



**MAEA**  
UFJF | Pró-reitoria de  
Cultura

# Carta de serviços ao cidadão



Carta de Serviços

Museu de Arqueologia e Etnologia Americana (Maea)

*Unidade: Vinculado à Pró-reitoria de Cultura*



*O Museu é um dos raros do país a se dedicar à arqueoastronomia e o espaço está dividido em reserva técnica, laboratórios, biblioteca, sala de exposição e secretaria (Foto: Iago de Medeiros/UFJF)*

## **Contatos e horários**

Sítio Eletrônico:

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

E-mail:

[maea.ufjf@gmail.com](mailto:maea.ufjf@gmail.com)

Telefones:

(32) 2102-6380

Endereço: Av. Barão do Rio Branco, 3460 – Alto dos Passos – Juiz de Fora/MG. CEP: 36025-020

Dias e Horário de funcionamento:

Segunda à Sexta – 8h às 17h

**Breve descrição do(s) serviço(s) prestado(s):**

O Museu de Arqueologia e Etnologia Americana (Maea) é um espaço vinculado à Pró-reitoria de Cultura da UFJF que tem como missão desenvolver ações educativas, como visitas agendadas para alunos de ensino médio e fundamental e público em geral. O museu é um dos raros no país a se dedicar à arqueoastronomia, e a razão para isso é exatamente o fato de que, tendo sido organizado em função do acervo e dos estudos de Franz Hochleitner, essa foi a primeira pesquisa desenvolvida no âmbito do Museu. 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 ocorrerá 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-UFJF 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
- Solicitar e preencher o Formulário de solicitação de Autorização Institucional para Pesquisa Presencial no acervo do Maa

#### 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:

- Atendimento direto e pessoal ao cidadão, numa perspectiva sistêmica, de modo eficiente, eficaz e efetivo para o alcance da satisfação do cidadão
- Orientação dos Protocolos do Setor a serem observados

#### **Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização do(s) serviço(s), incluídas estimativas de prazos:**

Melhorias e adequações nas formas de comunicação e acessibilidade

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

- Recebimento via telefone, e-mail, redes sociais e presencialmente
- Avaliação interna e consulta às instâncias superiores
- Alteração se for necessária e em atenção ao Regimento Interno
- Resposta ao interpelador 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:**

Envio de e-mails ou telefonema.

Mecanismos de comunicação com os usuários do(s) serviço(s):

E-mails, e telefonemas.

**Elementos básicos de sistema de sinalização visual da unidade de atendimento:**  
Placas de sinalização e orientação

**Condições de acessibilidade, limpeza e conforto:**

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); a limpeza está em conformidade com os protocolos do setor, amparados por marcos das Instituições nacionais e internacionais; e o conforto ainda precisa ser melhorado no que tange a mobiliário e equipamentos específicos.

**Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:**

Telefonemas e atendimento presencial.

*(Informações atualizadas em 04/09/2024, às 13h07)*