



# **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

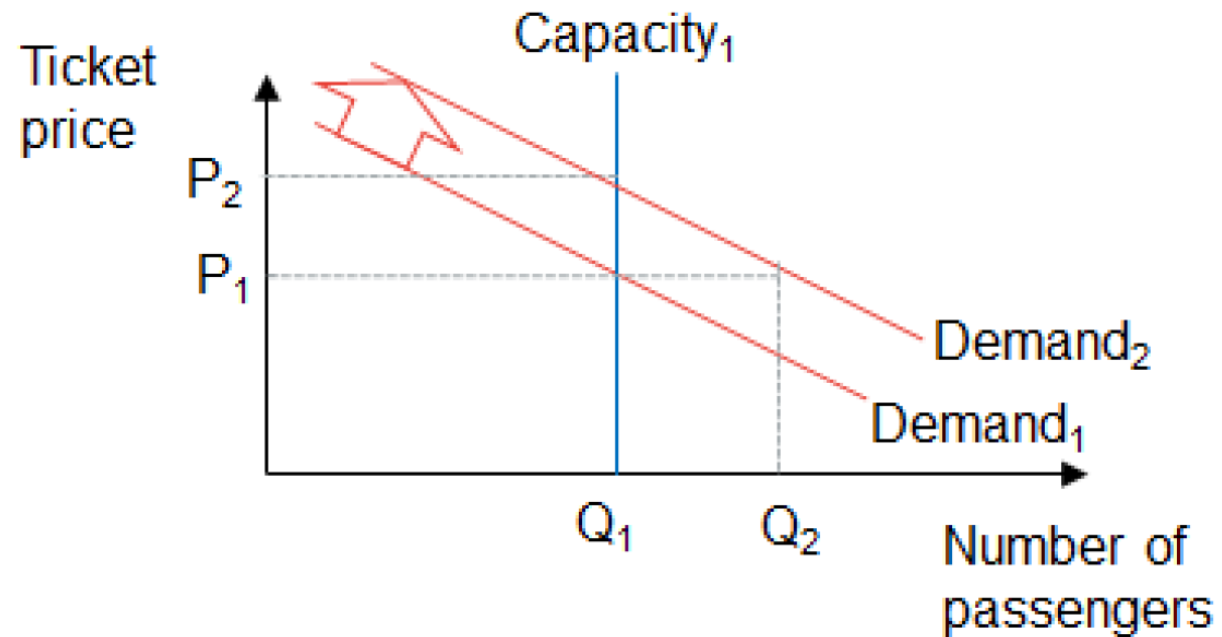
- Como a privatização beneficia via expansões de capacidade
- Inovações que podem afetar a qualidade percebida
- O que diz a literatura de satisfação em aeroportos?
- Estudo de caso: GRU Airport - Resultados Econométricos

## 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

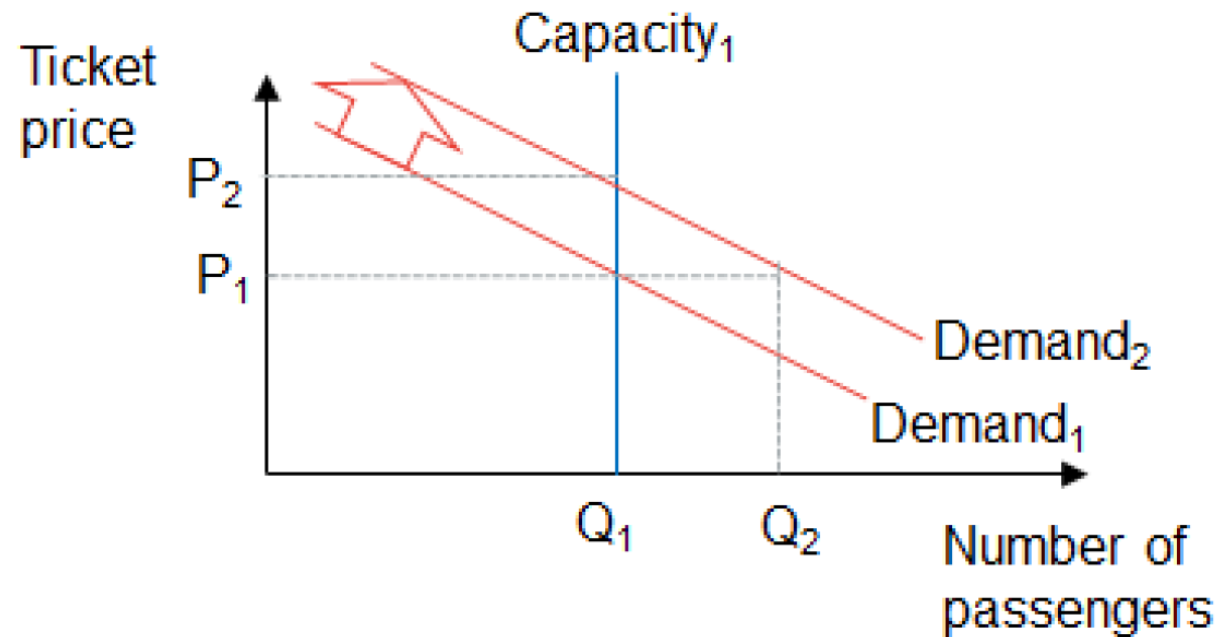
. Why excess demand leads to an increase in prices



# EFEITO DE EXPANSÕES AEROPORTUÁRIAS



. Why excess demand leads to an increase in prices



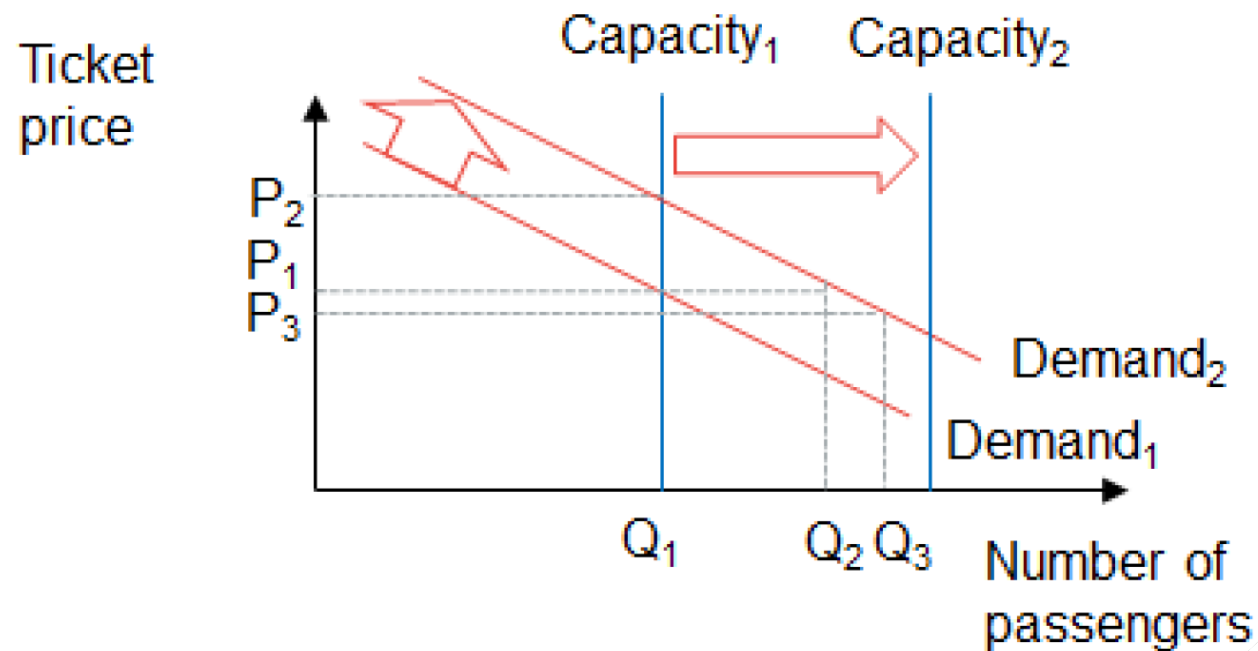
preços e  
atrasos  
aumentam  
quando falta  
capacidade  
aeroportuária

