



**LISBOA
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT**

MESTRADO

MARKETING

TRABALHO FINAL DE MESTRADO

TRABALHO DE PROJECTO

SATISFAÇÃO DOS RESIDENTES NOS AÇORES
COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SATA

JOÃO MACHADO BRUM

SETEMBRO - 2013

MESTRADO EM
MARKETING

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
TRABALHO DE PROJECTO

SATISFAÇÃO DOS RESIDENTES NOS AÇORES
COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SATA

JOÃO MACHADO BRUM

ORIENTAÇÃO:

Professora Doutora Helena Martins Gonçalves

SETEMBRO - 2013

Resumo

O presente estudo avalia a satisfação dos clientes, em particular dos residentes nos Açores, relativamente aos serviços prestados pela Sociedade Açoriana de Transportes Aéreos (SATA) nos voos de médio curso.

Tendo presente o facto de a SATA ser responsável nos aeroportos dos Açores pela prestação de serviços em terra que, por norma, são alheios à responsabilidade das transportadoras aéreas, estes foram também considerados na análise, nomeadamente no que se refere ao *handling* da bagagem, apoio a pessoas com mobilidade reduzida e gestão dos *lounges*.

Para a medição da satisfação com os atributos do serviço, é utilizado o modelo desenvolvido por Gonçalves (2005), efectuando-se para tal as adaptações necessárias ao tema em estudo e ao contexto em que este se insere.

Concluiu-se que a qualidade do serviço é a dimensão mais importante da oferta da SATA a contribuir para a satisfação global dos seus clientes. Constatou-se, ainda, o efeito directo que a satisfação global tem na intenção de repetição de compra, demonstrando a sua importância no processo de fidelização dos clientes.

Palavras-chave: Satisfação do cliente; Satisfação do cliente com os atributos; Companhia aérea; SATA; Açores

Abstract

The present study evaluates customer satisfaction, particularly, the satisfaction of residents in the Azores with short-haul flights of SATA (Azorean airline).

Since SATA is responsible in the Azores airports for providing ground services that usually aren't from the responsibility of airlines (baggage handling, support for people with reduced mobility and management of lounges), these processes are also covered in the study presented.

In order to measure the satisfaction with the service attributes, we used the model developed by Gonçalves (2005), making the necessary adjustments to the topic studied and the context in which it occurs.

It was concluded that the quality of service is the most important dimension of SATA supply to the overall satisfaction of its customers. It was found the direct effect of overall satisfaction in the repurchase intentions of the clients, demonstrating the importance that it has in the process of customer loyalty.

Keywords: Customer satisfaction; Attribute satisfaction; Airline; SATA; Azores

Índice

1. Introdução	1
1.1. Apresentação do tema	1
1.2. Relevância do estudo	2
2. Revisão de literatura	4
2.1. Satisfação do cliente	5
2.1.1. Enquanto processo <i>vs</i> como resposta	5
2.1.2. Satisfação global e satisfação com os atributos	6
2.2. Modelo para medir a satisfação com os atributos	6
2.2.1. Dimensões	7
2.2.2. Componentes	7
2.2.3. Atributos	8
3. Objectivos do estudo	12
4. Metodologia	13
4.1. Tipo de estudo e recolha de dados	13
4.2. Caracterização da amostra	14
4.3. Medidas utilizadas	14
5. Análise de dados	16
5.1. Análise preliminar de dados	16
5.1.1. Normalidade das variáveis	16
5.1.2. Análise de componentes principais e fiabilidade dos índices	16
5.1.3. Médias	17
5.1.4. Principais problemas apontados ao serviço da SATA	17
5.2. Regressões lineares	18
5.2.1. Relação entre a satisfação global e a intenção de compra	18
5.2.2. Relação entre as dimensões e a satisfação global	18
5.2.3. Relação entre as componentes e a satisfação global	19
6. Conclusões	20
7. Limitações e pesquisa futura	22
Referências	23
Anexos	26
Anexo 1 – Síntese da regulamentação do espaço aéreo açoriano	26
Anexo 2 – Guião do <i>focus group</i>	26

Anexo 3 – Questionário	28
Anexo 4 – Caracterização da amostra.....	34
Anexo 5 – Normalidade das variáveis	35
Anexo 6 – Análise de componentes principais e fiabilidade	39
Anexo 7 – Média dos atributos	43
Anexo 8 – Média do índice da satisfação global.....	44
Anexo 9 – Principais problemas apontados ao serviço da SATA	44
Anexo 10 – Carta enviada à ANA.....	45

1. Introdução

1.1. Apresentação do tema

O presente trabalho trata um dos temas mais estudados na área do Marketing: a satisfação dos clientes/consumidores. Embora os termos “cliente” e “consumidor” tenham significados distintos, estes serão utilizados de forma indiferenciada ao longo deste estudo, referindo-se apenas ao utilizador do serviço. Sendo a satisfação dos clientes considerada como um antecedente ao aumento da quota de mercado, à rentabilidade e ao *word of mouth* positivo (Anderson et al., 2008), a sua monitorização torna-se fulcral para qualquer organização. Oliver (2010:4) refere que “a satisfação é fundamental para o bem-estar dos consumidores, para os lucros da empresa (através da repetição de compra) e para a estabilidade da estrutura política e económica”.

O estudo da satisfação efectuado no âmbito deste trabalho revela-se de acrescida importância, pois, sendo a empresa-alvo uma empresa prestadora de serviços, a retenção dos seus clientes actuais é mais relevante do que a atração de novos clientes (Kim and Lee, 2011).

Neste trabalho, será avaliada a satisfação dos clientes com o serviço prestado pela Sociedade Açoriana de Transporte Aéreo (SATA), empresa que, até à data, sempre actuou em situação de monopólio ou semi-monopólio no arquipélago dos Açores, condição em ameaça nos últimos anos, tendo presente o interesse demonstrado pela Easyjet em operar nos Açores.

O modelo de avaliação da satisfação implementado neste estudo abrange toda a oferta da empresa, efectuando a análise a partir dos atributos, o que possibilita uma identificação mais precisa dos pontos fortes e fracos da organização. É importante referir que a avaliação da satisfação dos aspectos relativos ao voo considera apenas a oferta de voos de médio curso da SATA (voos inferiores a quatro horas). Esta

delimitação tornou-se necessária uma vez que a duração do voo influencia as expectativas dos passageiros e, conseqüentemente, a sua satisfação. Tal facto impossibilita o estudo agregado dos voos de médio curso com os de longo curso. Neste sentido, optou-se por incidir nos voos de médio curso dado que são os voos operados com maior frequência pela SATA, revelando-se os de maior importância para os açorianos. Por outro lado, as restrições existentes no que se refere à regulamentação do espaço aéreo neste tipo de voos dificultam a entrada de concorrentes, urgindo a necessidade de revisão da legislação em vigor. As rotas analisadas englobam os voos inter-ilhas e ilhas-Portugal continental/Madeira, as quais são extensamente utilizadas pelos residentes que estudam fora do arquipélago, bem como, para viagens de negócios e fins terapêuticos/saúde.

1.2. Relevância do estudo

O transporte aéreo é, indubitavelmente, um dos pilares fundamentais no desenvolvimento de qualquer sociedade. Sendo vastamente utilizado para transporte de passageiros, este contribui fortemente para o crescimento económico não só através do turismo, como também a partir da capacidade de mobilidade num âmbito mais geral.

Tendo presente a situação geográfica do Arquipélago dos Açores, a dispersão entre ilhas e a sua distância em relação aos centros de decisão, facilmente entendemos a importância do transporte aéreo para os açorianos, alargando desse modo o conceito de ilha ao conceito de Região e partilhando de uma unidade territorial pela redução de distâncias e pela maior proximidade com o País e com a Europa.

O aparecimento recente das companhias aéreas *low-cost* (LCC- *Low Cost Carrier*), originou uma grande mudança no mercado do transporte aéreo. Caracterizadas por disponibilizar apenas o que é considerado essencial, estas companhias obrigam as suas

congêneres de serviço completo (FSC – *Full Service Carrier*), nas quais a SATA se insere, a reverem a sua oferta e o seu modelo de negócio.

