

*BENCHMARKING* DE DESEMPENHO DAS CINCO MELHORES COMPANHIAS  
AÉREAS DA AMÉRICA DO SUL SEGUNDO A SKYTRAX<sup>1</sup>

**Gloria Edith MOLINARI<sup>2</sup>**

Docente de Organização e Gestão de Empresas Turísticas  
Universidad Nacional La Plata

**Natalya Reis da SILVA<sup>3</sup>**

Mestranda no Programa de Pós-graduação em Turismo  
Universidade de São Paulo

**Rodrigo Ribeiro de OLIVEIRA<sup>4</sup>**

Docente em Administração  
Instituto Federal de São Paulo *campus* São Paulo

**Victor Manoel SOUZA<sup>5</sup>**

Graduando em Gestão de Turismo  
Instituto Federal de São Paulo *campus* São Paulo

**Wellington GONÇALVES<sup>6</sup>**

Docente permanente do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública  
Universidade Federal do Espírito Santo *campus* São Mateus

## RESUMO

O turismo na América Latina tem se intensificado ao longo dos anos e, um dos prováveis responsáveis por essa intensificação, é o uso do modal de transporte aéreo. Desta forma, como desdobramento dessa intensificação há uma acentuada procura por serviços de transporte aéreo, o que tem levado as empresas a reverem seus processos e, adequarem às realidades requeridas por usuários. Assim, o presente artigo objetivou analisar quantitativamente as cinco melhores companhias aéreas da América do Sul - ranqueadas pela Skytrax 2023 - mediante a realização de um *benchmarking* de desempenho que mensura critérios diversificados referentes aos serviços prestados por essas empresas. Para tanto, foram utilizados dados quantitativos disponíveis nas plataformas "TripAdvisor" e "Decolar.com", referentes à classificação dos clientes sobre alguns critérios relacionados a: Latam, Azul, JetSmart, Sky Airline e Avianca, dados coletados em agosto de 2023. Os resultados obtidos contradizem o estudo da Skytrax que elegeu a Latam Airline como a melhor companhia aérea, posto que a Azul Linhas Aéreas obteve as melhores médias nas plataformas utilizadas nesta pesquisa. Verificou-se, também, que as companhias aéreas precisam elevar o nível de qualidade para melhor atender os passageiros, principalmente no que tange ao conforto, uma vez que as melhorias nos serviços de transporte aéreo irão influenciar diretamente na cadeia turística. Ademais, recomenda-se, para estudos futuros, que seja realizado uma análise da qualidade dos critérios de "conforto" e "comida", em que ambos obtiveram as menores notas. **Palavras-chave:** Companhias aéreas; *Benchmarking*; Conteúdo gerado pelo usuário; América do Sul.

---

<sup>1</sup> Resultante de atividade desenvolvida em sala de aula. Componente curricular Gestão de Empresas de Turismo GE2X2 (2023.1).

<sup>2</sup> gloria.molinari@econo.unlp.edu.ar

<sup>3</sup> rnreissilva@gmail.com

<sup>4</sup> rodrigo.oliveira@ifsp.edu.br

<sup>5</sup> victor.manoel@aluno.ifsp.edu.br

<sup>6</sup> wellington.goncalves@ufes.br

## BENCHMARKING PERFORMANCE OF THE TOP FIVE AIRLINES IN SOUTH AMERICA ACCORDING TO SKYTRAX

### ABSTRACT

Tourism in Latin America has intensified over the years and one of the likely reasons for this intensification is the use of air transport. Therefore, as a result of this intensification, there is a marked demand for air transport services, which has led companies to review their processes and adapt them to the realities required by users. Therefore, this article aimed to quantitatively analyze the five best airlines in South America - ranked by Skytrax 2023 - by carrying out performance benchmarking that measures diverse criteria relating to the services provided by these companies. To this end, quantitative data available on the "TripAdvisor" and "Decolar.com" platforms were used, referring to the classification of customers on some criteria related to: Latam, Azul, JetSmart, Sky Airline and Avianca, data collected in August 2023. The results obtained contradict the Skytrax study that chose Latam Airline as the best airline, given that Azul Linhas Aéreas obtained the best averages on the platforms used in this research. It was also found that airlines need to raise the level of quality to better serve passengers, especially in terms of comfort, since improvements in air transport services will directly influence the tourist chain. Furthermore, it is recommended, for future studies, that an analysis of the quality of the "comfort" and "food" criteria be carried out, in which both obtained the lowest scores. **KeyWords:** Airlines; Benchmarking; User-generated content; South America.