# EFEITO DE EXPANSÕES AEROPORTUÁRIAS



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

2. How capacity expansion benefits passengers

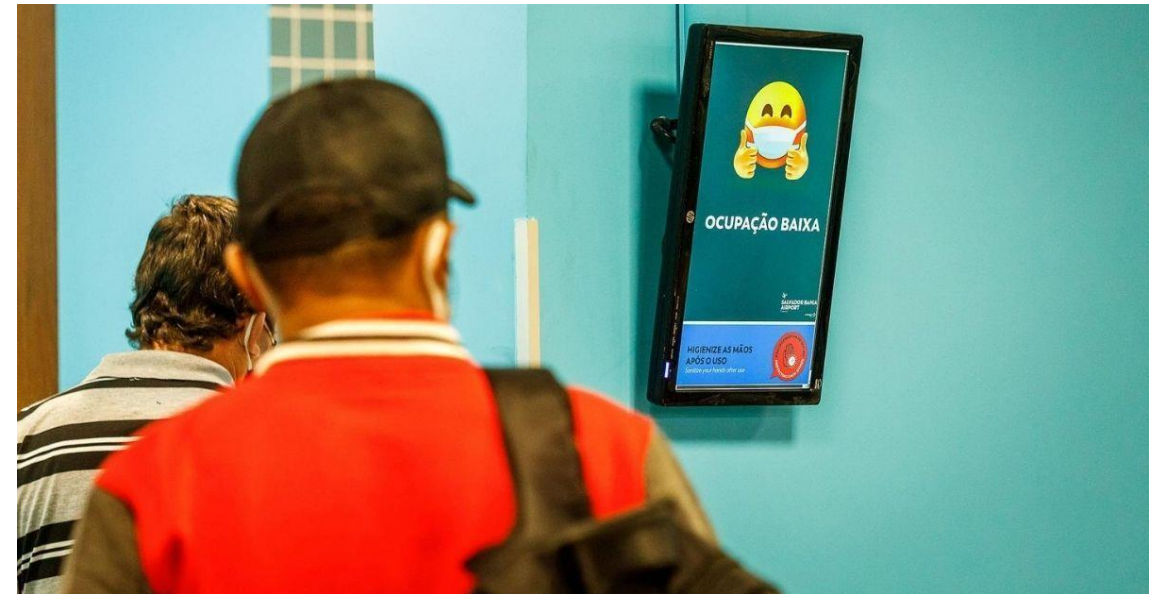


preços e atrasos aumentam quando falta capacidade aeroportuária

## Material Suplementar

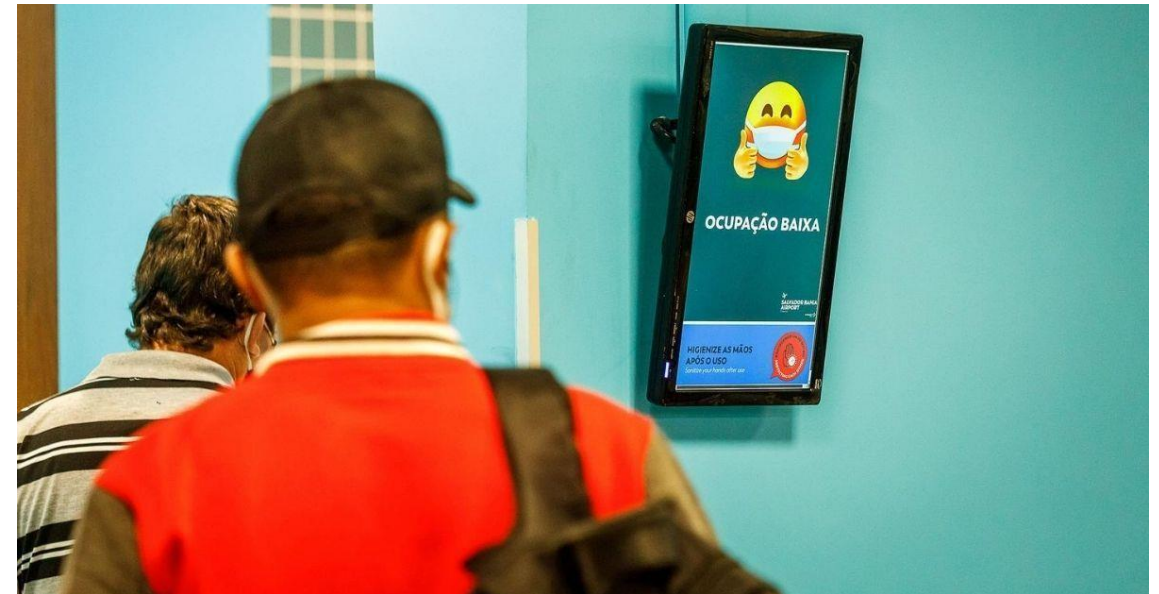
- Como a privatização beneficia via expansões de capacidade
- **Inovações que podem afetar a qualidade percebida**
- O que diz a literatura de satisfação em aeroportos?
- Estudo de caso: GRU Airport - Resultados Econométricos