No contexto açoriano, a possível entrada de novos concorrentes é incontestavelmente uma questão a considerar, sendo que, recentemente, a gigante *low-cost* (Easyjet) manifestou publicamente o seu interesse em operar no arquipélago. Javier Gandara (Diretor-geral da Easyjet de Portugal e Espanha) declarou: "Após a formação do novo Governo nos Açores, retomaremos as negociações com o Governo regional e nacional para fazer algo similar ao que se fez na Madeira" (Regional, 2012). À data da notícia, foi analisada a oferta da Easyjet na Madeira, verificando-se a existência de dois voos semanais para Bristol (Inglaterra), cinco voos semanais para Londres e dois voos diários para Lisboa. Ainda na notícia supra referida, Javier Gandara, afirma que "(...) o aumento da concorrência (na Madeira) levou a uma redução média das tarifas de 30%". No entanto, as negociações entre os governos Regional e da República têm-se demonstrado difíceis (Serafim, 2013), levando o tecido empresarial dos Açores a criticar a situação. Sandro Paim, presidente da Câmara do Comércio e Indústria de Angra do Heroísmo, refere: "É preciso perceber as fragilidades que o actual modelo apresenta para o desenvolvimento normal da economia dos Açores" (Lusa/AO online/Regional, 2013). Por sua vez, Mário Fortuna, presidente da Câmara do Comércio e Indústria de Ponta Delgada, considera que o presente modelo de transporte aéreo entre os Açores e Portugal continental "não funciona" porque "não proporciona as passagens aéreas aos preços que todos aspiram" (Regional, 2013).

O modelo de transporte aéreo implementado na Região Autónoma dos Açores sofre de algumas restrições a nível da actuação das companhias aéreas no arquipélago (Anexo 1), para as quais estão definidas obrigações de serviço público, tetos máximos de preços e outros tipos de exigências para a exploração do espaço aéreo açoriano.

Tendo em conta o exposto, a análise da satisfação dos residentes nos Açores face aos serviços prestados pela SATA, revela-se importante pois:

1. Os residentes nos Açores, bem como o desenvolvimento da região, dependem fortemente da oferta da SATA;
2. A análise do *feedback* dos clientes permitirá aos gestores da empresa uma melhor compreensão da satisfação das necessidades dos açorianos, possibilitando uma melhoria da oferta que, por sua vez, terá impacte na repetição de compra ou mesmo na fidelização à empresa, em caso de perda de monopólio;
3. Verificando-se a entrada de concorrentes, o presente estudo fornece dados pertinentes para a adaptação estratégica da organização, tornando-a mais competitiva.

2. Revisão de literatura

A revisão de literatura foi realizada com o intuito de se aprofundar conhecimentos ao nível da satisfação dos clientes, modelos para a sua mensuração e atributos a serem estudados.

Neste capítulo, aborda-se a satisfação do cliente na perspectiva do seu processo de formação e enquanto resposta. É igualmente apresentada a distinção entre a satisfação global e a satisfação com os atributos, sendo referidas as principais vantagens associadas a esta última.

Por fim, é descrito o modelo utilizado para a avaliação da satisfação dos clientes com o serviço prestado pela SATA, justificando-se as dimensões, componentes e atributos considerados na análise.

2.1. Satisfação do cliente

2.1.1. Enquanto processo vs como resposta

Conforme referido, a satisfação dos clientes é uma das temáticas mais abordadas em marketing e, ao longo do tempo, surgiram diferentes definições de satisfação na literatura. Os primeiros estudos sobre este tema focam-se no seu processo de formação, isto é, na comparação entre o expectável e a *performance* percebida pelo cliente. Neste contexto, Oliver (1980: 461) define satisfação do consumidor como “(...) uma função do nível de expectativas e percepções de não confirmação das mesmas”. Ou seja, antes da experiência, o consumidor possui expectativas em relação àquilo que será oferecido. No momento da experiência, e ao ser confrontado com a oferta real, o consumidor estabelece a comparação entre a sua expectativa inicial e o que realmente recebeu. Desta comparação resulta um estado de satisfação ou insatisfação, consoante exista a confirmação, ou não, das suas expectativas.

Mais recentemente, alguns estudos sobre satisfação dos clientes têm adoptado uma abordagem diferente, focando-se na análise da satisfação como “resposta” e não como processo, analisando as consequências dos níveis da satisfação dos consumidores, em detrimento do seu processo de formação. Neste sentido, Oliver (1997: 13) define satisfação da seguinte forma “(...) é a resposta de agrado do consumidor”, reflectindo de forma clara a abordagem que tem vindo a ser adoptada e que será também a utilizada no presente trabalho. Uma das consequências fundamentais da satisfação dos clientes traduz-se no efeito positivo que esta pode ter na lealdade destes em relação à empresa. No entanto, Oliver (1999:34) afirma que “(...) para a satisfação afectar a lealdade, têm de ser verificados vários momentos de satisfação”. Assim sendo, as organizações devem desenvolver estratégias conducentes à satisfação dos seus clientes e monitorizá-las com regularidade. Este tipo de diagnóstico permite uma melhor

adaptação da oferta, mantendo-se os níveis de satisfação elevados ao longo do tempo, o que, por sua vez, espera-se ter um impacto positivo na lealdade.

2.1.2. Satisfação global e satisfação com os atributos

O conceito de satisfação pode ser abordado num âmbito global ou de forma mais desagregada, a partir dos seus atributos. A satisfação com os atributos surge da avaliação individual de um conjunto alargado de características específicas da experiência. Por seu turno, a satisfação (global) do cliente com o produto/serviço, é encarada como uma resposta global, resultante da experiência de utilização do produto/serviço para a qual contribui a satisfação com os atributos (Gonçalves, 2005). Ou seja, a satisfação com os atributos é um antecedente da satisfação global e contribui de forma directa para a sua avaliação.

Com o intuito de se produzir um relatório de maior valor prático para a empresa, a abordagem da satisfação do cliente neste estudo, centra-se a nível dos atributos. Assim, é possível identificar as áreas problemáticas do serviço, auxiliar a segmentação e compreender o modo como os clientes elaboram as suas avaliações (Gonçalves, 2012). A informação resultante deste tipo de análise permite aos gestores dar prioridade aos principais atributos, o que, por sua vez, irá possibilitar uma alocação de recursos mais eficaz e eficiente (Huang and Sarigöllü, 2008).

2.2. Modelo para medir a satisfação com os atributos

O modelo utilizado neste trabalho resulta da adaptação do modelo desenvolvido por Gonçalves (2005, 2012), o qual integra diferentes correntes da literatura, conceptualizando a satisfação com os atributos, tendo em conta: o modelo tripartido da satisfação (Parasuraman et al., 1994), o conceito de qualidade do serviço de Brady (2001) e o conceito de valor de Zeithaml (1988).

2.2.1. Dimensões

Parasuraman et al. (1994), ao apresentarem o modelo tripartido, referem que a satisfação com a transação é função da qualidade do serviço, da qualidade do produto (*core*) e do preço. Gonçalves (2005) conceptualiza a satisfação com os atributos, considerando três dimensões: o produto ou o *core* do serviço (*CORE*), os aspectos periféricos, respeitantes à qualidade do serviço (*SQUAL*), e o valor (*VAL*). Estas dimensões desagregam-se em componentes específicas que, por sua vez, são constituídas por diferentes atributos.

2.2.2. Componentes

A dimensão *CORE*, como o próprio nome sugere, refere-se à oferta concreta da empresa (Gonçalves, 2005), isto é, aquilo que os clientes consideram essencial quando procuram o serviço. Na adaptação ao contexto da aviação, e ao caso concreto da SATA, serão consideradas três componentes na análise desta dimensão: “Pontualidade”, “Segurança” e “Rotas”. As duas primeiras componentes referidas foram previamente utilizadas nos estudos de Chou et al. (2011), Anderson et al. (2008), Gilbert and Wong (2003) e Chang and Yeh (2002), ambas revelando grande importância no âmbito da aviação, o que justifica a sua incorporação na dimensão *CORE* do presente trabalho.

Relativamente à componente “Rotas”, os atributos nela estudados foram igualmente considerados anteriormente (Chang and Yeh, 2002, Gilbert and Wong, 2003, Chen and Chang, 2005), no entanto, não foram analisados como sendo aspectos fundamentais da oferta das companhias aéreas. Porém, a situação de monopólio da SATA no arquipélago dos Açores enfatiza a importância destes atributos, justificando-se, assim, a sua integração na dimensão *CORE* deste estudo.

Para a avaliação da qualidade do serviço (*SQUAL*), Gonçalves (2012) refere que “(...) os modelos que contemplam apenas três componentes parecem ser os mais apropriados”. Tendo em conta que o presente trabalho utiliza o modelo adaptado

desenvolvido por esta autora, foram consideradas as três componentes sugeridas no seu estudo (Gonçalves, 2005): os aspectos físicos (tangíveis), os processos e a interacção pessoal.