### Introdução

Em 2021, o Turismo na América Latina representou 6,1% do Produto Interno Bruto (US\$ 213 bilhões) e foi registrado um aumento de 8% no setor de empregos do continente (WTTC, 2022). O relatório anual do Conselho Mundial de Viagens e Turismo apresentou um cenário de 4% de crescimento no setor de Turismo da América Latina para os próximos dez anos, quase o dobro em comparação à previsão de crescimento econômico da região, estimada em 2,3% (WTTC, 2022). Outrossim, no contexto brasileiro, os gastos de estrangeiros em maio de 2023, foi o maior do mês de toda a série histórica do Banco Central, com o montante de US\$ 555<sup>7</sup> milhões (Brasil, 2023b). Corroborando com isso, os avanços observados ao longo do continente.

A América do Sul registrou 20,6 milhões de chegadas internacionais no ano de 2022, e há expectativas para atingir os níveis pré-pandêmicos até 2023 (GlobalData, 2023). Especificamente no Brasil, o país recebeu cerca de 3,2 milhões de turistas estrangeiros no período de janeiro a maio de 2023, gerando aproximadamente R\$13 bilhões na economia (Brasil, 2023a).

Nesse contexto, o modal de transporte aéreo tem se mostrado um ganho significativo para o setor, além de ser um elemento-chave na cadeia turística. Esse meio de locomoção pode ser visto como altamente competitivo, embora demande intenso capital, mão de obra, tecnologia e energia, com elevados custos fixos, esse modal é sensível às mudanças econômicas e os competidores cooperam entre si em alianças (Guerra, 2019).

---

<sup>7</sup> R\$2,71 bilhões. Um dólar, em 14 de agosto de 2023, equivalia a R\$4,94. Dados do Banco Central do Brasil. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/conversao>. Acesso em: 14 de ago. de 2023.

Em 2023, a Skytrax<sup>8</sup> elaborou o estudo “Melhores companhias aéreas 2023 por região”. Para tanto, analisou a avaliação de clientes sobre a companhia aérea favorita e a satisfação medida em notas (escala de um a cinco) para aspectos da experiência de viagem, tanto no aeroporto quanto nos ambientes a bordo (serviço a bordo, o momento do check-in, a reserva do voo, a eficiência do serviço, a higiene da aeronave, a simpatia da tripulação, a entrega da bagagem, a qualidade das refeições, entre outros). A ponderação dos dados foi aplicada para fornecer equidade ao avaliar companhias aéreas de diferentes tamanhos.

Quanto aos resultados das melhores companhias aéreas na América do Sul, as colocações foram, respectivamente: Latam, Azul, JetSmart, Sky Airline, Avianca, Gol, Aerolíneas Argentinas, Easyfly, Star Peru e Wingo (Skytrax, 2023). Diante disso, o objetivo, no presente estudo, foi avaliar quantitativamente as cinco melhores companhias aéreas da América do Sul segundo a Skytrax, mediante a realização de um *benchmarking* de desempenho que mensura critérios diversificados referentes aos serviços prestados por essas empresas.

Com isso, a fim de se atingir o objetivo proposto nesta pesquisa, foram utilizados dados quantitativos disponíveis nas plataformas “TripAdvisor” e “Decolar.com” referentes à classificação dos clientes sobre alguns critérios relacionados à Latam, à Azul, à JetSmart, à Sky Airline e à Avianca.