# 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





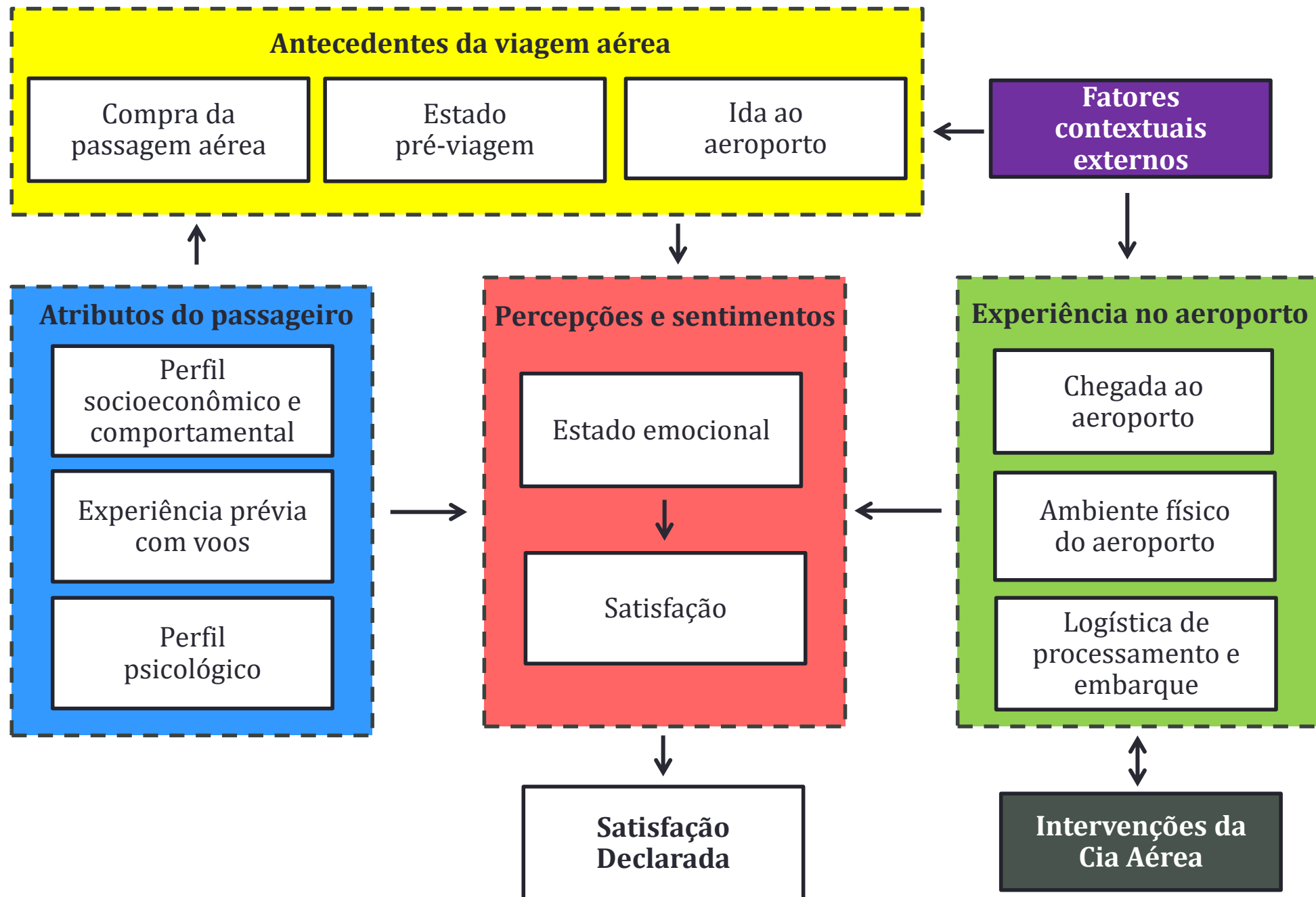
# Inovações **disruptivas** que podem afetar a qualidade percebida



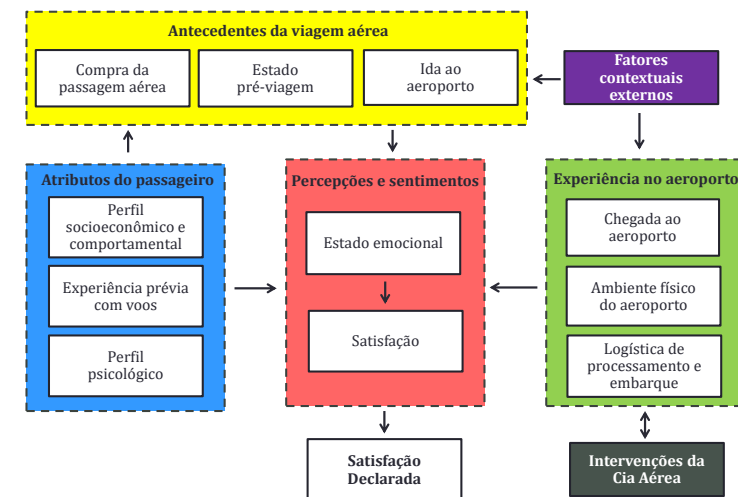
## Material Suplementar

- 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

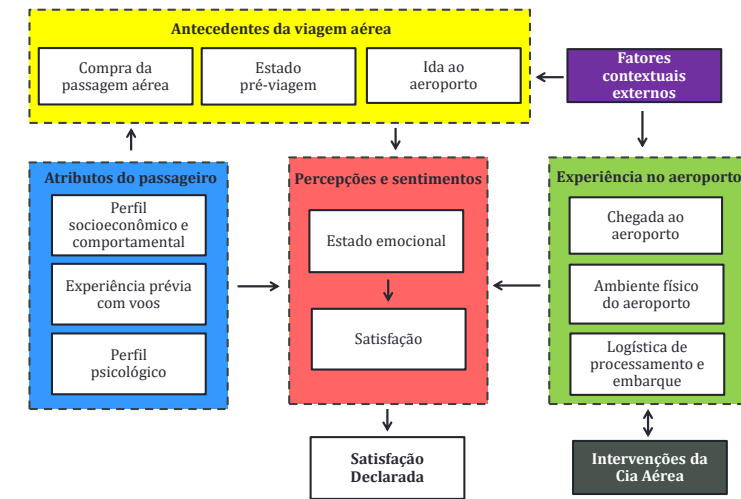


# O que diz a literatura?



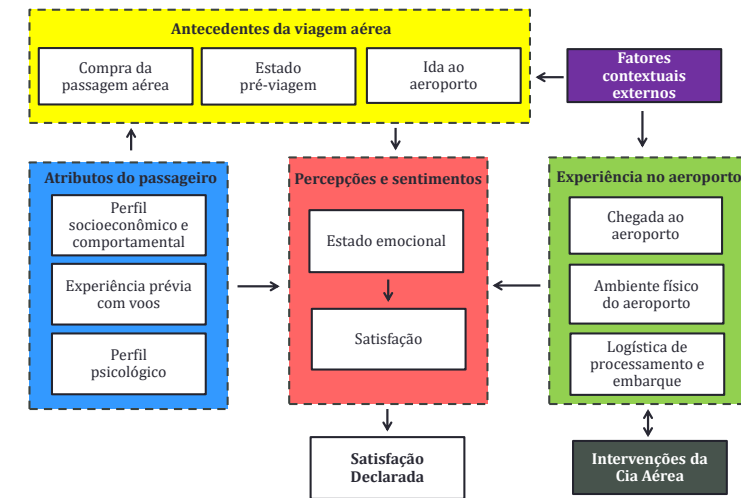
# O que diz a literatura?

- 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?

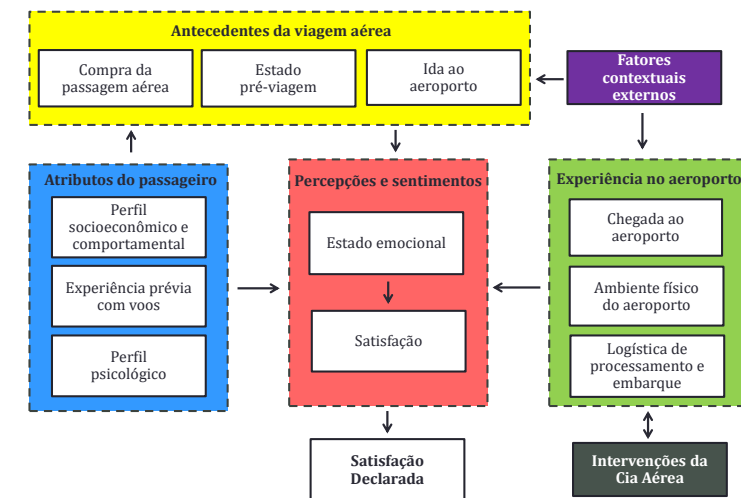
- Bezerra & Gomes (2019)
  - Expectativas mínimas determinam a satisfação
  - Passageiros esperam um desempenho básico aceitável
- Pholsook et al. (2023)
  - Instalações, orientação e segurança são dimensões principais da satisfação
- Geng et al. (2017)
  - Conforto térmico, layout e qualidade acústica 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

