

Reitora

**Nilda de Fátima Ferreira Soares**

Vice-Reitor

**Demetrius David da Silva**

Diretor da Editora UFV

**José Gouveira da Silva**

Organizador

**Renner Coelho Messias Alves**

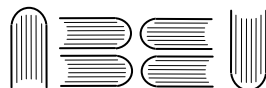
Capa/Diagramação

**Renner Coelho Messias Alves**

Revisão linguística

**Edir Barbosa**

A Editora UFV é filiada à



(Associação Brasileira das Editoras Universitárias)

## Sumário

Apresentação .....	4
Atendimento – Canais de Acesso .....	4
Portal da Editora UFV .....	4
Atendimento Presencial.....	5
Atendimento Telefônico.....	6
Correspondências Impressas .....	6
Qualidade de Atendimento .....	7
Usuários.....	8

## **Apresentação**

A Editora UFV, da Universidade Federal de Viçosa, órgão de publicação de obras com caráter técnico, científico, artístico e literário, disponibiliza sua Carta de Serviços ao Cidadão como forma de simplificar o atendimento público, tornando-o mais acessível a todos os cidadãos/usuários.

Desde sua criação, há quinze anos, a Editora UFV tem envidado esforços para aprimorar sua responsabilidade social por meio da oferta de livros, disseminando, assim, o conhecimento acadêmico. Acredita-se que a Carta de Serviços será mais um passo em direção à qualidade dos serviços prestados por esta Instituição.

## **Atendimento – Canais de Acesso**

### **Portal da Editora UFV**

A Editora UFV utiliza da rede mundial de computadores para oferecer seus produtos, além de permitir o contato com diversos usuários situados nos mais distintos lugares. Ao conectar-se com o Portal da Editora UFV ([www.editoraufv.com.br](http://www.editoraufv.com.br)), é possível obter informações sobre compras, publicação de livros, notícias de eventos, entre outras. Acesse nosso sítio eletrônico!

## Atendimento Presencial

Reformadas recentemente, as instalações da Editora UFV propiciam ambiente confortável para seus usuários. Além disso, seus colaboradores são constantemente orientados a prestarem atendimento acolhedor em todas as unidades, Editora UFV, Divisão Gráfica da Editora UFV e Livraria UFV. Para quase todos os serviços, o horário de atendimento é comercial, entre 8 h e 18 h.

Os serviços presenciais subsequentes podem ser prestados em três endereços:

Editora UFV  
Edifício Francisco São José, s/n  
Campus Universitário  
Universidade Federal de Viçosa  
Caixa Postal 251  
36570-000 Viçosa-MG



Livraria UFV  
Biblioteca Central, s/n  
Campus Universitário  
Universidade Federal de Viçosa  
36570-000 Viçosa-MG

Divisão Gráfica da Editora UFV  
Edifício Francisco São José, s/n  
Campus Universitário  
Universidade Federal de Viçosa  
36570-000 Viçosa-MG



## **Atendimento Telefônico**

A utilização de linhas telefônicas é outra forma de acesso à Editora UFV. Por meio de normas de qualidade para esse atendimento, é assegurada a satisfação do interessado.

Telefones úteis:

### **Livraria Virtual**

31-3899-2234

31-3899-3551

31-3899-3113 (fax)

### **Editora UFV**

31-3899-2220

31-3899-3139

### **Livraria UFV**

31-3899-1518

### **Divisão Gráfica da Editora UFV**

31-3899-2242

## **Correspondências Impressas**

As correspondências impressas direcionadas à Editora UFV são recebidas e processadas imediatamente, de modo que o usuário tenha a segurança de que sua mensagem cumprirá seu propósito inicial.

Endereço Postal:

Editora UFV  
Edifício Francisco São José, s/n  
Campus Universitário  
Universidade Federal de Viçosa  
Caixa Postal 251  
36570-000 Viçosa-MG

## Qualidade de Atendimento

O atendimento deverá ser eficiente e eficaz, satisfazendo todas as expectativas e necessidades dos clientes internos e externos. Nesse sentido, a Editora UFV compromete-se a oferecer atendimento acolhedor a todos os cidadãos. Além disso, é estabelecido Atendimento Preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048, de 8/11/2000; e a Lei nº 10.741, de 1/10/2003, para: gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais.

Outro cuidado acerca da qualidade de atendimento diz respeito à manutenção das unidades de prestação de serviços, visando à garantia de acessibilidade, segurança e limpeza.

