



Mini-Curso: Material Suplementar

Satisfação de Passageiros em Aeroportos

Alessandro V. M. Oliveira
Instituto Tecnológico de Aeronáutica

38º ANPET - Congresso de Pesquisa e Ensino em Transportes
6 de Novembro de 2024, Florianópolis

Material Suplementar

- Como a privatização beneficia via expansões de capacidade
- Inovações que podem afetar a qualidade percebida
- O que diz a literatura de satisfação em aeroportos?
- Estudo de caso: GRU Airport - Resultados Econométricos

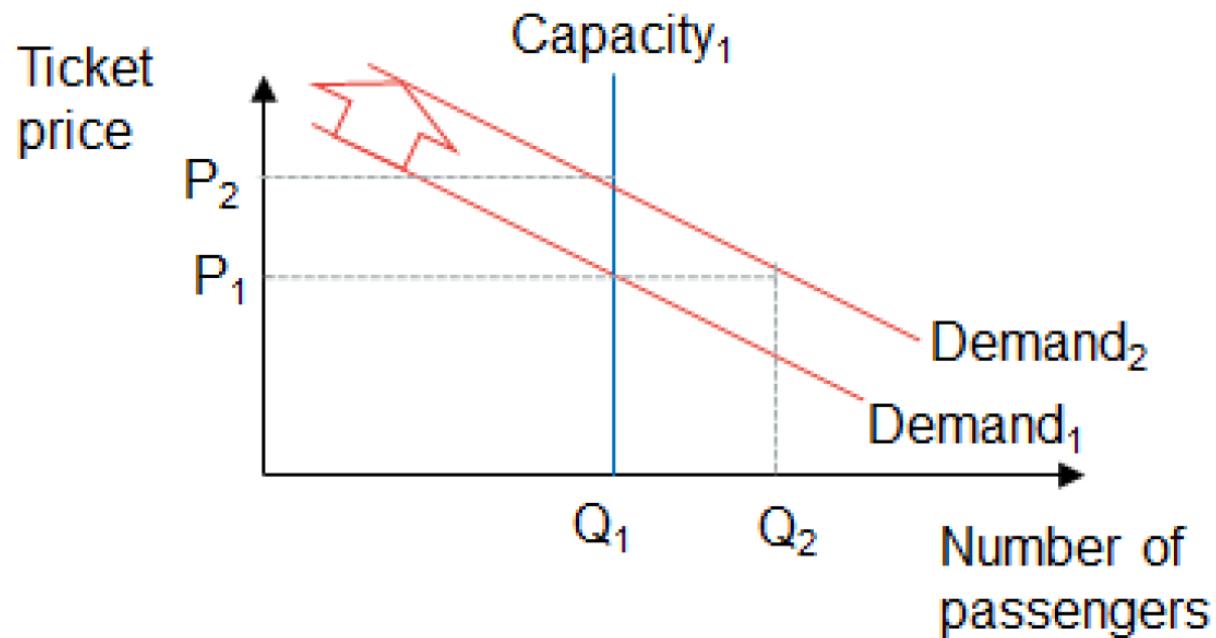
Material Suplementar

- **Como a privatização beneficia via expansões de capacidade**
- Inovações que podem afetar a qualidade percebida
- O que diz a literatura de satisfação em aeroportos?
- Estudo de caso: GRU Airport - Resultados Econométricos

EFEITO DE EXPANSÕES AEROPORTUÁRIAS



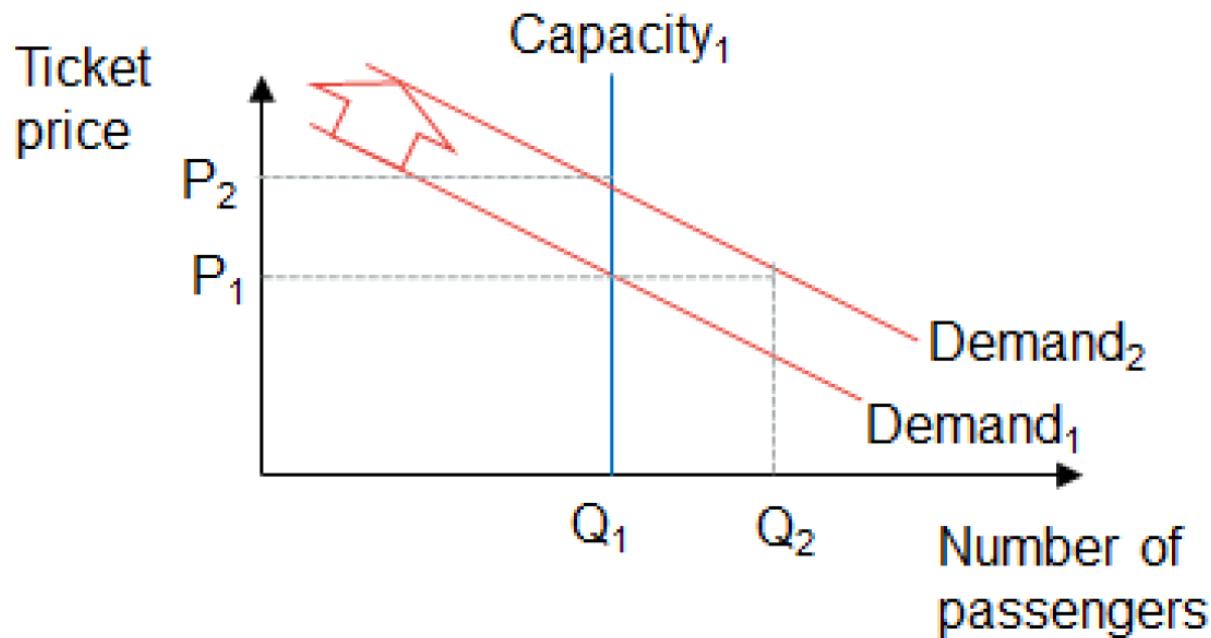
. Why excess demand leads to an increase in prices



