



FORÇA AÉREA BRASILEIRA

MUSEU AEROSPAÇIAL

CARTA DE SERVIÇOS

AO CIDADÃO





MUSEU AEROESPACIAL

Brigadeiro do Ar R/1 Mauricio Carvalho **Sampaio**

Diretor do MUSAL

Coronel Aviador R/1 **Sarandi** Oliveira da Silva

Chefe da Assessoria de Comunicação Social

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO | 03 |
| APRESENTAÇÃO | 04 |
| MISSÃO | 04 |
| ORGANOGRAMA | 06 |
| INFORMAÇÕES GERAIS | 07 |
| <u>Contatos</u> | 07 |
| <u>Localização</u> | 08 |
| <u>Dias e Horários de Visitação</u> | 08 |
| SERVIÇOS OFERECIDOS | 09 |
| <u>Visita Presencial ao MUSAL</u> | 09 |
| <u>Visita Virtual</u> | 10 |
| <u>Pesquisas</u> | 11 |
| <u>Grandes Eventos Públicos</u> | 11 |
| COMPROMISSOS ASSUMIDOS | 13 |
| <u>Mecanismos de comunicação</u> | 13 |
| <u>Contato</u> | 14 |
| <u>Sistema de Sinalização Visual</u> | 14 |
| <u>Condições das dependências</u> | 15 |
| <u>Sobre a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011</u> | 15 |
| <u>Avaliação e monitoramento dos serviços prestados</u> | 16 |
| <u>Formulário da Pesquisa de Satisfação</u> | 17 |

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Conforme estabelecido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, Decreto 6.932 de 11 de Agosto de 2009, a Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por uma instituição pública com o objetivo de informar os cidadãos sobre quais são os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Esta Carta de Serviço ao Cidadão foi atualizada em 04/set/2023, quando foi substituído o antigo organograma pelo atual, constante no RICA 21-89 (Regimento Interno do Museu Aerospacial - 2022), aprovado pela Portaria INCAER n.º 70/APOG-2, de 16/nov/2022, publicada no Boletim do Comando da Aeronáutica (BCA) n.º 221, de 02/dez/2022.

Ressalta-se que, no dia 31/01/2024, foi feita nova revisão e realizada atualização do e-mail para agendamentos de visitas para grupos, a qual já se encontra disponível no site www.fab.mil.br/musal.

Informo ainda que será implementado um período anual de revisão (todos os meses de novembro) e/ou quando se fizer necessário alguma atualização intempestiva, bem como esta informação constará na própria Carta.

APRESENTAÇÃO

O Museu Aeroespacial (MUSAL) é o maior e mais importante museu de aviação militar do Brasil, estando localizado na cidade do Rio de Janeiro, especificamente no Campo dos Afonsos, berço da aviação brasileira.

O MUSAL foi criado em 31 de julho de 1973 e inaugurado em 18 de outubro de 1976. Atualmente, conta com uma área de mais de 15 mil m² com exposições permanentes, de longa e/ou curta duração, com mais de 150 aeronaves de relevante valor histórico e tecnológico, além de uma biblioteca e um setor de arquivos históricos, que se encontram disponíveis para os mais diversos tipos de pesquisas.

MISSÃO

O MUSAL, Organização do Comando da Aeronáutica (COMAER) prevista pelo Decreto nº 5.196, de 26 de agosto de 2004, subordinada ao Diretor do Instituto Histórico-Cultural da Aeronáutica, com sede no Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, tem por finalidade preservar e divulgar a memória da Aeronáutica Brasileira por intermédio de seu acervo histórico.

