

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS, TABELAS E GRÁFICOS

PARTE I – EVOLUÇÃO DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

1. TRANSPORTE AÉREO E TRANSPORTE FERROVIÁRIO	
2. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS	
2.1. Evolução do Transporte Aéreo de Passageiros no Mundo e sua Conexão com o Transporte Ferroviário	
2.2. A Convenção de Chicago e o Acordo de Bermuda	
2.3. A Aviação Comercial no Brasil	
2.4. Transporte de Passageiros	
2.4.1. Cenário Global e suas Influências no Setor de Transportes	
2.4.2. Empresa Global e Produto Global	
2.4.3. Globalização e Concorrência	
2.4.4. Concorrência Totalizante	
2.4.5. A Desregulamentação	

PARTE II – O SERVIÇO DE TRANSPORTE

3. O TRANSPORTE AÉREO PELO PRISMA DE SERVIÇO	
3.1. Um Serviço Global	
3.2. O Serviço de Transporte Aéreo - Empresas e Aliança	
3.3. Produtos – Bens e Serviços na Aviação Comercial	
3.4. Qualidade Esperada e Percebida	
4. INTRODUÇÃO À ANÁLISE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE DE MASSA E PÚBLICO	
4.1. Buscando Diferenças e Relações	

4.2. O Transporte Ferroviário	
-------------------------------------	--

PARTE III - ALIANÇAS

5. ALIANÇAS ESTRATÉGICAS.....	
5.1. Acordos Operacionais e Estratégicos	
5.2. Networks	
5.3. Alianças Estratégicas e sua Formação na Aviação.....	
6. STAR ALLIANCE – Conhecendo uma AEGA	
6.1. Formação	
6.2. Organização e Desenvolvimento	
6.3. Membros e Responsabilidades	
6.4. Ganhos Reais com uma AEGA	

PARTE IV - ANÁLISE DO TRANSPORTE AÉREO PELO PRISMA DE SERVIÇOS E ALIANÇAS

7. ALIANÇA ESTRATÉGICA GLOBAL EM AVIAÇÃO	
7.1. Alianças Estratégicas e AEGA	
7.2. Comparação dos Objetivos	
7.3. Capacidades - A Essência das Alianças Estratégicas	
7.4. Concorrência e Virtualização na AEGA	
7.5. Caracterização de uma AEGA	
7.6. Serviço - A Saída do Sistema	
7.6.1. Gerenciamento do Serviço no Transporte Aéreo	
7.6.2. Gerenciamento e Organização do Serviço por uma AEGA	

PARTE V - CONCLUSÕES

8. CONCLUSÕES	
8.1. De Outras Possibilidades	
8.2. Uma Operação e um Serviço em Transformação?	
8.3. Possibilidades para uma Análise de Cenários	
8.4. Alianças Estratégicas como Gestão em Transporte Aéreo	

BIBLIOGRAFIA FUNDAMENTAL

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

LISTA DE FIGURAS, TABELAS E GRÁFICOS¹

FIGURAS

Fig. 2.1 - 5 Forças de Porter

Fig. 2.2 - Distribuição da Venda do Serviço de Transporte Aéreo

Fig. 3.1 - Definições de Produto e suas Relações

Fig. 3.2 - Serviços Facilitadores Vistos como Parte do Produto Básico

Fig. 3.3 - Qualidade Percebida

Fig. 3.4 - Qualidade Total Percebida

Fig. 6.1 - Desempenho de Indústrias Relacionadas à Aviação

Fig. 6.2 - Estrutura da Star Alliance

Fig. 6.3 - Tipos de Conexão Organizacional em AEGA

Fig. 6.4 - Tipos de Organização Estrutural

Fig. 6.5 - Estrutura Organizacional da Star Alliance

Fig. 7.1 - Objetivos dos Sistemas Envolvidos na AEGA

Fig. 7.2 - Estrutura Convencional e Estrutura por Capacidades

Fig. 7.3 - Capacidades Compartilhadas como Output

Fig. 7.4 - Relação das Responsabilidades Operacionais de Marketing e Produção com os
Tipos de Produtos

Fig. 7.5 - Três Divisões da Estrutura Empresarial em Relação aos Clientes

Fig. 7.6 - Estrutura de Sistemas de Apoio

TABELAS

Tabela 2.1. Pequeno Histórico do Serviço de Transporte Aéreo (de 1900-1939)

Tabela 2.2 - Cronologia de Fatos Relevantes às Organizações de Transporte Aéreo no
Brasil

Tabela 2.3 - Aumento de Investimento entre os Modos
de Transporte

¹ A numeração das figuras, tabelas e gráficos segue a mesma numeração dos capítulos principais (primeiro número) e depois a seqüência ordinal (segundo número). Assim, por exemplo, a Fig. 5.3 representa a terceira figura do quinto capítulo.

Tabela 2.4 - Distribuição e Desenvolvimento das Empresas Aéreas por Mercado (de 1953 até 1998)

Tabela 3.1 - Adaptação da Classificação do Produto ao Transporte de Passageiros

Tabela 4.1 - Número de Passageiros/km Transportados por Modo de Transporte

Tabela 4.2 - Número de Passageiros/km Transportados no Modo Ferroviário

Tabela 5.1 - Sistemas de Reservas e Ligados à Distribuição

Tabela 5.2 - Sistemas de Aviação Global

Tabela 6.1 - Ingresso e Saída das Companhias Aéreas na Star Alliance

Tabela 6.2 - Indicadores de Capacidade e de Desempenho da Star Alliance

Tabela 6.3 - Variação de Assentos/Km Disponíveis em Alianças Aéreas Globais

Tabela 6.4 - Variação de Assentos/Km Disponíveis na Star Alliance

Tabela 6.5 - Funções no Comitê Star Alliance

Tabela 6.6 - ICH (*Interline Clearing House*) *PAXs Year*

Tabela 7.1 - Bases Conceituais para Alianças Estratégicas

Tabela 7.2 - Tensão Criativa nos Objetivos da Aliança

Tabela 7.3 - Características Diferenciais entre uma Empresa Aérea e uma Indústria de Manufatura

Tabela 7.4 - Diferença entre a Linha de Frente e a Retaguarda

Tabela 7.5 - Operações Empresarias em Termos de *inputs*-transformação-*outputs*

Tabela 7.6 - Sistema de Produção de Bens e Serviços em Análise com Referência aos *Outputs*

Tabela 7.7 - Modelo Geral de Gerenciamento do Serviço de Transporte Aéreo

Tabela 7.8 - Serviços Analisados em uma AEGA

Tabela 7.9 - O que os Executivos Pensam da Star Alliance

GRÁFICOS

Gráfico 2.1 - Comportamento do Volume de Passageiros Transportados no Brasil

Gráfico 4.1 - Satisfação de Necessidades e os Modos de Transporte

Gráfico 6.1 - Desempenho do Transporte Aéreo

Gráfico 7.1 - Objetivos da AEGA Possíveis de Ser Alcançados

Gráfico 7.2 - Objetivos das Negociações Efetivas das Áreas

Gráfico 7.3 - Posição das Áreas em Relação aos Clientes Intermediários

Gráfico 7.4 - Posição das Áreas em Relação aos Clientes Finais

Gráfico 7.5 - Nível Hierárquico dos Participantes

Gráfico 7.6 - Distribuição das Áreas Participantes