



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial -
DCTA**

DIRETOR-GERAL

Tenente-Brigadeiro do Ar Maurício Augusto Silveira de **Medeiros**

VICE-DIRETOR

Major-Brigadeiro do Ar Mauro **Bellintani**

COMANDANTE DA GUARNAE-AK

Coronel Aviador **Clóvis** Martins de Souza

PRESIDENTE DA CASA DE CULTURA AEROESPACIAL

Major Aviador **Leander** Ribeiro Arciprete



ÍNDICE

| | |
|---|---|
| INTRODUÇÃO..... | 4 |
| APRESENTAÇÃO..... | 4 |
| MISSÃO..... | 4 |
| OBJETIVOS DA CCA..... | 5 |
| RECEPÇÃO DO PÚBLICO..... | 5 |
| ENDEREÇO E CONTATO..... | 5 |
| SERVIÇOS OFERECIDOS..... | 6 |
| GRATUIDADE..... | 6 |
| HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO..... | 6 |
| VISITA ESCOLAR PROGRAMADA..... | 6 |
| VISITA AGENDADA DE INSTITUIÇÕES E GRUPOS ACIMA DE 10 PESSOAS..... | 6 |
| VISITA LIVRE..... | 6 |
| COMPROMISSOS ASSUMIDOS..... | 7 |
| COMUNICAÇÃO EXTERNA..... | 7 |
| CONTATO..... | 7 |
| SINALIZAÇÃO..... | 7 |
| CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO DAS DEPENDÊNCIAS..... | 7 |
| AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS..... | 7 |
| FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS..... | 8 |



INTRODUÇÃO

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

APRESENTAÇÃO

A Casa de Cultura Aeroespacial (CCA) foi criada em 23 de outubro de 2003, para resgatar, preservar e dar publicidade à história do Programa Espacial Brasileiro, com especial ênfase às atividades aeroespaciais desenvolvidas pelo Centro de Lançamento de Alcântara - CLA, Organização Militar de Ciência e Tecnologia, subordinada ao Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial – DCTA.

Com sede no Município de Alcântara, no Estado do Maranhão, o CLA é reconhecido na comunidade aeroespacial brasileira e internacional como um dos mais promissores centros de lançamentos de engenhos relacionados ao setor aeroespacial e figura no cenário internacional como um dos melhores do mundo dado à sua singular e privilegiada localização geográfica.

Para contar essa saga na busca pelo sucesso e protagonismo internacional, além de divulgar o desenvolvimento aeroespacial às comunidades alcantarenses e regiões do entorno, bem como a todo o Estado do Maranhão, e ao País como um todo, o CLA concebeu e implementou a Casa de Cultura Aeroespacial - CCA.

MISSÃO

A missão da Casa de Cultura Aeroespacial - CCA - o Memorial Aeroespacial Brasileiro é resgatar, preservar e divulgar a história da ciência, tecnologia e a memória do CLA e do desenvolvimento aeroespacial brasileiro no Município de Alcântara - MA.

No desempenho da sua missão, a CCA deve catalogar, inventariar, conservar, investigar, interpretar e tornar acessível a um público plural a história da concepção, pesquisa, diálogo e assistencialismo social, implementação e consolidação das operações aeroespaciais desenvolvidas pelo CLA, contribuindo desta maneira para o desenvolvimento da cidadania e o despertar de vocações nos jovens alcantarenses, do entorno e demais visitantes.



OBJETIVOS DA CCA

1. Resgatar, preservar e divulgar referências patrimoniais que documentem a história do CLA e seus setores subordinados;
2. Preservar e divulgar a memória do insígnie brasileiro, Marechal do Ar Alberto Santos-Dumont, Patrono da Aeronáutica Brasileira e Pai da Aviação;
3. Preservar e divulgar a memória do Marechal do Ar Eduardo Gomes, Patrono da Força Aérea Brasileira;
4. Preservar e divulgar a memória do Marechal do Ar Casimiro Montenegro Filho, Patrono da Engenharia Aeronáutica do Brasil e criador do DCTA.
5. Empreender as múltiplas ações educacionais, através do seu acervo, voltadas a diversos segmentos de público como escolares, turistas, famílias, grupos organizados e profissionais da área de aeronáutica, ciência e tecnologia;
6. Estimular e apoiar ações de difusão do conhecimento aeroespacial;
7. Contribuir para a divulgação das atividades aeroespaciais com institutos, museus, instituições afins, no Brasil e no exterior;
8. Agregar militares e servidores civis do CLA para execução de objetivos comuns, em atividades de ensino e apresentação de serviços à comunidade;
9. Apoiar e estimular ações que despertem vocações para carreiras no setor aeroespacial brasileiro, mormente ao município alcantareense.