Ao MUSAL compete:

I - pesquisar, classificar, qualificar, registrar, utilizar, restaurar, expor, preservar, controlar e obter o acervo histórico-cultural da Aeronáutica;

II - publicar e atualizar o catálogo do acervo do MUSAL, bem como editar publicações congêneres do interesse da museologia da Aeronáutica;

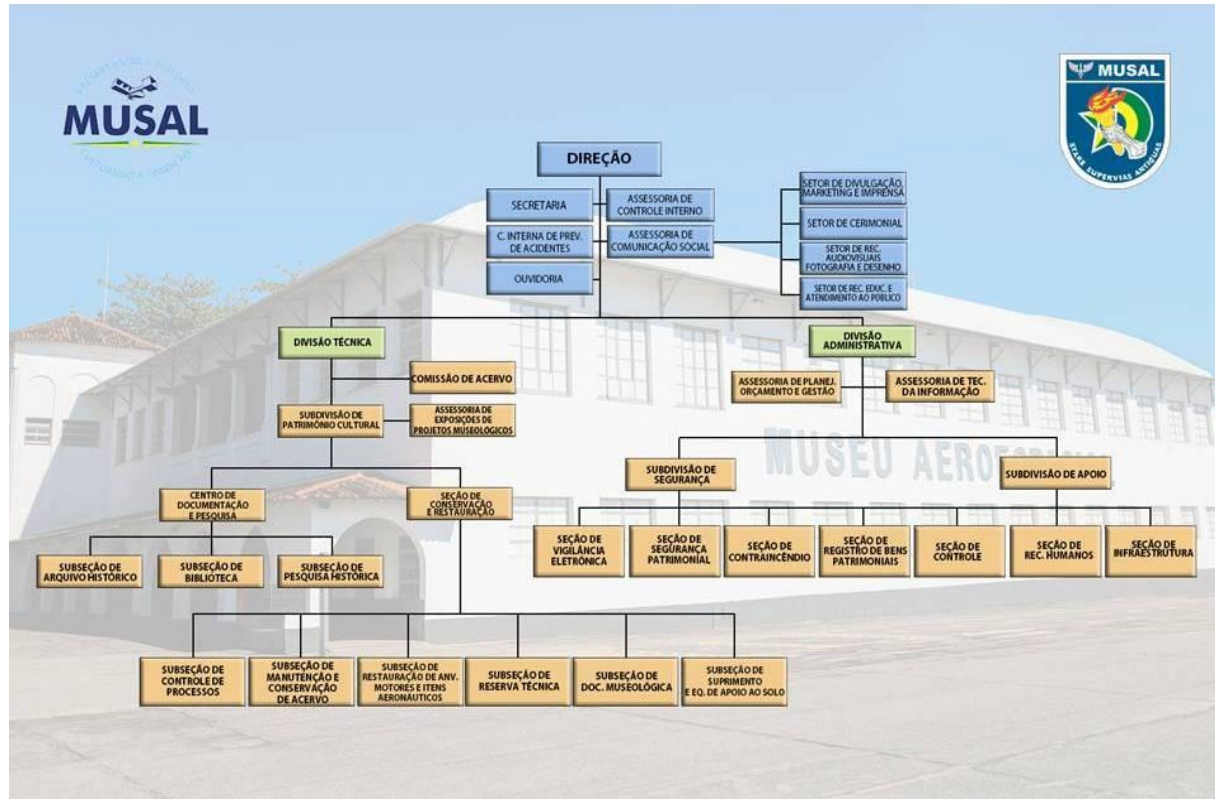
III - divulgar suas atividades; e

IV - promover exposições, encontros, seminários, palestras, demonstrações e concursos relacionados com a história e a cultura aeronáutica.



Sgt Israel | Museu Aeroespacial

ORGANOGRAMA



INFORMAÇÕES GERAIS

CONTATOS

Recepção do MUSAL

Tel: +55 (21) 2157-2986/2157-2537

Assessoria de Comunicação Social

Tel: +55 (21) 2157-2495

E-mail: museuaeroespacial@gmail.com

Seção de Recursos Educativos

Tel: +55 (21) 99690-5339 (somente whatsapp)

E-mail: recursoseducativos.musal@gmail.com

Arquivo Histórico

Tel: +55 (21) 2157-2539

E-mail: arquivo.musal@gmail.com

Biblioteca

Tel: +55 (21) 2157-2539

E-mail: biblioteca.musal@fab.mil.br

Direção

Tel: +55 (21) 2157-2909

E-mail: museuaeroespacial@gmail.com

LOCALIZAÇÃO

Localização: Avenida Marechal Fontenelle, 2000 - Campo dos Afonsos – Rio de Janeiro - RJ - CEP: 21740-000

DIAS E HORÁRIOS DE VISITAÇÃO

Terça a Domingo e Feriados: 9h às 16h

O Museu não abre para visitação às segundas-feiras e nos dias 24, 25 e 31 de dezembro e 1º de janeiro.