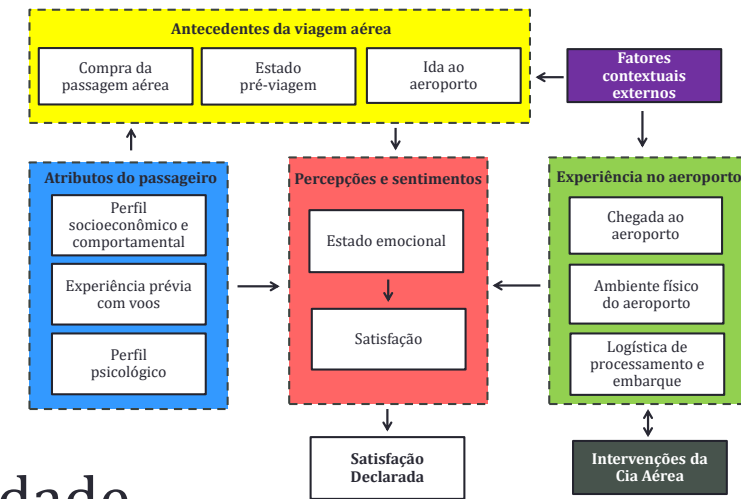


# Literatura: além do convencional I



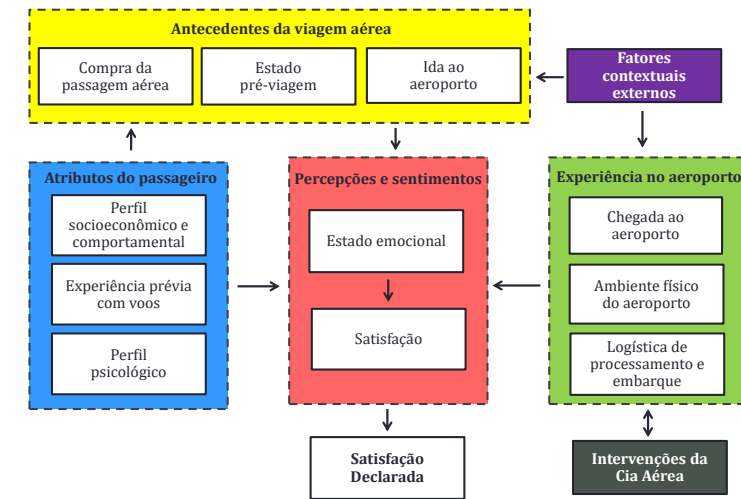
# Literatura: além do convencional I

- 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



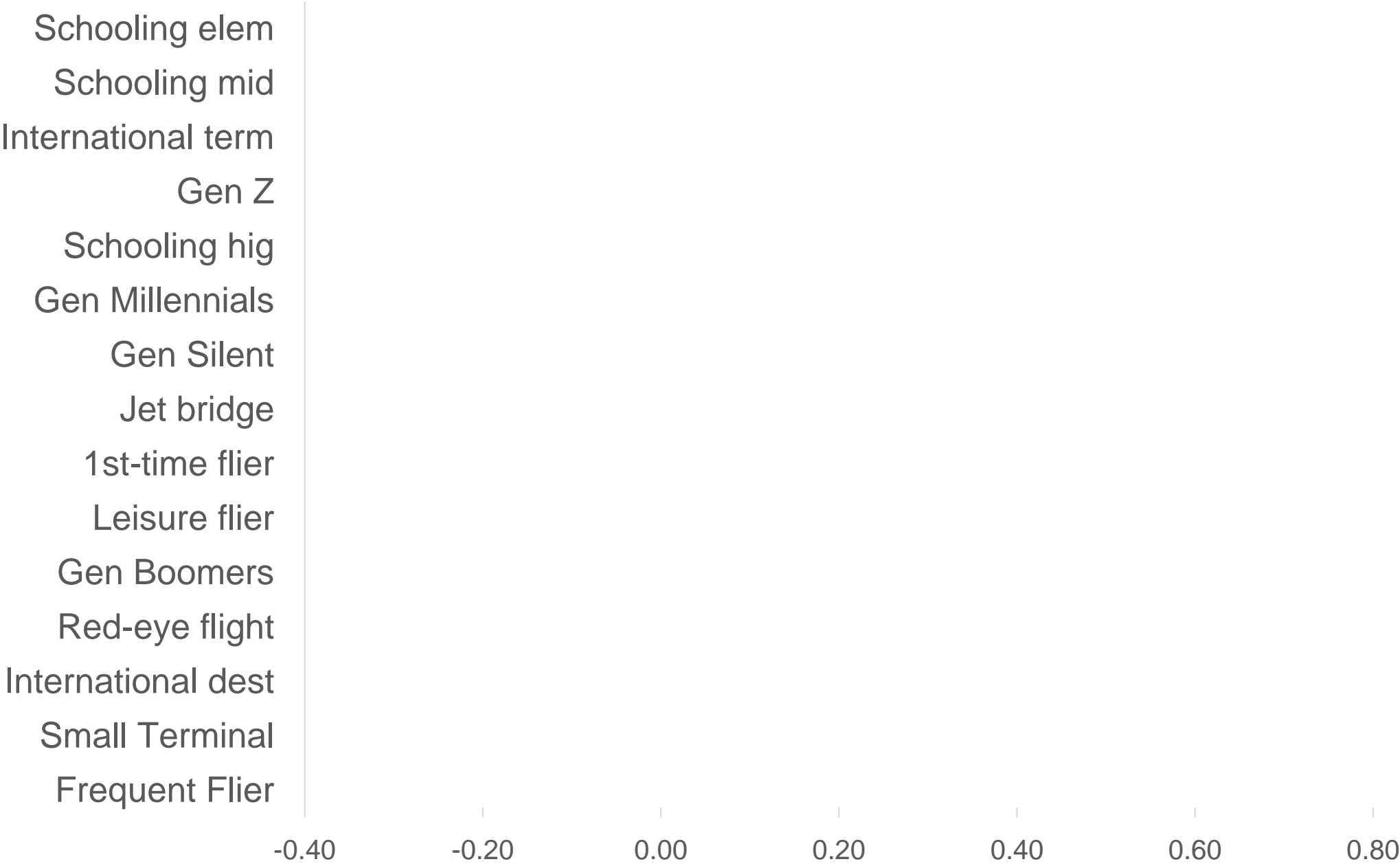
# Literatura: além do convencional II

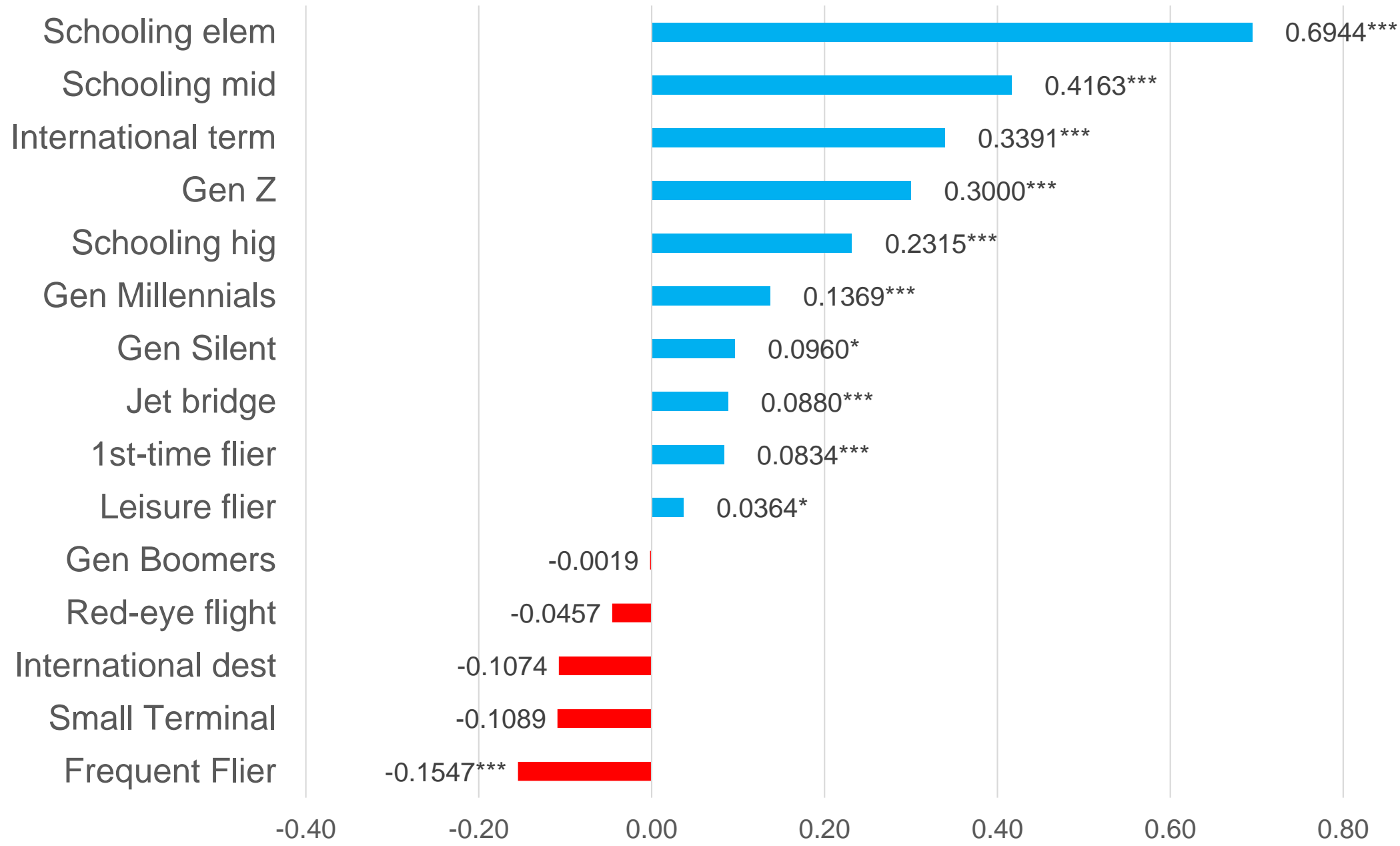
- Moon et al. (2016)
  - Emoções dos clientes afetam a satisfação com o ambiente físico do aeroporto
- Song et al. (2024)
  - Durante feriados, passageiros tendem a expressar sentimentos mais positivos
- Gajewicz et al. (2022)
  - Passageiros agrupam componentes de qualidade e a satisfação varia conforme 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