## Usuários

<b>Produtos/ serviços</b>	<b>Descrição/ finalidade</b>	<b>Forma de prestação do serviço</b>	<b>Canais de acesso</b>	<b>Informações necessárias para acessar o serviço</b>	<b>Tempo de espera para atendimento/ prazos para a realização dos serviços</b>	<b>Comunicação entre a Editora UFV e o interessado no serviço</b>	<b>Setor responsável</b>
Publicação de livros	Edição de obras de valor técnico, científico, artístico e literário	Presencial, virtual ou telefone	Editora UFV editora@ufv.br 31-3899-3139	Seguir as instruções do Manual do Autor, disponível no portal da Editora UFV	Imediato	Virtual, telefone e Correios	Conselho Editorial
Orçamento de livros	Cotação de preços de livros e possíveis descontos e formas de pagamento	Presencial, virtual ou telefone	Editora UFV ou Livraria UFV editoraorcamento@ufv.br/ editoravendas@ufv.br Tels.: 31-3899-2234 e 31-3899-3551 Fax: 31-3899-3113 www.editoraufv.com.br	Validade de 5 dias	24 h	Virtual ou telefone	Livraria Virtual e Livraria UFV
Orçamento de material de papelaria	Cotação de material de papelaria e possíveis descontos e formas de pagamento	Presencial, virtual ou telefone	Livraria UFV E-mail Tel.: 31-3899-1518 Fax: 31-3899-3113	Validade de 5 dias	24 h	Virtual ou telefone	Papelaria

Continua...

Continuação

<b>Produtos/ serviços</b>	<b>Descrição/ finalidade</b>	<b>Forma de prestação do serviço</b>	<b>Canais de acesso</b>	<b>Informações necessárias para acessar o serviço</b>	<b>Tempo de espera para atendimento/ prazos para a realização dos serviços</b>	<b>Comunicação entre a Editora UFV e o interessado no serviço</b>	<b>Setor responsável</b>
Orçamento de material para impressão	Cotação do custo de material para impressão	Presencial	Divisão Gráfica da Editora UFV		Imediato		Seção de Expediente
Compra de livros	Aquisição de livros	Presencial, virtual ou telefone	Editora UFV ou Livraria UFV editoraorcamento@ufv.br / editoravendas@ufv.br Tels.: 31-3899-2234 e 31-3899-3551 Fax: 31-3899-3113 www.editoraufv.com.br		Imediato		Livraria Virtual e Livraria UFV
Consignação de livros	Venda de livros de outras editoras	Presencial, virtual ou telefone	Editora UFV editoraconsignacao@ufv.br 31-3899-2143				Consignação
Doações de livros	Distribuição gratuita de livros	Presencial ou virtual	Editora UFV marketingedt@ufv.br Tel.: 31-3899-3423	Será observada a cota de doações, de acordo com o contrato de edição de cada obra.	Imediato	Virtual	Marketing
Devolução de livros e, ou, materiais de papelaria	Substituição de livros defeituosos	Presencial ou Correios	Editora UFV ou Livraria UFV livraria@ufv.br Tel.: 31-3899-2234 Fax: 31-3899-3113 www.editoraufv.com.br	Enviar o produto juntamente com a nota fiscal	Imediato		Livraria Virtual e Livraria UFV

Continua...

## Continuação

<b>Produtos/ serviços</b>	<b>Descrição/ finalidade</b>	<b>Forma de prestação do serviço</b>	<b>Canais de acesso</b>	<b>Informações necessárias para acessar o serviço</b>	<b>Tempo de espera para atendimento/ prazos para a realização dos serviços</b>	<b>Comunicação entre a Editora UFV e o interessado no serviço</b>	<b>Setor responsável</b>
Solicitação de patrocínio	Requerimento de brindes em forma de livros	Presencial, virtual ou telefone	Editora UFV marketingedt@ufv.br Tel.: 31-3899-3423		Imediato		Marketing
Solicitação de participação em eventos	Exibição dos produtos da Editora UFV em estande	Presencial, virtual ou telefone	Editora UFV marketingedt@ufv.br Tel.: 31-3899-3423		Imediato		Marketing
Reclamações ou sugestões		Presencial, virtual, Correios ou telefone	Editora UFV, Livraria UFV ou Divisão Gráfica da Editora UFV Tel.: 31-3899-3423		Imediato		Marketing
	Impressão de livros, cadernos didáticos, boletins de extensão, informes técnicos, catálogos, revistas, periódicos, anais, provas diversas, atos administrativos, jornais, formulários, cartazes, folders, manuais, prospectos, convites, crachás, certificados, diplomas, encadernações, cartões, papéis e envelopes timbrados, tíquetes, serviços gráficos e de fotocópias	Presencial	Divisão Gráfica da Editora UFV Tel.: 31-3899-2242		Será considerado o cronograma de serviços em andamento		Seção de Expediente

# *Carta de Serviços*

*Editora UFV*

