

# AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

E-MAIL Nº 23/2018/GQES/SRA

Processo nº 00058.007036/2018-96

Interessado: Fraport Brasil S.A. Aeroporto de Porto Alegre ("FRAPORT")

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.

Conforme disposto no §2º do art. 1º da Portaria nº 3965/2017 e no item 11.21 do Plano de Exploração Aeroportuária do Contrato de Concessão, a Concessionária do Aeroporto Internacional de Porto Alegre deverá iniciar a aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) a partir do final da Fase I-A. Dessa forma, considerando as regras para fins de aferição dos 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 **abril/2018**.

Adicionalmente, informamos que a Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada entre os dias **12/04/2018 e 18/04/2018**.

Por fim, solicitamos que o Plano de Execução de Entrevistas correspondente seja enviado até o dia **15/03/2018**.

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



Documento assinado eletronicamente por **Vinicius da Silva Manoel, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 28/02/2018, às 17:16, 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 **1568847** e o código CRC **1A6708CE**.