

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

E-MAIL Nº 15/2020/GQES/SRA

Processo nº 00058.004486/2020-41

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 **março/2020**.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias **13/03/2020 e 17/03/2020**, considerando a taxa de conexão de **23%**.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia **15/02/2020**.

As informações contidas neste e-mail também estarão disponíveis no endereço <https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/concessoes/aeroportos-concedidos/guarulhos/plano-amostal-e-voos-extras-1/plano-amostal-e-voos-extras>.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Zuba Bicalho Cruz, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 31/01/2020, às 09:35, 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 **3982078** e o código CRC **84A97FD1**.