RECEPÇÃO DO PÚBLICO

A CCA mantém em exposição permanente à visitação pública maquetes de foguetes em tamanho natural e escalar, réplicas em miniaturas de satélites, fotografias e itens originais relacionados à história do CLA e do desenvolvimento da tecnologia aeroespacial desenvolvida no Brasil, com ênfase ao Município de Alcântara, destacando-se a contribuição do CLA para o desenvolvimento educacional e socioeconômico local.

Para escolas e grupos acima de dez pessoas, é oferecida visita orientada por monitores, porém é necessário agendamento prévio via e-mail.

ENDEREÇO E CONTATO

Endereço: Rua Silva Maia, s/nº – Próxima à Igreja do Galo – Alcântara - MA.

E-mail: acs.cla.@fab.mil.br (Assessoria de Comunicação social do CLA)

Telefones: (98) 3211-9284 / (98) 99126-0930



SERVIÇOS OFERECIDOS

GRATUIDADE

A entrada, estacionamento e visita ao acervo são gratuitos.

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

Terça-feira a domingo – 10 h às 16 h.

Sábados, domingos e feriados – 9 h às 17 h – sem intervalo.

➡ Não há atendimento ao público às segundas-feiras, ficando este dia dedicado às atividades internas como limpeza geral, reparos e manutenção do acervo.

➡ A CCA não abre nos feriados de Natal, Ano Novo, Carnaval e Páscoa.

VISITA ESCOLAR PROGRAMADA

Para realizar uma visita escolar ou institucionais, recomenda-se agendamento prévio.

Todavia, todas as modalidades de visita são livres e sem imperiosa necessidade de contato prévio, recomendando-se apenas para melhor alocação dos horários e conforto dos visitantes.

E-mail: acs.cla@fab.mil.br (Assessoria de Comunicação Social do CLA)

Telefones: (98) 3311-92482 / (98) 99126-0930

Horários: terça a quinta-feira – 10 h às 12 h e das 13 h às 16 h. sexta-feira – 10 h às 12 h.

VISITA AGENDADA DE INSTITUIÇÕES E GRUPOS ACIMA DE 10 PESSOAS

Horários: terça a quinta-feira – 10 h às 12 h e das 13 h min às 16 h.

VISITA LIVRE (NÃO NECESSITA AGENDAMENTO)

Horários: terça-feira a domingo – 10 h às 16 h. - sem intervalo para almoço.



COMPROMISSOS ASSUMIDOS

COMUNICAÇÃO EXTERNA

A Casa de Cultura Aeroespacial - CCA, por meio da Assessoria de Comunicação Social do CLA, faz sua divulgação através da página oficial do DCTA na internet (<https://cla.dcta.mil.br>) e impressos próprios e de parceiros, ambos relacionados à atividade aeroespacial (folders, flyers, catálogos, revistas etc).

CONTATO

Há, no interior da Casa de Cultura Aeroespacial, local para avaliação da visita, formulário impresso para registro de observações e sugestões, com urna lacrada para depósito dos formulários e manutenção do sigilo - o visitante não é obrigado a se identificar. Há, também, um livro de registro de visitas, onde o visitante, se quiser, poderá registrar seu nome, origem, data da visita e contato.

As dúvidas a respeito do acervo que não forem esclarecidas durante a visita deverão ser esclarecidas pelo e-mail (acs.cla@fab.mil.br). Os questionamentos serão respondidos por um engenheiro ou pesquisador especialista na área de interesse.

SINALIZAÇÃO

Há sinalização padrão de exposições e áreas comuns, além de sinalização para situações de emergência indicando as saídas.

CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO DAS DEPENDÊNCIAS

A CCA possui estacionamento gratuito e vagas reservadas para pessoas com dificuldade de locomoção. As dependências da Edificação de Exposição possuem infraestrutura para atendimento ao público com banheiros, água gelada e internet. A limpeza do ambiente é mantida constantemente durante o horário de funcionamento.

AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DOS SERVIÇOS

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. Foi estabelecido 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 o instrumento abaixo para avaliar a satisfação do cidadão em relação aos serviços prestados.



FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

Sugestões e Comentários

O presente formulário tem o objetivo de avaliar a qualidade do serviço prestado. Os resultados ajudarão a aprimorar nosso serviço para atendê-lo cada vez melhor.

Caso queira se identificar (opcional)

Nome: _____

Estado da Federação

☎: _____ ✉ @: _____

Data da Visita: ____/____/____ Manhã - Tarde

| |  |  |  |  |  |
|---------------------------------|---|---|---|--|---|
| Facilidade de encontrar o local | | | | | |
| Recepção | | | | | |
| Monitoria do acervo | | | | | |
| Qualidade do espaço físico | | | | | |
| Limpeza do local | | | | | |

Deixe aqui seu comentário. Se preferir, entre em contato ☎ (98) 3311-9284 ou por meio do e-mail: acs.cla@fab.mil.br
