

# AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

E-MAIL Nº 32/2019/GQES/SRA

Processo nº 00058.045764/2018-04

Interessado: BH - Airport Aeroporto Internacional de Belo Horizonte, Gerência de Qualidade de Serviços, Concessionária do Aeroporto Internacional de Confins S.A.

Prezados,

A Gerência de Qualidade de Serviços (GQES), instituída conforme disposto no Regimento Interno desta Agência, vem por meio do presente informar e solicitar o que segue.

Considerando as regras para fins de aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) relacionados à Pesquisa de Satisfação de Passageiros, dispostas no Contrato de Concessão e demais regras regulamentadoras, encaminhamos o Plano Amostral e a Lista Extra de Voos referente ao mês de **Abril/2019**.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias **18/04/2019 e 24/04/2019**, considerando a taxa de conexão de **21%**.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia **15/03/2019**.

Gerência de Qualidade de Serviço - GQES



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Hagel, Analista Administrativo**, em 28/02/2019, às 15:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2762227** e o código CRC **932C5DB6**.