

# AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

E-MAIL Nº 81/2019/GQES/SRA

Processo nº 00058.046504/2018-48

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 **agosto/2019**.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias **09/08/2019 e 15/08/2019**, considerando a taxa de conexão de **22%**.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia **15/07/2019**.

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



Documento assinado eletronicamente por **Vinicius da Silva Manoel, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 28/06/2019, às 15:38, 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 **3181774** e o código CRC **DEFCE5BD**.