

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025

Organização da UFJF

Reitoria

Reitora: Girlene Alves da Silva

Vice-reitor: Telmo Mota Ronzani

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (Proae)

Pró-reitora de Assistência Estudantil: Viviane Souza Pereira

Pró-reitora adjunta de Assistência Estudantil: Fabiane Rossi dos Santos

Pró-Reitoria de Cultura (Procult)

Pró-reitor de Cultura: Marcus Medeiros

Pró-Reitoria de Extensão (Proex)

Pró-reitora de Extensão: Érika Andrade e Silva

Pró-reitora adjunta de Extensão: Andréia Cristiane Carrenho Queiroz

Pró-Reitoria de Gestão e Finanças (Progefi)

Pró-reitor de Gestão e Finanças: Elcemir Paço Cunha

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progepe)

Pró-reitora de Gestão de Pessoas: Isabela Rodrigues Veiga

Pró-reitor adjunto de Gestão de Pessoas: Warleson Peres

Pró-Reitoria de Graduação (Prograd)

Pró-Reitora de Graduação: Katiuscia Cristina Vargas Antunes

Pró-Reitora adjunta de Graduação: Beatriz Francisco Farah

Pró-Reitoria de Infraestrutura (Proinfra)

Pró-reitor de Infraestrutura: Fábio Martins Brum

Pró-Reitoria de Inovação (Proinova)

Pró-reitor de Inovação: Fabrício Pablo Virgínio de Campos

Pró-Reitoria de Planejamento (Proplan)

Pró-reitor de Planejamento: Eduardo Antônio Salomão Condé

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (Propp)

Pró-reitora de Pós-Graduação e Pesquisa: Priscila de Faria Pinto

Pró-reitora adjunta de Pós-Graduação e Pesquisa: Isabel Cristina Gonçalves Leite

Pró-Reitoria de Sistema de Dados e Avaliação (Prosdav)

Pró-reitor de Sistema de Dados e Avaliação: Marcel de Toledo Vieira

Pró-reitora adjunta de Sistema de Dados e Avaliação: Michèle Cristina Resende Farage

Diretorias**Diretoria de Ações Afirmativas (Diaaf)**

Diretora de Ações Afirmativas: Danielle Teles da Cruz

Diretoria de Imagem Institucional

Diretor de Imagem Institucional: Cristiano José Rodrigues

Diretoria de Relações Internacionais (DRI)

Diretor de Relações Internacionais: Alexandre José Pinto Cadilhe de Assis Jácome

Diretoria de Sustentabilidade e Patrimônio

Diretora de Sustentabilidade e Patrimônio: Rosana Colombara

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Legislação

O Decreto nº 9.094, de 17 de Julho de 2017, instituiu a Carta de Serviços ao Usuário (redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019). De acordo com a legislação, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, devem elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

A Carta tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo federal, as formas de acesso aos serviços, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento público e os serviços publicados no portal único gov.br.

Devem constar na Carta, segundo a legislação, informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas ao serviço oferecido, aos requisitos e documentos necessários para acessá-lo, às etapas e prazos para seu processamento, às formas e locais de prestação do serviço e de comunicação com os solicitantes.

A Carta de Serviços ao Usuário deve ainda, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, deixar claro o tratamento a ser dispensado aos cidadãos e estabelecer quais fazem jus à prioridade, o tempo de espera para o atendimento, os procedimentos para receber, gerir e responder às sugestões e reclamações, as etapas presentes e futuras esperadas para a realização dos serviços e os mecanismos de consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização dos serviços solicitados.

A lei exige também informações se há sistema de sinalização visual das unidades de atendimento e quais as condições mínimas observadas em relação à acessibilidade, limpeza e conforto desses locais, bem como quais procedimentos são adotados quando o sistema informatizado estiver indisponível.

Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, a Carta de Serviços ao Usuário deve incluir também a listagem de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à sua instrução.

A legislação que trata da Carta de Serviços ao Usuário pode ser conferida nos seguintes links:

Lei 13.460, de 26 de junho de 2017

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9094.htm#art25

Decreto 9.723, de 11 de março de 2019

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9723.htm#art1

Decreto 10.178, de 18 de dezembro de 2019

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D10178.htm#art17

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Universidade aberta à Comunidade

Criada em 1960, a UFJF conta hoje com dois campi, nas cidades mineiras de Juiz de Fora e Governador Valadares. São 19 unidades acadêmicas, além de centros de pesquisas e de difusão da ciência, equipamentos culturais, como museus e teatros, complexo esportivo moderno, Planetário e Observatório Astronômico, Jardim Botânico, Fazenda Experimental e Centro de Inovação e Transferência de Tecnologia, além de ser parceira no desenvolvimento do Parque Científico e Tecnológico de Juiz de Fora e Região, entre outros espaços.

A Instituição é conhecida também pela ampla atuação na área da saúde, especialmente em Juiz de Fora, onde o Hospital Universitário (HU) é centro de referência ao atendimento pelo SUS, recebendo pacientes de mais de 90 municípios de Minas Gerais e do Rio de Janeiro. O hospital reúne uma gama de especialidades que pode ser acessada pela população. A Universidade também oferece outros serviços de saúde - com atendimentos, por exemplo, em Odontologia, Farmácia e Oftalmologia - e de outras áreas, como assistência jurídica e contábil, projetos esportivos, atividades culturais e de lazer e experiências educacionais.

O escopo de opções disponíveis para a comunidade, a maioria gratuitas, também abrange ações voltadas para grupos específicos, como crianças, terceira idade, mulheres, LGBTQIA+, pessoas com deficiência, pessoas em situação de vulnerabilidade social e financeira, turmas escolares e outras. As atividades vão desde colônias de férias para crianças até o incentivo para a formação de startups tecnológicas, de oficinas musicais a parcerias com prefeituras e associações não-governamentais, de visitas guiadas a festivais de cinema.

Desta forma, a Carta de Serviços ao Usuário busca reunir, em um único espaço, informações gerais e específicas sobre todos estes projetos e visa ser uma ferramenta de comunicação direta com os diversos tipos de públicos internos e externos à Universidade, considerando os dois campi e as regiões em que estão situados.

A construção de um novo site, iniciada em 2024, tem o intuito de destacar, de forma objetiva, as inúmeras possibilidades de interação entre profissionais, estudantes e população em geral.

Além disso, o site preserva informações sobre os setores da Instituição, como pró-reitorias, diretorias, centros e unidades acadêmicas e de pesquisas, e ouvidorias, entre outros, indicando sempre quais suas funções, formas de contato, horários, locais e requisitos para atendimento, condições de acessibilidade, documentações e outros dados relacionados.

A partir desta nova perspectiva e organização, a Carta, além de atender à legislação, passa a poder ser alimentada de forma contínua, ganha mais agilidade em sua atualização, e pontua o compromisso da UFJF com a qualidade do atendimento prestado a todos os seus públicos.

**Comissão Responsável pela elaboração
da Carta de Serviços ao Usuário da UFJF**

Eduardo Antônio Salomão Condé
Pró-reitor de Planejamento

Ana Lúcia de Almeida Vargas
Ouvidora Geral

Ady Carnevalli
Jornalista



UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025

Índice

Administração Superior

Reitoria

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (Proae)

Pró-Reitoria de Cultura (Procult)

Pró-Reitoria de Extensão (Proex)

Pró-Reitoria de Gestão e Finanças (Progefi)

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progepe)

Pró-Reitoria de Graduação (Prograd)

Pró-Reitoria de Infraestrutura (Proinfra)

Pró-Reitoria de Inovação (Proinova)

Pró-Reitoria de Planejamento (Proplan)

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (Propp)

Pró-Reitoria de Sistema de Dados e Avaliação (Prosdav)

Diretorias

Diretoria de Ações Afirmativas (Diaaf)

Diretoria de Imagem Institucional

Diretoria de Relações Internacionais (DRI)

Diretoria de Sustentabilidade e Patrimônio

Atendimento Geral, Arquivos e Registros

Arquivo Central

Central de Atendimento (CAT)

Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos (Cdara)

Ouvidorias e Informações ao Cidadão

Ouvidoria Geral

Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Unidades e Centros Acadêmicos - Juiz de Fora

Centro de Educação a Distância (Cead)

Colégio de Aplicação João XXIII

Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (Facc)

Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)

Faculdade de Comunicação (Facom)

Faculdade de Direito (Facdir)

Faculdade de Economia

Faculdade de Educação (Faced)

Faculdade de Educação Física e Desportos (Faefid)

Faculdade de Enfermagem (Facenf)

Faculdade de Engenharia (Faceng)

Faculdade de Farmácia

Faculdade de Fisioterapia

Faculdade de Letras (Fale)

Faculdade de Medicina (Facmed)

Faculdade de Odontologia

Faculdade de Serviço Social

Instituto de Artes e Design (IAD)

Instituto de Ciências Biológicas (ICB)

Instituto de Ciências Exatas (ICE)

Instituto de Ciências Humanas (ICH)

Unidades e Centros Acadêmicos - Governador Valadares

Instituto de Ciências da Vida (ICV)

Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA)

Sistema de Bibliotecas e Editora UFJF - Juiz de Fora

Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) - Sistema de Bibliotecas

Editora da UFJF

Sistema de Bibliotecas - Governador Valadares

Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) - Sistema de Bibliotecas

Jardim Botânico e Centros de Pesquisas - Juiz de Fora

Jardim Botânico

Centro de Ciências

Centro de Biologia da Reprodução (CBR)

Centro de Conservação da Memória (Cecom)

Centro de Pesquisas Sociais (CPS)

Saúde Humana - Juiz de Fora

Hospital Universitário (HU-UFJF/Ebserh)

Farmácia Universitária

Odontologia

Oftalmologia

Psicologia

Outras Especialidades

Saúde Humana - Governador Valadares

Cardiologia

Farmácia

Fisioterapia

Nutrição

Saúde Animal - Juiz de Fora

Clínica Veterinária de Ensino

Assistência Jurídica - Juiz de Fora

Núcleo de Prática Jurídica

Centro de Referência LGBTQI+ (CeR LGBTQI+)

Outros projetos

Assistência Jurídica - Governador Valadares

Núcleo de Prática Jurídica

Arte e Cultura

Museus

Teatros

Cinema

Galerias de Arte

Música

Moda e Design

Design de Jogos

Artes em Geral

Esporte e Lazer - Juiz de Fora

Atletismo

Basquete

Consultoria Esportiva

Dança

Futebol

Ginástica

Handebol

Judô

Natação

Recreação

Vôlei

Esporte e Lazer - Governador Valadares

Atletismo

Dança

Esportes Paralímpicos

Futebol

Ginástica

Handebol

Vôlei

Inovação

Parque Tecnológico (Partec)

Startups

Cooperativas Populares (Intecoop)

Patentes e Marcas
Incubadora Tecnológica
Condomínios de Empresas
Transferência de Tecnologia
Modelagem de Negócios
Empreendedorismo Ferminino
Espaço de Coworking
Inovação nas Escolas
Novas Tecnologias
Comunicação

Outros projetos e ações

Casa Helenira Preta
Visitas Guiadas
Terceira Idade
Escolas Faculdades, Etc
PcD (Crianças e Adolescentes)
Prefeituras e Associações
Economia e Contabilidade
Para Crianças com TEA



UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Administração Superior

Reitoria

Setores da Unidade

Gabinete da Reitoria
Secretaria-Geral da Reitoria
Comissão de Ética.

Sites

Gabinete da Reitoria: ufjf.br/ufjf/sobre/organizacao/reitoria/
Secretaria-Geral: <https://www2.ufjf.br/consu/>
Comissão de Ética: <https://www2.ufjf.br/comissaodeetica/>

E-mails

Gabinete da Reitoria: secretaria.reitoria@ufjf.br e gabinete.reitoria@ufjf.br
Secretaria-Geral: secretariageral.reitoria@ufjf.br
Comissão de Ética: comissao.etica@ufjf.br

Telefones

Gabinete da Reitoria: (32) 2102-3903 / 3974
Secretaria-Geral: (32) 2102-3904 / 3909
Comissão de Ética: (32) 2102-3939

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora – Reitoria – Rua José Lourenço Kelmer s/n,
Campus Universitário, Bairro São Pedro, Juiz de Fora/MG - CEP 36036-330

Horários de Funcionamento

Gabinete da Reitoria: Segunda a sexta, das 7h às 19h
Secretaria-Geral: Segunda a sexta, das 7h30 às 19h30

Comissão de Ética: Atendimento presencial nas segundas e terças-feiras, das 8h às 14h, e por telefone e e-mail nos demais dias úteis.

Serviços prestados pela unidade

Gabinete da Reitoria: O Gabinete da Reitoria é responsável por dar suporte às ações administrativas do(a) reitor(a) e do(a) vice-reitor(a). É responsável pelo controle de toda documentação que tramita no Gabinete, tais como ofícios, processos, portarias e outros documentos, e agendamento das reuniões, além de prestar atendimento a toda comunidade universitária (Docentes, Técnico-administrativos em Educação e Discentes) e comunidade externa à UFJF, realizando os encaminhamentos devidos e/ou efetuando o pronto atendimento às demandas apresentadas.

Secretaria-Geral: A Secretaria-Geral da Reitoria tem, dentre suas funções, assessorar a Reitoria em todas as questões do funcionamento e desenvolvimento da gestão universitária, zelando pela concretização das finalidades da UFJF, enquanto órgão de apoio à execução das rotinas administrativas institucionais. Também é responsável pela preparação e organização das reuniões ordinárias, extraordinárias e sessões solenes do Conselho Superior, bem como de todas as atividades relacionadas às suas atividades e funções.

Comissão de Ética: Tem as funções de orientação e aconselhamento sobre a ética profissional do servidor no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, e apuração, mediante denúncia ou de ofício, de condutas em desacordo com as normas éticas.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Gabinete da Reitoria: Variam conforme o serviço solicitado.

Secretaria-Geral: Variam de acordo com a natureza da demanda. Em geral, para atendimento ao público interno e externo, através do envio de e-mail ou ofício. Para a solicitação de deliberação do Conselho Superior da UFJF, é necessária a abertura de processo por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI) da Universidade.

Comissão de Ética: Tratando-se de denúncia ou representação, são necessários:

- (a) a descrição da conduta
- (b) indicação da autoria, caso seja possível
- (c) apresentação dos elementos de prova ou indicação de onde podem ser encontrados.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Gabinete da Reitoria: Recebimento da demanda; Análise; Encaminhamento aos setores competentes e ou resposta à demanda apresentada.

Secretaria-Geral: Solicitação (abertura da demanda), verificação, atendimento (prestação), que pode ser realizado diretamente ou mediante encaminhamento para a instância adequada, e resposta.

Comissão de Ética: Recebimento da denúncia ou representação pela Comissão; submissão da denúncia ou representação à apreciação da Comissão, em reunião ordinária, para análise de sua admissibilidade e sorteio do relator; instrução processual (colheita de provas); análise e deliberação da Comissão.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Conforme a demanda.

Prioridade para o atendimento do público

Gabinete da Reitoria: Há um fluxo contínuo de demandas, as quais são, via de regra, atendidas à medida em que são recebidas pelo Gabinete. Contudo, há demandas urgentes que recebem atenção prioritária.

Secretaria-Geral: Inexistindo prazos limites ou urgência nas demandas, o atendimento é feito por ordem de chegada, ressalvados casos em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais.

Comissão de Ética: Não há prioridades pré-estabelecidas, mas a Comissão, constatando a necessidade, pode priorizar casos mais graves e delicados, inclusive por meio da realização de reuniões extraordinárias.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Gabinete da e Secretaria-Geral da Reitoria: Conforme a demanda.

Comissão de Ética: Não há um prazo pré-estabelecido por qualquer normativa. O tempo de espera depende, diretamente, da complexidade da demanda. Além disso, a Comissão realiza uma reunião ordinária por mês, de modo que a data em que o usuário protocolar sua demanda, inevitavelmente, também influenciará no prazo de atendimento.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Gabinete da Reitoria: Sugestões e reclamações podem ser encaminhadas à Central de Atendimentos, à Ouvidoria e/ou ao próprio Gabinete.

Secretaria-Geral: Através de e-mail, telefone, pessoalmente ou dos Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc).

Comissão de Ética: Podem ser utilizados os mesmos canais de contato para a prestação dos serviços pela Comissão: e-mail, SEI, telefone e protocolo no Fala-BR.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. A unidade possui acessibilidade para cadeirantes, por exemplo, mas não consegue, ainda, contemplar uma gama maior de deficiências, como visual e auditiva.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Gabinete da Reitoria: Telefone, e-mail ou pessoalmente.

Secretaria-Geral e Comissão de Ética: Telefone e/ou pessoalmente.

Outras informações

Gabinete da Reitoria: Os atendimentos presenciais a serem realizados pelo(a) reitor(a) e/ou vice-reitor(a) devem ser solicitados (e-mail, telefone ou pessoalmente) com antecedência de, no mínimo, cinco dias, a fim de organização da agenda.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias**Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (Proae)****Setores da Unidade**

Restaurantes Universitários (RU)

Assistência Estudantil

Moradia Estudantil

Site : www2.ufjf.br/proae/

E-mails

Proae: proae@ufjf.br

Secretaria Proae: secretaria.proae@ufjf.br

Atendimento Social: atendimentosocial.proae@ufjf.br

Psicologia: psicologia.proae@ufjf.br

Moradia: moradia.proae@ufjf.br

Pedagogia: pedagogia.proae@ufjf.br

Coordenação RU: coorde.ru@ufjf.br

Telefones: (32) 2102-3777 / 3887 / 3772 / 3886

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora – Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (Proae)

- Anexo do ICB – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário – São Pedro – CEP: 36.036-330 – Juiz de Fora/MG.

Horário de Funcionamento

Coordenação da Assistência Estudantil: Segunda a sexta, das 8h às 20h.

Coordenação dos Restaurantes Universitários: Segunda a sexta, das 6h30 às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Assistência Estudantil é uma política social que contempla o conjunto de ações desenvolvidas no interior da política de educação, cuja finalidade é a de contribuir para o provimento das condições (materiais e imateriais) voltadas à permanência dos discentes durante a graduação presencial nas universidades.

- Condições materiais: Bolsas e Auxílios estudantis.

- Condições não-materiais: atendimentos social, psicológico e pedagógico.

Na UFJF, a Assistência Estudantil se estrutura como Pró-Reitoria, sendo o espaço dedicado à formulação, implantação, gestão e acompanhamento das políticas de assistência estudantil. A Proae atualmente possui quatro áreas de atuação, onde os profissionais trabalham de maneira multidisciplinar nos programas e projetos voltados para permanência estudantil: Psicologia; Pedagogia; Serviço Social; e Setor Administrativo.

A equipe de Serviço Social, além dos atendimentos individuais e orientações sociais, é responsável pelas análises socioeconômicas do Programa de Bolsas e Auxílios Estudantis da

UFJF. Os atendimentos são ofertados de maneira presencial, por e-mail e por telefone, de segunda à sexta-feira, das 8h às 20h, ininterruptamente.

Principais serviços prestados diretamente pela unidade como um todo:

- Concessão bolsas e auxílios a partir de análise socioeconômica.
- Atendimento social, pedagógico, psicológico e apoio administrativo.
- Gestão da Moradia Estudantil da UFJF.
- Gestão dos Restaurantes Universitários da UFJF.
- Atendimento ao público (presencial, e-mail, telefone) sobre questões relacionadas à Proae, e possível encaminhamento a outros setores, nos casos necessários:
- Orientações e suporte aos estudantes quanto à documentação a ser enviada para solicitar bolsas e/ou auxílios de assistência estudantil.
- Recebimento e gestão da documentação por e-mail para solicitação de bolsa/auxílio.
- Elaboração de declarações diversas.
- Projeto “Boas Vindas” (voltado à divulgação das ações e serviços da Proae aos estudantes da Universidade).

Atendimentos em grupo são ofertados no decorrer dos semestres letivos e as informações, como forma de participação e objetivos, devem ser consultadas na [página da Proae](https://www2.ufjf.br/proae/) (<https://www2.ufjf.br/proae/>).

Principais serviços prestados indiretamente:

- Restaurantes Universitários (RU's, com fornecimento de almoço e jantar, com valor subsidiado a todos estudantes da UFJF).

Público ao qual se destina: Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados).

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

O Programa de Bolsas e Auxílios Estudantis da Proae é regulamentado em âmbito nacional

pelo Decreto nº 7.234/2010, que estabelece o Programa Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes). Na UFJF, o Programa é regido pela Resolução Consu 11/2017 e pela Portaria Proae 01/2022.

Estas legislações apresentam os critérios de participação, a metodologia de análise socioeconômica, os requisitos para permanência no Programa, as modalidades de bolsas e auxílios existentes e a documentação necessária para a participação, e podem ser acessadas nos links a seguir:

[Resolução Consu 11/2017 \(https://www2.ufjf.br/proae/wp-content/uploads/sites/57/2021/08/Resolu%C3%A7%C3%A3o-11-2017.pdf\)](https://www2.ufjf.br/proae/wp-content/uploads/sites/57/2021/08/Resolu%C3%A7%C3%A3o-11-2017.pdf)

[Portaria Proae 12/2024 \(estudantes brasileiros\) \(https://www2.ufjf.br/proae/wp-content/uploads/sites/57/2024/01/PORTARIA-PROAE-12-2024.pdf\)](https://www2.ufjf.br/proae/wp-content/uploads/sites/57/2024/01/PORTARIA-PROAE-12-2024.pdf)

[Portaria Proae 13/2024 \(estudantes estrangeiros\) \(https://www2.ufjf.br/proae/wp-content/uploads/sites/57/2024/01/PORTARIA-PROAE-13-2024.pdf\)](https://www2.ufjf.br/proae/wp-content/uploads/sites/57/2024/01/PORTARIA-PROAE-13-2024.pdf)

Todas as informações estão disponíveis na [página da Proae - \(https://www2.ufjf.br/proae/\)](https://www2.ufjf.br/proae/)

Principais etapas para o processamento dos serviços

- Análises socioeconômicas: A principal demanda para a equipe de Serviço Social é a realização de análises socioeconômicas para acesso dos discentes ao Programa de Bolsas e Auxílios Estudantis da UFJF. Para participar, o estudante deve, primeiramente, ler atentamente a Portaria Proae 12/2024 (estudantes brasileiros) e a Portaria Proae 13/2024 (estudantes estrangeiros).

[Portaria Proae 12/2024 \(estudantes brasileiros\) \(https://www2.ufjf.br/proae/wp-content/uploads/sites/57/2024/01/PORTARIA-PROAE-12-2024.pdf\)](https://www2.ufjf.br/proae/wp-content/uploads/sites/57/2024/01/PORTARIA-PROAE-12-2024.pdf)

[Portaria Proae 13/2024 \(estudantes estrangeiros\)](#)

<https://www2.ufjf.br/proae/wp-content/uploads/sites/57/2024/01/PORTARIA-PROAE-13-2024.pdf>

A participação no Programa de Bolsas e Auxílios de Assistência Estudantil da UFJF é realizada na modalidade on-line. O discente deve realizar os seguintes procedimentos:

- 1) Preencher e concluir o formulário socioeconômico no ícone Assistência Estudantil no Siga3.
- 2) Reunir a documentação descrita no Anexo II da Portaria Proae 12/2024 ou 13/2024 e organizá-la por membro do grupo familiar.
- 3) Enviar toda a documentação relacionada no Anexo II digitalizada para o link:
<https://forms.gle/YCBwWGkDx4i6nRUQA>.
- 4) - A ferramenta de digitalização dos documentos fica a critério do discente.
- 5) É de responsabilidade do discente observar a qualidade das imagens do arquivo anexado. O arquivo deve estar organizado, completo, legível, sem cortes e sem rasuras.
- 6) Cabe ao discente verificar o registro de entrega da documentação no Siga3 - Assistência Estudantil.

O Resultado sai em até cinco dias úteis da data de envio da documentação. Caso não conste, o discente deve entrar em contato com a Secretaria da Proae (secretaria.proae@ufjf.br).

- Atendimento social, pedagógico e administrativo: O discente pode ter atendimento por parte das equipes de Serviço Social, Pedagogia e Administrativo mediante comparecimento presencial à Proae e também por e-mail e telefone.

- Atendimento psicológico: O discente deve se inscrever para o plantão psicológico, que é a forma de acesso ao serviço, através dos links disponíveis na [página da Proae](#) (<https://www2.ufjf.br/proae/>), de acordo com os dias e horários disponíveis. Acesso ao serviço pode ser presencialmente ou por telefone.

- Atendimento pedagógico: O discente deve enviar e-mail para pedagogico.proae@ufjf.br, solicitar um horário para atendimento, e informar nome, CPF e matrícula na UFJF, ou ainda por telefone e presencialmente.

- Moradia Estudantil: A disponibilização de vagas acontece por meio de edital específico, geralmente divulgado duas vezes ao ano, mediante desocupação dessas vagas.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

- Programa de auxílios e bolsas estudantis: as análises socioeconômicas respeitarão os seguintes procedimentos e prazos:

I - Será emitido resultado da análise socioeconômica no Siga3 no prazo máximo de 45 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de envio da documentação à Proae

II - No caso de envio de documentação incompleta pelo discente ou quando identificada imprecisão e/ou incompatibilidade nas informações prestadas, podem ser realizados os seguintes procedimentos:

a) Consultas a informações públicas

b) Entrevista presencial ou remota com o discente e/ou demais membros do grupo familiar

c) Solicitação de documentação complementar

d) Visita Domiciliar

III - Em caso de solicitação de documentação obrigatória e/ou complementar, discente deve enviar os documentos em um único arquivo PDF para o e-mail documentos.proae@ufjf.br, com o assunto “Pendência – Nome completo do discente”, no prazo máximo de 30 dias corridos a partir do lançamento do resultado no Siga3.

IV - Decorrido o prazo supracitado, o discente deve apresentar toda a documentação atualizada, conforme as orientações do art. 6º da Portaria Proae 12/2024 e 13/2024.

- Moradia Estudantil: disponibilização de vagas por meio de edital específico, geralmente divulgado duas vezes ao ano, mediante desocupação dessas vagas.

- Atendimento pedagógico e social: Demanda espontânea por esses serviços são atendidas presencialmente ou por telefone, de forma imediata na maioria dos casos e por e-mail em até 24 horas, exceto nos finais de semana ou feriados. Quando há necessidade de agendar atendimento, o prazo varia de acordo com a agenda profissional de cada servidor.

- Atendimento psicológico: O discente deve se inscrever para o plantão psicológico, que é a forma de acesso ao serviço, através dos links disponíveis na [página da Proae - \(https://www2.ufjf.br/proae/\)](https://www2.ufjf.br/proae/), de acordo com os dias e horários disponíveis. Serviço pode ser acessado presencialmente ou por telefone.

Prioridade para o atendimento do público

No caso dos atendimentos pela equipe multidisciplinar da Proae (Serviço Social, Pedagogia ou Apoio Administrativo), o protocolo de atendimento ocorre por ordem de chegada (seja

presencial ou por e-mail) e casos excepcionais são avaliados pela equipe para tratativa diferenciada, conforme necessidade da demanda.

No caso de atendimento psicológico, o discente deve se inscrever para o plantão psicológico, que é a forma de acesso ao serviço, através dos links disponíveis na [página da Proae - \(https://www2.ufjf.br/proae/\)](https://www2.ufjf.br/proae/), de acordo com os dias e horários disponíveis.

Análise socioeconômica: Todos os discentes são atendidos por ordem de envio da documentação, conforme as portarias 12/2024 ou 13/2024. Contudo, uma vez identificados casos específicos de vulnerabilização social do grupo familiar dos discentes que os coloquem em situação de risco social, são adotadas medidas de celeridade no atendimento.

Na concessão de auxílios e/ou bolsas de assistência estudantil, a previsão de tempo para o resultado das análises socioeconômicas é de, no máximo, 45 dias úteis, contados a partir da data de recebimento da documentação no e-mail documentos.proae@ufjf.br.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

No Programa de Bolsas e Auxílios Estudantis, as avaliações socioeconômicas possuem o prazo de até 45 dias úteis a partir da entrega da documentação para emitirem o resultado. Os atendimentos psicológicos e pedagógicos ocorrem de acordo com o fluxo de demandas.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Sugestões e reclamações podem ser recebidas por e-mail, por telefone ou presencialmente. De acordo com a necessidade, podem ser repassadas para a coordenação e pró-reitora no formato de reunião ou e-mail. Dependendo da sugestão, pode ser implementada imediatamente.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Parcial.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Rampa de acessibilidade.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

-

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Cultura (Procult)

Setores da Unidade

1) Secretaria da Procult

2) Órgãos Executores

[Centro Cultural Pró-Música](#)

[Centro de Conservação da Memória \(Cecom\)](#)

[Cine-Theatro Central](#)

[Forum da Cultura](#)

[Galerias da Casa-Sede do Jardim Botânico](#)

[Memorial da República Presidente Itamar Franco](#)

[Museu da Moda Social \(MMOS\)](#)

[Museu de Arqueologia e Etnologia Americana \(Maea\)](#)

[Museu de Arte Murilo Mendes \(Mamm\)](#)

Escola de Artes Pró-Música

Galeria Espaço Reitoria

3) Corpos Estáveis

[Coral Pró-Música](#)

[Orquestra Sinfônica Pró-Música](#)

Coral da UFJF

Site: <https://www2.ufjf.br/procult/>

E-mails

Secretaria da Procult: secretaria.procultura@ufjf.br

Centro Cultural Pró-Música: secretaria.promusica@ufjf.br

Centro de Conservação da Memória: cecomufjf@gmail.com

Cine-Theatro Central: cinetheatrocentral@ufjf.br

Coral da UFJF: coral@ufjf.br

Escola de Artes Pró-Música: secretaria.escoladeartespm@ufjf.br

Forum da Cultura: forumdacultura@ufjf.br

Memorial da República Presidente Itamar Franco: secretaria.memorial@ufjf.br

Museu de Arqueologia e Etnologia Americana: maea@ufjf.br

Museu de Arte Murilo Mendes: producaomamm@ufjf.br

Telefones

Gabinete: (32) 2102-3987

Secretaria da Procult: 2102-3964 (Administração) / (32) 2102-3965 (Produção)

Centro Cultural Pró-Música: 2102-6332 (Administração) / (32) 2102- 6333 (Secretaria)

Centro de Conservação da Memória: (32) 2102-6339

Cine-Theatro Central: 2102-6330 (Administração) / (32) 2102-6329 (Bilheteria)

Coral da UFJF: (32) 2102-6305

Escola de Artes Pró-Música: 2102-6313 (Administração) / (32) 2102-6389 (Secretaria)

Forum da Cultura: (32) 2102-6305

Memorial da República Presidente Itamar Franco: (32) 2102-3594

Museu da Moda Social: (32) 2102-6389

Museu de Arqueologia e Etnologia Americana: (32) 2102-6380

Museu de Arte Murilo Mendes: 2102-3582 (Recepção) / (32) 2102-3583 (Produção)

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Pró-Reitoria de Cultura (Procult) - Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário/Prédio da Reitoria - Bairro São Pedro - Juiz de Fora/MG - CEP: 36036-900 (Salas 1011 e 1012).

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

A Procult é o órgão administrativo central que responde por toda a dinâmica de eventos e demandas no âmbito da cultura da UFJF.

A unidade também auxilia na resolução de demandas diversas dos espaços a ela ligados, sendo estes Museu de Arte Murilo Mendes (Mamm), Memorial da República Presidente Itamar Franco, Cine-Theatro Central, Centro Cultural Pró-Música, Museu de Arqueologia e Etnologia Americana (Maea), Forum da Cultura e Centro de Conservação da Memória (Cecom), além do Coral da UFJF, do Coral Pró-Música, da Orquestra Sinfônica do Pró-Música e do Museu da Moda Social.

Situada no coração da Reitoria, e ocupando as salas 111 e 112, a secretaria da Pró-Reitoria de Cultura funciona como uma espécie de “matriz informacional” da cultura na Universidade. Por este setor, tramitam demandas dos mais variados tipos, desde a liberação de requisições, viagens, protocolo de documentos, elaboração de ofícios e atestados, entre outros.

O atendimento à solicitação dos usuários internos e externos é a função precípua do setor, pois a Procult concentra um considerável número de setores a ela vinculados, de modo que a atenção ao usuário é realizada diuturnamente, sempre em resposta a esclarecimentos, perguntas e informações diversas acerca dos setores que a constituem.

Cabe à Procult também a gestão e análise de projetos diversos, inclusive os de captação de recursos, com a participação de seus órgãos executores, corpos estáveis e outras pró-reitorias da UFJF, no que diz respeito ao planejamento de propostas que excedem o orçamento oficial previsto. Da mesma forma, lhe cabe a busca de parcerias em comunhão com a missão de fazer fluir ampla e democraticamente os bens culturais materiais e imateriais sob sua administração.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc).

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

O acesso pode se dar através de formalização de demanda via e-mail institucional do setor, pelas redes sociais da Procult, através de ofício via SEI, por carta física endereçada a(o) responsável pelo setor (pró-reitor(a) de Cultura ou secretários diretos) ou por agendamento pessoalmente no local de funcionamento, via telefone ou e-mail.

Os serviços oferecidos concentram-se em formalização de demandas para solicitação de uso dos espaços culturais geridos pela Pró-Reitoria de Cultura, de uso do espaço de exposições da Reitoria, solicitação de apoio a projetos culturais nas suas diversas manifestações intrínsecos à UFJF ou externos à comunidade acadêmica (estes propícios à comunidade em geral), ou com transporte e diárias para participação em eventos (estes exclusivamente voltados a TAEs, docentes e estudantes da UFJF).

Principais etapas para o processamento dos serviços

- 1) Formalização de demanda via e-mail institucional, por meio de ofício via SEI, por carta física endereçada à responsável pelo setor (pró-reitor de Cultura ou secretários diretos) ou por agendamento pessoalmente no local de funcionamento, via telefone ou e-mail.
- 2) Acolhimento da demanda pela secretaria da Procult.
- 3) Encaminhamento da demanda ao pró-reitor de Cultura para avaliação.
- 4) Retorno aos interessados quanto à resposta por parte da responsável pelo setor quanto à demanda apresentada. Em caso de resposta positiva, agendamento de encontro presencial caso este seja viável e/ou necessário.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

O prazo para retorno às demandas apresentadas não ultrapassam 48 horas úteis; porém a concretização pode demandar um prazo maior, a depender dos trâmites envolvidos e do grau

de complexidade da demanda, tendo em vista que muitas vezes depende-se de resposta e/ou aprovação de outros setores da instituição.

Prioridade para o atendimento do público

Demandas urgentes voltadas ao Poder Judiciário ou a órgãos do Executivo, além de questões e respostas cujos prazos prevejam retorno imediato para cumprimento e retorno.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

O prazo para atendimento às demandas apresentadas não ultrapassa 48 horas úteis, porém a concretização pode demandar um prazo maior a depender dos trâmites envolvidos e do grau de complexidade da demanda, tendo em vista que muitas vezes depende-se de resposta e/ou aprovação de outros setores da instituição.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

O acesso pode se dar através de formalização de demanda via e-mail institucional do setor; pelas redes sociais da Procult, através de ofício via SEI; por carta física endereçada à responsável pelo setor (pró-reitor de Cultura ou secretários diretos); ou por agendamento pessoalmente no local de funcionamento, via telefone ou e-mail.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), e-mail, telefone, pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Condições adequadas dentro do princípio da razoabilidade, tendo em vista que o setor se encontra localizado dentro do campus da Reitoria da UFJF, que oferece condições de acessibilidade e conforto ao público usuário, consulente e transeunte.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

O acesso pode se dar através de formalização de demanda via e-mail institucional do setor, por carta física, telefone ou por agendamento pessoalmente no local de funcionamento, diariamente aberto das 7h às 19h.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Extensão (Proex)

Setores da Unidade

Gerência Acadêmica e Administrativa de Extensão

Secretaria

Espaços vinculados: [Centro de Ciências](#) e [Jardim Botânico](#)

Site: <https://www2.ufjf.br/proex/>

E-mails

Gerência Acadêmica e Administrativa de Extensão: extensao@ufjf.br /
coordenacao.extensao@ufjf.br / curricularizacao.proex@ufjf.br

Secretaria: secretaria.extensao@ufjf.br

Espaços vinculados: [Centro de Ciências](#) e [Jardim Botânico](#)

Telefones

Gerência Acadêmica e Administrativa de Extensão: (32) 2102-3959 / 3992

Secretaria: (32) 2102-3971 / 3961

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Pró-Reitoria de Extensão (Proex) – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário - Prédio da Reitoria - Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

A Proex é responsável por promover a articulação entre ensino, pesquisa e demandas da sociedade, em um exercício de contribuição mútua, por meio da coordenação e apoio a programas, projetos, eventos, cursos, prestações de serviço e demais atividades de extensão, considerando o compromisso social da Universidade.

Especificamente, a Gerência Acadêmica e Administrativa de Extensão:

- promove o suporte às atividades de extensão, no que se refere à seleção e ao cadastro de propostas extensionistas e certificação dos participantes
- formula editais específicos de apoio aos programas/projetos
- faz o cadastro e pagamento de bolsistas de extensão
- realiza atividades administrativas do Conselho Setorial de Extensão e Cultura
- solicita convênios para o estabelecimento de parcerias com os programas/projetos de extensão
- desenvolve o monitoramento e avaliação das ações de extensão
- auxilia a Proex na organização de eventos internos de extensão universitária
- Auxilia as unidades acadêmicas na implementação de programas e projetos vinculados às disciplinas extensionistas.

Especificamente, a secretaria presta assessoria direta à pró-reitora de Extensão e à pró-reitora adjunta de Extensão, no que diz respeito à intermediação de agendamento dos seus compromissos e organização, e cadastramento no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) das viagens a serviço.

Também cabe ao setor a apuração de frequência e licenças concernentes aos técnicos administrativos lotados nesta Pró-Reitoria; o serviço de elaboração e arquivamento de documentos oficiais e correspondências; o pagamento de pessoa física; e a solicitação de materiais de almoxarifado e veículos via requisição no Siga, bem como requisições de compras

dos materiais e equipamentos referentes aos editais de apoio da Proex. Presta ainda atendimento aos públicos interno e externo, por meio de esclarecimentos sobre assuntos e operacionalização dos processos relativos às viagens, como cadastramento no SCDP e prestação de contas dos docentes extensionistas contemplados por editais.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Gerência Acadêmica e Administrativa de Extensão

- Para cadastrar uma ação de extensão, é necessário que o proponente seja um professor ou um técnico-administrativo em Educação da UFJF.
- O cadastro de ações de extensão é realizado por meio de preenchimento de um formulário no Siga, que deve ser anexado a um processo e encaminhado à Gerência de Ações de Extensão da Proex para validação.
- Programas e projetos de Extensão são submetidos a editais publicados por esta Pró-Reitoria por meio de cadastro no Siga, e, posteriormente, encaminhados para avaliação.
- As propostas aprovadas devem promover processos seletivos de bolsistas e/ou voluntários, amplamente divulgados.
- Após a seleção, toda documentação deve ser encaminhada, pelo coordenador da proposta, para a Proex, via processo no SEI.
- A solicitação de certificados é feita por meio de formulários disponíveis no site.
- As atividades relacionadas ao monitoramento e à avaliação das ações de Extensão na UFJF ocorrem, atualmente, no decorrer do ano, através de mecanismos diversos, como formulação, recebimento e análise de relatórios parciais e finais de programas e projetos; realização de estudos e elaboração de relatórios internos, visando fornecer subsídios à gestão da extensão
- A realização de eventos anuais, como a “Mostra de Ações de Extensão Universitária da UFJF” e “Congresso de Extensão Universitária da UFJF”, espaços nos quais, além da apresentação das ações extensionistas, são propiciados ambientes de interações, trocas e aprendizados

conjuntos. Tais eventos também atuam como momentos de avaliação parcial das ações de Extensão.

- As atividades que envolvem a curricularização da Extensão abrangem diversos setores da Instituição, como unidades acadêmicas, Proex, Prograd, Prosdav (Cdara e CGCO). A Proex fica responsável em dar suporte às unidades acadêmicas no lançamento dos projetos vinculados à disciplina que são aprovados pela Caex de cada unidade.

Secretaria

As solicitações de diárias e passagens da pró-reitora de Extensão em exercício e dos docentes contemplados por edital são atendidas mediante preenchimento e envio por e-mail dos formulários pré-definidos pelo setor de planejamento da UFJF. Além dos formulários do SCDP, estão disponibilizados no site da Proex, em aba específica, os formulários de solicitação de veículo para requisição realizada no Siga.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Gerência Acadêmica e Administrativa de Extensão

Cadastramento das ações no Siga, encaminhamento do processo para a Proex e, no caso dos certificados, proceder à solicitação dos certificados por meio dos formulários específicos.

Secretaria

Preenchimento e envio dos formulários necessários para cadastramento da viagem no SCDP.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

O prazo máximo para a confecção de certificados e declarações de atuação em atividades de extensão é de 30 dias úteis. Quanto aos outros serviços, não há um prazo pré-estabelecido.

Prioridade para o atendimento do público

Ordem de chegada da demanda; urgência na resolução da demanda e/ou atendimento presencial previamente agendado.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

As demandas são atendidas prontamente ou dentro de um prazo médio de um a dois dias úteis. No caso de demandas mais complexas (por exemplo: demandas que dependem de tramitação em outros setores), esse tempo pode se estender.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Gerência Acadêmica e Administrativa de Extensão

- Recebimento de e-mail, ofício via SEI, demandas recebidas pessoalmente são atendidas de acordo com a ordem de chegada e/ou urgência, sendo que o prazo para respostas é de no máximo 48 horas.
- Em relação às atividades de Monitoramento e Avaliação das Ações, as mesmas acontecem em momentos diversos ao longo do ano, variando em função dos cronogramas relacionados aos editais vigentes.
- Os eventos “Mostra de Ações de Extensão Universitária da UFJF” e “Congresso de Extensão Universitária da UFJF” geralmente ocorrem uma vez ao ano, em articulação com outras proreitorias da UFJF.
- Prazo de confecção de certificados e declarações de atuação em atividades de extensão é de 30 dias úteis.

Secretaria

- Os formulários necessários para cadastramento no SCDP devem ser encaminhados com, no mínimo, 15 dias de antecedência da viagem, considerando que é necessário tempo hábil para assinatura da pró-reitora de Extensão e/ou grande volume de demanda a ser cumprida no setor. Esse prazo atende, inclusive, à orientação da IN 03/2015, que pede o cadastro no sistema SCDP de, no mínimo, dez dias que antecedem a missão.

Para viagens internacionais, os documentos devem ser encaminhados, com no mínimo 45 dias de antecedência da viagem. Tendo a viagem sido realizada, o proposto deve encaminhar para o e-mail da secretaria o relatório de viagem acompanhado dos bilhetes e canhotos dos cartões de embarque e comprovantes da viagem, que deve ser inteiramente preenchido e assinado pelo proposto e proponente e apresentado à secretaria no prazo máximo de cinco dias, contado do retorno da viagem. Art. 19 da IN 03 de 11 de fevereiro de 2015 – SLTI/MPOG.

As reclamações são recebidas por e-mail, ofícios via SEI ou pela Ouvidoria. Elas são acolhidas e analisadas pela equipe da Proex. O reclamante ou setor responsável é contactado via e-mail ou ofício com as devidas respostas e medidas tomadas.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim. A sala da Proex permite acessibilidade aos cadeirantes e às pessoas com alguma limitação de locomoção.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

O usuário deve fazer a solicitação por telefone ou pessoalmente.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Gestão e Finanças (Progefi)

Setores da Unidade

Coordenação de Contratos: contratos@ufjf.br

Gerência de Fiscalização Administrativa de Contratos de Terceirização de Mão de Obra

Coordenação de Convênios: coord.convencios@ufjf.br

Coordenação de Execução e Suporte Financeiro: coesf@ufjf.br / coesf.liquidação@ufjf.br /

coesf.empenho@ufjf.br / coesf.financeiro@ufjf.br / coesf.conformidade@ufjf.br

Coordenação Contábil, Tributária e de Custos: ccont@ufjf.br

Coordenação de Suprimentos: logistica.cosup@ufjf.br

Secretaria da Progefi: progefi@ufjf.br

SCDP: scdp@ufjf.br

Sites

Progefi: <https://www2.ufjf.br/progefi/>

Coordenação de Contratos: <https://www2.ufjf.br/contratos/>

Gerência de Fiscalização Administrativa de Contratos de Terceirização de Mão de Obra:
<https://www2.ufjf.br/fiscalizacao/>

Coordenação de Convênios: <https://www2.ufjf.br/convenio/>

Coordenação de Execução e Suporte Financeiro: <https://www2.ufjf.br/coesf/>

Coordenação de Suprimentos: logistica.cosup@ufjf.br

SCDP: <https://www2.ufjf.br/scdp/>

E-mails

Coordenação de Contratos: contratos@ufjf.br

Gerência de Fiscalização Administrativa de Contratos de Terceirização de Mão de Obra

Coordenação de Convênios: coord.convenios@ufjf.br

Coordenação de Execução e Suporte Financeiro: coesf@ufjf.br / coesf.liquidação@ufjf.br /
coesf.empenho@ufjf.br / coesf.financeiro@ufjf.br / coesf.conformidade@ufjf.br

Coordenação Contábil, Tributária e de Custos: ccont@ufjf.br

Coordenação de Suprimentos: logistica.cosup@ufjf.br

Secretaria da Progefi: progefi@ufjf.br

SCDP: scdp@ufjf.br

Telefones

Coordenação de Contratos: (32) 2102-3920 / 3799 / 3986

Gerência de Fiscalização (GfacA): (32) 2102-3942

Coordenação de Convênios: (32) 2102-3916

Coordenação de Execução e Suporte Financeiro: 2102-3950

Coordenação: (32) 2102-3922/3953

Gerência de Execução Orçamentária: (32) 2102-3951

Gerência de Execução Financeira: (32) 2102-3954

Gerência de Liquidação: (32) 2102-3946

Gerência de Conformidade de Registro de Gestão

Coordenação Contábil: (32) 2102-3955

Coordenação de Suprimentos: (32) 2102-3739 /3740 /3741 /3742 /3744 /3745 /3747 /3698

Secretaria da Progefi: (32) 2102-3918 / 3985

SCDP: (32) 2102-3921

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Pró-Reitoria de Gestão e Finanças (Progefi) - Rua José Lourenço Kelmer s/n - Campus Universitário/Prédio da Reitoria - Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Coordenação de Contratos

É responsável por prestar suporte técnico às contratações efetivadas pela UFJF. Além de oferecer aos públicos interno e externo informações técnicas quanto aos procedimentos afetos às contratações oriundas de processos licitatórios, realizadas pela Instituição, a Coordenação de Contratos tem como suas principais atribuições:

- (1) Elaboração de minutas contratuais oriundas de processos licitatórios, bem como, de minutas de instrumentos destinados às alterações dos ajustes
- (2) Verificação de manifestações jurídicas emitidas pela Procuradoria Federal concernentes aos contratos administrativos da UFJF, oriundos de processos licitatórios, no que diz respeito às minutas de contratos e às minutas de termos aditivos
- (3) Execução de atividades administrativas relacionadas aos procedimentos de formalização de contratos, alterações, prorrogação, repactuação, reajuste, revisão, apostilamento, e rescisão contratual
- (4) Subsídio ao acompanhamento da execução dos contratos oriundos de processos licitatórios, por meio do fornecimento de apoio e orientação aos gestores e fiscais das avenças
- (5) Realização de atendimento às empresas contratadas

Gerência de Fiscalização Administrativa de Contratos de Terceirização de Mão de Obra (Gfac)

As atribuições do setor estão relacionadas às funções de fiscais administrativos de contratos de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, conforme disposto na Instrução Normativa nº 05/2017. A equipe é composta pela Comissão de Fiscais Administrativos,

incluindo os lotados na Gerência Administrativa do Campus Avançado de Governador Valadares. Os fiscais administrativos verificam o cumprimento das obrigações trabalhistas da contratada conforme disposto no Anexo VIII-B da IN 05/2017 e também auxiliam os gestores no dimensionamento do faturamento e cálculos relacionados aos custos da contratação e fornecem subsídios trabalhistas quando solicitados pela Advocacia Geral da União (AGU).

Coordenação de Convênios

É responsável pela gestão dos convênios e instrumentos congêneres celebrados para execução de projetos acadêmicos aprovados no âmbito da UFJF, que envolvem, dentre outros, os atos de celebração, acompanhamento, fiscalização, prestação de contas e tomada de contas especial.

Coordenação de Execução e Suporte Financeiro (Coesf)

A Coesf tem como objetivo promover a execução orçamentária e financeira da UFJF. É o setor responsável pelas etapas exigidas na legislação para ultimação dos pagamentos realizados por esta autarquia: empenho, liquidação e pagamento. Ressalta-se que são diversos os tipos de despesas existentes na Universidade: materiais/equipamentos, serviços, bolsas estudantis, bolsas a residentes, obras e serviços de engenharia, pessoas físicas, premiações, auxílios financeiros, folha de pagamento de pessoal (servidores), etc. Além das fases da despesa pública, são realizadas prestações de contas, serviços de conformidade e registro de gestão, apoio/suporte aos demais setores de cunho orçamentário, financeiro e contábil.

Coordenação Contábil, Tributária e de Custos

É responsável por registrar, controlar e demonstrar a execução do orçamento da UFJF. Além disso, realiza o controle contábil e fiscal, assegurando que todas as atividades financeiras estejam em conformidade com as normas legais.

Coordenação de Suprimentos (Cosup)

A Cosup é responsável pelas contratações nacionais e internacionais de bens e serviços. Desta forma é a responsável pelas licitações de compras e serviços através da Gerência de Compras.