A última dimensão geral, valor (VAL), não possui uma definição consensual na literatura. Em determinados casos, o valor é avaliado apenas através dos benefícios percebidos, seja a partir da prática de preços baixos por parte das organizações ou outro tipo de benefício que o cliente possa usufruir. No entanto, há quem considere, ainda, o *trade-off* entre o esforço efectuado (que pode não ser monetário, por exemplo: tempo despendido) e aquilo que se recebe. No modelo utilizado no presente trabalho, é considerada a conceptualização de Zeithaml (1988), em que valor é definido como o resultado da avaliação daquilo que é recebido e daquilo que se dá. Assim sendo, serão estudadas duas componentes: “Preço”, que irá avaliar aquilo que é dado, e “Benefícios”, que irá reflectir aquilo que se pode usufruir adicionalmente.

2.2.3. Atributos

A definição dos atributos do modelo surgiu na sequência da revisão de literatura e do *focus group* realizado após a fase de exploração de dados secundários. Estes são expostos de forma esquemática, começando por apresentar os atributos referentes às componentes da dimensão *CORE* do serviço:

Tabela 1. Atributos das componentes da dimensão *CORE*.

<i>CORE</i>		
Pontualidade	Segurança	Rotas
Pontualidade na hora de chegada	No voo	Frequência de voos
Pontualidade na hora de partida		Destinos

Todos os atributos pertencentes às componentes da dimensão *CORE* foram alvo de destaque na sessão de *focus group*, sendo claramente definidos como os aspectos que mais preocupam os utilizadores de transportes aéreos. Recorrendo à revisão de literatura

efectuada, a inclusão da “Pontualidade” na dimensão *CORE* fundamenta-se pela utilização dos seus atributos em diversos artigos nesta área (Kim and Lee, 2011, Pakdil and Aydın, 2007, Chou et al., 2011, Chang and Yeh, 2002, Gilbert and Wong, 2003, Anderson et al., 2008, Gursoy et al., 2005). No presente estudo, a pontualidade é avaliada a partir da análise da satisfação em relação a dois atributos: “Pontualidade na hora de chegada” e “Pontualidade na hora de partida”.

A componente “Segurança” originou alguma controvérsia no *focus group*. Alguns participantes admitem que esta é dada como garantida no espaço aéreo europeu, em que todas as empresas a operar no sector são alvo de uma rigorosa fiscalização. Porém, dada a preocupação verificada por parte de todos os utilizadores de transporte aéreo com a segurança nos voos, considerou-se que esta deveria ser examinada como *core*, à semelhança dos trabalhos de Chen and Chang (2005) e Liou et al. (2011a).

A última componente do *CORE*, “Rotas”, visa analisar a satisfação face à “Frequência de voos” da SATA e aos “Destinos” por ela oferecidos. Ambos os atributos foram considerados extremamente importantes na discussão do *focus group* pois, embora o mesmo não aconteça em Portugal continental e no arquipélago da Madeira, nos Açores, o transporte aéreo está extremamente limitado quanto à oferta disponível. Estes atributos já foram alvo de estudo anteriormente, embora em realidades distintas, nos trabalhos de Chang and Yeh (2002), Chen and Chang (2005), Chou et al. (2011) e Gilbert and Wong (2003), o que revela também a sua importância no âmbito de actuação das companhias aéreas, independentemente do contexto em que estas se inserem.

A dimensão qualidade do serviço (SQUAL) exigiu o estudo de um maior número de atributos, apresentados na seguinte tabela:

Tabela 2. Atributos das componentes da dimensão SQUAL

<i>Service Quality (SQUAL)</i>		
Tangíveis	Processos	Interacções pessoais
Aspecto do avião	Resolução de problemas (em voo e em terra)	Competências
Conforto do avião	<i>Check-in</i>	Rapidez
Material a bordo	Eficiência de embarque	Simpatia
Comida	Sistema de Reservas	Disponibilidade
Temperatura da cabine	Apoio Cliente	Aparência
Espaço para a bagagem de mão	Serviço prestado a pessoas com mobilidade reduzida	
Balcões e salas <i>lounge</i>	<i>Handling</i> bagagem	

Na primeira componente, o foco incide nos tangíveis do serviço da SATA, avaliando os aspectos do voo, que dizem respeito ao avião e aos extras disponíveis (comida, revistas, filmes, almofadas etc...), e os aspectos em terra (balcões de venda e salas *lounge*). O estudo dos tangíveis em voo já foi amplamente utilizado por diversos académicos (Anderson et al., 2008, Liou et al., 2011a, Wattanacharoensil and Yoopetch, 2012, Liou et al., 2011b). O atributo “Espaço para a bagagem de mão” foi considerado na análise após a discussão na sessão de *focus group*, tendo sido referido como um dos principais problemas das cabines dos aviões, nomeadamente, a falta de espaço para colocar a bagagem de mão.

Relativamente aos processos, a maioria dos atributos estudados dizem respeito aos procedimentos em terra (resolução de problemas em terra; *check-in*; eficiência de embarque; sistema de reservas; apoio ao cliente; apoio a pessoas com mobilidade reduzida; *handling* bagagem). Todos estes atributos são analisados nos trabalhos de Kim and Lee (2011) Pakdil and Aydın (2007) Chou et al. (2011) Chang and Yeh (2002) Gilbert and Wong (2003) Chen and Chang (2005) e Anderson et al. (2008),

exceptuando o “Apoio a pessoas com mobilidade reduzida”, por norma alheio à responsabilidade das companhias aéreas. Durante o voo, o único atributo ponderado na avaliação dos processos foi “Resolução de problemas em voo”, o que engloba qualquer tipo de problema possível de surgir neste estágio (por exemplo: apoio a pessoas com medo de viajar; auxílio em caso de indisposição).

Sendo a SATA uma prestadora de serviços, a avaliação dos seus colaboradores é fulcral para o diagnóstico da sua oferta. À semelhança do estudo das restantes componentes, os colaboradores são avaliados nos dois estádios do serviço de transporte aéreo. Para a sua análise, foram examinados cinco atributos: competência, rapidez, simpatia, disponibilidade e aparência, tendo sido a avaliação concretizada de forma desagregada para cada um dos estádios.

Na última dimensão do modelo, “Valor” (VAL), consideraram-se os seguintes atributos:

Tabela 3. Atributos das componentes VAL

Valor (VAL)	
Preço	Benefícios
Tarifas	Programa de fidelização (SATA IMAGINE)
Taxas	Estudantes
	Residentes
	Promoções

Em relação à componente “Preço”, são estudados dois atributos referentes aos preços praticados pela SATA: as tarifas (preços das passagens) e as taxas cobradas (pelo excesso de bagagem, transporte de materiais de desporto, mudança de voo etc.). No que concerne aos “Benefícios”, é avaliada a satisfação com o programa de fidelização da SATA (SATA IMAGINE), a satisfação com os benefícios existentes para os estudantes e para os residentes nos Açores (descontos nas tarifas e peso extra de bagagem), bem como, as promoções oferecidas pela SATA aos seus clientes.

O modelo implementado neste trabalho para a avaliação da satisfação, surge após a adaptação do modelo criado por Gonçalves (2005), sendo apresentado de seguida de forma esquemática:

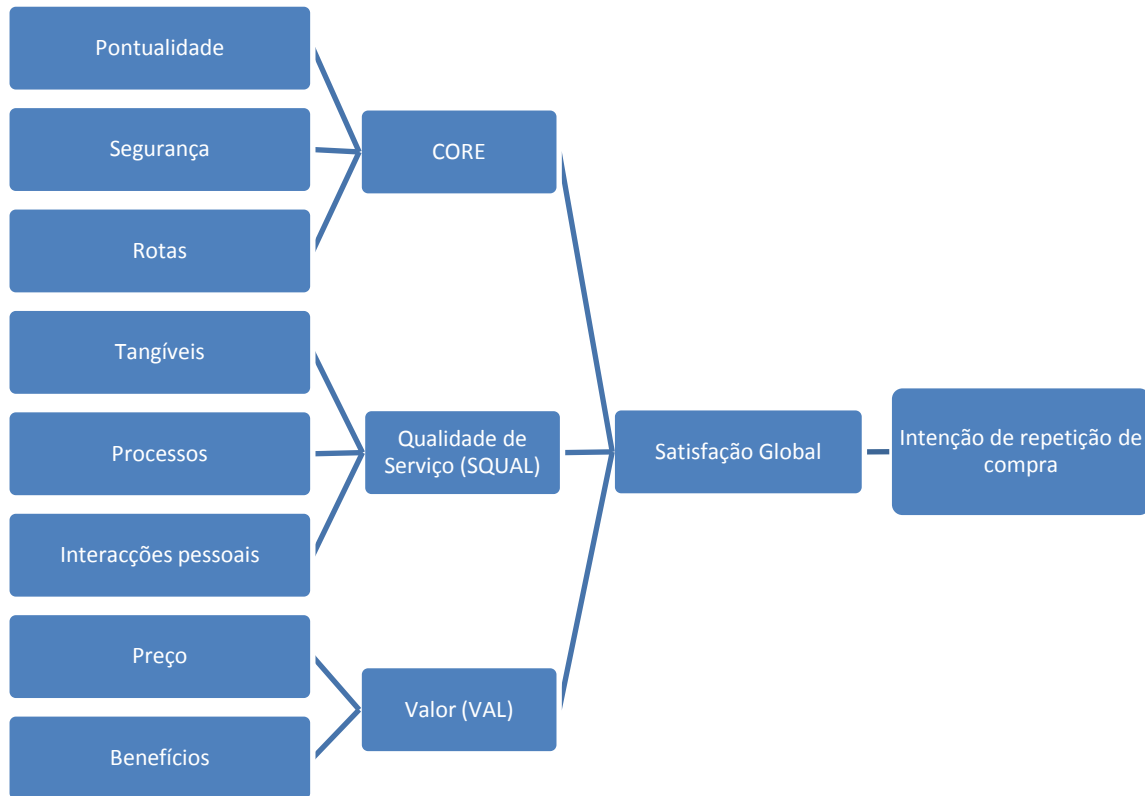


Fig1. Modelo de investigação adaptado de Gonçalves (2005, 2012)

