



FORÇA AÉREA BRASILEIRA

MUSEU AEROSPACIAL

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
SERVIÇOS OFERECIDOS	08
<u>Visita Presencial ao MUSAL</u>	08
<u>Visita Virtual</u>	10
<u>Pesquisas</u>	11
<u>Grandes Eventos Públicos</u>	11
<u>Achados e Perdidos</u>	12
COMPROMISSOS ASSUMIDOS	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.

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 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;

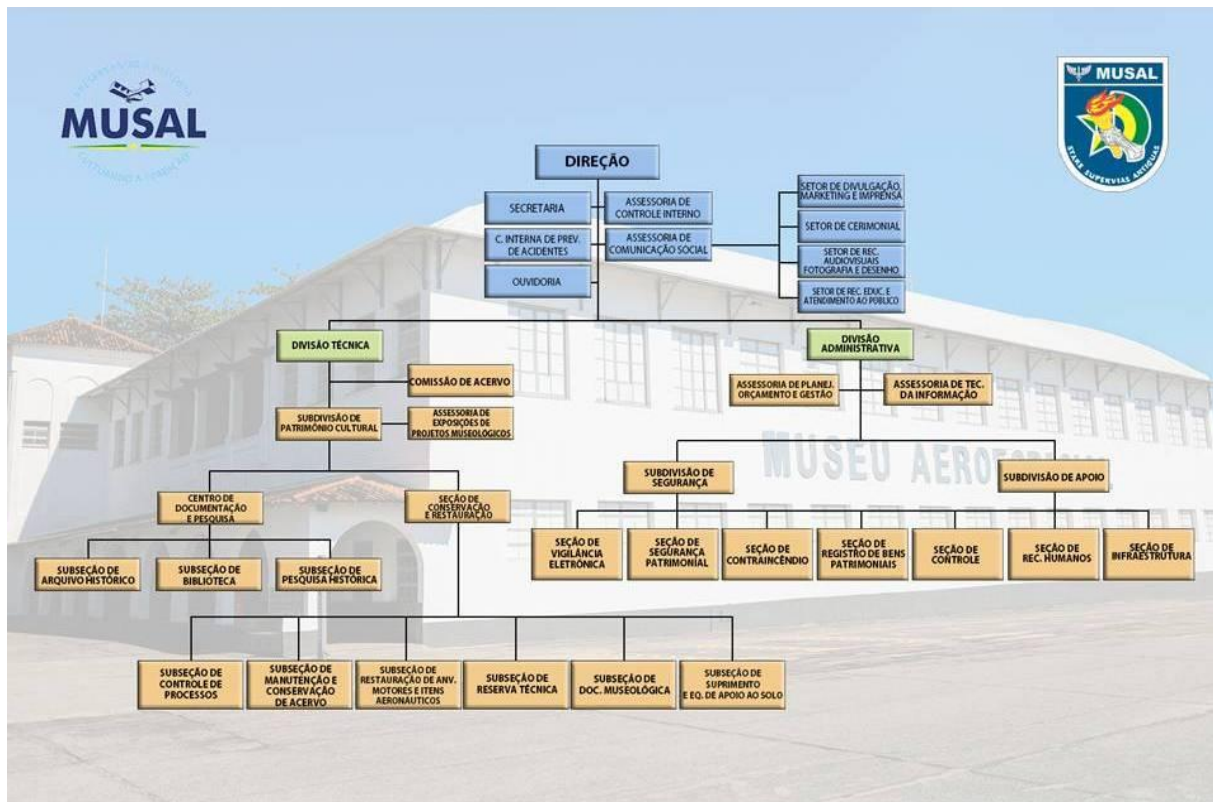
III - promover encontros, palestras, seminários, concursos, exposições e eventos relacionados com a história e a cultura aeronáutica;

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**

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

➤ **Ouvidoria**

E-mail: ouvidoria.museuaeroespacial@gmail.com

➤ **Assessoria de Comunicação Social**

Tel: +55 (21) 2157-2495

E-mail: museuaeroespacial@gmail.com

➤ **Assessoria de Imprensa**

Tel: +55 (21) 99011-0473

E-mail: comsocialmuseuaeroespacial@gmail.com

➤ **Setor de Agendamento de Visita para Grupos**

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

E-mail: agendamentogrupos.musal@gmail.com

➤ **Setor de Recursos Educativos**

E-mail: recursoseducativos.musal@gmail.com

➤ **Centro de Documentação e Pesquisa**

Tel: +55 (21) 2157-2539

E-mails: arquivo.musal@gmail.com

biblioteca.musal@fab.mil.br

➤ **Secretaria da Direção**

Tel: +55 (21) 2157-2909

E-mail: 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.

- A entrada **poderá** ser realizada de bermuda/short, camiseta, chinelos e sandálias, porém, **é vedado** o acesso sem camisa e/ou trajés 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, nos telefones da Recepção do MUSAL (21) 2157-2986 ou 2157-2537.

Para maiores informações sobre visitas de grupos, acesse: <http://www.musal.intraer/index.php/visita-de-grupos-agendamentos-2>

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

Centro de Documentação e Pesquisa

➤ **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 eventos gratuitos de alto impacto social, 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.

V - Achados e Perdidos

Recomendamos que mantenham consigo, a todo instante, seus pertences pessoais, mas, em caso de perda de algum objeto e, se o mesmo for entregue à equipe deste Museu, o mesmo será acondicionado no Setor de “Achados e Perdidos”, da Subdivisão de Segurança do MUSAL.

Por questões de segurança, não informamos por e-mail ou por telefone quais objetos estão sob os cuidados do nosso “Achados e Perdidos”. Para verificar se um objeto foi encontrado, é necessário comparecer à recepção do MUSAL, terça à sexta, das 9h às 16h. É obrigatório apresentar documentação ou evidências que comprovem a propriedade do item. O Museu Aeroespacial guarda objetos encontrados pelo prazo máximo de 90 dias.

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, elogios, reclamações e sugestões podem ser encaminhadas diretamente a Ouvidoria do MUSAL (ouvidoria.museuaeroespacial@gmail.com), 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 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 ouvidoria.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 ouvidoria.museuaeroespacial@gmail.com.

Navegue no nosso site: 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