

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

Ofício nº 284/2018/GQES/SRA-ANAC

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/2018**.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias **22/11/2018 e 28/11/2018**, considerando a taxa de conexão de **38%**.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia **15/10/2018**.

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



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Tavares Landahl, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 01/10/2018, às 06:51, 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 **2277320** e o código CRC **0428E27F**.

A ANAC gostaria de saber sua opinião. Para avaliar os serviços prestados, acesse <https://www.anac.gov.br/avalienossoservico>.