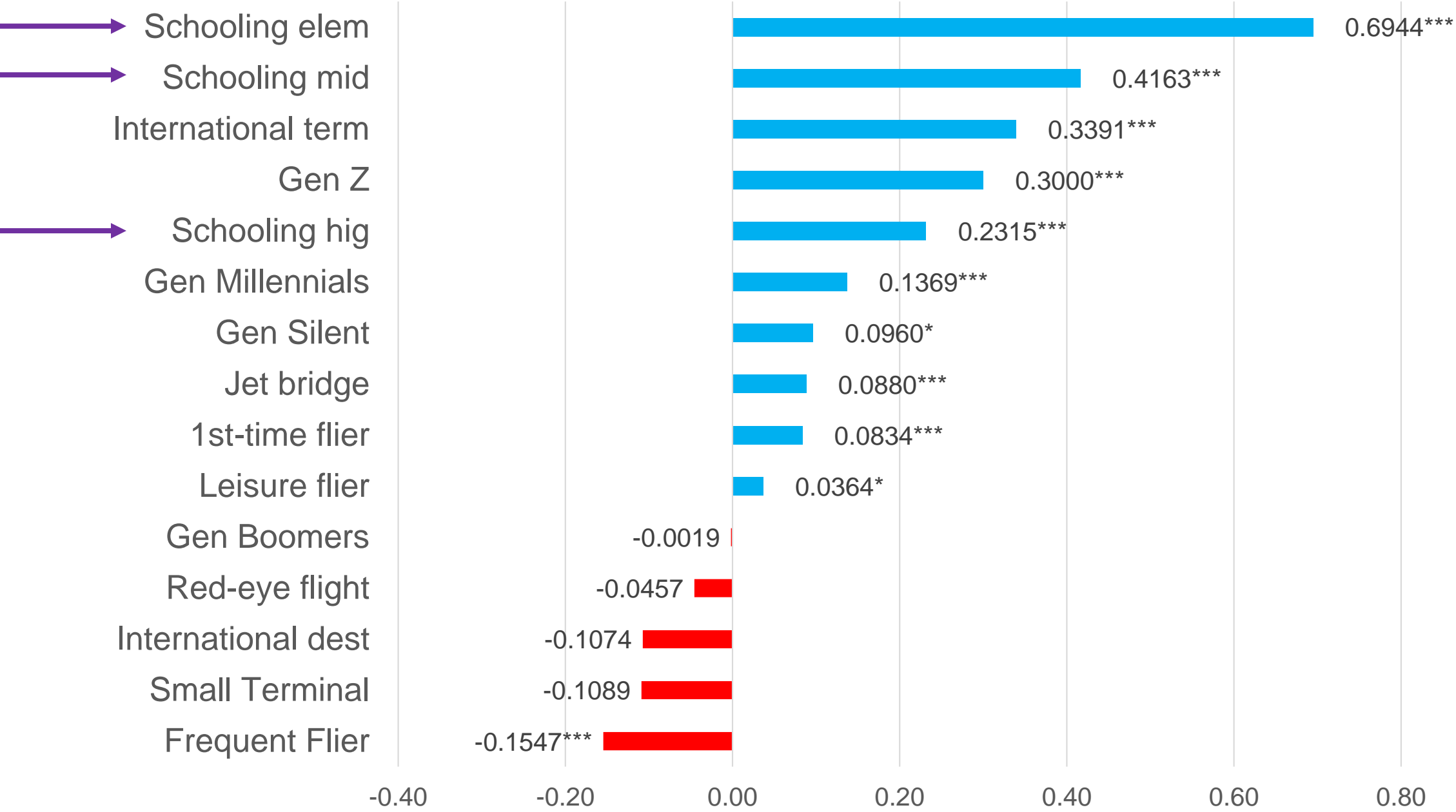
## Material Suplementar

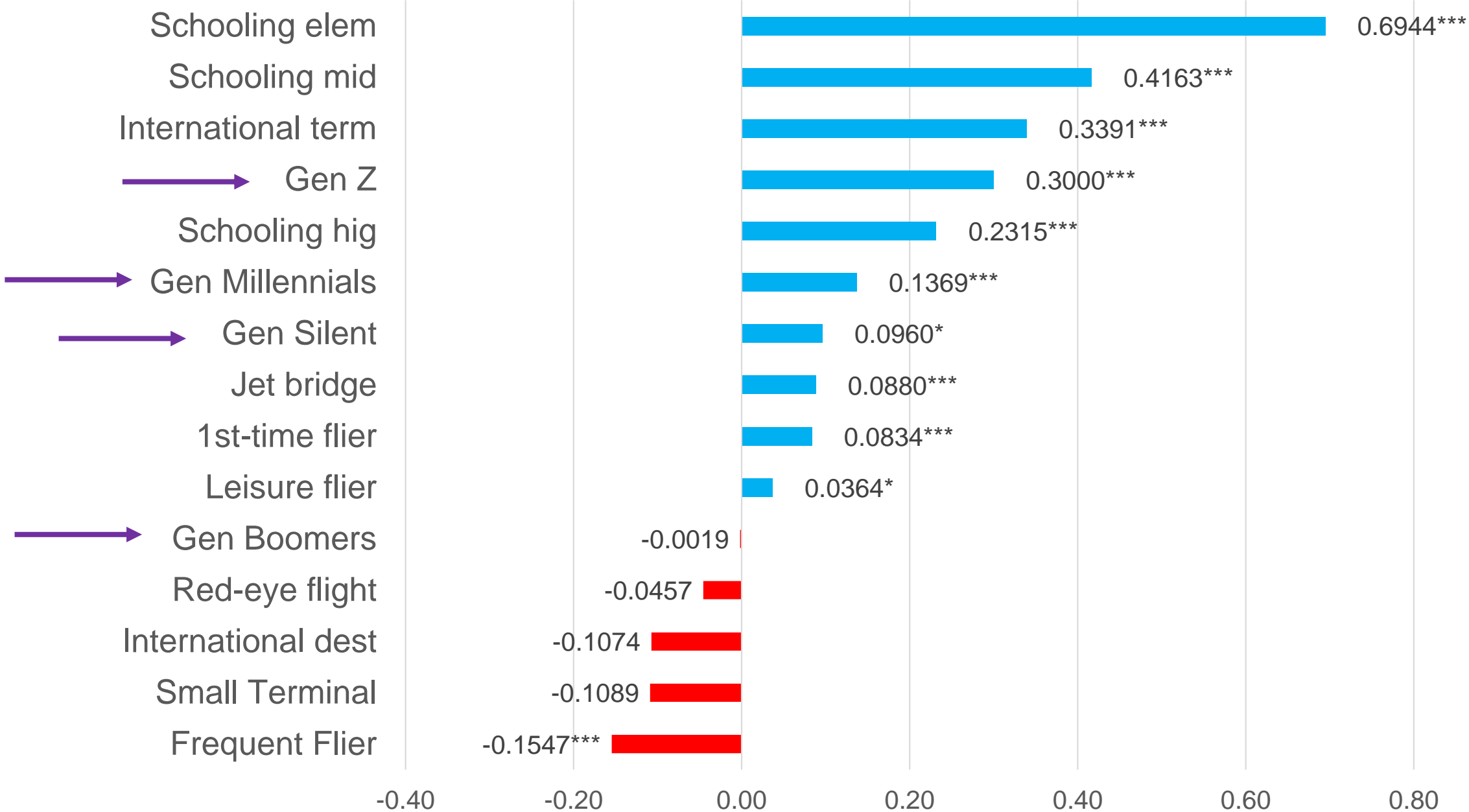
- Como a privatização beneficia via expansões de capacidade
- Inovações que podem afetar a qualidade percebida
- O que diz a literatura de satisfação em aeroportos?
- **Estudo de caso: GRU Airport - Resultados Econométricos**



