

**E-mail - 3676283****Data de Envio:**

31/10/2019 12:54:44

**De:**

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

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

Plano Amostral e Voos Extra 2019-12

**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 Dezembro/2019.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias 12/12/2019 e 18/12/2019, considerando a taxa de conexão de 28%.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia 15/11/2019.

Gerência de Qualidade de Serviço - GQES

**Anexos:**

Anexo\_3676261\_PA\_SBCF\_12\_2019.xlsx

Anexo\_3676263\_VE\_SBCF\_12\_2019.xlsx