Secretaria da Progefi

Tem por finalidade prestar assessoria ao pró-reitor no que tange à gestão, execução e controle de demandas orçamentárias e financeiras da UFJF. É responsável pela tramitação de toda a documentação que necessite de assinatura e/ou autorização do pró-reitor de Gestão e

Finanças. A Secretaria contribui nos processos de prestação de contas da UFJF e subsidia respostas a órgãos de Controle Externo; e auxilia na prestação de informações ao público externo pelo princípio da transparência e acesso às informações, mantendo o site atualizado. As equipes da secretaria prestam assistência e orientam a comunidade interna nas demandas que se relacionem às coordenações com quem têm vinculação, em especial quanto à gestão e à execução financeira

Setor de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP)

Equipe responsável pelo assessoramento às questões relativas aos processos de concessão de diárias e passagens no âmbito da UFJF.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Coordenação de Contratos

Para informações sobre contratos administrativos e suas alterações, necessário que o solicitante informe o número do contrato e/ou número do processo administrativo correspondente.

Gerência de Fiscalização (Gfac)

- 1) Informações sobre contratos com dedicação exclusiva de mão de obra encontram-se no site <https://www2.ufjf.br/fiscalizacao/> na aba “Dados Abertos”, não sendo necessário peticionamento.
- 2) Terceirizados podem solicitar informações sobre o cumprimento das obrigações de seu empregador, realizar reclamações ou solicitar esclarecimentos, por e-mail ou via SEI, não sendo possível a disponibilização de informações de terceiros.
- 3) Demais informações para contratadas ou empresas que prestam serviços com dedicação

exclusiva de mão de obra para a UFJF ou ainda para gestores e fiscais de contratos podem ser solicitadas via e-mail.

Coordenação de Convênios

A celebração dos instrumentos deve atender aos requisitos exigidos pela legislação pertinente, a qual difere a depender o tipo de instrumento. Deve-se verificar os documentos necessários de acordo com o instrumento a ser firmado em Processos e Manuais. Para celebração de instrumentos que tramitam na Coordenação de Convênios é necessário projeto acadêmico previamente aprovado nos órgãos competentes da UFJF, descrito em Plano de Trabalho.

Coordenação de Execução e Suporte Financeiro

Devido à variedade de serviços prestados, cada um terá uma maneira de acesso. Em regra, pode ser encaminhado e-mail ou ofício no SEI para que sejam solicitadas as orientações. As respostas do setor orientam individualmente o procedimento a ser realizado.

Coordenação Contábil, Tributária e de Custos

Não há requisitos ou documentos necessários para acessar os serviços. Em geral, o atendimento pode ser solicitado por meio de um e-mail, no qual as orientações serão fornecidas de forma individualizada, conforme o procedimento a ser realizado.

Coordenação de Suprimentos

Através do SEI – ETP, termo de referência, orçamentos e demais documentos necessários de acordo com o tipo de licitação. A requisição deve ser feita no Siga.

Secretaria da Progefi

A maioria dos serviços são prestados via SEI. Solicitações de dotações/transferências via formulário. Os demais serviços são via e-mail ou telefone.

SCDP

Para o fornecimento de orientações gerais, a princípio, não é necessária a apresentação de documentos. No primeiro contato é preciso que o solicitante se identifique e descreva sua demanda, para que seja verificada a especificidade do atendimento e seja feita a orientação sobre os procedimentos e/ou apresentação de documentos necessários em cada caso.

Especificamente para utilização do SCDP, é necessário ter indicação formal para cadastro

prévio no referido sistema, conforme indicação de perfil e necessidade de acesso (solicitação de acesso efetuada via formulário SEI).

Principais etapas para o processamento dos serviços

Encaminhar e-mail ou ofício solicitando orientações ou mesmo para atendimento direto do serviço, dependendo da especificidade do mesmo. No caso de serviço mapeado, seguir os passos do POP para encaminhar a demanda via SEI.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

- Bolsas: Publicação de Calendário de Bolsas no site Institucional onde estão previstas as datas de atendimento mensal.
- Demandas recebidas por e-mail são prontamente atendidas e respondidas.
- Demandas recebidas por e-mail que dependam de autorização do pró-reitor são atendidas mediante essa autorização, de acordo com a ordem de chegada.
- Demandas recebidas pelo SEI são atendidas nos prazos estabelecidos nos fluxos de cada processo mapeado.
- Cadastro de Senhas ou Renovação de senhas Siasg são atendidas pela ordem de chegada, de forma imediata.
- Relatório de Gestão tem data regulamentada pelo TCU.
- Fiscalização dos Contratos de Terceirização de mão de obra é permanente, organizada em ciclos mensais.
- Demais demandas obedecem fluxos internos definidos nos POPs, de acordo com cada demanda.

Prioridade para o atendimento do público

Ordem de chegada da demanda e/ou atendimento presencial previamente agendado, bem como por urgência da solicitação, ou ainda, aquelas com prazos previamente definidos para execução. No caso de atendimento presencial, são observadas as legislações sobre prioridade no atendimento.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Geralmente os prazos são os previstos legalmente para cada procedimento. Solicitações recebidas por e-mail ou pelo SEI que não dependam de análise prévia ou autorização dos pró-reitores são atendidas de imediato. Demandas que necessitem análise ou aprovação ou dependam de fluxos de aprovação de mais de um setor são atendidas em até 5 dias úteis.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

A Progefi tem um [link no site \(https://www2.ufjf.br/progefi/fale-conosco/\)](https://www2.ufjf.br/progefi/fale-conosco/) para envio de sugestões/reclamações. Além desse canal, é possível o envio de sugestões/reclamações por meio dos e-mails de cada coordenação/gerência. Além desse canal, é possível o envio de sugestões/reclamações por meio dos e-mails de cada coordenação/gerência.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Não.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Os prédios possuem elevador para uso de portadores de mobilidade reduzida que necessitam acesso aos setores instalados nos pavimentos superiores. As entradas possuem portas largas e rampas para passagem de cadeirantes.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

A demanda inicial poderá ser recebida por atendimento presencial ou telefone, mas ficará pendente de atendimento caso seja necessário consulta aos sistemas informatizados para atendimento da demanda.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progepe)

Setores

Coordenação de Administração de Pessoal (CAP): cap.progepe@ufjf.br

Coordenação de Alocação e Movimentação de Pessoas (Camp): camp.progepe@ufjf.br

Coordenação de Saúde, Segurança e Bem-Estar (Cossbe): progepe@ufjf.br

Núcleo de Qualificação e Desenvolvimento de Pessoas (Nudep): qualifica.progepe@ufjf.br

Núcleo de Apoio e Gestão de Carreiras (Nugec): carreiras.progepe@ufjf.br

Núcleo de Planejamento, Assessoria e Assistência (Nupla): nupla.progepe@ufjf.br

Secretaria: secretaria: progepe@ufjf.br

Sites

ufjf.br/progepe

<https://www2.ufjf.br/concursos/>

Telefones

Coordenação de Administração de Pessoal (CAP): (32) 2102-3935 / 3925 / 3923 / 3924 / 3926 e 3933 (Assistência à Saúde Suplementar - Plano de Saúde)

Coordenação de Alocação e Movimentação de Pessoas (Camp): (32) 2102-3927 / 3929 / 3932 / 3914

Coordenação de Saúde, Segurança e Bem-Estar (Cossbe): (32) 2102-3815 / 3575

Núcleo de Apoio e Gestão de Carreiras (Nugec): (32) 2102-3931 / 3913

Núcleo de Planejamento, Assessoria e Assistência (Nupla): (32) 2102-3928 / 3908

Núcleo de Qualificação e Desenvolvimento de Pessoas (Nudep): (32) 2102-3973 / 3937

Secretaria: (32) 2102-3930

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progepe) - Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário/Prédio da Reitoria - Bairro São Pedro - Juiz de Fora/MG - CEP: 36036-900.

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

Serviços prestados pela unidade

Coordenação de Administração de Pessoal

- Operacionalização, supervisão e controle de assuntos relativos à concessão de benefícios, cadastro, remuneração, folha de pagamento, seguridade social, arquivo dos registros funcionais e outros.
- Gestão do Siape (Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos).

Coordenação de Alocação e Movimentação de Pessoas (Camp)

- Assuntos relacionados à avaliação especial de desempenho dos servidores docentes e TAEs. Cessão; requisição; alteração de exercício para compor força de trabalho; afastamentos para curso de formação, colaboração técnica, atividade política, acompanhamento de cônjuge, assuntos particulares, serviço militar, mandato classista, mandato eletivo; frequência de servidores cedidos; lotação provisória; recondução; redistribuição; remoção e vacância.
- Assuntos relacionados a concursos públicos de TAEs e docentes. Aproveitamento de concursos, editais, convocação, nomeação, posse de servidores efetivos, gerenciamento do Quadro de Referência dos Servidores Técnico-Administrativos (QRSTA) e do Banco de Professor Equivalente (Bespe), relatórios de provimentos de vagas.
- Assuntos relacionados ao quadro temporário: docentes (substitutos e visitantes) e TAEs temporários. Realização e acompanhamento de editais, contratos, prorrogações e encerramentos de professores temporários, procedimentos de adesão e prorrogação de professores convidados.

Coordenação de Saúde, Segurança e Bem-Estar (Cossbe)

Atua nas áreas de perícia oficial, segurança do trabalho, promoção, prevenção e acompanhamento da saúde dos servidores.

Em 2010 a Cossbe incorporou à sua estrutura uma unidade do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal – Siass. O Siass foi uma estratégia desenvolvida pelo Ministério do Planejamento (Decreto nº 6.833, de 29 de abril de 2009), com o objetivo de implantar a Política de Atenção à Saúde e Segurança no Trabalho do Servidor Público Federal (Pass), em nível nacional.

Núcleo de Apoio e Gestão de Carreiras (Nugec)

- Assuntos relacionados ao ambiente organizacional, ao incentivo à qualificação, à progressão por mérito e operacionalização do Programa de Avaliação de Desempenho dos Técnico-Administrativos em Educação (Proades) e à progressão por capacitação profissional dos TAEs, bem como às progressões/promoções funcionais dos docentes, à aceleração de promoção, à retribuição por titulação e ao Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC).
- Organização de cursos de capacitação e treinamento para docentes e técnico-administrativos em Educação

Núcleo de Planejamento, Assessoria e Assistência (Nupla)

Tem como objetivo atender, orientar e encaminhar os servidores do quadro efetivo da UFJF, subsidiar os processos de movimentação dos técnicos administrativos em educação (TAEs); atuar na gestão e fiscalização do contrato com empresas terceirizadas; e articular ações de planejamento estratégico e inovação no âmbito da gestão de pessoas.

Núcleo de Qualificação e Desenvolvimento de Pessoas (Nudep)

- Assuntos relacionados aos afastamentos de servidores docentes e TAEs para participação em programas de pós-graduação stricto sensu (mestrado, doutorado e pós-doutorado) no país e no exterior, capacitação no país e no exterior (congressos e similares), licença para capacitação e análise de cumprimentos de interstício para subsidiar processos relacionados a vacâncias.
- Assuntos relacionados à operacionalização do Programa de Apoio à Qualificação (Proquali)
- Assuntos relacionados aos programas de pós-graduação lato sensu da UFJF e a programas de reserva de vagas para os mestrados:
 - 1) Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública-PPGP do Centro de Políticas Públicas e Avaliação na Educação (CAEd)
 - 2) Mestrado Profissional em Administração Pública (Profiap)
 - 3) Mestrado Interinstitucional em Engenharia de Produção (Minter)

Secretaria da Progepe

Recepção, triagem e direcionamento das demandas pertinentes à unidade, tendo a responsabilidade de prover recursos e informações para a execução dos demais serviços de competência da Progepe, bem como fornecer apoio às rotinas administrativas dos setores que integram a Pró-Reitoria, além de fornecer suporte de secretariado ao(à) pró-reitor(a) e pró-reitor(a) adjunto(a).

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Em regra, os serviços são acessados por meio eletrônico, nos sites da Pró-Reitoria, SEI (em sua base de dados) e Siga. No entanto, informações e esclarecimentos de dúvidas e questões específicas são tratadas por meio de atendimento presencial, telefônico e e-mail.

Principais etapas para o processamento dos serviços

O requerimento deve ser encaminhado ao setor competente com a documentação devidamente apresentada para análise da equipe. Geralmente, os serviços da Progepe ocorrem por meio da solicitação oriunda de pessoa, setor ou órgão. Posteriormente a demanda é analisada e as providências e encaminhamentos são realizados. Dependendo do caso e do setor, existe a possibilidade de agendamento de atendimento por e-mail e/ou por telefone.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

O prazo para o atendimento das demandas varia de acordo com a natureza da solicitação e a norma aplicável. Ressalvadas disposições específicas e situações excepcionais, são observados os prazos estabelecidos nas leis nº 8.112/1990 e nº 9.784/1999.

Prioridade para o atendimento do público

A prioridade no atendimento vincula-se ao agendamento prévio e à ordem de chegada da demanda, via telefone, presencial ou virtualmente.

Casos de urgência ou prioridade legal são observados conforme rege a legislação pertinente.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Difere de setor para setor, de acordo com a natureza da solicitação e a norma aplicável, podendo variar entre alguns minutos, no caso de demandas mais rotineiras, até a alguns dias,

como no caso de expedientes que envolvam solicitações de atendimento como acolhimento psicossocial, por parte da equipe multiprofissional da Cossbe/Siass, por exemplo.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Em regra, as demandas desta natureza chegam por meio da Ouvidoria e todos os casos são analisados, a fim de realizar correções/aperfeiçoamentos constantes de eventuais falhas identificadas. Contudo, as demandas dessa natureza encaminhadas por e-mail e/ou telefone também são apreciadas. No caso da Coordenação de Saúde, são observadas as orientações quanto à possibilidade de reconsideração e recurso das análises periciais, de acordo com art. 106, 107 e 108 da Lei nº 8.112, de 1990.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Parcial.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Parcial. A Cossbe dispõe de rampa de acesso, estacionamento para Pessoas com Deficiência (PcD) e cadeira de rodas para transporte dos servidores com dificuldades de locomoção. O prédio da Reitoria também possui rampas de acesso aos setores que estão localizados no térreo, dentre os quais estão Camp, Nupla, Nudep, Nugec e Secretaria da Progepe, e, no caso da CAP, que é um setor da Progepe localizado no primeiro andar, há um elevador de acessibilidade. No referido prédio também há banheiro adaptado para PcDs.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Atendimento presencial e por telefone e posterior lançamento no Sistema informatizado.

Outras informações

Atenta ao bem-estar de todos os usuários, a Progepe desenvolveu várias cartilhas e cursos, e sempre busca compartilhar orientações e informações importantes em seus canais oficiais de comunicação, tanto sobre assuntos relacionados à comunidade acadêmica, como saúde, segurança do trabalho e carreira, quanto assuntos de interesse da comunidade externa.

Cabe salientar que, para uma comunicação e atendimento eficientes com os usuários dos serviços, é importante que o público interno (como TAEs, docentes, residentes, terceirizados e discentes) sempre busque informações de seu interesse, como seus direitos e deveres, legislação pertinente à carreira, contratos firmados e os dados cadastrais nos sistemas Siga e SouGov, nos casos que couber (este último, específico para demandas na CAP e Cossbe).

E, por último, destaque-se a importância de sempre manter atualizados os meios de contato (e-mails e telefones), o que se estende, claro, ao público externo que demanda serviços desta Pró-Reitoria (como aposentados, pensionistas, candidatos de concursos e de processos seletivos).

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Graduação (Prograd)

Setores da Unidade

- Coordenação de Políticas de Currículo e Ensino de Graduação/Gerência de Bolsas:

coord.prograd@ufjf.br

- Coordenação Geral de Processos Seletivos (Copese): copese@ufjf.br

- Secretaria da Pró-Reitoria de Graduação: secretaria.prograd@ufjf.br

Sites

www2.ufjf.br/coordprograd/

www2.ufjf.br/pu/ufjf.br/prograd/

E-mails

- Universalização em Línguas Estrangeiras: projeto.universalizacao@ufjf.br
- Programa Institucional de Bolsa de Iniciação a Docência (Pibid) – projeto.pibid@ufjf.br
- Comitê Local de Avaliação e Acompanhamento de grupos PET's e GET's da UFJF – claaufjf@gmail.com

Telefones

Coordenação de Políticas de Currículo e Ensino de Graduação/Gerência de Bolsas:

- Gerência de Bolsas: (32) 2102-3787/ 3976/ 3977
- Universalização em Línguas Estrangeiras: 2102-3883

Coordenação Geral de Processos Seletivos (Copese): (32) 2102-3738/3755

Secretaria da Pró-Reitoria de Graduação: 2102-3975

Endereços

Coordenação Geral de Processos Seletivos (Copese) – Av. Presidente Costa e Silva, 1518 –
Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.037-060

Demais setores: Universidade Federal de Juiz de Fora – Pró-Reitoria de Graduação (Prograd) -
Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário/Prédio da Reitoria – Bairro São Pedro -
Juiz de Fora/MG – CEP: 36.036-330

Horários de Funcionamento

Secretaria da Prograd: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

Demais setores: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Coordenação de Políticas de Currículo e Ensino de Graduação/Gerência de Bolsas

Setor que gerencia os seguintes programas de graduação:

- Monitoria
- Treinamento Profissional
- Programa de Educação Tutorial (PET)

- Grupo de Educação Tutorial (GET)
- Mobilidade Acadêmica
- Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (Pibid)
- Projeto de Universalização da Oferta das Línguas Estrangeiras (P.U)
- Projetos Especiais de Ensino
- Programa de Acolhimento Pedagógico.

Coordenação Geral de Processos Seletivos (Copese)

Setor responsável pela realização dos programas de ingresso da UFJF, além de desenvolver outros processos seletivos da Universidade e de diversas instituições. Os programas de ingresso da UFJF têm o objetivo de preencher vagas disponíveis nos cursos de graduação oferecidos pela instituição, nas modalidades presencial e a distância.

Estes programas são distribuídos em três formatos:

- 1) Concurso Vestibular: somente para o curso de Música e para os cursos a distância
- 2) Programa de Ingresso Seletivo Misto (Pism): para todos os cursos - que é a seleção pelo sistema seriado em três módulos consecutivos e anuais.
- 3) Sisu (Sistema de Seleção Unificada)

Os dois primeiros formatos são realizados pela Copese. Já o Sisu é realizado pelo MEC (Ministério da Educação), responsável pela maioria das vagas.

Diante de sua principal missão de viabilizar o acesso ao ensino superior, vinculada a toda regulamentação e decisões do Conselho Superior e do Conselho Setorial de Graduação, a Copese oferece à sociedade a execução de ações e procedimentos que visam processos equânimes e com resguardo da segurança, sigilo e transparência necessários ao atingimento de formas adequadas e dentro de iguais condições de entrada no ensino público para obtenção da formação em nível superior.

Secretaria da Pró-Reitoria de Graduação

Setor responsável pela consolidação do saber integrado de toda a Pró-Reitoria, pela otimização do atendimento às diversas questões relacionadas à vida acadêmica e pela comunicação interna nos diversos setores da Prograd e desta com a comunidade acadêmica, com vistas à transparência das ações.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidadeCoordenação de Políticas de Currículo e Ensino de Graduação/Gerência de Bolsas

O setor presta uma ampla gama de serviços, atendendo às demandas de diversos programas vinculados à graduação. Para cada um deles, há requisitos e documentos específicos que são informados no site do setor e, também, na base de conhecimento do SEI. Caso o solicitante precise de alguma informação não disponível nos locais indicados, deverá fazer contato com o setor através dos canais institucionais.

Coordenação Geral de Processos Seletivos (Copese)

Cada processo seletivo conta com sua peculiaridade e, portanto, com requisitos, documentos, formas e informações em edital próprio.

Secretaria da Pró-Reitoria de Graduação: O interessado deve realizar abertura de processo administrativo na Central de Atendimento, no qual deve constar seu requerimento, bem como todos os documentos comprobatórios da solicitação.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Coordenação Geral de Processos Seletivos (Copese): Elaboração e divulgação de edital; abertura e análise das inscrições; organização das provas; preparação da logística dos processos (transporte de material, seleção, capacitação e distribuição dos colaboradores envolvidos, escolha, planejamento e organização dos locais de aplicação); aplicação das provas; além de todo pós-prova, com liberação de gabaritos e fase de recursos.

Demais setores: Recebimento das demandas, consultas e análises de registros e de instrumentos normativos, execução e entrega.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Estabelecidos em editais e em calendários institucionais, conforme cronogramas específicos de cada serviço ou demanda.

Prioridade para o atendimento do público

As demandas são atendidas conforme legislações específicas, editais e calendários institucionais. Contudo, busca-se priorizar as solicitações caracterizadas como urgentes, com a devida apresentação de documentos comprobatórios, e por ordem de chegada.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Estabelecidos em editais, em calendários institucionais ou informados nos sites. Variando conforme a especificidade de cada demanda.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Sugestões e reclamações podem ser feitas pelos canais oficiais de comunicação (e-mail e SEI), preferencialmente de forma direta com cada setor. Casos específicos ou demandas não acolhidas pelo setor podem ser direcionados à Ouvidoria.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Parcial.

Coordenação Geral de Processos Seletivos (Copese)

A acessibilidade ocorre por escada ou elevador.

Demais setores:

As salas são situadas no andar térreo do prédio da Reitoria, sem escadas ou degraus.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

O atendimento pode ser feito por telefone e/ou pessoalmente. Na Coordenação Geral de Processos Seletivos (Copese) devido ao sigilo e segurança, o acesso é controlado e restrito aos colaboradores, não havendo atendimento presencial.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Infraestrutura (Proinfra)

Setores da Unidade

Coordenação de Informática

Coordenação de Manutenção Civil e Reformas: coord.manutencaocivil.proinfra@ufjf.br

Coordenação de Manutenção Elétrica, Eletrônica e de Equipamentos: almox.proinfra@ufjf.br

Coordenação de Projetos e Obras: projetos.proinfra@ufjf.br

Coordenação de Segurança: diseg@ufjf.br

Gerência de Transportes: transporte@ufjf.br

Infocentros e Telefonia

Secretaria e Protocolo: secretaria.proinfra@ufjf.br / protocolo.proinfra@ufjf.br

Site: www.ufjf.br/proinfra/

Telefones

Coordenação de Informática, Infocentros e Telefonia: (32) 2102-3705/3706

Coordenação de Manutenção Civil e Reformas: (32) 2102-3783/3725

Coordenação de Manutenção Elétrica, Eletrônica e de Equipamentos: (32) 2102-3702 / 2102-3700/3701/ 3724 (Almoxarifado)

Coordenação de Projetos e Obras: (32) 2102-6325 /3709

Coordenação de Segurança: (32) 2102-3716 /3793

Gerência de Transportes: (32) 2102-3714 /3721

Secretaria: (32) 2102-3712 (Secretaria) / 2102-3718 (Protocolo)

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Pró-Reitoria de Infraestrutura (Proinfra) - Rua Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário - Bairro São Pedro - Juiz de Fora - MG - CEP: 36036-900.

Horário de Funcionamento

Geral: Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Coordenação de Segurança: 24 horas ininterruptamente.

Serviços prestados pela unidade

Coordenação de Informática, Telefonia e Infocentros

É responsável pelas atividades relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), dando suporte e manutenção nos equipamentos e softwares desta área, incluindo a rede física de dados. Algumas das atividades desenvolvidas são:

- Suporte à infraestrutura de rede (cabado e sem fio)
- Assistência na manutenção de “no breaks”, estabilizadores, impressoras e projetores de multimídia
- Suporte ao usuário na utilização dos sistemas operacionais e softwares básicos
- Preparação de computadores, com formatação e instalação de softwares
- Manutenção preventiva e corretiva dos computadores, das impressoras, dos PABX's e sistemas de telefonia, reparo, troca, diagnóstico e instalação em periféricos de TI, como monitores, teclados, mouse, fontes e scanner, entre outros
- Gestão e manutenção dos infocentros, que são laboratórios de computação destinados à livre utilização dos discentes, docentes e TAE's da UFJF.

Coordenação de Manutenção Civil e Reformas: A atividade fim do setor consiste em planejar, projetar, coordenar e fiscalizar os serviços de manutenção civil. Desta forma, é responsável pelas atividades de manutenção das instalações prediais, pertencentes à UFJF, e toda a infraestrutura do seu entorno (vias, calçadas, jardins, redes hidráulicas etc.), atendendo a nove frentes específicas de trabalho: Obras Civis; Pintura; Hidráulica; Serralheria; Marcenaria; Vidraçaria; Pintura Industrial; Jardinagem; e Sistema de Câmeras.

Assim, possui diversas demandas em seu escopo de atuação, tais como atendimentos de urgências em rompimento de tubulação hidráulica ou esgoto, travamento de porta, infiltração no telhado, calha obstruída, queda de galho ou árvore, deslizamento de talude, e falta de água, entre outras que podem causar danos e prejuízos caso não haja uma ação imediata.

Coordenação de Manutenção Elétrica, Eletrônica e de Equipamentos

A atividade fim do setor consiste em planejar, projetar, coordenar e fiscalizar os serviços de manutenção elétrica, eletrônica e de equipamentos da UFJF. Atende principalmente a três frentes de trabalho, por meio de requisições de serviços internos, via sistema Siga: elétrica; eletrônica; e equipamentos e refrigeração.

No que tange à parte elétrica, inclui reparos de emergência na rede, manutenção de geradores, instalações diversas e manutenções preventivas, dentre outros. Na parte de eletrônica e equipamentos de refrigeração, destaca-se a manutenção dos mais variados tipos de equipamentos, tais como bebedouros, sistemas diversos de climatização e variados tipos de equipamentos eletromecânicos e eletroeletrônicos, necessários à composição dos laboratórios de formação acadêmica.

Além disso, compõe o setor o Almoxarifado da Proinfra, que tem como atividade principal o controle e a distribuição de materiais necessários para toda manutenção estrutural do campus da UFJF e a cotação de materiais para licitações; elaboração de termos de referência para aquisição de itens; cadastro e inclusão de materiais no Siga; elaboração de parecer técnico; conferência de materiais, considerando entrada e saída do Almoxarifado; e distribuição dos materiais, mediante respectivas requisições.

Coordenação de Projeto e Obras

A atividade-fim do setor consiste em planejar, projetar, coordenar e fiscalizar as obras dos campi (prioritariamente o de Juiz de Fora). Dentre as demandas estão:

- Elaboração e análise de projetos de construção civil e de infraestrutura da UFJF (os projetos analisados são os de contratação externa).
- Participação no planejamento de expansão da UFJF; trabalhando diretamente com a fiscalização efetiva das obras.
- Elaboração dos documentos de Processo Licitatório de Obras, ligados à UFJF.

Coordenação de Segurança: É responsável pela segurança do patrimônio público da UFJF, das áreas internas e externas de todos os órgãos ligados à Universidade, inclusive o campus avançado em Governador Valadares e a Fazenda de Ewbanck da Câmara.

Além disso, acompanha todos os eventos realizados pela Instituição (ex: concursos, Pism e eventos isolados), realiza a escolta de valores e participa da elaboração de planos de segurança para todos os setores pertencentes à UFJF.

O setor tem como principais atribuições:

- Planejar, coordenar e executar os serviços relacionados à segurança patrimonial da UFJF, compreendendo o campus sede e todas áreas de funcionamento externo, incluindo a Fazenda de Ewbanck da Câmara, Conab E Partec.
- Coordenar, executar e supervisionar os serviços de Portaria e Vigilância Armada.
- Controlar e visualizar as imagens das câmeras instaladas no campus sede, através da Central de Monitoramento, sendo responsável pelo fornecimento de imagens das áreas monitoradas, quando da ocorrência de delitos contra o patrimônio, visando à segurança da comunidade universitária.
- Orientar os usuários quanto à localização de todos os espaços e da realização de eventos dentro da Instituição.
- Auxiliar nos itens “Achados e Perdidos” encontrados no Anel Viário da UFJF

Secretaria: Atua como “Staff”, fazendo o assessoramento do pró-reitor de Infraestrutura. É responsável por todo o serviço de protocolo e correios da Universidade; além de oferecer aos públicos interno e externo informações técnicas e administrativas quanto aos procedimentos referentes aos mais diversos setores da Pró-Reitoria.

Atua ainda nas atividades diárias de recebimento, triagem e entrega aos respectivos destinatários, de todas as correspondências que chegam à UFJF, seja através dos correios, transportadoras ou mensageiros, e realiza o processo de triagem e entrega das correspondências encaminhadas internamente pelas diversas unidades acadêmicas e administrativas, incluindo aquelas recebidas pelo serviço de malote do campus de Governador Valadares, via Correios.

O setor também é responsável por protocolar e encaminhar processos acadêmicos externos (processos de diplomas de diversas instituições privadas de ensino superior, que são

registrados na UFJF por delegação de competência do MEC), realizando os trâmites necessários através do Siga.

Gerência de Transportes: O setor é responsável pela gestão da frota de veículos da UFJF, no que tange à manutenção, escala de viagens e atendimento de demandas emergenciais aos seus diferentes usuários (docentes, discentes, servidores). Atende a comunidade universitária em deslocamentos dentro e fora do campus de Juiz de Fora; viagens intermunicipais, incluindo o campus de Governador Valadares, e também interestaduais.

Além disso, é responsável pela gestão e fiscalização dos contratos de manutenção automotiva, seguro total de veículos e do serviço de condução de veículos/transporte de pessoas (motoristas).

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Coordenação de Informática, Telefonia e Infocentros: Ser usuário interno (de unidades acadêmico-administrativas) e preencher requisições eletrônicas nos sistemas internos on-line, para reparos de equipamentos pertencentes ao patrimônio da UFJF.

Coordenação de Manutenção Civil e Reformas: O requisito é estar ligado a alguma unidade acadêmica/administrativa da UFJF que possua Unidade Orçamentária (UO).

Coordenação de Manutenção Elétrica, Eletrônica e de Equipamentos

Ser usuário interno de unidades acadêmico-administrativas.

Coordenação de Projetos e Obras: Para requisição de elaboração de projetos no âmbito da UFJF, é necessário que o solicitante encaminhe a demanda através da direção da unidade

acadêmica ou administrativa requerente, por abertura de processo SEI “Requisição Obras de Projetos e Reformas”, conforme o POP Proinfra 01.

Coordenação de Segurança: Identidade, endereço, telefone e e-mail.

Secretaria: Nome Completo, Siape/Matrícula/CPF. Sempre é realizada uma triagem visando sanar a demanda ou redirecioná-la.

Protocolo: Nome Completo, Siape/Matrícula, saber o código identificador da correspondência a receber; ter preenchido o formulário de envio de correspondência corretamente (conforme formulários disponíveis no site); receber e ou enviar os processos/documentos internos devidamente registrados nos livros de protocolo das unidades.

Gerência de Transporte: Encontram-se no modelo de requisição disponível no sistema informatizado (atualmente Siga) e no Manual para Utilização de Veículos Oficiais da UFJF.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Coordenação de Manutenção Civil e Reformas: Dirigir-se à secretaria/direção de sua unidade acadêmica e solicitar que elabore, via sistema Siga, uma “Requisição de Serviço Interno”, descrevendo a sua necessidade, local, pessoa de contato e telefone.

Coordenação de Projetos e Obras: As etapas são as que constam no POP 01 Proinfra e o prazo irá variar conforme prioridade e disponibilidade da equipe técnica.

Coordenação de Segurança: Registro de Ocorrência

Secretaria: Recebimento da demanda/documentos e separação/triagem para encaminhar aos setores pertinentes.

Protocolo: Recebimento de documentos diversos, separação e envio às unidades.
Recebimento e envio de correspondências diversas aos Correios.

Gerência de Transportes: Requisição do usuário, análise da requisição, execução do serviço (caso a requisição seja aprovada).

Demais setores: Requisição do usuário, análise do setor executor e execução.

Solicitação/Aprovação das requisições.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Coordenação de Manutenção Civil e Reformas

Em média de um a dois meses, a depender da quantidade de demanda da Proinfra no momento e da disponibilidade de material para execução do serviço.

Coordenação de Manutenção Elétrica, Eletrônica e de Equipamentos: 30 dias.

Almoxarifado: Imediata, desde que se encontrem nos estoques do setor os materiais necessários para execução das solicitações.

Coordenação de Segurança: O mais breve possível.

Gerência de Fiscalização e Administração de Contratos Terceirizados

A fiscalização dos contratos de Terceirização é constante e só termina com a finalização do contrato; o ciclo é mensal.

Gerência de Transporte: O setor requisitante deve requerer a utilização de veículo oficial com pelo menos cinco dias úteis de antecedência em se tratando de veículo de transporte individual. Em caso de viagem em serviço de transporte coletivo, a requisição deverá ser feita e aprovada com pelo menos sete dias úteis de antecedência

Demais setores: Depende das especificidades de cada demanda.

Prioridade para o atendimento do público

Por ordem cronológica, documentos judiciais e prioridades previstas em lei.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Imediato em casos emergenciais. Entre três e cinco dias, em atendimentos convencionais; ou mais tempo, conforme a demanda exigir.

Gerência de Transporte: O setor requisitante deve requerer a utilização de veículo oficial com pelo menos cinco dias úteis de antecedência em se tratando de veículo de transporte individual. Em caso de viagem em serviço de transporte coletivo, a requisição deverá ser feita

e aprovada com pelo menos sete dias úteis de antecedência. Mas em casos emergenciais, o atendimento é imediato.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Coordenação de Manutenção Civil e Reformas: Via telefone ou por agendamento de reuniões ou visitas técnicas ao local onde há a necessidade de intervenção.

Coordenação de Segurança: Elaboração da ocorrência da situação demandada, solução e/ou encaminhamento aos demais setores responsáveis.

Gerência de Transporte

- 1 - Usuário entra em contato por um dos mecanismos oficiais de comunicação (Ex: e-mail do setor ou e-mail da secretaria da Proinfra, SEI, Ouvidoria, telefonema para o setor ou secretaria da Proinfra)
- 2 - Registro da sugestão/reclamação
- 3 - Promoção de diligência para atender/responder
- 4 - Resposta à sugestão/reclamação
- 5 - Quando necessário, comunicado ao dirigente da Proinfra para tomada de providências.

Demais setores: E-mail para a Ouvidoria da UFJF, e-mail ou telefonema para a secretaria da Proinfra, trâmites específicos e atendimento a legislações específicas.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), e-mail, telefone, pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Acessibilidade para pessoas com deficiência física (rampa e elevador), bem como estacionamento apropriado. Alguns ônibus contam com plataformas de acessibilidade.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Coordenação de Segurança: Via rádio, com canal exclusivo e protegido por código.

Demais setores: E-mail, telefonema ou presencialmente.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias**Pró-Reitoria de Inovação (Proinova)****Setores da Unidade**

Empreendedorismo

Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT)

Treinamento

Site: <https://www2.ufjf.br/critt/>

E-mails

Empreendedorismo: emp.critt@ufjf.br / ibt.critt@ufjf.br

Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT) – att.critt@ufjf.br

Treinamento – treina.critt@ufjf.br

Telefones

Telefone: (32) 2102-3435

Ramal Empreendedorismo: 204

Ramais Núcleo de Inovação Tecnológica: 205 e 207

Ramal Treinamento: 212

Endereço: Pró-Reitoria de Inovação (PróInova) / Centro Regional de Inovação e Transferência de Tecnologia (Critt) - Rua José Lourenço Kelmer s/n - Campus universitário - Bairro São Pedro, Juiz de Fora/MG- CEP: 36036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Empreendedorismo: Responsável por promover vários eventos e programas que têm como objetivo apoiar empreendedor(a)s e desenvolver negócios inovadores com base tecnológica, oriundos tanto da comunidade acadêmica (alunos, docentes, pesquisadores e TAEs) quanto da comunidade externa. O foco é fornecer o suporte necessário em cada estágio de maturidade dos empreendimentos – desde a ideia até a consolidação do negócio, adequando, assim, a oferta de serviços da Unidade às peculiaridades de cada empreendedor.

Núcleo de Inovação Tecnológica

Responsável pela gestão dos contratos de prestação de serviços técnicos especializados; contratos para extensão tecnológica no âmbito da pesquisa, desenvolvimento e acordos de parceria para pesquisa, desenvolvimento e inovação da Universidade.

O Núcleo também é responsável pela proteção e gestão dos ativos intelectuais desenvolvidos na Universidade, como depósito e acompanhamento de patentes, registro de marcas, softwares e desenhos industriais. Após a proteção, prospecta empresas e assessora os pesquisadores no licenciamento das tecnologias.

Este setor ainda disponibiliza cota mensal para o atendimento de registro de marcas a pessoas físicas, microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte.

Treinamento

O produto oferecido ao cliente é um conjunto de informações repassadas na forma de cursos,

aulas expositivas e/ou práticas, seminários, workshops, com auxílio ou não de instrumentos e software, e que promovem a formação de gestão de pessoas, sobretudo ligados aos temas de gestão, inovação, transferência de tecnologia, empreendedorismo e propriedade intelectual.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente e Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente e Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Empreendedorismo

1. Incubação de Empresas (Residente e Não-Residente)

- Requisitos: Empreendimentos inovadores de base tecnológica com MVP desenvolvido; Plano de negócio simplificado conforme edital de incubação. Para assinatura do contrato, a empresa deve estar legalmente constituída.
- Documentos: Formulário Plano de Negócio Simplificado - Edital de Incubação 2021 Critt/UFJF.

2. Adas Tech (Empresas formadas por mulheres)

- Requisitos: Mulheres individualmente ou equipes de 2 a 4 pessoas, com ideia de negócio tecnológica e/ou inovadora. Equipes devem ter pelo menos 2 mulheres, e a líder deve ser mulher.
- Documentos: Formulário de Inscrição do Adas Tech.

3. Atendimentos Individuais do Empreendedorismo

- Requisitos: Não há pré-requisitos. Atendimentos on-line ou presenciais para ajudar empreendedores.
- Documentos: Agendamento via telefone (32) 2102-3435 (ramal 204) ou e-mail emp.critt@ufjf.br.

4. Condomínio de Empresas (Residente e Não-Residente)

- Requisitos: Empresas e startups nacionais e internacionais que desejam parceria com o

Critt/UFJF.

- Documentos: Formulário de Apresentação de Propostas – Edital de Seleção.

5. CrittWorking (Escritório de Uso Compartilhado e Aluguel de Armários)

- Requisitos: Pessoas físicas ou jurídicas interessadas em utilizar os espaços do Critt.
- Documentos: Formulário de Apresentação de Propostas – Edital de Seleção.

6. Palestras de Sensibilização

- Requisitos: Escolas, empresas e professores interessados em apresentar o portfólio de serviços do Critt.
- Documentos: Formulário de Inscrição no site do Critt ou agendamento via e-mail emp.critt@ufjf.br.

7. PIA (Programa de Inovação Aberta)

- Requisitos: Empresas públicas ou privadas interessadas em inovação aberta.
- Documentos: Formulário de Inscrição previsto no edital do PIA.

8. SpeedIdea (Oficina para ideias inovadoras)

- Requisitos: Aberto para professores, estudantes e empresas.
- Documentos: Formulário de Inscrição no site do Critt ou e-mail emp.critt@ufjf.br.

9. SpeedLab (Aceleração de negócios inovadores)

- Requisitos: Pessoas ou equipes com soluções inovadoras em fase pré-operacional.
- Documentos: Formulário de Inscrição no edital do SpeedLab.

10. SpeedPlan (Desenvolvimento de Plano de Negócio)

- Requisitos: Equipes de 2 a 5 pessoas com soluções inovadoras e tecnológicas.
- Documentos: Formulário de Inscrição no edital do SpeedPlan.

11. Visita Técnica ao Critt (CrittTour)

- Requisitos: Escolas, empresas e professores interessados em conhecer o Critt.
- Documentos: Formulário de Inscrição no site do Critt.

Núcleo de Inovação Tecnológica

1. Contratos de Prestação de Serviços Técnicos Especializados

- Requisitos: O objeto da contratação deve enquadrar-se como serviço técnico especializado. As partes devem ter interesses distintos e contrapostos. O serviço deve ter um resultado determinado. Comunidade interna (docentes ou TAEs ativos) e externa devem entrar em contato pelo e-mail att.critt@ufjf.br ou telefone (32) 2102-3435 (ramais 205 ou 207).
- Documentos: Plano de Trabalho. Para comunidade externa, a documentação será solicitada posteriormente.

2. Contratos de Extensão Tecnológica no Âmbito da Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I)

- Requisitos: O objeto da contratação deve estar enquadrado como extensão tecnológica, conforme a Resolução 04/2018 do CONEXC. Deve envolver prática interdisciplinar e promover interação entre Universidade e sociedade. Deve ter impacto na formação do estudante, assessoria técnica e relevância acadêmica. Comunidade interna (docentes ou TAEs ativos) e externa devem entrar em contato com o NIT pelo e-mail att.critt@ufjf.br ou telefone (32) 2102-3435 (ramais 205 ou 207).
- Documentos: Plano de Trabalho. Para comunidade externa, a documentação será solicitada posteriormente.

3. Acordos de Parceria para Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I)

- Requisitos: Deve envolver atividade conjunta para pesquisa e desenvolvimento de tecnologia, serviço ou produto. Deve ter possibilidade de gerar inovação. Comunidade interna (docentes ou TAEs ativos) e externa devem entrar em contato com o NIT pelo e-mail att.critt@ufjf.br ou telefone (32) 2102-3435 (ramais 205 ou 207).
- Documentos: Plano de Trabalho. Para comunidade externa, a documentação será solicitada posteriormente.

4. Licenciamento de Tecnologias

- Requisitos: A tecnologia deve ter sido desenvolvida na UFJF ou por pesquisador da UFJF.
- Documentos: Formulário de Comunicação de Invenção.

5. Pedido de Patente de Invenção

- Requisitos: A tecnologia deve ter sido desenvolvida na UFJF ou por pesquisador da UFJF e atender aos critérios de novidade, aplicação industrial e atividade inventiva, conforme Wipo/Inpi.
- Documentos: Formulário de Comunicação de Invenção.

6. Pedido de Registro de Software

- Requisitos: A tecnologia deve ter sido desenvolvida na UFJF ou por pesquisador da UFJF; e é necessária a apresentação de trechos do código-fonte para identificação da originalidade.
- Documentos: Formulário de Comunicação de Software.

7. Pedido de Registro de Marcas

- Requisitos: Aplicável para comunidade interna e externa da UFJF. O nome deve ser disponível, lícito, distintivo e verdadeiro, conforme a Lei de Propriedade Industrial.
- Documentos: Formulário de solicitação de registro de marcas.

8. CrittLab: Laboratório de Ideação e Prototipagem

- Requisitos: Serviço voltado para desenvolvimento de modelagem 3D, impressão 3D, usinagem CNC, produção de hardwares e design de peças.
- Documentos: Solicitação de proposta de trabalho via e-mail lab.critt@ufjf.br ou telefone (32) 2102-3435 (ramais 205 e 214).

Treinamentos

1. Empreendedor, Tecnológico, Gestão, Mercado, Financeiro, Saúde

- Requisitos: Inscrição prévia no treinamento.
- Documentos: Comprovante de inscrição.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Empreendedorismo

1. Incubação de Empresas (Residente e Não-Residente): Etapas: Preencher Formulário de Inscrição constante no edital de incubação disponível no site do Critt.

2. Adas Tech (Empresas formadas por mulheres): Etapas: Preencher Formulário de Inscrição constante no edital do Adas Tech.

3. atendimentos Individuais do Empreendedorismo /4. Palestras de Sensibilização /5. SpeedIdea (Oficina para ideias inovadoras) / 6. SpeedLab (Aceleração de negócios inovadores) /7. SpeedPlan (Desenvolvimento de Plano de Negócio) /8. CrittHour (Meetup do Critt)
Etapas: Preencher Formulário de Inscrição no site do Critt.

9. Condomínio de Empresas (Residente e Não-Residente) /10. CrittWorking (Escritório de Uso Compartilhado e Aluguel de Armários)

Etapas: Preencher Formulário de Inscrição constante no edital de seleção do Critt.

11. PIA (Programa de Inovação Aberta)

Etapas: Preencher Formulário de Inscrição no edital do PIA.

12. Visita Técnica ao Critt (CrittTour): Etapas: Preencher Formulário de Interesse no CrittTour.

Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT)

1. Contratos de Prestação de Serviços Técnicos Especializados /2. Contratos de Extensão Tecnológica no Âmbito da Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) /3. Acordos de Parceria para Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I)

Etapas: Comunidade interna (Docentes ou TAEs ativos) e externa: entrar em contato com o NIT pelo e-mail att.critt@ufjf.br ou telefone (32) 2102-3435 (ramais 205 ou 207).

4. Licenciamento de Tecnologias: Etapas: Preencher o Formulário de Comunicação de Invenção disponível no NIT. O NIT analisará a tecnologia e verificará a viabilidade do licenciamento. O processo de licenciamento será conduzido conforme normas institucionais.

5. Pedido de Patente de Invenção: Etapas: Preencher o Formulário de Comunicação de Invenção. O NIT avaliará a viabilidade da patente conforme os critérios de novidade, aplicação industrial e atividade inventiva. O pedido de patente será encaminhado para registro.

Treinamentos: 1. Empreendedor, Tecnológico, Gestão, Mercado, Financeiro, Saúde. Etapas: Realizar a inscrição pelo endereço eletrônico informado no site do Critt.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Empreendedorismo

1. Incubação de Empresas (Residente e Não-Residente)

Período para pedidos de impugnação do Edital: 5 dias úteis.

Inscrição: 45 dias (em média).

Execução: 30 dias úteis.

2. Adas Tech (Empresas formadas por mulheres)

Inscrição: 45 dias (em média).

Execução: 30 dias úteis.

3. Atendimentos Individuais do Empreendedorismo: Sob demanda.

4. Condomínio de Empresas (Residente e Não-Residente)

15 dias corridos após o recebimento da proposta.

5. CrittWorking (Escritório de Uso Compartilhado e Aluguel de Armários)

15 dias corridos após o recebimento da proposta.

6. Palestras de Sensibilização: Sob demanda.

7. PIA (Programa de Inovação Aberta): Edital em processo de revisão.

8. SpeedIdea (Oficina para ideias inovadoras): Resposta de solicitação do serviço: 3 dias úteis.

9. SpeedLab (Aceleração de negócios inovadores)

Inscrição: 45 dias (em média).

Execução: 60 dias úteis.

10. SpeedPlan (Desenvolvimento de Plano de Negócio)

Inscrição: 45 dias (em média).

Execução: 30 dias úteis.

11. Visita Técnica ao Critt (CrittTour): Resposta de solicitação do serviço: 3 dias úteis.

12. CrittHour (Meetup do Critt): Evento bimestral, no final do mês.

Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT)

1. Contratos de Prestação de Serviços Técnicos Especializados

Contratos com valores até R\$ 50 mil: até 60 dias úteis.

Contratos com valores superiores a R\$ 50 mil: até 90 dias úteis.

2. Contratos de Extensão Tecnológica no Âmbito da Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I)

Contratos com valores até R\$ 50 mil: até 60 dias úteis.

Contratos com valores superiores a R\$ 50 mil: até 90 dias úteis.

3. Acordos de Parceria para Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I)

Contratos com valores até R\$ 50 mil: até 60 dias úteis.

Contratos com valores superiores a R\$ 50 mil: até 90 dias úteis.

4. Licenciamento de Tecnologias: De 6 meses a 12 meses.

5. Pedido de Patente de Invenção: 30 dias úteis.

Treinamentos

1. Empreendedor, Tecnológico, Gestão, Mercado, Financeiro, Saúde

30 dias após divulgação da programação e link de inscrição.

Prioridade para o atendimento do público

A prioridade no atendimento do Critt é fornecer excelência, pautado na qualidade, eficiência e satisfação do cliente. Compreendemos que cada cliente é único, com necessidades distintas, e é por isso que adotamos uma abordagem cuidadosamente estruturada para garantir que todas as solicitações sejam atendidas de forma atenciosa e com a devida prioridade.

Atendimentos individuais (presenciais, por telefone ou e-mail) – O Critt reconhece a importância de atender às necessidades únicas de cada cliente. Para garantir uma experiência personalizada e eficaz, priorizamos os atendimentos individuais, seja presencialmente, por telefone ou via e-mail.

Triagem no atendimento: Garantindo eficiência e priorização na nossa instituição, a triagem de atendimento é um processo fundamental para assegurar a eficiência, organização e a devida priorização das demandas dos nossos clientes. Reconhecemos que cada cliente e situação é única, e é por isso que implementamos um sistema de triagem cuidadosamente projetado para direcionar cada cliente para o setor mais adequado e garantir que todos sejam tratados com atenção necessária.

Encaminhamento: Após uma fase de triagem inicial, os clientes são direcionados de acordo com as suas necessidades específicas para os setores finalísticos do Critt. Estes setores estão intrinsecamente ligados às atividades centrais do Centro, abrangendo a gestão da inovação, transferência de tecnologia, empreendedorismo e propriedade intelectual.

Essas ações começaram em três áreas distintas, cada uma desempenhando um papel fundamental: Empreendedorismo, Núcleo de Inovação Tecnológica e Treinamento. Cada uma dessas áreas desempenha um papel vital na missão do Critt de catalisar a inovação, promover a transferência de tecnologia e estimular o empreendedorismo.

