



**CONSELHO FEDERAL DE MUSEOLOGIA – COFEM**  
Criado pela Lei nº 7.287, de 18/12/84  
Regulamentado pelo Decreto nº 91.775, de 15/10/85

---

**Portaria COFEM Nº 001/2025**

*Nomeia a Ouvidoria do Conselho Federal de Museologia (COFEM) para atuação no ano de 2025.*

A Presidenta do Conselho Federal de Museologia – COFEM, no uso de suas atribuições conferidas pela Lei nº 7.287, de 18 de dezembro de 1984 regulamentada pelo Decreto nº 91.775, de 15 de outubro de 1985 e pelo Regimento Interno do COFEM aprovado pela Resolução COFEM Nº 20/2018;

CONSIDERANDO que o § 1º, do Art. 6º, do Decreto nº 91.775, estabelece que os Conselhos Federal e Regionais de Museologia constituem autarquia federal, com personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira;

CONSIDERANDO o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 que no Art.1º institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e, em seu Art. 2º, inciso I determina que este Decreto de aplica aos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, em atendimento à legislação;

CONSIDERANDO a constituição da Ouvidoria e das Comissões permanentes para atuarem no ano exercício 2025, com deliberação e aprovação do Plenário da 69ª Assembleia Geral Ordinária – AGO/COFEM, de 30 de dezembro de 2024;

**RESOLVE:**

**Art. 1º-** Nomear para Gestão da Ouvidoria do COFEM ano exercício 2025, a Conselheira Efetiva Heloísa Helena Queiroz, Museóloga registrada no Conselho Regional de Museologia da 2ª Região sob o nº 0726-I, como Coordenadora e Mona Ribeiro Nascimento, Museóloga com registro no COREM 1ª Região sob o nº 0396-I, como auxiliar.

**§1º.** A função da Ouvidora é baseada nos princípios constitucionais, art. 37, que são legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência;

**§2º.** A Ouvidoria funcionará no horário de expediente do Conselho, em dias úteis, de preferência, ininterruptamente, por meio dos canais de atendimento disponíveis;

**§3º.** A Ouvidoria COFEM receberá apoio do Sistema COFEM/COREMs e terá acesso à Diretoria, às Comissões, Conselheiros(as) Federais, Regionais e respectivos(as) funcionários(as) para dar andamento e atendimento às representações e manifestações recebidas através de seus canais de contato, sendo:



**CONSELHO FEDERAL DE MUSEOLOGIA – COFEM**  
**Criado pela Lei nº 7.287, de 18/12/84**  
**Regulamentado pelo Decreto nº91.775, de 15/10/85**

---

- I. Responsável por interagir com os(as) usuários(as), com o objetivo de aprimorar a gestão do COFEM e melhorar os serviços oferecidos;
- II. Independente e atuante, incrementará os esforços pela transparência e facilitar o trabalho das áreas de controle;
- III. Canal de escuta e de orientação para atendimento ao(à) cidadão(ã), buscando respostas satisfatórias com agilidade, respeito, transparência, ética e cidadania.

**Art. 3º- Deveres da Ouvidora:**

- I. Guardar sigilo da fonte (quando necessário);
- II. Apurar críticas, denúncias e reclamações sem privilegiar ou excluir quem quer que esteja envolvido(a) ou que a encaminhe;
- III. Não adiar soluções ou encaminhamentos, dando ciência das providências ao(à) interessado(a);
- IV. Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;
- V. Exercer outras atribuições que lhe forem delegadas pela Presidência COFEM.

**Art. 4º-** Esta Portaria, aprovada pela Diretoria COFEM, entra em vigor na data de sua publicação, *ad referendum* do Plenário.

Rio de Janeiro, 09 de janeiro de 2025.

Rita de Cássia de Mattos  
Museóloga COREM 2R.0064-I  
Presidenta do COFEM

O original encontra-se assinado na sede do COFEM.