SERVIÇOS OFERECIDOS

I - Visitação Presencial ao MUSAL

Todas as informações necessárias para visitar o Museu Aeroespacial estão disponíveis no site www.fab.mil.br/musal.

Visita livre:

Terça a domingo, das 9h às 16h.

Visitação às salas de exposição de acordo com a sua preferência. Para esta modalidade de visitação não há agendamento nem guia para mediação. A entrada e estacionamento são gratuitos.

Visita mediada (guiada):

Terça à sexta (exceto feriados), das 9h às 16h, **somente** com agendamento prévio.

As visitas mediadas são agendadas **somente** para grupos **acima de 15 pessoas** e com, no mínimo, **30 dias de antecedência**.

Para solicitar **agendamento de visitas mediadas (guiadas)**, envie e-mail para agendamentogrupos.musal@gmail.com devendo ocorrer com 30 (trinta) dias de antecedência da data pretendida. Os agendamentos serão confirmados conforme a disponibilidade existente e o mais breve possível.

Os seguintes dados devem ser informados **obrigatoriamente** no e-mail de solicitação:

- ✓ **Data e horários desejados:**
- ✓ **Nome da instituição:**
- ✓ **Endereço completo:**
- ✓ **Quantidade de visitantes (adultos e/ ou crianças):**
- ✓ **Faixa(s) Etária(s):**
- ✓ **Responsável pelo grupo:**
- ✓ **Telefones de contato:**
- ✓ **e-mail:**

O prazo de **resposta** às solicitações é de **até 5 dias úteis** após a confirmação de recebimento das mesmas.

Atrasos ou desistências nas visitas agendadas devem ser comunicados, o mais breve possível, por **whatsapp** para o número de celular **+55 (21) 99690-5339**.

Para maiores informações, acesse:

www.fab.mil.br/musal/visitadegrupos

II - Visita virtual (Tour Virtual)

O MUSAL possui uma visitação virtual, que pode ser realizada, acessando a aba de “Tour Virtual” em seu site www.fab.mil.br/musal.

III - Pesquisas

Arquivo Histórico

O acesso ao Arquivo Histórico para consultas e pesquisas **somente** é realizado mediante **agendamento prévio** pelo telefone +55 (21) 2157-2539 ou pelo e-mail arquivo.musal@gmail.com.

Atendimento ao público: terça à quinta, das 9h às 15h.

Biblioteca José Garcia de Souza

O acesso à Biblioteca para consultas e pesquisas **somente** é realizado mediante **agendamento prévio** pelo telefone +55 (21) 2157-2539 e/ou pelo e-mail biblioteca.musal@fab.mil.br.

As pesquisas são realizadas somente no local, sendo que os itens disponíveis podem ser consultados, previamente, no catálogo online: <https://catalogo.redebia.fab.mil.br/>, não havendo empréstimo desses materiais.

Atendimento ao público: terça à quinta, das 9h às 15h.

IV - Grandes Eventos Públicos

Ao longo do ano, o MUSAL realiza diversos eventos abertos ao público, cujo calendário e outras informações podem ser conhecidos, acessando o site www.fab.mil.br/musal/agendadeeventos.

Observações

- ✓ Visitas e agendamentos são gratuitos;
- ✓ O transporte é por conta dos visitantes;
- ✓ O MUSAL possui estacionamento próprio e gratuito para carros, motos e ônibus;
- ✓ O MUSAL dispõe de máquina de autoatendimento para aquisição de bebidas não alcoólicas e lanches diversos, além de uma área própria com mesas e cadeiras para o consumo dos mesmos;
- ✓ Nos dias de grandes eventos, é importante que o público tome conhecimento prévio dos esquemas especiais de trânsito e de estacionamento, os quais são amplamente divulgados no site www.fab.mil.br/musal e nos perfis do MUSAL nas redes sociais.