Ao encaminhar os clientes para esses setores finais, buscamos fornecer suporte direcionador e relevante, a fim de atender às demandas específicas de cada cliente e contribuir para o crescimento e desenvolvimento de ideias e projetos inovadores.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Variável.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Pesquisa de satisfação.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. O acesso ao segundo andar não é atualmente adaptado para pessoas que utilizam cadeiras de rodas, mas o prédio com uma área de recepção projetada para proporcionar conforto e acessibilidade durante o atendimento.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atualmente, o Critt não dispõe de um sistema informatizado dedicado ao atendimento de clientes. No entanto, emprega eficazmente e-mail e WhatsApp para esse propósito.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Planejamento (Proplan)

Setores da Unidade

- Escritório de governança em processos, riscos e Controles (EP)
- [Arquivo Central \(Arquivo\)](#)

Sites

Escritório de Processos (EP): <https://www2.ufjf.br/escritoriodeprocessos/>

Arquivo Central: <https://www2.ufjf.br/arquivocentral/>

E-mails

Escritório de Processos: escritoriodeprocessos@ufjf.br

Arquivo Central: arqcentral@ufjf.br

Telefones

Escritório de Processos (32) 2102-6379

Arquivo Central: (32) 2102.6321

Arquivo SEI: (32) 2102.3984

Endereços

Escritório de Processos - Rua José Lourenço Kelmer s/n, Campus Universitário - Bairro São Pedro, Juiz de Fora/MG - CEP: 36036-900 - (Prédio do CGCO, sala 32).

Arquivo Central - Av. Rio Branco 3.460 - Fundos – Alto dos Passos, Juiz de Fora/MG – CEP 36.025-020.

Arquivo-SEI: Universidade Federal de Juiz de Fora - Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900. (Prédio da Reitoria).

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Escritório de Processos

Assessoria em Mapeamento e Modelagem de Processos de Negócio. É um órgão de assessoria, vinculado à Pró-Reitoria de Planejamento e instituído pelas portarias UFJF nº 13 e nº 15, de 2016 (atualizada pela Portaria Gab-Reitor/UFJF Nº 57, de 17/03/2023). Tem como missão otimizar a produtividade em toda a UFJF, através do mapeamento dos processos de negócio.

Além disso, atua na automação de processos via SEI/UFJF (Portaria nº 690 de 2017, atualizada pela Portaria/SEI nº 1.910 de 2019).

Exerce também o mapeamento de dados pessoais no âmbito dos macroprocessos/processos de negócio mapeados e modelados pelo Escritório de Processos em conjunto com os setores clientes, segundo as diretrizes estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas correlatas internas e externas à UFJF.

Contribui/atua no gerenciamento do Modelo de Governança em Gestão Corporativa de Riscos da UFJF, incluindo as ações de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos, no âmbito dos macroprocessos/processos de negócio mapeados e modelados pelo Escritório de Processos, seguindo as diretrizes de Governança de Integridade e Riscos da UFJF.

O Escritório de Processos não atende público externo e não tem acesso e comunicação por redes sociais.

Arquivo Central

Para a comunidade externa:

- Acesso a documentos sob a guarda do Arquivo Central, produzidos pela UFJF ou de acervos de memória da sociedade
- Acesso ao Sistema Eletrônico de Informação (SEI)
- Acesso à biblioteca de apoio
- Promoção de eventos de capacitação nas áreas de arquivologia e preservação, como visitas guiadas, cursos, seminários, exposições, palestras e oficinas
- Publicação de material de divulgação do trabalho e do acervo
- Laboratório de Pesquisa em História e Arquivologia (LaphArq).

Para a comunidade interna:

- Normatização dos procedimentos técnicos aplicados aos arquivos
- Gestão de arquivos institucionais
- Assessoria técnica aos setores
- Oferecimento de vagas de estágios curriculares
- Apoio à administração institucional
- Gestão do Sistema Eletrônico de Informação (SEI)

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s) : Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Escritório de Processos

As demandas de mapeamento e modelagem de processos de negócio podem surgir da própria Pró-Reitoria de Planejamento ou solicitação de outras pró-reitorias e diretorias, a partir da identificação da necessidade estratégica de se mapear e modelar os processos de negócio das diversas unidades acadêmicas e administrativas da UFJF. Nesse caso, não existem documentos prévios necessários para acessar o serviço. São feitos diagnósticos locais relativos aos seus processos de negócio e, a partir daí, analisados os documentos existentes no setor, os quais serão utilizados ao longo do projeto.

Outra maneira de acesso ao serviço é por meio do formulário eletrônico de Habilitação de Processos no SEI-UFJF (Formulário SEI 02). Nesse caso, o próprio formulário conta com a lista dos documentos contidos no processo (inclusive documentos externos).

Arquivo Central

- Sem requisitos para acessar os documentos permanentes.
- O acesso a documentos institucionais, que estão em fase intermediária, só é franqueado ao público interno.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Escritório de Processos: O processo de mapeamento e modelagem de processos se desenvolve, basicamente, em três etapas:

- 1) Mapeamento do processo em seu estado inicial
- 2) Análise e proposições de melhorias
- 3) Modelagem do processo em seu estado futuro/otimizado.

Já o processo de Gestão de Riscos envolve:

- 1). Contato inicial com os setores envolvidos
- 2). Envio das planilhas documentadoras de Gestão de Riscos e execução de possíveis treinamentos
- 3). Análise das planilhas preenchidas pelos setores
- 4). Solicitação de correções
- 5). Acompanhamento/monitoramento dos planos de ação
- 6). Reporte periódico ao Comitê de Governança, Riscos e Controles (CGRC) da UFJF.

Arquivo Central: Procedimentos de acordo com a natureza da solicitação. Os atendimentos são individualizados.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Escritório de Processos: O prazo para a prestação de serviço é pactuado diretamente entre as partes a partir do surgimento da demanda. Esses prazos podem variar amplamente em função da complexidade de cada projeto de mapeamento e modelagem de processos de negócio e da dinâmica de funcionamento das unidades.

Arquivo Central: 20 dias

Prioridade para o atendimento do público

Escritório de Processos: As prioridades de atendimento são definidas estrategicamente entre o Escritório de Processos, unidades solicitantes e a Pró-Reitoria de Planejamento.

Arquivo Central: Ordem de chegada das solicitações

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Escritório de Processos: O tempo de espera para início de novos projetos varia conforme a disponibilidade dos servidores do Escritório e o andamento dos projetos em execução, mas, de modo geral, em torno de, no máximo 15 dias.

Arquivo Central: O início do atendimento é imediato, mas o tempo para a conclusão é de acordo com a natureza da solicitação.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Escritório de Processos: As sugestões ou reclamações podem ser recebidas por e-mail, site EP, telefone, ofício SEI ou pessoalmente. São analisadas pela equipe do EP em reuniões semanais e respondidas pela mesma forma que foram recebidas.

Arquivo Central

Leitura diária de e-mail e de mensagens nas redes sociais; atendimento às Ouvidorias da UFJF; consulta à legislação; resposta por escrito ao demandante, atendimento presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Instalações em primeiro pavimento e rampas.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Regulares.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento presencial ou por telefone.

Outras informações

Escritório de Processos: A gestão de riscos na instituição tem como ferramenta de operacionalização a planilha documentadora de gestão de riscos do então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e todo o processo é conduzido pelos próprios titulares dos órgãos de deliberação superior (Conselho Superior e Conselhos Setoriais) e dos órgãos de administração superior (Reitoria, pró-reitorias e diretorias) e é assessorado diretamente pelo EP, que os auxilia na determinação dos seus respectivos macroprocessos, bem como na fase de mapeamento dos riscos e monitoramento do processo.

Arquivo Central: As fotos de documentos são permitidas sem o uso do flash. No uso de cópias, o interessado compromete-se em citar a fonte, respeitando o direito do produtor do documento. As visitas técnicas também podem ser agendadas.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (Propp)

Setores da Unidade

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa: propp@ufjf.br

Coordenação de Pós-Graduação e Pesquisa: coord.propp@ufjf.br

Gerência de Bolsas: bolsaspg.propp@ufjf.br

Gerência Acadêmica: assessoriaacademica.propp@ufjf.br

Gerência Administrativa: propp@ufjf.br

Centro de Pesquisas Sociais (CPS): pesquisa.cps@ufjf.br

Editora da UFJF: editora@ufjf.br

Centro de Biologia da Reprodução: direcao.cbr@ufjf.br

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP): cep.propp@ufjf.br

Comissão de Ética no Uso de Animais (Ceua): ceua.propp@ufjf.br

Núcleo de Integração Acadêmica para a Sustentabilidade Socioambiental (Niassa):
niassa@ufjf.br

Sites

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa: www2.ufjf.br/propp

Centro de Pesquisas Sociais (CPS): <https://www2.ufjf.br/cps>

Editora da UFJF: www2.ufjf.br/editora

Centro de Biologia da Reprodução: www2.ufjf.br/cbr

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP): www2.ufjf.br/comitedeetica

Comissão de Ética no Uso de Animais (Ceua): www2.ufjf.br/ceua

Núcleo de Integração Acadêmica para a Sustentabilidade Socioambiental
(Niassa): www2.ufjf.br/niassa

Telefones

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa: (32) 2102-3766

Coordenação de Pós-Graduação e Pesquisa: (32) 2102-3880

Gerência de Bolsas: (32) 2102-3775

Gerência Acadêmica: (32) 2102-3773/3880

Gerência Administrativa: (32) 2102-3784

Centro de Pesquisas Sociais (CPS): (32) 2102-3104

Editora da UFJF: (32) 2102-3586

Centro de Biologia da Reprodução: (32) 2102-3251

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP): (32) 2102-3788

Comissão de Ética no Uso de Animais (Ceua): (32) 2102-3766

Núcleo de Integração Acadêmica para a Sustentabilidade Socioambiental (Niassa): (32) 2102-3206 - Ramal 2

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (Propp) - Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa - Setor Administrativo: Das 7h às 19h30

Centro de Pesquisas Sociais (CPS), Editora e CBR: Das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Coordenação de Pós-Graduação e Pesquisa

Responsável por coordenar as ações da Propp referentes à pós-graduação e pesquisa.

Gerência de Bolsas: A Gerência de Bolsas de Pós-Graduação é responsável por todas e quaisquer alterações de bolsas, concedidas pela Capes, pela Fapemig e pela UFJF, pertinentes aos programas de pós-graduação, o que contempla as etapas de mestrado, doutorado e pós-doutorado. Ainda é responsável pelas bolsas de Iniciação Científica.

Gerência Acadêmica: Responsável por todas as questões acadêmicas da pós-graduação da UFJF, gerenciando os cursos de lato sensu (aperfeiçoamentos e especializações) e stricto sensu (mestrados e doutorados), além de auxiliar as coordenações dos programas de pós-graduação.

Gerência Administrativa: Responsável por acompanhar e gerenciar o orçamento da pós-graduação, incluindo recursos de diárias e passagens aéreas, manutenção de equipamentos, mapeamento e melhoria de processos internos. Também é responsável pela contratação de professores visitantes e pela compra e contratação de bens e serviços para a Pró-Reitoria, além de prestar os serviços de secretaria.

Centro de Pesquisas Sociais (CPS)

O intuito do CPS é fornecer à comunidade acadêmica e juiz-forana diagnósticos sobre a realidade social, treinamento para realização de pesquisa científica e divulgação de informações de utilidade pública. Para tanto, o CPS fomenta um diálogo constante entre as diferentes perspectivas teóricas e metodológicas de seus pesquisadores, congregando núcleos, laboratórios e projetos de pesquisa de diferentes áreas do conhecimento científico.

Editora da UFJF: A Editora da UFJF recebe novos originais para avaliação e publicação, derivados dos selos editoriais vinculados e a partir de editais próprios da Editora, além de realizar produção editorial (revisão, editoração gráfica, distribuição e divulgação).

Centro de Biologia da Reprodução (CBR): Constitui-se em um centro de pesquisa multiusuário e multidisciplinar destinado a pesquisas experimentais com modelo animal.

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP): Setor responsável por realizar a análise ética de pesquisas envolvendo seres humanos à luz, principalmente, da Norma operacional 001/13, Resolução 466/12 do CNS e Resolução 510/16 também do CNS.

Comissão de Ética no Uso de Animais (Ceua): A Comissão de Ética no Uso de Animais (Ceua) é o componente essencial para aprovação, controle e vigilância das atividades de criação, ensino e pesquisa científica com animais, bem como para garantir o cumprimento das normas de controle da experimentação animal editadas pelo Concea (RN Nº 1 de 9 de julho de 2010).

Núcleo de Integração Acadêmica para a Sustentabilidade Socioambiental (Niassa)

Núcleo de atividades acadêmicas com integração transdisciplinar nas áreas das ciências ambientais, sociais, de saúde humana e animal e ciências tecnológicas, fomentando pesquisa, tecnologia, ensino e extensão.

Sediado na Fazenda Experimental da UFJF, às margens do reservatório de Chapéu D'Uvas, no Município de Ewbank da Câmara (MG), o Niassa possibilita que diferentes áreas de atuação acadêmica da UFJF e instituições parceiras interajam para produzir soluções inovadoras para problemas ambientais práticos que afetam a vida das pessoas em níveis local, regional e global.

Com ações concentradas na Bacia Hidrográfica do Rio Paraibuna, na Zona da Mata Atlântica Mineira, os projetos conduzidos no Niassa objetivam estabelecer diálogo com a comunidade local e regional em sintonia com temáticas nacionais e mundiais.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Gerência de Bolsas

Varia de acordo com a natureza do serviço acessado. Para alterações de bolsas, por exemplo, é necessário o encaminhamento de toda a documentação pertinente exigida pelas agências de fomento, via SEI. Os demais serviços são prestados mediante encaminhamento de e-mail, formulário on-line disponível no site, e/ou comparecimento presencial.

Gerência Acadêmica: Varia de acordo com a natureza do serviço acessado. As solicitações de desligamento e afastamento de alunos, assim como dilatação de prazos, homologação de título e criação de disciplinas, dependem de tramitação de processo via SEI. Outros serviços são prestados mediante encaminhamento de e-mail e/ou comparecimento presencial. No site da Propp, constam os principais documentos e passo a passo para acessar os serviços.

Gerência Administrativa: Varia de acordo com a natureza do serviço acessado. Como o exemplo de solicitações relacionadas a requisições, as demandas são encaminhadas via Siga. Os demais serviços são prestados mediante encaminhamento de e-mail, processo SEI e/ou comparecimento presencial.

Centro de Pesquisas Sociais (CPS): Varia de acordo com a natureza do serviço acessado e deve ser consultado por telefone ou e-mail.

Editora da UFJF

A Editora da UFJF recebe novos originais para avaliação e publicação através de três fluxos:

1. Contínuo via selos editoriais
2. Referente às obras desenvolvidas por empresa terceirizada, também via selos editoriais
3. Advindos de editais próprios da Editora UFJF.

A demanda de obras para o fluxo contínuo deverá ser avaliada pelos selos editoriais vinculados à editora quanto à sua possibilidade de execução (financiamento e capacidade técnica da equipe dos selos para a execução da obra). Para essas obras, devem-se cumprir os requisitos obrigatórios listados no site da Editora.

As obras a serem produzidas por empresa terceirizada, em formato e-book ou livro físico, serão aquelas em que houve o empenho financeiro advindo dos programas de pós-graduação (verba Proap e APG/Capes) para a unidade orçamentária da Propp.

O número de obras obedecerá a previsão levantada entre a Propp e os PPGs, bem como o número de obras contratadas com a empresa terceirizada.

As obras a serem produzidas por meio de editais próprios da Editora serão desenvolvidas totalmente pela equipe de profissionais da Editora UFJF.

Em todos os três fluxos, as obras devem ser contratadas entre autores e Editora UFJF, além de passarem por conferência de originais e conferência final pela equipe da Editora UFJF.

Centro de Biologia da Reprodução: Varia de acordo com a natureza do serviço acessado e deve ser previamente agendado por telefone ou e-mail.

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP)

A documentação necessária ao atendimento vai depender da demanda solicitada. Recomenda-se consultar o site do CEP/UFJF, a fim de identificar os modelos e/ou casos. Não obstante, pode ser feita a consulta via e-mail.

Comissão de Ética no Uso de Animais (Ceua)

- Formulário unificado de solicitação de autorização para uso de animais devidamente preenchido, conforme orientações do CONCEA (CONCEA RN 52, RN 55, RN 57 e Guia Brasileiro de Produção, Manutenção ou Utilização de Animais para Atividades de Ensino ou Pesquisa Científica de 2023)
- Certificados de Capacitação em Ética e em Prática de todo o pessoal envolvido nos procedimentos das atividades de ensino e pesquisa científica, conforme Resolução CONCEA nº 49/2021
- Carta de anuência do representante legal do local onde a pesquisa será realizada (devidamente formalizado no Cadastro das Instituições de Uso Científico de Animais – Ciuca).

Núcleo de Integração Acadêmica para a Sustentabilidade Socioambiental (Niassa)

Os projetos desenvolvidos no Niassa são, em geral, vinculados aos programas de pós-graduação da UFJF. Também são disponibilizadas bolsas para estudantes da graduação por

meio de editais vinculados aos projetos. As informações podem ser obtidas por meio do site <https://www2.ufjf.br/niassa>.

Principais etapas para o processamento dos serviços: Variam de acordo com o serviço.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Como são demandas específicas, o prazo para o atendimento vai depender de cada caso. Em média, as demandas são atendidas em até 20 dias úteis.

Prioridade para o atendimento do público: As demandas são atendidas de acordo com a ordem de solicitação ou atendimento previamente agendado.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Como são demandas específicas, o prazo para o atendimento vai depender de cada caso. Demandas de emissão de documentos são atendidas, em média, em até dois dias úteis. Demandas de alterações de bolsas são atendidas, em média, em até cinco dias úteis.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Normalmente, as sugestões e reclamações são feitas via Ouvidoria da UFJF. Os procedimentos estão disponíveis em <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/>. Caso deseje fazer diretamente nos setores, enviar para os e-mails previamente informados.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim. Sinalização padrão existente no prédio da Reitoria. Para os demais setores, existem placas indicativas no campus.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim.

- Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) e Comissão de Ética no Uso de Animais (Ceua): A sala é situada no andar térreo do prédio da Reitoria, sem escadas ou degraus.
- Centro de Pesquisas Sociais (CPS) e Editora da UFJF: Funcionam em um prédio novo com elevador, estacionamento próprio e recepção no térreo.
- Centro de Biologia da Reprodução: Funciona em um prédio próprio e acessível.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar

indisponível: O atendimento pode ser feito por telefone e/ou pessoalmente, nos respectivos horários informados.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Pró-Reitorias

Pró-Reitoria de Sistemas de Dados e Avaliação (Prosdav)

Setores da Unidade

Secretaria da Prosdav: prosdav@ufjf.br

Setor de Avaliação e Regulação: secretaria.avaliacao@ufjf.br; piufjf.regulacao@ufjf.br

Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) - Juiz de Fora: biblioteca.central@ufjf.br

Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) - Governador Valadares:

biblioteca.sociais.gv@ufjf.br e/ou biblioteca.saude.gv@ufjf.br

Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional (CGCO): secretaria.cgco@ufjf.br e coordenacao.cgco@ufjf.br

Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos (Cdara): cdara@ufjf.br e coordenacao.cdara@ufjf.br

Sites

Prosdav: <https://www2.ufjf.br/prosdav/apresentacao/>

Setor de Avaliação e Regulação: <https://www2.ufjf.br/diavi/>

CDC - Juiz de Fora: <https://www2.ufjf.br/biblioteca/>

CDC - Governador Valadares: <https://www2.ufjf.br/bibliotecagv/>

CGCO: <https://www2.ufjf.br/cgco/>

Cdara: <https://www2.ufjf.br/cdara/>

Telefones

Prosdav: (32) 2102-3915

Secretaria da Prosdav: (32) 2102-3981

Setor de Avaliação e Regulação: (32) 2102-6355

CDC - Juiz de Fora: (32) 2102-3767

CDC - Governador Valadares: (33) 3301-1011 e (33) 3301-1000

CGCO: (32) 2102-3385 e (32) 2102-3371

Cdara: (32) 2102-3733

Endereços

Prosdav e Secretaria da Prosdav (SEC-Prosdav): Universidade Federal de Juiz de Fora - Pró-Reitoria de Sistema de Dados e Avaliação (Prosdav) - Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário (Prédio da Reitoria) – Bairro São Pedro, Juiz de Fora - MG – CEP: 36036-900.

Setor de Avaliação e Regulação: Universidade Federal de Juiz de Fora - Setor de Avaliação e Regulação - Rua José Lourenço Kelmer s/n - Campus Universitário (Prédio do CGCO, Sala 22) - Bairro São Pedro - Juiz de Fora - MG - CEP: 36036-900.

Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) - Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora - Rua José Lourenço Kelmer s/n - Campus Universitário - Bairro São Pedro - Juiz de Fora - MG - CEP: 36036-900 (Considerando as 18 unidades de bibliotecas, os endereços variam dentro do Campus).

Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) - Governador Valadares: Unidade Centro Anexo Prédio Anhanguera - Avenida Dr. Raimundo Monteiro Rezende, 330, Centro, Governador Valadares. CEP: 35010-177.

Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional (CGCO): Universidade Federal de Juiz de Fora - CGCO - Rua José Lourenço Kelmer s/n - Campus Universitário (Prédio do CGCO) - Bairro São Pedro - Juiz de Fora - MG - CEP: 36036-900.

Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos (Cdara): Avenida Presidente Costa e Silva 1518 – São Pedro - Juiz de Fora/MG – CEP: 36.036-330.

Horários de Funcionamento

Prosdav: De segunda a sexta, das 7h30 às 19h.

SEC-Prosdav: Das 13h às 19h, exceto às quartas-feiras, que é das 7h30 às 13h30.

Setor de Avaliação e Regulação: De segunda a sexta, das 7h às 19h30.

CDC - Juiz de Fora: De segunda a sexta, das 7h às 22h.

CDC - Governador Valadares

- Unidade Centro, no anexo Anhanguera, de segunda a sexta, das 7h às 19h.

- Sede Administrativa, de segunda a sexta, das 9h às 13h e das 14:15 às 19h.

- CGCO e Cdara: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Prosdav: A Pró-Reitoria de Sistemas de Dados e Avaliação tem como missão assegurar a excelência na gestão e avaliação dos dados institucionais, promovendo a transparência, a eficiência e a qualidade das informações. Além disso, é responsável pela implementação e manutenção de sistemas computacionais robustos e eficazes, que apoiem as atividades acadêmicas e administrativas. Com uma abordagem integrada e inovadora, busca apoiar o desenvolvimento acadêmico e administrativo da Universidade, contribuindo para a tomada de decisões estratégicas fundamentadas em dados precisos e relevantes.

Secretaria da Prosdav

Apoio administrativo ao pró-reitor e à pró-reitora adjunta de Sistemas de Dados e Avaliação.

Setor de Avaliação e Regulação: Tem por objetivo oferecer suporte e propor diretrizes relacionadas à operacionalização da regulação, supervisão e avaliação dos cursos de graduação da Instituição, conforme previsto na Lei 10.861/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes).

Centro de Difusão do Conhecimento (CDC): É responsável pelo gerenciamento das bibliotecas nos campi Juiz de Fora e Governador Valadares, além das bibliotecas externas ao campus. O setor centraliza e coordena os serviços e produtos informacionais das bibliotecas da UFJF, tendo como finalidade reunir, organizar e difundir a informação documental necessária ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade.

São alguns dos serviços prestados: empréstimo de obras, auxílio à normalização de trabalhos acadêmicos, treinamentos e orientações, elaboração de fichas catalográficas, atividades relacionadas ao Repositório Institucional, visitas guiadas e apoio administrativo direcionado a outros setores institucionais.

Centro de Gestão do Conhecimento Organizacional (CGCO)

É responsável por traçar estratégias e mobilizar recursos de Tecnologia da Informação em prol da racionalização e agilização dos processos organizacionais. Mantém os serviços de TI da Instituição, como SEI, Siga, Moodle, etc, além de ser responsável pelo gerenciamento dos serviços de infraestrutura lógica das redes de dados da UFJF.

Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos (Cdara): É o setor administrativo da Pró-Reitoria de Graduação (Prograd) onde se concentram todos os registros acadêmicos dos alunos e ex-alunos da graduação e da pós-graduação da UFJF, presencial e à distância, bem como a guarda e o armazenamento dos documentos físicos e digitais, além da proposição de minutas de calendários acadêmicos e de regramento de procedimentos administrativos.

Compreendem-se como serviços da Cdara: Matrícula, Análise de Reserva de Vagas, Cadastro (graduação e pós-graduação), Análise de Currículo, Expedição de Diplomas, Registro de Diplomas, Expedição de documentos acadêmicos da graduação e da pós-graduação, Revalidação de diplomas de graduação (Revalidação tradicional e Revalida), Análise dos Processos Administrativos de Homologação de Dissertações e Teses, Arquivo e Guarda de Documentos Acadêmicos, e Registros Gerais.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Prosdav, SEC-Prosdav e Setor de Avaliação e Regulação: Utilização dos canais indicados e Identificação.

CDC: Cadastro junto ao sistema de gerenciamento de bibliotecas Pergamum.

CGCO: Os serviços devem ser solicitados preferencialmente via Central de Atendimento de TI no endereço eletrônico siga.ufjf.br. Os documentos e informações necessárias variam de acordo com o tipo de serviço solicitado. É importante que o usuário forneça o maior número de informações possível

Cdara: Os serviços devem ser solicitados através dos canais citados. É indispensável a indicação da forma de contato, para que a Cdara faça os encaminhamentos para o endereço correto do usuário. Se se tratar de documentos de terceiros, é obrigatória a entrega de uma procuração com poderes específicos para obtenção dos serviços e/ou documentos solicitados.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Prosdav, SEC-Prosdav e Setor de Avaliação e Regulação: Identificação do requisitante do serviço, atendimento à demanda e resposta através dos canais de atendimento indicados.

CDC: A equipe de atendimento aos usuários das bibliotecas busca oferecer atendimento no momento da demanda presencial. Demandas de serviços ou etapas de serviços enviados via SEI e e-mail, comumente são retornados com até 72 horas, salvo casos em que a demanda é mais elaborada, como nos de aquisição.

CGCO: As demandas apresentadas são atendidas e classificadas pela equipe de atendimento de primeiro nível do CGCO e depois encaminhadas para a equipe competente para resolução do problema ou atendimento do pedido realizado.

Cdara: Após o recebimento dos requerimentos, a equipe das gerências da Cdara prestam atendimento, conforme a pertinência do tema.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Prosdav, SEC-Prosdav e Setor de Avaliação e Regulação: Atendimento imediato ou no prazo mais célere possível, dependendo da natureza da demanda.

CDC: Cinco dias.

CGCO: O tempo depende da natureza das demandas, mas busca-se atender em até três dias

úteis a maior parte das mesmas.

Cdara: Os prazos para atendimento e as tarifas de serviços são específicos para cada serviço ou documento solicitado, de acordo com a [Portaria 14/2018-Proplan](#)
(<https://www2.ufjf.br/planejamento/wp-content/uploads/sites/83/2018/05/Portaria-14.pdf>)

Prioridade para o atendimento do público

Prosdav e SEC-Prosdav: atendimento segue a ordem cronológica das demandas, considerando também o grau de urgência das mesmas

Setor de Avaliação e Regulação: atendimento por e-mail

CDC: atendimento presencial é prioritário

CGCO: Busca-se atender os pedidos de acordo com o seu grau de criticidade e complexidade. Erros em sistemas ou dados são atendidos de forma prioritária.

Cdara: Atendimento segue, via de regra, ordem cronológica dos pedidos, observados os prazos de calendários acadêmicos e editais. Em casos específicos, e comprovada a justificativa, a Coordenadoria pode priorizar o atendimento, dentro de suas possibilidades.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Prosdav e SEC-Prosdav: atendimento é imediato ou no tempo mais célere possível, a depender da demanda e considerando os horários de funcionamento.

Setor de Avaliação e Regulação e CDC: geralmente imediato, quando no horário de atendimento do setor.

CGCO: Não há tempo pré-estabelecido para todas as demandas, mas busca-se atender em até três dias úteis a maior parte das mesmas.

Cdara: Os prazos para atendimento e as tarifas de serviços são específicos para cada serviço ou documento solicitado, de acordo com a [Portaria 14/2018-Proplan](#)
(<https://www2.ufjf.br/planejamento/wp-content/uploads/sites/83/2018/05/Portaria-14.pdf>)

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

- Prosdav e Sec-Prosdav: Através dos canais de atendimento indicados e divulgados no site da unidade.

- Setor de Avaliação e Regulação, CDC e Cdara: Por e-mail.
- CGCO: Utiliza-se o SEI para este tipo de serviço.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), e-mail, telefone, pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Parcial.

Prosdav e Sec-Prosdav: Atende às exigências de acessibilidade para o site da Unidade.

Setor de Avaliação e Regulação: Duas portas amplas de entrada para o prédio.

Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) e Cdara: Elevador.

CGCO: Possui acessibilidade física, mas não há acessibilidade por completo no sistema de atendimento.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Prosdav; Sec-Prosdav; CGCO e Cdara: Contato via e-mail ou telefone.

Setor de Avaliação e Regulação: A maior parte das atividades do setor ocorrem em sistemas internos e externos. Há backups de alguns arquivos para consulta.

CDC: Contato via e-mail ou telefone, ou atendimento presencial.

Outras informações

[Centro de Difusão do Conhecimento \(CDC\)](#)

[Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos \(Cdara\)](#)

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Administração Superior

Diretorias

Diretoria de Ações Afirmativas (Diaaf)

Setores da Unidade

Diretoria de Ações Afirmativas

acoesafirmativas@ufjf.br

Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI)

Administrativo: nucleo.nai@ufjf.br

Acompanhamento acadêmico: acompanhamentoacademico.nai@ufjf.br

Interpretação de Libras: libras.nai@ufjf.br

Sites

Diretoria de Ações Afirmativas

Site: <https://www2.ufjf.br/diaaf/>

Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI)

Site: <https://www2.ufjf.br/nai/>

Instagram: <https://www.instagram.com/naiufjf.official/>

Telefones

Diretoria de Ações Afirmativas: (32) 2102-6919

Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI): (32) 2102-3944

Endereços

Diretoria de Ações Afirmativas (Diaaf)

Universidade Federal de Juiz de Fora - Diretoria de Ações Afirmativas (Diaaf) – Rua José

Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário - Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900. (Prédio da Reitoria - Sala 137)

Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI)

Universidade Federal de Juiz de Fora - Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI) – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário, Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900. (Prédio da Reitoria - Sala 113)

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

Serviços prestados pela unidade

Proposição e articulação de ações que sensibilizem e mobilizem a comunidade universitária para a convivência cidadã com as inúmeras realidades presentes na diversidade social, correlacionadas a gêneros e sexualidades, às tradições das culturas, às questões étnico-raciais e à vulnerabilidade socioeconômica, dentre outras.

A Diaaf tem como competência a promoção de condições institucionais que permitam a implementação e o acompanhamento de políticas públicas voltadas às ações afirmativas no âmbito da UFJF.

Além disso, a Diaaf mantém o Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI), responsável por construir e implementar políticas de ações afirmativas para pessoas com deficiência, Transtorno do Espectro Autista (TEA), Altas Habilidades e Superdotação.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Diaaf: Não é necessário apresentar documentação para ser atendido pela Diretoria de Ações Afirmativas, visto que são atendidos públicos internos e externos.

NAI: Para acompanhamento acadêmico pedagógico do NAI/Diaaf, é necessário enviar um e-mail para o setor apresentando seu laudo médico e relatando suas necessidades.

Libras: Para agendamento de interpretação de Libras, é necessário encaminhar e-mail indicando todos os detalhes da demanda (natureza, data, horário, local, temas, materiais de estudo, etc.).

Para demandas de atendimento de aulas, monitorias, reuniões e atendimentos, por exemplo, pede-se o encaminhamento com, no mínimo, quatro dias úteis de antecedência.

Para a interpretação de eventos, vídeos e editais, por exemplo, pede-se a antecedência mínima de sete dias úteis. Essa antecedência é primordial para que o setor possa se organizar da melhor forma possível para os atendimentos das demandas.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Recebimento de demanda, análise e resposta ou atendimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: 15 dias.

Prioridade para o atendimento do público: Para o atendimento na Diaaf, são seguidos os seguintes critérios: Cronologia, conveniência e oportunidade.

Para o atendimento do NAI/Diaaf, são observados os seguintes critérios: ordem de recebimento da demanda, acompanhamento acadêmico pedagógico dos discentes matriculados em disciplinas em andamento e data limite da demanda.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Três dias úteis.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de

urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Sugestões e reclamações podem ser encaminhadas diretamente para o e-mail da Diaaf (acoesafirmativas@ufjf.br), para o e-mail do NAI (nucleo.nai@ufjf.br) ou por meio da Ouvidoria da UFJF.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação:

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Parcial. Com relação à acessibilidade física, o setor fica estrategicamente localizado no andar térreo da reitoria, que conta com rampas de acesso. Para acessibilidade linguística para sinalizantes da Libras, o setor conta com tradutores intérpretes de Libras - Língua Portuguesa.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Recebimento da demanda por meio físico, que será digitalizado quando o sistema informatizado estiver disponível novamente.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Diretorias

Diretoria de Imagem Institucional

Setores da Unidade

Comunicação: imprensa.dci@ufjf.br

Cerimonial: cerimonial@ufjf.br

Secretaria: imagem@ufjf.br

Central de Atendimento (CAT): faleconosco@ufjf.br

Sites

Comunicação: <https://www2.ufjf.br/dircom/>

Central de Atendimento: <https://www2.ufjf.br/cat/>

Telefones

1) Comunicação

- Jornalismo/Assessoria de Imprensa/Redes Sociais: (32) 2102-3970

- Audiovisual e Design: (32) 2102-3969

2) Cerimonial: (32) 2102-3966

3) Secretaria: (32) 2102-3968

4) CAT: (32) 2102-3911

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Diretoria de Imagem Institucional - Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário, Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900. (Prédio da Reitoria)

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

Serviços prestados pela unidade

A Diretoria de Imagem Institucional é responsável por:

- Criar políticas, estabelecer diretrizes e coordenar as ações de comunicação integrada da UFJF junto a seus públicos relevantes.
- Difundir a produção científica e cultural da Instituição.
- Desenvolver as estratégias de divulgação junto aos veículos de comunicação externos.
- Coordenar a produção e divulgação de conteúdo nos canais oficiais da UFJF.
- Estruturar e desenvolver estratégias e ações que aprimorem a relação da Universidade com seus públicos internos e com a comunidade externa.

- Planejar e executar os eventos institucionais produzidos pela Administração Superior da UFJF.
- Apoiar os eventos das unidades acadêmicas.
- Planejar, desenvolver e contratar veiculação de publicidade legal e institucional.
- Desenvolver estratégias de proteção e valorização da imagem institucional da UFJF.
- Proporcionar treinamento profissional supervisionado para bolsistas de Comunicação e de áreas afins.
- Organizar o cerimonial de eventos da Instituição.
- Coordenar e supervisionar as atividades da Central de Atendimento (CAT)

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade: A princípio não é necessária a apresentação de documentos; basta a pessoa se identificar e descrever sua solicitação, preferencialmente por e-mail, para a verificação da possibilidade de atendimento.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Recebimento de demanda, análise e resposta ou atendimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Depende de cada demanda.

Prioridade para o atendimento do público

Prazos previstos em lei, prazos de realização dos eventos, adaptação ao cronograma de veiculação de conteúdos, ordem de chegada da demanda.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

O atendimento é praticamente imediato; a execução depende da demanda em si.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Sugestões e reclamações podem ser encaminhadas diretamente para os e-mails do setor.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação:

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim. Sala no andar térreo do prédio da Reitoria, que possui rampas, acesso para cadeirantes e banheiros adaptados.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento por telefone ou pessoalmente.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Administração Superior

Diretorias

Diretoria de Relações Internacionais (DRI)

Setores da Unidade

Direção

Secretaria Executiva

Incoming e Outgoing – PIIGRAD

Programas Especiais (PEI) e Chamadas de Intercâmbio

Idiomas sem Fronteiras

PEC-G

Site: internationaloffice@ufjf.br

E-mails

Secretaria Executiva e Incoming: internationaloffice@ufjf.edu.br

Outgoing – PIIGRAD, Programas Especiais (PEI) e chamadas de intercâmbio:

intercambio.dri@ufjf.br

Idiomas sem Fronteiras: isf@ufjf.br

PEC-G: pec.dri@ufjf.br

Telefones

- Secretaria Executiva, Incoming e Outgoing – PIIGRAD, Programas Especiais (PEI) e chamadas de intercâmbio: (32) 2102-3947

- Idiomas sem Fronteiras e PEC-G : (32) 2102-6929

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora –Diretoria de Relações Internacionais (DRI) –
Rua José Lourenço Kelmer s/n, Campus Universitário - Bairro São Pedro, Juiz de Fora/MG - CEP
36036-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade: A DRI presta assessoria sobre internacionalização à comunidade acadêmica da UFJF e conduz o processo de internacionalização da instituição.

- Os convênios internacionais são conduzidos pela equipe de Acordos.

- Os processos de intercâmbio internacional de entrada e de saída são administrados pelas equipes de Incoming e Outgoing respectivamente.

- A equipe da Rede Idioma sem Fronteiras gerencia a política linguística da UFJF para fins de internacionalização, via oferecimento de cursos de idiomas e, em algumas ocasiões, oportunidades de testes de proficiência.

- A equipe do Programa Estudante-Convênio de Graduação e Pós-graduação (PEC-G e PEC-PG)

dá assistência administrativa aos estudantes que pertencem a estes programas.

- Através da certificação de documentos acadêmicos, visa prestar conferências de documentos traduzidos em inglês ou espanhol apresentados pelo requerente.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Estabelecimento de Acordos (Convênios), demandas de mobilidade incoming ou outgoing, de cursos do IsF e do PEC-G: o solicitante deve entrar em contato por e-mail ou outro modo, informando nome completo, identificando-se (com número de matrícula, Siape ou outro meio de identificação) e relatando detalhes do pedido.

Principais etapas para o processamento dos serviços

- Acordos (convênios): contato inicial; tratativas com a instituição parceira e demais interessados; assinatura do acordo.
- Mobilidade incoming: contato inicial; tratativas administrativas para realização do intercâmbio; realização do intercâmbio.
- Mobilidade outgoing: inscrição em processo de seleção; nomeação pela DRI; candidatura dos interessados; realização do intercâmbio; conclusão do intercâmbio.
- Certificação de documentos: apresentação da demanda via e-mail (internationaloffice@ufjf.br) ou outra forma de atendimento; tratativas para atendimento da demanda; conclusão do atendimento.
- Cursos do IsF: inscrição no curso de interesse; realização do curso; conclusão do curso.
- PEC-G: apresentação da demanda via e-mail ou outra forma de atendimento; tratativas para atendimento da demanda; conclusão do atendimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

O estabelecimento de acordos é definido pelas partes interessadas. Os prazos de mobilidade têm prazos específicos previstos dentro das chamadas ou editais correspondentes. Os serviços de certificação têm 20 dias úteis como prazo

Prioridade para o atendimento do público: As prioridades são as previstas em atos normativos. atendimentos agendados têm prioridade sobre não agendados.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Para quaisquer serviços da DRI: Atendimento presencial, telefônico ou por whatsapp, dentro do horário do setor, é geralmente imediato. Por e-mail: resposta ou encaminhamento da demanda em, no máximo, um dia útil.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Sugestões e reclamações podem ser enviadas para internationaloffice@ufjf.br.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s)

solicitado(s) e eventual manifestação: Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), e-mail, telefone e divulgação de informações nos canais de comunicação da UFJF e da unidade.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim. Acesso sem escadas, portas amplas, ambiente limpo, iluminado e confortável, com sofás, cadeiras, mesa para reuniões em seu Lounge. Observação: os banheiros são externos (no andar inferior, em frente ao estacionamento).

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento presencial, dentro do horário de funcionamento do setor.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Administração Superior

Diretorias

Diretoria de Sustentabilidade e Patrimônio

Setores da Unidade

Diretoria de Sustentabilidade: sustentabilidade@ufjf.br

Gerência de Patrimônio: gerencia.patrimonio@ufjf.br

Gerência de Estoques: almoxarifado.central@ufjf.br

Gerência de Pós-Compras: gerencia.poscompra@ufjf.br

Site: <https://www2.ufjf.br/sustentabilidade/>

Telefones

Sustentabilidade: (32) 2102-6377 / 6331

Patrimônio: (32) 2102-3452

Estoque: (32) 2102-3450 / 6490

Pós-Compras: (32) 2102-3697 / 3746

Endereços

* Equipes ficam distribuídas entre Proinfra e Almoxarifado Central

Endereço da Proinfra: Universidade Federal de Juiz de Fora – Pró-Reitoria de Infraestrutura
(Proinfra) – Rua Lourenço Kelmer s/n - Campus Universitário - Bairro São Pedro – Juiz de
Fora/MG – CEP 36036-900.

Horário de Funcionamento

Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Atendimento ao Público, das 7h às 17h.

Serviços prestados pela unidade

- Serviços internos de conserto de cadeiras de escritório e carteiras, manutenção de persianas, recolhimento de materiais recicláveis, gerenciamento de resíduos químicos, de saúde e de obras.
- Recebimento e entrega de materiais permanentes e materiais de consumos para todos os setores da Universidade.
- Compra dos materiais de estoque para a Universidade.
- Incorporação dos bens permanentes adquiridos por todos os setores no sistema Siga patrimônio, além do gerenciamento de desfazimento, inventário e doações.
- Movimentação de bens móveis entre todas as unidades e setores da Instituição.
- Intermediação entre requisitantes e fornecedores em caso de problemas com os materiais adquiridos.

Público ao qual se destina: Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados).

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Requisições via Siga; solicitações via SEI

Principais etapas para o processamento dos serviços: Solicitação, agendamento e execução.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Depende do serviço solicitado.

Prioridade para o atendimento do público

Atendimento restrito à comunidade interna da Universidade.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Depende das demandas do período.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Todos os questionamentos são respondidos pela diretoria e suas gerências.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Não.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Os locais que ficam no térreo oferecem acessibilidade.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Telefone e presencialmente.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Atendimento Geral, Arquivos e Registros

Arquivo Central

Setores da Unidade: Direção e Secretaria

Sites

Geral: <https://www2.ufjf.br/arquivocentral/>

Sistema Eletrônico de Informações (SEI): <https://www2.ufjf.br/sei/>

E-mails

sei@ufjf.br

arqcentral@ufjf.br

gestao.documentos@ufjf.br

Telefones

Geral: (32) 2102-6321

Gestão de Documentos: (32) 2102-3984

Endereços

SEI e Setores do Sistema de Arquivos e de Arquivos Intermediários: Universidade Federal de Juiz de Fora - Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900. (Prédio da Reitoria)

Administração, Assentamentos Funcionais Digitais (AFD), Setores de Preservação e de Arquivos Permanentes: Avenida Rio Branco, 3.460/Fundos – Passos, Juiz de Fora/MG – CEP: 36025-020.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade: Gestão de documentos da UFJF e acesso a documentos criados pela sociedade da região de Juiz de Fora.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc); E-mail; Telefone ou Whatsapp; Pessoalmente; Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc); E-mail; Telefone ou Whatsapp; Pessoalmente; Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade: O acesso ao sistema AFD da UFJF é feito exclusivamente pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

O acesso aos documentos da UFJF que estão em fase intermediária é franqueado ao produtor ou a quem ele autorizar.

Não há restrições de acesso aos documentos que são de caráter permanente.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Recebimento da demanda e atendimento inicial imediato.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: 20 dias.

Prioridade para o atendimento do público: Ordem de chegada da demanda.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

O atendimento inicial é imediato. As consultas presenciais não precisam ser agendadas.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Leitura diária de mensagens de e-mail e de Instagram e atendimento presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc); E-mail; Telefone; Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Não.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Não.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Regulares.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.
Atendimento presencial e por telefone.

Outras informações: O Arquivo Central da UFJF oferece cursos, oficinas, visitas guiadas, exposições de documentos e estágios curriculares. O setor possui também uma biblioteca de apoio à pesquisa e o Laboratório de Pesquisa em História e Arquivologia (LaphArq). Todos os serviços do Arquivo Central são gratuitos.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Atendimento Geral, Arquivos e Registros

Central de Atendimento (CAT)

Site: <https://www2.ufjf.br/cat/>

E-mail: faleconosco@ufjf.br

Telefone e Whatsapp: (32) 2102-3911

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Central de Atendimento (CAT) – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário, Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade: É a porta de entrada da Universidade. O setor responsável por prestar informações à comunidade acadêmica e à comunidade externa no que diz respeito à documentação acadêmica (diplomas, matrículas, atestados, certificados, certidões, declarações, etc) e ao acolhimento do público e encaminhamento das demandas, quando necessário, a outros setores da Universidade. [Confira todos os serviços prestados pela CAT.](#)

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Confira todos os documentos necessários na [Carta de Serviços da CAT.](#)

Principais etapas para o processamento dos serviços

Recebimento da demanda, análise da documentação, entrega do serviço.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Confira todos os prazos na [Carta de Serviços da CAT.](#)

Prioridade para o atendimento do público: São respeitadas todas as prioridades legais de atendimento, havendo a autotriagem, de acordo com a modalidade de prioridade requerida, com o seu devido respeito no chamamento da fila.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: A modalidade presencial tem média de 5 minutos, a telefônica, média de um minuto. O Whatsapp gira em torno de 2 minutos, mas quando há índice elevado de procura, pode-se prolongar por um dia útil. Solicitações e esclarecimentos recebidos por e-mail tem o prazo médio de um dia útil.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Formulário de avaliação de atendimento, com o auxílio de WhatsApp, telefone e e-mail.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Rampas de acesso, banheiro adaptado.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Telefone, Whatsapp, Pessoalmente.

Outras informações

A diversidade de serviços oferecidos pelo setor é detalhada na [Carta de Serviços da CAT](#).

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Atendimento Geral, Arquivos e Registros

Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos (Cdara)

Site: <https://www2.ufjf.br/cdara/>

E-mails

cdara@ufjf.br

coordenacao.cdara@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3733

Endereço: Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos (Cdara) - Avenida Presidente Costa e Silva 1518 – Bairro São Pedro - Juiz de Fora/MG – CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade: É o setor administrativo da Pró-Reitoria de Graduação (Prograd) onde se concentram todos os registros acadêmicos dos alunos e ex-alunos da graduação e da pós-graduação da UFJF, presencial e à distância, bem como a guarda e o armazenamento dos documentos físicos e digitais, além da proposição de minutas de calendários acadêmicos e de regramento de procedimentos administrativos.

Compreendem-se como serviços da Cdara:

- Matrícula
- Análise de Reserva de Vagas
- Cadastro (graduação e pós-graduação)
- Análise de Currículo
- Expedição de Diplomas
- Registro de Diplomas
- Expedição de documentos acadêmicos da graduação e da pós-graduação
- Revalidação de diplomas de graduação (Revalidação tradicional e Revalida)
- Análise dos Processos Administrativos de Homologação de Dissertações e Teses
- Arquivo e Guarda de Documentos Acadêmicos
- Registros Gerais

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Os serviços devem ser solicitados através dos canais citados. É indispensável a indicação da forma de contato, para que a Cdara faça os encaminhamentos para o endereço correto do usuário. Se se tratar de documentos de terceiros, é obrigatória a entrega de uma procuração com poderes específicos para obtenção dos serviços e/ou documentos solicitados.

Principais etapas para o processamento dos serviços: Após o recebimento dos requerimentos, a equipe das gerências da Cdara prestam atendimento, conforme a pertinência do tema.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Os prazos para atendimento e as tarifas de serviços são específicos para cada serviço ou documento solicitado, de acordo com a [Portaria 14/2018-Proplan - \(https://www2.ufjf.br/planejamento/wp-content/uploads/sites/83/2018/05/Portaria-14.pdf\)](https://www2.ufjf.br/planejamento/wp-content/uploads/sites/83/2018/05/Portaria-14.pdf).

Prioridade para o atendimento do público

O atendimento segue, via de regra, ordem cronológica dos pedidos, observados os prazos de calendários acadêmicos e editais. Em casos específicos, e comprovada a justificativa, a Cdara pode priorizar o atendimento, dentro de suas possibilidades.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Os prazos para atendimento e as tarifas de serviços são específicos para cada serviço ou documento solicitado, de acordo com a [Portaria 14/2018-Proplan - \(https://www2.ufjf.br/planejamento/wp-content/uploads/sites/83/2018/05/Portaria-14.pdf\)](https://www2.ufjf.br/planejamento/wp-content/uploads/sites/83/2018/05/Portaria-14.pdf).

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: E-mail.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação:

Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), e-mail, telefone, pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Parcial. Elevador.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Contato via e-mail ou telefone.

Outras informações: A Cdara realiza os registros da revalidação de títulos de graduação e do reconhecimento de títulos da pós-graduação emitidos por instituições estrangeiras, serviços relacionados ao gerenciamento das Plataformas Revalida e Carolina Bori.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Ouvidorias e Informações ao Cidadão

Ouvidoria da UFJF (Geral)

Setores da Unidade

Ouvidoria Geral

Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas

Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)

Site: <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/>

E-mails

ouvidoria@ufjf.br

ouvidoria.especializada@ufjf.br

sic@ufjf.br

Telefones

Ouvidoria Geral e Especializada: (32) 2102-3380

SIC: (32) 2102 3996

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Ouvidoria - Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900. (Localização: prédio em frente ao estacionamento da Reitoria e ao lado da Central de Atendimento, com letreiro de identificação).

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

A Ouvidoria da UFJF consiste em instância administrativa que tem por escopo principal o estabelecimento de um canal de interlocução e mediação entre as comunidades interna e externa e a UFJF, no sentido de promover a defesa da participação e o controle social.