EFEITO DE EXPANSÕES AEROPORTUÁRIAS



. Why excess demand leads to an increase in prices



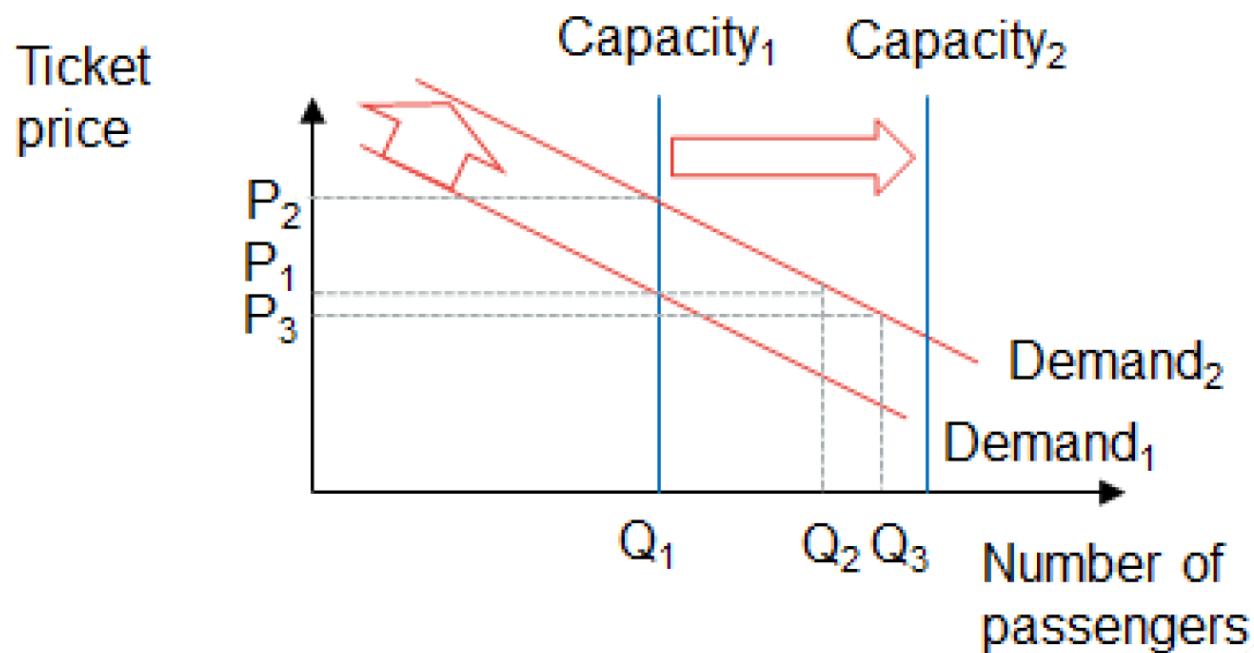
preços e
atrasos
aumentam
quando falta
capacidade
aeroportuária

EFEITO DE EXPANSÕES AEROPORTUÁRIAS



A expansão da capacidade permite reduzir as pressões de preços e operações

• How capacity expansion benefits passengers



preços e atrasos aumentam quando falta capacidade aeroportuária

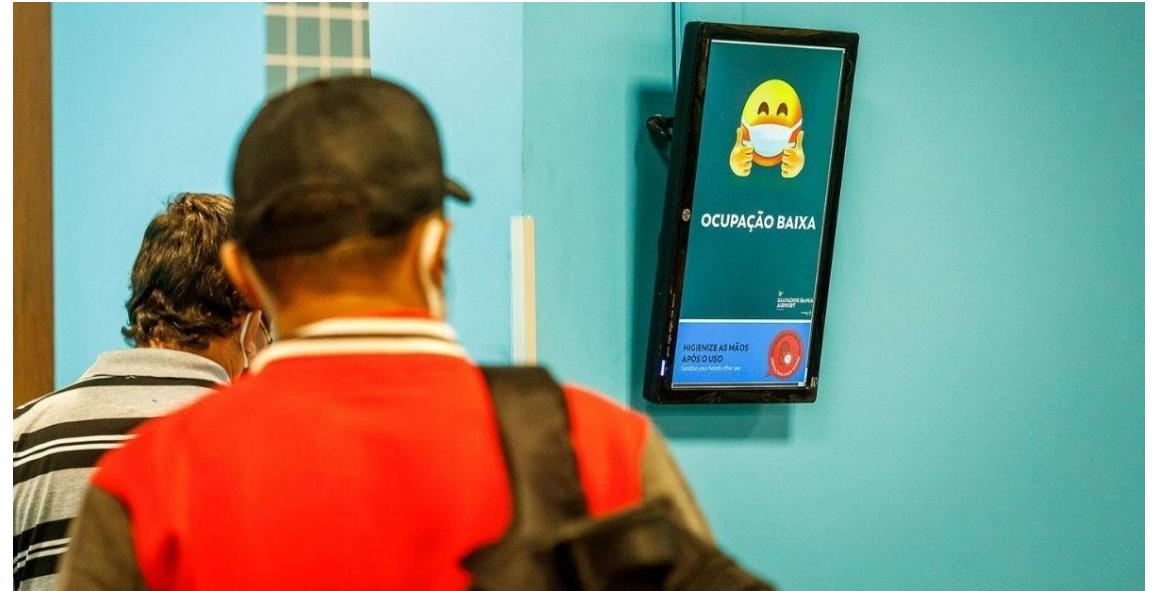
Material Suplementar

- Como a privatização beneficia via expansões de capacidade
- **Inovações que podem afetar a qualidade percebida**
- O que diz a literatura de satisfação em aeroportos?
- Estudo de caso: GRU Airport - Resultados Econométricos

Inovações **incrementais** que podem afetar a qualidade percebida



Inovações **incrementais** que podem afetar a qualidade percebida



Outros exemplos ou ideias?

Inovações **disruptivas** que podem afetar a qualidade percebida



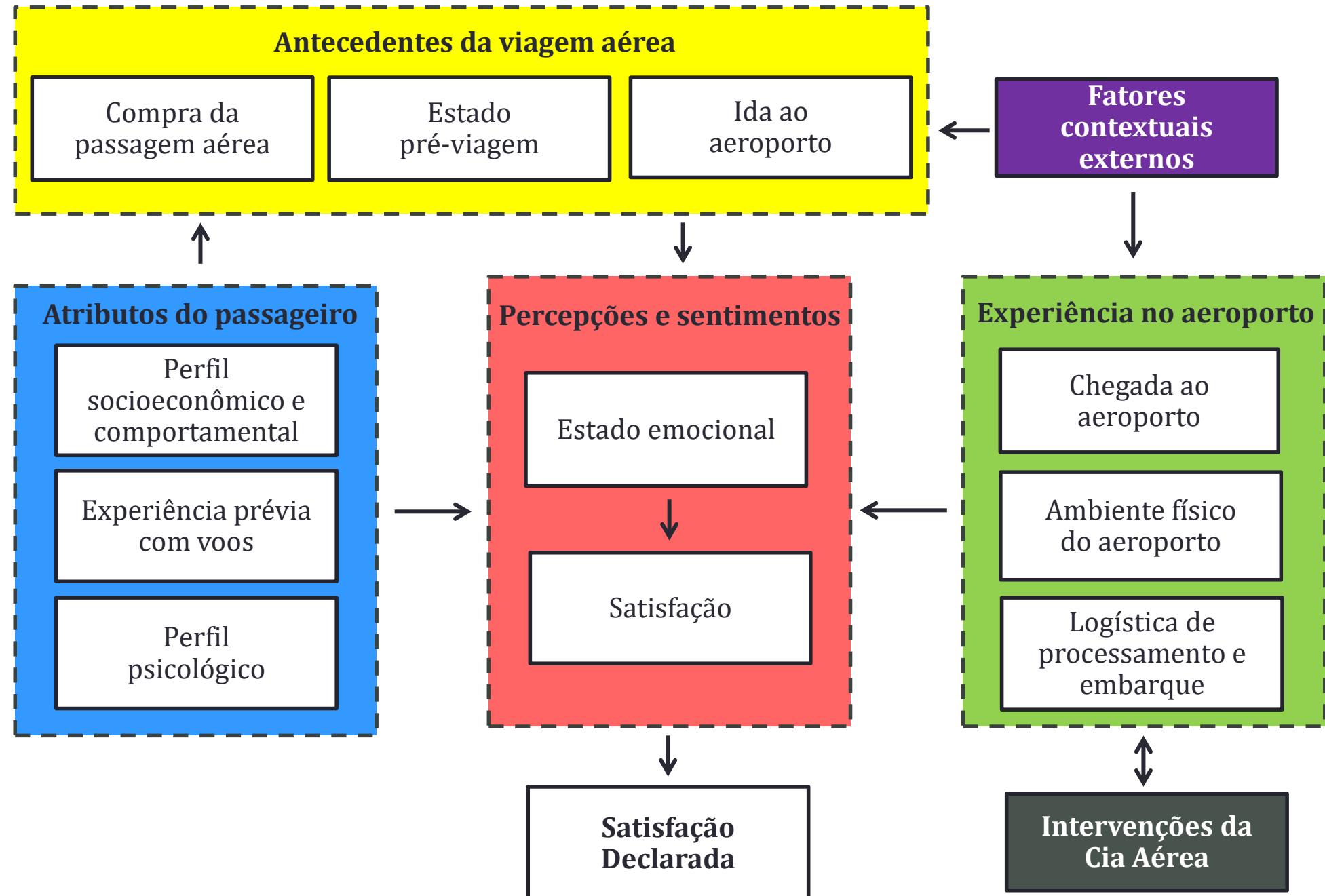
Inovações **disruptivas** que podem afetar a qualidade percebida