Ademais, justifica-se a utilização das plataformas supracitadas para a realização do benchmarking das três companhias aéreas, devido esse processo tem se mostrado promissor na área de avaliações de setores da cadeia turística, como é o caso dos artigos de Oliveira e Silva (2022), Ferreira *et al.* (2024) e Oliveira, Ferreira e Souza (2024), em que os autores utilizaram os critérios de localização, limpeza, atendimento, custo-benefício, funcionários, comodidades, conforto e wi-fi, nas plataformas digitais TripAdvisor e Booking.com para classificar quantitativamente os hostels paulistanos.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### Companhias aéreas

Durante o século XX, predominava no contexto das companhias aéreas - empresas que prestam serviços de transporte aéreo de passageiros, mercadorias ou mala postal, de caráter regular ou não - o ideal de que a aviação comercial fosse um meio de transporte restrito aos estratos mais influentes da sociedade (Ferreira, 2017). Todavia, esse cenário foi alterado ao longo do tempo e viagens aéreas de baixo custo (*low cost*) começaram a se popularizar (Miller, 2022). No Brasil, as transformações nas regulamentações do transporte aéreo, bem como as

---

<sup>8</sup> Fundada em 1989, a Skytrax é uma empresa de consultoria britânica que se concentra na avaliação e classificação de companhias aéreas e aeroportos em todo o mundo.

inovações mercadológicas e tecnológicas no setor, fizeram com que as companhias aéreas brasileiras passassem de um oligopólio (Vasp, Varig e Transbrasil) para outro (Tam, Gol, Azul e Avianca) (Ferreira, 2017).

As companhias aéreas podem ser classificadas quanto à operação dos voos (internacional, nacional, regional), custo das viagens, bem como se realizam voos regulares ou fretados. Segundo a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC, 2023), somente em abril de 2023, houve sete milhões de passageiros em voos nacionais (7% a mais se comparado com o mesmo período do ano passado) e dois milhões em voos internacionais. Em ambas as categorias, a Latam Linhas Aéreas S. A. ficou em primeira colocação quanto ao *Revenue Passenger-Kilometers - RPK* (passageiros-quilômetros pagos transportados).

Considerando a complexidade de gestão de uma companhia aérea, de modo a mitigar os riscos no transporte de passageiros, e com isso, atender satisfatoriamente o consumidor, a avaliação dos serviços prestados por essas empresas é uma pauta recorrente no meio acadêmico-científico. Um exemplo disso foi a pesquisa realizada pela Skytrax, com sede no Reino Unido, que objetiva classificar as companhias aéreas e os aeroportos (Skytrax, 2023).

Segundo Miller (2022), outro aspecto é que o mercado aéreo tem demonstrado que a essência na redução de custos operacionais, oferecendo tarifas a preços mais baixos é uma das estratégias usadas para captar cada vez mais consumidores. Neste viés, ainda com base no autor, as características do modelo *low cost* são: tarifa e classe únicas, extinção de programas promocionais como milhas e descontos, venda direta de bilhetes, malha ponto a ponto, frota única e moderna e redução de serviços de bordo. No entanto, a qualidade da prestação do serviço e o cuidado no atendimento ao consumidor devem ser pautas a serem sempre bem planejadas e executadas (Miller, 2022).

### **Atendimento**

No processo de escolha por uma companhia aérea, os clientes prezam pela segurança, pela qualidade dos serviços, pela pontualidade e pelo conforto (Duarte; Abrantes, 2023), todos esses pontos levam em consideração a satisfação do usuário. Entende-se como qualidade a busca permanente e persistente da excelência nas entregas de produtos e serviços que uma empresa realiza (Santos, 2019).

A evolução da tecnologia viabilizou o atendimento automatizado nas companhias aéreas, não dependendo obrigatoriamente de uma interação humana (Modesto, 2021). Esse processo de atendimento pode ocorrer desde o momento da aquisição de passagens até o desembarque, como é o caso do check-in que hoje pode ser realizado no balcão, nos totens de autoatendimento e pela internet, através do site e/ou aplicativo da companhia aérea (Lima;

Heis,

2023).

Assim, é notório que as companhias buscam entregar qualidade em seus serviços e atendimentos. Entretanto, segundo a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC, 2023), somente no primeiro trimestre de 2023, foram registradas cerca de 20.879 reclamações de passageiros através da plataforma “consumidor.gov.br”. Dentre as reclamações, os tópicos mais frequentes foram “reembolso”, “alteração pelo passageiro”, “alteração pela empresa”, “oferta e compra” e “transporte de bagagem”, revelando uma realidade que contradiz o que é informado pelas empresas do setor.

