

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

E-MAIL Nº 77(SEI)/2017/GQES/SRA

Processo nº 00058.505967/2017-74

Interessado: GRUAIRPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos 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 **abril/2017**.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias **06/04/2017** e **12/04/2017**, considerando a taxa de conexão de **23%**.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia **15/03/2017**.

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



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO ZUBA BICALHO CRUZ, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 24/02/2017, às 17:33, 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/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0468788** e o código CRC **52638F9B**.