



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

---

MUSEU DE ASTRONOMIA  
E CIÊNCIAS AFINS



Ministério da  
**Ciência, Tecnologia  
e Inovação**

## **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

Museu de Astronomia e Ciências Afins

### **PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Dilma Vana Rousseff

### **MINISTRO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

Marco Antonio Raupp

### **MUSEU DE ASTRONOMIA E CIÊNCIAS AFINS**

#### **DIRETORA**

Heloisa Maria Bertol Domingues

#### **CONSELHO DIRETOR - CD**

Heloisa Maria Bertol Domingues

Diretoria

Eugênio Reis

Coordenação de Educação em Ciências

Lúcia Lino

Coordenação de Documentação e Arquivo

Marcus Granato

Coordenação de Museologia

Marta de Almeida

Coordenação de História da Ciência

Carlos Roberto Conceição

Coordenação de Administração

Vera Pinheiro

Serviço de Comunicação Social e Atendimento ao Público

Carlos Alberto Q. Coimbra

Serviço de Tecnologia da Informação



Programa Nacional  
de Gestão Pública  
Desburocratização



Ministério da  
**Ciência, Tecnologia  
e Inovação**

## **CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO - CTC**

Heloisa Maria Bertol Domingues - Presidente

### **Membros Externos**

Emir José Suaiden (Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia)  
Luiz Bevilacqua (Universidade Federal do Rio de Janeiro)  
Mário de Souza Chagas (Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro)  
Paulo Knauss de Mendonça (Universidade Federal Fluminense)  
Guilherme Sales Soares de Azevedo Melo (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico)

### **Membros Internos**

Christina Helena Barboza (Coordenação de História da Ciência)  
Everaldo Pereira Frade (Coordenação de Documentação e Arquivo)  
Marcus Granato (Coordenação de Museologia)

## **CONSELHO ACADÊMICO - CA**

Maria Celina Soares de Mello e Silva (Coordenação de Documentação e Arquivo)  
Moema de Rezende Vergana (Coordenação de História da Ciência)  
Maria Lucia de N. Matheus Loureiro (Coordenação de Museologia)  
Pedro Eduardo M. de M. Marinho (Coordenação de História da Ciência)  
Antonio Carlos Augusto da Costa (Coordenação de Documentação e Arquivo)  
Patrícia Figueiro Spinelli (Coordenação de Educação em Ciências)

## **COMISSÃO PERMANENTE DE AQUISIÇÃO E DESCARTE DE ACERVO - COPAD**

Heloisa Maria Bertol Domingues (Diretoria)  
Claudia Penha dos Santos (Coordenação de Museologia)  
Maria Celina Soares Mello e Silva (Coordenação de Documentação e Arquivo)  
Pedro Eduardo M. Marinho (Coordenação de História da Ciência)  
Ronaldo de Almeida (Coordenação de Educação em Ciências)

## **COMISSÃO ORGANIZADORA DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO DO MAST**

Equipe do Serviço de Comunicação Social e Atendimento ao Público  
Lorena Kovac Abreu • Omar Martins • Vitor Dulfe



Programa Nacional  
de Gestão Pública  
Desburocratização



Ministério da  
**Ciência, Tecnologia  
e Inovação**

## SUMÁRIO

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO .....	05
APRESENTAÇÃO .....	06
MISSÃO .....	06
ÁREAS DE PESQUISA DO MAST .....	06
RECEPÇÃO DO PÚBLICO .....	06
INFORMAÇÕES GERAIS .....	06
HORÁRIOS .....	07
Visita Público em Geral .....	07
Visita Escolar Programada .....	07
Visita Orientada .....	07
Visita Livre .....	07
Cursos de Pós-graduação e de Capacitação Profissional .....	07
Programas de Bolsas de Pesquisa do Mast .....	07
CONSULTA AO ACERVO .....	08
ORGANOGRAMA .....	09
DEPARTAMENTOS E CONTATOS .....	10
COMPROMISSOS ASSUMIDOS .....	11
Mecanismos de comunicação .....	11
Procedimentos para atender as reclamações e/ou sugestões .....	11
Contato .....	11
Condições de limpeza e conforto das dependências .....	11
Sobre a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 .....	12
Avaliação e monitoramento dos serviços prestados .....	12

## 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.



Programa Nacional  
de Gestão Pública  
Desburocratização



Ministério da  
**Ciência, Tecnologia  
e Inovação**

## **APRESENTAÇÃO**

O Museu de Astronomia e Ciências Afins - MAST é uma unidade de pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação - MCTI, criada na cidade do Rio de Janeiro em 1985.