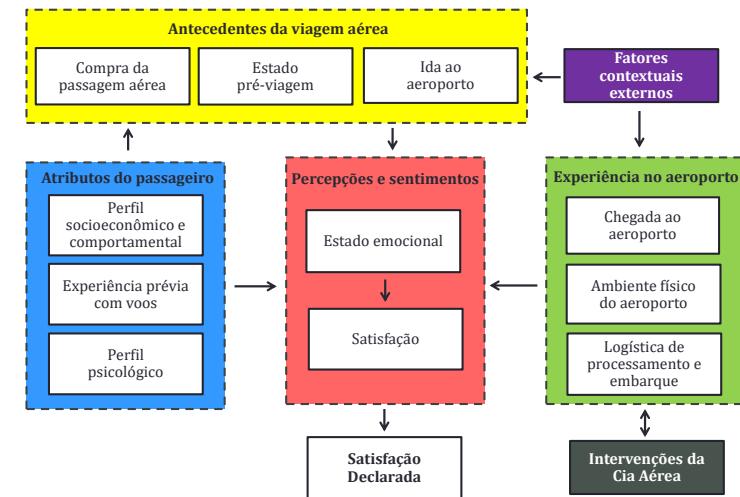
Material Suplementar

- Como a privatização beneficia via expansões de capacidade
- Inovações que podem afetar a qualidade percebida
- **O que diz a literatura de satisfação em aeroportos?**
- Estudo de caso: GRU Airport - Resultados Econométricos

Formação da Satisfação Declarada do PAX

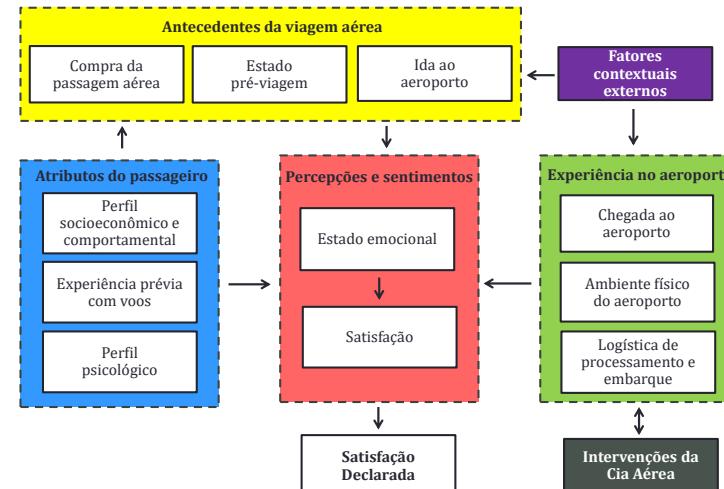


O que diz a literatura?



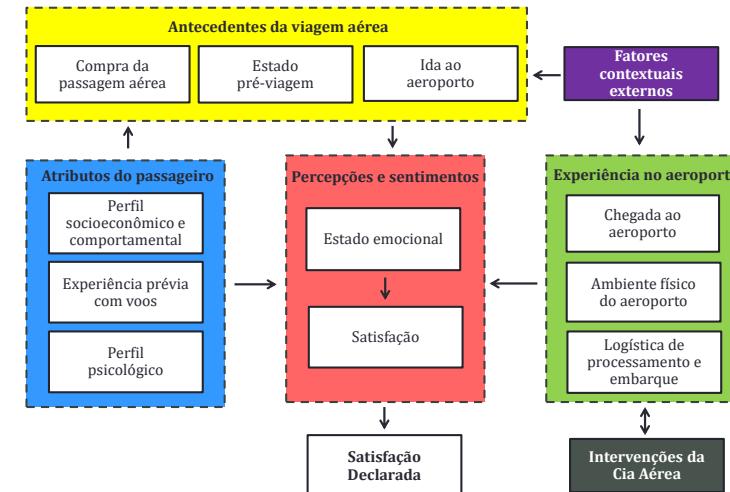
O que diz a literatura?

- Bezerra & Gomes (2019)
 - Expectativas mínimas determinam a satisfação
 - Passageiros esperam um desempenho básico aceitável
- Pholsook et al. (2023)
 - Instalações, orientação e segurança são dimensões principais da satisfação
- Geng et al. (2017)
 - Conforto térmico, layout e qualidade acústica afetam de forma proporcional
- Heung et al. (2002)
 - Atributos dos funcionários são cruciais para a satisfação em restaurantes
- Perng et al. (2010)
 - Produtos duty-free de marca e baixo custo têm maior satisfação



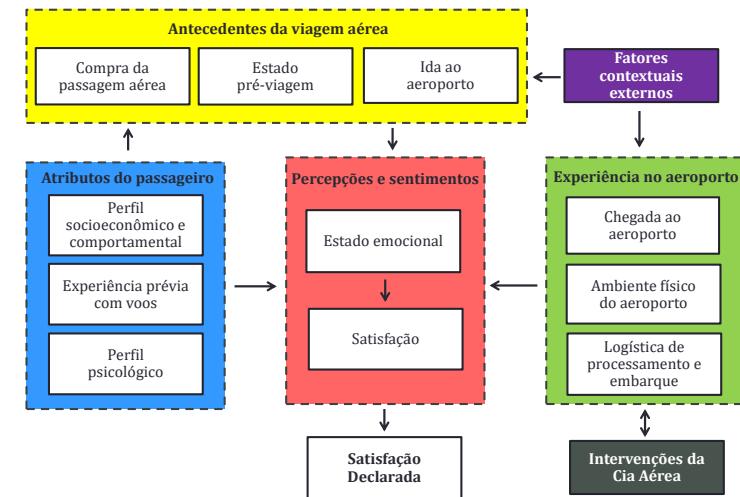
O que diz a literatura?