3. Objectivos do estudo

Nesta análise, pretende-se recolher e tratar dados sobre satisfação dos residentes nos Açores, em relação aos serviços prestados pela SATA. Neste sentido, o propósito consiste nas respostas às seguintes perguntas de investigação:

1. Quais são os atributos do serviço da SATA com melhor e pior avaliação?
2. Qual o nível médio da satisfação global dos clientes da SATA?
3. Quais são os principais problemas apontados aos serviços prestados pela SATA?
4. A satisfação global dos clientes da SATA tem impacto na sua intenção de repetição de compra?

5. Qual é a dimensão da satisfação com os atributos com maior impacto na satisfação global?
6. Qual é a componente da satisfação com os atributos mais importante para explicar a satisfação global?

4. Metodologia

4.1. Tipo de estudo e recolha de dados

O estudo subdividiu-se em duas fases distintas: fase exploratória e fase descritiva. Primeiramente, procedeu-se à revisão de literatura de trabalhos já realizados na área da satisfação de modo a aprofundar conhecimentos sobre o tema e escolher o modelo de mensuração da satisfação a utilizar. Foram também examinados trabalhos na área da aviação, com vista à obtenção da lista inicial dos possíveis atributos a analisar. Posto isto, realizou-se um *focus group* com gravação de áudio em que participaram oito pessoas, sete do sexo masculino e uma do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 21 e os 26 anos. Apenas um dos elementos do grupo era residente nos Açores, no entanto, cinco dos restantes participantes já tinham voado com a SATA, estando todos eles familiarizados com o transporte aéreo. A sessão teve a duração de cerca de 50 minutos, sendo inicialmente apresentado o tema, as regras e o seu objectivo. A discussão permitiu definir a lista final de itens a incluir no questionário, constando o guião do *focus group* no anexo 2.

De seguida, elaborou-se o questionário, sendo a primeira versão pré-testada em 15 indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 48 anos. Procedeu-se a alterações de acordo com o *feedback* dos inquiridos, dando origem à versão final do inquérito (Anexo 3).

A recolha de dados foi realizada *online*, com recurso à plataforma “*Qualtrics*” (entre os dias 10 de Abril e 15 de Maio de 2013), e a sua divulgação realizada a partir

das redes sociais (*facebook*) e por correio eletrónico, abrangendo todos os contactos pessoais do autor. Assim, tentou-se obter respostas provenientes de todas as ilhas do arquipélago dos Açores.

4.2. Caracterização da amostra

A amostragem do presente estudo é não probabilística por conveniência, havendo o efeito “bola de neve” no processo de recolha de informação. Foram obtidas 476 respostas ao inquérito *online*, no entanto, apenas 336 foram consideradas válidas, com os inquiridos enquadrados nos dois requisitos fundamentais para fazerem parte da amostra: serem residentes nos Açores e possuírem experiência em voos da SATA. Da amostra analisada (Anexo 4), constatou-se que os inquiridos estão familiarizados com o transporte aéreo; apenas 13,4 % referiu viajar menos do que uma vez por ano, sendo a frequência dominante de voos entre 3 a 4 vezes por ano (29,8%). A distribuição geográfica das respostas provém maioritariamente da ilha de São Miguel (65,6%) e da ilha Terceira (8,1%). No que diz respeito à caracterização demográfica, constata-se que 51,5% dos inquiridos são mulheres e 48,9% são homens, havendo uma maior incidência nas faixas etárias mais baixas, nomeadamente, 39% apresenta entre 21 e 25 anos e 31% entre 26 e 35 anos. A nível da instrução, a maioria dos inquiridos possui o 12º ano completo (46,3%) ou licenciatura (32,7%), sendo que 42,5% trabalha por conta de outrem e 39,2% é estudante a *full-time*. O nível de rendimentos dos inquiridos situa-se maioritariamente nos escalões mais baixos: 29,6% até aos 500 euros e 30,4% dos 501 aos 1000 euros.

4.3. Medidas utilizadas

Para a medição da satisfação com os atributos do serviço da SATA, foi utilizada sempre a mesma escala ao longo do questionário: escala tipo *Likert* com 7 graus, de “Totalmente insatisfeito” (1) a “Totalmente satisfeito” (7). A avaliação é constituída por

45 itens que, no seu conjunto, contemplam todas as componentes do estudo (Pontualidade; Segurança; Rotas; Tangíveis; Processos; Interações pessoais; Preços e Benefícios). Como nem todos os aspectos da oferta são passíveis de avaliação pela totalidade dos inquiridos, foi incluído no questionário a opção “Não sei/Não se aplica”, generalizada à medição de todos os itens da satisfação com os atributos, exceptuando os que se referem às “Interações pessoais”, pois estes podem ser avaliados por qualquer cliente que experiencie os serviços da SATA.

Na mensuração da satisfação com as dimensões (*CORE SQUAL* e *VAL*), recorreu-se a itens avaliados numa escala de *Likert* de 7 graus, de “Discordo totalmente” (1) a “Concordo totalmente” (7). Também a “Satisfação global” e a “Intenção de repetição de compra” foram medidas a partir desta escala.

Para se proceder à análise dos dados através do modelo implementado, foram criados índices para todas as componentes e dimensões, bem como, para a “Satisfação global” e “Intenção de repetição de compra”.

5. Análise de dados

5.1. Análise preliminar de dados

5.1.1. Normalidade das variáveis

A criação dos índices previamente mencionados, e sua conseqüente análise, pressupõe uma distribuição normal por parte das variáveis que os constituem.

Primeiramente, recorreu-se ao teste Kolmogorov-Smirnov, seguindo-se uma análise às estatísticas de assimetria e Kurtosis (Anexo 5) por forma a confirmar a normalidade destas variáveis. De acordo com Kline (2011), os valores dos índices de assimetria e Kurtosis indicam que todas as variáveis testadas possuem uma distribuição normal, estando os valores dos índices abaixo dos níveis considerados extremos pelo autor (3 para a o índice de assimetria e 10 para o índice Kurtosis).

5.1.2. Análise de componentes principais e fiabilidade dos índices

Para a construção dos índices sintéticos, recorreu-se à análise das componentes principais (ACP). Avaliou-se a medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett (Anexo 6). Verifica-se que os resultados das estatísticas KMO em relação a todos os índices analisados (Pontualidade; Segurança; Rotas; Tangíveis; Processos; Interações pessoais; Preços; Benefícios; *CORE*; *SQUAL*; *VAL*; Satisfação global e Intenção de compra) são sempre superiores ou iguais a 0,5, pelo que a construção dos mesmos, segundo este teste, é aceitável (Gageiro, 2000). O estudo de esfericidade de Bartlett também tem sempre associado um nível de significância de 0,000, demonstrando a adequabilidade da análise efectuada (Gageiro, 2000).

Para além da justificação teórica já apresentada e da análise de componentes principais, avaliou-se, ainda, a consistência interna dos índices através da análise dos seus coeficientes alfa de cronbach (Anexo 6). De acordo com George (2003), a consistência é muito boa nos índices “Pontualidade”, “Tangíveis”, “Processos”,

“Interacções pessoais” e “VAL”. A consistência é boa para os índices “Segurança”, “Rotas”, “SQUAL”, “Preços”, “Benefícios” e “Satisfação global”. O índice “Intenção de repetição compra” revela uma consistência interna considerada aceitável e o índice “CORE” possui um coeficiente de alfa cronbach de 0,649, o que é considerado fraco.