Conforme Regimento Interno, os objetivos desta Ouvidoria são:

- Receber, analisar e encaminhar a(os) serviços(s) e/ou servidor(es) competente(s) manifestações de discentes, docentes, técnico-administrativos em Educação (TAEs) e comunidade externa, atuando com independência na produção de apreciações acerca da atuação dos órgãos acadêmicos e administrativos da UFJF
- Acompanhar as providências adotadas pela(s) unidade(s) competente(s) nos casos de reclamação, denúncia ou simplificação, garantindo a resolutividade da demanda, bem como manter o requerente informado sobre o processo
- Promover o intercâmbio e a articulação com as unidades administrativas e acadêmicas, para fomento da efetividade e celeridade do tratamento das manifestações
- Recomendar à Administração Superior, bem como às unidades acadêmicas e administrativas, o exame técnico e a adoção de medidas e ações corretivas que visem o aprimoramento dos serviços, procedimentos e atividades prestados pela instituição
- Incentivar a participação da sociedade no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços da UFJF, bem como na proposição de sugestões que visem a modernização dos procedimentos e processos institucionais
- Coletar, organizar, processar, interpretar e divulgar dados e informações obtidos por meio das manifestações recebidas e pesquisa de satisfação, bem como das ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, a ser apresentado por meio de relatório à Administração Superior e à Ouvidoria Geral da União
- Promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social
- Exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente; Plataforma Fala-BR.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente; Plataforma Fala.BR.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

No caso do acesso às Ouvidorias e SIC ser realizado pela Plataforma Fala.BR (canal oficial das ouvidorias federais), é necessário o registro da manifestação pela conta login "gov.br" (login único). No caso dos sistemas internos on-line, estar cadastrado nas plataformas de acesso.

Principais etapas para o processamento dos serviços

No caso de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR:

- Registro da manifestação
- Recebimento e análise pela Equipe (quanto à razoabilidade da manifestação, necessidade de complementação de informação)
- Registro na planilha de controle da Equipe
- Encaminhamento à autoridade competente, através de estruturação de processo SEI
- Acompanhamento do processo
- Resposta ao manifestante
- Conclusão do processo.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

As manifestações devem ser respondidas em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa circunstanciada apresentada à Ouvidoria.

Prioridade para o atendimento do público: As prioridades de atendimento são as previstas em lei. Atendimentos agendados têm prioridade sobre não agendados.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Para atendimento presencial, telefônico ou por whatsapp, dentro do horário de atendimento do setor: o atendimento é geralmente imediato, desde que não haja outro solicitante sendo atendido. Atendimento por e-mail: resposta ou encaminhamento da demanda em, no máximo, um dia útil.

Observação: no ato do atendimento, a equipe está à disposição para informar sobre o prazo para a realização do serviço solicitado.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

As sugestões e reclamações podem ser enviadas para ouvidoria@ufjf.br ou registradas na Plataforma Fala.BR:

(<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>)

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s): Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc) e Plataforma Fala.BR:

(<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>)

Mecanismos de comunicação com os usuários do(s) serviço(s): Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), e-mail, telefone e divulgação de informações nos canais de comunicação da UFJF e da unidade; telefones: 2102- 3380

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc) e Plataforma Fala.BR: (<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>)

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Acesso sem escadas, portas amplas, ambiente limpo, iluminado e confortável. Obs.: banheiros são externos (no andar inferior, em frente ao estacionamento).

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento presencial, dentro do horário de funcionamento do setor.

Outras informações: A plataforma Fala-Br é o canal oficial para protocolo de manifestações às ouvidorias públicas federais.

Plataforma Fala-BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

Tutorial FalaBR: <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/wp-content/uploads/sites/95/2021/07/Cartilha-Fala-Br-3.pdf>

O cidadão deve registrar sua manifestação pela sua conta login "gov.br" (login único), o que permite que ele possa consultar o andamento de sua manifestação, acessando o sistema com seu usuário.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Ouvidorias e Informações ao Cidadão

Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas

Site: <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/ouvidoria-especializada/>

E-mail: ouvidoria.especializada@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3380

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Ouvidoria - Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900. (Localização: prédio em frente ao estacionamento da Reitoria e ao lado da Central de Atendimento, com letreiro de identificação).

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

A Ouvidoria Especializada em Ações afirmativas é instância vinculada à Ouvidoria Geral da UFJF, conforme organograma aprovado na Resolução Consu nº 104/2024.

De acordo com a Resolução do Conselho Superior da UFJF nº 608/ 2016, tem as seguintes competências:

– Receber denúncias e depoimentos a respeito das situações de discriminação, preconceito, violência e opressão vivenciadas no ambiente universitário, garantindo o sigilo das(os) envolvidas(os).

- Realizar o acolhimento e o encaminhamento dos manifestantes aos serviços de atendimento especializado no interior da UFJF.
- Dar apoio e orientação aos membros da comunidade acadêmica da UFJF, vítimas de discriminação, preconceito, violência e opressão ou em situação de vulnerabilidade social, jurídica e psicológica.
- Sistematizar dados com vistas a subsidiar a formulação de novas políticas de ações afirmativas e apoio à diversidade pela gestão da UFJF.
- Articular-se sistematicamente com a Ouvidoria Geral da UFJF no processo de acolhimento e encaminhamento dos assuntos referentes às ações afirmativas.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente; Plataforma Fala-BR.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente; Plataforma Fala.BR.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

As manifestações dirigidas à Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas podem ser identificadas, incluindo a forma pseudonimizada, ou anônimas, e devem conter todas as informações necessárias à sua análise e tratamento.

É garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado pelo demandante ou, por decisão do(a) ouvidor(a), nos casos em que tal providência se fizer necessária.

As demandas e manifestações podem ser realizadas de maneira presencial, por telefone, por e-mail (ouvidoria.especializada@ufjf.br) ou por meio de registro na Plataforma Fala.BR.

Denúncias não podem ser realizadas por telefone. São necessárias informações de contato (endereço, telefone ou e-mail) para o encaminhamento da resposta ou solicitação de informações adicionais, pela Ouvidoria.

Informações referentes ao uso da Plataforma Fala.BR:

– Link de acesso: Fala.BR

– Informações e guias tutoriais de utilização: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/falabr/orientacoes>

Para requerer acolhimento ou atendimento presencial com a ouvidora é necessário solicitar o agendamento prévio por telefone ou e-mail; e informar nome completo, telefone ou e-mail para contato e, no caso de comunidade interna, informar a unidade acadêmica ou administrativa.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Todas as demandas encaminhadas ao setor passam, primeiramente, por uma triagem.

Em seguida, é verificada a necessidade de complementação de informação.

Após análise, a Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas encaminha para a autoridade competente, que será responsável por apurar a situação e dar os encaminhamentos cabíveis.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

As manifestações devem ser respondidas em até 30 dias corridos, prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa circunstanciada apresentada à Ouvidoria.

O(a) ouvidor(a) especializado(a) em Ações Afirmativas pode reduzir o prazo previsto nos casos que julgar pertinente.

Nos casos em que há pedido de complementação pela Ouvidoria ao manifestante, o prazo começa a ser contabilizado a partir do recebimento desta.

Prioridade para o atendimento do público: O atendimento acontece conforme a demanda, sendo priorizado considerando a natureza da manifestação, e suas características e implicações em cronogramas de outros órgãos/setores, por exemplo.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

As manifestações recebidas são rapidamente encaminhadas à autoridade competente para análise e encaminhamentos. Devem ser respondidas em até 30 dias corridos, prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa circunstanciada apresentada à Ouvidoria. Porém, a depender

dos desdobramentos da manifestação, este prazo pode ser estendido sendo o manifestante informado na plataforma Fala.BR.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

O processo para recebimento, gestão e resposta à manifestações acontece, principalmente, pela plataforma Fala.BR e por sistemas internos como o SEI. Existem também canais de atendimento e orientações por e-mail, telefone ou presencialmente.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. O espaço conta com acessibilidade e conforto, possuindo duas salas para as finalidades de acolhimentos, atendimentos e reuniões. Além disso, existem três postos de trabalho na sala principal, de entrada, para as atividades administrativas da Ouvidoria Geral, da Ouvidoria Especializada em Ações Afirmativas e do Sistema de Informações ao Cidadão (SIC), também localizado neste espaço físico.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Agendamento através do e-mail ou telefone, preferencialmente. Também, pode ocorrer presencialmente, por demanda. Registros de atendimento para posterior alimentação dos sistemas.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Ouvidorias e Informações ao Cidadão

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Site: <https://www2.ufjf.br/ufjf/acesso-a-informacao/sic/>

E-mail: sic@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3996

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - SIC - Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

O SIC contribui para aumentar a eficiência do Poder Público, diminuir a corrupção e elevar a participação social. O acesso à informação é direito do cidadão e dever do Estado. A Lei de Acesso à Informação (LAI): [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) - (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm) entrou em vigor juntamente com o [Decreto nº 7.724/2012](#) - (https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm).

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Plataforma Fala Br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Plataforma Fala Br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade: Não se aplica.

Principais etapas para o processamento dos serviços: Não se aplica.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: 20 dias.

Prioridade para o atendimento do público: Não se aplica.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Não se aplica.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Ouvidoria da UFJF.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Plataforma Fala Br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Não.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.

E-mail.

Outras informações: A Plataforma Fala-Br é o canal oficial para protocolo de Pedido de Informações na UFJF. Diante disso, para que o pedido seja devidamente registrado, o cidadão deve acessar o sistema pelo link Fala-Br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Unidades e Centros Acadêmicos - Juiz de Fora

Centro de Educação a Distância (Cead)

Setores da Unidade

Direção: direcao.cead@ufjf.br

Coordenação UAB

Setor Acadêmico: academico.cead@ufjf.br

Setor Financeiro e Administrativo: financeiro.cead@ufjf.br / coordfinanceiro.cead@ufjf.br / compras.cead@ufjf.br

Setor de Produção de Material Didático: producaomaterial.cead@ufjf.br

Setor Tecnológico: coordtecnologia.cead@ufjf.br

Rádio Web Cead: radio.cead@ufjf.br

Comunicação: comunicacao.cead@ufjf.br

Site: <http://www.cead.ufjf.br>

Telefones

Direção: (32)2102-3487 – ramal 220

Coordenação UAB: (32)2102-3488 – ramal 202

Setor acadêmico: (32) 2102-3488 – ramal 202

Setor administrativo (financeiro, viagens e compras): 2102-3487 – ramais 204 e 213

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Centro de Educação a Distância (Cead) - Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz De Fora/MG - CEP: 36036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta: das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade: O Cead coordena, supervisiona e dá apoio às atividades de ensino, pesquisa, extensão, cultura e desenvolvimento institucional, científico e tecnológico relativos à Educação a Distância (EaD) da UFJF.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Para solicitação dos serviços, utilizam-se formulários específicos e via sistema SEI.

Principais etapas para o processamento dos serviços: Solicitação dos serviços via SEI e formulários, verificação dos procedimentos institucionais adotados para aprovação da execução, entrada para o setor de realização, cronograma de entrega, e realização do serviço.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Sete dias úteis, podendo variar de acordo com as demandas dos setores.

Prioridade para o atendimento do público: Não há designação de prioridade. As áreas relatadas trabalham com ordem de chegada das demandas e ou abertura de datas específicas para execução de demandas que dependam de ações de órgãos ou sistemas externos. Assim, todas as áreas efetivam suas ações de forma imediata e com base no fluxo do setor.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

O Cead trabalha com a perspectiva de atender as demandas da forma mais rápida possível no período de sete dias úteis, variando de acordo com a demanda dos setores.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de

urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: As reclamações e sugestões são recebidas pelos mesmos canais utilizados para atendimento da demanda comum do setor (presencial, telefone, e-mail, plataforma digital do Cead, Sei, etc).

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim. Elevador.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Registro da solicitação e depois inserção no sistema.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Colégio de Aplicação João XXIII

Setores da Unidade

Direção

Secretaria

Coordenações de Segmentos

Setor de Educação Especial

Departamentos

Site: <https://www2.ufjf.br/joaouxiii/>

E-mails

Direção: direcao.joaouxiii@ufjf.br

Secretaria: joaouxiii@ufjf.br

Coordenação Ensino Fundamental: coordef1.joaouxiii@ufjf.br

Coordenação Ensino Médio: coordensinomedio.joaouxiii@ufjf.br

Telefones

Direção: (32) 2102-3621

Portaria: (32) 2102-3622

Secretaria: (32) 2102-3623, 2102-3624

Coordenação Ensino Fundamental: (32) 2102-3625

Coordenação Ensino Médio: (32) 2102-3626

Enfermaria: (32) 2102-3639

Endereço: Rua Visconde de Mauá 300, Bairro Santa Helena, Juiz de Fora/MG - CEP: 36015-260.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade: O João XXIII é um Colégio de Educação Básica que atende estudantes do 1º ano do Ensino Fundamental até o 3º ano do Ensino Médio regular e Ensino Médio da Educação de Jovens e Adultos.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc); E-mail; Telefone ou Whatsapp; Pessoalmente; Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc); E-mail; Telefone ou Whatsapp; Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade: Depende dos serviços solicitados (matrículas, pré-matrículas, inscrições nos sorteios públicos etc).

Principais etapas para o processamento dos serviços: Acessar o site para busca de informações, pelos demais canais de comunicação ou pessoalmente na secretaria do Colégio.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Depende do serviço solicitado.

Prioridade para o atendimento do público: De acordo com a legislação pertinente.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Depende do serviço solicitado.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Pelos canais de comunicação disponibilizados, pessoalmente ou pelo sistema fale conosco disponibilizado no site do Colégio.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mail; Telefone; Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Rampas, plataforma elevatória.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível.
Pessoalmente ou por telefone.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Unidades e Centros Acadêmicos
Juiz de Fora

Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (Faac)

Setores da Unidade

Direção: direcao.facc@ufjf.br

Secretaria: secretaria.facc@ufjf.br

Coordenação Bacharelado em Administração: coord.adm@ufjf.br

Coordenação Bacharelado em Administração Pública - EAD: coord.bap@ufjf.br

Coordenação Bacharelado em Ciências Contábeis: coord.contabeis@ufjf.br

Coordenação Mestrado em Administração: mestrado.admacad@ufjf.br

Coordenação Mestrado Profissional em Administração Pública - Profiap:
mestrado.admprof@ufjf.br

Coordenação da Pós-Graduação Lato Sensu MBA: mba.facc@ufjf.br

Coordenação de Extensão

Departamento de Ciências Administrativas

Departamento de Finanças e Controladoria.

Site: <https://www2.ufjf.br/facc/>

Telefones

Direção: (32) 2102-3520

Secretaria: (32) 2102-3521

Coordenação dos cursos de graduação: (32) 2102-3524

Mestrado: (32) 2102-3522

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (Faac) – Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 23h

Serviços prestados pela unidade: A Facc desenvolve serviços de ensino, pesquisa e extensão:

Ensino

- Três bacharelados:

Administração; Ciências Contábeis; e Administração Pública (este em EaD).

- Duas pós-graduações stricto sensu:

Mestrado Acadêmico em Administração e Mestrado Profissional em Administração Pública.

- Quatro especializações lato sensu:

MBA em Logística Empresarial e Supply Chain; MBA em Finanças Corporativas; MBA em Gestão de Pessoas; e MBA em Gestão Comercial e Vendas.

Pesquisa

A Facc produz anualmente vários projetos por meio de seus grupos de pesquisa, apoiados com bolsas de Iniciação Científica para alunos de graduação via editais internos e/ou financiados por agências externas de fomento, viabilizando publicações científicas em congressos e periódicos, assim como a composição de livros acadêmicos.

Extensão

A Facc promove diferentes projetos de extensão, como o Núcleo de Apoio Financeiro e Fiscal e o Laboratório de Gestão Pública e Social, os quais atendem à comunidade externa da UFJF.

Eventos, como congressos, mesas, palestras e cursos também são ofertados anualmente pela Unidade, promovendo a integração das comunidades acadêmica e externa à UFJF.

A Faculdade ainda apoia o desenvolvimento das atividades de formação da Campe Empresa Júnior, atendendo demandas de consultoria por empresas grandes e pequenas da região.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Variam de acordo com o serviço acessado. Em geral, cursos demandam apresentação de documentação de identificação e probatória (como no caso de seleção dos cursos lato e stricto sensu). Eventos, por outro lado, demandam algumas vezes comprovante de matrícula. O acesso a bolsas de pesquisa demanda histórico escolar e índice de rendimento acadêmico.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Recebimento da demanda; Direcionamento para o setor responsável; Análise da demanda/atendimento imediato; Devolutória.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Varia conforme a natureza do serviço, em razão da dependência em relação a outros órgãos. Os serviços internos têm prazo máximo de 48 horas.

Prioridade para o atendimento do público: Salvo demandas legais, a prioridade se dá pela ordem de chegada da solicitação, independente dos meios.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Depende da natureza do serviço demandado. A estimativa é de 20 minutos.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Recebimento (Pessoalmente, telefone, SEI, Siga, e-mail, redes sociais); Direcionamento ao setor responsável; Análise/atendimento imediato; Devolutória.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Ambiente higienizado com locais para espera sentado. O espaço físico da Unidade conta com banheiros adaptados para pessoas com deficiência e elevador de acesso ao segundo andar. A unidade conta com piso tátil adaptado para deficiente visual.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Pessoalmente, e-mail, telefone.

Outras informações

As informações sobre a Faculdade de Administração e Ciências Contábeis podem também ser acessadas em suas páginas nas redes sociais: instagram: @facc.ufjf e facebook: facc.ufjf

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)

Setores da Unidade

Direção

Coordenação do Curso de Arquitetura e Urbanismo

Laboratório de Modelagem e Prototipagem

Laboratório de Representação Digital

Laboratório de Representação Manual

Laboratório de Estudos em Conforto Ambiental e Sustentabilidade (Ecos)

Secretaria

Site: <https://www2.ufjf.br/fau/>

E-mail: secretaria.fau@ufjf.br

Telefones

Secretaria e Direção: (32) 2102-3403

Coordenação do Curso de Arquitetura e Urbanismo: (32) 2102-6307

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)
- Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG -
CEP: 36.036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Atendimento à comunidade acadêmica (Discentes, Docentes, Técnicos e Terceirizados) para o pleno desenvolvimento das atividades administrativas e acadêmicas da unidade, abrangendo demandas relacionadas às ações de ensino, pesquisa e extensão.

Público ao qual se destina: Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados).

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Atendimento Exclusivamente presencial com registro/assinatura dos requisitantes.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Organização das demandas de acordo com o funcionamento dos serviços.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Fluxo contínuo, sem prazos comuns.

Prioridade para o atendimento do público: Não se aplica.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Não se aplica.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Através do Site da FAU (Fale conosco); pessoalmente na secretaria da unidade; pelo e-mail secretaria.fau@ufjf.br.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Não.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento presencial, das 7h às 19h.

Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Unidades e Centros Acadêmicos
Juiz de Fora

Faculdade de Comunicação (Facom)

Setores da Unidade: Direção; Coordenação; PPGCom; Secretaria.

Site: ufjf.br/facom

E-mail: secretaria.facom@ufjf.br

Telefones

Direção: (32) 2102-3611

Secretaria Geral - (32) 2102-3601/3602

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Faculdade de Comunicação (Facom) – Rua José Lourenço Kelmer, s/n –Campus Universitário - Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 22h.

Serviços prestados pela unidade

A Facom atua especialmente em duas vertentes, através de projetos e atividades relacionadas às áreas do Jornalismo e de Rádio, TV e Internet, que se configuram nos dois cursos de graduação.

As ações desenvolvidas vão desde o ensino em cursos de graduação presencial até o oferecimento de cursos de pós-graduação stricto sensu, em níveis de mestrado e doutorado, de projetos de pesquisa e de extensão, estágios, publicações, eventos, e grupos de pesquisa que desenvolvem diversas atividades, como cursos de curta duração, simpósios, palestras e ciclos de estudos.

Além das atividades administrativas vinculadas aos trâmites acadêmicos, a Facom tem participação de docentes em direções e comissões gestoras de espaços culturais da UFJF com

caráter extensionista e artístico, como o Forum da Cultura e a Casa de Cultura, bem como na organização de eventos, como o Festival Primeiro Plano.

A Faculdade também oferece em projetos de extensão e pesquisa estudos voltados para o cinema, a literatura e o teatro, dentre outros.

Através da Produtora Multimeios, ainda possui outros produtos, como o Programa Mosaico, a Produtora de Notícias e o Projeto Memória, bem como oferece os serviços de produção de vídeos institucionais e de conversão de VHS para DVD para o público externo.

Na Rádio Facom, além do Repórter Facom, realizado na disciplina Laboratório de Radiojornalismo, em que os alunos atuam na produção de notícias e entrevistas ao vivo, há também a produção de programas em diversas áreas, bem como transmissão de jogos e coberturas especiais, como eleições, Copa do Mundo e Olimpíadas.

O Programa de Educação Tutorial (PET Facom) se propõe a promover e estimular a melhoria do ensino na relação com a pesquisa e a extensão, através da atuação de bolsistas, tutor e colaboradores. Além dos grupos de estudo e módulos de ensino, promove palestras, seminários, debates, exposições e congressos, voltados às diferentes áreas do conhecimento.

Constituída por alunos e sem fins lucrativos, a Acesso Comunicação Jr. é a empresa júnior com sede na Facom, que presta serviços e desenvolve projetos na área de assessoria de imprensa, produção de textos para diversas mídias, planejamento gráfico, editorial e visual, além de promoção de marcas e produtos, dentre outros.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Em relação aos cursos de graduação e pós-graduação, há a necessidade de documento de matrícula ou registro oficial.

Para informações e participação em eventos, os interessados precisam acessar em alguns casos redes sociais e e-mail.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Como são demandas específicas, o prazo para o atendimento vai depender de cada caso.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Como são demandas específicas, o prazo para o atendimento vai depender de cada caso.

Prioridade para o atendimento do público: Projetos e atividades previamente agendadas.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Variável de acordo com o serviço.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Variável de acordo com o serviço.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Parcial.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência:

Parcial. A Facom possui duas escadarias e elevador. A secretaria geral, que faz atendimento ao público interno e externo, é no andar térreo, em frente à única entrada do prédio, favorecendo a localização e acesso de qualquer pessoa.

As coordenações de curso de graduação, a direção da unidade, os espaços de desenvolvimento de projetos extraclasse (a Produtora Multimeios, a Acesso (Empresa Junior) e o Diretório Acadêmico igualmente estão no andar térreo, bem como a entrada para o Auditório.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento presencial na Secretaria Geral ou por telefone.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Direito (Facdir)

Setores da Unidade

Direção: direcao.direito@ufjf.br

Secretaria da Graduação: secretaria.direito@ufjf.br

Coordenação do Direito Diurno: coord.direitodiurno@ufjf.br

Coordenação do Direito Noturno: coordn.direito@ufjf.br

Biblioteca da Faculdade de Direito: biblioteca.direito@ufjf.br

Coordenação da Pós-Graduação Stricto Sensu: ppg.direito@ufjf.br

Núcleo de Prática Jurídica: npj.ufjf@gmail.com

Site: ufjf.br/direito

Telefones

Direção: (32) 2102-3500

Secretaria da Graduação: (32) 2102-3501

Coordenação do Direito Diurno: (32) 2102-3515

Coordenação do Curso Noturno: (32) 2102-3515

Biblioteca: (32) 2102-3505

Coordenação da Pós-Graduação Stricto Sensu: (32) 2102-3512

Núcleo de Prática Jurídica: (32) 2102-6324 / 6325.

Endereços

Universidade Federal de Juiz de Fora – Faculdade de Direito – Rua José Lourenço Kelmer, s/n –
Campus Universitário – Bairro São Pedro - Juiz de Fora/MG – CEP: 36036-900.

Núcleo de Prática Jurídica: Avenida Presidente Itamar Franco, 988, Centro. Juiz de Fora/MG -
CEP: 36010-021.

Horários de Funcionamento

- Secretaria da Faculdade de Direito: segunda a sexta-feira, das 7h às 23h
- Secretaria da Coordenação dos Cursos de Graduação e de Pós-Graduação: segunda a sexta-feira, das 7h às 21h
- Secretaria do Núcleo de Prática Jurídica: segunda a sexta-feira, das 8h às 20h
- Biblioteca da Faculdade de Direito: segunda a sexta-feira, das 7h às 22h
- Núcleo de Prática Jurídica: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

Serviços prestados pela unidade

A Faculdade de Direito com com dois cursos de graduação em Direito, integral e noturno, que oferecem, anualmente, cem vagas, cada qual para ingresso no primeiro e segundo semestres.

Em consonância com os princípios norteadores da UFJF, a Faculdade de Direito busca promover formação reflexiva e crítica em Direito, fundada na indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, em consonância com as demandas sociais, a fim de permitir a formação de profissionais com diferentes perfis.

A Faculdade conta ainda com o Núcleo de Prática Jurídica e com diversos projetos de extensão desenvolvidos por professores e alunos, a exemplo do Homa (Direitos Humanos e Empresas); Nepcrim; Núcleo de Direitos das Pessoas com Deficiência; Clínica de Direitos Humanos e Transparência; e Colucci Empresa Júnior.

No âmbito do Núcleo de Prática Jurídica, os discentes têm a oportunidade de desenvolver atividades práticas simuladas e reais. A prática real é fruto dos serviços de extensão de natureza jurídica prestados à população em condições de vulnerabilidade social de Juiz de Fora, cuja renda não permite a contratação de advogados particulares.

O Núcleo abriga diversas atividades extensionistas que buscam não apenas promover uma sólida formação profissional e humana dos estudantes, mas também viabilizar que a Faculdade de Direito cumpra seu papel social, atuando de forma transformadora na vida da população carente.

Na pós-graduação oferece, desde 2013, o curso de Mestrado Acadêmico em Direito e Inovação, que tem por objetivo o desenvolvimento de pesquisas e projetos relacionados ao impacto da ordem normativa nos processos de inovação nas sociedades contemporâneas. A perspectiva abordada pelo curso trata a inovação como um processo social, político e técnico.

Desse modo, busca-se analisar criticamente o papel do Direito e de seus operadores neste processo, por meio de duas linhas de pesquisa: (I) Direito, Argumentação e Políticas Públicas: empiria e inovação na pesquisa jurídica e (II) Direitos Humanos, Pessoa e Desenvolvimento: inovação e regulação jurídica no contexto do capitalismo globalizado.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Variam conforme o curso de graduação ou pós-graduação e os projetos desenvolvidos.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Dependendo do tipo de solicitação, há a necessidade de preenchimento de formulário com a identificação do solicitante e a descrição do serviço; em outros casos, as solicitações são feitas por e-mail ou pessoalmente, dispensando maiores formalidades.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Dada a variedade das demandas e do público atingido, os prazos podem variar, conforme o serviço solicitado.

Regra geral, para os setores administrativos em exercício na Faculdade de Direito, o prazo é de até três dias úteis para a emissão de documentos solicitados pelas comunidades interna e externa, a contar do requerimento apresentado, pessoalmente ou por procurador indicado, no setor competente, podendo ser reduzido ou ampliado conforme as suas peculiaridades, nos termos da Resolução 01/2018 da Facdir.

Há, também, prazos preestabelecidos no âmbito da legislação interna da UFJF e na legislação federal, que são observados no atendimento de determinados serviços.

Prioridade para o atendimento do público: Ordem de apresentação das solicitações, com priorização das demandas emergenciais, seja do público interno ou externo.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Normalmente, o atendimento é feito de forma imediata, salvo em situações excepcionais, como acontece em período de ajuste de matrícula no âmbito das coordenações de curso. O tempo médio de espera por atendimento varia em torno de 15 minutos.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Os públicos interno e externo podem se dirigir aos setores internos da Faculdade de Direito, que encaminham as demandas aos servidores responsáveis. Dependendo da natureza da demanda, os encaminhamentos podem ser feitos à Ouvidoria da UFJF.

Além disso, a Faculdade de Direito aplica uma pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelos setores administrativos, com periodicidade anual. O levantamento de sugestões e de reclamações é analisado pela Direção e pela Secretaria da Unidade para as providências cabíveis.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim. A unidade conta com sistema de acompanhamento de alunos com deficiência, realizado pelas coordenações de curso e pela secretaria da graduação, no intuito de viabilizar a sua inclusão.

Além disso, o espaço físico da Faculdade de Direito conta com rampa de acesso para cadeirantes, localizada em seu estacionamento; banheiros adaptados para pessoas com deficiência; elevador de acesso ao segundo andar, mesa escolar adaptada para cadeirantes, lupas para pessoas com deficiência visual; e base de apoio para pés.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Os usuários são atendidos de forma presencial, mediante preenchimento de formulário de requisição de serviço.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Economia

Setores da Unidade

Direção, Coordenação de Graduação, Coordenação de Pós-Graduação, Secretaria.

Site: <https://www2.ufjf.br/economia/>

E-mails: secretaria.eco@ufjf.edu.br / secretariapos.economia@ufjf.br

Telefones

Secretaria de Graduação: (32) 2102-3541

Secretaria de Pós-Graduação: (32) 2102-3554

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora – Faculdade de Economia – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário – Bairro São Pedro - Juiz de Fora/MG – CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 22h.

Serviços prestados pela unidade

A Faculdade de Economia oferece graduação em Economia, com dois cursos presenciais, um diurno e outro noturno. Ainda conta com o Programa de Pós-Graduação em Economia (PPGE), com cursos de mestrado e doutorado.

Em decorrência da excelência no ensino de graduação e pós graduação, tem a possibilidade de oferecer à comunidade em geral seminários, eventos e cursos de curta duração. Derivando, também, do ensino de pós-graduação, tem-se a pesquisa na unidade acadêmica. As dissertações e teses, artigos acadêmicos dos docentes e discentes apresentados em congressos e publicados em periódicos acadêmicos, são os serviços de divulgação do conhecimento gerado.

Com relação à extensão, a Faculdade de Economia desenvolve projetos de consultoria avançada em vários setores, como planejamento e previsão de mercado, análise de segmentação e definição de perfis de clientes, diagnóstico e planejamento financeiro, estudos de viabilidade técnica, econômica, comercial e de impacto ambiental e social, gestão na área da saúde, dentre vários outros.

Neste contexto, a Conjuntura e Mercados Consultoria Júnior(CMC Jr.) divulga, entre outros trabalhos, o Indicador de Atividade Econômica Municipal (Iaem). Além deste, o Laboratório de Estudos Econômicos (Econs) presta serviço de acesso a informações especializadas e diagnósticos à comunidade em geral.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- Para o público não acadêmico, a princípio não é necessária a apresentação de documentos; basta a pessoa se identificar e descrever sua solicitação.
- Para o público acadêmico, a documentação pode variar de acordo com o serviço acessado.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Como o serviço prestado diz respeito à educação, em cursos de graduação e pós-graduação, bem como seus complementos (seminários, eventos, cursos de curta duração e afins), além dos serviços de extensão e pesquisa, as etapas de processamento dos serviços são contínuas dentro de um planejamento geral do calendário acadêmico da UFJF.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Como são demandas específicas, o prazo para o atendimento vai depender de cada caso.

Prioridade para o atendimento do público

Ordem de chegada da demanda e/ou atendimento presencial previamente agendado.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Como são demandas específicas, o prazo para o atendimento vai depender de cada caso. Entretanto, a primeira resposta ao encaminhamento da demanda é de até cinco dias úteis.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

As solicitações são analisadas pela secretaria e encaminhadas, quando for o caso, para as instâncias competentes dentro da estrutura da Unidade (coordenações de cursos de graduação e pós-graduação, chefias de departamentos e direção).

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. A Unidade conta com rampa de acesso e elevadores, além de salas de aulas e banheiros adaptados para pessoas com deficiência.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

O atendimento poderá ser feito via telefone ou presencial.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Educação (Faced)

Setores da Unidade

Direção: direcao.faced@ufjf.br

Secretaria Faced: secretaria.faced@ufjf.br

Secretaria do Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE): ppge.faced@ufjf.br

Biblioteca Faced: biblioteca.educacao@ufjf.br

Departamento de Educação: depto.edu@ufjf.br

Secretaria UAB Pedagogia: uabfaced@gmail.com

Secretaria do curso de Pedagogia: coord.pedagogia@ufjf.br

Site: <https://www2.ufjf.br/faced/>

Instagram: <https://www.instagram.com/faced.ufjf/>

Telefones

Direção: (32) 2102-3651

Secretaria Faced: (32) 2102-3650

Secretaria PPGE: (32) 2102-3665

Biblioteca Faced: (32) 2102-3664

Departamento de Educação: (32) 2102-3650

Secretaria UAB Pedagogia: (32) 2102-3668

Secretaria Pedagogia Presencial: (32) 2102-3655

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Faculdade de Educação (Faced) – Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 22h40.

Serviços prestados pela unidade

A Faced oferece atividades de graduação (presencial e à distância) e pós-graduação (stricto sensu) na área da educação, tendo como princípios fundamentais a qualidade acadêmica, a ética, a democracia e a humanização nas relações pessoais.

As atividades teóricas e práticas são realizadas tanto nas instalações da Faced quanto em outras instituições fora do campus universitário. Discentes e docentes da Faced participam de atividades junto às escolas das redes públicas municipal, estadual e federal, além de outras instituições de ensino, onde se desenvolvem atividades de práticas escolares, estágio supervisionado e outras, como projetos de pesquisa e extensão.

As atividades realizadas junto a outras instituições fora da UFJF contam com convênios com as redes de educação pública e privada de Juiz de Fora e região, além de movimentos sociais e outras instituições com interesse e atuação no campo da educação.

A Faced participa de programas de intercâmbio interinstitucional, recebendo alunos brasileiros e estrangeiros, tanto de graduação quanto de pós-graduação.

Abriga os cursos de Pedagogia (presencial, diurno e noturno); e Pedagogia UAB - Licenciatura a distância, por meio do sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB).

Além disso, oferece disciplinas pedagógicas a discentes de outros 23 cursos presenciais da UFJF:

- Integral: Artes e Design, Artes Visuais, Ciências Biológicas, Ciências da Religião, Ciências Exatas e Ciências Sociais, Educação Física, Filosofia, Física, Geografia, História, Letras, Letras Libras, Matemática, Música, Química.

- Noturno: Ciências Sociais, Física, Geografia, História, Letras, Matemática, Química.

Atende ainda à distância os seguintes cursos: Ciência da Computação, Educação Física, Física, Matemática e Química.

Ao nível de pós-graduação stricto sensu, a Faced conta dois programas.

- Com Mestrado e Doutorado acadêmico, o Programa de Pós-Graduação em Educação (PPGE) tem como eixo integrador a área de concentração “Educação Brasileira – Gestão e Práticas Pedagógicas”, que se desdobra em três linhas de pesquisa: Trabalho, estado e movimentos sociais; Linguagens, culturas e saberes; e Discursos, práticas, ideias e subjetividades em processos educativos.

- O mestrado profissional é oferecido pelo Programa de Pós-Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública, vinculado ao Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação (Caed), núcleo da Faced.

A Faced possui os seguintes núcleos de pesquisa:

- Fale – Núcleo de Formação de Professores, Alfabetização, Linguagem e Ensino
- NEC – Núcleo de Educação em Ciência, Matemática e Tecnologia
- Nefpe – Núcleo de Estudos de Filosofia, Poética e Educação
- Neped – Núcleo de Estudos e Pesquisas em Educação e Diversidade
- Netec – Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação
- Espacium – Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão em Espacialidade Humana e Geografias da Vida
- Nesce – Núcleo de Estudos Sociais do Conhecimento e da Educação
- Núcleo Psiquê.

Tais núcleos agregam 40 grupos de pesquisa diferentes, envolvendo diferentes áreas do conhecimento no campo da Educação, que promovem eventos científicos, nos formatos de cursos, jornadas, simpósios e congressos, e educação continuada. A estes grupos de pesquisa estão vinculados inúmeros projetos de pesquisa coordenados por docentes da Faced, que contam com a participação de estudantes bolsistas e voluntários, vários deles financiados com recursos da UFJF e órgãos externos, como CNPq e Fapemig.

A Faced também desenvolve projetos de Monitoria e Treinamento Profissional, que contam com bolsas da UFJF para apoio aos estudantes.

No âmbito da Extensão, desenvolve projetos que mantêm vínculo direto com a sociedade, levando conhecimento e contribuindo tanto para a melhoria de aspectos demandados pela comunidade externa, quanto para a formação profissional dos estudantes envolvidos.

A Faced possui ainda dois canais para divulgação do conhecimento produzido em seus núcleos e grupos de pesquisa através da Revista Educação em Foco.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Os documentos dependem do serviço a ser demandado. Para ter acesso aos serviços acadêmicos, os usuários devem ser vinculados à UFJF ou, em caso de inscrição em programas de pós-graduação, devem atender aos requisitos constantes nos editais.

Para a expedição de documentos diversos, os usuários devem apresentar requisição interna ou, em caso de usuários externos, apresentarem documentação básica, como RG, CPF, certidões de escolaridade e comprovantes de residência.

Principais etapas para o processamento dos serviços: Envio de solicitação; análise da solicitação pelo setor responsável; entrega ou efetivação do serviço solicitado.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Depende da natureza dos pedidos, pois alguns podem requerer a consulta a arquivos, o que gera maior tempo para entrega.

Prioridade para o atendimento do público: A prioridade para atendimento está relacionada com o tipo de demanda solicitada, de modo que sejam atendidas em primeiro plano as solicitações que evitem qualquer tipo de prejuízo pessoal ou financeiro para o solicitante.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Depende do tipo de serviço solicitado. Uma declaração, por exemplo, pode ser emitida de forma imediata. Outra, que exija consultar arquivos pode demandar maior tempo. Há previsões de tempo que são estabelecidas por meio de editais, como no caso de participação em processos de seleção para ingressos em cursos de pós-graduação.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Todos os canais estão à disposição para recebimento de sugestões e reclamações, que são

encaminhadas aos setores responsáveis para análise e encaminhamentos, respondendo aos usuários, modificando as rotinas de trabalho e os procedimentos administrativos necessários.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. A Faced conta com rampa e elevadores para acesso aos seus pavimentos. Conta com vagas específicas para pessoas com deficiência em seu estacionamento e possui uma cadeira de rodas própria em caso de necessidade.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Presencialmente na secretaria unificada da unidade ou nos demais setores.

Outras informações: A Faced possui uma estrutura administrativa que conta com três coordenações: Estágio, Licenciaturas e Articulação Acadêmica, visando amparar o departamento e as coordenações dos cursos de pedagogia presencial e à distância.

O regimento interno da unidade, revisto em 2023, pode ser consultado no site institucional.

A Faculdade de Educação dispõe de biblioteca, infocentro e cantina em suas dependências.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Educação Física e Desportos (Faefid)

Setores da Unidade: Direção; Coordenação de Curso; Coordenação de Pós-Graduação; EAD; NGIME; Secretaria.

Site: <https://www.ufjf.br/faefid/>

E-mail: secretariaacademica.faefid@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3290

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora – Faculdade de Educação Física e Desportos (Faefid) – Rua José Lourenço Kelmer, s/nº Campus Universitário – Bairro São Pedro - Juiz de Fora/MG - CEP: 36036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 22h

Serviços prestados pela unidade

A Faefid oferece atividades de graduação nas modalidades Bacharelado e Licenciatura presenciais; e Licenciatura EAD; tendo como princípios fundamentais a excelência na formação, acompanhada dos preceitos éticos de cidadania e de humanização.

As atividades são teóricas e práticas, em laboratórios e em salas de aulas. Estes espaços compreendem também campo de futebol, quadras poliesportivas, quadra de futebol society, piscina, pista de atletismo, sala de musculação, sala de ginástica, sala de dança e de lutas.

Estudantes e professores realizam atividades de extensão nas dependências da Faefid, nas escolas da rede pública e em instituições privadas, como clubes e academias de dança e musculação. Os projetos promovem intercâmbio entre docentes, discentes e os profissionais da área que atuam nestes espaços.

Na pós-graduação, funcionam os programas *stricto sensu*, com Mestrado e Doutorado em Educação Física, associado à Universidade Federal de Viçosa (UFV); e *lato sensu*, a distância e presencial.

A Faculdade promove eventos científicos, nos formatos de cursos, jornadas, simpósios, congressos e educação continuada aos docentes e discentes. A unidade conta com uma equipe

técnico-administrativa que oferece suporte em nível de recursos humanos, bem como na execução de todas as atividades oferecidas, além do atendimento de públicos interno e externo.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade: Preenchimento de requerimento, análise de mérito pela equipe e tomada de decisão pela direção.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Variam de acordo com a natureza do serviço solicitado.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Como são demandas variadas e específicas, o prazo para o atendimento depende de cada demanda. Normalmente, no máximo em dez dias úteis.

Prioridade para o atendimento do público: Atividades de graduação e pós-graduação, EAD, projetos de extensão e atividades registradas e agendadas.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Como são demandas variadas e específicas, a previsão do tempo de espera depende da forma e natureza da solicitação. No caso de chamada via telefone e e-mail, que não demande decisão da direção, o atendimento é imediato.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Livro de ocorrências/sugestões

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Rampas, elevador de acessibilidade, banheiro adaptado

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Pessoalmente ou via telefone, anotando a demanda para resolução tão logo seja possível.

Outras informações: Nas dependências da Faefid, funciona o Núcleo de Pesquisa em Inclusão, Movimento e Ensino a Distância (NGIME), que dá suporte ao curso de Educação Física, na modalidade a distância, e à pós-graduação a distância. Atende a demanda de várias localidades de Minas Gerais com seus respectivos polos. O telefone é (32) 2102-3293.

O Programa de Pós-Graduação *stricto-sensu*, mestrado e doutorado, criado em 2007, é oferecido através da associação ampla entre o Departamento de Educação Física da UFV e a Faefid-UFJF, tendo atualmente o conceito 5 na avaliação da Capes. O telefone é (32) 2102-3291.

O Núcleo de Extensão da Faefid atende através do telefone (32) 2102-3266 e pelo e-mail nucleodeextensao.faefid@ufjf.br.

Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Unidades e Centros Acadêmicos
Juiz de Fora

Faculdade de Enfermagem (Facenf)

Setores da Unidade

Direção: direcao.enfermagem@ufjf.br

Coordenação da Graduação: coord.enfermagem@ufjf.br

Coordenação da Pós-Graduação: ppg.enfermagem@ufjf.br

Laboratórios: laboratorios.enfermagem@ufjf.br

Departamento de Enfermagem Básica

Departamento de Enfermagem Aplicada

Departamento de Enfermagem Materno-Infantil e Saúde Pública

Secretaria: secretaria.enfermagem@ufjf.br

Sites

www2.ufjf.br/enfermagem

www2.ufjf.br/pgenfermagem

Instagram: www.instagram.com/facenf.ufjf

Telefone: (32) 2102-3821

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora – Centro de Ciências da Saúde/Faculdade de Enfermagem – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário – São Pedro – Juiz de Fora/MG – CEP: 36.036-900

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

Serviços prestados pela unidade

A Faculdade de Enfermagem (Facenf) oferece o curso de Bacharelado em Enfermagem.

Anualmente são admitidos 80 alunos de graduação em Enfermagem diurno integral, sendo que 40 ingressam no primeiro semestre e os demais no segundo semestre.

Por meio dos Laboratórios de Habilidades e Tecnologias (Lahtes), a Facenf promove o suporte necessário ao processo de ensino-aprendizagem teórico-prático aos docentes e discentes, proporcionando um espaço adequado para a realização de atividades práticas de ensino, pesquisa e extensão, visando o desenvolvimento de competências técnico-científicas e socioeducativas.

Em 2024, inaugurou o Laboratório de Biotecnologia e Pesquisa Experimental (LaBiPEX), primeiro dedicado à pesquisa na Faculdade de Enfermagem, e desenvolvido para atender à crescente demanda por experimentação científica na área e para integrar práticas experimentais e inovações tecnológicas às intervenções assistenciais.

Os estudantes têm a oportunidade, durante o curso, de participar de variados projetos de extensão, pesquisa e treinamento profissional.

Em consonância com os princípios norteadores da UFJF, a Faculdade de Enfermagem forma profissionais qualificados, capacitados a atuarem de acordo com os princípios do SUS.

A unidade conta com o Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* na modalidade mestrado acadêmico desde 2010, e contará com a modalidade Doutorado Acadêmico a partir de 2025, tendo como público-alvo profissionais com diploma emitido por instituições oficiais, reconhecidas pelo MEC.

Além disso, a unidade possui curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* na modalidade de Residência, em parceria com o Hospital Universitário/Ebserh, sendo três especialidades: Multiprofissional em Saúde do Adulto com ênfase em doenças crônico-degenerativas, Integrada Multiprofissional em Atenção Hospitalar e Multiprofissional em Saúde da Família.

A Faculdade ainda possui diversos projetos de extensão que atendem a população com condições de saúde específicas, como diabetes e hanseníase, e a população em geral.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Dependendo do tipo de solicitação, há a necessidade de preenchimento de formulário de identificação do solicitante e a descrição do serviço solicitado. Em outros casos, as solicitações são feitas por e-mail ou presencialmente, dispensando maiores formalidades.

Principais etapas para o processamento dos serviços: A depender do tipo de serviço solicitado. As demandas internas podem ser feitas pelo SEI ou Siga, assim como por e-mail, telefone e presencialmente, e as demandas externas, por e-mail, telefone e presencialmente.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Dada a variedade das demandas e do público atingido, pode variar, conforme o serviço solicitado. Os prazos preestabelecidos são conforme legislação interna da UFJF e legislação federal, que são observados no atendimento de determinados serviços.

Prioridade para o atendimento do público: Ordem de apresentação das solicitações, com priorização das demandas emergenciais, seja do público interno ou externo.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Normalmente, o atendimento é realizado de forma imediata, salvo em situações excepcionais, como acontece em período de férias, e ajuste de matrícula no âmbito das coordenações de curso. O tempo médio de espera por atendimento varia em torno de 20 minutos.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Os públicos interno e externo podem se dirigir ao setores internos da Faculdade de Enfermagem, preferencialmente na secretaria da Instituição, que encaminha as reclamações e sugestões ao setor responsável (direção da Faculdade, coordenação de disciplina, coordenação de curso, chefias de departamento, entre outros).

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. A unidade conta com sistema de acompanhamento de alunos que necessita de suporte adicional. Além disso, o espaço físico da Faculdade de Enfermagem conta com elevador central para acesso para cadeirantes e pessoas com mobilidade reduzida.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Os usuários podem ser atendidos por telefone ou presencialmente.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Engenharia (Faceng)

Setores da Unidade

Direção: direcao.engenharia@ufjf.br

Secretaria da Unidade: secretaria.engenharia@ufjf.br

Secretaria da Engenharia Elétrica: secretaria.eletrica@ufjf.br
Coordenação da Engenharia Ambiental e Sanitária: coord.eas@ufjf.br
Coordenação da Engenharia Civil: coordcivil.engenharia@ufjf.br
Coordenação da Engenharia Computacional: coord.engcomp@ufjf.br
Coordenação da Engenharia de Produção: coord.producao@ufjf.br
Coordenação da Engenharia Mecânica: coordenacao.mecanica@ufjf.br
PPG em Engenharia Civil (PEC/UFJF): ppg.civil@ufjf.br
PPG em Ambiente Construído (Proac/UFJF): mestrado.aconstruido@ufjf.br
PPG em Engenharia Elétrica (PPEE/UFJF): ppee@ufjf.br
PPG em Modelagem Computacional (PPGMC/UFJF): ppg.modelagemcomputacional@ufjf.br
Museu Dinâmico de Ciência e Tecnologia: mdct.faceng@ufjf.br
Departamentos

Sites

Faculdade de Engenharia: <https://www2.ufjf.br/engenharia/>

Cursos de Graduação

Engenharia Ambiental e Sanitária: <https://www2.ufjf.br/engsanitariaeambiental/>
Engenharia Civil: <https://www2.ufjf.br/engenhariacivil/>
Engenharia Computacional: <https://www2.ufjf.br/engcomputacional/>
Engenharia Elétrica: <https://www2.ufjf.br/engenhariaeletrica/>
Engenharia de Produção: <https://www2.ufjf.br/engenhariadeproducao/>
Engenharia Mecânica: <https://www2.ufjf.br/mecanica/>

Programas de Pós-Graduação

Engenharia Civil: <https://www2.ufjf.br/pec/>
Ambiente Construído: <https://www2.ufjf.br/ambienteconstruido/>
Engenharia Elétrica: <https://www2.ufjf.br/ppee/>
Modelagem Computacional: <https://www2.ufjf.br/pgmc/>

Museu Dinâmico de Ciência e Tecnologia: <https://www2.ufjf.br/museudinamico/>

Telefones

Direção: (32) 2102-3400

Secretaria da Unidade: (32) 2102-3402

Sec. Engenharia Elétrica: (32) 2102-3444

Coordenação da Engenharia Ambiental e Sanitária: (32) 2102-3429

Coord. da Engenharia Civil: (32) 2102-3406

Coord. da Engenharia Computacional: (32) 2102-3360

Coord. da Engenharia de Produção: (32) 2102-3416

Coord. da Engenharia Mecânica: (32) 2102-3911

Secretaria/Coordenação do PPG em Engenharia Civil (PEC/UFJF): (32) 2102-3456

Sec/Coord. do PPG em ambiente Construído (Proac/UFJF): (32) 2102- 6465

Sec/Coord. do PPG em Engenharia Elétrica (PPEE/UFJF): (32) 2102-3442

Sec./Coord. do PPG em Modelagem Computacional (PPGMC/UFJF): (32) 2102-3481

Museu Dinâmico de Ciência e Tecnologia: (32) 2102-6340

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Faculdade de Engenharia, 4ª Plataforma do Setor de Tecnologia - Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro - Juiz de Fora/MG – CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento

De segunda a sexta, das 7h às 19h (Secretaria e Direção da Unidade).

Serviços prestados pela unidade: A Faculdade de Engenharia oferece cursos de graduação (bacharelados) nas seguintes modalidades:

- Engenharia Ambiental e Sanitária
- Engenharia Civil
- Engenharia Computacional
- Engenharia Elétrica – Energia
- Engenharia Elétrica – Robótica e Automação Industrial
- Engenharia Elétrica – Sistemas de Potência
- Engenharia Elétrica – Sistemas Eletrônicos
- Engenharia Elétrica – Telecomunicações
- Engenharia de Produção
- Engenharia Mecânica

Na Pós-Graduação, abriga os seguintes programas:

Cursos de Mestrado e Doutorado (stricto sensu)

- Mestrado em Ambiente Construído

- Mestrado e Doutorado em Engenharia Civil
- Mestrado e Doutorado em Engenharia Elétrica
- Mestrado e Doutorado em Modelagem Computacional

A Faculdade de Engenharia têm como princípios fundamentais:

Missão: Proporcionar aos estudantes de graduação e de pós-graduação uma educação – ensino, pesquisa e extensão – de qualidade, por meio de tecnologias modernas e de professores e servidores comprometidos com a humanização, a ética e a responsabilidade social.

