

# AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

E-MAIL Nº 186(SEI)/2017/GQES/SRA

Processo nº 00058.514872/2017-41

Interessado: GRUAIROPORT - 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 **agosto/2017**.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias **10/08/2017 e 16/08/2017**, considerando a taxa de conexão de **21%**.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia **17/07/2017**.

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 30/06/2017, às 12:10, 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/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sistemas.anac.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0820181** e o código CRC **CB73AF8F**.