5.1.3. Médias

Com o intuito de se verificar quais os pontos fortes e fracos da oferta da SATA (Questão 1) e qual a média da satisfação global dos inquiridos (Questão 2), realizou-se a análise das médias dos atributos estudados no inquérito (Anexo 7) e do índice criado para a avaliação da satisfação global (Anexo 8). Em relação à primeira, observa-se que os itens com melhor classificação foram os da componente “Segurança” (da dimensão *CORE*) e “Interacções pessoais” (da dimensão *SQUAL*), sendo os três atributos melhor classificados “Segurança no voo” (média 5,52), “Estado dos aviões” (média 5,36) e “Aparência do pessoal de voo” (média 5,28). No extremo oposto, dominam os aspectos relacionados com os preços praticados em relação aos voos (pertencentes à dimensão *VAL*): “Preço dos voos entre o arquipélago e Portugal Continental” (média 1,75), “Preços dos voos inter-ilhas” (média 1,88) e “Preços dos voos entre os Açores e a Madeira” (média 2,23).

Em relação à média da satisfação global dos clientes da SATA, embora não seja negativa, o seu valor não é muito satisfatório, sendo de 3,77 numa escala de 1 a 7.

5.1.4. Principais problemas apontados ao serviço da SATA

Considerou-se relevante o estudo dos principais problemas da oferta da SATA (Questão 3) de forma a complementar a investigação dos seus pontos fortes e fracos. A análise foi efectuada através de uma questão de itens múltiplos (Anexo 9), existindo a opção de “resposta aberta” por forma a abranger todos os possíveis problemas que possam ter surgido aos clientes da SATA. Verificou-se que as principais questões

assinaladas pelos inquiridos foram os atrasos de voos (37,5%), problemas com a bagagem nos aeroportos dos Açores (17,2%) e os cancelamentos de voos (13,5%).

Em relação à questão de resposta aberta, foi avaliada a informação relatada pelos inquiridos, constatando-se que os principais problemas mencionados foram problemas com o *check-in* (31,3%) e com o transporte de bagagem especial (25%).

5.2. Regressões lineares

5.2.1. Relação entre a satisfação global e a intenção de compra

Para responder à questão 4 dos objectivos do presente estudo “A satisfação global dos clientes da SATA tem impacte na sua intenção de repetição de compra?”, efectuou-se uma regressão linear entre os índices de satisfação global e de intenção de repetição de compra. O modelo mostrou-se adequado ($F=255,089$; $\text{valor-p}=0,000$). A satisfação global tem um efeito positivo e significativo na intenção de repetição de compra (Tabela 4), como se verifica pelo seu Beta estandardizado de 0,756. Concluiu-se, ainda, que a satisfação global explica 48,5% da variação da intenção de repetição de compra ($R^2=0,485$), sendo este coeficiente de determinação considerado “moderado” (Gageiro, 2000).

Tabela 4 – Resumo da regressão entre a satisfação global e a intenção de repetição de compra.

	Índice intenção de repetição de compra	
	β	Valor-p
Índice satisfação global	0,756	0,000

5.2.2. Relação entre as dimensões e a satisfação global

Para dar resposta à questão 5 “Qual é a dimensão da satisfação com os atributos com maior impacte na satisfação global?”, realizou-se uma regressão linear múltipla (Tabela 5) entre os índices *CORE*, *SQUAL* e *VAL* e o índice Satisfação Global. O modelo mostrou-se adequado ($F=272,636$; $\text{valor-p}=0,000$). O índice *CORE* apresenta o Beta mais baixo (0,178), a dimensão *SQUAL* possui o Beta mais elevado (0,701),

revelando-se, assim, a dimensão com maior ponderação na satisfação global, e o VAL apresenta um valor Beta de 0,209 (valor-p=0,000). Concluiu-se, também, que as três dimensões estudadas explicam 78,7% da satisfação global ($R^2=0,787$).

Tabela 5 – Resumo da regressão entre as dimensões da satisfação com os atributos e a satisfação global.

	Índice satisfação global	
	β	Valor-p
Índice CORE	0,178	0,000
Índice SQUAL	0,701	0,000
Índice VAL	0,209	0,000

5.2.3. Relação entre as componentes e a satisfação global

No estudo da importância de cada uma das componentes na satisfação global (Questão 6), analisou-se o peso individual de todas as componentes (Pontualidade, Segurança, Rotas, Tangíveis, Processos, Interações Pessoais, Preço e Benefícios) através de uma regressão linear múltipla (Tabela 6). Verificou-se que o teste é adequado ($F=20,714$; valor-p=0,000), porém, apenas quatro das variáveis estudadas são estatisticamente significativas, sendo a componente “Preços” a que possui maior peso na satisfação global ($\beta=0,322$). Através da regressão efectuada, concluiu-se que as componentes explicam 58,5% da satisfação global ($R^2=0,585$).

Tabela 6 – Resumo da regressão entre as componentes da satisfação com os atributos e a satisfação global.

		Índice satisfação global	
		β	Valor-p
CORE	Índice pontualidade	0,193	0,014
	Índice segurança	-0,26	0,015
	Índice voos	0,037	0,676
SQUAL	Índice tangíveis	0,155	0,296
	Índice processos	0,065	0,682
	Índice interações pessoais	0,254	0,094
VAL	Índice preços	0,322	0,008
	Índice benefícios	0,274	0,012

6. Conclusões

Avaliando a satisfação com os atributos da oferta da SATA, verificou-se que a companhia aérea é percebida pelos inquiridos como sendo bastante segura e com uma boa prestação de serviço, no que se refere às interações pessoais. Em relação aos aspectos a melhorar, tal como expectável e, de certo modo, o que também motivou a realização deste trabalho, confirmou-se o desagrado dos clientes face aos preços praticados pela companhia aérea. Neste sentido, julga-se eminente a revisão dos preços praticados pela organização, de forma a adaptar a sua oferta às necessidades e nível de vida dos açorianos.

Foi, ainda, realizado o estudo dos problemas de âmbito mais operacional, a partir do qual podemos concluir que os aspectos a melhorar pela organização são os atrasos, cancelamentos dos voos, e o *handling* da bagagem nos aeroportos dos Açores.

Ao estudar a relação existente entre as componentes, as dimensões, a satisfação global e a intenção de repetição de compra, pode-se concluir que a satisfação global dos clientes possui um impacto positivo na sua intenção de repetição de compra, explicando quase 50% desta última. Assim, confirma-se a importância da satisfação global para o desenvolvimento da organização, devendo haver uma monitorização frequente e um esforço contínuo em adaptar a sua oferta.

Em relação ao estudo das dimensões (*CORE*, *SQUAL* e *VAL*), constatou-se que a qualidade do serviço (*SQUAL*) é a dimensão mais importante para a satisfação global dos clientes da SATA. Assim, a companhia aérea deve dar ênfase à qualidade do seu serviço, bem como à melhoria dos aspectos fonte de maior descontentamento dos seus clientes, nomeadamente, os atrasos de voos e os preços das tarifas.

Estudando o papel individual das componentes na satisfação global, verificamos que as componentes pertencentes ao *SQUAL* não influenciam directamente a satisfação

global dos inquiridos. Depreende-se, então, que a oferta ao nível dos “Tangíveis”, “Processos” e “Interacções Pessoais” deve ser analisada pelos gestores como um conjunto, já que o seu efeito individual surge como insignificante na satisfação global dos clientes.

Constatou-se também que as componentes com maior poder explicativo na satisfação global são as pertencentes à dimensão valor (VAL): preços e benefícios. Esta conclusão enaltece a relevância da revisão dos preços praticados pela SATA, estando provado o impacto directo que estes assumem na satisfação dos inquiridos.

7. Limitações e pesquisa futura

Dado o cariz académico do presente trabalho e a restrição de tempo associada ao seu desenvolvimento, não foi possível obter a dimensão de amostra desejável, existindo pouca distribuição de respostas pelas ilhas dos Açores. A idade dos inquiridos situa-se maioritariamente nos escalões etários mais baixos, o que também não retrata de forma fidedigna a população-alvo do estudo.

Durante a divulgação do questionário, foi enviada uma carta (Anexo 10) à entidade responsável (ANA) pela gestão do aeroporto João Paulo II, na qual se solicitava a permissão para a recolha de dados na sala de embarque. Tal não se verificou por indeferimento ao nosso pedido. Tentou-se obter os endereços eletrónicos dos clientes pertencentes ao programa de fidelização da SATA, bem como, a divulgação do *link* do inquérito na página oficial do *facebook* da companhia aérea, sendo ambas as autorizações negadas por motivos de regulamentação da empresa.