Posto isso, considera-se que o complexo sistema das companhias aéreas desempenham diversos serviços, esses podem ser subdivididos em “serviços de cabine”, “terra/aeroporto” e “produto a bordo” (Skytrax, 2023). Além disso, a Skytrax utiliza diversos critérios de avaliação para divulgação das melhores companhias, como por exemplo a política de bagagem de mão, os serviços de transferência, a limpeza em geral da aeronave, entretenimento a bordo, refeições a bordo, atenção e eficiência do serviço (Skytrax, 2023).

### **Benchmarking**

Segundo Schaedler e Mendes (2021, p.151) “o *benchmarking* é o processo de medir o desempenho dos produtos, serviços ou processos de uma empresa em comparação com os de outra empresa ou negócio considerados os melhores na indústria ou no mercado em análise”. Esse processo pode ser subdividido em: *benchmarking* de processos, de desempenho e estratégico.

O *benchmarking* de processos visa realizar uma análise por meio de uma avaliação comparativa a respeito dos procedimentos operacionais e de trabalho, ou seja, objetiva identificar os processos mais eficazes das empresas que executam procedimentos similares (Schaedler; Mendes, 2021). Ainda segundo os autores, o *benchmarking* estratégico explora as estratégias vencedoras de diferentes setores que proporcionaram uma empresa alcançar sucesso no mercado que está inserida.

Entende-se como *benchmarking* de desempenho as comparações diretas de produtos ou serviços e as análises de estatísticas operacionais por meio de preços, qualidade técnica, produtos auxiliares, velocidade, confiabilidade e outras características (Schaedler; Mendes, 2021). Dessa forma, o presente estudo utilizou o método de *benchmarking* de desempenho.

Outrossim, as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) têm se mostrado como significativos recursos de avaliação da qualidade de bens (produtos e serviços) pelos usuários. Segundo os estudos de Dionísio (2019, p.3), as TICs representam “um conjunto de recursos tecnológicos que se integram para promover processos automáticos e de fluidez de

mensagens em negócios, pesquisas científicas e acadêmicas e na prática pedagógica”.

A utilização do *benchmarking* é uma importante ferramenta para fins de comparação e avaliação de uma empresa com outras do mesmo segmento. No estudo realizado por Silva *et al.* (2020) sobre o conhecimento e aplicação do *benchmarking* nas pousadas, foi possível identificar que, apesar de conhecerem a ferramenta, os gestores não associaram todos os benefícios fornecidos por esse recurso. Por sua vez, Rodrigues *et al.* (2019) realizaram uma avaliação comparativa em três empresas do setor industrial, em que observou-se que o *benchmarking* tem como objetivo implementar mudanças representativas relacionadas aos produtos, processos e serviços, com a finalidade de estimular resultados favoráveis para uma empresa.

## **METODOLOGIA**

A abordagem deste estudo é majoritariamente quantitativa, ou seja, tem base em medições numéricas, de modo que o Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU) caracteriza-se como a fonte de dados secundária (Marconi; Lakatos, 2022). Com isso, foram coletadas as avaliações numéricas dos critérios atendimento, conforto, limpeza e custo-benefício, no TripAdvisor, com notas de um a cinco; bem como as avaliações numéricas dos critérios bagagem, conforto, serviços, pontualidade, limpeza e comida, na Decolar.com, com notas de um a dez, das empresas Latam, Azul Airlines, JetSmart, Sky Airline e Avianca, dados coletados em agosto de 2023.

Outrossim, uma parte da pesquisa desenvolvida por essa empresa, na qual se debruçou o presente estudo, envolveu a classificação das melhores companhias aéreas da América do Sul, das quais as cinco primeiras colocadas no ranking foram caracterizadas no Quadro 1.

### **Quadro 1:** Caracterização das cinco companhias aérea

Ranking Skytrax 2023	Companhias	Fundação	Países de origem	Aeronaves	Destinos
1°	LATAM Airlines	2015	Brasil/Chile	307	144
2°	Azul linhas aéreas	2008	Brasil	134	104
3°	JetSmart	2016	Chile	24	73
4°	Sky Airline	2001	Chile	28	43
5°	Avianca	1919	Colômbia	130	65

**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2023.

A Tabela 1, elaborada a partir das avaliações numéricas das plataformas supracitadas, foi desenvolvida com base no método de *benchmarking* de desempenho. As principais técnicas utilizadas por esse tipo de *benchmarking* são as comparações diretas de produtos ou serviços e análise de estatísticas operacionais, baseadas em elementos de preço, qualidade técnica, produtos auxiliares ou recursos de serviços, velocidade, confiabilidade (Schaedler; Mendes, 2021). Outrossim, é importante destacar que o relatório da Skytrax (2023) foi utilizado no presente estudo apenas como critério para selecionar as cinco companhias aéreas em destaque na América do Sul.