## **MISSÃO**

O MAST tem como missão ampliar o acesso da sociedade ao conhecimento científico e tecnológico por meio da pesquisa, preservação de acervos, divulgação e história da ciência e da tecnologia no Brasil.

## **ÁREAS DE PESQUISA DO MAST**

Os pesquisadores e tecnologistas do MAST realizam estudos nas áreas da História da Ciência e da Tecnologia no Brasil, Educação em Ciências em Espaços não Formais, Museologia e Preservação de Acervos da Ciência e da Tecnologia. Há também pesquisas aplicadas nas áreas da divulgação da ciência, preservação e restauração de objetos metálicos e papel.

## **RECEPÇÃO DO PÚBLICO**

O Mast mantém exposições temáticas abertas a visitação pública, observação do céu orientada por monitores, bem como a Visita Escolar, que deve ser agendada com antecedência.

Nos finais de semana, há programação alternada para o público visitante, tais como: Ciclo de Palestras de Astronomia, Cine Ciência, Contando Mitos, Planetário Inflável, Cozinhando com a Química, Brincando de Matemático, ASTROmania e Faça você mesmo. As exposições permanentes e temporárias são exibidas no prédio sede, mas as exposições itinerantes tem por finalidade estender para escolas e outras instituições o trabalho desenvolvido no MAST.

## **INFORMAÇÕES GERAIS**

Localização: Rua General Bruce, 586

Bairro Imperial de São Cristóvão – Rio de Janeiro/ RJ

CEP: 20.921-030

Tel. 21 3514-5200

E-mail: mast@mast.br



Programa Nacional  
de Gestão Pública  
Desburocratização



Ministério da  
**Ciência, Tecnologia  
e Inovação**

## SERVIÇOS OFERECIDOS

### Horários

Terça a sexta-feira - 9h às 17h;

Quarta-feira - 17h30h às 20h;

(somente as primeira quartas-feiras de cada mês)

Sábado, domingo e feriado - 14h às 18h.

### Visita Escolar Programada

Para realizar uma visita escolar programada é necessário um prévio agendamento (Tel.: 3514-5229/ 3514-5232/ atendimento@mast.br)

**Visita Orientada:** terça à sexta às 09h30 e às 14h

**Orientação:** antes de realizar a visita, é necessário que o professor responsável pelo grupo participe do Encontro de Assessoria ao Professor - EAP. Na ocasião, ele visita o MAST e recebe material de apoio para trabalhar com os alunos antes, durante e após a visita.

**Visita Livre:** terça à sexta às 10h e às 14h30

O professor é recebido por um profissional que indicará a localização das exposições em cartaz e tem a liberdade de escolher os espaços que irá visitar, de acordo com seus interesses.

### Cursos de Pós-graduação e de Capacitação Profissional

O MAST oferece cursos de mestrado e doutorado no Programa de Pós-Graduação em Museologia e Patrimônio, e de mestrado no Programa de Pós-Graduação em História, ambos em parceria com Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO; curso de especialização em Divulgação da Ciência, da Tecnologia e da Saúde, em parceria com a COC/Fiocruz, Jardim Botânico do Rio de Janeiro e UFRJ; Curso de Especialização em Preservação de Acervos de Ciência e Tecnologia; além de diversos cursos de extensão e de formação continuada de professores.

### Programas de Bolsas de Pesquisa do Mast

Alunos de graduação podem concorrer a bolsas para desenvolver pesquisas nas áreas de atuação do MAST, sob orientação de seus pesquisadores. As bolsas são oferecidas pelo Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC, do CNPq e pelo Programa de Capacitação Institucional – PCI, do MCTI. São destinadas exclusivamente a pesquisadores com cursos de graduação, mestrado e doutorado. Encontra-se em fase de implantação o programa de bolsas de pesquisa para estudantes do ensino médio.