Visão: Ser referência como uma das principais instituições na formação de arquitetos, urbanistas e engenheiros, com competência técnica, produtividade científica e responsabilidade social nas suas diversas atividades.

Valores: Comprometimento, conhecimento, formação ética nas relações e transparência.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Variam conforme o serviço demandado.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Os serviços vinculados às atividades acadêmicas de ensino, pesquisa e extensão ocorrem em fluxo contínuo ao longo dos períodos letivos.

Os serviços vinculados às atividades administrativas ocorrem sob demanda e dependem da natureza dos serviços solicitados.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Depende da natureza e do tipo de serviço solicitado.

Prioridade para o atendimento do público

Habitualmente, observa-se a ordem de apresentação das solicitações, com priorização das demandas emergenciais, seja do público interno ou externo.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Habitualmente, observa-se a ordem de apresentação das solicitações, com priorização das demandas emergenciais, seja do público interno ou externo.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Sugestões e reclamações podem ser encaminhadas diretamente para o e-mail da secretaria e/ou direção da Unidade (secretaria.engenharia@ufjf.br; direcao.engenharia@ufjf.br) ou por intermédio da Ouvidoria da UFJF.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.**Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência**

Sim. O sistema de sinalização da Faculdade de Engenharia se dá através da numeração das salas. Ademais, a Unidade possui elementos de acessibilidade, como rampas e elevadores para cadeirantes e banheiros adaptados. O local recebe manutenção rotineira nos aspectos da infraestrutura e de limpeza e higiene, proporcionando o devido conforto aos seus usuários.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Os usuários são atendidos de forma presencial.

Outras informações: Fundada em 17 de agosto de 1914, com o nome de Escola de Engenharia de Juiz de Fora, a Faceng situa-se entre as dez mais antigas do Brasil. Em sua longa história, acompanhou as mudanças e evoluções da profissão de engenheiro, da tecnologia em engenharia e da sociedade.

A Faculdade de Engenharia da UFJF chegou ao seu centenário com uma expansão máxima, reunindo dez cursos de graduação, quatro programas de pós-graduação, milhares de alunos e centenas de professores, sendo uma das maiores unidades da UFJF.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Farmácia

Setores

Direção: diretoria.farmacia@ufjf.br

Coordenação do curso de graduação: coord.farmacia@ufjf.br

Coord. dos cursos de pós-graduação: ppg.cienciasfarmaceuticas@ufjf.br/
mestrado.leite@ufjf.br

Coord. de Estágios do curso de graduação: estagio.farmacia@ufjf.br

Departamento de Ciências Farmacêuticas

Secretaria

Site: www.ufjf.br/farmacia

Telefone (32) 2102-3802 / 3893

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Faculdade de Farmácia - Rua José Lourenço Kelmer s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro - Juiz de Fora/MG - CEP: 36036-900

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta: Das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

A unidade acadêmica oferta:

- 1) Curso de graduação em Farmácia
- 2) Dois programas de pós-graduação stritu senso (Ciências Farmacêuticas e Ciência e Tecnologia do leite e derivados)
- 3) Dois cursos de especialização (Farmacologia Clínica e Análises Clínicas)

Possui também diversos laboratórios de ensino, pesquisa, extensão e integra a Rede de Laboratórios de Saúde Pública do estado de MG (Relsp-MG), que atende 94 municípios da região sudeste de MG, com oferta de exames laboratoriais e análises de água diretamente aos municípios no âmbito do SUS.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- Ser aluno regularmente matriculado em um dos cursos ofertados pela unidade para acesso aos cursos e laboratórios de ensino
- Ser aluno de pós-graduação ou pesquisador para acesso aos laboratórios de pesquisa
- Ser beneficiário dos projetos de ensino, pesquisa ou extensão para acesso aos serviços prestados
- No âmbito do SUS, o atendimento é feito diretamente às secretarias municipais de Saúde

Principais etapas para o processamento dos serviços: De acordo com cada curso ou projeto.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Conforme cada curso ou projeto.

Prioridade para o atendimento do público: Prioridades previstas na legislação em vigor.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: De acordo com cada curso ou projeto.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Todas as sugestões e reclamações devem ser encaminhadas à Ouvidoria da UFJF.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Parcial.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Parcial. Elevador de acesso, passeios e rampas adaptadas, estacionamento adaptado, banheiro adaptado.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento presencial ou telefônico na secretaria da unidade.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Fisioterapia

Setores da Unidade

Direção

Secretaria Administrativa

Secretaria Acadêmica

Coordenação da Graduação em Fisioterapia

Coordenação do PPG em Ciências da Reabilitação e Desempenho Físico-Funcional

Depto IAM

Depto FMR

Site: <https://www2.ufjf.br/facfisio/>

E-mails

Direção: direcao.facfisio@ufjf.br

Secretaria: secretaria.facfisio@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3843

Endereço: Rua Eugênio do Nascimento, s/n– Bairro Dom Bosco, Juiz de Fora – MG – CEP: 36038-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Atendimento à comunidade interna da Faculdade de Fisioterapia (docentes, TAEs e acadêmicos) pela secretaria geral e secretaria acadêmica da Unidade (graduação e pós-graduação).

Público ao qual se destina: Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados).

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos

On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade: Não se aplica.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Prioridade para as solicitações por parte das secretarias.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: 24 horas.

Prioridade para o atendimento do público: Sim.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Não se aplica.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Encaminhamento das demandas imediatamente para a direção, coordenações ou chefias de departamento.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Elevador, placas de orientação para deficientes visuais.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Pessoalmente na secretaria da Unidade.

Outras informações: As demandas podem ser enviadas pelo telefone (32) 2102-3843.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Letras (Fale)

Setores da Unidade

Direção

Coordenação do Curso de Licenciatura Integral

Coordenação do Curso de Licenciatura Noturno

Coordenação do Curso de Bacharelado

Coordenação do Curso de Letras-Libras.

Secretaria Geral

Secretaria dos PPGs

Site: <https://www2.ufjf.br/fale/>

E-mails

Direção: direcao.lettras@ufjf.br

Secretaria: secretaria.lettras@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3150 /3153

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Faculdade de Letras – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário, Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta-feira, das 7h às 23h, podendo haver redução do horário de funcionamento durante os recessos acadêmicos.

Serviços prestados pela unidade

A Faculdade de Letras oferece aos seus alunos um percurso acadêmico completo: graduação e pós-graduação stricto sensu (dois programas de mestrado e doutorado: um em Linguística e outro em Estudos Literários; além de um Programa de Mestrado Profissional em Letras).

Conta com corpo docente formado, em sua quase totalidade, por profissionais com título de doutorado, que desenvolvem também projetos de pesquisa e extensão.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- Para os cursos de graduação, a Faculdade de Letras oferece vagas nos editais do Pism e SisU.
- Para os cursos de pós-graduação, as vagas são ofertadas em editais específicos de cada programa.
- Atividades extensionistas exigem documentação solicitada nos editais.

Principais etapas para o processamento dos serviços: Os serviços de atendimento da secretaria e das coordenações de curso são feitos basicamente mediante agendamento. Para informações, a secretaria está à disposição durante o horário de funcionamento.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

O prazo para o atendimento vai depender da demanda. Entretanto, a primeira resposta ao encaminhamento da solicitação é de cinco dias úteis.

Prioridade para o atendimento do público

Ordem de chegada da demanda e as prioridades previstas em lei.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Variável de acordo com a demanda.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Os setores responsáveis acompanham diariamente as demandas e dão o devido encaminhamento.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Cartazes de sinalização em Libras, banheiros adaptados, rampas de acesso.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Trabalhadores da Secretaria são preparados para esta eventualidade.

Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Unidades e Centros Acadêmicos
Juiz de Fora

Faculdade de Medicina (Facmed)

Setores da Unidade

Direção

Secretaria

Departamentos

Coordenações de Cursos

Programas de Pós-Graduação

Comissões Orientadoras de Estágios

Núcleo Docente Estruturante

Site: <https://www2.ufjf.br/medicina/>

E-mails

Direção: direcao.medicina@ufjf.br

Secretaria: secretaria.medicina@ufjf.br

Telefones

Direção: (32) 2102-3841

Secretaria: (32) 2102-3845

Endereço

Rua Eugênio do Nascimento, s/n– Bairro Dom Bosco, Juiz de Fora – MG – CEP: 36038-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

A Faculdade de Medicina (Facmed) oferece atividades de graduação na área médica e de

Medicina Veterinária, tendo como princípios fundamentais a excelência técnica, a ética, a cidadania e a humanização. As atividades são teóricas e práticas, em laboratórios didáticos.

Discentes e docentes da Facmed realizam atividades médicas nos âmbitos hospitalar e ambulatorial no Hospital Universitário/Centro de Atenção à Saúde da UFJF. Convênios com as redes pública e privada de saúde de Juiz de Fora e região propiciam estes atendimentos médicos em cenários externos.

Participante de programas de intercâmbio, recebe alunos oriundos de convênios institucionais nacionais e estrangeiros.

O Departamento de Medicina Veterinária conta com a Clínica Escola, além de laboratório próprio para diagnósticos anátomo-patológicos.

Ao nível de pós-graduação, oferece dois programas *stricto sensu*, com mestrado e doutorado: Programa de Pós-Graduação em Saúde e Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva.

A Facmed promove eventos científicos nos formatos de cursos, jornadas, simpósios e congressos médicos, além de educação continuada.

Conta ainda com o Núcleo de Apoio às Práticas Educativas (Nape), onde se estuda e desenvolve pesquisas em Educação Médica e promove desenvolvimento docente.

Também são realizados múltiplos projetos de extensão, treinamento profissional e de pesquisas.

Público ao qual se destina: Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados).

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- Variam de acordo com a natureza do serviço a ser acessado.
- Para cursos, há a necessidade de documento de matrícula ou registro oficial.
- Para informações e participação em eventos como público, geralmente são necessários documentos relacionados com o tipo de atividade a ser desenvolvida.
- Nos casos de abertura e tramitação de processos, em geral voltados ao público interno e que demandam apresentação de documentos, o requisitante deve seguir as orientações contidas em cada formulário.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Os processos dependem do tipo de serviço demandado. De maneira geral, as solicitações internas podem ser feitas pelo SEI ou Siga. O contato pelos telefones e e-mail disponibilizados atendem o público externo e as demandas internas não contempladas no SEI ou Siga. Estas demandas também são atendidas presencialmente.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Como são demandas específicas, o prazo para a prestação dos serviços depende de cada situação.

Prioridade para o atendimento do público: Ordem de chegada das demandas, salvo os casos em que há prazos definidos estipulado para o atendimento ou alguma urgência extraordinária.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Poucas horas a poucos dias, dependendo da demanda solicitada.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Sugestões e reclamações podem ser encaminhadas ao e-mail secretaria.medicina@ufjf.br. As mensagens serão direcionadas ao setor competente para avaliação e resposta ao remetente.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Piso tátil, carteira para cadeirante e aviso sonoro nos elevadores.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento presencial.

Outras informações: Medicina Veterinária: O curso dedica-se ao estudo, prevenção e tratamento de doenças em animais, bem como à análise e elaboração de políticas públicas, produtos e pesquisas na área de zoonoses.

Além do prédio da Facmed, a Medicina Veterinária tem como espaços externos um prédio à Rua Espírito Santo, 993, a Clínica Veterinária de Ensino, à Rua Capitão Arnaldo de Carvalho, 135, e o Canil Municipal, além de fazendas e sítios da região.

O curso desenvolve ainda projetos de extensão e pesquisa. O e-mail para contato com o Departamento de Medicina Veterinária é depto.veterinaria@ufjf.br, e o telefone (32) 2102-6851.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Odontologia

Setores da Unidade

Direção

Coordenação de Graduação

Coordenação de Pós-Graduação

Departamentos

Secretaria Administrativa

Secretaria Acadêmica

Secretaria de Suprimentos e Contratos

Acolhimento e Triagem

Centrais de Medicamentos

Manutenção e Multimeios

Central de Esterilização

Radiologia

Laboratórios

Site: <https://www2.ufjf.br/odontologia/>

E-mail: direcao.odonto@ufjf.br

Telefones

Acolhimento: (32) 2102-3855

Triagem: (32) 2102-3873

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Faculdade de Odontologia – Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 6h30 às 20h.

Serviços prestados pela unidade: Atendimento Odontológico Assistencial.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- Variam de acordo com a natureza do serviço acessado.
- Para cursos, há necessidade de matrícula.
- Para tratamentos odontológicos, o serviço de urgência odontológica é realizado em livre demanda nos horários específicos do estágio em Urgência Odontológica.
- Para tratamentos odontológicos em geral, os interessados devem procurar as unidades básicas de Saúde (UBSs), que fazem uma primeira avaliação e encaminham os pacientes para a realização de procedimentos na Faculdade de Odontologia.
- Para exames radiográficos, o(a) paciente deverá estar com a solicitação de exames radiográficos devidamente preenchida (contendo dados completos do paciente, o exame a ser realizado, e-mail - para envio das radiografias, nome, assinatura e carimbo do cirurgião-dentista ou profissional solicitante).

Principais etapas para o processamento dos serviços: Para os tratamentos odontológicos realizados pelos cursos de graduação e pós-graduação, as atividades devem ser agendadas.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Como são demandas específicas, o prazo para o atendimento vai depender de cada caso.

Prioridade para o atendimento do público: Não há.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Como as demandas são específicas, o tempo de espera para o atendimento vai depender de cada caso. A fila de espera para tratamentos odontológicos é administrada pelo setor de Acolhimento e Triagem.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

O(a) paciente deve encaminhar sugestões e/ou reclamações para o e-mail da Direção da Faculdade ou entregá-las pessoalmente na Secretaria da Unidade. As demandas são analisadas pela Direção, que realiza os encaminhamentos necessários.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Rampa de acesso, vagas de estacionamento preferencial, banheiros adaptados, elevador.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Não há sistema informatizado para atendimento ao público.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Faculdade de Serviço Social**Setores da Unidade**

Direção: direcao.ssosocial@ufjf.br

Coordenação de curso (Graduação): coord.ssosocial@ufjf.br

Departamento de Fundamentos do Serviço Social: fss.interdepartamental@ufjf.br

Departamento de Política de Ação do Serviço Social: fss.interdepartamental@ufjf.br

Coordenação Orientadora de Estágio (COE): coe.fss@ufjf.br

Secretaria de Apoio Acadêmico: secretaria.ssocial@ufjf.br

Programa de Pós-Graduação em Serviço Social: ppg.ssocial@ufjf.br

Casa Helenira Rezende: casa.helenirarezende@ufjf.br

Revista Libertas: revista.libertas@ufjf.br

Selo Editorial: seloseso.ufjf@gmail.com

Diretório Acadêmico: daseso.ufjf@gmail.com

Biblioteca

Secretaria Administrativa

Sites

Faculdade de Serviço Social: <https://www.ufjf.br/facssocial/>

Casa Helenira Rezende (Helenira Preta): <https://www2.ufjf.br/helenirapreta>

Programa de Pós-Graduação em Serviço Social: <https://www2.ufjf.br/ppgservicosocial/>

Telefones

Direção: (32) 2102-3560

Secretaria Administrativa: (32) 2102-3561

Coordenação de curso (Graduação): (32) 2102-3563

Departamento de Fundamentos do Serviço Social: (32) 2102-3565

Departamento de Política de Ação do Serviço Social: (32) 2102-3565

Coordenação Orientadora de Estágio (COE): (32) 2102-3564

Secretaria de Apoio Acadêmico: (32) 2102-3562

Programa de Pós-Graduação: (32) 2102-3569

Biblioteca: (32) 2102-3566

Casa Helenira Rezende (Helenira Preta): (32) 2102 -6310

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Faculdade de Serviço Social - Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário – Bairro São Pedro, Juiz de Fora/MG - 36036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h30 às 22h45.

Serviços prestados pela unidade

A Faculdade de Serviço Social tem por objetivo principal formar discentes em nível de graduação e pós-graduação.

No âmbito da graduação, o curso tem entrada para diurno e noturno, com oferta de 35 vagas, totalizando 70 discentes/ano.

Na pós-graduação *stricto sensu*, oferta curso de mestrado em Serviço Social, com 15 vagas, e doutorado em Serviço Social, com dez vagas, com área de concentração “Questão Social, Território, Política Social e Serviço Social”, articulada em duas linhas de pesquisa: “Políticas Sociais e Gestão Pública” e “Serviço Social e Sujeitos Sociais”.

Na pós-graduação *lato sensu* se insere em três programas de residência multiprofissionais, vinculados ao Hospital Universitário (HU-UFJF/Ebserh): Atenção Hospitalar, Saúde da Família e Saúde do Adulto.

A Faculdade de Serviço Social possui cinco grupos de pesquisa, que desenvolvem projetos de pesquisa, extensão e grupos de estudos:

1. Serviço Social, Movimentos Sociais e Políticas Públicas.
2. Questão Social, território e Serviço Social.
3. Grupo de Estudos, Pesquisas e Extensão dos Fundamentos do Serviço Social (Gepefss).
4. Grupo de Pesquisa em Teoria Social e Crítica da Economia Política - Dýnamis.
5. Grupo de Pesquisa Sexualidade, Gênero, Diversidade e Saúde: Política e Direitos” (Gedis).

No âmbito da extensão, possui espaço destinado a este propósito no prédio da Casa Helenira Rezende (Helenira Preta), no centro de Juiz de Fora. Entre os programas e projetos, abriga os seguintes:

1. Polo Interdisciplinar de Ensino, Pesquisa e Extensão sobre o processo de envelhecimento.
2. Centro de Referência e Promoção da Cidadania de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgêneros, Não-Binários e Intersexuais (CeR-LGBTQI+).
3. Programa de Assessoria e Consultoria em Serviço Social e Políticas Públicas (Nacss), com atividade contínua.

A Incubadora Tecnológica de Cooperativas Populares (Intecoop) também desenvolve as suas atividades na Casa Helenira Preta.

A Faculdade de Serviço Social conta ainda com a Revista Libertas e com Selo editorial vinculado ao Programa de Pós-Graduação.

A forma de ingresso na graduação ocorre através do Pism, Sisu ou da seleção de vagas ociosas.

Para ingresso na pós-graduação deve-se acompanhar a publicação de editais específicos no site da Faculdade do Programa de Pós-Graduação.

Os projetos de pesquisa e extensão também possuem editais específicos para atuação como bolsista/voluntário e para participação como colaborador/colaboradora e comunidade externa. Os editais podem ser acessados no site da Faculdade. Para estes e demais serviços, deve-se realizar contato por telefone, e-mail ou presencialmente.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Variam conforme a solicitação e o setor demandado.

Principais etapas para o processamento dos serviços

De acordo com cada edital dos processos/requisitos/documentações específicas.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

- Graduação e Pós-Graduação: Entre cinco e dez minutos. No caso de orientações pedagógicas da coordenação de curso de graduação ou pós-graduação, este tempo pode ser de 30 minutos.
- Outros setores: De acordo com cada demanda.

Prioridade para o atendimento do público

- Atendimento presencial: Pessoas prioritárias, conforme legislação; ordem de chegada.
- Atendimento via e-mail: ordem de chegada.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

- Graduação e Pós-Graduação: presencial: Entre cinco e dez minutos. No Caso de orientações pedagógicas da coordenação de curso de graduação ou pós-graduação, este tempo pode ser de 30 minutos.
- Outros setores: De acordo com cada demanda.
- atendimentos remotos, conforme escala de atendimento.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Recebimento da demanda, orientação, deliberação em reunião e encaminhamento. Quando necessário, escuta da demanda e encaminhamento para Ouvidoria Especializada.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Parcial. Prédio não possui acessibilidade ao segundo andar - secretarias, gabinetes dos professores e bibliotecas. Sala da Coordenação de Curso, Chefias de Departamento e Coordenação de estágio localizadas no andar térreo. Disponibilidade de salas de aula no andar térreo e segundo andar. Sala para atendimento com acessibilidade no andar térreo, quando necessário.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Atendimento presencial no Campus Universitário ou na Casa Helenira Preta.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Unidades e Centros Acadêmicos
Juiz de Fora

Instituto de Artes e Design (IAD)

Setores da Unidade

Direção

Secretaria Geral

Secretaria da Pós-Graduação

Biblioteca Arlindo Daibert

Setor de Apoio ao Ensino, Pesquisa e Extensão

Tecnologia da Informação

Coordenações de cursos de graduação

Site: <https://www2.ufjf.br/iad/>

E-mails

Direção: direcao.iad@ufjf.br

Secretaria: secretaria.iad@ufjf.br

Telefones

Direção: (32) 2102-3351

Secretaria Geral: (32) 2102-3350

Secretaria PPGACL: (32) 2102-3362

Endereço

Universidade Federal de Juiz de Fora – Instituto de Artes e Design - Rua José Lourenço Kelmer,
s/n, Campus Universitário - Bairro São Pedro, Juiz de Fora/MG - CEP: 36036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 8h às 22h.

Serviços prestados pela unidade: O IAD coloca a criação no centro de seu projeto pedagógico. Articula aprendizagens, saberes, habilidades, conceitos, experiências e conhecimentos através da arte e suas diversas formas de manifestação.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

De modo geral é solicitada a Identificação pessoal. Para demandas específicas podem ser solicitados dados complementares.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Identificação da demanda apresentada e direcionamento ao setor responsável (IAD ou UFJF).

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Variável de acordo com a demanda apresentada, que pode envolver prestação de serviços de outros setores da instituição.

Prioridade para o atendimento do público: Prioridades previstas em lei.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Variável de acordo com a demanda apresentada, que pode envolver prestação de serviços de outros setores da instituição.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Acolhimento da demanda, avaliação interna, implementação de mudanças pertinentes.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), e-mail, telefone; pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Elevador, rampas nas calçadas de acesso, faixas de pedestres sinalizadas.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento presencial ou telefônico, registros manuais.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Instituto de Ciências Biológicas (ICB)

Setores da Unidade

Direção da Unidade: direcao.icb@ufjf.br

Secretaria Administrativa: secretaria.icb@ufjf.br

Coordenação do Curso de Ciências Biológicas: coord.biologia@ufjf.br

Coordenação do Curso de Nutrição: coord.nutricao@ufjf.br

Pós-Graduação em Biodiversidade e Conservação da Natureza: ppg.biodiversidade@ufjf.br

Pós-Graduação em Ciências Biológicas (Imunologia e Doenças Infecto-Parasitárias / Genética e Biotecnologia): ppg.cbio@ufjf.br

ProfBio (Mestrado Profissional em Ensino de Biologia) – coordenacao.profbiojf@ufjf.br

Herbário Leopoldo Krieger: herbariocesj@gmail.com

Museu de Malacologia Prof. Maury Pinto de Oliveira: museu.malacologia@ufjf.br

Centro de Processamento Celular do ICB (CPCELL): cpcell.icb@ufjf.br

Departamento de Anatomia: depto.anatomia@ufjf.br

Departamento de Biofísica e Fisiologia: depto.fsi@ufjf.br

Departamento de Biologia: depto.biologia@ufjf.br

Departamento de Botânica: departamento.botanica@ufjf.br

Departamento de Bioquímica: dep.bioquimica@ufjf.br

Departamento de Parasitologia, Microbiologia e Imunologia (DPMI): depto.dpmi@ufjf.br

Departamento de Farmacologia: depto.far@ufjf.br

Departamento de Morfologia: depto.morfologia@ufjf.br

Departamento de Nutrição: depto.nutricao@ufjf.br

Departamento de Zoologia: zoologia@icb.ufjf.br

Alimentar (empresa júnior dos discentes da Graduação em Nutrição):

consultoria@alimentarjr.com

Biociclos (empresa júnior dos discentes da Graduação em Ciências Biológicas):

biociclosconsultoria.ufjf@gmail.com

Estação experimental de cultivo e manutenção de plantas da UFJF

Biblioteca do ICB

Site: <https://www2.ufjf.br/icb/>

Telefones

- Direção da Unidade: (32) 2102-3200
- Secretaria Administrativa: (32) 2102-3201 / 3202 / 3216
- Coordenação do curso de Ciências Biológicas: (32) 2102-3204
- Coordenação do curso de Nutrição: (32) 2102-3234
- Pós-Graduação em Biodiversidade e Conservação da Natureza: (32) 2102-3222 / 23 / 27
- Pós-Graduação em Ciências Biológicas (Imunologia e Doenças Infecto-Parasitárias / Genética: (32) 2102-3220
- ProfBio (Mestrado Profissional em Ensino de Biologia): (32) 2102-3222/ 23 / 27
- Herbário Leopoldo Krieger: (32) 2102-3224
- Museu de Malacologia Prof. Maury Pinto de Oliveira: (32) 2102-3221
- Centro de Processamento Celular do ICB (CPCELL): (32) 2102-6320
- Departamento de Anatomia: (32) 2102-3205

- Departamento de Biofísica e Fisiologia: (32) 2102-3211
- Departamento de Biologia: (32) 2102-3206/6302
- Departamento de Botânica: (32) 2102-3207/3268
- Departamento de Bioquímica: (32) 2102-3208/3217/3230
- Departamento de Parasitologia, Microbiologia e Imunologia (DPMI): (32) 2102-3214
- Departamento de Farmacologia: (32) 2102-3210/3369
- Departamento de Morfologia: (32) 2102-3212
- Departamento de Nutrição: (32) 2102-3234/3229
- Departamento de Zoologia: (32) 2102-3215/3218
- Estação experimental de cultivo e manutenção de plantas da UFJF: Ramal Botânica – (32) 2102-3207/3267/3268
- Biblioteca do ICB: (32) 2102-3203

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Instituto de Ciências Biológicas (ICB) - Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário, Setor C – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

O ICB oferece ensino, pesquisa e extensão em nível de graduação e pós-graduação.

No âmbito da graduação, sedia os cursos de Ciências Biológicas e Nutrição, contemplando todos os períodos destes cursos. Também atende a todos os cursos das áreas das Ciências Biológicas e da Saúde (Educação Física, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Medicina, Medicina Veterinária e Odontologia), além de Psicologia e Química.

No âmbito da Pós-Graduação, oferece:

- a) Programa de Pós-Graduação em Biodiversidade e Conservação da Natureza (nível de mestrado e doutorado)
- b) Programa de Pós-Graduação em Ciências Biológicas – Imunologia e Doenças Infecto-Parasitárias / Genética e Biotecnologia (nível de mestrado e doutorado)
- c) Mestrado Profissional em Ensino de Biologia (Profbio)

No ICB, são desenvolvidos projetos de pesquisa e extensão, além de serem promovidos diversos eventos acadêmicos e científicos. Ademais, há prestação de serviços voltados à comunidade externa através de laboratórios vinculados ao Instituto.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços dependem das especificidades de cada um deles e serão indicados por ocasião da solicitação.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Variam conforme a solicitação e o setor demandado.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Depende das especificidades de cada serviço. Porém, sempre se busca um atendimento rápido, eficaz e de qualidade.

Prioridade para o atendimento do público

Terão prioridade no atendimento presencial idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais ou com criança de colo. Para os demais casos, será observada a ordem de chegada da demanda e/ou atendimento presencial previamente agendado.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Varia conforme a solicitação e o setor demandado.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

As sugestões e reclamações relativas ao Instituto podem ser enviadas para o e-mail da secretaria do ICB ou diretamente para o respectivo setor, identificadas pelo assunto “Sugestão” ou “Reclamação”. Uma vez recebidas, serão tomadas providências cabíveis e o remetente será cientificado por e-mail.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Parcial. O ICB vem aprimorando a sinalização dos seus espaços por meio de placas, totens em locais estratégicos com mapa do Instituto e distribuição de folders aos seus usuários internos. O mapa do Instituto também está disponível no site do ICB (<https://www2.ufjf.br/icb/estrutura-fisica/mapa-do-icb/>).

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Acessibilidade arquitetônica por meio de elevadores e rampas.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

O ICB conta com atendimento presencial e por telefone para os casos em que o sistema informatizado se encontrar indisponível, observadas as limitações impostas por tal condição.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Instituto de Ciências Exatas (ICE)

Setores da Unidade

Direção e Secretaria do ICE

Secretaria de Coordenação dos Cursos de Graduação

Coordenações dos cursos integrais e noturnos de Física; Química; Matemática; e Ciência da Computação

Coordenações dos cursos de Estatística, Ciências Exatas; e Sistemas de Informação

Departamentos de Física, Química, Matemática, Estatística e Ciência da Computação

Secretarias dos departamentos citados e secretarias de cursos de pós-graduação do ICE

Site: www.ufjf.br/ice

E-mails

Direção: ice@ufjf.br

Secretaria: secretaria.ice@ice.ufjf.br ou apoiodeps@ice.ufjf.br

Telefones

Direção: (32) 2102-3300

Secretaria: (32) 2102-3301/ 3302

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Instituto de Ciências Exatas (ICE) - Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário – Bairro São Pedro - Juiz de Fora/MG – CEP: 36.036-900 (Prédio do ICE).

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 8h às 23h.

Serviços prestados pela unidade: Ensino, Pesquisa, Extensão e Inovação.

O ICE oferece atividades de graduação nas áreas de Física, Química, Matemática, Computação e Estatística, tendo como princípios fundamentais a excelência técnica, a ética e a cidadania. As atividades são teóricas e práticas, em laboratórios didáticos.

Oferece ainda os programas de Pós-Graduação em Ciência da Computação; Mestrado em Modelagem Computacional; Mestrado e Doutorado em Matemática; Mestrado em Educação Matemática; Mestrado Profissional em Física; Mestrado e Doutorado em Química; Mestrado e

Doutorado em Química, e os mestrados profissionais em Matemática em Rede Nacional (Profmat) e em Ensino de Física (Profis/MNPEF).

O ICE também promove eventos científicos e, no Instituto, são desenvolvidos múltiplos projetos de extensão, treinamento profissional e pesquisa.

Público ao qual se destina: Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados).

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade: A documentação básica é a mesma utilizada nos procedimentos oriundos da Cdara, Proex e Propp.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Segue regras estabelecidas pelas pró-reitorias de Ensino, Pesquisa e Extensão.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Variável, conforme regras estabelecidas pela UFJF.

Prioridade para o atendimento do público: Variável, conforme regras estabelecidas pela UFJF.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Variável, conforme regras estabelecidas pela UFJF.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Variável, conforme regras estabelecidas pela UFJF.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Rampas, piso tátil e corrimão.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Pessoalmente ou via telefone.

Outras informações

O Instituto de Ciências Exatas da UFJF foi fundado em junho de 1968 e está localizado no campus sede da UFJF. Ele é composto por quatro edificações principais (ICE I, ICE II, Matemática, ICE-Materiais e DCC/Estatística), duas edificações compartilhadas com a Faculdade de Engenharia (Biblioteca setorial de Ciências e Tecnologias e Modelagem Computacional) e uma edificação de dois andares (antiga cantina – sob o prédio da biblioteca).

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Juiz de Fora

Instituto de Ciências Humanas (ICH)

Setores da Unidade

- Secretarias Geral e da Pós-Graduação.
- Departamentos: Ciência da Religião, Ciências Sociais, Filosofia, Geografia, História, Psicologia

e Turismo.

- Coordenações: Bacharelado Interdisciplinar de Ciências Humanas, Ciência da Religião, Ciências Sociais, Filosofia, Geografia, História, Psicologia e Turismo.
- Programas de Pós-Graduação: Ciência da Religião, Ciências Sociais, Filosofia, Geografia, História, Psicologia.

Site: <https://www2.ufjf.br/ich/>

E-mails

secretaria.ich@ufjf.br

recepcao.ich@ufjf.br

direcao.ich@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3101 / 3102

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Instituto de Ciências Humanas (ICH) - Rua José Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-030.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 22h30.

Serviços prestados pela unidade

O Instituto de Ciências Humanas (ICH) oferece cursos de graduação nas áreas de Ciência da Religião, Ciências Sociais, Filosofia, Geociências, História, Psicologia e Turismo; e o Bacharelado Interdisciplinar em Ciências Humanas.

Os cursos de pós-graduação lato-sensu são oferecidos nos programas de pós-graduação (PPGs) de Ciência da Religião, Ciências Sociais, Psicologia, História, Filosofia e Geografia, contando com cursos de mestrado e doutorado.

O ICH também oferece especializações em Ciência da Religião e em Segurança Pública e Política de Drogas, e integra o Mestrado Profissional em Sociologia em Rede Nacional (ProfSocio).

Princípios éticos e de qualidade são seguidos com rigor. O Instituto promove, através de seus docentes, cursos e projetos de extensão voltados para o atendimento a públicos diversos. O Centro de Psicologia Aplicada (CPA) disponibiliza atendimento psicológico gratuito à população.

Diversos projetos de iniciação científica, monitoria e de treinamento profissional para discentes de todos os cursos de graduação são ofertados na unidade.

Eventos nacionais e internacionais, congressos, seminários, colóquios e outros são sediados no ICH, tanto os promovidos pela comunidade do próprio Instituto, quanto outros, cuja organização é externa.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente; Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

As solicitações têm encaminhamentos diversos, de acordo com a origem e/ou destinação da demanda. Variam de acordo com a natureza do serviço acessado.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Variam conforme a natureza da solicitação.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Variam conforme a natureza da solicitação.

Prioridade para o atendimento do público

Têm prioridade no atendimento presencial idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais ou com criança de colo. Para os demais casos, será observada a ordem de chegada da demanda e/ou atendimento presencial previamente agendado.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Variam conforme a natureza da solicitação.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Através dos e-mails institucionais da Unidade e via processos que tramitam no SEI.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim. Placas indicativas e nominais na entrada de cada um dos blocos e das dependências do ICH.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim. A estrutura física da Unidade é preparada para o acesso de pessoas com deficiência (como elevadores, rampas de acesso, banheiros, etc.), assim como há alunos bolsistas para auxiliar os deslocamentos dos mesmos. A equipe de limpeza mantém o ambiente sempre limpo e em condições salutaras. Com tudo isso alinhado, garante-se o melhor conforto possível a todos os usuários da Unidade.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Como o ICH possui atendimento presencial, caso os outros meios não estejam disponíveis, há sempre servidores disponíveis na secretaria para acolher as demandas necessárias.

Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Unidades e Centros Acadêmicos
Governador Valadares

Instituto de Ciências da Vida (ICV)

Setores da Unidade

Direção do ICV

Secretaria da Direção do ICV

Apoio administrativo

Secretaria dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu

Secretaria do Departamento de Ciências Básicas da Vida

Secretaria do Departamento de Educação Física

Secretaria do Departamento de Farmácia

Secretaria do Departamento de Fisioterapia

Secretaria do Departamento de Medicina

Secretaria do Departamento de Nutrição

Secretaria do Departamento de Odontologia

Sites

Direção do ICV: <https://www2.ufjf.br/icvgv/>

Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu: <https://www2.ufjf.br/profsaude/> /
<https://www2.ufjf.br/ppgcas/> / <https://www2.ufjf.br/profbiogv/> /
<https://www2.ufjf.br/pmbqbm/>

Departamento de Ciências Básicas da Vida: <https://www.ufjf.br/dcbv/>

Departamento de Educação Física: <https://www.ufjf.br/educacaofisicagv/>

Departamento de Farmácia: <https://www.ufjf.br/farmacagiagv/>

Departamento de Fisioterapia: <https://www.ufjf.br/fisioterapiagv/>

Departamento de Medicina: <https://www.ufjf.br/medicinagv/>

Departamento de Nutrição: <https://www.ufjf.br/nutricaogv/>

Departamento de Odontologia: <https://www.ufjf.br/odontologiagv/>

E-mails

Direção do ICV - direcao.icv.gv@ufjf.br

Secretaria da Direção do ICV - secretaria.direcao.icv@ufjf.br

Apoio administrativo - apoioadministrativo.gv@ufjf.br

Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu: secretaria.ppgicv.gv@ufjf.br

Depto de Ciências Básicas da Vida - secretaria.dcbv.gv@ufjf.br / depto.dcbv.gv@ufjf.br

Depto de Ed.Física - secretaria.educacaoofisica.gv@ufjf.br / depto.educacaoofisica.gv@ufjf.br

Depto de Farmácia - secretaria.farmacia.gv@ufjf.br / depto.farmacia.gv@ufjf.br

Depto de Fisioterapia - secretaria.fisioterapia.gv@ufjf.br / depto.fisioterapia.gv@ufjf.br

Depto de Medicina - secretaria.medicina.gv@ufjf.br / depto.medicina.gv@ufjf.br

Depto de Nutrição - secretaria.nutricao.gv@ufjf.br / depto.nutricao.gv@ufjf.br

Depto de Odontologia - secretaria.odontologia.gv@ufjf.br / depto.odontologia.gv@ufjf.br

Telefones

Secretaria da Direção do ICV - (33) 3301-1000 (ramais 1505 e 1509)

Apoio administrativo - (33) 3301-1000 (ramal 1540)

Secretaria dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu - (33) 3301-1000 (ramal 1518)

Secretaria do Departamento de Ciências Básicas da Vida - (33) 3301-1000 (ramal 1575)

Secretaria do Departamento de Educação Física - (33) 3301-1000 (ramal 1555)

Secretaria do Departamento de Farmácia - (33) 3301-1000 (ramal 1570)

Secretaria do Departamento de Fisioterapia - (33) 3301-1000 (ramal 1565)

Secretaria do Departamento de Medicina - (33) 3301-1000 (ramal 1585)

Secretaria do Departamento de Nutrição - (33) 3301-1000 (ramal 1560)

Secretaria do Departamento de Odontologia - (33) 3301-1000 (ramal 1580)

Endereços

Direção e Secretaria do ICV

- Rua 7 de Setembro, 330, 3º andar, sala 4 - Centro, Gov. Valadares/MG - CEP: 35010-177

- Rua Manoel Byrro, 241, sala 107 - Vila Bretas, Gov. Valadares/MG - CEP: 35032-620

Apoio administrativo e secretarias dos Departamentos de Educação Física e de Medicina

- Rua 7 de Setembro, 330, 3º andar, sala 301 - Centro, Gov. Valadares/MG - CEP: 35010-177

Secretarias dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu e dos Deptos de Farmácia e de Nutrição

- Rua Manoel Byrro, 241, sala 106 - Vila Bretas, Gov. Valadares/MG - CEP: 35032-620

Secretarias dos Deptos de Ciências Básicas da Vida, de Fisioterapia e de Odontologia

- Avenida Moacir Paleta, 1167 - São Pedro, Gov. Valadares/MG - CEP: 35020-360

Horários de Funcionamento

- Todos os setores: De segunda a sexta, das 7h às 19h

- Clínicas Odontológicas: De segunda a sexta, das 7h às 22h (agendamento prévio)

Serviços prestados pela unidade

Direção do ICV: Realiza a gestão da unidade acadêmica. O ICV tem como missão formar profissionais de excelência acadêmica e profissional, cidadãos ética e politicamente envolvidos com a sociedade, zelando pelo bem público, a partir da formulação e cumprimento de critérios transparentes, fundamentados na legislação, diretrizes, normas e regulamentações educacionais.

Secretaria da Direção do ICV: É o setor responsável por assessorar a Direção do ICV nas atividades de ensino, pesquisa e extensão, gerenciando informações e auxiliando na execução de tarefas administrativas e em reuniões. Além disso, tem a função de atender usuários externos e internos, controlar documentos e correspondências, encaminhar e acompanhar o andamento de solicitações administrativas, solicitar diárias/passagens no SCDP e proceder o acompanhamento e aprovação de requisições no Siga e SEI.

Apoio administrativo: O núcleo tem a função de dar apoio ao Instituto de Ciências da Vida em toda a área administrativa. É um setor de mediação entre a secretaria da direção do ICV, docentes, discentes e público externo, prestando suporte administrativo aos usuários dos serviços do Instituto, bem como às secretarias dos cursos, sob a perspectiva infraestrutural. Zela pela produtividade e eficiência do trabalho aos usuários do ICV e controla documentos, processos, correspondências e atividades necessárias ao bom funcionamento da Instituição.

Secretarias: Responsáveis pela abertura de processos, envio e recebimento de documentos, realização de concursos docentes (efetivos e temporários), afastamento de servidores através

do SCDP, organização de processos referentes a monitoria, treinamento profissional e eventos de extensão, e prestação de informações diversas sobre o curso, entre outras atribuições.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados), Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Qualquer cidadão que tenha vínculo e/ou interesse relacionados aos serviços prestados à comunidade pela UFJF-GV. É necessária a apresentação de nome completo, Siape, matrícula, CPF, telefone e e-mail de contato.

Principais etapas para o processamento dos serviços: Entrar em contato, pelos canais disponíveis, com a secretaria, direção ou apoio da unidade acadêmica e apresentar a demanda. As solicitações são analisadas e encaminhadas para resolução.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Os atendimentos são realizados por ordem de chegada, a depender das especificidades de cada demanda e priorizando demandas urgentes.

Prioridade para o atendimento do público: Por ordem cronológica, documentos judiciais, prioridades previstas em lei e prioridades institucionais urgentes.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: A depender das especificidades de cada demanda, além de serem seguidas as normativas institucionais quanto a prazos e trâmites. Usualmente, as demandas são sanadas prontamente.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Via telefone, e-mail, ou por agendamento de reuniões.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Acessibilidade para pessoas com deficiência física (rampa e elevador).

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Presencialmente.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Unidades e Centros Acadêmicos

Governador Valadares

Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA)

Setores da Unidade

Secretaria dos Cursos do ICSA

Secretaria da Direção
Núcleo de Apoio Administrativo

Site: <https://www2.ufjf.br/icsagv/>

E-mails

secretaria.sociais.gv@ufjf.br

secretaria.direcao.icsa@ufjf.br

nucleo.icsa@ufjf.br

Telefones: (33) 3301-1000 - ramais 1945 / 1950

Endereço

Rua Dr. Raimundo Monteiros Rezende, 330, no Centro de Governador Valadares/MG.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Atendimento aos discentes; atendimento aos docentes; gestão do espaço acadêmico e reserva de salas; compras e execução orçamentária do Instituto; controle patrimonial

Público ao qual se destina: Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados).

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Não há restrição de acesso aos serviços.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Contato inicial por e-mail, telefone ou pessoalmente com apresentação das demandas.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: 30 dias.

Prioridade para o atendimento do público: Conforme prioridades estabelecidas em Lei.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: 15 minutos.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Recebimento por e-mail; Análise da reclamação junto à chefia imediata; Resposta com esclarecimentos e/ou soluções.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Pisos Táteis; indicação do número da sala em Braille; rampas e elevadores.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Pessoalmente.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Sistema de Bibliotecas e Editora UFJF
Juiz de Fora

Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) - Sistema de Bibliotecas

Site: <https://www2.ufjf.br/biblioteca/>

E-mail: biblioteca.central@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3767

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - CDC-Bibliotecas - Rua José Lourenço Kelmer s/n, Campus Universitário - Bairro São Pedro - Juiz de Fora - MG - CEP: 36036-900
(Considerando as 18 unidades de bibliotecas, os endereços variam dentro do Campus).

Horários de Funcionamento

Biblioteca Central: De segunda a sexta-feira, das 7h às 22h

Biblioteca da Faculdade de Direito: De segunda a sexta-feira, das 7h às 21:45h

Biblioteca da Faculdade de Economia: De segunda a sexta-feira, das 7h às 21h

Biblioteca da Faculdade de Educação: De segunda a sexta-feira, das 9h às 21h

Biblioteca da Faculdade de Letras: De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h

Biblioteca da Faculdade de Medicina: De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h

Biblioteca da Faculdade Serviço Social: De segunda a sexta-feira: das 9h às 21h

Biblioteca de Farmácia e Odontologia: De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h

Biblioteca do Instituto de Artes e Design: De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h

Biblioteca do Instituto de Ciências Biológicas: De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h

Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas: De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h

Biblioteca do Instituto de Ciências Humanas: De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h

Biblioteca do Colégio de Aplicação João XXIII: De segunda a sexta-feira, das 7h às 17h

Biblioteca do Mamm: De terça a sexta-feira, das 9h às 18h

Serviços prestados pela unidade

O Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) é responsável pelo gerenciamento das bibliotecas nos campi Juiz de Fora e Governador Valadares, além das bibliotecas externas ao campus. O

setor centraliza e coordena os serviços e produtos informacionais das bibliotecas da UFJF, tendo como finalidade reunir, organizar e difundir a informação documental necessária ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade.

São alguns dos serviços prestados:

- Empréstimo de Obras
- Auxílio à Normalização de Trabalhos Acadêmicos
- Treinamentos e Orientações
- Elaboração de Fichas Catalográficas
- Atividades relacionadas ao Repositório Institucional
- Visitas Guiadas
- Apoio Administrativo direcionado a outros setores institucionais

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Cadastro junto ao sistema de gerenciamento de bibliotecas Pergamum.

Principais etapas para o processamento dos serviços

A equipe de atendimento aos usuários das bibliotecas busca oferecer atendimento no momento da demanda presencial. Demandas de serviços ou etapas de serviços enviados via SEI e e-mail comumente são retornados com até 72 horas, salvo casos em que a demanda é mais elaborada, como nos casos de aquisição.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Cinco dias.

Prioridade para o atendimento do público: Atendimento presencial é prioritário.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: No local, normalmente não há espera.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: E-mail.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), e-mail, telefone, pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Parcial. Elevador.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Contato via e-mail ou telefone, ou atendimento presencial.

Outras informações: As bibliotecas, além de universitárias, são públicas, permitindo dessa forma que toda a comunidade, interna ou externa, possa frequentar os espaços e consultar as obras. Entretanto, alguns serviços são direcionados apenas à comunidade acadêmica, como, por exemplo, empréstimo domiciliar de obras, auxílio à normalização de trabalhos acadêmicos, treinamentos e orientações, elaboração de fichas catalográficas e acesso às bases de dados.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Sistema de Bibliotecas e Editora UFJF

Juiz de Fora

Editora da UFJF

Site: www2.ufjf.br/editora

E-mail: editora@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3586

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Editora da UFJF - Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário – Bairro São Pedro - – Juiz de Fora/MG – CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

A Editora da UFJF recebe novos originais para avaliação e publicação, derivados dos selos editoriais vinculados e a partir de editais próprios da Editora, além de realizar produção editorial (revisão, editoração gráfica, distribuição e divulgação).

Público ao qual se destina: Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados).

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- A Editora da UFJF recebe novos originais para avaliação e publicação através de três fluxos: o contínuo via selos editoriais; o referente às obras desenvolvidas por empresa terceirizada, também via selos editoriais; e os advindos de editais próprios da Editora UFJF.
- A demanda de obras para o fluxo contínuo deverá ser avaliada pelos selos editoriais vinculados à editora quanto à sua possibilidade de execução (financiamento e capacidade técnica da equipe dos selos para a execução da obra). Para essas obras, devem-se cumprir os requisitos obrigatórios listados no site da Editora.
- As obras a serem produzidas por empresa terceirizada, em formato e-book ou livro físico, serão aquelas em que houve o empenho financeiro advindo dos programas de pós-graduação

(verba Proap e APG/Capes) para a unidade orçamentária da Propp.

- O número de obras obedecerá a previsão levantada entre a Propp e os PPGs, bem como o número de obras contratadas com a empresa terceirizada.
- As obras a serem produzidas por meio de editais próprios da Editora serão desenvolvidas totalmente pela equipe de profissionais da Editora UFJF.
- Em todos os três fluxos, as obras devem ser contratadas entre autores e Editora UFJF, além de passarem por conferência de originais e conferência final pela equipe da Editora UFJF.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Como os serviços variam bastante, cada um tem etapas específicas.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

As demandas são muito variadas, os prazos também.

Prioridade para o atendimento do público: Por ordem de chegada ou agendamento prévio.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: O primeiro atendimento é realizado em poucos dias e dele decorrem as especificidades de cada demanda.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Sugestões e reclamações devem ser encaminhadas ao e-mail editora@ufjf.br e serão repassadas à direção e aos setores responsáveis. Se necessário, será agendada uma reunião para acolhimento da demanda.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: Sistemas internos on-line, e-mail e telefone.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Parcial.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim. Funciona em um prédio novo com elevador, estacionamento próprio e recepção no térreo.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Pessoalmente e telefone.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Sistema de Bibliotecas e Editora UFJF

Governador Valadares

Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) - Sistema de Bibliotecas

Site: <https://www2.ufjf.br/bibliotecagv/>

E-mails

biblioteca.sociais.gv@ufjf.br

biblioteca.saude.gv@ufjf.br

Telefones: (33) 3301-1000 / 1011

Endereço

Universidade Federal de Juiz de Fora - Unidade Centro Anexo Prédio Anhanguera - Avenida Dr. Raimundo Monteiro Rezende, 330, Centro, Governador Valadares/MG. CEP: 35010-177.

Horários de Funcionamento

- Unidade Centro, localizada no anexo Anhanguera, de segunda a sexta, das 7h às 19h.

- Unidade Sede Administrativa, de segunda a sexta, das 9h às 13h e das 14h15 às 19h.

Serviços prestados pela unidade

O Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) é responsável pelo gerenciamento das bibliotecas nos campi Juiz de Fora e Governador Valadares, além das bibliotecas externas ao campus. O setor centraliza e coordena os serviços e produtos informacionais das bibliotecas da UFJF, tendo como finalidade reunir, organizar e difundir a informação documental necessária ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade.

