

**AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL**

E-MAIL Nº 109/2019/GQES/SRA

Processo nº 00058.046999/2018-13

Interessado: ABV - Aeroportos Brasil Viracopos S/A

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 **novembro/2019**.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias **13/11/2019 e 19/11/2019**, considerando a taxa de conexão de **48%**.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia **15/10/2019**.

As informações contidas neste email também estarão disponíveis no endereço <https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/concessoes/campinas/plano-amostal-e-voos-extras>.



Documento assinado eletronicamente por **Philippe Azevedo de Queiroz Santos, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 30/09/2019, às 15:10, 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 **3555712** e o código CRC **C0F007D8**.