

Edição 2022.2



# **MANUAL DE ATENDIMENTO**

**UNIDADE JUIZ DE FORA  
ITAMAR FRANCO**

rede de ensino  
**DOCTUM**

*Transformando vidas*

# Expediente

## ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

### **PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Prof. Cláudio Leitão

### **PRESIDENTE EXECUTIVO**

Prof. Pedro Leitão

### **DIRETOR DE OPERAÇÕES**

Leonardo Vieira

### **DIRETOR DE MERCADO E EXPANSÃO**

Roberto Fully

### **DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO**

Alexandro Nepomuceno

### **DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS**

Lilliane Maia

## RESPONSÁVEIS POR ESTA PUBLICAÇÃO

### **ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

Sander Neves

### **MARKETING, VENDAS E ATENDIMENTO**

Ariane Bárbara

### **GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Hudson Silva

### **GESTÃO ACADÊMICA**

Simonica Rodrigues

### **GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO ESTUDANTE**

Priscila Bravim

### **CONTEUDISTA**

Natalia Alves Pinto

### **DIAGRAMAÇÃO**

Cassiano José de Oliveira

Kaísa Souza Barboza

### **COLABORADORES DA EDIÇÃO**


Aias da Silva Prudêncio

Valéria Starling Duarte Jardim

Cassiane de Oliveira Ferreira

# CANAIS DE ATENDIMENTO DO ALUNO

## CENTRAL DE ATENDIMENTO

 0800 033 1100

 Chat via Portal do aluno

para mensagens de Whatsapp

### QUANDO ACESSAR:

Dúvidas e orientações gerais sobre assuntos acadêmicos e financeiros.

Horário: segunda a sexta, das 8h às 20h. Sábado das 8h às 14h.


## RENEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS

Portal de Negociação do Aluno

### QUANDO ACESSAR:

Caso queira negociar seus débitos com a Instituição de maneira simples e ágil.

## COLAÇÃO DE GRAU

 eventos@doctum.edu.br

### QUANDO ACESSAR:

Dúvidas e orientações gerais sobre colação de grau.

## FALE COM A DOCTUM

 faleconosco@doctum.edu.br

### QUANDO ACESSAR:

Canal utilizado como ouvidoria. Reclamações, críticas e sugestões.

## FALE COM O TUTOR

 Chat do Ambiente Virtual de Aprendizagem

### QUANDO ACESSAR:

Suporte nos assuntos relacionados aos conteúdos acadêmicos e técnicos dos cursos e disciplinas EAD.

# Requerimentos

Através do seu portal acadêmico você poderá realizar requerimentos de acordo com o assunto que necessita de atendimento.

É simples, basta abrir o seu portal, clicar em requerimentos e escolher a opção/assunto que deseja. Cada requerimento possui uma explicação sobre sua funcionalidade e o prazo de retorno. Você poderá acompanhar o processo de solicitação neste mesmo local.



# UNIDADE JUIZ DE FORA

## ITAMAR FRANCO

### *Atendimento – Unidade Juiz de Fora Itamar Franco*

AV. Eugênio Nascimento, 205, Aeroporto

(32) 3232-6025

Quando acessar: Dúvidas e orientações gerais sobre assuntos acadêmicos e financeiros.

Horário: 08h às 21h - (presencial ou telefone)

### *Direção da unidade*

Luciana Novaes

Responsável pela gestão da unidade de Juiz de Fora

Contato: Atendimento presencial por agendamento

Quando acessar: Críticas ou sugestões gerais sobre a unidade

# CURSOS PRESENCIAIS E SEMIPRESENCIAIS

*Curso: Arquitetura e Urbanismo, Engenharia Civil, Engenharia de Produção e Engenharia Elétrica*

COORDENAÇÃO GERAL DO CURSO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Luis Gustavo Schroder e Braga	Críticas ou sugestões gerais sobre o curso	apoiocoordenacao.jfitamarfranco@doctum.edu.br

APOIO DE COORDENAÇÃO	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Mércia Leila Gonçalves Coelho	Dúvidas e orientações gerais sobre seu curso: calendário acadêmico, processos de avaliação, professores, disciplinas e horários, eventos, entre outros assuntos.	apoiocoordenacao.jfitamarfranco@doctum.edu.br  atendimento presencial de acordo com o horário de funcionamento da unidade



## CURSOS EAD

CURSO/ÁREA	COORDENAÇÃO GERAL	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Administração, Ciências Contábeis, Gestão Comercial, Gestão de Recursos Humanos, Gestão do Agronegócio, Gestão Financeira, Gestão Hospitalar, Gestão Pública, Logística, Marketing, Processos Gerenciais	Carlos Antonio Leitoguinho Bitencourt		
Construção de Edifícios Designer de Interiores Eletrotécnica Industrial Geoprocessamento Gestão Ambiental Segurança do Trabalho	Luis Gustavo Schroder e Braga		
Análise de Desenvolvimento de Sistemas Gestão de Tecnologia da Informação Redes de Computadores	Wemerson de Carvalho das Santos	Reclamações, críticas e sugestões.	apoiocoordenacao. jfitamarfranco@doctum.edu.br
Educação Física Licenciatura Educação Física Bacharelado	Jenilson Brito Rodrigues		
Formação Pedagógica em Letras Formação Pedagógica em Matemática Formação Pedagógica em Pedagogia Segunda Licenciatura em Letras Segunda Licenciatura em Matemática Segunda Licenciatura em Pedagogia Geografia, História, Letras, Matemática Pedagogia	Alcides Alves de Freitas		
Serviço Social	Lívia Maria		

## ATENDIMENTO DE TUTORIA PARA CURSOS SEMIPRESENCIAIS e EAD

TUTOR VIRTUAL	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Alexandre Ferreira da Costa Juliana Ferraz Siqueira Lorena Grilli	Suporte nos assuntos relacionados aos conteúdos acadêmicos e técnicos dos cursos e disciplinas EAD.	Chat do ambiente virtual de aprendizagem

TUTOR PRESENCIAL	QUANDO ACESSAR	CONTATO
Edna Francisca Vieira	Suporte nos assuntos relacionados aos conteúdos acadêmicos e técnicos dos cursos e disciplinas EAD, na unidade.	tutoriajuizdeforaeng@doctum.edu.br ou Agendamento para atendimento presencial

rede de ensino  
**DOCTUM**

*Transformando vidas*