

Sumário

Prefácio.....	IX
---------------	----

PARTE I

Evolução do Transporte de Passageiros	1
CAPÍTULO 1 <i>Transporte Aéreo e Transporte Ferroviário</i>	5
CAPÍTULO 2 <i>Transporte Aéreo de Passageiros</i>	7
2.1 Evolução do Transporte Aéreo de Passageiros no Mundo e sua Conexão com o Transporte Ferroviário.....	8
2.2 A Convenção de Chicago e o Acordo de Bermuda	11
2.3 A Aviação Comercial no Brasil	12
2.4 Transporte de Passageiros	15
2.4.1 Cenário Global e suas Influências no Setor de Transportes	15
2.4.2 Empresa Global e Produto Global	19
2.4.3 Globalização e Concorrência	21
2.4.4 Concorrência Totalizante.....	24
2.4.5 A Desregulamentação	26

PARTE II

O Serviço de Transporte	33
CAPÍTULO 3 <i>O Transporte Aéreo Pelo Prisma de Serviço</i>	37
3.1 Um Serviço Global	38
3.2 O Serviço de Transporte Aéreo – Empresas e Aliança	40
3.3 Produtos – Bens e Serviços na Aviação Comercial	42
3.4 Qualidade Esperada e Percebida	55
CAPÍTULO 4 <i>Introdução à Análise do Serviço de Transporte de Massa e Público</i>	63
4.1 Buscando Diferenças e Relações	63
4.2 O Transporte Ferroviário	68

PARTE III

Alianças	71
CAPÍTULO 5 <i>Alianças Estratégicas</i>	75
5.1 Acordos Operacionais e Estratégicos	76
5.2 <i>Networks</i>	84
5.3 Alianças Estratégicas e sua Formação na Aviação	85
CAPÍTULO 6 <i>Star Alliance – Conhecendo uma AEGA</i>	93
6.1 Formação	96
6.2 Organização e Desenvolvimento	98
6.3 Membros e Responsabilidades	108
6.4 Ganhos Reais com uma AEGA	111

PARTE IV

Análise do Transporte Aéreo Pelo Prisma de Serviços e Alianças	115
--	-----

CAPÍTULO 7 <i>Aliança Estratégica Global em Aviação</i>	119
--	-----

7.1 Alianças Estratégicas e AEGA	119
--	-----

7.2 Comparação dos Objetivos	123
------------------------------------	-----

7.3 Capacidades – A Essência das Alianças Estratégicas	127
--	-----

7.4 Concorrência e Virtualização na AEGA	138
--	-----

7.5 Caracterização de uma AEGA	147
--------------------------------------	-----

7.6 Serviço – A Saída do Sistema	149
--	-----

7.6.1 Gerenciamento do Serviço de Transporte Aéreo	161
--	-----

7.6.2 Gerenciamento e Organização do Serviço por uma AEGA	163
---	-----

PARTE V

Conclusões	175
------------------	-----

CAPÍTULO 8 <i>Conclusão Geral</i>	177
--	-----

8.1 De Outras Possibilidades	179
------------------------------------	-----

8.2 Uma Operação e um Serviço em Transformação	180
--	-----

8.3 Possibilidades para uma Análise de Cenários	181
---	-----

8.4 Alianças Estratégicas como Gestão em Transporte Aéreo	182
---	-----

Referências	185
-------------------	-----