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

I - Mecanismos de comunicação

O MUSAL, por meio da Assessoria de Comunicação Social, faz sua divulgação, primordialmente, por meios de seus sites (intranet e internet), disponibilizando para todo o público (interno e externo) as programações e notícias da Instituição, além de curiosidades, fatos históricos e avisos importantes:

- **Website:** <https://www.fab.mil.br/musal>
- **Facebook:** [@museuaeroespacial](#)
- **Instagram:** [@museuaeroespacial](#)
- **Kwai:** [@museuaeroespacial](#)
- **TikTok:** [@museuaeroespacial](#)
- **Flickr:** [@museuaeroespacial](#)
- **YouTube:** [@museuaeroespacial-musal](#)
- **Twitter:** [@musal_oficial](#)

II - Contato

Os contatos com o Museu Aeroespacial são realizados, primordialmente, por meio do e-mail museuaeroespacial@gmail.com, os quais são analisados pela Assessoria de Comunicação Social e encaminhados para os setores do MUSAL responsáveis pelo assunto, que certamente providenciarão resposta, o mais breve possível. Também existe a possibilidade de atendimentos presenciais, quando, após breve análise do pleito, forem previamente agendados.

Todas as observações, reclamações e sugestões passam por uma triagem prévia e são encaminhadas para a Ouvidoria do MUSAL, que fará a devida verificação junto aos setores específicos do MUSAL, a fim de serem devidamente analisadas e respondidas por email.

III - Sistema de sinalização visual

Em todas as áreas do MUSAL, existe sinalização padrão de exposições e áreas comuns.

IV - Condições das dependências

O MUSAL é dotado de infraestrutura adequada para atendimento ao público, mantendo constantemente equipes de limpeza e de manutenção em suas dependências.

O museu atende ainda às exigências de acessibilidade, disponibilizando elevador e rampas para acesso ao prédio principal, além das áreas de exposições.

V - Sobre a Lei de Acesso à Informação

A Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e regulamentou o direito constitucional de acesso à informação.

Toda pessoa física ou jurídica pode requerer as informações desejadas eletronicamente pelo site www.acessoinformacao.gov.br ou, ainda, pessoalmente no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

O SIC do Comando da Aeronáutica está disponível para atendimento, desde 16 de maio de 2012, no seguinte endereço: <https://www.fab.mil.br/acessoinformacao>.

VI - Avaliação e monitoramento dos serviços prestados

Fichas de avaliação (Pesquisa de Satisfação) estão disponíveis na entrada do museu, a fim de permitir que os visitantes avaliem os diversos aspectos encontrados, o que possibilita possíveis melhorias dos serviços prestados.

Esta pesquisa também pode ser realizada, enviando email para museuaeroespacial@gmail.com.

Caso as pessoas informem seus emails durante o preenchimento da Pesquisa de Satisfação, essas serão atualizadas das respectivas ações tomadas pelo MUSAL.








PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Seja Bem-Vindo!

Visando avaliar e melhorar o nosso atendimento, solicitamos que participe de nossa pesquisa de satisfação sobre a visita que você acabou de realizar, escolhendo apenas uma resposta. Seus comentários podem ser enviados também para o e-mail museuaeroespacial@gmail.com.

Navegue no nosso site: www.fab.mil.br/musal

| |  |  |  |  |  |
|------------------------|---|---|---|---|---|
| Serviços | Péssimo | Ruim | Mediano | Bom | Excelente |
| Acesso | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Sinalização | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Exposição | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Limpeza | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Iluminação | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Informações e conteúdo | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Segurança | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Atendimento | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |



**Avenida Marechal Fontenelle, 1000
Campo dos Afonsos - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 21740-000**



www.fab.mil.br/musal