

**E-mail - 3439439****Data de Envio:**

30/08/2019 09:32:04

**De:**

ANAC/Gerência de Qualidade de Serviços &lt;gges@anac.gov.br&gt;

**Para:****Assunto:**

Plano Amostral e Voos Extra 2019 10

**Mensagem:**

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 Outubro/2019.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias 15/10/2019 e 21/10/2019, considerando a taxa de conexão de 21%.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia 15/09/2019.

Gerência de Qualidade de Serviço - GQES

**Anexos:**

Anexo\_3439408\_PA\_SBCF\_10\_2019.xlsx

Anexo\_3439411\_VE\_SBCF\_10\_2019.xlsx