- Bezerra & Gomes (2019)
 - Expectativas mínimas determinam a satisfação
 - Passageiros esperam um desempenho básico aceitável
- Pholsook et al. (2023)
 - Instalações, orientação e segurança são dimensões principais da satisfação
- Geng et al. (2017)
 - Conforto térmico, layout e qualidade acústica afetam de forma proporcional
- Heung et al. (2002)
 - Atributos dos funcionários são cruciais para a satisfação em restaurantes
- Perng et al. (2010)
 - Produtos duty-free de marca e baixo custo têm maior satisfação



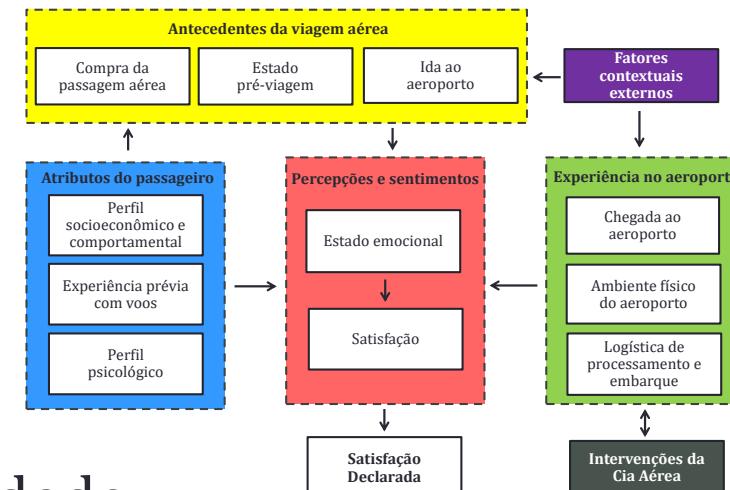
dentre muitos
outros

Literatura: além do convencional I



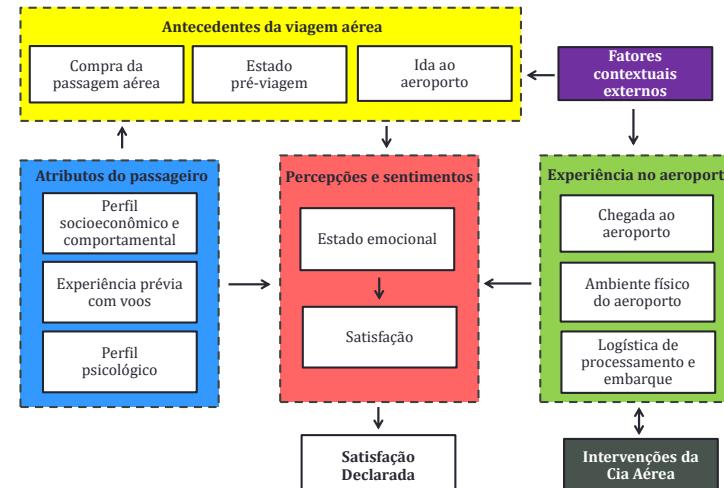
Literatura: além do convencional I

- Bogicevic et al. (2016)
 - Design e aromas agradáveis aumentam a satisfação
 - Organização inadequada e qualidade do ar causam ansiedade
- Lin & Chen (2013); Pantouvakis & Renzi (2016); Lopez-Valpuesta & Casas-Albala (2023)
 - Diferenças culturais influenciam satisfação nas lojas duty-free
 - Segmentação: passageiros estrangeiros, viajantes a negócios
- Batouei et al. (2020); Bogicevic et al. (2017)
 - Tecnologias de autoatendimento aumentam a confiança e satisfação dos passageiros



Literatura: além do convencional II

- Moon et al. (2016)
 - Emoções dos clientes afetam a satisfação com o ambiente físico do aeroporto
- Song et al. (2024)
 - Durante feriados, passageiros tendem a expressar sentimentos mais positivos
- Gajewicz et al. (2022)
 - Passageiros agrupam componentes de qualidade e a satisfação varia conforme frequência de uso
- Efthymiou et al. (2018)
 - A satisfação dos clientes com a British Airways decorre de expectativas alinhadas
 - a maioria tolera atrasos em Heathrow



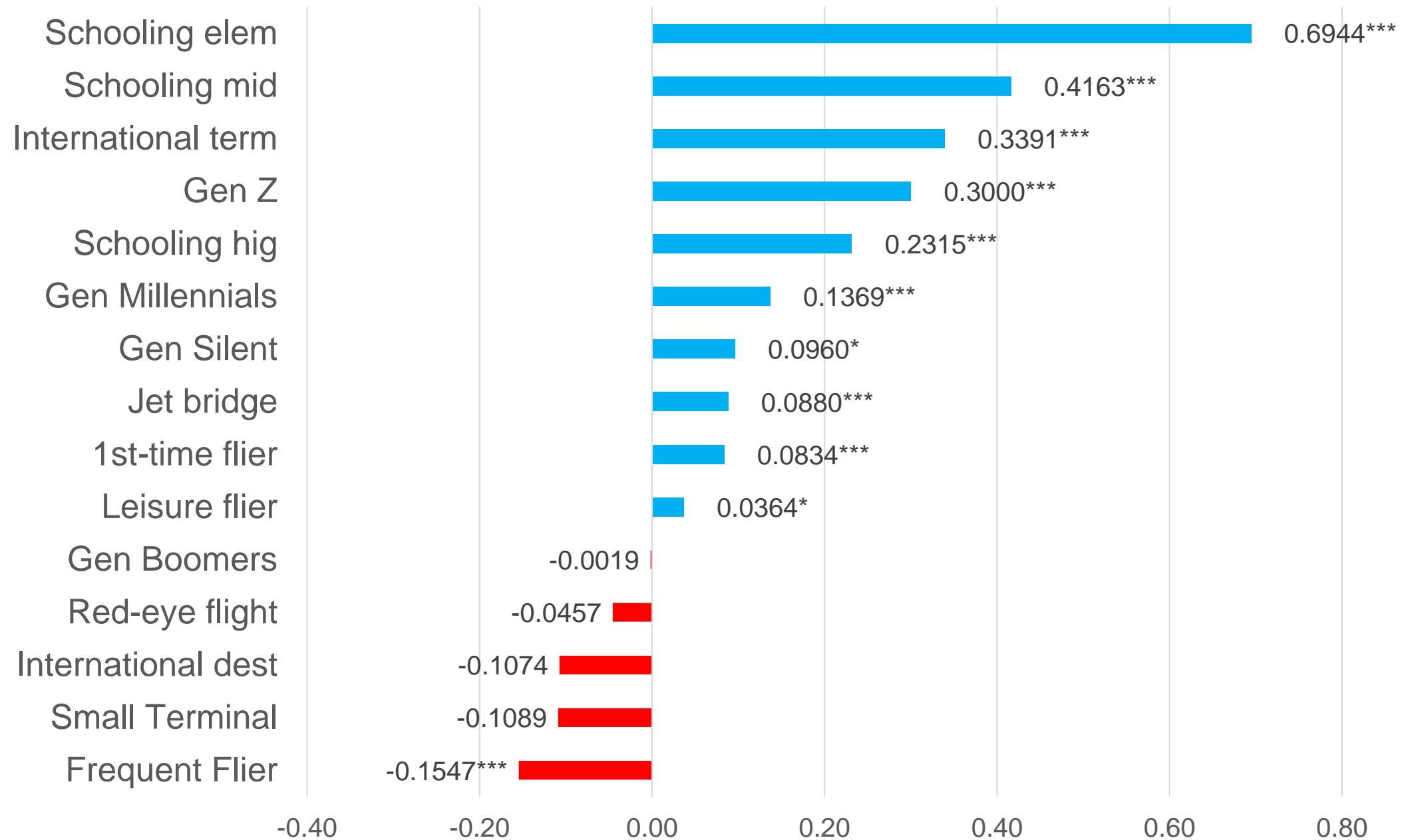
Material Suplementar

- Como a privatização beneficia via expansões de capacidade
- Inovações que podem afetar a qualidade percebida
- O que diz a literatura de satisfação em aeroportos?
- **Estudo de caso: GRU Airport - Resultados Econométricos**