## RESULTADOS

## E

## DISCUSSÃO

Após a coleta, os dados foram dispostos na Tabela 1 e, posteriormente, analisados.

**Tabela 1:** *Benchmarking* de cinco companhias aéreas da América do Sul

Companhias/ Notas nos critérios	TripAdvisor				Decolar.com					
	Atendimento	Conforto	Limpeza	Custo-benefício	Bagagem	Conforto	Serviços	Pontualidade	Limpeza	Comida
Latam	3,5	3,0	4,0	3,5	7,4	6,9	7,4	7,7	7,5	6,0
Azul	4,5	4,0	4,5	4,0	7,8	7,7	8,3	8,0	8,2	7,7
JetSmart	3,0	2,5	3,5	3,5	6,3	5,3	5,8	6,2	6,4	4,6
Sky Airline	3,0	2,5	3,5	3,5	6,8	6,2	6,4	7,3	7,0	5,0
Avianca	4,0	3,5	4,0	3,5	7,5	5,5	6,8	7,6	7,5	5,3

Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Em linhas gerais, ao analisar os dados dispostos na Tabela 1, verifica-se que as notas das companhias aéreas em cada critério não se distancia demasiadamente umas das outras. Todavia, vale destacar um fato que se repete tanto na TripAdvisor quanto na Decolar.com: as menores notas foram no critério “conforto” e a companhia aérea Azul obteve as melhores avaliações nos critérios. Diante disso, o item conforto será tema da discussão que se segue. O termo “conforto” pode ter interpretações distintas conforme a área de estudo, Pereira *et al.* (2020, p.6) estudaram a perspectiva histórico-desenvolvimental do conceito “conforto” e concluíram que esse termo esteve, inicialmente, diretamente relacionado à enfermagem, mas também pode ser entendido como “estado em que estão satisfeitas as necessidades básicas relativas aos estados de alívio, tranquilidade e transcendência”.

Diante disso, e com base nos autores supracitados, entende-se que o conforto para o passageiro, no que tange ao segmento aéreo, ocorre em quatro principais contextos: contexto físico (sensações corporais), contexto sociocultural (relações interpessoais), contexto ambiental (aspectos do ambiente) e contexto de suporte (serviços e responsabilidades).

**Quadro 2:** Contextos do conforto no segmento aéreo (no aeroporto e a bordo)

Conforto			
Contexto físico	Contexto sociocultural	Contexto ambiental	Contexto de suporte
Ergonomia do assento e da cabine Opções de lazer e entretenimento	Hospitalidade no atendimento Atitudes da equipe	Limpeza Iluminação Temperatura	Assistência de embarque Eficiência do serviço Solução de problemas Política de bagagem

**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2023.

Com base no Quadro 2, verifica-se as diversas ramificações do “conforto” aplicadas às companhias aéreas e como a qualidade do serviço prestado influencia na satisfação do cliente. Assim, propõe-se relacionar essas ramificações a alguns resultados do relatório da Euromonitor, que realizou uma pesquisa de mercado com as 10 (dez) principais tendências globais do consumidor em 2023. Esse relatório visa ajudar organizações a ficarem à frente da disrupção, prever motivações de compras e suprir necessidades não atendidas (Euromonitor Internacional, 2023).

Uma das tendências apresentadas nesse relatório da Euromonitor Internacional (2023) é a “automação autêntica”, onde humanos e máquinas precisam estar em sincronia para fornecer soluções significativas. Nesse viés, a utilização de diferentes recursos tecnológicos para o atendimento do viajante tem sido uma ação adotada por algumas companhias aéreas, como o check-in e o check-out online e reservas via site. Por outro lado, ainda é importante considerar o conforto do consumidor nessas transações e atendimentos, isso no que tange à praticidade, à facilidade e à eficiência.