São alguns dos serviços prestados:

- Empréstimo de Obras
- Auxílio à Normalização de Trabalhos Acadêmicos
- Treinamentos e Orientações
- Elaboração de Fichas Catalográficas
- Atividades relacionadas ao Repositório Institucional
- Visitas Guiadas
- Apoio Administrativo direcionado a outros setores institucionais

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Cadastro junto ao sistema de gerenciamento de bibliotecas Pergamum.

Principais etapas para o processamento dos serviços: A equipe de atendimento aos usuários das bibliotecas busca oferecer atendimento no momento da demanda presencial. Demandas de serviços ou etapas de serviços enviados via SEI e e-mail, comumente são retornados com até 72 horas, salvo casos em que a demanda é mais elaborada, como nos casos de aquisição.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Cinco dias.

Prioridade para o atendimento do público: O atendimento presencial é prioritário.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: No local, normalmente não há espera.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações: E-mail.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), e-mail, telefone, pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Contato via e-mail ou telefone, ou atendimento presencial.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
Jardim Botânico e Centros de Pesquisas
Juiz de Fora

Jardim Botânico

Site: <https://www.ufjf.br/jardimbotanico>

E-mail: jardimbotanico@ufjf.br

Telefone: (32) 3224-6725

Endereço: Jardim Botânico - UFJF - Rua Coronel Almeida Novaes s/n, Bairro Santa Terezinha, Juiz de Fora/MG. CEP: 36045-500.

Horário de Funcionamento: De terça a domingo, das 8h às 17h, com última entrada de visitantes às 16h. Fechado às segundas e feriados.

Serviços prestados pela unidade: O Jardim é um espaço público de preservação e conservação da sociobiodiversidade. Oferece diversas possibilidades de visita, entre trilhas, ações de educação ambiental, lago com deck, exposições artísticas na Casa Sede e Laboratório Casa Sustentável. Neste espaço, são desenvolvidos projetos que visam à educação ambiental, além de atividades de ensino e pesquisa.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Para acessar os serviços voltados ao público acadêmico, o requerente deve preencher formulário eletrônico e apresentar, quando necessário, algum documento que comprove o serviço demandado.

A visitação do público externo composto por escolas está condicionada ao preenchimento de formulário eletrônico, o qual enviará uma notificação ao e-mail cadastrado contendo todas as informações de visita. No dia agendado, o responsável pelo grupo visitante deve apresentar esta notificação impressa e assinada pelo responsável pela Escola ou Instituição.

Para a visitação do público externo espontâneo, não é necessário preencher formulário eletrônico, apenas comparecer na portaria do Jardim Botânico com documento de identificação. Esta modalidade de visitação está condicionada à capacidade de suporte de cem pessoas em estado de visitação.

Todos os requisitos e documentos necessários para se acessar os serviços do Jardim Botânico estão completamente descritos em normativas publicadas pela sua direção. Todas as regras de conduta e visitação também estão disponíveis no [site do Jardim Botânico](https://www.ufjf.br/jardimbotanico) (<https://www.ufjf.br/jardimbotanico>).

Principais etapas para o processamento dos serviços: Variam conforme cada serviço.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Como são demandas específicas, o prazo para o atendimento vai depender de cada caso, mas o objetivo é atender, sempre que possível, ao limite indicado em cada pedido.

Prioridade para o atendimento do público

Ordem de chegada da demanda e/ou atendimento presencial previamente agendado.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Atendimento presencial previamente agendado.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Livro de sugestões localizado na portaria do Jardim Botânico, e-mail, telefone e redes sociais.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. O Jardim Botânico é uma área natural, e como tal oferece percursos com níveis de dificuldades que variam ao longo do percurso, podendo apresentar caminhadas leves e trilhas que demandam aptidão e vigor físico.

Para os visitantes que apresentam dificuldades de locomoção, o Jardim Botânico oferece transporte em carrinho elétrico e cadeira de rodas.

O ambiente possui equipe especializada em limpeza, que mantém as edificações e sanitários de uso público sempre com muito asseio.

O conforto é proporcionado por locais de descanso, como bancos e extenso gramado, complementados pela paisagem.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Pessoalmente ou por telefone.

Outras informações

O Jardim Botânico oferece diferentes serviços à comunidade acadêmica e ao público externo à Universidade, todos associados à conservação da sociobiodiversidade e Educação Ambiental.

Para a comunidade acadêmica, o Jardim Botânico oferece espaço e estrutura para ensino, pesquisa e extensão.

Para o público externo, oferece um conjunto de ações de Educação Ambiental, como visitas, cursos e palestras.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Jardim Botânico e Centros de Pesquisas
Juiz de Fora

Centro de Ciências

Site: www.ufjf.br/centrodeciencias

E-mail: centrodeciencias@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-6913/6914

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora – Centro de Ciências – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário/Praça Cívica – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento

<https://www2.ufjf.br/centrodeciencias/agendamento/horario-de-funcionamento/>

Serviços prestados pela unidade

Vinculado à [Proex](https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/pro-reitoria-de-extensao-proex/) (<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/pro-reitoria-de-extensao-proex/>), o Centro de Ciências é responsável por promover a divulgação e popularização da ciência, por meio da realização de exposições interativas permanentes ou temporárias, jornadas de divulgação, cursos de formação continuada de professores, oficinas temáticas, eventos públicos na sede ou em outros locais da UFJF e da cidade, além de oferecer apoio aos professores e alunos da educação básica em atividades nas escolas.

Em suas dependências encontram-se:

- Espaço interativo do Museu de Malacologia Prof. Maury Pinto de Oliveira (<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/arte-e-cultura/museus/museu-de-malacologia-professor-maury-pinto-de-oliveira/>);
- Museu de Arqueologia e Etnologia Americana Prof. Franz Hochleitner (Maea) -

(<https://www2.ufjf.br/maea/wp-content/uploads/sites/387/2024/09/Carta-de-Servi%C3%A7os-ao-Cidad%C3%A3o.pdf>)

- Observatório Astronômico e o maior Planetário do estado de Minas Gerais.

O Centro ainda oferece a oportunidade de visitas guiadas:

- Visitação Escolar

(<https://www2.ufjf.br/centrodeciencias/agendamento/agendamento-e-roteiros/>)

- Público em geral

(<https://www2.ufjf.br/centrodeciencias/agendamento/publico-geral/>)

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Visitas de grupos devem ser agendadas através da plataforma que pode ser acessada no [site do Centro de Ciências \(www.ufjf.br/centrodeciencias\)](http://www.ufjf.br/centrodeciencias), dentre os horários disponíveis. No dia da visita, o responsável pelo agendamento deve apresentar o bilhete de comprovação do agendamento, que é enviado automaticamente após a inscrição para o e-mail informado pelo solicitante.

O mesmo procedimento deve ser adotado para visitas individuais para as sessões do planetário, do observatório astronômico e em oficinas temáticas, sendo também necessário o preenchimento dos dados pessoais na plataforma de inscrição e a apresentação do bilhete no dia da visita.

Para visitas espontâneas às demais exposições, não é necessário agendamento ou apresentação de qualquer documento.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

As datas de visitação, tanto para grupos quanto individuais, são disponibilizadas no [site do Centro de Ciências \(www.ufjf.br/centrodeciencias\)](http://www.ufjf.br/centrodeciencias), trimestralmente. Assim, no mês anterior a cada trimestre do ano, já é possível fazer a inscrição para as atividades desejadas. Este procedimento é adotado durante todo o ano.

Prioridade para o atendimento do público

- Para visitas agendadas, de acordo com a apresentação do bilhete de inscrição.
- Nos horários de visitação espontânea, por ordem de chegada, sendo permitida a permanência de cem visitantes simultaneamente no prédio.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

De acordo com a demanda de agendamento no site.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Através da Ouvidoria da UFJF.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência:

Sim. O Centro de Ciências é um espaço de fácil acesso, dispondo de sistema interno de elevadores e escadas principal e de emergência.

Conta ainda com cadeiras de rodas e espaços exclusivos para cadeirantes em auditórios e planetário.

Condições de limpeza e conforto da unidade

Boas. Os espaços de exposição e banheiros são limpos frequentemente. Os visitantes dispõem de área específica para lanches e diversos ambientes climatizados.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Pessoalmente e telefone.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Jardim Botânico e Centros de Pesquisas

Juiz de Fora

Centro de Biologia da Reprodução (CBR)

Site: www2.ufjf.br/cbr

E-mails:

direcao.cbr@ufjf.br

[Outros contatos](#)

Telefones

Geral: (32) 2102-3251

[Outros contatos](#)

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Centro de Biologia da Reprodução (CBR) - Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG – CEP: 36.036-900.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

O CBR é um centro de pesquisa multiusuário e multidisciplinar destinado a pesquisas experimentais com modelo animal.

Desenvolve pesquisas clínicas e pré-clínicas nas áreas de saúde reprodutiva, imunologia da reprodução, ensaios toxicológicos e farmacológicos, psicofarmacologia, ortodontia, doenças metabólicas, nefropatias, pneumologia, biologia da reprodução e ciências de animais de laboratório, além de atuar na formação de recursos humanos para desenvolverem atividades de ensino, pesquisa e extensão na área de ciência de animais de laboratório.

Por meio de sua estrutura física, composta das instalações dos biotérios e laboratórios multiusuários e interdisciplinares, contribui para o desenvolvimento científico da comunidade acadêmica, bem como opera em parceria com outras instituições de ensino e pesquisa. Assim, o complexo estrutural de suas instalações permite abranger pesquisas nas diferentes linhas da área da Saúde e Ciências Biológicas.

Faz parte da Rede Nacional de Biotérios de Produção Animais para Fins Científicos, Didáticos e Tecnológicos – Rebiotério/CNPq.

Público ao qual se destina: Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados).

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade: Varia de acordo com a natureza do serviço acessado e deve ser previamente agendado por telefone ou e-mail.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Após a solicitação do serviço, serão traçadas as etapas para atendimento e execução.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Os prazos mínimo e máximo para atendimento dependem do tipo e especificidade da prestação de serviço demandada.

Prioridade para o atendimento do público: Depende da especificidade da prestação de serviço demandada, respeitando-se a ordem da solicitação.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Depende da especificidade da prestação de serviço demandada, respeitando-se a ordem da solicitação.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Toda e qualquer sugestão e ou reclamação deve ser devidamente registrada e identificada na secretaria administrativa.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: Sistemas internos on-line (SEI, Siga, outros).

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Edificação térrea contendo as condições necessárias para a acessibilidade.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Diante da indisponibilidade do sistema informatizado, o atendimento será presencial.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Jardim Botânico e Centros de Pesquisas

Juiz de Fora

Centro de Conservação da Memória (Cecom)

Site: <https://www2.ufjf.br/cecom/>

E-mail: cecom.procultura@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-6339

Endereço: Centro de Conservação da Memória (Cecom) - Avenida Getúlio Vargas, 763, Centro, Juiz de Fora/MG - CEP: 36013-011

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

O Cecom é um órgão suplementar da UFJF que busca promover, a partir de ações de caráter multidisciplinar, a preservação da memória social. Para isso oferece os seguintes serviços:

Atendimento a pesquisadores; minicursos; organização de eventos; realização de exposições virtuais e presenciais; visitas mediadas; e serviços administrativos.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade: Agendamento através de preenchimento de formulário, solicitação feita por e-mail ou por telefone.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Conservação e organização de acervos documentais

- Separação em séries do acervo Dormevilly Nóbrega
- Higienização

- Catalogação acervo D.A. da antiga Escola de Engenharia
- Digitalização acervo D.A. da antiga Escola de Engenharia.
- Reclassificação do acervo do DCE
- Digitalização do acervo do DCE

Exposição física

- Preparação do ambiente onde será realizada a exposição
- Curadoria e impressão do material para a exposição.
- Abertura da exposição e atendimento aos visitantes

Visita técnica e Atendimento a pesquisadores

- Agendamento
- Preparação de documentação e do espaço físico
- Atendimento aos visitantes

Minicursos

- Preparação dos materiais a serem utilizados
- Realização do minicurso
- Confeção e entrega de certificados

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Varia conforme solicitação. O atendimento é realizado com o mínimo de prazo possível, sendo que a maioria das solicitações são atendidas de imediato.

Prioridade para o atendimento do público

Conforme prevê a Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000; ou seja, pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida e doadores de sangue têm atendimento prioritário.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Imediato.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de

urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

As reclamações devem ser enviadas por e-mail. Elas são discutidas pelos funcionários e pelo diretor e enviada resposta via e-mail.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Não.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Alocação dos documentos solicitados para consulta em local adequado conforme a necessidade específica do solicitante.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Pessoalmente e telefone.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Jardim Botânico e Centros de Pesquisas

Juiz de Fora

Centro de Pesquisas Sociais (CPS)

Site: <https://www2.ufjf.br/cps>

E-mail: pesquisa.cps@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3104

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Centro de Pesquisas Sociais (CPS) - Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG – CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

O intuito do CPS é fornecer à comunidade acadêmica e juiz-forana diagnósticos sobre a realidade social, treinamento para realização de pesquisa científica e divulgação de informações de utilidade pública. Para tanto, o CPS fomenta um diálogo constante entre as diferentes perspectivas teóricas e metodológicas de seus pesquisadores, congregando núcleos, laboratórios e projetos de pesquisa de diferentes áreas do conhecimento científico.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade: Varia de acordo com a natureza do serviço acessado e deve ser consultado por telefone ou e-mail.

Principais etapas para o processamento dos serviços

As etapas podem variar de acordo com o serviço.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Como são diversas as atividades em suas especificidades, o prazo para o atendimento vai depender de cada tipo de demanda.

Prioridade para o atendimento do público

Ordem de chegada da demanda e/ou atendimento presencial previamente agendado.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Como são demandas específicas, o prazo para o atendimento vai depender de cada caso.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Normalmente, as sugestões e reclamações são feitas via Ouvidoria da UFJF. Os procedimentos estão disponíveis em <https://www2.ufjf.br/ouvidoria/>.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Parcial.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim. Funciona em um prédio novo com elevador, estacionamento próprio e recepção no térreo.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Pessoalmente e telefone.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Saúde Humana
Juiz de Fora

Hospital Universitário

Site

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf>

E-mails

sup.hu-ufjf@ebserh.gov.br

Outros endereços de e-mails podem ser acessados em <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf/acesso-a-informacao/institucional>, na aba "Quem é quem".

Telefones

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf/comunicacao/telefones-uteis>

Endereços e horário de funcionamento

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf/acesso-a-informacao/institucional/endereco-e-horario-de-atendimento>

Serviços prestados pela unidade

Saúde

O HU-UFJF oferta mais de 60 serviços especializados nas mais diversas áreas assistenciais, dentre eles: neurocirurgias; cirurgias vasculares; transplantes; atenção a doenças autoimunes e contagiosas; saúde reprodutiva; saúde bucal; atenção psicossocial; atenção cardiovascular; endocrinologia; fisioterapia; hemoterapia; atenção a doença renal crônica; oftalmologia; oncologia; pneumologia; urologia; processo transexualizador; medicina nuclear; obstetrícia; e ginecologia.

Ensino

Atende aos alunos dos cursos de graduação da UFJF, na área da saúde (Educação Física, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Medicina, Nutrição, Odontologia, Psicologia e Serviço Social), com atividades práticas em ambulatórios, enfermarias, serviços assistenciais e laboratórios.

Na pós-graduação, são oferecidas, a cada ano, vagas e bolsas para novos residentes médicos, distribuídas em 29 especialidades, e para residentes uni e multiprofissionais e em áreas da saúde, consolidando a oferta de projetos de treinamento profissional.

Pesquisa

Atende a comunidade científica e pesquisadores através do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP/HU-UFJF).

Credencia os pesquisadores, autorizando e fomentando o desenvolvimento de projetos de pesquisa através da construção de indicadores e do monitoramento das linhas de pesquisa e de seus resultados.

Disponibiliza bolsas a pesquisadores e discentes de graduação através do Programa de Iniciação Científica (PIC) da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), em parceria com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), contemplando projetos de pesquisa.

Publica artigos científicos de pesquisas básicas e aplicadas na área das ciências da saúde através do HU Revista, periódico de acesso aberto.

Assessora gestores no desenvolvimento de tecnologias de saúde através do Núcleo de Avaliação de Tecnologia em Saúde (Nats).

Extensão

Fomenta o desenvolvimento de projetos de extensão que contam com a participação de bolsistas e voluntários, primando pela articulação das ações institucionais com as necessidades da comunidade, no intuito de garantir a integração do conhecimento científico com a assistência aos cidadãos.

Inovação

Realiza atendimentos remotos a pacientes através da telemedicina e telessaúde, proporcionando o desenvolvimento e a implementação de projetos de pesquisa, educação, assistência clínica e diagnóstica.

Gestão

Compõe a rede de atenção do Sistema Único de Saúde (SUS), consolidando normas sobre políticas nacionais de saúde.

Setores da Unidade

A estrutura organizacional pode ser conferida na aba “estrutura organizacional” do link:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf/acesso-a-informacao/institucional>

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- Requisitos: Ser aluno da UFJF matriculado em cursos de graduação da área da saúde vinculados ao HU- UFJF; ser residente dos programas de residência médica, uni e multiprofissional conveniados pela UFJF; ser usuário do Sistema Único de Saúde (SUS) referenciado pelo Gestor Municipal de Saúde (Secretaria Municipal de Saúde).

Documentos necessários para os atendimentos assistenciais: Identidade (RG); documento de identificação com foto (para menores de idade também é aceita a certidão de nascimento); CPF; Cartão SUS; telefones para contato; comprovante de residência (contas de água, luz, telefone).

Principais etapas para o processamento dos serviços

Atendimentos Ambulatoriais

O ambulatório de especialidades possui 26 salas para atendimento multiprofissional que ficam localizadas no segundo andar, e 14 salas no primeiro andar do HU-UFJF, Unidade Dom Bosco.

Para a primeira consulta, o agendamento é realizado na Unidade Básica de Saúde (UBS), via Central de Marcação de Consultas da Secretaria Municipal de Saúde de Juiz de Fora, por meio do Sistema de Regulação (Sisreg).

Os retornos são agendados no Setor de Retorno do Ambulatório, na Recepção Central do HU-UFJF, Unidade Dom Bosco, de acordo com a solicitação do profissional médico e a disponibilidade de vagas no momento da solicitação.

Exames Laboratoriais

O agendamento e a coleta de exames laboratoriais devem ser realizados na Unidade Ambulatorial, com exceção dos que são referenciados via Unidade Básica de Saúde (UBS).

Para retirada do resultado impresso, o paciente deve levar o protocolo e procurar a recepção do laboratório entre 10h e 11h.

O agendamento de exames ambulatoriais de pessoas que residem fora do município de Juiz de Fora é realizado pela Secretaria de Saúde do seu local de residência.

O agendamento de exames ambulatoriais de pessoas que residem no município de Juiz de Fora é realizado pelo PAM Marechal.

Internações Clínicas

Para uma pessoa ser internada no HU-UFJF, é necessário que o hospital de origem realize solicitação de transferência no sistema estadual de regulação SUS Fácil; tal solicitação será regulada pelo Departamento de Regulação das Internações Hospitalares (Drih).

A solicitação de vaga/leito, após regulada pela Drih, é avaliada pelo Núcleo Interno de Regulação (NIR), composto por médicos, enfermeiros e funcionários administrativos.

A internação por transferência de outra unidade hospitalar ocorre nos casos de pacientes que estão na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) ou em outro hospital e são transferidos para o HU-UFJF. O pedido de transferência deve ser feito pelo Complexo Regulador. Após avaliação do pedido pelo NIR, havendo vaga disponível, o paciente é transferido.

Internações Cirúrgicas

Para a internação cirúrgica programada (eletiva), o paciente deve comparecer ao serviço de Internação do HU-UFJF no dia e horário marcado.

As cirurgias eletivas são cirurgias agendadas previamente, com no mínimo 12 horas de antecedência, e são oriundas de atendimentos feitos no SUS. Os pacientes, na maioria, são os que se encontram na fila de espera administrada pelo Sisreg.

Os procedimentos são realizados em pacientes com patologias diversas, e configuram também um vasto campo de ensino para os residentes dos programas de Residência Médica e em Área Profissional da Saúde.

Atendimentos Obstétricos

As pacientes são encaminhadas via Sistema de Regulação da Prefeitura (Sisreg), interconsultas do próprio HU e por demandas espontâneas.

O atendimento no HU-UFJF é feito de maneira interprofissional, pela atuação conjunta de médicos obstetras e enfermagem obstétrica, nas salas de atendimentos do terceiro andar da unidade Dom Bosco, compartilhando espaço com o Hospital Dia.

Tem-se também atenção multiprofissional pelos encaminhamentos principalmente para Endocrinologia, Nutrição, Psicologia, Fisioterapia, Assistente Social, Pediatria e Odontologia.

Acrescenta-se que este cenário é campo de prática para a Residência de Ginecologia e Obstetrícia e para os acadêmicos da UFJF.

No momento da parturição, as pacientes são encaminhadas para as unidades hospitalares municipais, retornando para o acompanhamento puerperal no HU-UFJF após alta hospitalar.

Pós-Graduação

O processo seletivo para entrada dos residentes é realizado anualmente por meio do Exame Nacional de Residência (Enare). É um processo de seleção realizado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh), que tem como objetivo oferecer mais oportunidades de vagas de residências nas áreas médica, multi e uniprofissional.

O residente recebe bolsa concedida pelo Ministério da Educação (MEC) ou pelo Ministério da Saúde (MS) para custear sua formação. Os programas têm duração de dois a três anos, dependendo da especialidade.

Atendimento ao Pesquisador

Realizado, de forma presencial, pela Unidade de Gestão da Pesquisa (Ugpesq), das 8h às 17h, na unidade Dom Bosco, no segundo andar do bloco B (sala 294).

Além disso, a Ugpesq disponibiliza consultoria on-line a respeito de temas correlatos, que proporciona, além do esclarecimento de dúvidas e compartilhamento de informações, comodidade ao pesquisador.

O pesquisador também tem disponível capacitação para submissão de projetos no sistema Rede Pesquisa, promovido anualmente pela unidade.

O HU-UFJF, como um hospital de ensino, possui o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), constituído e em permanente funcionamento desde 2008. Atualmente, a secretaria do CEP/HU-UFJF funciona das 8h às 12h, na unidade Santa Catarina, em sala da Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP).

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

Atendimentos ambulatoriais e realização de exames laboratoriais: 30 minutos.

Prioridade para o atendimento do público

Atendimentos ambulatoriais e realização de exames laboratoriais: pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm atendimento prioritário (Lei nº 10.048/2000).

Além destes, pacientes oncológicos, transplantados e portadores de deficiência física ou mental também devem ter prioridade.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

- Atendimentos Ambulatoriais: O horário de chegada para o atendimento corresponde ao horário do agendamento da consulta. O tempo de espera pode variar de acordo com número de pacientes da agenda.

- Exames Laboratoriais: entre o horário de chegada, a realização do cadastro e a coleta, o paciente espera, no máximo, 30 minutos. A exceção é no caso de alguns exames que necessitam mais de uma coleta, com intervalos entre uma e outra.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBR), cujas manifestações são tratadas pela Ouvidoria Interna da Rede Ebserh, vinculada ao HU-UFJF, e direcionadas às áreas demandadas.

O acesso à plataforma está disponível no sítio eletrônico do HU-UFJF:

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf/aceso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao/link-para-a-plataforma-integrada-de-ouvidoria-e-aceso-a-informacao-fala-br>.

Caso o link não funcione, basta buscar o módulo “acesso à informação” neste outro link

<https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hu-ufjf/>. Em

seguida, "serviço de informação ao cidadão" e, depois, o link para a plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), e-mail, telefone, pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Rampas, elevadores e mobiliários especiais.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

O sistema de gestão hospitalar (AGHU) é acionado através do acesso ao backup da base de dados via Administração Central da Ebserh.

O Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD) do HU-UFJF possui plano operacional no caso de indisponibilidade do sistema, o qual, por questões de segurança, está disponível apenas para os técnicos de TIC.

Também são utilizadas fichas/guias físicas para a realização e manutenção dos atendimentos e procedimentos assistenciais.

Outras informações

O HU-UFJF é um hospital 100% SUS que atende a mais de 200 municípios referenciados, realizando anualmente: 210 mil consultas; 360 mil exames laboratoriais; 12 mil cirurgias; e 5.500 internações.

Atende a toda população direcionada pelo Gestor Municipal de Saúde.

O HU-UFJF também atende anualmente mil alunos de nove cursos de graduação da UFJF na área da saúde; 300 residentes nas áreas médica, uni e multiprofissionais; e 80 pesquisadores.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Saúde Humana

Juiz de Fora

Farmácia Universitária

Site: www.ufjf.br/farmaciauniversitaria

E-mail: farmacia.universitaria@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3155

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora – Farmácia Universitária – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-900.

Horário de Funcionamento: Das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade: A Farmácia universitária funciona em convênio com a Prefeitura de Juiz de Fora para dispensação de medicamentos do SUS para a região Oeste do município, englobando as áreas de abrangências das unidades básicas de Saúde (UBSs) dos bairros São Pedro e Santos Dumont.

Público ao qual se destina: Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Comprovante de residência, carteira de identidade, prescrição do SUS.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Recepção na Farmácia, acolhimento da demanda e dispensação de medicamentos.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: 1 hora.

Prioridade para o atendimento do público: Prioridades previstas em lei.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: 1 hora.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

As sugestões e reclamações podem ser encaminhadas à Ouvidoria da UFJF ou da Prefeitura de Juiz de Fora.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Parcial. Rampa de acesso.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Pessoalmente e telefone.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Saúde Humana

Juiz de Fora

Odontologia

Clínica de Radiologia Odontológica: Vinculada ao Projeto de Treinamento Profissional em Radiologia Odontológica da Faculdade de Odontologia.

Atividades: São realizados, gratuitamente, exames radiográficos odontológicos intra e extrabuciais, além de exames de tomografia computadorizada de feixe cônico. Estes exames são fundamentais para garantir um diagnóstico adequado de condições dentárias e maxilo-mandibulares, proporcionando um tratamento mais assertivo e um prognóstico mais favorável.

Exames Oferecidos

- 1) Para a população interna à UFJF: radiografias intrabuciais (periapical, interproximal ou oclusal), radiografia panorâmica, tomografia computadorizada de feixe cônico (TCFC).
- 2) Para a população externa à UFJF: radiografia panorâmica e tomografia computadorizada de feixe cônico (TCFC).

Forma de Acesso e Público Atendido

- 1) População interna à UFJF: Pacientes (crianças ou adultos) em tratamento na Faculdade de Odontologia da UFJF ou encaminhados pelo Hospital Universitário (HU) da UFJF.

- 2) População externa à UFJF

- Pacientes (crianças ou adultos) em atendimento nas unidades básicas de Saúde (UBSs) ou em outros serviços de saúde públicos de Juiz de Fora, desde que a UBS/Serviço tenha um e-mail institucional cadastrado para recebimento das imagens radiográficas digitais.
- Pacientes (crianças ou adultos) encaminhados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) de cidades vizinhas à Juiz de Fora, desde que o solicitante tenha um e-mail institucional cadastrado para recebimento das imagens radiográficas digitais.

Agendamento e Horário de Atendimento

- O agendamento pode ser realizado de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 12h30, presencialmente, na Clínica de Radiologia da UFJF, localizada no primeiro andar da Faculdade de Odontologia da Universidade, ou pelo telefone: (32) 2102-3863.
- Exames de TCFC são realizados às segundas-feiras, das 13h às 17h.
- Exames intrabuciais e panorâmicos são realizados às terças-feiras, das 14h às 18h e às sextas-feiras, das 8h às 12h.

Contato: (32) 2102-3863

Odontologia

Orientações para Prevenção das Doenças Orais e Distribuição Gratuita de Insumos de Higiene Bucal

Atividades: Orientações para a prevenção das doenças orais e distribuição gratuita de insumos de higiene bucal.

Público Atendido: Adultos e crianças que já estão sendo atendidos na Faculdade de Odontologia da UFJF.

Horário de Atendimento: Atividade semestral, com carga horária de dez horas de orientação.

Local: Faculdade de Odontologia-UFJF.

Contatos: aneliesehtl@gmail.com / evandrotlj@gmail.com

Odontologia

Projeto Clínica de Adolescentes

Atividades: Atendimento especializado na área de Ortodontia Preventiva e Interceptativa, Dentística, Cirurgia, Endodontia, Periodontia, e Desordens Temporomandibulares.

Público atendido: Adolescentes na faixa etária de 10 a 20 anos de idade.

Forma de Acesso: Encaminhamento feito pelo SUS (referência/contrarreferência) ou pela própria UFJF para o Setor de Triagem ou Acolhimento da Faculdade de Odontologia.

Atendimento por Telefone: De segunda a sexta-feira, das 13h às 19h.

Atendimento Clínico: Às sextas-feiras, das 8h às 12h.

Local: Faculdade de Odontologia/UFJF.

Contato: elton.gois@ufjf.br / (32) 2102-3858

Odontologia

Projeto Correlações Clínico-Patológicas do Câncer de Cabeça e Pescoço

Atividades: Fotobiomodulação e orientações de cuidados bucais - Avaliação de pacientes com câncer de cabeça e pescoço e estabelecimento de um protocolo de cuidados bucais para prevenção de complicações durante o tratamento.

Público Atendido: Adultos.

Forma de Acesso: Demanda via hospitalar.

Horário de Atendimento: Acontece no Hospital Oncológico, de acordo com a demanda dos pacientes.

Contato: gisele.fabri@ufjf.br

Odontologia

Projeto Dente Seguro - Cuidados em Traumatismos Dentários

Atividades: Orientações à população em geral sobre cuidados com traumatismos dentários; e atendimento, acompanhamento clínico e/ou encaminhamento de pacientes que sofreram algum tipo de traumatismo dentário para a Faculdade de Odontologia.

Público Atendido: População em geral (para orientações) e pacientes que sofreram traumas dentários (Para tratamento).

Local: Faculdade de Odontologia-UFJF.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 13h às 19h.

Contatos: denteseguroujf@gmail.com / (32) 2102-3858

Odontologia

Projeto Estomatologia

Atividades: Atendimento ambulatorial e hospitalar, com realização de exames clínicos, diagnóstico oral, orientações, acompanhamento, biópsias, terapia de fotobiomodulação, tratamento preventivo, curativo e cirúrgico de lesões de boca, além de tratamento dos efeitos colaterais de quimioterapia e radioterapia de cabeça e pescoço, como a mucosite oral.

Público Atendido: População de Juiz de Fora e macrorregião da Zona da Mata Mineira.

Local: Faculdade de Odontologia-UFJF.

Horário de atendimento: Às segundas-feiras, das 17h às 19h.

Contato: lapcabufjf@gmail.com / Acolhimento: (32) 2101-385

Odontologia

Projeto Inspiração em Oncologia

Atividades: Fotobiomodulação e orientações de cuidados bucais - Estabelecimento de um protocolo de cuidados bucais para prevenção de complicações bucais no tratamento contra o câncer.

Público Atendido: Crianças e adolescentes oncopediátricos.

Forma de Acesso: Demanda via hospitalar.

Horário e Local de Atendimento: atendimento acontece no Hospital Oncológico de acordo com a demanda dos pacientes.

Contato: gisele.fabri@ufjf.br

Odontologia

Projeto Marcadores Clínicos Bucais e Salivares em Artrite Reumatóide

Atividades: Avaliação odontológica e diagnóstico - Avaliação da condição de saúde bucal dos pacientes com Artrite Reumatóide e orientações sobre cuidados em saúde bucal.

Público Atendido: Adultos.

Forma de Acesso: Demanda via hospitalar.

Horário de Atendimento: Acontece no HU- UFJF, nos dias dos ambulatórios de Artrite Reumatóide.

Contato: gisele.fabri@ufjf.br

Odontologia

Projeto Serviço de ATM

Atividades: Atendimento clínico ambulatorial com enfoque no diagnóstico e tratamento das disfunções temporomandibulares (DTMs) e dores orofaciais.

Público Atendido: População da Zona da Mata mineira portadora de disfunções temporomandibulares com encaminhamento para o serviço de ATM.

Forma de Acesso: Encaminhamento, de forma externa ou interna, para a Faculdade de Odontologia/UFJF ou livre demanda, por ordem de chegada.

Local: Faculdade de Odontologia-UFJF.

Horário de Atendimento: Às sextas-feiras, das 14h às 18h.

Contatos: fabricao.tinoco@ufjf.br / (32) 2102-3855

Odontologia

Projeto Serviço de Cirurgia Bucomaxilofacial

Atividades: Atendimento odontológico voltado para patologia, lesões traumáticas e deformidades dentofaciais.

Público Atendido: Crianças e adultos, pacientes já atendidos na Faculdade de Odontologia; e população em geral.

Forma de Acesso: Atendimentos feitos mediante agendamento. É necessária a apresentação de documento de identidade.

Horário de Atendimento e Locais

- Faculdade de Odontologia: Atendimentos clínicos e cirurgias ambulatoriais - Às segundas e quintas-feiras, das 14h às 18h.
- Hospital Universitário (HU-UFJF/Ebserh): Procedimentos hospitalares - Em dias e horários pré-agendados.

Contatos

- Setor de Acolhimento da Faculdade de Odontologia: (32) 2102- 3855
 - Departamento de Clínica Odontológica: (32) 2102-3857
-

Odontologia

Projeto Serviço Especial em Cirurgia Oral (Seco)

Atividades: Cirurgias odontológicas - Procedimentos cirúrgicos sob anestesia local (dentes inclusos, biópsias, cirurgias parendodônticas, pré-protéticas, paraortodônticas).

Público Atendido: População em geral.

Horário de Atendimento: Às sextas-feiras (turno da manhã) / Necessário apresentar documento com foto.

Local: Faculdade de Odontologia-UFJF.

Contatos

- dr.matheusfurtado@gmail.com / (32) 98811-3967

- Acolhimento da Faculdade de Odontologia da UFJF - (32) 2102-3855.

Odontologia

Projeto Só-Riso - Atenção Materno-Infantil

Atividades: Atenção preventiva e curativa a crianças de zero a quatro anos de idade, oportunizando tratamentos preventivo, curativo, emergencial e de manutenção na primeira infância.

Público atendido: Crianças de zero a quatro anos de idade, encaminhadas pelas unidades básicas de Saúde (UBSs) de Juiz de Fora, via Sistema Único de Saúde (SUS). Necessário apresentação do RG do responsável legal e da certidão de nascimento da criança.

Local: Faculdade de Odontologia-UFJF.

Horário de Atendimento: Quartas-feiras, das 14h às 17h; e sextas-feiras das 8h às 10h.

Contato por telefone: De segunda a sexta-feira, das 13h às 19h

Telefone: (32) 2102-3858

Saúde Humana

Juiz de Fora

Oftalmologia

Projeto Olho Vivo (Faculdade de Enfermagem)

O que é/Atividades: Teste e reteste de acuidade visual; consulta oftalmológica; doação das armações visuais e atividades lúdicas na promoção da saúde visual de escolares.

Público Atendido: Crianças do Ensino Fundamental de escolas públicas.

Contato: maria.vitoria@ufjf.br

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Saúde Humana

Juiz de Fora

Outras especialidades

Centro Colaborador da Secretaria Estadual de Saúde/MG

Projeto desenvolvido pelo Instituto de Ciências Biológicas (ICB).

Tipo de Atendimento: Diagnóstico molecular de doenças infecciosas (Dengue, Zika, Chikungunya, Covid-19, Virus sincicial respiratório, Influenza, Febre amarela).

Público Atendido: Indivíduos de qualquer idade, independente de sexo, que forem atendidos nas unidades de saúde associadas ao SUS, em municípios das regionais de Leopoldina e Cataguases.

Contatos: vanessa.dias@ufjf.br / (32) 2102-3241

Outras especialidades

Centro de Processamento Celular (CPCLL)

Projeto desenvolvido pelo Instituto de Ciências Biológicas (ICB).

Tipo de Atendimento: Tipagem e criopreservação de células tronco.

Público Atendido: Pacientes atendidos pelo setor de Transplante de Medula Óssea do Hospital Universitário da UFJF.

Contatos: cpcell.icb@ufjf.br / (32) 2102-6320

Outras especialidades

Diabetes Mellitus em Foco

Projeto desenvolvido pela Faculdade de Enfermagem.

O que é: Visa fortalecer as ações de promoção à saúde e prevenção de complicações da doença na atenção primária à saúde.

Tipo de Atendimento: Oficinas, rodas de conversa, livro de receitas saudáveis.

Público Atendido: Usuários com o diagnóstico de Diabetes Mellitus (DM) atendidos na UBS Ipiranga.

Outras especialidades

Hanseníase

Projeto desenvolvido pela Faculdade de Enfermagem

O que é: Interface entre educação em saúde e investigação epidemiológica.

Tipo de Atendimento: Ações educativas e capacitações que favorecem o diagnóstico oportuno e busca ativa de novos casos.

Público Atendido: População de Juiz de Fora e profissionais da Atenção Primária à Saúde dos 37 municípios pertencentes à Superintendência Regional de Saúde de Juiz de Fora.

Contato: angelica.coelho@ufjf.br

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Saúde Humana

Governador Valadares

Farmácia

Farmácia Universitária da UFJF/GV

Contatos

- Instagram: www.instagram.com.br/farmaciaouniversitaria.ufjfgv

- E-mail: paulohenrique.carvalho@ufjf.br

- Telefone: 3301-1000 (ramal 1510)

- Endereço: Rua Leonardo Cristino, nº 3400, Centro, Governador Valadares/MG. CEP: 35012-000.

Serviços prestados: Cuidados Farmacêuticos - Acompanhamento farmacoterapêutico, orientações e esclarecimentos de dúvidas relacionadas ao uso de medicamentos.

Público Atendido: População em geral, que faça uso de medicamentos.

Forma de Acesso ao Serviço: Encaminhamento realizado por outros serviços de Saúde parceiros (ex.: Clínica Escola de Fisioterapia) ou por demanda espontânea, por meio de agendamento no local, por telefone, ou pelo link de cadastro.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Saúde Humana
Governador Valadares

Cardiologia

Atividade Física e Saúde Cardiometabólica (ICV-GV - Depto de Educação Física)

Serviço oferecido: Atividade Física para Prevenção e Tratamento de Doenças
Cardiometabólicas

Atividades: Informações sobre exercícios e saúde cardiovascular e metabólica, avaliação de
risco cardiovascular para a prática de atividade física e prescrição/orientação de exercícios
físicos.

Público Atendido: População em geral.

Contato: andreia.queiroz@ufjf.br

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Saúde Humana
Governador Valadares

Nutrição

Clínica Escola de Nutrição (ICV-GV - Depto de Nutrição)

Serviço oferecido: Orientações sobre nutrição.

Atividades: Educação e atendimento alimentar e nutricional.

Público atendido: Crianças e adultos.

Contato: secretaria.nutricao.gv@ufjf.br

Disciplinas/Projetos

1) Nutrição da Criança e do Adolescente

- Atividade: Educação alimentar e problemas de saúde pública.
- Público atendido: Crianças e jovens de 2 a 20 anos.
- Forma de acesso/captação de pacientes: Chamamento
- Responsável pelos atendimentos: Pollyanna Costa Cardoso
- Contato: secretaria.nutricao.gv@ufjf.br

2) Dietoterapia Ambulatorial

- Público atendido: Adultos Portadores de Doença Crônica Não Transmissível (DCNT).
- Forma de acesso/captação de pacientes: Lista da Clínica Escola e/ou captação pelos alunos.
- Responsável pelos atendimentos: Bárbara Nery
- Contato: secretaria.nutricao.gv@ufjf.br

3) Nutrição em Esportes e Exercício Físico

- Público atendido: Atletas e praticantes de exercício físico, adultos, sem patologias.
- Forma de acesso/captação de pacientes: Divulgação em mídia digital.
- Responsável pelos atendimentos: Mariana de Melo Cazal
- Contato: secretaria.nutricao.gv@ufjf.br

4) Prática Integradora III:

- Público atendido: Adultos Portadores de Doença Crônica Não Transmissível (DCNT), Diabetes, dislipidemias, doenças gastrointestinais, e aqueles que buscam uma alimentação saudável.
- Forma de acesso/captação de pacientes: Lista da Clínica Escola.
- Responsável pelos atendimentos: Maria Anete Santana Valente
- Contato: secretaria.nutricao.gv@ufjf.br

Projetos de Extensão

1) Atendimento Nutricional em Pediatria

- Público atendido: Crianças de 0 a 9 anos de idade com diferentes condições clínicas.
- Forma de acesso/captação de pacientes: Livre demanda e encaminhadas pela Creche Escola Gente Inocente.
- Responsável pelos atendimentos: Nilcemar Rodrigues Carvalho Cruz
- Contato: secretaria.nutricao.gv@ufjf.br

2) Atendimento Nutricional em Doença Crônica Não Transmissível

- Público atendido: Adultos de 18 anos em diante com Doença Crônica Não Transmissível (DCNT) e obesidade.
- Forma de acesso/captação de pacientes: Demanda espontânea e clínica escola.
- Responsável pelos atendimentos: Simonton de Andrade Silveira
- Contato: secretaria.nutricao.gv@ufjf.br

3) Atendimento nutricional de doenças crônicas não transmissíveis na Clínica Escola de Nutrição - UFJF/GV.

- Público atendido: Pessoas acima de 18 anos, portadores de sobrepeso, obesidade, diabetes, hipertensão, dislipidemia.
- Forma de acesso/captação de pacientes: Os pacientes geralmente são encaminhados da Clínica Escola da Fisioterapia.
- Responsável pelos atendimentos: Daniela Correa Ferreira
- Contato: secretaria.nutricao.gv@ufjf.br

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Saúde Animal

Juiz de Fora

Clínica Veterinária de Ensino

Vinculada ao Departamento de Medicina Veterinária da Faculdade de Medicina

Site: www2.ufjf.br/clinicaveterinaria

E-mail: clinica.veterinaria@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3592

Endereço: R. Capitão Arnaldo de Carvalho, 135, Jd. Glória, Juiz de Fora/MG - CEP: 36036-180.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

A Clínica Veterinária de Ensino é um espaço de vivência prática do curso de Medicina Veterinária da UFJF, nas áreas de Patologia Clínica, Clínica Médica e Cirúrgica de Animais de Estimação.

Neste espaço, são ministradas aulas práticas do curso de graduação em Medicina Veterinária e desenvolvidos projetos de extensão e de pesquisa, propiciando aos discentes oportunidade de treinamento de habilidades e competências necessárias para a atuação profissional.

A Clínica realiza também atendimentos clínicos e cirúrgicos a cães, gatos e pets exóticos, bem como exames laboratoriais e de imagem, mediante cadastramento e agendamento prévio, com prioridade para atendimento a animais de pessoas em condição de vulnerabilidade.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Os atendimentos clínicos são realizados em horários de aulas práticas e projetos de extensão, mediante agendamento prévio via formulário eletrônico.

As vagas são limitadas e, por enquanto, não são realizadas consultas de urgência ou pronto atendimento.

Os agendamentos são realizados mês a mês, com abertura do formulário eletrônico para cadastramento no 1º dia útil de cada mês, sendo necessário anexar documento de identificação com foto, comprovante de endereço, inscrição no CAD Único ou comprovação de renda.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Após cadastramento via formulário eletrônico, será enviado um e-mail com as informações, data e horário para o atendimento.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: 30 dias.

Prioridade para o atendimento do público: Os atendimentos são voltados para cães e gatos de pessoas em condição de vulnerabilidade socioeconômica, prioritariamente aqueles inscritos no Cadastro Único (CAD Único) para programas sociais do Governo Federal.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

Até duas horas no dia agendado para o atendimento, a depender do andamento das consultas e procedimentos nos horários anteriores.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Sugestões ou reclamações podem ser enviadas por e-mail ou registradas por escrito na caixa de sugestões disponível na recepção da Clínica Veterinária.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Rampas, portas e corredores com largura acessível.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Contato telefônico ou pessoalmente.

Outras informações: Por enquanto não são realizados atendimentos de urgência/emergência ou pronto atendimento 24h.



UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Assistência Jurídica
Juiz de Fora

Núcleo de Prática Jurídica

Projeto desenvolvido pela Faculdade de Direito

Atendimento geral: (32) 2102-6324 / (32) 2102-6325

Horário de Funcionamento do Núcleo: Segunda a sexta, das 13h às 17h.

E-mail: npj.ufjf@gmail.com

Endereço: Núcleo de Prática Jurídica - Avenida Presidente Itamar Franco 988, Centro, Juiz de Fora/MG - CEP: 36010-021 (ao lado do Procon)

Serviços

O Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) da UFJF tem como uma de suas funções democratizar o acesso à Justiça e oferecer um ambiente de vivência jurídica para estudantes. O setor abrange projetos diversos, sendo também espaço para aulas práticas de alunos da Faculdade de Direito que, a partir do 7º período, cumprem estágio curricular obrigatório sob orientação de professores.

1. Escritório Escola

O Escritório Escola oferece orientação jurídica ao público e propõe ações judiciais ou soluções extrajudiciais. Entre as mais recorrentes estão as de divórcio, usucapião, alvará judicial para recebimento de benefícios previdenciários e de FGTS.

A assistência é gratuita e destinada à população com renda familiar de até dois salários mínimos ou conforme avaliação socioeconômica de cada situação.

Datas de Atendimentos do Escritório Escola:

Os atendimentos à comunidade via Escritório Escola ocorrem sempre no início dos semestres letivos da UFJF.

Contatos e Redes Sociais:

E-mail: npj.ufjf@gmail.com

Telefones: (32) 2102-6324 / (32) 2102-6325

[Instagram: @npjufjf](#)

2. Núcleo de Assessoria Jurídica Universitária Popular Gabriel Pimenta (Najup)

O Najup tem o objetivo de atuar na luta pela efetivação dos direitos humanos e na defesa dos direitos de grupos sociais marginalizados e subalternizados em Juiz de Fora e região, por meio de métodos alternativos ao exercício tradicional do direito, como educação popular e apoio, articulação e assessoria jurídica, de modo a contribuir para o empoderamento de movimentos sociais e organizações populares.

Redes Sociais:

[Instagram: @najup_gabrielpimenta](#)

[Blog do Núcleo.](#)

3. Núcleo de Extensão e Pesquisa em Ciências Criminais (Nepcrim)

O Nepcrim desenvolve projetos de extensão acadêmica, pesquisas, cursos e eventos voltados à intervenção social e reflexões críticas acerca da questão criminal no município de Juiz de Fora, cotejando-a com a realidade nacional e internacional.

Redes Sociais:

[Instagram: @nepcrim](#)

[Facebook: Nepcrim](#)

4. Núcleo de Direitos das Pessoas com Deficiência

O Núcleo presta assessoria jurídica gratuita a pessoas com deficiência de baixa renda e suas famílias, operando instrumentos de tutela individuais e coletivos.

Além disso:

- Desenvolve pesquisa e monitoramento da evolução legislativa, doutrinária e jurisprudencial no tocante aos direitos das pessoas com deficiência.
- Busca incentivar a promoção dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência por meio de mecanismos de informação e de conscientização geral.
- Trabalha na articulação de parcerias com instituições públicas e privadas para a realização de iniciativas conjuntas voltadas à inclusão.

Contato e Redes Sociais:

E-mail: extensaoufjf.pcd@gmail.com

[Instagram: @nucleopcd.ufjf](#)

[Facebook: Núcleo de Direitos das Pessoas com Deficiência – UFJF](#)

5. Núcleo de Mediação Extrajudicial (Projeto Dialogar)

O Núcleo atua na mediação de conflitos e busca colaborar para a resolução extrajudicial de casos, por meio do diálogo e negociação, principalmente relacionados à esfera familiar e de vizinhança.

Compõem a equipe profissionais e alunos de Direito, Psicologia e Ciências Humanas.

O Núcleo também oferece cursos de iniciação à mediação. O serviço é gratuito e destinado a famílias com renda de até dois salários mínimos.

Contato e Redes Sociais:

E-mail: dialogarnucleodemediacao@gmail.com

[Instagram: @dialogar.ufjf](#)

[Facebook: Dialogar – Núcleo de Mediação Extrajudicial](#)

6. Clínica de Direitos Fundamentais e Transparência (CDFT)

Trata-se de um projeto (multi)interdisciplinar de extensão, com recortes de pesquisa, voltado à consolidação e promoção dos direitos fundamentais e da ética pública em Juiz de Fora e no país de modo geral.

As atividades da Clínica são estruturadas em diversas frentes, como:

- Capacitação para a advocacia estratégica de direitos fundamentais de discentes e docentes.
- Leituras, debates e pesquisas acadêmicas sobre direitos fundamentais e ética pública.
- Acompanhamento e assessoria jurídica a pessoas e grupos vulneráveis que tiveram seus direitos fundamentais violados, inclusive com atuação em litígios de relevante repercussão social.
- Acompanhamento e diálogo com os três poderes, auxiliando-os nas tomadas de decisões.
- Elaboração de pareceres para entidades e instituições, notadamente na condição de amicus curiae.
- Contribuição para a humanização da justiça e a transformação social.

Contato e Redes Sociais

E-mail: ufjfdireitos@gmail.com

Instagram: [@ufjfdireitos](https://www.instagram.com/ufjfdireitos)

Facebook: [Clínica de Direitos Fundamentais](#)

7. Programa de Apoio ao Recém-Formado (Parf)

O programa oferece dez vagas a ex-alunos da Faculdade de Direito da UFJF para atuarem no Núcleo de Práticas Jurídicas por três anos como advogado colaborador. É uma oportunidade para obterem prática laboral e se candidatarem a concursos que exigem experiência profissional.

Podem concorrer às vagas os graduados com, no máximo, um ano de formado e que tenham sido aprovados no exame da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). O programa não oferece auxílio financeiro.

O edital é publicado no [site da Faculdade](#) a cada início de semestre letivo.