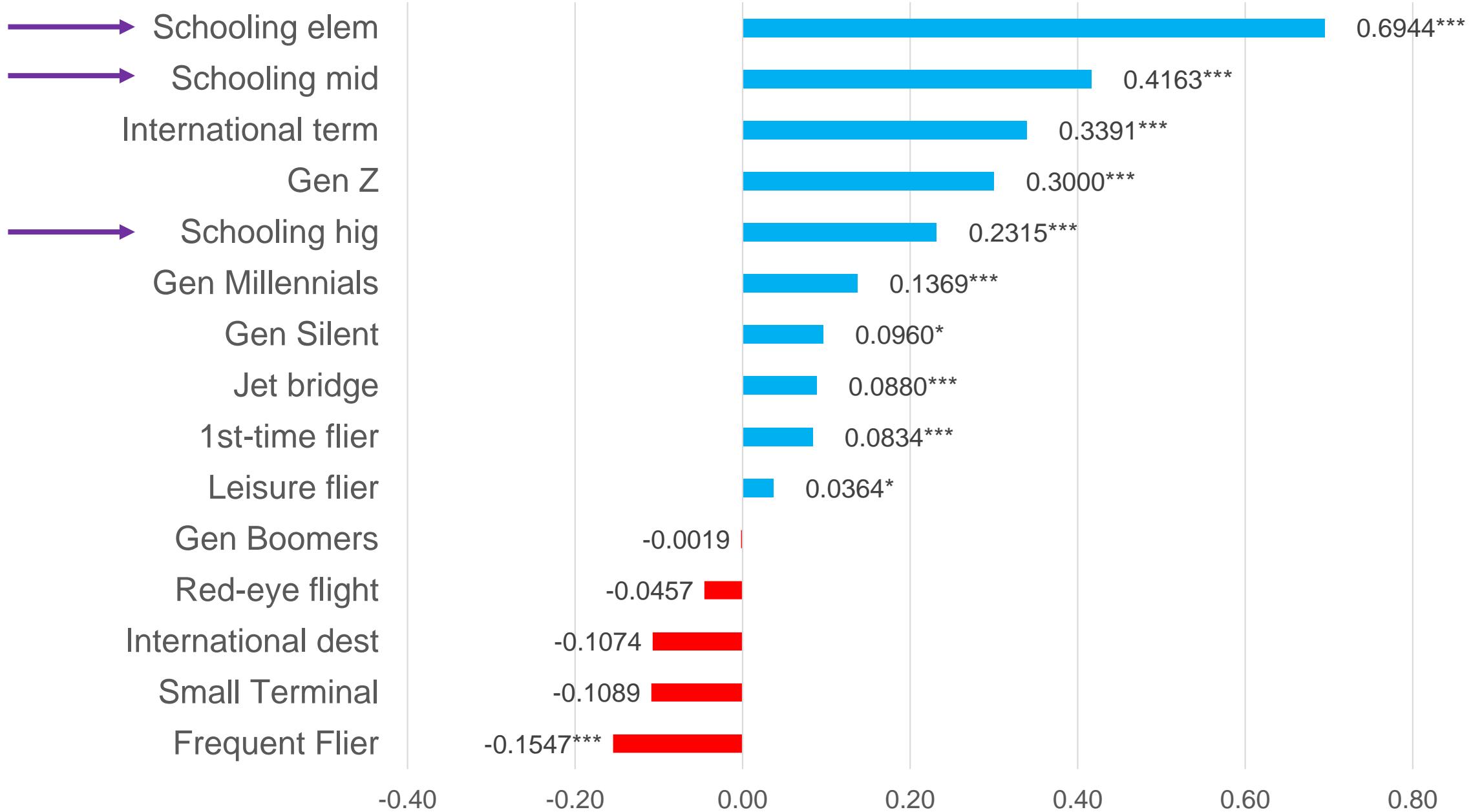
Schooling elem
Schooling mid
International term
Gen Z
Schooling hig
Gen Millennials
Gen Silent
Jet bridge
1st-time flier
Leisure flier
Gen Boomers
Red-eye flight
International dest
Small Terminal
Frequent Flier

