



**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**

<b>CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO</b> .....	03
<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	04
<b>MISSÃO</b> .....	04
<b>ORGANOGRAMA</b> .....	06
<b>INFORMAÇÕES GERAIS</b> .....	07
<u>Contatos</u> .....	07
<u>Localização</u> .....	08
<b>SERVIÇOS OFERECIDOS</b> .....	08
<u>Visita Presencial ao MUSAL</u> .....	08
<u>Visita Virtual</u> .....	10
<u>Pesquisas</u> .....	11
<u>Grandes Eventos Públicos</u> .....	11
<b>COMPROMISSOS ASSUMIDOS</b> .....	13
<u>Acessibilidade</u> .....	13
<u>Mecanismos de comunicação</u> .....	14
<u>Contato</u> .....	15
<u>Sistema de Sinalização Visual</u> .....	15
<u>Condições das dependências</u> .....	15
<u>Sobre a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011</u> .....	16
<u>Avaliação e monitoramento dos serviços prestados</u> .....	17
<u>Formulário da Pesquisa de Satisfação</u> .....	18

## **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

Conforme estabelecido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, Decreto n.º 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.

A última revisão foi realizada no dia 10/04/2024, quando foram feitas atualizações informações acerca do planejamento de visitas ao MUSAL, as quais já se encontram disponíveis no site [www.fab.mil.br/musal](http://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 m<sup>2</sup> 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 prevista na Estrutura Organizacional do Comando da Aeronáutica (COMAER), conforme Decreto n.º 11.237, de 18 de outubro de 2022, subordinada ao Instituto Histórico-Cultural da Aeronáutica, com sede no Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, tem por finalidade preservar e divulgar o patrimônio cultural da Aeronáutica brasileira, por intermédio de seu acervo histórico.

**Ao MUSAL compete:**

**I** - adquirir, preservar e divulgar para o público o acervo composto por salas temáticas, aeronaves, equipamentos, itens e documentos que representam o patrimônio histórico-cultural da aeronáutica brasileira;

**II** - divulgar suas atividades através dos diversos meios de comunicação existentes, a fim de dar conhecimento do seu acervo ao público;

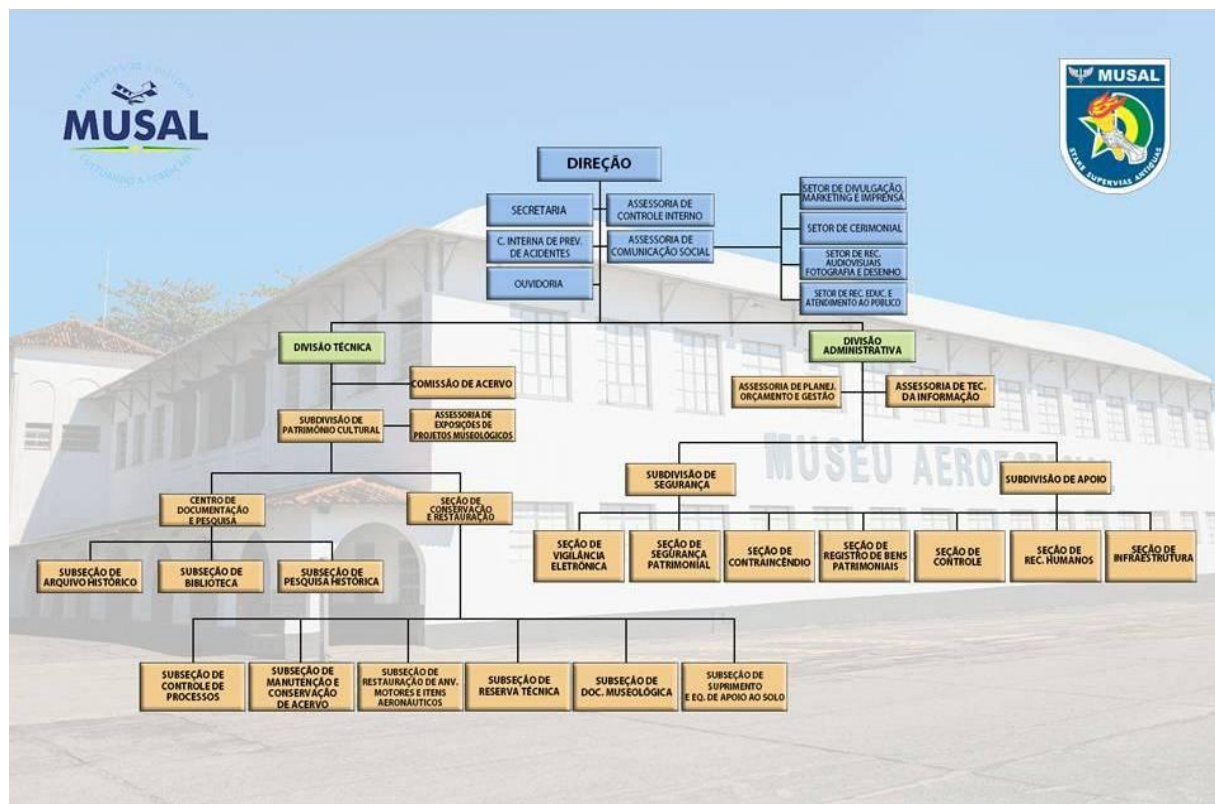
**III** - promover encontros, palestras, seminários, concursos, exposições e eventos relacionados com a história e a cultura aeronáutica;

**IV** - orientar, segundo normas do SISCULT, as unidades do COMAER quanto às instalações, exposição e guarda do acervo histórico, além de vistoriar o estado de conservação das aeronaves da aeronáutica, expostas em locais públicos, quando for orientado e solicitado pelo INCAER;

**V** - atualizar e publicar catálogo do acervo do MUSAL, bem como editar publicações congêneres de interesse para o patrimônio cultural da Aeronáutica; e

**VI** - buscar a interação com os museus congêneres do Brasil e exterior, tendo em vista o intercâmbio técnico e cultural.

