

PORTARIA ANAC Nº 1425, DE 26 DE JULHO DE 2011.

Institui a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil, e dá outras providências.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 16 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e 35, inciso II, do Anexo I do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, tendo em vista o disposto no Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, e considerando o que consta do processo nº 60800.055457/2009-12, deliberado e aprovado na Reunião Administrativa da Diretoria realizada em 26 de julho de 2011,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil.

Art. 2º Compete à Ouvidoria realizar pesquisa de satisfação do cidadão-usuário em relação à prestação, pela Agência, dos serviços constantes da Carta, promovendo a publicidade dos resultados, nos termos do art. 12 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

Parágrafo único. A pesquisa de satisfação de que trata o *caput* não se confunde com as pesquisas mencionadas no art. 12 da Instrução Normativa nº 48, de 19 de outubro de 2010.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Cidadão possui caráter meramente informativo, não alterando regulamentos e normas tomados como base para sua elaboração.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MARCELO PACHECO DOS GUARANYS
Diretor-Presidente