-0.40 -0.20 0.00 0.20 0.40 0.60 0.80

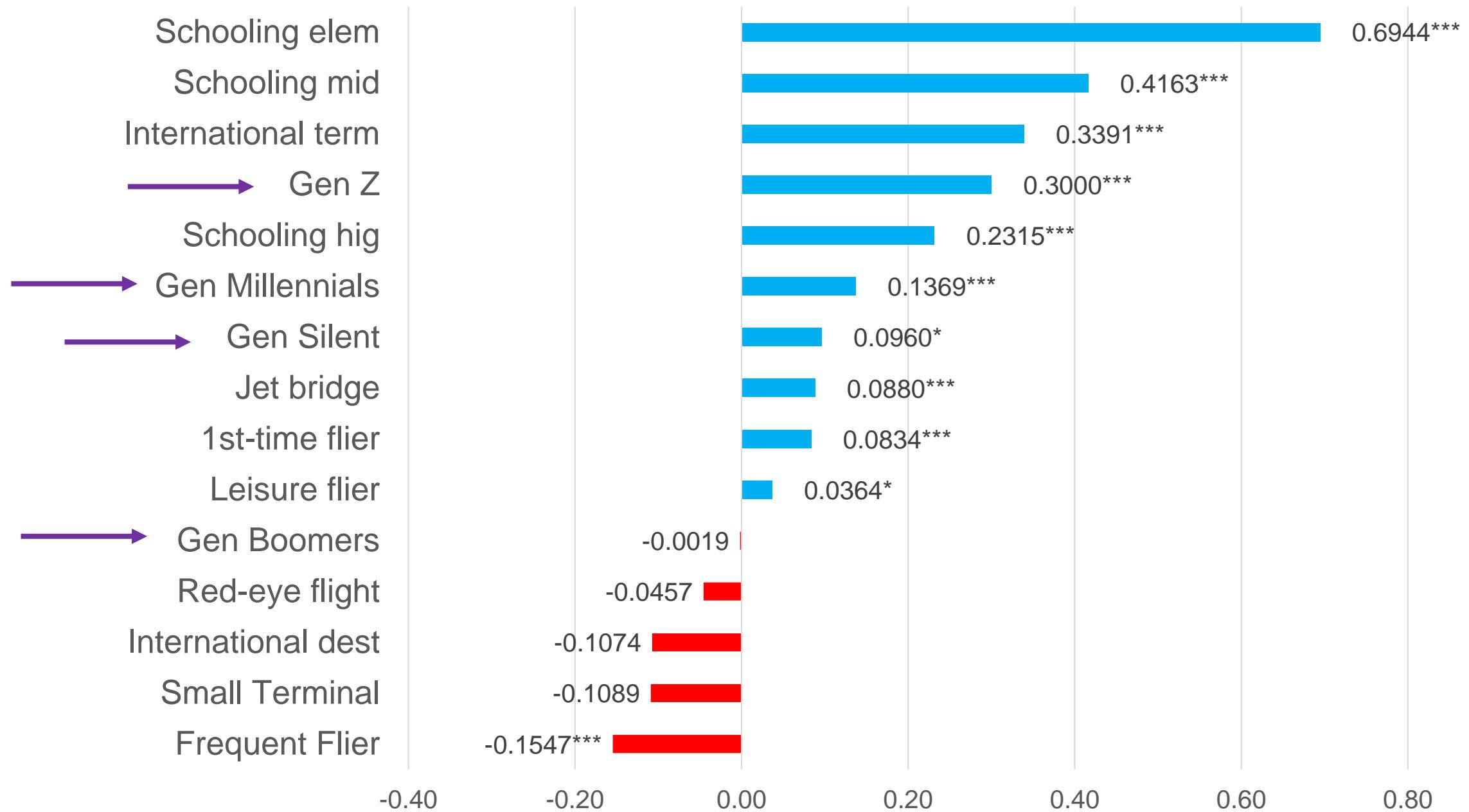
RESULTADOS



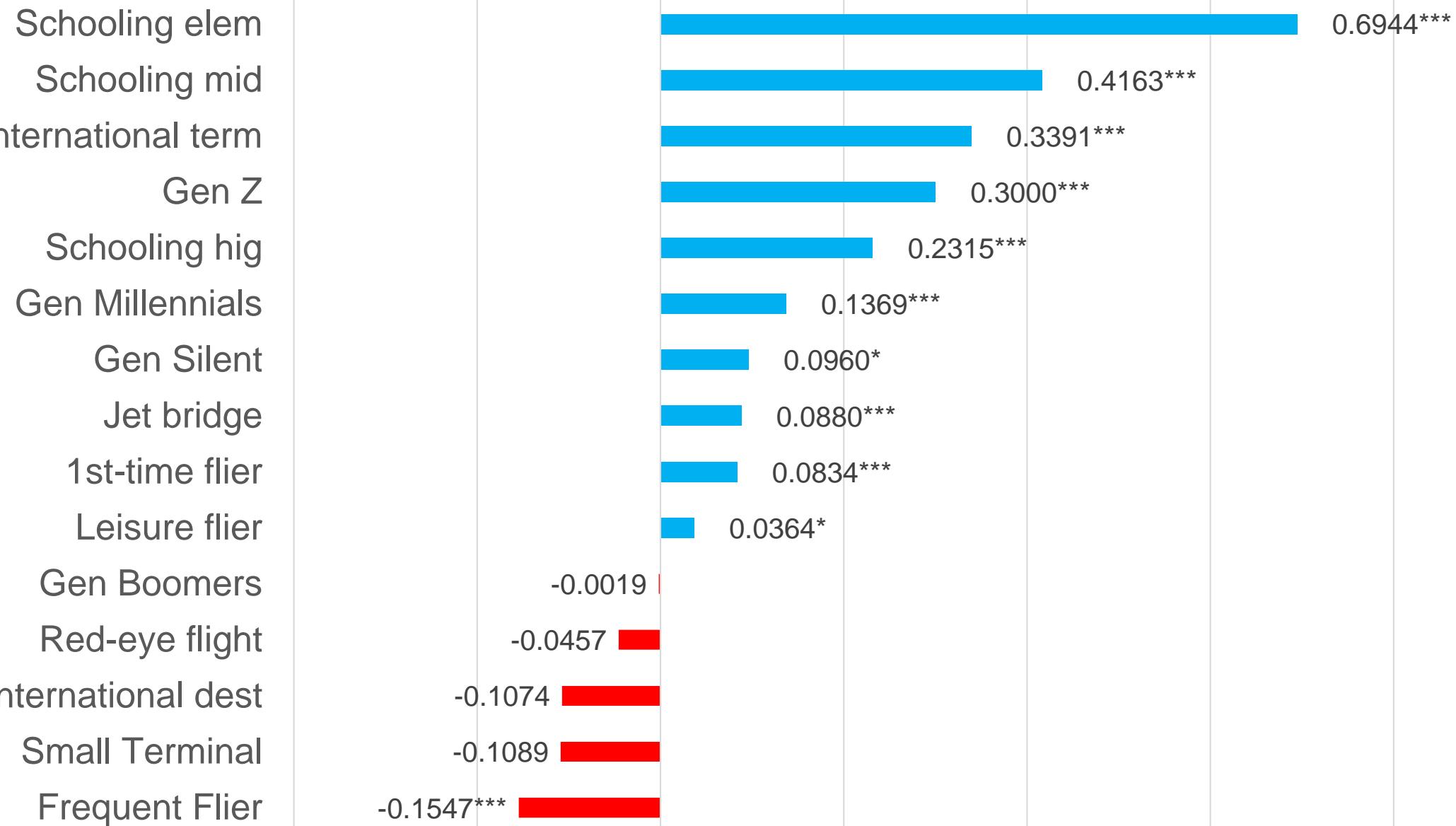
RESULTADOS



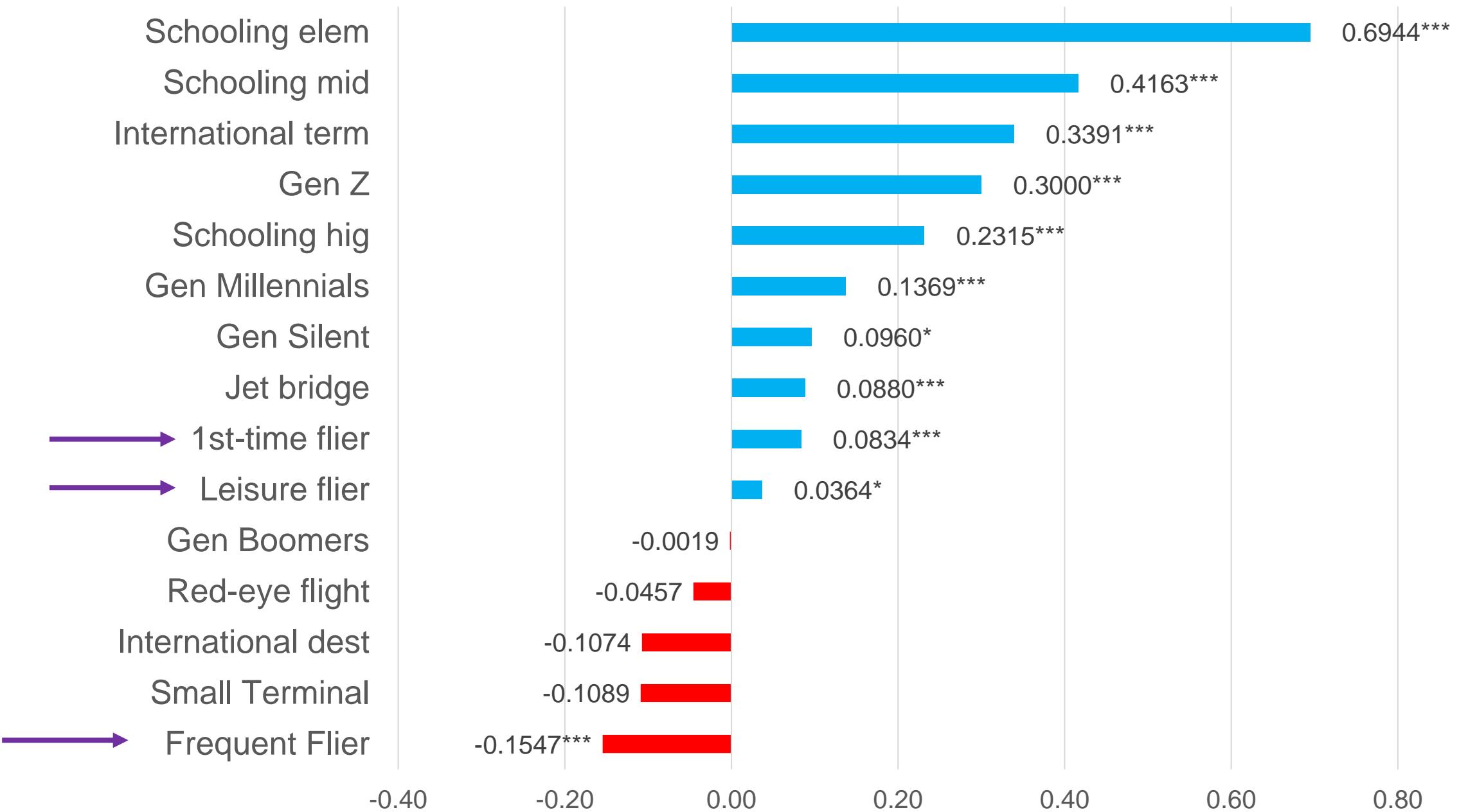
RESULTADOS



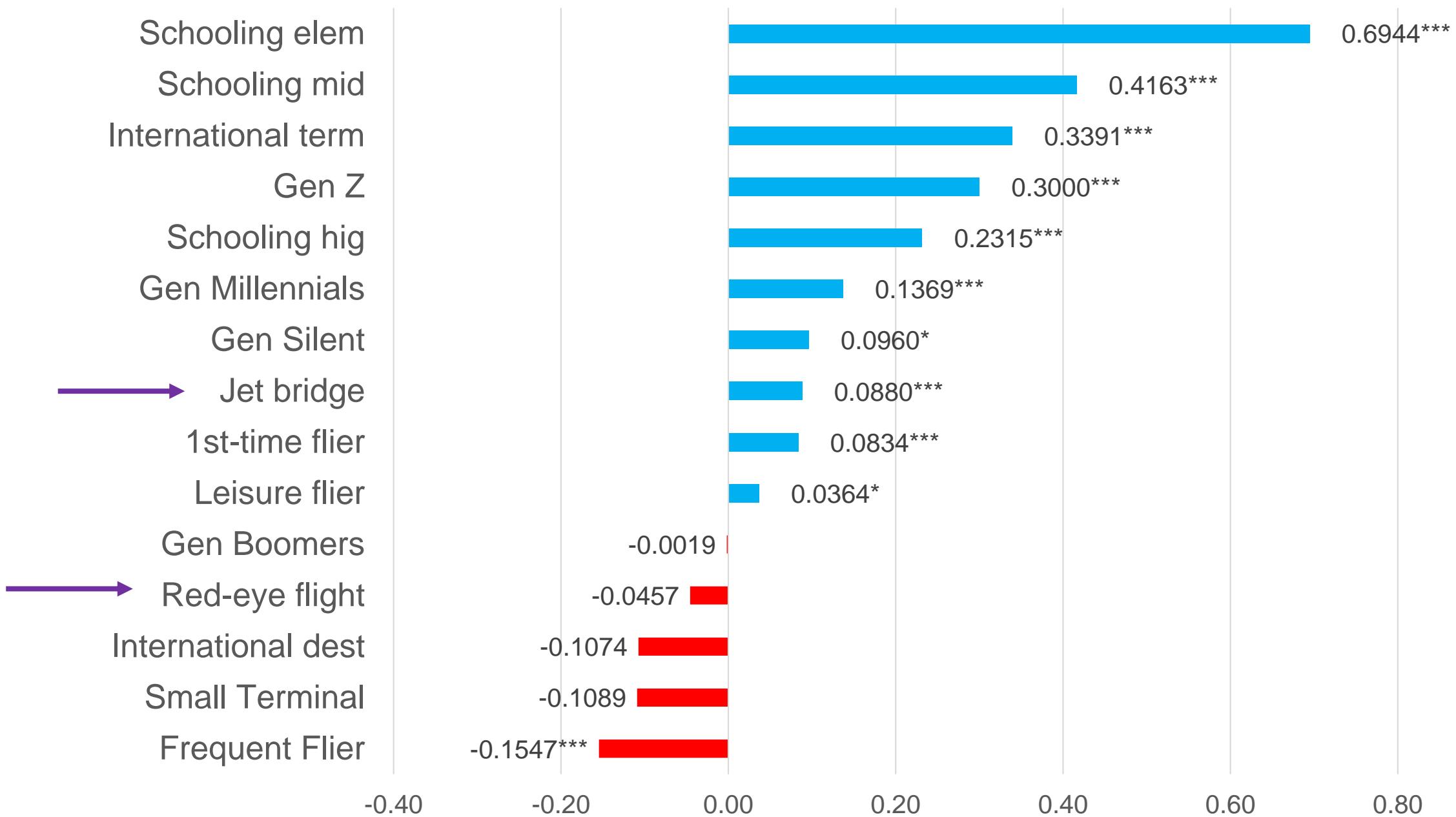
RESULTADOS



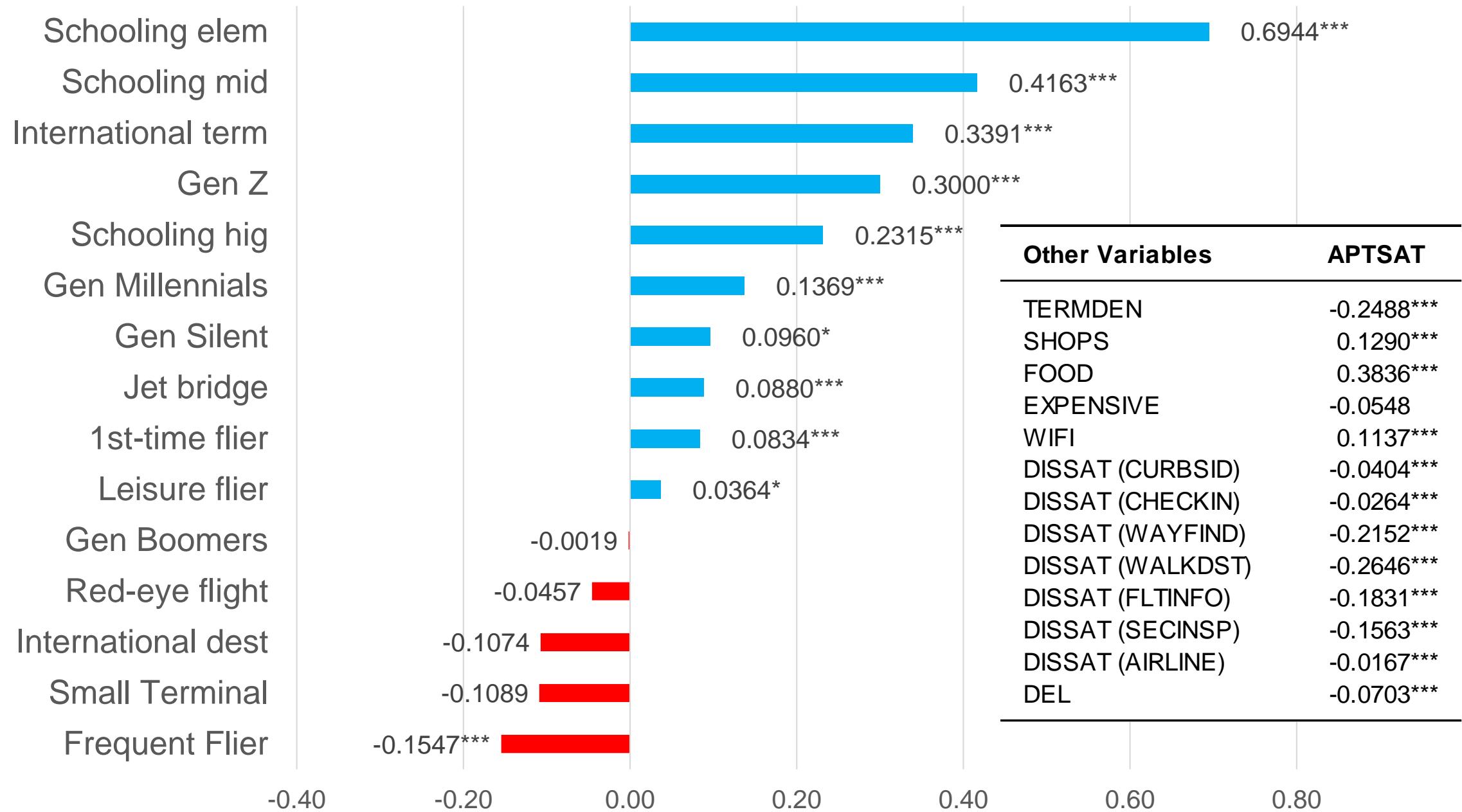
RESULTADOS



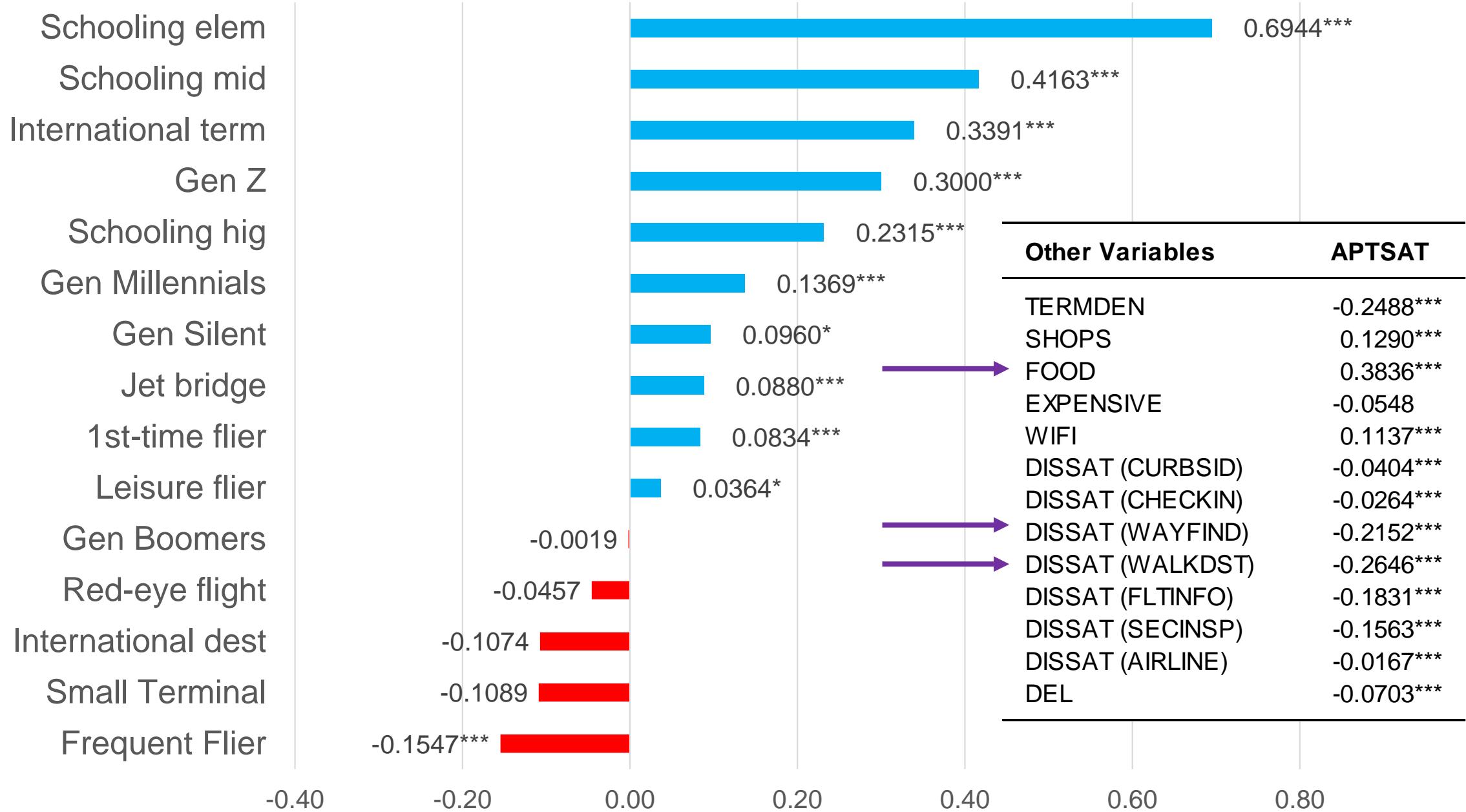
RESULTADOS



RESULTADOS



RESULTADOS



Implicações e aprendizados

- Satisfação do PAX
- Papel da econometria
- Atributos do aeroporto que fazem mais diferença
- Continuidade de pesquisas

Implicações e aprendizados

- Satisfação do PAX
- Papel da econometria
- Atributos do aeroporto que fazem mais diferença