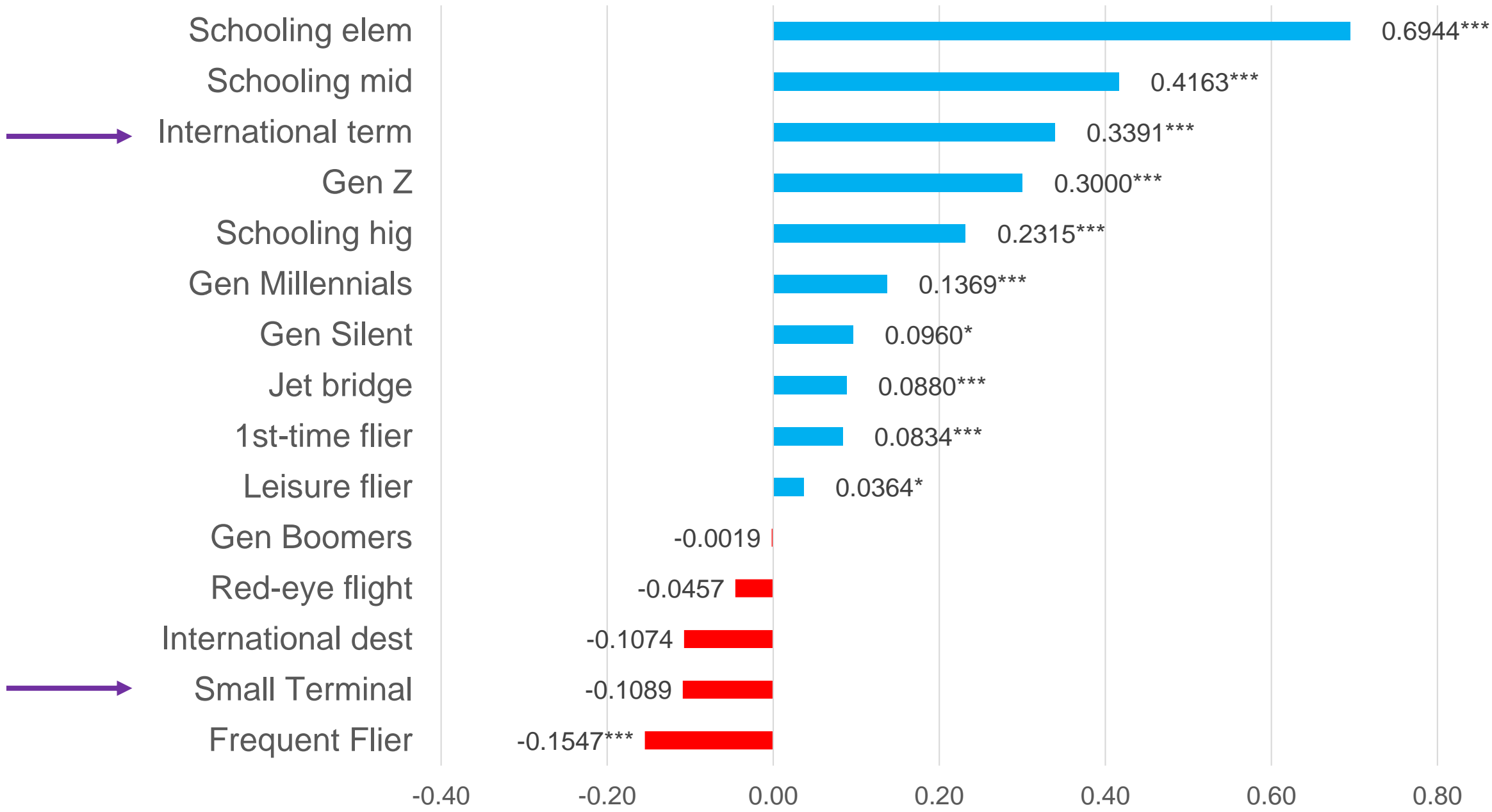


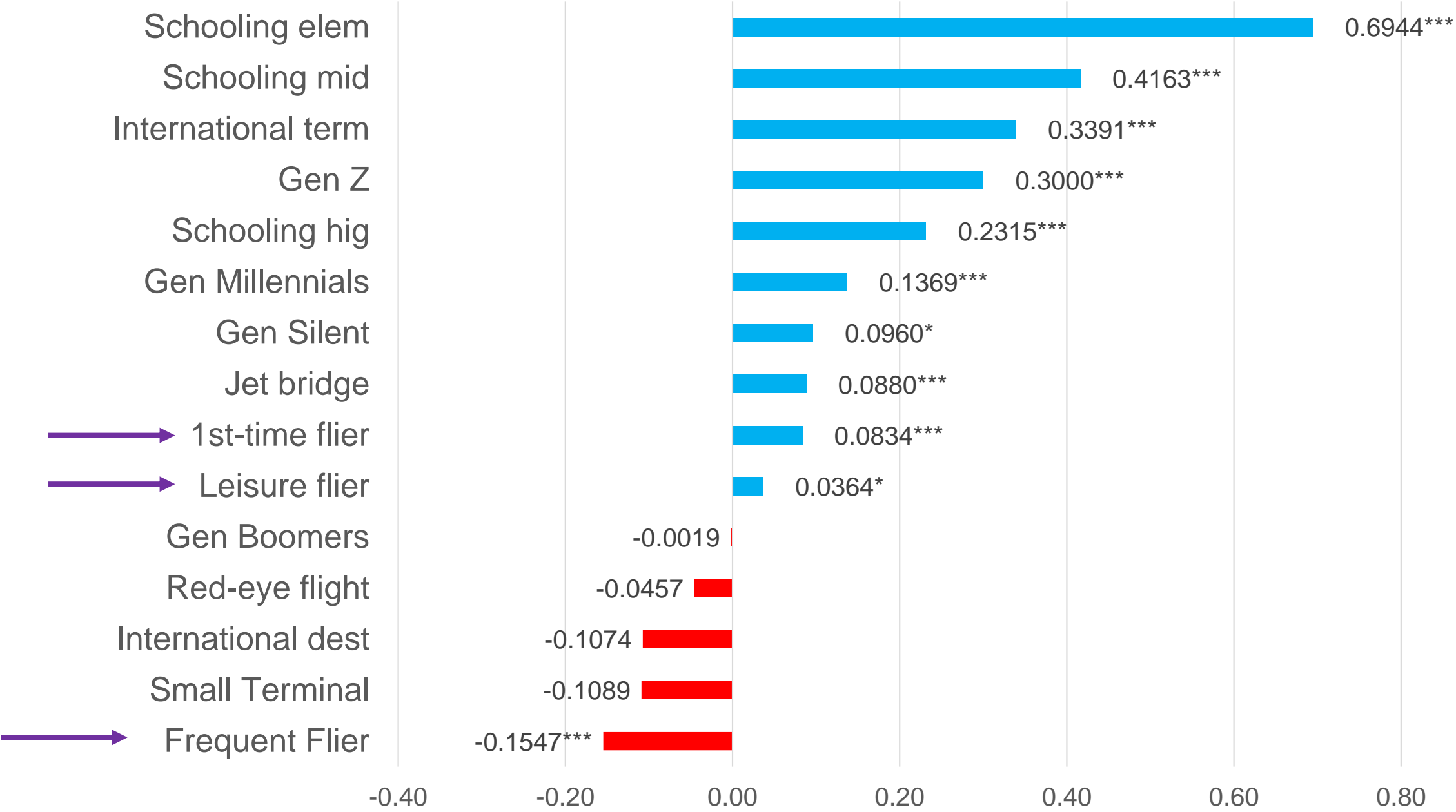
RESULTADOS