Outra tendência, segundo o Euromonitor Internacional (2023), se refere à cautela dos consumidores, isto é, as pessoas colocarão a economia como prioridade. Nesse aspecto, o critério “custo-benefício” é de suma relevância na prestação de serviço, ou seja, o valor pago pelos serviços aéreos devem minimamente atender às expectativas do cliente, neste item verifica-se a relação entre preço e valor, esse último contemplando os quatro contextos do conforto aplicado ao segmento aéreo.

Também é esperado que as pessoas foquem no “aqui e agora” (Euromonitor Internacional, 2023), que se refere à compra por impulso. Assim, indicadores como “conforto”, “limpeza”, “comida” e “pontualidade” são primordiais na experiência do cliente, para que esse tenha suas necessidades atendidas e possa dar boas avaliações do serviço prestado. Todavia, os critérios de “conforto” e “comida”, na Tabela 1, apresentaram as menores médias, logo, as empresas precisam ajustar ou melhorar estas duas categorias.

Em linhas gerais, ao analisar a Tabela 1, verifica-se que a Azul obteve as maiores notas, em comparação às demais companhias aéreas, em todos os critérios e em ambas as plataformas. Esse resultado se contrapõe ao estudo realizado pela Skytrax, em que a Azul ficou em segunda colocação no ranking, abaixo somente da Latam, o que pode ser causado pelos diferentes processos metodológicos dos estudos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo realizar um *benchmarking* entre as cinco melhores companhias aéreas da América do Sul, selecionadas a partir do ranking desenvolvido pela Skytrax 2023. Desse modo, após a análise dos dados, verificou-se que a Azul Linhas Aéreas obteve as maiores notas nos critérios de avaliação, se contrapondo ao estudo da Skytrax que elegeu a Latam Airlines como a melhor companhia aérea. Essa divergência pode ter ocorrido devido aos diferentes processos metodológicos.

A partir desse resultado, observa-se a importância que a Azul linhas aéreas tem para o setor aéreo nacional, visto que foi realizado uma comparação entre outras três companhias aéreas chilenas e uma colombiana. Além disso, a Azul possui uma posição favorável frente a outras companhias aéreas, principalmente por causa do modelo de negócios adotados que se mostrou altamente benéfico e lucrativo (Macedo, 2020). Dessa forma, as companhias concorrentes devem investir em soluções que atendam os consumidores satisfatoriamente nos momentos pré, durante e após o serviço prestado, a fim de se alcançar patamares cada vez maiores no quesito qualidade e satisfação do passageiro.

De acordo com o *benchmarking* realizado, o critério "conforto" obteve as menores notas. Sendo assim, é válido ressaltar que as companhias precisam elevar o nível de qualidade para melhor atender os passageiros, uma vez que as melhorias nessas particularidades irão influenciar diretamente na cadeia turística. Ademais, uma empresa deve se mostrar preocupada em entender seu mercado, reunir forças para garantir a satisfação dos seus consumidores e demonstrar interesse em oferecer soluções para as suas necessidades (Vigânigo; Giglio, 2021).

Além disso, recomenda-se, para estudos futuros, que seja realizado uma análise da qualidade dos critérios de "conforto" e "comida", em que ambos demonstraram as menores notas de acordo com a Tabela 1. Ademais, a melhoria na qualidade do serviço prestado nesses critérios serão essenciais para a satisfação dos passageiros, principalmente no que diz respeito ao conforto, dado que o mesmo está inserido em diferentes contextos do aeroporto e a bordo.

## REFERÊNCIAS

ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil. **Relatório de demanda e oferta**. 2023. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoimGRjNjdhOWUtYTJhNy00OGM2LTkzYWQzTlMzU3NmJlZTFliwidCI6ImI1NzQ4ZjZlLWI0YTQtNGIyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOjR9>. Acesso em 12 de jun. de 2023.

AZUL. **Azul em números**. (2023). Disponível em: <https://www.voeazul.com.br/imprensa/informacoes-corporativas>. Acesso 01 de ago. de 2023.