Programa Nacional  
de Gestão Pública  
Desburocratização



Ministério da  
**Ciência, Tecnologia  
e Inovação**

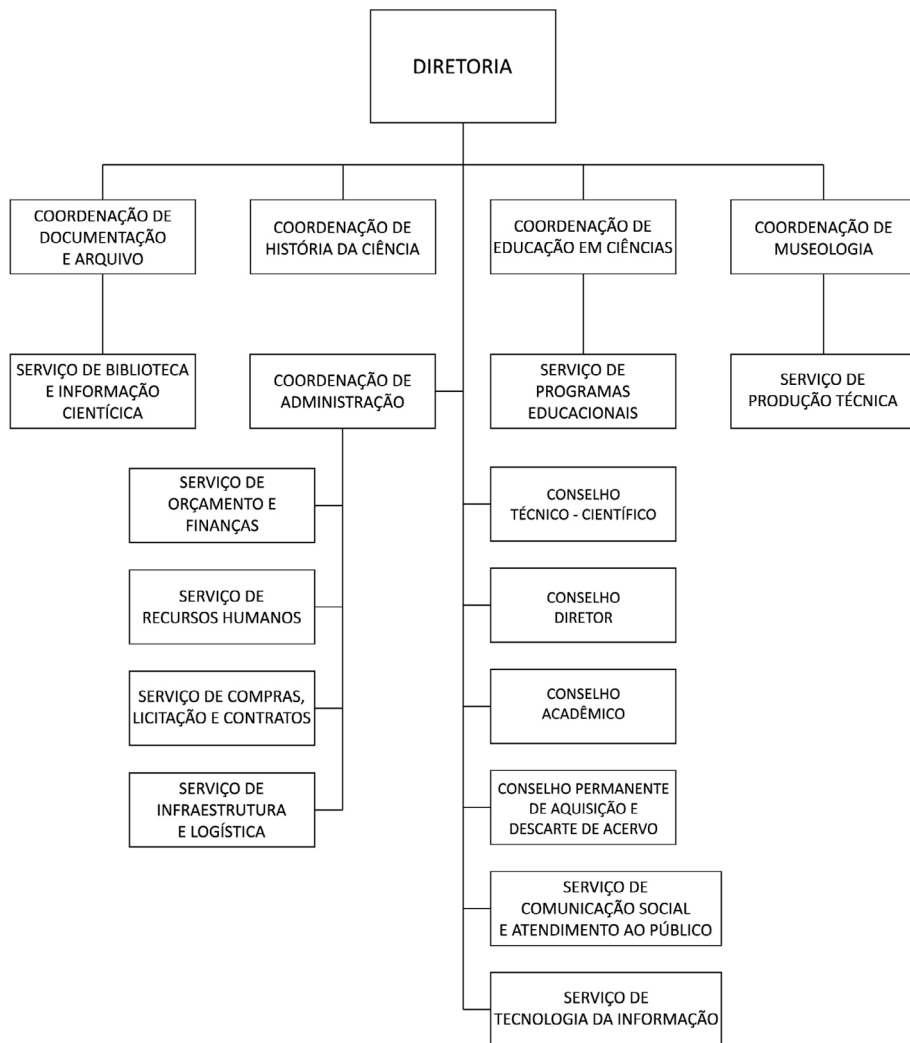
## CONSULTA AO ACERVO

**Biblioteca:** segunda a sexta das 9h às 17h

**Arquivo de História da Ciência:** segunda a sexta das 9h às 12h e 13h às 17h



## ORGANOGRAMA



## DEPARTAMENTOS E CONTATOS:

Diretoria

**Heloisa Maria Bertol Domingues**

Tel: 55 21 3514-5202 | Fax: 55 21 3514-5203

diretoria@mast.br

Coordenação de Documentação e Arquivo (CDA)

**Ozana Hannesch**

Tel: 55 21 3514-5269 | ozana@mast.br

Coordenação de Educação em Ciências (CED)

**Eugênio Reis**

Tel: 55 21 3514-5236 | eugenioneto@mast.br

Coordenação de História da Ciência (CHC)

**Marta de Almeida**

Tel: 55 21 3514-5261 | marta@mast.br

Coordenação de Museologia (CMU)

**Marcus Granato**

Tel: 55 21 3514-5215 | simones@mast.br

Serviço de Tecnologia da Informação (STI)

**Carlos Alberto Q. Coimbra**

Tel: 55 21 3514-5238 | caqcoimbra@mast.br

Serviço de Comunicação Social e Atendimento ao Público (SCS)

**Vera Pinheiro**

Tel: 55 21 3514-5212 | verapinheiro@mast.br | mast@mast.br

## COMPROMISSOS ASSUMIDOS

### Mecanismos de comunicação

**Comunicação externa:** O MAST, através do Serviço de Comunicação Social e Atendimento ao Público – SCS, faz sua divulgação externa através de jornais, revistas e seus próprios impressos (folders, flyers, catálogos...).