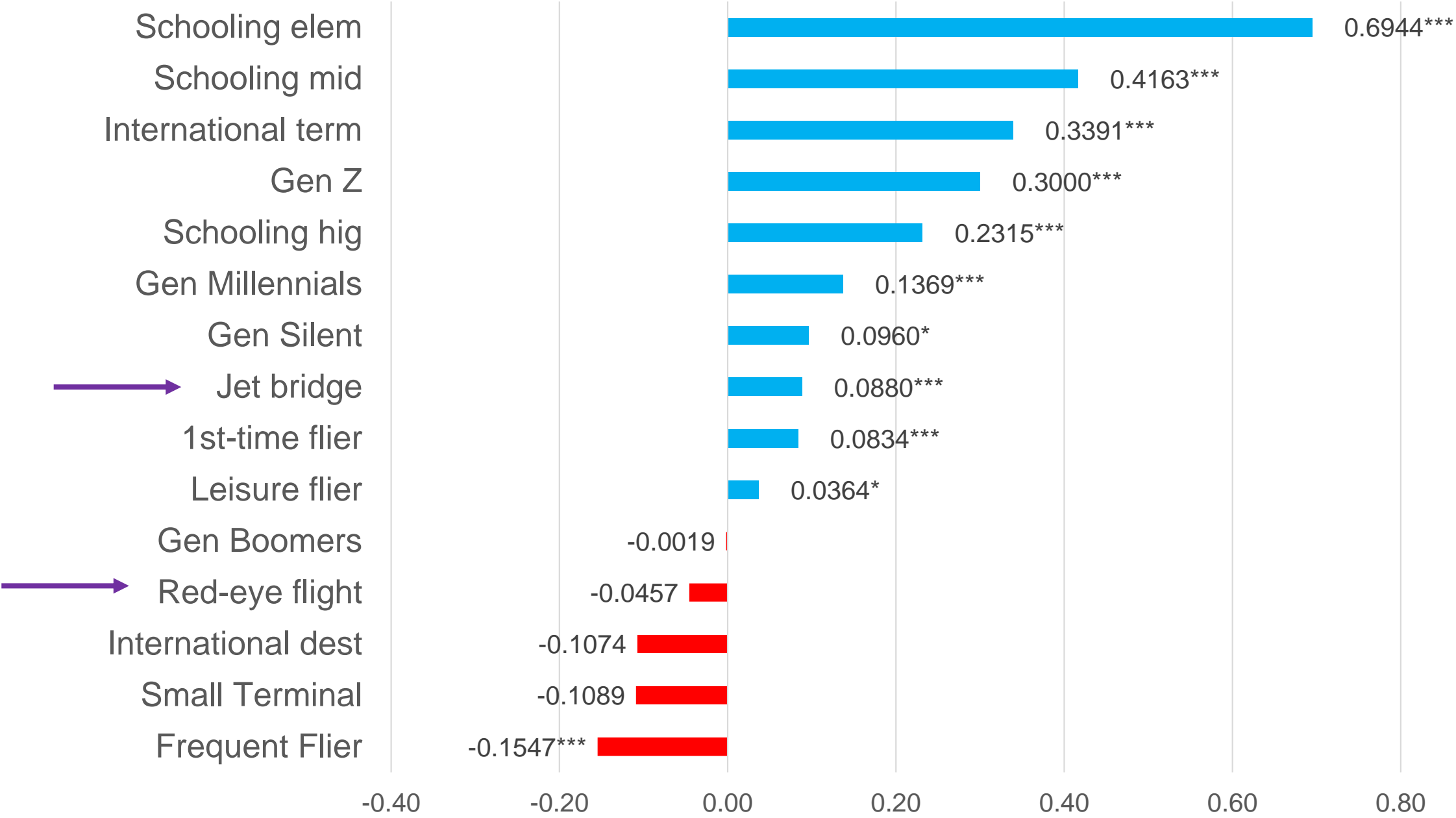




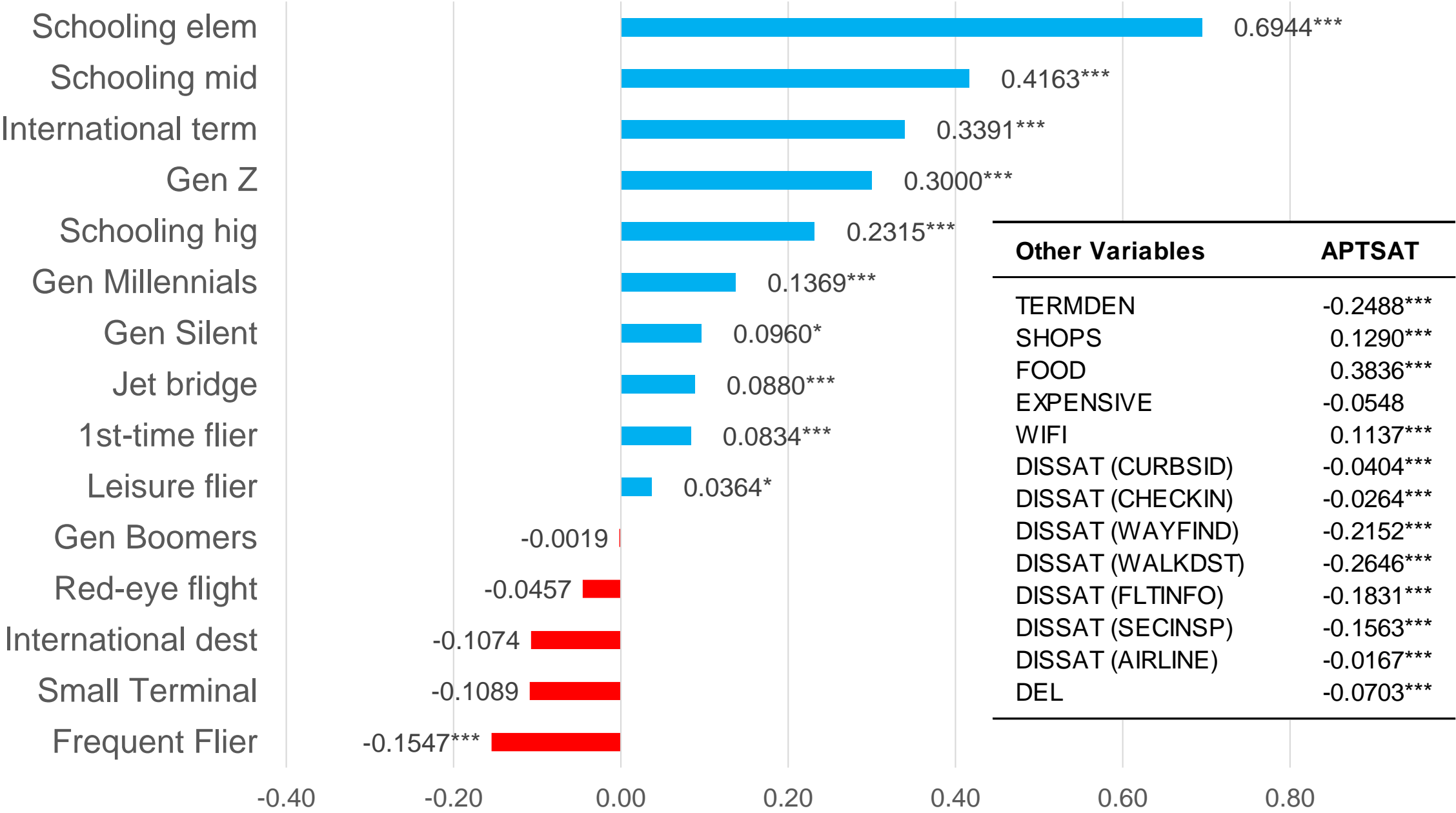




