

# **IMPACTO DAS CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS DOS PASSAGEIROS DE PRIMEIRA CLASSE OU CLASSE EXECUTIVA NA PERCEPÇÃO DO NÍVEL E QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NOS TERMINAIS AEROPORTUÁRIOS INTERNACIONAIS DE SÃO PAULO, RIO DE JANEIRO E DISTRITO FEDERAL (APOIO UNIP)**

**Aluno:** Oscar Alfredo Benavides Diez

**Orientador:** Prof. Dr. Pedro Luiz de Oliveira Costa Neto

**Curso:** Engenharia de Produção Mecânica

**Campus:** Ribeirão Preto

Este trabalho detalha padrões de nível de serviço para terminais de passageiros nos aeroportos internacionais com base em uma pesquisa em fontes governamentais e privadas dos três maiores aeroportos do Brasil (São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília). Mediante esta pesquisa foi possível identificar a percepção dos passageiros de primeira classe e classe executiva em relação ao serviço prestado. Graças às informações obtidas nas próprias companhias aéreas, conseguimos identificar o grau de importância que os usuários atribuem aos serviços prestados nas áreas comerciais. Este estudo mostra os requisitos e condições que as companhias solicitam aos passageiros de primeira classe ou classe executiva para o uso das salas *VIP* ou *lounges* nos aeroportos. Os resultados são úteis a planejadores e projetistas que dificilmente encontrarão tais padrões na literatura especializada já que a mesma não tem se focado muito na qualidade em aeroportos, provavelmente devido à procura reduzida. Este estudo pode ser usado não somente como uma avaliação comparativa de serviço e ferramenta de gestão para os aeroportos, mas também para considerar os pontos mais relevantes para proposição de melhorias na qualidade. Em conclusão, os passageiros da classe executiva valorizam uma experiência de viagem suave, tranquila. Eles esperam um processo de saída e chegada eficiente, sempre como algo constante, não apenas uma surpresa agradável de vez em quando. Eles

apreciam uma triagem e processo de imigração sem muito transtorno e um manuseio de bagagens confiável.