Para os canais de comunicação na internet, o MAST tem seu *website*, colocando a programação da instituição a disposição de todo o público e até mesmo possibilitando usuário o recurso de assistir as aulas e palestras em tempo real, sem sair de casa.

Em junho de 2011, o SCS incluiu o MAST em um dos sites de relacionamento de maior repercussão mundial, o Facebook.

### Contato

Há no interior do Museu, local para registro de observações sobre a visita e sugestões.

As solicitações dessa natureza são atendidas pelos emails [mast@mast.br](mailto:mast@mast.br) e [atendimento@mast.br](mailto:atendimento@mast.br), além do atendimento presencial ou por telefone. Todas estas formas de contato são disponibilizadas na página institucional do museu na internet e na folheteria do MAST.

As solicitações são respondidas pelo Serviço de Comunicação e Atendimento ao Público e, quando necessário, são encaminhadas e respondidas pelas respectivas Coordenações ou pela Direção.

### Sistema de sinalização visual

Há sinalização padrão de exposições e áreas comuns.

### Condições de limpeza e conforto das dependências

O MAST é dotado de elevador para ingressar no campus e nas dependências internas e dotado de infraestrutura para atendimento ao público, mantendo constantemente equipes de limpeza em suas dependências.



## Sobre a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011

A Lei de Acesso a Informação nº 12.527/2011 estabelece que órgãos e entidades públicas devem divulgar, independentemente de solicitação, informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal.

Em cumprimento à Lei, o MAST disponibiliza *on-line* as informações classificadas como Transparência Ativa. As que não estão disponíveis podem ser solicitadas. Neste caso, o cidadão poderá utilizar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/>

Para outras informações sobre a Lei de Acesso à Informação consulte a página da Controladoria-Geral da União.

<http://www.cgu.gov.br/acessoainformacao/index.asp>

## Avaliação e monitoramento dos serviços prestados

O objetivo desta ação é avaliar sistematicamente o cumprimento dos compromissos divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão e promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos. A equipe de trabalho estabeleceu um sistema de monitoramento e avaliação com relação aos serviços divulgados. Esse processo será complementado com ações que visem à melhoria contínua dos serviços oferecidos formulados a partir das oportunidades de melhoria identificadas na avaliação.

O sistema de monitoramento e avaliação consiste em criar condições necessárias para cumprir os padrões de serviços estabelecidos e divulgados e avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados. Nesse sentido foi elaborado em conjunto com a CED (Coordenação de Educação em Ciências.) o instrumento abaixo para avaliar a satisfação do cidadão em relação aos nossos serviços.

O MAST busca a melhoria contínua de seus serviços. Preenchendo esta pesquisa, você colaborará para que possamos oferecer um atendimento cada vez melhor.

Assinale com X no lugar que corresponde à sua avaliação de cada um dos itens abaixo.

*(1) Ótimo   (2) Bom   (3) Razoável   (4) Ruim   (5) Péssimo					
	1*	2*	3*	4*	5*
O acolhimento prestado pelas recepcionistas foi:					
A sinalização das exposições é:					
A sinalização da recepção é:					
A sinalização dos banheiros é:					
A sinalização da lanchonete é:					
Os textos que acompanham os objetos expostos são:					
Como avalia o acompanhamento dos técnicos que coordenaram a visita/ atividade? (quando houver)					
Como avalia o espaço do museu?					
Como avalia a visita?					

Que sugestões você daria para que a visita se tornasse mais agradável? O que poderia ser melhorado?

---



---



---



---



---



---



---



---

Já havia visitado o MAST?

sim       não

Pretende voltar ao MAST

sim       não

Como descobriu o MAST?

Jornal       TV

Professor       Amigos ou parentes

Internet       Outros \_\_\_\_\_

**O MAST agradece a sua participação!**



Programa Nacional  
de Gestão Pública  
Desburocratização



Ministério da  
**Ciência, Tecnologia  
e Inovação**