8. Colucci Consultoria Jurídica Jr.

A Colucci Consultoria Jurídica Jr. é uma associação civil sem fins lucrativos, fundada em 2013. É gerida por alunos da graduação do curso de Direito e supervisionada por professores-orientadores. Seu objetivo é ser uma ferramenta de ensino aos alunos do curso por meio da prestação de serviços jurídicos a micro e pequenos empresários, associações e empresas juniores.

Os principais serviços são:

- Elaboração e revisão de contratos sociais e demais normas internas.
- Elaboração, revisão e acompanhamento de contratos.
- Consultoria trabalhista.
- Consultoria para criação de micro e pequenas empresas.
- Identificação e monitoramento de riscos jurídicos na realização de projetos.
- Palestras para esclarecimento de questões jurídicas quanto às melhores práticas de governança corporativa.

Contatos e Redes Sociais

Site: colucci jr.com.br

E-mail: presidencia.colucci@gmail.com

Telefone: (32) 98860-8422

[Instagram: @colucci.jr](https://www.instagram.com/colucci.jr)

[Facebook: Colucci Consultoria](https://www.facebook.com/ColucciConsultoria)

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Assistência Jurídica

Juiz de Fora

**Centro de Referência e Promoção da Cidadania de Lésbicas, Gays, Bissexuais,
Travestis, Transexuais, Transgêneros, Não-Binários e Intersexuais (CeR-LGBTQI+)**

Programa de extensão que oferta acolhimento, orientação, encaminhamentos judiciais e psicossociais quanto aos direitos e políticas públicas para a comunidade LGBTQI+, em Juiz de Fora.

Projetos vinculados:

- 1) Diverse: Observatório da Diversidade Sexual e de Gênero: Políticas, Direitos e Saúde LGBT.
- 2) Lavid: Laboratório de Pesquisa e Assessoria Jurídica em Violências Institucionais e Direitos Humanos.

Contatos: (32) 2102-6314 / cer.lgbtqi@gmail.com

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Assistência Jurídica

Governador Valadares

Núcleo de Prática Jurídica

Serviço: Atendimento Jurídico Gratuito

Público atendido: Pessoas em Vulnerabilidade Socioeconômica

Contato: eed.ufjf.gv@gmail.com



UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
Arte e Cultura - Juiz de Fora
Museus

Memorial da República Presidente Itamar Franco

Setores da Unidade

Direção

Secretaria

Educativo e Difusão Cultural

Pesquisa e Acervo

Site: <https://mrpitarfranco.com.br>

E-mails

secretaria.memorial@ufjf.br

cultura.memorial@ufjf.br

biblioteca.memorial@ufjf.br

arquivo.memorial@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-3594

Endereço: Rua Benjamin Constant 760 - Centro, Juiz de Fora/MG - CEP: 36060-150.

Horários de Funcionamento

De terça à sexta, das 10h às 18h.

Sábado, das 10h às 18h (última entrada: 17h30).

Serviços prestados pela unidade

Inaugurado em dezembro de 2015, o Memorial da República Presidente Itamar Franco nasceu da vontade expressa de seu patrono de transferir o importante acervo que juntou ao longo de sua vida pública para a UFJF, a fim de promover sua preservação, acesso público e pesquisa

científica, além da reflexão sobre questões relativas à República, à Democracia e à história do Brasil.

Público, gratuito e aberto à comunidade, o Memorial recebe visita de terça à sábado.

A instituição trabalha constantemente na recepção de grupos escolares, com destaque para o trabalho realizado junto a escolas públicas e para as visitas noturnas, criadas com o objetivo de atender as turmas de EJA (Educação de Jovens e Adultos).

O espaço também recebe exposições temporárias, lançamento de livros e demais eventos culturais e educativos abertos à comunidade, como as oficinas de férias.

O Memorial tem por objetivo institucional a promoção, preservação e divulgação do acervo do doador, constituído ao longo de sua vida pública, ainda em vias de processamento técnico, e atualmente dividido em três categorias: Biblioteca, Arquivo e Acervo, com objetos tridimensionais.

São milhares de livros, documentos, fotografias e demais itens de grande relevância histórica e reconhecido interesse público, disponíveis à pesquisa científica mediante agendamento prévio.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- Visitas espontâneas: cadastramento de dados pessoais na recepção.
- Pesquisa nos acervos: agendamento prévio por email e preenchimento de formulário com dados pessoais e relativos à pesquisa.

- Visitas de grupos, escolas e faculdades: agendamento prévio por email e preenchimento de formulário com dados pessoais e relativos ao grupo visitante.

Principais etapas para o processamento dos serviços

- Visitas espontâneas: cadastramento de dados pessoais na recepção.
- Pesquisa nos acervos: agendamento prévio por email e preenchimento de formulário com dados pessoais e relativos à pesquisa.
- Visitas de grupos, escolas e faculdades: agendamento prévio por email e preenchimento de formulário com dados pessoais e relativos ao grupo visitante.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

- Visitas espontâneas e participação em eventos: prestação imediata.
- Pesquisa nos acervos: prazo varia de acordo com a complexidade do pedido e a rotina de processamento técnico do acervo.
- Visitas de grupos, escolas e faculdades: prazo varia de acordo com o calendário de agendamentos.

Prioridade para o atendimento do público: Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo têm atendimento prioritário.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

- Visitas espontâneas e participação em eventos: atendimento imediato.
- Pesquisa nos acervos: prazo varia de acordo com a complexidade do pedido e a rotina de processamento técnico do acervo.
- Visitas de grupos, escolas e faculdades: prazo varia de acordo com o calendário de agendamentos.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Livro para elogios, sugestões e reclamações na recepção.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mail, Telefone ou Whatsapp.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Elevador, rampa de acesso, banheiros adaptados e faixas de sinalização no chão.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Não se aplica.

Outras informações

O Memorial é um espaço público, gratuito e aberto à visitação e à pesquisa científica.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Museus

Museu da Moda Social (MMOS)

Site: <https://www2.ufjf.br/moda/museu-da-moda-social/>

Instagram: [@mmof.ufjf](https://www.instagram.com/mmof.ufjf)

E-mails

Coordenação: coord.moda@ufjf.br

Secretaria Procut: secretaria.procultura@ufjf.br

Telefones

Museu: (32) 2102-6389

IAD: (32) 2102-3352

Procult: (32) 2102-3964/3965

Endereço: Escola de Artes Pró-Música, Anexo - Av. Barão do Rio Branco, 3372 – Bairro Passos, Juiz de Fora/MG - CEP: 36025-020.

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

Serviços prestados pela unidade

O Museu da Moda Social (MMOS) da UFJF foi criado com o objetivo de constituir um acervo técnico e histórico de roupas e acessórios, femininos e masculinos, com o foco principal no segmento do Traje Social, ou seja, a indumentária das atividades sociais, usadas em festas, reuniões, coquetéis e casamentos.

Seu acervo oferece a oportunidade de pesquisar os motivos e contextos sociais para os quais as peças foram confeccionadas, os profissionais envolvidos nas criações e nas diversas fases do desenvolvimento.

Assim, o MMOS possui como missão resgatar, preservar, conhecer, ensinar e exibir o acervo técnico para a comunidade acadêmica, o público local e regional, através de exposições, visitas técnicas e até mesmo midiáticas.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Disponível a toda a comunidade interna e externa interessada em moda social.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Visitações individuais não precisam de agendamento. Para a presença de grupos há necessidade de consulta à disponibilidade de datas.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Imediata para visitantes individuais no horário descrito e, para grupos, mediante reservas de acordo com a procura.

Prioridade para o atendimento do público: PCDs, idosos e grávidas.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Imediato.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Recepção, análise da demanda e envio de resposta a partir de e-mail, por telefone ou presencialmente.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas internos on-line; E-mail; Telefone; Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Não.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. Rampas de acesso pela lateral e fundos do prédio em que o MMOS está instalado.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Pessoalmente e telefone.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Arte e Cultura - Juiz de Fora
Museus

Museu de Arqueologia e Etnologia Americana (Maea)

Setores: Reserva Técnica, Laboratórios, Biblioteca, Sala de Exposição, Secretaria.

Site: <https://www2.ufjf.br/maea/>

E-mail: maea@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-6380

Endereço: Av. Barão do Rio Branco, 3460 – Alto dos Passos – Juiz de Fora/MG. CEP: 36025-020.

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta, das 8h às 17h.

Serviços prestados pela unidade

Vinculado à Pró-Reitoria de Cultura, o Museu de Arqueologia e Etnologia Americana (Maea) tem como missão o engendramento de reflexões sobre a diversidade cultural a partir da pesquisa, formação acadêmica e divulgação do conhecimento, numa perspectiva social e transformadora de interação contínua com a sociedade e o conhecimento.

O Museu é um dos raros no país a se dedicar à arqueoastronomia, tendo sido organizado em função do acervo e dos estudos de Franz Hochleitner, e desenvolve ações educativas, como visitas agendadas para alunos de Ensino Médio e Fundamental e público em geral.

A dinamicidade das ações realizadas nos espaços do Maea é condição indispensável para a eficácia do trabalho, tendo em vista a natureza do setor, que está dividido em Reserva Técnica, Laboratórios, Biblioteca, Sala de Exposição e Secretaria.

Esse trânsito ocorre com a disposição de documentos, livros e materiais, que serão temporariamente remanejados da Reserva Técnica e Biblioteca para o Laboratório de Estudos, os quais pesquisadores e estudantes têm a possibilidade de acessar no prédio-sede do Maea, localizado à Av. Rio Branco nº 3460, no centro de Juiz de Fora.

Já na Sala de Arqueoastronomia, que homenageia seu fundador, o Maea pretende elaborar e executar projetos alinhados com as finalidades e interesses dos pesquisadores do Centro de Ciências, situado no campus da Reitoria, próximo à Praça Cívica da UFJF. O espaço no Centro, por sua vez, possibilita a visibilidade a esse que é um dos acervos de maior valor cultural e de pesquisa da Universidade.

O Maea recebe visitas agendadas de escolas e grupos de pessoas, além de visitas espontâneas do público em geral. Nas visitas espontâneas sem inscrição, é possível conhecer a Sala Franz Hochleitner do Museu de Arqueologia e Etnologia Americana. Para isso, basta se apresentar na recepção, dentro dos dias e horários de visita que podem ser encontrados no site do Centro de Ciências.

Recentemente, o Maea acrescentou ao seu portfólio outra atividade voltada para professores e estudantes de escolas do município e região: oficinas de escavação arqueológica, intitulada “Fazer ciência no sítio arqueológico”. Dessa forma, o Museu conta com um espaço que simula um sítio arqueológico multicomponencial e interativo, que proporciona a estudantes e professores um contato prático com o fazer arqueológico. Este sítio está localizado na área externa do Centro de Ciências da UFJF. O agendamento da oficina é realizado diretamente na secretaria do Centro de Ciências da UFJF.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Discentes, docentes, TAEs e terceirizados) e público externo.

Forma de acesso ao serviço: Telefone, e-mail, presencialmente, sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), redes sociais, cartas.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço: Telefone, e-mail, presencialmente, sistemas internos on-line (SEI, Siga, etc), redes sociais, cartas.

Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço

Requisitos, Documentos, Informações

- Agendamento por telefone para visitas de escola e orientada.
- Informações via telefone, e-mail ou redes sociais.
- Solicitação e preenchimento de Formulário de solicitação de Autorização Institucional para Pesquisa Presencial no acervo do Maea.

Serviços

- Atendimento universal (e-mail, telefone, site, pessoal, etc.) de acesso à informação
- Atendimento presencial: Exposições – Visita Escolar, Visita Orientada e Visita Livre/Espontânea
 - Ações educativas e culturais
 - Cursos de Extensão
 - Projetos de Pesquisa e Extensão
 - Consulta ao acervo (pesquisa documental e material no acervo bibliográfico/documental e coleções materiais – arqueológicas, antropológicas e etnográficas).

Principais etapas para o processamento do(s) serviço(s)

Solicitação, Preenchimento, Submissão, Avaliação e Anuência

Previsão do prazo máximo para prestação do(s) serviço(s): 30 dias

Prioridade no atendimento: Ordem de chegada e avaliação pontual de cada caso, conforme a necessidade e urgência no cumprimento de prazos, sobretudo no que tange à pesquisa acadêmica no âmbito de mestrado e doutorado.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: 30 dias

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

E-mail e Telefone.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mails e telefone.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Há ainda muitos aspectos a serem ampliados e melhorados, sobretudo no que se refere a acessibilidade, na qual ainda há barreiras físicas (ausência de elevador).

Condições de limpeza e conforto da unidade: Satisfatórias.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento por telefone e presencial.

Outras informações

Ao longo dos 36 anos de criação do Maea, foram desenvolvidos 22 projetos de pesquisa científica com financiamento da Fapemig (13), CNPq (6), FNDE (1) e SBPC (1); 24 projetos de extensão, cadastrados na Proex/UFJF (23) e com financiamento do Proext/MEC (1); 26 exposições e mostras culturais; ações educativas contínuas desde 2002; três prêmios nacionais e quatro menções honrosas pelos trabalhos devotados à Ciência e à preservação do Patrimônio Cultural Nacional.

Sobre o compromisso com a formação de alunos de graduação de diversas áreas do saber, foram 32 orientações de Iniciação Científica; 21 orientações de trabalhos de Conclusão de Curso; 18 orientações de monografias de Especialização Lato Sensu; e 43 orientações de trabalhos de outra natureza. As temáticas dos trabalhos versavam sobre “Povos indígenas”; “Patrimônio Cultural e Museus”; “Relação dos humanos com o meio ambiente”; “Educação Patrimonial”; “Arqueologia na Zona da Mata mineira”; e “Calendário dos povos pré-colombianos”.

Digno de nota é o fato de que o Maea, muito antes do estabelecimento da Lei 11.645, de 10 de março de 2008, no qual determina em seu artigo 26-A, a inclusão no currículo oficial e na rede de ensino a obrigatoriedade da temática “História e Cultura Afro-Brasileira e Indígena”, já abordava e refletia sobre o assunto na formação dos bolsistas, estimulando a continuidade da formação nos programas de mestrado e doutorado. Hoje seus egressos fazem parte do corpo docente de universidades como USP, UFRRJ, UFPI, Univasf, Unifal; órgãos do governo, com o Iphan, e Ministério do Turismo, além de empresas e agências consolidadas no mercado de trabalho.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Museus

Museu de Arte Murilo Mendes (Mamm)

Site: <https://www.museudeartemurilomendes.com.br/>

E-mail: producaomamm@ufjf.br

Telefones

Secretaria e Recepção: (32) 2102-3582 / 3584

Produção: (32) 2102-3583

Outros contatos : <https://www.museudeartemurilomendes.com.br/contatos-n/>

Endereço: Rua Benjamim Constant 790, Centro, Juiz de Fora/MG - CEP: 36015-400.

Horários de Funcionamento

Museu: De terça a sábado, das 9h às 18h; e domingo, das 13h às 18h.

Biblioteca: De terça a sexta, das 14h às 18h.

Serviços prestados pela unidade

O Mamm abriga o acervo bibliográfico e de artes visuais do poeta juiz-forano Murilo Mendes.

Além de promover exposições, o espaço desenvolve programação cultural, educativa e gratuita, com vistas à continuação do legado muriliano.

Suas dependências contam com um Setor de Biblioteca e Informação, que atualmente abrigam a Biblioteca e Hemeroteca Dormevilly Nóbrega, a biblioteca da escritora Cleonice Rainho, da família Cosette de Alencar, do arquiteto Arthur Arcuri, do artista plástico João Guimarães Vieira e da autora Maria de Lourdes de Oliveira, além da coleção particular de livros de Murilo Mendes.

A biblioteca também possui uma sala de pesquisa, que pode ser utilizada para a realização de estudos e pesquisas mediante agendamento prévio.

O Mamm conta ainda com laboratórios de conservação e restauração de obras de arte, papel e reserva técnica, além de três galerias destinadas a exposições.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Identificação e utilização de crachá (visitante ou pesquisador) para acesso às galerias de arte, setor administrativo e biblioteca.

Acesso livre para eventos no Auditório e abertura de exposições.

Principais etapas para o processamento dos serviços

- Acesso livre as galerias.
- Agendamento para visitas guiadas.
- Agendamento para pesquisadores e demanda para utilização do auditório.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Dois dias.

Prioridade para o atendimento do público: Idosos e pessoas com deficiência.

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Imediato.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Reuniões internas com demandas dos setores e deliberação para providências.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Sim. Acessibilidade plena.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível
Pessoalmente e telefone.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Museus

Museu de Cultura Popular

Site: ufjf.br/forumdacultura

E-mails

forumdacultura@ufjf.br

coral@ufjf.br

Telefones

(32) 2102-6306

(32) 2102-6305

Endereço: Rua Santo Antônio, 1112 - Centro, Juiz de Fora/MG - CEP: 36015-001.

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta, das 10h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

O Museu de Cultura Popular da UFJF, com mais de três mil peças em acervo, oferece exposições mensais com estatuárias, peças de crenças religiosas e cerâmicas, e brinquedos populares, entre outras peças de culturas nacionais e estrangeiras.

A Coleção Presépio, que nasceu através do professor Antônio Weitzel, em 1988, é exposta tradicionalmente nos finais de ano e tem sido ampliada com doações. Com destaque para presépios vindos da Angola e da Itália, o acervo reúne mais de cem unidades.

O espaço guarda ainda obras raras da música erudita, desde composições medievais a compositores contemporâneos, com a intenção de serem disponibilizadas aos visitantes no futuro. Dentre os discos de destaque, está o “Panis Angelicus”, na voz de Benjamino Gigli.

Pelo casarão também é possível se deparar com uma vitrola à manivela de 1904 e um gramofone da mesma época.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

O Museu da Cultura Popular é um espaço aberto ao público, com entrada gratuita.

Principais etapas para o processamento dos serviços

As visitas podem ser feitas sem agendamento ou pré-agendadas, normalmente quando são grupos grandes e/ou oriundos de outras cidades. O contato pode ser feito presencialmente na secretaria, por e-mail, telefone ou redes sociais.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Não se aplica.

Prioridade para o atendimento do público: Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo têm atendimento prioritário.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

O atendimento é feito na hora de chegada do visitante.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Telefone, e-mail, redes sociais, ou presencialmente.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Não. Não há mecanismos.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

O contato é feito por telefone e as pessoas são recebidas pessoalmente.

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Arte e Cultura - Juiz de Fora
Museus

Museu de Malacologia Professor Maury Pinto de Oliveira

Vinculado ao Instituto de Ciências Biológicas (ICB)

Instagram: [@interativomalaco](https://www.instagram.com/interativomalaco)

E-mails

centrodeciencias@ufjf.br

museu.malacologia@ufjf.br

Telefone: (32)2102-3221

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora - Centro de Ciências/Museu de Malacologia - Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário – Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.036-330.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 8h às 17h.

Serviços prestados pela unidade

O Museu de Malacologia fica localizado no Centro de Ciências e se destina à contínua formação e preservação de um acervo que retrate a biodiversidade da malacofauna do Brasil.

O acervo constitui um patrimônio universal, servindo como referência nacional e internacional no estudo de moluscos.

Estão disponíveis em exposição algumas espécies de moluscos vivos dentro de aquários e terrários. Além disso, é possível a interação dos visitantes com algumas esculturas de animais

marinhos, jogos interativos e vídeos com curiosidades sobre os moluscos, destinados a todas as faixas etárias.

Entre as atividades do Museu estão:

- Curadoria da Coleção Malacológica e demais acervos.
- Identificação de espécimes coletados por pesquisadores de outras instituições.
- Identificação cruzada de espécies do gênero *Biomphalaria* para o Centro de Pesquisas René Rachou/Fiocruz.
- Pesquisa científica.
- Orientação de estudantes de graduação nas modalidades: treinamento profissional, estágio curricular, monografia e iniciação científica.
- Orientação de estudantes de pós-graduação nas modalidades mestrado e doutorado.
- Recebimento de pesquisadores visitantes para consulta ao acervo bibliográfico; consulta à coleção malacológica; e realização de atividades de pesquisa.
- Atendimento a visitantes.
- Curadoria de exposições permanentes e temporárias.
- Promoção de eventos anualmente, durante a Primavera de Museus e Semana Nacional de Museus.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: E-mail, Telefone, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

E-mail, Telefone, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Não é necessária a apresentação de documentos.

Principais etapas para o processamento dos serviços

De acordo com o tipo de atendimento e particularidades de cada pedido.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

De acordo com o tipo de atendimento e particularidades de cada pedido.

Prioridade para o atendimento do público

Ordem de chegada da demanda e/ou atendimento presencial previamente agendado.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

De acordo com o tipo de atendimento e particularidades de cada pedido.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Através da Ouvidoria da UFJF.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mail, Telefone, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. O Centro de Ciências é um espaço de fácil acesso, dispondo de sistema interno de elevadores e escadas principal e de emergência.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimento presencial.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Museus

Museu Dinâmico de Ciência e Tecnologia (MDCT)

Site: <https://www2.ufjf.br/museudinamico/>

E-mail: mdct.faceng@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-6340

Endereço: Avenida Getúlio Vargas, 763 – Centro - Juiz de Fora/MG - CEP: 36013-011. (Entrada pela Rua Floriano Peixoto).

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta, das 7h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

O Museu Dinâmico de Ciência e Tecnologia (MDCT) é um espaço destinado à recuperação, preservação e divulgação de acervos de instrumentos, documentos, livros e fotografias que constituem a memória da cultura científica e tecnológica da UFJF.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

Para requerer os serviços basta apresentar a demanda. A participação nas atividades de ensino requer aprovação no processo seletivo de cada projeto.

Principais etapas para o processamento dos serviços

- Acolhimento das demandas
- Agendamento e organização das visitas guiadas
- Controle das condições necessárias para conservação do acervo (segurança, umidade,

iluminação e etc.)

- Divulgação do Museu e do seu acervo por meio das redes sociais, e-mails e participação em eventos científicos
- Classificação e organização do acervo
- Montagem das exposições
- Construção do acervo virtual a partir da digitalização e microfilmagem do acervo iconográfico e documental e registro fotográfico das peças tridimensionais
- Elaboração e desenvolvimento de pesquisas relacionadas à documentação arquivística e ao acervo de objetos de ciência e tecnologia do Museu
- Realização de projetos de ensino, treinamento profissional e atividades de extensão

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

As visitas espontâneas são atendidas em caráter imediato, já as visitas guiadas são realizadas em média no prazo de até 15 dias.

Prioridade para o atendimento do público: Idosos, Deficientes e Lactantes.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

- No caso das visitas espontâneas, o atendimento é imediato.
- Demandas encaminhadas via e-mail e redes sociais são respondidas em até dois dias úteis.
- A realização das visitas guiadas ocorre no prazo de até 15 dias.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

- Acolher as sugestões e reclamações
- Analisar e debater os itens com a equipe
- Encaminhar retorno ao usuário pelo mesmo veículo de comunicação pelo qual a demanda foi apresentada no prazo de dois dias úteis.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Sim. O Museu dispõe de rampas de acesso a todos os seus espaços, e banheiros masculino e feminino adaptados para deficientes físicos.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Neste caso, o atendimento será realizado via telefone ou presencialmente.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Teatros

Centro Cultural Pró-Música

Setores da Unidade: Escola de Artes Pró-música, Teatro Pró-Música.

Site: <https://www.promusicaufjf.com.br/>

E-mails

cultura.ufjf@gmail.com

secretaria.promusica@ufjf.br

secretaria.escoladeartespm@ufjf.br

Telefones

(32) 2102-3965

(32) 2102-6332

(32) 2102-6389

Endereço: Avenida Barão do Rio Branco, 2329 - Centro - Juiz de Fora/MG - CEP: 36010-011.

Horário de Funcionamento: Segunda à sexta: das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Serviços prestados pela unidade

Aulas de música e artes visuais, ensaios de coral e orquestra; e eventos em geral.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade

E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- Para eventos nos auditórios, deve ser enviada solicitação com antecedência por e-mail.
- Para atividades curriculares, observar lançamentos de editais no site do Centro.

Principais etapas para o processamento dos serviços: Variam de acordo com os editais.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Conforme informações dos editais.

Prioridade para o atendimento do público

Respeitando a legislação brasileira (idosos, gestantes e crianças).

Previsão do tempo de espera para o atendimento: Não se aplica.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Comunicação com a secretária e coordenações.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Não.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Pessoalmente ou via telefone.

Outras informações: O Centro Cultural Pró-Música conta com corpos instrumentais estáveis, como a Orquestra Sinfônica Pró-Música UFJF e o Coral Pró-Música UFJF.

Além disso, a Escola de Artes Pró-Música oferece aulas de Música e de Artes Visuais às comunidades externa e interna da UFJF, e é o lócus de diferentes oficinas e eventos.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Teatros

Cine-Theatro Central

Setores da Unidade

Secretaria

Visita guiada

Galeria Angelo Bigi

Eventos

Site: <https://www.theatrocentral.com.br/>

E-mail: cinetheatrocentral@ufjf.br

Telefones

Secretaria: 2102-6330.

Bilheteria (eventualmente usada pelas produções que ocupam o espaço): 2102-6329.

Endereço: Praça João Pessoa, S/N - Centro, Juiz de Fora/MG, CEP: 36010-150.

Horário de Funcionamento

- Recepção do Teatro / Visita Guiada / Galeria Angelo Bigi: de terça a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 17h, e sábados, das 9h às 12h.
- Secretaria: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.
- Eventos: ocorrem em horários variados. A programação pode ser visualizada nas redes sociais do teatro (@cinetheatrocentral) e no site www.theatrocentral.com.br.

Serviços prestados pela unidade

Fundado em 1929, o Cine-Theatro Central encontra-se na lista dos dez teatros mais belos do país. Conhecido como o coração da cidade, não tem essa alcunha por acaso. Sua história se funde com a de Juiz de Fora.

Construído em um período de efervescência cultural e econômica, o Cine-Theatro Central se estabeleceu no centro da cidade, transformando-se em um marco da arquitetura eclética e espaço de grande versatilidade de atividades, incluindo, em sua trajetória, cinema, música, teatro, dança, congressos, solenidades e palestras.

Seus três andares - plateia, balcão nobre, camarotes e galeria - podem recepcionar um público de até 1.751 pessoas. Adquirido pela Universidade Federal de Juiz de Fora em 1994, o Cine-Theatro Central foi tombado, naquele mesmo ano, pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan).

Além de palco para as mais diversas apresentações, recebe visitantes ao longo de todo ano. A eles, é conferida uma experiência enriquecedora através de visitas guiadas gratuitas.

No final de março de 2024, houve a abertura da Galeria Angelo Bigi, onde estão expostas obras do pintor italiano responsável pela ornamentação do teatro. O espaço está incluído no roteiro de visita.

Informações acerca da estrutura, da história, da programação, das visitas guiadas e dos editais e procedimentos para ocupação do teatro podem ser acessadas no site www.theatrocentral.com.br.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- Shows, palestras, formaturas e afins: A ocupação do teatro é realizada via editais de chamada pública. A documentação necessária e as condições estão neles previstos. Os editais são divulgados no site e redes sociais do teatro, da Pró-Reitoria de Cultura (Procult), DOU (Diário Oficial da União), jornal de grande circulação da região, etc.

- Visitas gratuitas: Para visitas espontâneas, não é necessário agendamento; visitas guiadas podem ser marcadas através do e-mail cinetheatrocentral@ufjf.br ou pelo telefone 2102-6330.

- Eventos institucionais da UFJF: Preenchimento de formulário.

- Público de eventos: O público dos espetáculos precisa apresentar convite/ingresso e documentação pessoal, conforme o caso.

O Cine-Theatro Central não realiza venda de ingressos, sendo tal determinado pelas produções que ocupam o teatro.

Principais etapas para o processamento dos serviços

Para ocupação do teatro para eventos, as etapas são descritas nos editais. O Conselho Diretor do Cine-Theatro Central avalia as demandas e o resultado é divulgado no site.

Em relação ao agendamento de visitas, estas ocorrem de terça a sexta-feira, das 9h às 12h (último horário de entrada às 11h20) e das 14h às 17h (último horário de entrada às 16h20), bem como aos sábados, das 9h às 12h (último horário de entrada às 11h20). A visita dura em torno de 40 minutos e o roteiro pode ser adaptado aos diferentes grupos.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Sobre a ocupação do Cine-Theatro Central, a previsão máxima é de um mês, em razão das reuniões do Conselho.

Prioridade para o atendimento do público

- Para visitas agendadas e, no caso de visita espontânea, por ordem de chegada.
- Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo têm atendimento prioritário.

Previsão do tempo de espera para o atendimento:

- Solicitação de visita guiada: até 24 horas.
- Demandas por e-mail: média de 24 horas.
- Solicitações que demandem avaliação do Conselho: 30 dias.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

- Recebimento via telefone, email, redes sociais e presencialmente.
- Avaliação interna e consulta às instâncias cabíveis da UFJF, se couber.
- Providências e correções, se couberem.
- Resposta ao interpellador por meio de documento oficial, telefone ou e-mail.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. O Cine-Theatro Central possui acesso a cadeirantes na plateia e cadeiras para obesos.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Via telefone ou pessoalmente.

Outras informações: No site www.theatrocentral@ufjf.br, estão descritas informações sobre a história do teatro, editais de ocupação, minuta de termo de ocupação onerosa, formulário de solicitação de pauta, valores de aluguel, programação, projetos de incentivo à cultura, notícias sobre eventos e outros assuntos.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Teatros

Forum da Cultura

Setores

Direção

Coral da UFJF

Museu de Cultura Popular

Galeria de Arte

Secretaria

Site: ufjf.br/forumdacultura

E-mails: forumdacultura@ufjf.br / coral@ufjf.br

Telefones: (32) 2102-6305 / 6306

Endereço: Rua Santo Antônio, 1112 - Centro, Juiz de Fora/MG - CEP: 36015-001.

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta: Das 10h às 19h.

Serviços prestados pela unidade

Inaugurado em 1972, o espaço disponibiliza e promove diversas atrações culturais.

O Museu de Cultura Popular da UFJF, com mais de três mil peças em acervo, oferece exposições mensais com estatuárias, peças de crenças religiosas e cerâmicas, brinquedos populares, entre outras peças de culturas nacionais e estrangeiras.

A Pinacoteca, iniciada nos anos 90, contempla obras de artistas juiz-foranos e mineiros em exposição permanente. Dentre os mais conhecidos, estão Dnar Rocha e Carlos Bracher, além de pinturas figurativas de Lages das Neves e abstrações de Amaury de Battisti.

A Coleção Presépio, que nasceu através do professor Antônio Weitzel, em 1988, é exposta tradicionalmente nos finais de ano e tem sido ampliada com doações. Com destaque para presépios vindos da Angola e da Itália, o acervo reúne mais de cem unidades.

O espaço guarda ainda obras raras da música erudita, desde composições medievais a compositores contemporâneos, com a intenção de serem disponibilizadas aos visitantes no futuro. Dentre os discos de destaque, está o “Panis Angelicus”, na voz de Benjamino Gigli. Pelo casarão também é possível se deparar com uma vitrola à manivela de 1904 e um gramofone da mesma época.

Uma das salas do prédio também preserva a memória da UFJF, com telas que retratam os antigos prédios da Universidade e relembram a época em que o Forum abrigou o primeiro gabinete da reitoria.

O Forum ainda conta com a Galeria de Arte, um espaço aberto para exposição de artistas locais e de âmbito nacional, e oferece cursos e oficinas, além de ser a casa do Grupo de Teatro Divulgação e do Coral da UFJF.

Além disso, o Forum da Cultura realiza eventos como lançamentos de livros, CDs e concertos variados.

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s): Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente, Redes Sociais.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

O Forum da Cultura é um espaço aberto ao público, com entrada gratuita.

Principais etapas para o processamento dos serviços

As visitas podem ser feitas sem agendamento ou pré-agendadas, normalmente quando são grupos grandes e/ou oriundos de outras cidades. O contato pode ser feito presencialmente na secretaria, por e-mail, telefone ou redes sociais.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços: Não se aplica.

Prioridade para o atendimento do público: Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo têm atendimento prioritário.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

O atendimento é feito na hora de chegada do visitante.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Telefone, e-mail, redes sociais, ou presencialmente.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação

Sistemas Internos On-line (SEI, Siga, etc), E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência: Não. Não há mecanismos.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

O contato é feito por telefone e as pessoas são recebidas pessoalmente para visitas e para assistir aos espetáculos.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Música

Projetos desenvolvidos pelo Centro Cultural Pró-Música**1) Escola de Artes Pró-Música**

Serviço/Atividade: Aulas de Música e Artes Visuais.

Público atendido: Crianças e adultos.

Local: Centro Cultural Pró-Música.

Contato: secretaria.escoladeartespm@ufjf.br

2) Orquestra e Coral

Serviço/Atividade: Orquestra e Coral.

Público atendido: Adultos.

Local: Centro Cultural Pró-Música.

Contato: secretaria.promusica@ufjf.br

3) Oficinas de ensino coletivo de instrumentos musicais

Serviço/Atividade: Atividade Artística-Cultural e Educacional.

Público atendido: Crianças de 6 a 12 anos.

Local: Escola de Artes Pró-Música.

Contatos: secretaria.escoladeartespm@ufjf.br / (32) 2102-6389 / 6313

Projeto desenvolvido pelo Instituto de Artes e Design (IAD)

Musicalização infantil

Serviço/Atividade: Aulas de musicalização infantil. Além disso, oferece aos alunos do curso de Música da UFJF uma primeira experiência como estagiários, dando a eles uma vivência rica e diversificada dentro dos vários campos de trabalho que a educação musical pode proporcionar. São aulas de musicalização e de instrumento musicalizador - Flauta Doce e Violino.

Público atendido: Crianças de zero a 7 anos.

Local: Instituto de Artes e Design (IAD).

Contato: projetomusicalizacaoujf@gmail.com

Projeto desenvolvido pelo Cine-Theatro Central

Projeto Palco Central

Serviço/Atividade: Acesso a diferentes shows às terças-feiras.

Público Atendido: População em geral, restrito a 120 pessoas. As entradas são gratuitas

mediante a retirada de ingresso na recepção do teatro.

Local: Cine-Theatro Central.

Contatos: cinetheatrocentral@ufjf.br / (32) 2102-6330

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Galerias de Arte

Edital de Ocupação da Galeria de Arte

Desenvolvido pelo Forum da Cultura.

Atividade: Exposição de Obras de Arte.

Público atendido: Artistas que desejam expor sua obra de arte.

Contato: forumdacultura@gmail.com

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Cinema

Projetos desenvolvidos pelo Instituto de Artes e Design (IAD)

1) Cineclube Movimento: O Cineclube tem a proposta de manter uma programação fílmica dinâmica e diversa, com mostras dedicadas à produção nacional, internacional e universitária de curtas, médias e longas metragens que não têm espaço no grande circuito comercial.

Coordenação: Alessandra Brum

Contato: cineclubemovimento@gmail.com

2) Cinema em Foco: É um evento permanente de cinema, realizado em um único dia e bimestralmente, voltado para a exibição de filmes brasileiros e debates com realizadores, pesquisadores e técnicos em cinema e audiovisual, a partir de um tema específico da área.

Coordenação: Alessandra Brum

Contato: alesbrum@yahoo.com.br

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Moda e Design

Projetos desenvolvidos pelo Instituto de Artes e Design (IAD)

1) Ação, Design e Ergonomia: Aplicação na Produtividade e no Bem-Estar Social

Atividade/Serviço: O projeto busca compreender setores e/ou grupos da sociedade e, por conseguinte, desenvolver material didático relacionado aos conceitos sustentados pela NR-17 – Ergonomia. A primeira edição tem como grupo focal motoristas de aplicativo.

Coordenação: Róber Dias Botelho

Contato: rober.botelho@design.ufjf.br

2) Design & Expertise: O projeto Design & Expertise está inserido no universo do ensino do design e, por consequência, da educação. Seu enfoque é dedicado ao uso de recursos da tecnologia educacional em situações pedagógicas específicas, possibilitando o acesso a ferramentas básicas do design.

Os critérios de partida selecionados contextualizam seu desenvolvimento e implementação em parâmetros recentemente testados e apresentados pela ciência do aprendizado/cognitiva, com principal interesse na utilização da discriminação perceptiva.

O projeto destina-se ao desenvolvimento de tecnologias educacionais diversas (e-books, apostilas digitais, sites, jogos didáticos) pautadas em modelos de tecnologia educacional. Estas tecnologias são condizentes com as novas descobertas da ciência do aprendizado, com intuito

de causar impacto positivo em situações de ensino do design em micro e pequenas empresas (MPes), micro empreendedores individuais (MEIs) e demais agentes de inovação de Juiz de Fora e região da Zona da Mata Mineira.

Os materiais educacionais visam a capacitação dos beneficiários em ferramentas do design e seus diversos temas, de forma digital, auto conduzida e acessível digitalmente.

Coordenação: Ivan Mota Santos

Contato: ivan.santos@ufjf.edu.br

3) Primeira Linha: Treinamento em desenho instrumental, visando capacitar indivíduos para a realização de desenho manual rápido.

O desenho é uma forma de linguagem visual, sendo uma ferramenta importante para a elaboração, o registro e a comunicação de ideias. A capacitação em desenho propicia que estudantes e profissionais de diversas áreas desenvolvam habilidades para expressão visual, possibilitando avanços no meio acadêmico e profissional.

O treinamento contempla:

- Conteúdos e técnicas de desenho para bom traçado de linhas retas e curvas feitas à mão livre.
- Entendimento dos princípios de construção do desenho em perspectiva.
- Entendimento da configuração e representação de sólidos básicos.
- Execução do desenho estruturado de sólidos básicos em perspectiva, a partir de diferentes pontos de vista.

O curso é ofertado de maneira remota e tem duração de três meses. O ritmo de estudos e prática é semanal, com a publicação e acompanhamento para resolução de dúvidas.

Público Atendido: Maiores de 16 anos que queiram desenvolver ou praticar suas habilidades de desenho rápido à mão livre (sketch).

Coordenação: Silvia Xavier

Contato: primeira.linha.design.ufjf@gmail.com

4) Programa de Ação Extensionista em Design: Proposta visa demonstrar que a interação entre a academia (através do Design) e a sociedade (através de seus atores empreendedores) constitui, respectivamente, em uma inovadora e potencial ferramenta pedagógica e em um irrevogável diferencial estratégico transformador no plano social.

Coordenação: Róber Dias Botelho

Contato: rober.botelho@design.ufjf.br

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Arte e Cultura - Juiz de Fora

Design de Jogos

Projetos desenvolvidos pelo Instituto de Artes e Design (IAD)

1) Design e Cultura de Jogos: Projeto focado em discutir e produzir material acadêmico e artístico com ênfase em jogos on-line e técnicas de desenho.

Coordenação: Eliane Bettocchi

Contato: elianebettocchi@gmail.com

2) Oficina de Análise Crítica e Concept Decolonial de Jogos

Curso de extensão, com direito a certificado da Proex, que visa ajudar o aprendiz a esboçar e delimitar um conceito decolonial de jogo, o primeiro passo para o projeto de um jogo. Isso é feito no *Google Classroom* por meio de três formulários Google que contêm links para todo o material necessário. O curso visa promover o empoderamento de minorias para se tornarem profissionais da indústria de jogos.

Coordenação: Eliane Bettocchi

Contato: elianebettocchi@gmail.com

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Arte e Cultura - Juiz de Fora
Artes em Geral

Projetos desenvolvidos pela Pró-Reitoria de Cultura (Procult)

1) Programa Institucional de Bolsa de Iniciação Artística (Pibiart)

Desenvolvimento de projetos de cunho artístico-cultural, propostos por estudantes, em diversas linguagens artísticas.

Público Atendido: População em geral, idades não estabelecidas.

Contatos: pibiart.ufjf@gmail.com / (32) 2102-3964

Locais: Aparelhos culturais da UFJF.

2) Oficinas de Artes Visuais: Atividade Artística-cultural.

Público atendido: Faixa etária varia de acordo com cada oficina.

Local: Escola de Artes Pró-Música.

Contatos: secretaria.escoladeartespm@ufjf.br / (32) 2102-6389 / 6313

Projeto desenvolvido pelo Cine-Theatro Central

Edital Luz da Terra: Visa promover a produção cultural local, através de desconto no valor de ocupação do espaço com a contrapartida de ingressos a valor popular.

Público Atendido e Beneficiário: População em geral.

Local: Cine-Theatro Central.

Contatos: cinetheatrocentral@ufjf.br / (32) 2102-6330

Projeto desenvolvido pelo Instituto de Artes e Design - IAD

Palavra Plural

Visa produzir um espaço on-line de encontro e diálogo entre artistas, comunidade acadêmica e sociedade. O objetivo é fomentar as trocas de conhecimento e o aprofundamento da reflexão acerca da arte contemporânea através de conversas com artistas sobre suas obras e processos,

a partir de uma série de debates em torno da produção artística e cultural no Brasil.

Coordenação: Letícia Bertagna.

Contato: letibertagna@gmail.com



UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Esporte e Lazer
Juiz de Fora

Projetos desenvolvidos pela Faculdade de Educação Física e Desportos (Faefid)

Núcleo de Extensão da Faefid (NEX)

Contatos

E-mail: nucleodeextensao.faefid@ufjf.edu.br

Telefone: 32-2102-3266.

Endereço: Universidade Federal de Juiz de Fora – Faculdade de Educação Física e Desportos (Faefid) – Rua José Lourenço Kelmer, s/nº, Campus Universitário – Bairro São Pedro, Juiz de Fora/MG - CEP: 36036-900.

Atletismo

1) Iniciação ao Atletismo

Público Atendido: A partir de 12 anos, ambos os sexos, sem limite de idade.

Horário: Segundas, quartas e sextas, das 8h às 14h30.

Local: Pista de Atletismo da Faefid.

Forma de Ingresso: Falar diretamente com os treinadores na pista de atletismo.

Coordenador: Jorge Roberto Perrout.

E-mail: jorge.perrout@ufjf.edu.br

2) Otimização dos Processos de Pessoas/Corrida e Caminhada/Musculação

Público Atendido: Servidores federais.

Horário: Terças e quintas, das 7h às 9h.

Local: Sala de Musculação da Faefid.

Forma de Ingresso: Procurar os bolsistas do projeto ou o professor José Augusto, nos dias e horários das atividades.

E-mail: jose.augusto@ufjf.edu.br

3) Projeto Atletismo

Público Atendido: Jovens de 12 a 18 anos.

Horário: Segunda à sexta, das 16h às 18h.

Local: Pista de Atletismo da Faefid.

Forma de Ingresso: Falar diretamente com os treinadores na pista de atletismo.

Coordenador: Jorge Roberto Perrout.

Telefone: (32) 99977-4390

E-mail: jorge.perrout@ufjf.edu.br

4) Servidor Saudável – Corrida e Caminhada

Público Atendido: Servidores federais.

Horário: Segundas, quartas e sextas, das 7h às 9h.

Local: Pista de Atletismo da Faefid.

Forma de Ingresso: Procurar os bolsistas do projeto ou o professor José Augusto, nos dias e horários das atividades.

Coordenador: José Augusto.

E-mail: jose.augusto@ufjf.edu.br

Basquete

1) Desenvolvimento em Basquetebol: “Da base para a Ponta”

Público: Jovens (masculino e feminino) de 12 a 18 anos.

Horário: Segunda a sexta, das 14h30 às 19h.

Local: Arena Faefid.

Coordenador: Dilson Borges Ribeiro Júnior.

Forma de Acesso: Entrar em contato com o professor Dilson.

Telefone: (32) 9123-7003.

E-mail: dilsonborges@hotmail.com

Instagram: www.instagram.com.br@basket.ufjf

2) Mini Basquetebol: “Uma Iniciação Esportiva Positiva”

Público: Crianças de 6 a 11 anos (turmas mistas: masculino e feminino).

Horário: Segundas e quartas, das 17h50 às 19h.

Local: Arena Faefid.

Coordenador: Dilson Borges Ribeiro Júnior.

Forma de Acesso: Entrar em contato com o professor Dilson.

Telefone: (32) 9123-7003.

E-mail: dilsonborges@hotmail.com

Instagram: www.instagram.com.br@basket.ufjf

Consultoria Esportiva

Efinove: Consultoria em inovação e tecnologia no esporte

Público Atendido: Público em geral.

Horário: Por demanda, em geral às 16h.

Local: Laboratório Efinove.

Forma de Ingresso: Por contato com o coordenador.

Coordenador: Professor Heglison Custódio Toledo.

E-mail: hctoledo2@gmail.com

Dança

1) Dança em Cadeira de Rodas

Público Atendido: Adultos e crianças, de ambos os sexos.

Horário de Atendimento: Quartas e sextas, das 17h às 19h.

Local: Sala 1 da Faefid.

Forma de Ingresso: Enviar e-mail para a coordenadora do projeto.

Coordenadora: Professora Eliana Ferreira.

E-mail: eliana.ferreira@ufjf.br

Instagram: <https://www.instagram.com/ngimeufjf/>

2) Pés de Valsa: danças de salão UFJF

Público Atendido: Adultos, de ambos os sexos.

Horário de Atendimento: Terças e quintas, das 17h às 20h.

Local: Sala 1 da Faefid.

Forma de Ingresso: Procurar o coordenador no horário das atividades.

Coordenador: Neil Franco.

E-mail: neilfranco010@hotmail.com

Youtube: <https://www.youtube.com/>

Instagram:

<https://www.instagram.com/pesdevalsaufjf/> www.instagram.com.br/projetopesdevalsaufjf9187

Futebol

Projeto Futebol UFJF

Público Atendido:

Crianças e adolescentes dos sexos masculino e feminino, de 10 a 17 anos.

Local na Faefid e Horários

Campo de Futebol

Terças e quintas, das 14h30 às 20h

Quartas e sextas, das 14h30 às 18h

Campo Society

Segundas, das 16h às 18h

Terças e quintas, das 14h30 às 20h

Quartas e sextas, das 14h30 às 18h

Quadra Poliesportiva

Terças, quintas e sextas, das 14h às 17h30

Forma de Ingresso

Interessados devem procurar o coordenador do projeto, professor Marcelo Matta, ou os bolsistas, nos dias e horários das atividades.

Coordenador: Marcelo de Oliveira Matta

E-mail: marcelo.matta@ufjf.edu.br

Ginástica

Ginástica

1) Cultura Corporal (Programa Boa Vizinhança)

Público Atendido: Crianças de 5 a 14 anos

Horário de Atendimento: Quartas e sextas, das 8h30 às 10h30 e das 13h às 15h30

Local: Grupo Semente (Rua Belo Vale 138 - Dom Bosco, Juiz de Fora/MG - CEP: 36025-540)

Forma de acesso: Não é aberto ao público em geral. Atende apenas aos alunos matriculados no projeto social do Grupo Semente.

Coordenadora: Professora Ayra

2) De pernas Pro Ar – Jovens e Adolescentes

Fundamentos das ginásticas artística, rítmica e acrobática.

Público Atendido: Jovens e Adolescentes.

Horário de Atendimento: Terças e quintas, das 17h às 18h30.

Local: Ginásio Bassoli (Faefid).

Forma de Ingresso: Conversar diretamente com o coordenador no horário das aulas.

Coordenador: Neil Franco.

E-mail: neilfranco010@hotmail.com

Instagram

<https://www.instagram.com/depernasproarufjf/> / www.instagram.br/ProjetoDePernasproAr

Youtube: <https://www.youtube.com/>

3) De Pernas Pro Ar – Terceira Idade

Fundamentos das ginásticas artística, rítmica e acrobática.

Público Atendido: Terceira Idade.

Horário de Atendimento: Terças e quintas, das 16h às 17h.

Local: Ginásio Bassoli (Faefid).

Forma de Ingresso: Conversar diretamente com o coordenador no horário das aulas.

Coordenador: Neil Franco.

E-mail: neilfranco010@hotmail.com

Instagram

<https://www.instagram.com/depernasproarufjf/>

www.instagram.br/@ProjetoDePernasproAr

Youtube

<https://www.youtube.com/>

4) Ginástica

Público Atendido: Adultos (masculino e feminino).

Horário de Atendimento: Segundas, quartas e sextas-feiras, das 7h10 às 8h10.

Local: Sala 1 da Faefid.

Forma de Ingresso: Consultar o coordenador do projeto no local das atividades, às 8h10, logo após a ginástica, nas segundas e sextas.

Coordenador: Carlos Alberto de Andrade Coelho Filho.

E-mail: carloscoelhojf@gmail.com ou carlos.coelho@ufjf.edu.br

5) Ginástica e Equilíbrio Estético

Público Atendido: Adultos (masculino e feminino).

Horário de Atendimento: Segundas, quartas e sextas-feiras, das 17h30 às 18h30.

Local: Sala 1 da Faefid

Forma de Ingresso: Consultar o coordenador do projeto na sala 1 da Faefid, às quartas e sextas-feiras, às 17h.

Coordenador: Carlos Alberto de Andrade Coelho Filho.

E-mail: carloscoelhojf@gmail.com ou carlos.coelho@ufjf.edu.br

6) Ginastizar

Público Atendido: Crianças até 11 anos e jovens a partir de 12 anos.

Horários

Crianças até 11 anos: segundas e quartas, das 18h30 às 19h30.

Jovens a partir de 12 anos: segundas e quartas, das 19h30 às 20h30.

Local: Ginásio Bassoli (Faefid)

Forma de Ingresso: Consultar o coordenador do projeto nos horários das atividades.

Coordenador: Professor Lira.

7) Idosos em Movimento - Mantendo a Autonomia

Público Atendido: Idosos e idosas.

Horário: segundas e quintas, das 8h30 às 10h.

Local: Casa Helenira Preta (Rua Severino Meireles, 260 – Passos, Juiz de Fora – MG, 36025-040).

Forma de Ingresso: Forma de acesso: Entrar em contato com a secretaria da Casa Helenira Preta.