Para finalizar, seria interessante replicar este estudo incluindo a análise directa entre as componentes e dimensões do modelo com a intenção de repetição de compra dos clientes, à semelhança do trabalho desenvolvido por Mittal et al. (1998). Sabendo que as características dos consumidores exercem um efeito moderador nas consequências da satisfação, inclusive na intenção de repetição de compra (Mittal and Kamakura, 2001), teria interesse aplicar o mesmo modelo procedendo em simultâneo à análise de *clusters*, atendendo às propriedades dos inquiridos. Desta forma, obter-se-ia um diagnóstico mais rico para a entidade.

Referências

- ANDERSON, S., PEARO, L. K. & WIDENER, S. K. 2008. Drivers of Service Satisfaction: Linking Customer Satisfaction to the Service Concept and Customer Characteristics. *Journal of Service Research*, 10, 4:365-381.
- BRADY, M. K. 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65, 3:34-49.
- CHANG, Y.-H. & YEH, C.-H. 2002. A survey analysis of service quality for domestic airlines. *European Journal of Operational Research*, 139, 1:166-177.
- CHEN, F.-Y. & CHANG, Y.-H. 2005. Examining airline service quality from a process perspective. *Journal of Air Transport Management*, 11, 2:79-87.
- CHOU, C.-C., LIU, L.-J., HUANG, S.-F., YIH, J.-M. & HAN, T.-C. 2011. An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method. *Applied Soft Computing*, 11, 2:2117-2128.
- GAGEIRO, M. H. P. J. N. 2000. *Análise de dados para ciências sociais : a complementaridade do SPSS*, Lisboa, Sílabo.
- GEORGE, D., & MALLERY, P. 2003. *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 11.0 Update*, Boston, Allyn & Bacon.
- GILBERT, D. & WONG, R. K. C. 2003. Passenger expectations and airline services: a Hong Kong based study. *Tourism Management*, 24, 5:519-532.
- GONÇALVES, H. 2005. *Satisfação do cliente com os atributos: Definição, Mensuração e Validação*, Universidade Técnica de Lisboa - Instituto Superior de Economia e Gestão
- GONÇALVES, H. 2012. Multi-group invariance in a third-order factorial model: Attribute satisfaction measurement. *Journal of Business Research*, doi: 10.1016/j.jbusres.2012.02.028
- GURSOY, D., CHEN, M.-H. & KIM, H. J. 2005. The US airlines relative positioning based on attributes of service quality. *Tourism Management*, 26, 1:57-67.
- HUANG, R. & SARIGÖLLÜ, E. 2008. Assessing satisfaction with core and secondary attributes. *Journal of Business Research*, 61, 9:942-949.
- KIM, Y. K. & LEE, H. R. 2011. Customer satisfaction using low cost carriers. *Tourism Management*, 32, 2:235-243.
- KLINE, R. B. 2011. *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* New York London, The Guilford Press.

- LIOU, J. J. H., HSU, C.-C., YEH, W.-C. & LIN, R.-H. 2011a. Using a modified grey relation method for improving airline service quality. *Tourism Management*, 32, 6:1381-1388.
- LIOU, J. J. H., TSAI, C.-Y., LIN, R.-H. & TZENG, G.-H. 2011b. A modified VIKOR multiple-criteria decision method for improving domestic airlines service quality. *Journal of Air Transport Management*, 17, 2:57-61.
- MITTAL, V. & KAMAKURA, W. A. 2001. Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics. *Journal of Marketing Research (JMR)*, 38, 1:131-142.
- MITTAL, V., ROSS, W. T. & BALDASARE, P. M. 1998. The Asymmetric Impact of Negative and Positive Attribute-Level Performance on Overall Satisfaction and Repurchase Intentions. *Journal of Marketing*, 62, 1:33-47.
- OLIVER, R. L. 1980. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research (JMR)*, 17, 4:460-469.
- OLIVER, R. L. 1997. *Satisfaction*, USA, McGraw-Hill.
- OLIVER, R. L. 1999. Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 4:33-44.
- OLIVER, R. L. 2010. *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*, New York, M.E. Sharp, Inc.
- PAKDIL, F. & AYDIN, Ö. 2007. Expectations and perceptions in airline services: An analysis using weighted SERVQUAL scores. *Journal of Air Transport Management*, 13, 4:229-237.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. & BERRY, L. L. 1994. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58, 1:111-124.
- REGIONAL, L. A. O. 2012. Easyjet quer voar para os Açores a "curto prazo". *LUSA / AO ONLINE / REGIONAL (consultado a 23-10-2013)*.
- REGIONAL, L. A. O. 2013. Câmaras de comércio dos Açores pedem novo modelo de transporte aéreo para a região. *LUSA / AO ONLINE / REGIONAL (consultado a 20-05-2013)*.
- SERAFIM, A. R., RICARDO 2013. Governos atrasam Easyjet nos Açores. *SOL (consultado a 06-06-2013)*
- WATTANACHAROENSIL, W. & YOOPETCH, C. 2012. Thailand's Human Resource Competencies in Airline Service Quality: Voices from the Airline Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11, 4:280-302.

ZEITHAML, V. A. 1988. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52, 3:2-22.

Anexos

Anexo 1 – Síntese da regulamentação do espaço aéreo açoriano

1. Ligações na Região Autónoma dos Açores (voos inter-ilhas)

- a. Existe um contrato de concessão entre a Região e a SATA Air Açores para exploração das rotas, mediante obrigações de serviço público (cada contrato é válido por 5 anos e é exclusivo, isto é, não podem operar outras companhias ao mesmo tempo);
- b. A empresa recebe indemnizações compensatórias pelos serviços prestados, as quais correspondem ao *deficit* de exploração conforme o contrato (tecto máximo estabelecido);
- c. As obrigações de serviço público incluem frequências e capacidades mínimas para 15 rotas, bem como tarifário e ligações, entre outros requisitos.

2. Ligações entre o Continente e a Madeira com os Açores (mercado semi-liberalizado)

- a. Nas oito rotas estabelecidas, qualquer empresa pode operar, bastando que apresente um plano de exploração por o período de um ano e cumpra com mínimos em termos de frequências, capacidades e horários (obrigações de serviço público);
- b. As tarifas são fixadas pelo Estado (tectos máximos);
- c. Não existem indemnizações compensatórias pelo *deficit* de exploração;
- d. As companhias podem receber um subsídio por cada residente ou estudante transportado.

3. Ligações com outros destinos nacionais, União Europeia, Estados Unidos e Canadá

- a. Mercado totalmente liberalizado, qualquer companhia pode operar sem restrições de frequências, capacidade e preço.

4. Outros países não contemplados nas restantes alíneas

- a. Vigoram os acordos bilaterais entre Portugal (ou a União Europeia) e esses países.

Anexo 2 – Guião do *focus group*

(Considerações iniciais. Apresentação)

1. Com que regularidade costumam viajar de avião?
2. Para que locais costumam viajar mais?
3. Já viajaram em que companhias aéreas?

4. Genericamente quais são os serviços prestados pelas transportadoras aéreas em terra? Mais algum? E no ar? Mais algum?
 - a. Consideram mais importantes os serviços prestados em terra ou no ar?
5. O que consideram ser realmente importante (CORE) quando viajam/escolhem uma companhia aérea?
6. Imaginem que vivem numa ilha. Estando isolados, e dependentes apenas de uma operadora de transporte aéreo, qual consideram que deve ser o foco da oferta desta transportadora? (ex: frequência de voos?; preços mais acessíveis aos residentes?)
7. No que diz respeito aos aspectos físicos do serviço (exemplificar para se compreender o que estou a falar: aspecto do avião, comida, material a bordo) de transporte aéreo:
 - a. Quais os aspectos que mais valorizam?
8. Relativamente aos processos (exemplificar: *check-in*; resolução de problemas; apoio ao cliente; sistema de reservas; eficiência de embarque) da responsabilidade da operadora:
 - a. Conseguem identificar algum processo que não tenha sido referido?
 - b. Discutir a importância dos processos.
 - c. Quais as falhas/problemas que consideram mais comuns
9. Tendo em conta que o transporte aéreo é um serviço, a sua oferta baseia-se em grande parte na interacção que o cliente tem com o pessoal de terra e de cabine.
 - a. Que características consideram ser importantes nesta interacção, em terra? E no ar?
 - b. Quais consideram ser as principais competências que os colaboradores devem ter? (atendimento ao público, serviço a bordo, apoio em terra)
10. Já viajaram na SATA?
 - a. Qual é a avaliação geral que faz?
 - b. O que mais o satisfaz? O que mais os insatisfaz?
 - c. Como avalia serviço em terra? E serviço a bordo?
11. Qual a companhia aérea que mais gosta? Porquê?
12. Pertencem a algum programa de fidelidade de companhia aérea?
 - a. O que acham deste tipo de programas?
 - b. Conseguem tirar partido dos seus benefícios?
13. Pertencem ao programa de fidelidade da SATA?
 - a. O que acham do programa?
 - b. Tiram partido dos seus benefícios?