BRASIL. **Brasil recebe mais de 3,2 milhões de turistas internacionais no primeiro semestre de 2023**. 25 de jul. de 2023, 2023a. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/educacao-e-pesquisa/2023/07/brasil-recebe-mais-de-3-2-milhoes-de-turistas-internacionais-no-primeiro-semester-de-2023>. Acesso em: 10 de ago. de 2023.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Em maio, gastos de estrangeiros no Brasil já é o maior mês de toda a séria histórica do Banco Central**. 26 de jun. de 2023, 2023b. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/em-maio-gastos-de-estrangeiros-no-brasil-ja-e-o-maior-do-mes-de-toda-a-seria-historica-do-banco-central>. Acesso em 27 de jun. de 2023.

DECOLAR.COM. **Companhias aéreas**. Disponível em: <https://www.decolar.com/passagens-aereas/companhiasaereas>. Acesso 28 de jun. 2023.

DIONIZIO, T. P. O uso de tecnologias da informação e comunicação como ferramenta educacional aliada ao ensino de Química. **EAD em Foco**, v. 9, n. 1, e804, 2019.

DUARTE, I.; ABRANTES, J. O que valorizam os clientes numa companhia aérea quando viajam de avião?. **Tourism and Hospitality International Journal**, [S. l.], v. 20, n. 1, p. 29–56, 2023. DOI: 10.57883/thij20(1)2023.31338. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/thij/article/view/31338>. Acesso em: 4 ago. 2023.

EUROMONITOR INTERNACIONAL. **Euromonitor revela as 10 principais tendências globais de consumo 2023** (2023). Disponível em: <https://www.euromonitor.com/press/press-releases/jan-2023/euromonitor-revela-as-10-principais-tend%C3%Aancias-globais-de-consumo-2023>. Acesso em: 22 de jun. de 2023.

FERREIRA, J. C. Um breve histórico da aviação comercial brasileira. **In: XII Congresso Brasileiro de História Econômica. 13ª Conferência Internacional de História de Empresas**. Niterói: Associação Brasileira de Pesquisadores em História Econômica. 2017. Disponível em: <https://www.abphe.org.br/uploads/ABPHE%202017/16%20Um%20breve%20hist%C3%B3rico%20da%20avia%C3%A7%C3%A3o%20comercial%20brasileira.pdf>. Acesso em 04 de ago. de 2023.

FERREIRA, S. V.; OLIVEIRA, R. ; GONÇALVES. W.; MOLINARI, G. E. Evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por nueve hostels en América Latina: análisis de contenidos generados por los huéspedes en la plataforma Tripadvisor. **El Periplo Sustentable**, [S.l.], n. 47, p. 117 - 134, jul. 2024. ISSN 1870-9036. Disponível em: <<https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/22030>>. Acesso: 26 ago. 2024 doi: <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i47.22030>.

FLAP INTERNACIONAL. **Confira qual é a frota atual da SKY Airline, a 2ª maior linha aérea do Chile.** (2023). Disponível em: <https://flapinternational.ig.com.br/aviacao-comercial/confira-qual-e-a-frota-atual-da-sky-airline-a-2a-maior-linha-aerea-do-chile-junho-2023/>. Acesso em 01 de ago. de 2023.

FLIGHT CONNECTIONS. **Mapa de rotas e destinos da Sky Airline.** (2023). Disponível em: <https://www.flightconnections.com/pt/voos-sky-airline-h2>. Acesso em 01 de ago. de 2023.

GLOBALDATA. **Visão geral do relatório de insights de turismo de destinos da América do Sul.** (2023). Disponível em: <https://www.globaldata.com/store/report/south-america-tourism-destination-market-analysis/>. Acesso em: 08 de ago. de 2023.

GUERRA, J. H. L. Gestão de riscos em cadeia de suprimentos: uma análise das companhias aéreas. **In: IX Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção.** Ponta Grossa, 2019.

LATAM AIRLINES. **História.** (2023). Disponível em: <https://www.latamairlines.com/br/pt/sobre-latam/historia>. Acesso em 01 de ago. de 2023.

LIMA, L. V. C. T.; HEIS, R. M. F. V. As adaptações das companhias aéreas e aeroportos brasileiros no cenário pandêmico a partir das regras da Anvisa. **Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas**, v. 3, n. 2, p. 183–236, 2023. Disponível em: <https://rbaccia.emnuvens.com.br/revista/article/view/135>. Acesso em: 4 ago. 2023.

MACEDO, R. A. **Análise Fundamentalista da Azul Linhas Aéreas.** Rio de Janeiro, 2020. 35 p. Monografia - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica.** Barueri: Atlas, 2022.

