

**E-mail - 3781892****Data de Envio:**

29/11/2019 15:08:36

**De:**

ANAC/Gerência de Qualidade de Serviços &lt;gqes@anac.gov.br&gt;

**Para:****Assunto:**

Plano Amostral e Voos Extra 2020-01

**Mensagem:**

Prezados,

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 Janeiro/2020.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias 23/01/2020 e 29/01/2020, considerando a taxa de conexão de 27%.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia 15/12/2019.

Gerência de Qualidade de Serviço - GQES

**Anexos:**

Anexo\_3781872\_PA\_SBCF\_01\_2020.xlsx

Anexo\_3781877\_VE\_SBCF\_01\_2020.xlsx