- Continuidade de pesquisas

Implicações e aprendizados

- Satisfação do PAX
 - fenômeno complexo, sujeito a diversos fatores confundidores
- Papel da econometria
 - *ceteris paribus*: controlamos o perfil do pax, experiência de viagens, horário da entrevista, e proxies para o estado emocional, perfil psicológico, etc.
 - parcializa-se os fatores sob investigação: atributos do aeroporto/voo
- Atributos do aeroporto que fazem mais diferença
 - qual o terminal
 - qualidade (e uso) de restaurantes
 - caminho e informações dentro do aeroporto
- Continuidade de pesquisas
 - Salas vip; stress do trânsito; ampliar fatores objetivos

Implicações e aprendizados

- Satisfação do PAX
 - fenômeno complexo, sujeito a diversos fatores **confundidores**
- Papel da econometria
 - *ceteris paribus*: **controlamos** o perfil do pax, experiência de viagens, horário da entrevista, e proxies para o estado emocional, perfil psicológico, etc.
 - parcializa-se os fatores sob investigação: atributos do aeroporto/voo
- Atributos do aeroporto que fazem mais diferença
 - qual o **terminal**
 - qualidade (e uso) de **restaurantes**
 - **caminho e informações** dentro do aeroporto
- Continuidade de pesquisas
 - **Salas vip; stress do trânsito**; ampliar fatores **objetivos**