MILLER, L. O. **As origens das companhias aéreas low cost e suas características fundamentais.** Palhoça: 2022. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/28093>. Acesso em 04 de ago. de 2023.

MODESTO, A. et al. **Um modelo de geração de valor que considere as transformações digitais e o cenário de consumo pós covid-19 para o setor aéreo nacional.** 2021.90 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão do Negócio) - Fundação Dom Cabral; Instituto de Transporte e Logística, São Paulo, 2021.

MONDO, T. S. TOURQUAL protocol. In: **Encyclopedia of Tourism Management and Marketing.** Edward Elgar Publishing, 2022. p. 542-545.

OLIVEIRA, R. R.; FERREIRA, S. V.; SOUZA, R. J. Avaliação dos serviços ofertados por três hostels de São Paulo: Análise dos conteúdos gerados pelos hóspedes. **Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 16, n. 1, 2024. Disponível em: <https://sou.ucs.br/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/965/423>. Acesso em 26 set. 2024.

OLIVEIRA, R. R.; SILVA, N. R. Gestão da qualidade de serviços: soluções para hostels. **Revista Hospitalidade**, v. 19, p. 245–267, 2022. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/1008/1027>. Acesso em 26 set. 2024.

OLIVEIRA, R. R.; SILVA, N. R. Temos cuidado com tudo. E o cara que só precisa prender as bikes faz isso!. **Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v. 10, n. 2, p. 125-144.

PEREIRA, C. S. C. N.; MERCÊS, C. A. M. F.; LOPES, R. O. P.; SOUZA, J. F.; SOUTO, J. S. S.; BRANDÃO, M. A. G. Análise do conceito de conforto: contribuições para o diagnóstico de Disposição para Conforto melhorado. **Escola Anna Nery**, v. 24, p. e20190205, 2020. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0205>. Acesso em 10 de ago. de 2023.

RODRIGUES, J. F.; OLIVEIRA, M. R.; BAIL, R. F.; KOVALESKI, J. L. Avaliação comparativa em três empresas do ramo de projetos em âmbito industrial através do Benchmarking. **In: Anais do IX Congresso de Engenharia de Produção**, Ponta Grossa, 2019.

SANTOS, A. P. R. **Gestão de pessoas: os desafios do bom atendimento em meio ao cenário de contingências aéreas**. 2019. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão do Negócio) - Fundação Dom Cabral; Instituto de Transporte e Logística, Campo Grande, 2019.

SCHAEDLER, A.; MENDES, G. S. **Business intelligence**. Curitiba: InterSaberes, 2021.

SILVA, T. M. B.; CRUZ, V. L.; SANTOS, R. R.; SOUZA, J. L.; AMORIM, K. A. F. Benchmarking no turismo: um estudo do conhecimento e sua aplicação nas pousadas do município de Conde/PB. **DESTARTE**, v. 8, n. 1, p. 1-21, 2020. Disponível em: [http://periodicos.estacio.br/index.php/destarte\\_old/article/viewFile/8900/47967233](http://periodicos.estacio.br/index.php/destarte_old/article/viewFile/8900/47967233). Acesso em 13 de ago. 2023.

SKYTRAX. **World's Best Regional Airlines 2023**. 2023. Disponível em: <https://www.worldairlineawards.com/worlds-best-regional-airlines-2023/>. Acesso em: 03 de ago. de 2023.

SKYTRAX. **Metodologia de Prêmios**. 2023. Disponível em: <https://www.worldairlineawards.com/awards-methodology/>. Acesso em 07 de ago. de 2023.

TRIPADVISOR. **Companhias aéreas**. 2023. Disponível em: <https://www.tripadvisor.com.br/Airlines>. Acesso em: 14 de ago. de 2023.

VIGÂNICO, V. R. P.; GIGLIO, K. Fidelização de clientes às companhias aéreas através da qualidade no atendimento: customer loyalty to airlines through quality in service. **Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas**, v. 1, n. 4, p. 174-235, 2023.

WTTC - World Travel & Tourism. **Council Economic Impact Reports**, 2022. Disponível em: <https://wttc.org/research/economic-impact>. Acesso em 27 de jun. de 2023.

Enviado em: 10/10/2023