Muito obrigado.

Anexo 3 – Questionário

Sou aluno do Mestrado em Marketing no Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG). Nesse âmbito, estou a desenvolver um estudo sobre os serviços prestados pela SATA, em relação aos voos com duração inferior a 4 horas. É importante que responda a todas as perguntas. Os dados são confidenciais e anónimos.

Agradeço, desde já, a sua colaboração.

Q1 Reside nos Açores?

Sim Não

(Se Não Esta Seleccionado, Então saltar para Fim do inquérito)

Q28 Em que ilha reside?

São Miguel Santa Maria Terceira São Jorge
 Pico Graciosa Faial Flores Corvo

Q32 Já viajou de avião com a SATA, em voos com duração inferior a 4 horas?

Sim Não

(Se Não Esta Seleccionado, Então saltar para Fim do inquérito)

Q2 Com que regularidade costuma viajar com a SATA?(Em voos com duração inferior a 4 horas)

Não viajo todos os anos ; 1 a 2 vezes por ano; 3 a 4 vezes por ano;
 5 a 6 vezes por ano ; Todos os meses

Q3 Indique, por favor, em relação aos voos da SATA, qual é o seu grau de satisfação com: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Totalmente Insatisfeito	Bastante Insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito nem satisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não sabe
Pontualidade na partida dos voos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pontualidade na chegada dos voos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O estado dos aviões (ex: boa aparência; são seguros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A frequência dos voos a nível regional (entre as ilhas do arquipélago dos Açores)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A frequência dos voos entre as ilhas e Portugal Continental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A frequência dos voos entre os Açores e a Madeira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diversidade de destinos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segurança da SATA (nos voos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

Q33 Indique, por favor, o seu grau de concordância com a seguinte frase: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Discordo totalmente	Discordo bastante	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo bastante	Concordo totalmente
Globalmente, estou satisfeito(a) com os voos oferecidos pela SATA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q8 Já teve algum problema com a SATA? Se sim, por favor, indique qual ou quais. (Pode seleccionar mais do que uma opção)

- Nunca tive nenhum problema com a SATA .
- Atraso de voo (que não seja causado pelo estado do tempo).
- Cancelamento de voo (que não seja causado pelo estado do tempo).
- Problemas com reembolsos.
- Problemas com reservas.
- Problemas com bagagem (nos aeroportos dos Açores).
- Outro.....QUAL? _____

Q37 Indique, por favor, em relação aos procedimentos da SATA (ex: check-in, embarque) qual é o seu grau de satisfação com: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Totalmente insatisfeito	Bastante insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito nem satisfeito	Satisfeito	Bastante satisfeito	Totalmente satisfeito	Não sei / Não se aplica
Resolução de problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolução de problemas em voo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eficiência do <i>check-in</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eficiência do embarque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contact Center (ex: <i>call center</i> ; e-mail)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de reservas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handling bagagem nos aeroportos dos Açores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio a pessoas com mobilidade reduzida (nos aeroportos dos Açores)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

Q42 Indique, por favor, qual é o seu grau de concordância com a seguinte frase: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Discordo totalmente	Discordo bastante	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo bastante	Concordo totalmente
Globalmente, estou satisfeito(a) com os procedimentos utilizados pela SATA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q7 Indique, por favor, em relação aos colaboradores em VOO da SATA, qual é o seu grau de satisfação com: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Totalmente Insatisfeito	Bastante Insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito nem satisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente satisfeito
Simpatia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aparência pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez na prestação do serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competências (ex: capacidade de responder a dúvidas; domínio de línguas).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q38 Indique, por favor, em relação aos colaboradores em TERRA da SATA, qual é o seu grau de satisfação com: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Totalmente Insatisfeito	Bastante Insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito nem satisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente satisfeito
Simpatia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aparência pessoal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez na prestação do serviço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competências (ex: capacidade de responder a dúvidas; domínio de línguas).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

Q41 Indique, por favor, o seu grau de concordância com a seguinte frase: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Discordo totalmente	Discordo bastante	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo bastante	Concordo totalmente
Globalmente, estou satisfeito(a) com os colaboradores (em voo e em terra) da SATA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q9 Indique, por favor, em relação aos aviões e instalações da SATA, qual é o seu grau de satisfação com: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Totalmente insatisfeito	Bastante insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito nem satisfeito	Satisfeito	Bastante satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não sei / Não se aplica
Limpeza dos aviões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conforto dos lugares (ex: espaço para as pernas e braços)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Há espaço suficiente para colocar a bagagem de mão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temperatura do ar da cabine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade da comida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quantidade de comida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilização de materiais para entretenimento (ex: filmes; revistas; jornais; livros para pintura)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Extras para conforto (ex: almofadas; cobertores)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aspecto / espaço dos balcões da SATA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aspecto / conforto e espaço das salas lounge dos aeroportos dos Açores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

Q39 Indique, por favor, o seu grau de concordância com a seguinte frase: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Discordo totalmente	Discordo bastante	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo bastante	Concordo totalmente
Globalmente, estou satisfeito(a) com os aviões, refeições, entretenimento a bordo, e instalações da SATA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q10 Considerando o que paga e o que recebe em relação aos serviços da SATA, qual é o seu grau de satisfação com: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Totalmente insatisfeito	Bastante insatisfeito	Insatisfeito	Não concordo nem discordo	Satisfeito	Bastante satisfeito	Totalmente satisfeito	Não sei / Não se aplica
Os preços dos voos inter-ilhas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os preços dos voos entre o arquipélago e Portugal Continental (Lisboa e Porto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os preços dos voos entre os Açores e a Madeira.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As promoções existentes da SATA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É fácil usufruir das promoções da SATA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O montante de descontos para os residentes nos Açores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O montante de descontos / regalias para os estudantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As taxas cobradas pela SATA (ex: excesso de peso de bagagem; mudança de voo; transporte de bagagem especial)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O programa de passageiro frequente da SATA (SATA IMAGINE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

Q15 Indique, por favor, o seu grau de concordância com as seguintes frases: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Discordo totalmente	Discordo bastante	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo bastante	Concordo totalmente
Globalmente, estou satisfeito(a) com o que pago pelos serviços da SATA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Globalmente, as regalias oferecidas pela SATA (ex: descontos a residentes/estudantes; bagagem para estudantes) satisfazem-me bastante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q45 Indique, por favor, o seu grau de concordância com as seguintes frases: (Assinale a opção que melhor identifica a sua avaliação)

	Discordo totalmente	Discordo bastante	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo bastante	Concordo totalmente
Estou globalmente satisfeito com a oferta da SATA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os aviões, a comida, o entretenimento e as instalações da SATA agradam-me, de forma geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em condições semelhantes, existindo outras companhias, escolherei a SATA para viajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os preços e taxas praticados pela SATA são, de forma geral, bastante satisfatórios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A oferta de voos da SATA satisfaz de forma geral as minhas necessidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dada a oferta da SATA, tenciono continuar a viajar com a companhia aérea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para mim, os procedimentos utilizados pela SATA satisfazem-me em geral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viajar com a SATA tem sido globalmente uma experiência agradável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De forma geral, estou satisfeito(a) com as regalias oferecidas pela SATA (ex: descontos a residentes / estudantes; bagagem para estudantes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

Q44 Sexo

Masculino Feminino

Q17 Ano em que nasceu _____

Q18 Nível de instrução

Sem estudos; Primário (até 4ª classe); Secundário (até 12º ano);

Licenciatura; Mestrado / Pós Graduação / Doutoramento

Q19 Situação laboral actual

Desempregado; Reformado; Dona de casa; Trabalhador por conta própria

Trabalhador por conta de outrem; Trabalhador estudante; Estudante;

Outro

Q20 Poderia indicar, de forma aproximada, em qual dos seguintes escalões se situam os seus rendimentos individuais líquidos mensais?