Telefone 2102-6310

E-mail: secretaria.ssocial@ufjf.br

Coordenador: Professor Lira.

Ginástica Rítmica

1) Aperfeiçoamento em Ginástica Rítmica (GR)

Público Atendido: Crianças de 7 a 14 anos.

Horário de Atendimento: Terças e quintas, das 18h às 19h30.

Local: Ginásio de Ginástica da Faefid - 2º Piso.

Forma de Ingresso: Lista de espera com a coordenadora do projeto.

Coordenadora: Adriana Leite de Sousa.

E-mail: sousaleite@hotmail.com

2) Ginástica Rítmica

Público Atendido: Meninas a partir de 7 anos.

Horário de Atendimento: Terças e quintas, das 18h30 às 20h.

Local: Ginásio de Ginástica da Faefid.

Forma de Acesso: Lista de espera com a coordenadora do projeto.

Coordenadora: Adriana Leite de Sousa.

E-mail: sousaleite@hotmail.com

Instagram: <https://www.instagram.com/ginasticaritmicaufjf/>

3) Iniciação à Ginástica Rítmica (GR)

Público Atendido: Crianças de 7 a 14 anos.

Horário de Atendimento: Terças e quintas, das 18h às 19h30.

Local: Ginásio de Ginástica da Faefid.

Forma de Ingresso: Lista de espera com a coordenadora do projeto.

Coordenadora: Adriana Leite de Sousa.

E-mail: sousaleite@hotmail.com

Handebol

Projeto Handebol

Público Atendido: Meninas de 10 a 17 anos.

Horário: Segundas, quartas e sextas, das 15h às 17h.

Local: Quadra Poliesportiva (Faefid).

Forma de Ingresso: Procurar o coordenador no horário das atividades.

Coordenador: Professor Renato.

Telefones: (32) 99198-9498 (Fernando Maciel) e (32)99972-7717 (Felipe Santoro)

Judô

1) Iniciação ao Judô – Caminho da Suavidade

Público Atendido: Crianças com idade de 7 a 14 anos (ambos os sexos).

Horário de Atendimento: Segundas e quartas, das 17h45 às 18h45.

Local: Ginásio de Ginástica/Sala de Lutas - da Faefid.

Forma de Ingresso: Lista de espera com o coordenador do projeto.

Coordenador do Projeto: Jeferson Macedo Vianna.

E-mails: judofaefidufjf@gmail.com / jeferson.vianna@ufjf.edu.br

2) Projeto Judô

Público Atendido: Crianças e jovens de 5 a 17 anos (ambos os sexos).

Horário de Atendimento: Segundas e quartas, das 17h45 às 19h.

Local: Ginásio Bassoli (Faefid).

Forma de Ingresso: Lista de espera com o coordenador do projeto.

Coordenador do Projeto: Professor Daniel.

<https://www.instagram.com/judofaefid/>

Natação

Aprendizagem e Aperfeiçoamento em Natação

Público e Horários: Terças e quintas

Crianças de 7 a 12 anos - das 15h às 16h

Jovens de 13 a 17 anos - das 16h às 17h

Adultos: das 17h às 18h

Local: Piscina da Faefid

Forma de Ingresso: Enviar e-mail para o coordenador do projeto.

Coordenador: Professor Renato Melo Ferreira

E-mail: renatomelo.ferreira@ufjf.br

Instagram: www.instagram.com.br/@laboratoriolaqua

Vôlei

Projeto Voleibol

Público Atendido: Jovens de 10 a 14 anos (masculino e feminino).

Horário: terças e quintas, das 15h às 19h.

Local: Ginásio antigo (Faefid).

Forma de Ingresso: Enviar e-mail para o coordenador do projeto.

Coordenador: Professor Maurício Bara.

E-mail: mauricio.bara@ufjf.br

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Esporte e Lazer

Governador Valadares

Projetos desenvolvidos pelo Departamento de Educação Física (ICV-GV)

Atletismo

Iniciação ao Atletismo

Aulas de Atletismo.

Público atendido: crianças e adolescentes de 4 a 17 anos.

Contato: marcus.silva@ufjf.br

Dança

Dança Circular: saúde e lazer em comunidade

Curso de Capacitação básica em Dança Circular.

Público atendido: profissionais do Nasf, profissionais de instituições sociais, comunidade atendida pelo Nasf, filiados ao sindicato dos servidores municipais.

Contato: raquel.borges@ufjf.br

Esportes Paralímpicos

1) Bocha

Bocha Paralímpica da Comunidade Valadarense

Prática da Modalidade Bocha Paralímpica.

Público Atendido: Crianças, Adultos e Idosos Cadeirantes.

Contato: flavio.camilo@ufjf.br

2) Goalball - Melhorando a Visão

O Golbol (grafia alternativa Goalball) é um desporto coletivo com bola, praticado por atletas que possuem deficiência visual.

Público Atendido: Pessoas com baixa visão, cegos, parcial ou total (quadro congênito ou adquirido), que necessitam ou não de auxílio externo para se locomoverem, sejam auxílio de um guia (indivíduo sem comprometimento da visão) ou de uma órtese (bengala branca, verde ou vermelha) para sua locomoção. Podem participar adolescentes e adultos de ambos os sexos.

Local: Clube do Sindicato dos Servidores Municipais de Governador Valadares – Sinsemg - Rua Treze, Nº 145, Santos Dumont, Governador Valadares/MG.

Forma de Acesso: O interessado deve preencher ficha cadastral, bem como apresentar o Código Internacional de Doenças (CID) para o coordenador da ação.

Coordenador do projeto: Flávio Camilo

Contatos: Telefone: (31) 99317 3397 / E-mail – flavio.camilo@ufjf.br

Instagram do projeto: @goalballufjfgv

Futebol

Futebol Base para o Futuro

Prática de atividade esportiva (futebol).

Público Atendido: Estudantes de 10 a 15 anos da rede pública, de grupos em vulnerabilidade social.

Contato: cristiano.silva@ufjf.br

Ginástica

Iniciação à Ginástica: Saúde e Qualidade de Vida para a Família

Aulas de Ginástica.

Público atendido: Crianças e adolescentes de 4 a 12 anos e adultos até 60 anos.

Contato: josaria.ferraz@ufjf.br

Handebol

Handebol na Escola: Cidadania para a Vida

Aulas de handebol.

Público Atendido: Crianças e Adolescentes, de 12 a 16 anos, matriculados na Rede Pública de Ensino.

Contato: lucas.savassi@ufjf.br

Vôlei

Projeto Fique ativo

Aulas de Voleibol.

Público atendido: adolescentes em situação de vulnerabilidade social.

Contato: danilo.coimbra@ufjf.br

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Inovação
Juiz de Fora

Parque Científico e Tecnológico de Juiz de Fora e Região (Partec JF)

O Parque Científico e Tecnológico de Juiz de Fora e Região (Partec JF), cujo estudo de viabilidade técnica e econômica foi concluído, tem como principal objetivo criar um ambiente de inovação e negócios, que favoreça a criatividade e a sinergia entre os empreendimentos ali instalados.

O Parque é pensado para ser um espaço para empresas, centros públicos e privados de pesquisa, desenvolvimento e inovação (PD&I), prestadores de serviços tecnológicos complexos e de apoio às atividades tecnológicas.

Toda a estrutura do Parque visa ao desenvolvimento de novas tecnologias, com ênfase na inovação. Além disso, pretende-se aproximar as universidades e centros de pesquisa da Região da Mata Mineira ao sistema empresarial e à sociedade, de forma a promover a inovação, o empreendedorismo e a geração de empregos e renda.

Instagram: <https://www.instagram.com/partecjf/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/partecjf/>

Site: <https://www2.ufjf.br/critt/parque-tecnologico-2/>

Startups

1) Speed Lab

O que é

É o programa de aceleração de *startups* do Centro Regional de Inovação e Transferência de Tecnologia (Critt) da UFJF. O objetivo é acelerar o desenvolvimento de *startups* (negócios inovadores de base tecnológica), trabalhando desde a fase de validação da solução e do modelo de negócio propostos até a elaboração do produto mínimo viável (MVP).

A participação é gratuita. O percurso proposto para as *startups* participantes envolve o uso de metodologias e ferramentas voltadas para a capacitação das equipes, além de mentorias individuais e de feedback conduzidos pela equipe do Critt.

O programa também inclui avaliação contínua do progresso e da maturidade dos empreendedores e de suas soluções. A edição é realizada de maneira on-line ao longo de cinco fases.

Quem pode participar

Interessados podem se inscrever individualmente ou em equipe, com até cinco participantes, através de formulário eletrônico. Os candidatos devem propor o desenvolvimento de uma solução inovadora (de acordo com a definição do [Manual de Oslo](#)) ou de base tecnológica, que se mostre como uma solução nova ou significativamente melhorada para um problema real do mercado. A solução deve se encontrar em fase pré-operacional.

Como participar: Via Formulário de Inscrição nos editais do *SpeedLab*.

Contatos

Telefone: (32) 2102-3435 – Ramal 204

E-mail: emp.critt@ufjf.br

Site: <https://www2.ufjf.br/critt/incubadora-de-empresas/programa-speedlab/>

2) Speed Plan

O que é

É um programa que visa fornecer metodologias e ferramentas necessárias para o desenvolvimento de *startups* inovadoras e de base tecnológica, por meio do apoio necessário

para a elaboração de um planejamento estruturado do negócio. O percurso proposto acontece através de metodologias e ferramentas para a capacitação, mentorias da equipe do Critt e avaliação constante da evolução e da maturidade dos empreendedores e das soluções.

Quem pode participar

Podem realizar a inscrição para a seleção equipes com no mínimo dois e máximo de cinco integrantes.

O processo de seleção das equipes participantes é realizado por uma comissão de avaliação, composta pela equipe do Setor de Empreendedorismo do Critt, que avalia as propostas submetidas dentro do prazo, bem como sua adequação às informações inseridas no formulário de inscrição.

Como participar: Via Formulário de Inscrição nos editais do *Speed Plan*.

Contatos

Telefone: (32) 2102-3435 – Ramal 204

E-mail: emp.critt@ufjf.br

Site: <https://www2.ufjf.br/critt/incubadora-de-empresas/speed-plan/>

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Inovação

Juiz de Fora

Cooperativas Populares

Incubadora Tecnológica de Cooperativas Populares (Intecoop)

O papel da Incubadora é constituir, no âmbito das ações de extensão universitária, um espaço de incorporação de demandas de trabalhadores desempregados ou em situação de precarização do trabalho em Juiz de Fora e na microrregião.

A incubadora atua na assessoria, formação e acompanhamento de associações, cooperativas e grupos informais populares, visando geração de trabalho e renda, através da experiência da economia solidária.

Contatos: (32) 2102-6312 / intecoopufjf@gmail.com

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Inovação

Juiz de Fora

Marcas e Patentes

1) Registro de marca

O que é?

O Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT), parte integrante da Pró-Reitoria de Inovação (Proinova), da UFJF, oferece atendimento à comunidade externa com o objetivo de orientar sobre o registro de suas marcas junto ao Instituto Nacional de Propriedade Industrial (Inpi), sendo ela a autarquia responsável nacionalmente pelos registros das marcas.

Forma de Acesso

Para solicitar o serviço, os interessados devem preencher [formulário on-line](#).

A equipe do NIT é responsável pela busca preliminar e orientação para o protocolo do pedido de registro dessas marcas.

Por mês, a equipe entra em contato com os primeiros 16 interessados, e os auxilia neste processo. Após o preenchimento de todas as vagas, o formulário não permite mais respostas, ficando novamente disponível a partir das 11hrs do primeiro dia útil do mês subsequente.

Público Atendido

São atendidas apenas pessoas físicas, microempreendedores individuais e micro e pequenas

empresas. O interessado que não se encaixe nesses requisitos, ou que não tenha conseguido vaga no mês, pode procurar os serviços das empresas juniores da UFJF.

A empresa de consultoria jurídica, [Colucci Jr](#), da Faculdade de Direito, também realiza este trabalho.

Valores

Este atendimento à comunidade externa possui caráter social e é gratuito. O interessado deve arcar apenas com os custos das retribuições referentes ao Inpi, que podem variar de acordo com o porte da empresa e o tipo de solicitação.

Prorrogação

Após concedida a marca, é possível solicitar a prorrogação do registro a cada dez anos, com o pagamento dos respectivos decênios. Ou seja, a prorrogação de vigência não é automática.

Previsão de prazo máximo para prestação de serviços

Atualmente, a avaliação do pedido de registro de marca perante o Inpi (da data do protocolo até a decisão do examinador) dura, em média, de 12 a 16 meses.

A equipe do NIT faz a instrução do pedido junto ao INPI, ou seja, envia o pedido ao INPI. No entanto, é de inteira responsabilidade do interessado realizar o acompanhamento. Com o envio do pedido ao INPI, o interessado receberá uma cartilha, explicando como realizar o acompanhamento do pedido.

2) Comunicação de Invenção (Patente)

O que é

Patente é um título de propriedade temporária sobre uma invenção ou modelo de utilidade, outorgados pelo Estado aos inventores ou autores ou outras pessoas físicas ou jurídicas detentoras de direitos sobre a criação.

Em contrapartida, o inventor se obriga a revelar detalhadamente todo o conteúdo técnico da matéria protegida pela patente. Após o prazo de validade da patente a mesma cai em domínio público podendo ser utilizada por toda a sociedade.

Requisitos

Os requisitos de patenteabilidade, previstos na Lei de Propriedade Industrial 9.279/96, são:

- Novidade: a matéria objeto da pesquisa precisa ser nova, ou melhor, não pode ter sido revelada previamente, seja por via oral, escrita ou seu uso; logo não pode pertencer ao estado da técnica.
- Atividade Inventiva: os resultados da pesquisa não podem ser óbvios para um técnico especializado no assunto, ou seja, não podem ser resultantes de uma mera combinação de fatores já pertencentes ao estado da técnica sem que haja um efeito técnico novo e inesperado, nem uma simples substituição de meios ou materiais conhecidos por outros que tenham conhecida a mesma função
- Aplicação Industrial: a invenção deve ter aplicação seriada e industrial em qualquer meio produtivo.

Público Atendido: Pesquisadores da UFJF.

Forma de Acesso

Os pesquisadores da UFJF interessados em fazer um pedido de proteção por patente devem preencher [formulário on-line](#) e encaminhar para o NIT, por meio do e-mail pc.critt@ufjf.edu.br. O objetivo do documento é facilitar ao máximo a comunicação entre os inventores e o Núcleo, além de agilizar o processo de depósito de patente e identificar as melhores alternativas para a transferência da tecnologia.

Por que patentear?

A pesquisa e o desenvolvimento para elaboração de novos produtos requerem, na maioria das vezes, grandes investimentos. Proteger esse produto através de uma patente significa prevenir-se de que competidores copiem e vendam esse produto a um preço mais baixo, uma vez que eles não foram onerados com os custos da pesquisa e desenvolvimento do produto.

A proteção conferida pela patente é, portanto, um valioso e imprescindível instrumento para que a invenção e a criação industrializável se torne um investimento rentável.

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Inovação

Juiz de Fora

Incubadora Tecnológica

O que é

A Incubadora é um espaço destinado a receber ideias de projetos inovadores e startups promissoras. Com uma estrutura completa e suporte especializado, oferece aos empreendedores a oportunidade de desenvolver suas ideias de forma sólida e estruturada até alcançarem sucesso mercadológico.

Como funciona

O processo de incubação consiste em um conjunto de ações que combatem as principais dificuldades que as empresas enfrentam em seus primeiros anos. Essas ações podem ser orientações legais, financeiras e contábeis, e oferta de um espaço físico com os serviços básicos.

No ambiente de algumas incubadoras, as empresas ainda podem ter acesso a capacitações e contato com potenciais investidores. Ao longo desse processo, é produzido o plano de negócios, um guia que descreve o planejamento completo do empreendimento.

Benefícios ofertados por uma incubadora

Ao se tornar parte de uma incubadora, os empreendedores têm acesso a uma série de benefícios. Por exemplo, na Incubadora de Base Tecnológica (IBT) do Centro Regional de Inovação e Transferência de Tecnologia (Critt) da UFJF, além de espaços de trabalho modernos e infraestrutura de primeira linha, o empreendedor terá oferta de capacitações, mentorias com referências do mercado, networking com outros empresários e conexões estratégicas com parceiros e investidores.

Mentores Qualificados

O Critt oferece uma seleção cuidadosa de mentores altamente qualificados em diversos campos, incluindo Gestão, Mercado, Tecnologia, Empreendedorismo e Capital. Os mentores estão prontos para fornecer orientação e suporte personalizados, ajudando a impulsionar o

potencial máximo de cada empresa. Com a expertise e experiência desses mentores, o mentorado terá acesso a insights valiosos, estratégias eficazes e conselhos práticos para enfrentar os desafios específicos do seu negócio.

Conexões com Empresas

O Critt é um ambiente dinâmico que oferece uma série de oportunidades exclusivas para networking e desenvolvimento de técnicas para impulsionar o crescimento de cada negócio.

Além de contar com uma rede interna de mentores de primeira linha, o Centro estabelece conexões estratégicas com empresas líderes em diversos setores. Entre as parcerias, destacam-se organizações como Zero40, Sebrae, Liga Venture, Moinho e Agência de Desenvolvimento de JF, entre outras possibilidades.

Essas conexões permitem acesso a uma ampla gama de recursos, conhecimentos e experiências compartilhadas por empresas bem-sucedidas em seus respectivos campos.

Outros benefícios

Apoio ao planejamento e monitoramento contínuo do desempenho e evolução do empreendimento nos eixos tecnológico, capital, gestão, mercado e empreendedorismo.

Atividades de agregação de valor aos empreendimentos incubados, que podem ser subsidiadas total ou parcialmente pelo Critt/UFJF ou realizadas por meio de parcerias com entidades externas. (Essas atividades incluem cursos, capacitações, treinamentos, workshops, consultorias, mentorias, apoio à captação de recursos financeiros, participação em eventos do setor, e pacotes de benefícios de empresas de tecnologia - as perks - entre outras).

Uso da infraestrutura física de apoio do Critt, que engloba um auditório com capacidade para 40 pessoas, duas salas de reunião com capacidade de até 15 pessoas, refeitório, copa e áreas de convivência.

Possibilidades de Incubação no Critt

Modelos Residente e Não Residente: O empreendimento incubado terá acesso a todos os serviços oferecidos pela IBT, mediante pagamento da taxa de Incubação. Isso inclui suporte

gerencial, infraestrutura física de apoio e uso dos espaços de trabalho, como sala privativa e *coworking*.

Forma de Acesso/Ingresso

O processo de ingresso na Incubadora de Base Tecnológica do Critt é realizado por meio de rigoroso processo seletivo.

Durante esse processo, são avaliados cinco nichos essenciais: Perfil do Empreendedor, Mercado, Tecnologia, Capital e Gestão.

Dentro de cada um desses nichos, critérios específicos são analisados para garantir uma seleção criteriosa e identificar os empreendimentos com maior potencial de sucesso.

Contatos

Telefone: (32) 2102-3435 – Ramal 204

E-mail: emp.critt@ufjf.br

Site: <https://www2.ufjf.br/critt/incubadora-de-empresas/incubacao/>

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Inovação

Juiz de Fora

Condomínio de Empresas

O que é

Localizado no Centro Regional de Inovação e Transferência de Tecnologia (Critt) da UFJF, o Condomínio de Empresas é um ambiente de inovação, propício ao desenvolvimento tecnológico. Dotado de infraestrutura adequada, tem o objetivo de abrigar e apoiar empresas de base tecnológica e gerar sinergia entre elas e instituições de pesquisa e desenvolvimento, atuando como agente promotor da cultura da inovação, competitividade industrial,

capacitação empresarial e transferência de conhecimento e tecnologia entre universidades, instituições de pesquisa e empresas.

Quem pode participar

O Condomínio de Empresas destina-se a empresas de base tecnológica que gerem, adaptem ou apliquem conhecimentos científicos, técnicos e inovadores em seus produtos e serviços, ou que exerçam atividades complementares e de apoio às primeiras e demais indústrias.

Modalidades de empresas abrigadas:

- Residente: Utiliza a infraestrutura e os serviços oferecidos pelo Critt, usufruindo do espaço físico.
- Não-residente: Utiliza a infraestrutura e os serviços oferecidos pelo Critt, sem ocupar espaço físico, mantendo vínculo formal.

Como participar

Interessados devem seguir as regras do [Edital de Seleção](#), disponível no aba "Editais – Condomínio de Empresas", no site do Critt.

Contatos

Telefone: (32) 2102-3435 – Ramal 204

E-mail: emp.critt@ufjf.br

Site: <https://www2.ufjf.br/critt/incubadora-de-empresas/condominio-de-empresas-2/>

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Inovação

Juiz de Fora

Transferência de Tecnologia

O que é

A [Transferência de Tecnologia](#) é o intercâmbio de conhecimento e habilidades tecnológicas entre instituições de Ensino Superior e/ou centros de pesquisa e empresas.

Essa transferência se dá na forma de contratos de pesquisa e desenvolvimento, serviços de consultoria, formação profissional inicial e continuada, comercialização de patentes, marcas e processos industriais, publicação na mídia científica, apresentação em congressos, migração de especialistas, programas de assistência técnica, inteligência industrial e atuação de empresas multinacionais.

Toda demanda de transferência de tecnologia da UFJF deve ser direcionada ao Centro Regional de Inovação e Transferência de Tecnologia (Critt), que conta com uma equipe para atender a demanda atual e potencial da Instituição, realizando o devido encaminhamento.

Quem pode solicitar o serviço

Público interno (Professores, alunos e TAEs) e comunidade externa.

Principais formas/categorias de transferência de tecnologia

- Contratos de exploração de patentes.
- Cessão de tecnologias que sejam protegidas por alguma forma de propriedade.
- Contratos de fornecimento de tecnologia (negociação de conhecimento técnico, *know how*).
- Contratos de assistência técnica.
- *Spin-offs* acadêmicos
- Encontros onde há compartilhamento de informações técnicas.
- Projetos de P&DI.
- Consultorias.
- Intercâmbios.
- Desenvolvimento de tecnologia em parceria.
- Compartilhamento de equipamentos.

Contatos: Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT/Critt) – att.critt@ufjf.br / (32) 2102-3435
(ramais 205 e 207)

Site: <https://www2.ufjf.br/critt/setores/transferencia-de-tecnologia/>

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Inovação
Juiz de Fora

Modelagem de Negócios

Speed Idea

O que é

É a Oficina de Ideação e Modelagem de Negócios do Centro Regional de Inovação e Transferência de Tecnologia (Critt) da UFJF. Consiste em um conjunto de atividades que tem como objetivo estimular a inovação e o empreendedorismo, assessorando empreendedores na geração e no desenvolvimento de novas ideias de negócios.

A Oficina é dividida em 3 módulos: Geração de Ideias; Perfil do Cliente; Modelagem de Negócios.

Quem pode participar

A oficina é aberta à comunidade e voltada para pessoas de diferentes idades que desejam empreender, já possuem uma ideia que seja inovadora e de base tecnológica, mas não sabe por onde começar e como colocar em prática.

Base Tecnológica é a atividade produtiva fundamentada no desenvolvimento de novos produtos ou processos que resultam da pesquisa científica e cujo valor agregado advém das áreas de tecnologia avançada: informática, biotecnologia, química fina, mecânica de precisão, novos materiais, etc. É explicada também como sendo a aplicação do conhecimento científico, do domínio de técnicas complexas e do trabalho de alta qualificação técnica.

Participação no Speed Lab

As equipes que tiverem melhor desempenho na Oficina de Ideação e Modelagem de Negócios são convidadas para participarem da próxima edição do *Speed Lab*, programa de desenvolvimento de *startups* do Critt/UFJF.

Como participar: Formulário de Inscrição no site do Critt

Contatos

Telefone: (32) 2102-3435 – Ramal 204

E-mail: emp.critt@ufjf.br

Site: <https://www2.ufjf.br/critt/incubadora-de-empresas/speed-idea/>

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Inovação

Juiz de Fora

Empreendedorismo Feminino

Adas Tech

O que é

É o programa voltado ao empreendedorismo tecnológico feminino do Centro Regional de Inovação e Transferência de Tecnologia (Critt) da UFJF. A iniciativa visa identificar e apoiar mulheres que tenham ideias de modelos de negócios tecnológicos, ou que envolvam inovação, no âmbito acadêmico e da comunidade externa à Universidade.

A iniciativa surgiu após se verificar que muitas empresas incubadas no Critt não tinham mulheres em seus cargos mais altos, como CEO's.

Quem pode participar

Mulheres individualmente ou equipes de 2 a 4 pessoas, com ideia de negócio tecnológica e/ou inovadora. Equipes devem ter pelo menos 2 mulheres, e a líder deve ser mulher.

Documentos: Formulário de Inscrição do Adas Tech.

Forma de Acesso

Participação nos editais de seleção lançados anualmente pelo Critt.

Contatos

Telefone: (32) 2102-3435 – Ramal 204

E-mail: emp.critt@ufjf.br

Site: <https://www2.ufjf.br/critt/incubadora-de-empresas/adas-tech/>

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Inovação

Juiz de Fora

Espaço de Coworking

Crittworking

O que é

É o espaço de trabalho coletivo do Critt e visa promover a troca de experiência entre empresários, pesquisadores e estudantes da UFJF. É um dos principais ambientes de empreendedorismo e inovação da cidade de Juiz de Fora e região.

Serviços oferecidos

No *Crittworking* são oferecidas estações de trabalho, disponíveis para aluguel mensal, nos seguintes moldes:

- 1) Condomínio de empresas (Modalidade Residente com estação de trabalho, podendo ser uma, três ou seis)
- 2) Condomínio de empresas (Modalidade Residente em sala privativa)
- 3) Condomínio de empresas (Modalidade Não-Residente): Acesso a toda rede de apoio do Critt.

O espaço oferece ainda aluguel de armários.

Benefícios do aluguel do espaço

Acesso à rede de empresas incubadas

Laboratório de prototipagem rápida – CrittLab

Rede de mentores

Workshops

Networking estratégico

Acesso a treinamentos

Ambiente climatizado

Estações de trabalho compartilhadas

Serviço de recepção, copa, água e café

Área de descompressão (jogos e recreação)

Ambiente exclusivo para realização de treinamentos

Estacionamento amplo, seguro e gratuito

Salas de reunião privativas

Forma de Acesso ao Serviço

O acesso se dá via participação em editais de seleção para uso do Crittworking

Endereço

Rua José Lourenço Kelmer, s/n. Bairro São Pedro – Juiz de Fora/MG - CEP: 38036-900. Prédio sede do Critt, campus da UFJF, em frente ao Instituto de Artes e Design (IAD).

Site: <https://www2.ufjf.br/critt/incubadora-de-empresas/crittworking/>

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Inovação

Juiz de Fora

Inovação nas Escolas

1) Projeto Minds of the Future

Desenvolvido pela Faculdade de Administração e Ciências Contábeis.

Projeto voltado ao ensino lúdico de inovação, empreendedorismo, pensamento computacional, robótica e modelagem 3D.

Público Atendido: alunos do Ensino Fundamental e Médio.

Contato: (32) 2102-3528 e secretaria.facc@ufjf.br

2) Projeto Python nas Escolas

Desenvolvido pelo Grupo de Educação Tutorial do curso de Engenharia Computacional (GET-EngComp).

Atividade: Ensino de programação computacional.

Público Atendido: Alunos de ensino fundamental e médio.

Contatos

get.engcomputacional@engenharia.ufjf.br

joentino.campos@ufjf.br

(32) 98439-7245

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Inovação - Juiz de Fora

Novas Tecnologias

1) Empreendedorismo e Tecnologias como Formas de Inclusão Social

Desenvolvido pelo Programa de Pós-Graduação em Modelagem Computacional.

Atividade: Oficinas e minicursos.

Público Atendido: Crianças, jovens e adultos em condições de vulnerabilidade.

Contato: flavia.bastos@ufjf.br

2) Noções de programação computacional

Desenvolvido pelo Grupo de Educação Tutorial do curso de Engenharia Computacional (GET-

EngComp).

Atividade: Ensino de programação computacional, como desenvolvimento de aplicativos usando MIT App Inventor.

Público Atendido: População em geral.

Contatos: (32) 98439-7245

get.engcomputacional@engenharia.ufjf.br

joentino.campos@ufjf.br

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Inovação - Juiz de Fora

Comunicação

Acesso empresa Jr.

Atividade: Soluções na área de comunicação e de marketing para os clientes, abarcando audiovisual, produção textual, design e cerimonial.

A carta de serviços é ampla e inclui planejamento e gestão de mídias sociais, folder, flyer, vídeo institucional e divulgação, blog post, coberturas audiovisuais e fotográficas.

A Acesso se insere no Movimento Empresa Júnior, focado na vivência empresarial e presente no Brasil inteiro. E já coleciona cases de sucesso, como o Studio Viva Dança, Amarilis Jardins e Blackout, dentre outros.

Contato: (32) 2102-3614

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
Outras Ações
Juiz de Fora

Casa Helenira Preta

Casa Helenira Rezende (Helenira Preta) / Faculdade de Serviço Social

Site: <https://www2.ufjf.br/helenirapreta/>

E-mail: casa.helenirarezende@ufjf.br

Telefone: (32) 2102-6310

Endereço: Rua Severino Meireles, 260 - Passos. Juiz de Fora/MG - CEP:36021-630.

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

Serviços prestados pela unidade

A Casa Helenira Rezende, designada por Casa Helenira Preta, abriga ações de extensão vinculadas à Faculdade de Serviço Social desde a década de 1990, destinando-se a projetos interdisciplinares de diversas áreas do conhecimento.

As ações estão relacionadas às desigualdades sociais e aos problemas atinentes à inserção social de indivíduos e grupos historicamente discriminados, contribuindo para o seu acesso à universidade pública.

Incluem-se programas, projetos, cursos, eventos e serviços que contribuam para o aprimoramento das políticas públicas e/ou venham a constituir parte da rede socioassistencial de Juiz de Fora.

Entre as atividades, estão:

- Atendimento ao público interno e externo da UFJF
- Atividades grupais socioeducativas a beneficiários de projetos e programas de extensão e/ou de treinamento profissional
- Atendimentos por demanda espontânea ou via agendamento a esses beneficiários por profissionais das áreas de Comunicação, Direito, Educação Física, Enfermagem, Letras, Medicina, Nutrição, Gestão em Contabilidade, Pedagogia, Psicologia, Serviço Social e

Sociologia, vinculados aos programas existentes

- Assessoria em projetos, editais e políticas públicas
- Desenvolvimento de parcerias externas (nacionais e internacionais) com atuação na extensão articulada à pesquisa
- Organização e realização de eventos extensionistas e de capacitação a profissionais da rede socioassistencial de Juiz de Fora e região
- Comunicação virtual das ações realizadas.

Programas integrados

Polo Interdisciplinar de Ensino, Pesquisa e Extensão sobre o processo de envelhecimento

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/outras-acoas/casa-helenira-preta/polo-do-envelhecimento/>

Núcleo de Assessoria e Consultoria em Serviço Social e Políticas Públicas (Nacss)

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/outras-acoas/casa-helenira-preta/nacss/>

Centro de Referência e Promoção da Cidadania de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgêneros, Não-Binários e Intersexuais (CeR-LGBTQI+)

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/outras-acoas/casa-helenira-preta/centro-de-referencia-de-promocao-da-cidadania-lgbtqia/>

Incubadora Tecnológica de Cooperativas Populares (Intecoop)

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/inovacao-tecnologia-e-empreendedorismo/intecoop/>

Público ao qual se destina

Comunidade Acadêmica (Docentes, TAEs, Alunos e Terceirizados) e Comunidade Externa.

Formas de acesso ao(s) serviço(s) da unidade: E-mail, Telefone ou Whatsapp, Pessoalmente.

Formas de comunicação da unidade com o público solicitante de serviço(s)

E-mail, Telefone ou Whatsapp.

Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços da unidade

- Requisito: Corresponder ao público-alvo dos projetos e programas existentes, em termos de suas características socioeconômicas, políticas e culturais.

- Documentação conforme editais dos projetos.

Principais etapas para o processamento dos serviços: Acolhimento dos usuários; identificação e registro de informações de sua realidade social e demandas; encaminhamento para as equipes de referência dos programas e projetos existentes; atendimento individual e/ou grupal das demandas por essas equipes, com registro das atividades desenvolvidas; oferta de ações de assessoria e capacitação, a depender da demanda, junto a grupos de usuários, profissionais e/ou gestores de políticas públicas no município.

Previsão do prazo máximo para a prestação dos serviços

- Abordagem individual: em média, de 30 minutos a uma hora.
- Atendimento em grupo: em média, de duas a três horas.
- Ações de assessoria e capacitações: prazo condicionado à demanda social apresentada pelos grupos populares informais ou profissionais.

Prioridade para o atendimento do público: Atendimento preferencial, conforme legislação. Posteriormente, atendimento por ordem de chegada.

Previsão do tempo de espera para o atendimento

- Atendimento por demanda espontânea: imediato, caso não haja usuários em atendimento.
- Atendimento com agendamento: conforme agenda dos projetos.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento

O previsto no artigo quinto da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, seguindo diretrizes de urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia, presunção de boa-fé do usuário, igualdade, eficiência, segurança e ética.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações

Adoção de termo de solicitação de desligamento, voltada à manifestação dos beneficiários sobre os motivos que os levaram a não mais participar da ação socioeducativa. No momento do registro, é feita uma abordagem da equipe para identificação de eventuais queixas ou questões sentidas pelos usuários durante esse processo, as quais são encaminhadas às equipes para ciência, adequação e ou aprimoramento das ações desenvolvidas.

São aplicados, também, instrumentos de monitoramento e avaliação das atividades grupais junto aos participantes, para captação de informações relativas ao atendimento de expectativas, pontos fortes e fracos das ações, e sugestões para a equipe.

Quando necessário, são prestadas orientações para procurar as ouvidorias da Universidade, conforme a natureza dos casos.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do(s) serviço(s) solicitado(s) e eventual manifestação: E-mail, Telefone ou Pessoalmente.

Sinalização visual no local de atendimento presencial: Sim.

Mecanismos de acessibilidade para pessoas com deficiência

Parcial. Plataforma elevatória para pessoas com mobilidade reduzida; maioria das portas com metragem adequada para acesso de cadeirantes.

Condições de limpeza e conforto da unidade: Boas.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Atendimentos presencial e por telefone registrados em instrumentos de trabalho físicos, para posterior lançamento nos sistemas informatizados.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Outras Ações

Juiz de Fora

Visitas Guiadas

1) Campus da UFJF: Tour pelo campus, incluindo faculdades, laboratórios, Restaurante Universitário, Planetário e outros.

Público Atendido: Alunos de Ensino Médio e Técnico.

Local: UFJF – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário/Praça Cívica.

Contato: ufjfvisitas@gmail.com / (32) 2102-3966 (telefone e whatsapp).

<https://www2.ufjf.br/ufjf/contato/visiteocampus/>

2) Centro de Ciências: Visita guiada por todas as atrações do Centro.

[Visitação escolar](#), [Público em geral](#)

Local: UFJF – Rua José Lourenço Kelmer, s/n – Campus Universitário/Praça Cívica.

Contatos: centrodeciencias@ufjf.br / (32) 2102-6913/6914

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/livros-e-divulgacao-cientifica/centro-de-ciencias/>

3) Cine-Theatro Central: Tour por todo o prédio histórico.

Público atendido: População em geral, idades não estabelecidas.

Local: Praça João Pessoa, S/N - Centro, Juiz de Fora/MG.

Contatos: cinetheatrocentral@ufjf.br / (32) 2102-6330

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/arte-e-cultura/teatros/cine-theatro-central/>

4) Centro Regional de Inovação e Transferência de Tecnologia: Visita Técnica ao Critt

Público Atendido: Escolas, empresas e professores interessados em conhecer o Critt.

Local: UFJF - Critt - Rua José Lourenço Kelmer s/n - Campus Universitário - Bairro São Pedro - Juiz de Fora/MG

Documentos: Formulário de Inscrição no site do Critt.

Contatos: emp.critt@ufjf.br / ibt.critt@ufjf.br / (32) 2102-3435 (Ramal 204)

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/pro-reitoria-de-inovacao-proinova/>

5) Galeria Espaço Reitoria – Procult: Explicações sobre mostra em cartaz.

Público Atendido: População em geral.

Local: UFJF - Rua Lourenço Kelmer, s/n - Campus Universitário/Reitoria.

Contatos: cultura.ufjf@gmail.com / (32) 2102-3964

6) Forum da Cultura: Tour ao prédio histórico do Forum da Cultura.

Público Atendido: População em geral, idades não estabelecidas.

Local: Rua Santo Antônio, 1112 - Centro, Juiz de Fora/MG.

Contatos: forumdacultura@gmail.com / (32) 2102-6305

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/forum-da-cultura/>

7) Jardim Botânico

[Visitação para escolas e grupos](#)

[Roteiros para a população em geral](#)

Público Atendido: Crianças, escolas, grupos, população em geral.

Local: Rua Coronel Almeida Novaes s/n, Bairro Santa Terezinha, Juiz de Fora/MG.

Contatos: jardimbotanico@ufjf.br / (32) 3224-6725

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/centros-de-pesquisas-e-jardim-botanico/jardim-botanico/>

8) Memorial da República Presidente Itamar Franco: Tour ao prédio do Memorial.

Público Atendido: População em geral.

Local: Rua Benjamin Constant, nº 760 - Centro, Juiz de Fora/MG.

Contatos: cultura.memorial@ufjf.br / (32) 2102-3594

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/arte-e-cultura/museus/memorial-da-republica-presidente-itamar-franco/>

9) Museu de Arqueologia e Etnologia Americana (Maea): Visitas orientadas ao Maea.

Público Atendido: Escolas públicas e visitantes espontâneos.

Local: Maea - Av. Barão do Rio Branco, 3460 – Alto dos Passos).

Contatos: maea.ufjf@gmail.com / (32) 2102-6380.

<https://www2.ufjf.br/maea/wp-content/uploads/sites/387/2024/09/Carta-de-Servi%C3%A7os-ao-Cidad%C3%A3o.pdf>

10) Museu de Arte Murilo Mendes (Mamm): Tour ao prédio do Mamm.

Público Atendido: População em geral.

Local: Mamm.

Contatos: producao.mamm@ufjf.br / (32) 2102-3583

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/arte-e-cultura/museus/museu-de-arte-murilo-mendes-mamm/>

11) Museu Dinâmico de Ciência e Tecnologia (MDCT): Visita mediada à exposição do MDCT.

Público Atendido: População em geral.

Local: MDCT - Avenida Getúlio Vargas, 763 (entrada pela rua Floriano Peixoto). – Centro.

Agendamento das visitas: pode ser realizado via site, e-mail ou telefone

Site: <https://www2.ufjf.br/museudinamico/>

E-mail: mdct.faceng@ufjf.br /Telefone: (32) 2102-6340

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/arte-e-cultura/museus/museu-dinamico-de-ciencia-e-tecnologia-mdct/>

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Outras Ações

Juiz de Fora

Terceira Idade

1) Polo Interdisciplinar de Ensino, Pesquisa e Extensão sobre o processo de envelhecimento (Projeto Multidisciplinar)

O que é: Trata-se de um trabalho junto à população idosa do município e região; com importante sensibilização da comunidade local para as questões relativas ao processo de envelhecimento populacional; a divulgação de informações – através de cursos e palestras – sobre hábitos e comportamentos que contribuem para o processo de envelhecimento saudável; a informação sobre direitos dos idosos, promovendo a participação sociocultural, resgatando seu potencial criativo e valorizando sua efetiva contribuição na comunidade.

Formas de Acesso: Inscrições presenciais e/ou por telefone, em períodos definidos em cada projeto; com exceção do Projeto Nucleação, que tem demanda espontânea e continua, sendo desenvolvido no bairro Dom Bosco. Os dias e horários das atividades também são definidos pelas equipes, semestralmente.

Contatos

Telefones: (32) 2102-6310 e (32) 2102-6311

E-mail: polosobreenvelhecimento@gmail.com

Instagram: @polosobreenvelhecimento

Facebook: Polo Interdisciplinar sobre o Processo de Envelhecimento / UFJF

Local : Casa Helenira Preta (Rua Severino Meireles, 260 – Passos, Juiz de Fora/MG, 36025-040)

Serviços/Ações Realizado(a)s

O Programa se estrutura a partir dos seguintes projetos/atividades:

1. Projeto Acolhendo e informando os cuidadores de pacientes com Doença de Alzheimer

O que é: Atividades em grupo, com abordagem multiprofissional junto a cuidadores de pessoas com Alzheimer.

Público Atendido: Cuidadores de pacientes com Doença de Alzheimer

2. Projeto Alimentação e Nutrição no Envelhecer

O que é: Atividades em grupo

Público Atendido: Idosos e idosas

3. Projeto Idosos em Movimento - Mantendo a Autonomia

O que é: Atividade física

Público Atendido: Idosos e idosas

Horário: segundas e quintas, das 8h30 às 10h

Forma de acesso: Entrar em contato com a secretaria da Casa Helenira Preta

Contatos: Telefone 2102-6310 / E-mail: secretaria.ssocial@ufjf.br

4. Projeto – Idosos on-line

5. Projeto Intervenção em Idosos Referentes a Habilidades Sociais no Polo

O que é: Atividades em grupo (Psicologia)

Público Atendido: Idosos e idosas

6. Projeto Laboratório de Enriquecimento Cultural

O que é: Palestras semanais

Público Atendido: Idosos e idosas

7. Projeto Línguas Estrangeiras

O que é: Aulas de inglês, francês, italiano e espanhol

Público Atendido: Idosos e idosas

8. Projeto – Memória e Qualidade de vida

9. Projeto – Nucleação do PIEPE nos bairros do município – Dom Bosco.

10. Projeto – Programa de Preparação e Educação para a Aposentadoria (PPEA)

O que é/Público atendido: Suporte a profissionais e gestores de empresas públicas interessados em desenvolver PPEAs junto aos seus trabalhadores.

2) Projeto De Pernas Pro Ar – Terceira Idade (Desenvolvido pela Faculdade de Educação Física e Desportos - Faefid)

Fundamentos das ginásticas artística, rítmica e acrobática.

Horário de Atendimento: Terças e quintas, das 16h às 17h.

Local: Ginásio Bassoli (Faefid).

Forma de Ingresso: Conversar diretamente com o coordenador no horário das aulas.

Coordenador: Neil Franco.

E-mail: neilfranco010@hotmail.com

Instagram: <https://www.instagram.com/depernasproarufjf/> @ProjetoDePernasproAr

3) Projeto Envelhecer Saudável - Uma questão social (Desenvolvido pela Faculdade de Enfermagem)

Tipo de atendimento: Oficinas com discussões através de temáticas pré-estabelecidas.

Público atendido: idosos atendidos na UBS Nossa Senhora Aparecida.

Local: UBS Nossa Senhora Aparecida.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Outras Ações

Governador Valadares

Terceira Idade

Projeto Viver Bem e Mais: Idosos em Movimento (Desenvolvido pelo Departamento de Educação Física - ICV-GV)

Realização de atividades físicas.

Público atendido: Idosos residentes no Lar dos Velhinhos, em Governador Valadares.

Contato: meirele.rodrigues@ufjf.br

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Outras Ações
Juiz de Fora

Projetos voltados para escolas, faculdades e afins

1) Atendimento a pesquisadores

Desenvolvido pelo Centro de Conservação da Memória (Cecom).

Atividade: Atendimento a pesquisa na biblioteca e/ou no acervo documental.

Público Atendido: Pesquisadores que precisam pesquisar no acervo.

Contato: cecom.procultura@ufjf.br

2) Grupo de Educação Tutorial - Engenharia Ambiental e Sanitária (GET-ESA)

Atividade: Desenvolvimento de atividades de pesquisa, ensino e extensão.

Público Atendido: Alunos dos ensinos fundamental e médio.

Coordenadora: Maria Helena Rodrigues Gomes.

Contato: mariahelena.gomes@ufjf.br / 32 2102 3419 - ramal 211

3) Oficinas ligadas a patrimônio cultural, memória, referências culturais

Desenvolvido pelo Centro de Conservação da Memória (Cecom).

Atividade: Realização de oficinas.

Público Atendido: Depende da oficina - Alunos do Ensino Fundamental e Médio de escolas estaduais, participantes de projetos em ONGs e associações; alunos da graduação da UFJF e outros).

Contato: cecom.procultura@ufjf.br

4) Projeto Minds of the Future

Projeto voltado ao ensino lúdico de inovação, empreendedorismo, pensamento computacional, robótica e modelagem 3D.

Público Atendido: alunos do Ensino Fundamental e Médio.

Contato: (32) 2102-3528 e secretaria.facc@ufjf.br

5) Projeto Python nas Escolas

Desenvolvido pelo Grupo de Educação Tutorial do curso de Engenharia Computacional (GET-EngComp).

Atividade: Ensino de programação computacional.

Público Atendido: Alunos de ensino fundamental e médio.

Contatos:

get.engcomputacional@engenharia.ufjf.br

joentino.campos@ufjf.br

(32) 98439-7245

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Outras Ações

Juiz de Fora

Projetos voltados para PcD (Crianças e Adolescentes)

Projeto Adapt

Desenvolvido pelo Departamento de Mecânica Aplicada e Computacional (MAC) da Faculdade de Engenharia.

Ação: Promover mobilidade para pessoas com deficiência (PcD).

Público Atendido: Crianças e adolescentes com deficiência.

Site: <https://www2.ufjf.br/adapt/>

Redes Sociais: @projetoadaptufjf

E-mail: flavia.bastos@ufjf.br

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

2024-2025

Outras Ações

Juiz de Fora

Projetos voltados para Prefeituras e Associações

1) Consultoria para preservação e conservação de acervos documentais

Desenvolvida pelo Centro de Conservação da Memória (Cecom).

Atividade: Consultoria de acervos.

Público Atendido: Setores da UFJF e órgãos externos.

Contato: cecom.procultura@ufjf.br

2) Escritório Escola da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (EEFAU)

Projeto de consultoria nas áreas de Arquitetura e Urbanismo.

Público Atendido: entidades filantrópicas ou municipais, de interesse social, além das pró-reitorias de Infra-estrutura, Extensão e Pesquisa da UFJF.

Contatos: escritorioescola.fau@ufjf.br / direcao.fau@ufjf.br

3) Núcleo de Assessoria e Consultoria em Serviço Social e Políticas Públicas (Nacss)

Desenvolve ações de assessoria e consultoria no âmbito das políticas públicas, movimentos sociais, sindicatos e Serviço Social.

A partir da relação ensino-pesquisa-extensão, o programa busca aprimorar a relação existente entre Universidade e sociedade, por meio de ações extensionistas que sejam capazes de suprir demandas por aprendizagens na relação de formação profissional; e contribuir no desenvolvimento de ações junto ao poder público e sociedade em geral, buscando melhores soluções no âmbito da gestão pública, da defesa dos direitos humanos e dos processos organizativos das classes populares.

<https://www2.ufjf.br/cartadeservicos2/outras-acoas/casa-helenira-preta/nacss/>

4) Parceria com a Câmara Municipal de Juiz de Fora

Atividade desenvolvida pelo Centro de Conservação da Memória (Cecom).

Projeto: Digitalização das atas da Câmara Municipal de Juiz de Fora. Orientação e empréstimo de materiais (scanner e computador).

Órgão Atendido: Câmara Municipal de Juiz de Fora, com atividades para estagiários da Câmara.

Contato: cecom.procultura@ufjf.br

5) Separação e Distribuição de Materiais Recicláveis

Desenvolvido pela Diretoria de Sustentabilidade e Patrimônio.

Fornecimento de materiais recicláveis para venda e geração de renda.

Público Atendido: associações de catadores de materiais recicláveis de Juiz de Fora.

UFJF

Carta de Serviços ao Usuário

Outras Ações

2024-2025

Juiz de Fora

Projetos nas Áreas de Economia e Contabilidade

1) Conjuntura e Mercado Consultoria Júnior - CMC Jr. (Projeto desenvolvido pela empresa júnior da Faculdade de Economia)

Serviço: A CMC Jr. desenvolve projetos de consultoria em vários setores, como planejamento e previsão de mercado, análise de segmentação e definição de perfis de clientes, diagnóstico e planejamento financeiro, estudos de viabilidade técnica, econômica, comercial e de impacto ambiental e social, gestão na área da saúde, dentre vários outros.

Público Atendido: População em geral.

E-mail: secretaria.economia@ufjf.br

Telefone: (32) 21023541

2) Laboratório de Estudos Econômicos - Econs (Projeto desenvolvido pela Faculdade de Economia)

O Econs presta serviço de acesso a informações especializadas e diagnósticos.

Público Atendido: População em geral.

E-mail: secretaria.economia@ufjf.br

Telefone: (32) 21023541

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Outras Ações
Governador Valadares

Projetos nas Áreas de Economia e Contabilidade

Núcleo de Práticas Contábeis e Atendimento Fiscal (Projeto desenvolvido pelo Departamento de Ciências Contábeis - ICSA-GV)

O Núcleo realiza atendimento contábil-financeiro e fiscal para pessoas em vulnerabilidade socioeconômica, microempreendedores individuais e organizações sem fins lucrativos.¹

Contato: npc.ufjfgv@gmail.com

UFJF
Carta de Serviços ao Usuário
2024-2025
Outras Ações - Governador Valadares

Projetos voltados para crianças com TEA

Projeto - Transtorno do Espectro Autista (Desenvolvido pelo Departamento de Educação Física - ICV-GV)

Tipo de atendimento: Atividades com crianças que possuem TEA.

Público Atendido: Crianças e Adolescentes de 2 a 13 anos, de ambos os sexos, que possuem sinais do TEA, atendidos no Craedi.

Contato: silvananogueira.lahr@ufjf.br