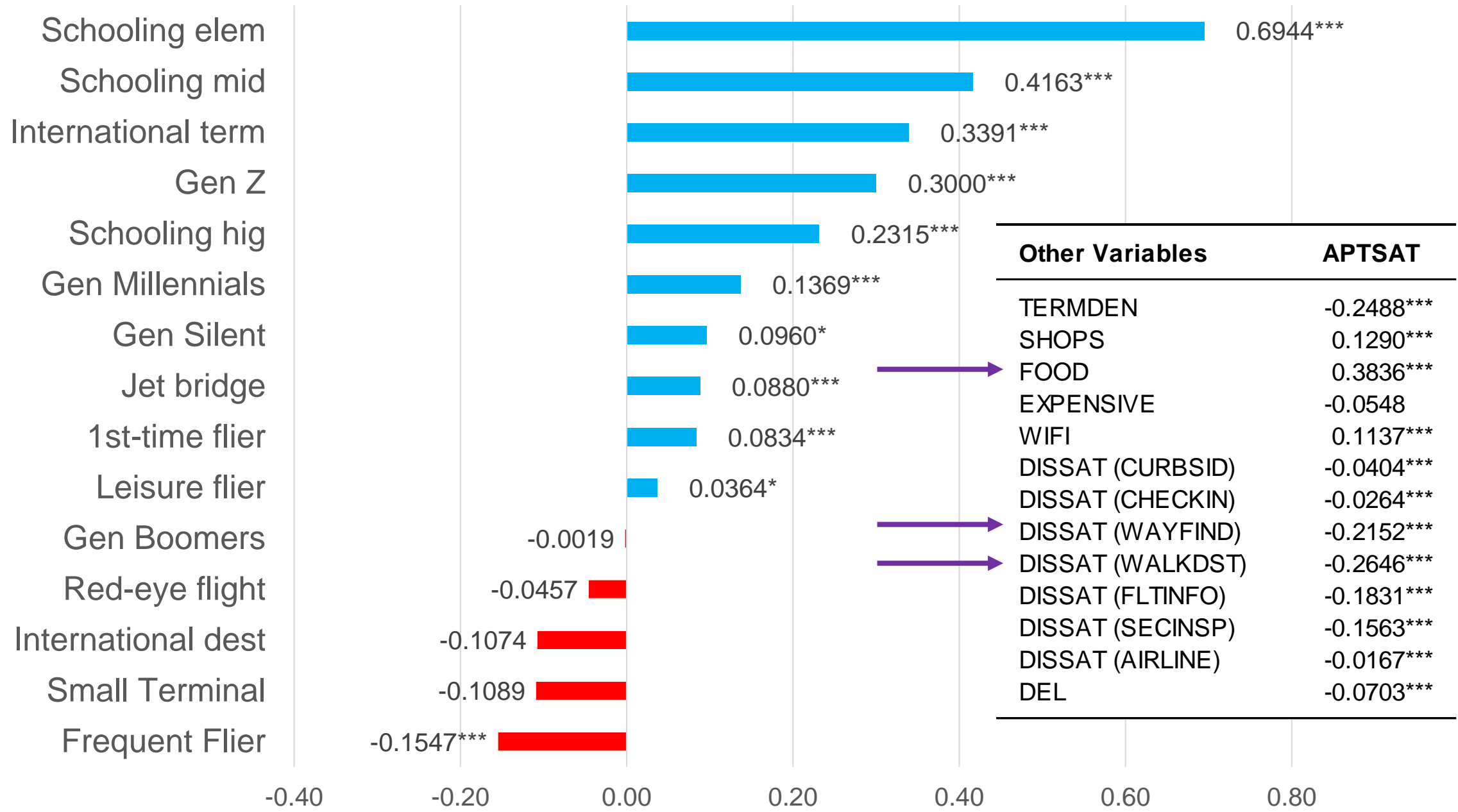




RESULTADOS



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**