## 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](mailto:museuaeroespacial@gmail.com)

#### **Seção de Recursos Educativos**

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

E-mail: [recursoseducativos.musal@gmail.com](mailto:recursoseducativos.musal@gmail.com)

#### **Arquivo Histórico**

Tel: +55 (21) 2157-2539

E-mail: [arquivo.musal@gmail.com](mailto:arquivo.musal@gmail.com)

#### **Biblioteca**

Tel: +55 (21) 2157-2539

E-mail: [biblioteca.musal@fab.mil.br](mailto:biblioteca.musal@fab.mil.br)

#### **Direção**

Tel: +55 (21) 2157-2909

E-mail: [museuaeroespacial@gmail.com](mailto:museuaeroespacial@gmail.com)



## LOCALIZAÇÃO

**Localização:** Avenida Marechal Fontenelle, 2000 - Campo dos Afonsos - Rio de Janeiro - RJ

**Endereço para correspondência:** Av. Marechal Fontenelle, 800 - Campo dos Afonsos - Sulacap - Rio de Janeiro - RJ – 21.740-002– Rio de Janeiro - RJ

## SERVIÇOS OFERECIDOS

### I - Visitação Presencial ao MUSAL

Todas as informações necessárias para visitar o Museu Aeroespacial estão disponíveis na aba “Planeje sua Visita” no site [www.fab.mil.br/musal](http://www.fab.mil.br/musal).

- A entrada **poderá** ser realizada de bermuda/short, camiseta, chinelo e sandálias, porém, **é vedado** o acesso sem camisa e/ou trajes de banho.
- 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.
- **Não** é permitida a entrada de pessoas armadas.
- **Não** é permitida a entrada de animais. **Exceção** feita a **cães-guia**, conforme Lei n.º 11.126/2005; e aos **animais de assistência emocional**, atendendo o previsto na Lei Estadual n.º 9317/2021.
- **Não** é permitido o acesso ao MUSAL com propaganda político-partidária (camisas, adesivos em veículos, etc).

**Visita livre:**

**Terça a domingo**

**Início das visitas: 9h**

**Fechamento do Portão: 15:30h**

**Encerramento das visitas: 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.

**Obs.: Quartas-feiras (8h às 9h):** Em atendimento à **Lei Municipal 6.278/2017**, que versa sobre horário exclusivo para visitação de pessoas com deficiências intelectuais e/ou mentais e seus acompanhantes.

**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](http://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](http://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](mailto: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](mailto: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](http://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](http://www.fab.mil.br/musal) e nos perfis do MUSAL nas redes sociais.

## COMPROMISSOS ASSUMIDOS

### I - Acessibilidade

O Museu Aeroespacial tem como compromisso fundamental a acessibilidade em todas as suas instalações e interações com os visitantes. Oferecemos uma série de recursos para garantir que pessoas com diferentes necessidades possam desfrutar plenamente de sua experiência conosco:

- **Instalações Físicas:** Contamos com rampas de acesso, cadeiras de rodas (sujeitas a disponibilidade), elevadores, fraldários e banheiros adaptados;
- **Acessibilidade Atitudinal:** Valorizamos a inclusão e, por meio da capacitação de todos os colaboradores, promovemos uma cultura de respeito e acolhimento para todos os visitantes, independentemente de suas características individuais; e
- **Programas Educacionais:** Proporcionamos visitas inclusivas mediadas para grupos escolares e não escolares, além das oficinas educativas adaptadas. Nosso Programa de Educação inclui uma agenda de atividades dedicadas a pessoas com deficiências e suas famílias. Entre os projetos que desenvolvemos está o Espaço Azul, um ambiente criado por uma equipe multidisciplinar composta por pedagogos, psicólogos e assistentes sociais. Nesse espaço, especialmente dedicado às pessoas que tenham deficiências que as impeçam de ter uma interação social considerada neurotípica, as atividades incentivam a autonomia diante dos desafios de uma

maneira lúdica e agradável.

Venha explorar o fascinante mundo da aviação e aeroespacial conosco no Museu Aeroespacial, onde todos são bem-vindos para aprender e se inspirar.

## **II - 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](#)
- **TikTok:** [@museuaeroespacial](#)
- **Flickr:** [@museuaeroespacial](#)
- **YouTube:** [@museuaeroespacial-musal](#)
- **Twitter:** [@musal\\_oficial](#)

### **III - 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.

### **IV - Sistema de sinalização visual**

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

### **V - 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.

## **VI - 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.acaoainformacao.gov.br](http://www.acaoainformacao.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/acaoainformacao>.

## **VII - 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](mailto: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](mailto:museuaeroespacial@gmail.com).

Navegue no nosso site: [www.fab.mil.br/musal](http://www.fab.mil.br/musal)

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



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



[www.fab.mil.br/musal](http://www.fab.mil.br/musal)