergência é a principal porta de entrada referenciada da macrorregião do Triângulo Norte. O serviço é responsável por atendimentos de alta complexidade, com destaque para as linhas do cuidado de acidente vascular cerebral (AVC), cardiologia e trauma.

### Local de Funcionamento:

- Pronto-Socorro/Urgência: Av. Levino de Souza, 1840. Bairro Umuarama, CEP: 38405-322 - Uberlândia-MG.
- Pronto-Socorro/Emergência: Rua Pedro Quirino da Silva, 1316. Bairro Umuarama, CEP: 38405-322 - Uberlândia-MG.

**Horário de Funcionamento:** 24h por dia, mediante Classificação de Risco.

**Documentação necessária:** documentação de identificação e Cartão SUS.

**Telefone:** (34) 3218-2290



## SAÚDE DA MULHER

A Unidade de Saúde da Mulher reúne cinco setores de atendimento: ambulatório de ginecologia e obstetrícia, urgência e emergência obstétrica, internação de gestantes de alto risco, alojamento conjunto e centro obstétrico/centro de parto normal.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG.

**Horário de Funcionamento:** 24h (via encaminhamento da rede municipal).

**Telefone:** (34) 3218-2290



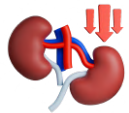
## ONCOLOGIA

O Serviço de Oncologia do HC-UFU/Ebserh, também conhecido como Hospital do Câncer, é um centro de referência para o tratamento de pessoas dos 27 municípios da macrorregião Triângulo Norte.

**Local de Funcionamento:** Av. Amazonas, 1996, Bairro Umuarama, CEP: 38405-302 - Uberlândia-MG.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira das 7h às 19h.

**Telefone:** (34) 3291-6179.



## ASSISTÊNCIA EM HEMODIÁLISE

O HC-UFU/Ebserh oferece atendimento ambulatorial de Terapia Renal Substitutiva (Hemodiálise) para adultos e crianças. O serviço conta com acompanhamento multiprofissional, incluindo médicos nefrologistas, enfermeiros, psicólogo, psicopedagogo e assistente social.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Bloco 2P.

**Horário de Funcionamento:** segunda a Sábado, das 6h às 18h.

**Telefone:** (34) 3218-2299.



## SAÚDE MENTAL

O HC-UFU/Ebserh conta com serviços de psicologia hospitalar, serviço social e internação em saúde mental, que oferecem apoio especializado a pessoas em sofrimento psíquico e a seus familiares.

### Serviço Social

- Local: Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Unidade de Saúde Mental.
- Funcionamento: 24 horas

### Telefones:

- Pronto-Socorro: (34) 3218-2056
- Internação: (34) 3218-2156
- Ambulatório Amélio Marques: (34) 3218-2256
- Ambulatório Pediatria: (34) 3218-2554
- Oncologia: (34) 3291-6190
- Hemodiálise: 3218-2299
- Credesh: (34) 3218-2828

**Internação em Saúde Mental**

- Local de Funcionamento: Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Unidade de Saúde Mental.
- Funcionamento/Internação: 24 Horas.
- Telefone: (34) 3218-2282.

**CENTRO DE REFERÊNCIA NACIONAL EM DERMATOLOGIA SANITÁRIA E HANSENÍASE (CREDESH)**

O HC-UFU/Ebserh mantém um centro especializado no atendimento de dermatoses de interesse sanitário e neuropatias periféricas para diagnóstico diferencial, tratamento, prevenção e reabilitação de deficiências e incapacidades por hanseníase.

**Local de Funcionamento:** Rua Capricórnio, 94, Bairro Jardim Brasília, CEP 38410-672 - Uberlândia-MG.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

**Telefone:** (34) 3218-2828.

**ATENÇÃO DOMICILIAR**

O HC-UFU/Ebserh, por meio de uma equipe multiprofissional, oferece atendimento domiciliar para adultos e crianças em situações de alta complexidade, em uso de ventilação mecânica invasiva, não invasiva, oxigenoterapia e fase final de cuidados paliativos para controle de sintomas.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Unidade de Atenção Domiciliar e dos Cuidados Paliativos.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

**Telefone:** (34) 3218-2367

**BANCO DE LEITE HUMANO**

O HC-UFU/Ebserh conta com um Banco de Leite Humano certificado na categoria ouro de qualidade pelo Programa Iberoamericano de Bancos de Leite Humano. O serviço tem como objetivo apoiar e promover o aleitamento materno e incentivar a doação de leite.

**Local de Funcionamento:** Rua Iguazu, 858, Bairro Umuarama, CEP: 38405-328 - Uberlândia-MG.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sábado, das 7h30 às 17h.

**Telefone:** (34) 3218-2666.

**Disque amamentação:** 3218-2657 e 3218-2676



## OUVIDORIA

A Ouvidoria do HC-UFU/Ebserh é um canal direto de comunicação entre o cidadão e o hospital. Por meio dela, é possível participar ativamente do controle e da melhoria da qualidade dos serviços públicos.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Recepção Central.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 17h30.

**Atendimento Presencial:** segunda a sexta-feira, das 9h às 15h.

### Canais de contato

- Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: [falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br)
- E-mail: [ouv.hc-ufu@ebserh.gov.br](mailto:ouv.hc-ufu@ebserh.gov.br)
- Telefone: (341) 3218-2635
- WhatsApp: (34) 99841-0679



## HUMANIZAÇÃO

O Programa de Humanização do Hospital de Clínicas de Uberlândia da Universidade Federal de Uberlândia busca prestar atendimento aos usuários do SUS na perspectiva da humanização, da educação, da prevenção, da informação, do acolhimento, da ambiência e do relacionamento interpessoal, conforme o Plano Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Ambulatório de Pediatria, sala 40.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

**Telefone:** (34) 3218-2064 / (34) 3218-2645



## CAPELANIA HOSPITALAR

A Capelania Hospitalar do HC-UFU, instituída em 2018, presta assistência espiritual e religiosa a pacientes, familiares e profissionais do hospital. É composta por capelães de diversas comunidades religiosas que além da assistência individual, realizam cultos e missas na capela do hospital

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Ambulatório de Pediatria, sala 40.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

**Telefone:** (34) 3218-2064 / (34) 3218-2645



## NÚCLEO DE ATENÇÃO INTEGRAL À VÍTIMAS DE AGRESSÃO SEXUAL (NUAVIDAS)

O HC-UFU/Ebserh conta com uma equipe multiprofissional preparada para acolher e atender crianças, adolescentes e adultos que foram vítimas de agressão sexual.

### Adultos e adolescentes (a partir de 13 anos)

- Local de Funcionamento: Rua Iguaçu, 1200, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Ambulatório de Ginecologia e Obstetrícia.
- Horário de Funcionamento (Adultos e adolescentes maiores de 13 anos): sexta das 7h às 12h.
- Telefone: (34) 3218-2157

### Crianças até 13 anos

- Local de Funcionamento: Rua Iguaçu, 1200, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Ambulatório de Pediatria.
- Horário de Funcionamento: segunda-feira, das 13h às 18h; quarta-feira, das 7h às 12h e sexta-feira, das 13h às 18h.
- Telefone: (34) 99717-7500



## COMUNICAÇÃO

A Unidade de Comunicação Regional 21 (UCR21) é vinculada à Coordenadoria de Comunicação Social da rede Ebserh, em Brasília, e responde pelas ações de comunicação do HC-UFU/Ebserh.

**Facebook:** hospitaldeclinicasdaufu

**Página do HC na internet:** [hc-ufu.ebserh.gov.br](http://hc-ufu.ebserh.gov.br)

**Instagram:** hospitaldeclinicasdaufu

**Youtube:** hospitaldeclinicasdaufu

**E-mail:** [comunicacao.hc-ufu@ebserh.gov.br](mailto:comunicacao.hc-ufu@ebserh.gov.br)

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Unidade de Comunicação.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

**Telefone:** (34) 3218-2438



## SERVIÇO DE CÓPIAS DE DOCUMENTAÇÃO CLÍNICA DO PACIENTE

A Unidade de Gestão da Informação Assistencial (UGIA) é responsável pela guarda e conservação do prontuário dos pacientes.

**Local de Funcionamento:** Avenida Pará, nº 1720, Bairro Umuarama, CEP: 38405-320 - Uberlândia-MG. Recepção Central.

**Horário de Funcionamento:** segunda a sexta-feira, das 7h às 16h.

**Telefone:** (34) 3218-2672 e (34) 3218-2275.

**E-mail:** [ugiaexterno.hc-ufu@ebserh.gov.br](mailto:ugiaexterno.hc-ufu@ebserh.gov.br) e [ugia.hc-ufu@ebserh.gov.br](mailto:ugia.hc-ufu@ebserh.gov.br)



### Horários de visitas



### Orientações aos Pacientes e Visitantes