Até 500 euros; De 501 a 1000 euros; De 1001 a 1500 euros;

De 1501 a 2000 euros; De 2001 a 2500 euros; Mais de 2500 euros

Muito obrigado pela sua participação. Por favor, prossiga para finalizar o questionário

Anexo 4 – Caracterização da amostra

		Contagem	Percentagem
Em que ilha reside?	São Miguel	210	65,6%
	Santa Maria	21	6,6%
	Terceira	26	8,1%
	São Jorge	6	1,9%
	Pico	14	4,4%
	Graciosa	6	1,9%
	Faial	23	7,2%
	Flores	13	4,1%
	Corvo	1	0,3%
	Total	320	100,0%
Com que regularidade costuma viajar com a SATA? (Em voos com duração inferior a 4 horas)	Não viajo todos os anos	45	13,4%
	1 a 2 vezes por ano	92	27,4%
	3 a 4 vezes por ano	100	29,8%
	5 a 6 vezes por ano	89	26,5%
	Todos os meses	10	3,0%
	Total	336	100,0%
Sexo	Masculino	133	48,9%
	Feminino	139	51,1%
	Total	272	100,0%

(Continuação da caracterização da amostra)

		Contagem	Porcentagem
Nível de instrução	Sem estudos	0	0,0%
	Primário (até 4ª classe)	2	0,7%
	Secundário (até 12º ano)	126	46,3%
	Licenciatura	89	32,7%
	Mestrado / Pós Graduação / Doutoramento	55	20,2%
	Total	272	100,0%
Poderia indicar, de forma aproximada, em qual dos seguintes escalões se situam os seus rendimentos	Até 500 euros	71	29,6%
	De 501 a 1000 euros	73	30,4%
	De 1001 a 1500 euros	54	22,5%
	De 1501 a 2000 euros	26	10,8%
	De 2001 a 2500 euros	9	3,8%
	Mais de 2500 euros	7	2,9%
	Total	240	100,0%
Escalões Etários	Até 20 anos	33	12,3%
	21 a 25 anos	105	39,0%
	26 a 35 anos	85	31,6%
	36 a 45 anos	22	8,2%
	46 a 65 anos	23	8,6%
	Mais do que 65 anos	1	0,4%
	Total	269	100,0%

Anexo 5 – Normalidade das variáveis

Teste Kolmogorov-Smirnov

	N	Média	Kolmogorov-Smirnov Z	Sig. Assint. (2 caudas)
Pontualidade na partida dos voos.	313	4,13	4,104	0,000
Pontualidade na chegada dos voos.	313	4,29	4,173	0,000
O estado dos aviões.	313	5,36	3,672	0,000
Frequência dos voos a nível regional.	265	4,48	3,681	0,000
Frequência dos voos entre as ilhas e Portugal Continental.	309	4,62	3,904	0,000
Frequência dos voos entre os Açores e a Madeira.	206	4,16	3,393	0,000
Diversidade de destinos.	284	4,02	2,421	0,000
Segurança da SATA (nos voos).	305	5,52	3,649	0,000
Globalmente, estou satisfeito(a) com os voos oferecidos pela SATA.	309	4,2	4,357	0,000
Resolução de problemas em terra	282	4,08	2,661	0,000
Resolução de problemas em voo	278	4,69	3,703	0,000
Eficiência do <i>check-in</i> .	292	4,87	4,79	0,000
Eficiência do embarque.	293	4,9	4,757	0,000

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

(Continuação do teste Kolmogorov- Smirnov)

	N	Média	Kolmogorov-Smirnov Z	Sig. Assint. (2 caudas)
<i>Contact Center</i>	266	4,21	3,371	0,000
Sistema de reservas.	280	4,63	4,361	0,000
<i>Handling</i> bagagem nos aeroportos do Açores.	280	4,61	3,608	0,000
Apoio a pessoas com mobilidade reduzida	199	4,91	2,824	0,000
Globalmente, estou satisfeito(a) com os procedimentos utilizados pela SATA.	290	4,37	4,458	0,000
Simpatia (pessoal em voo)	287	5,07	4,733	0,000
Disponibilidade (pessoal em voo)	287	5,06	4,7	0,000
Aparência pessoal (pessoal em voo)	287	5,28	4,306	0,000
Rapidez na prestação do serviço (pessoal em voo)	286	4,91	4,28	0,000
Competências (pessoal em voo)	285	5,08	3,849	0,000
Simpatia (pessoal em terra)	287	4,71	4,813	0,000
Disponibilidade (pessoal em terra)	286	4,74	4,577	0,000
Aparência pessoal (pessoal em terra)	285	5,07	4,569	0,000
Rapidez na prestação do serviço (pessoal em terra)	285	4,56	4,548	0,000
Competências (pessoal em terra)	285	4,88	4,351	0,000
Globalmente, estou satisfeito(a) com os colaboradores (em voo e em terra) da SATA.	287	4,78	4,661	0,000
Limpeza dos aviões.	278	4,99	4,961	0,000
Conforto dos lugares.	279	4,04	3,681	0,000
Há espaço suficiente para colocar a bagagem de mão.	279	4,57	4,826	0,000
Temperatura do ar da cabine.	278	4,61	5,017	0,000
Qualidade da comida.	268	3,28	2,621	0,000
Quantidade de comida.	268	3,32	2,373	0,000
Disponibilização de materiais para entretenimento	275	3,13	2,796	0,000
Extras para conforto	271	4,7	4,228	0,000
Aspecto / espaço dos balcões da SATA.	275	5,01	4,447	0,000
Aspecto / conforto e espaço das salas lounge dos aeroportos dos Açores.	256	4,75	3,969	0,000
Globalmente, estou satisfeito(a) com os aviões, refeições, entretenimento a bordo, e instalações da SATA.	277	4,04	3,702	0,000
Os preços dos voos inter-ilhas.	260	1,88	5,135	0,000
Os preços dos voos entre o arquipélago e Portugal Continental (Lisboa e Porto).	275	1,75	5,678	0,000
Os preços dos voos entre os Açores e a Madeira.	206	2,23	3,54	0,000
As promoções existentes da SATA.	270	2,93	2,295	0,000
É fácil usufruir das promoções da SATA	274	2,38	3,899	0,000

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

(Continuação do teste Kolmogorov- Smirnov)

	N	Média	Kolmogorov-Smirnov Z	Sig. Assint. (2 caudas)
O montante de descontos para os residentes nos Açores.	273	2,36	3,604	0,000
O montante de descontos / regalias para os estudantes.	247	2,55	3,26	0,000
As taxas cobradas pela SATA.	268	2,28	4,023	0,000
O programa de passageiro frequente da SATA	258	3,88	3,502	0,000
Globalmente, estou satisfeito(a) com o que pago pelos serviços da SATA.	244	2,05	4,047	0,000
Globalmente, as regalias oferecidas pela SATA satisfazem-me bastante.	265	2,49	3,234	0,000
Estou globalmente satisfeito com a oferta da SATA	273	3,43	2,646	0,000
Os aviões, a comida, o entretenimento e as instalações da SATA agradam-me, de forma geral.	274	3,65	3,194	0,000
Em condições semelhantes, existindo outras companhias, escolherei a SATA para viajar	273	3,7	2,997	0,000
Os preços e taxas praticados pela SATA são, de forma geral, bastante satisfatórios.	274	2,11	4,319	0,000
A oferta de voos da SATA satisfaz de forma geral as minhas necessidades	274	3,74	2,97	0,000
Dada a oferta da SATA, tenciono continuar a viajar com a companhia aérea.	273	3,86	4,396	0,000
Para mim, os procedimentos utilizados pela SATA satisfazem-me em geral.	274	3,8	3,434	0,000
Viajar com a SATA tem sido globalmente uma experiência agradável	274	4,11	3,769	0,000
De forma geral, estou satisfeito(a) com as regalias oferecidas pela SATA	274	2,86	2,654	0,000

(Numa escala de 1- Totalmente Insatisfeito a 7- Totalmente Satisfeito)

Medidas de Assimetria e Kurtosis

	N	Média	Assimetria	Kurtosis
Pontualidade na partida dos voos.	313	4,13	-0,406	-0,487
Pontualidade na chegada dos voos.	313	4,29	-0,5	-0,143
O estado dos aviões.	313	5,36	-1,105	1,847
Frequência dos voos a nível regional.	265	4,48	-0,603	0,234
Frequência dos voos entre as ilhas e Portugal Continental.	309	4,62	-0,534	-0,169
Frequência dos voos entre os Açores e a Madeira.	206	4,16	-0,284	0,816
Diversidade de destinos.	284	4,02	-0,113	-0,318
Segurança da SATA (nos voos).	305	5,52	-1,145	2,592

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

(Continuação do quadro das medidas de assimetria e kurtosis)

	N	Média	Assimetria	Kurtosis
Globalmente, estou satisfeito(a) com os voos oferecidos pela SATA.	309	4,2	-0,422	-0,168
Resolução de problemas em terra	282	4,08	-0,168	0,01
Resolução de problemas em voo	278	4,69	-0,628	0,917
Eficiência do <i>check-in</i> .	292	4,87	-0,75	1,27
Eficiência do embarque.	293	4,9	-0,775	1,701
<i>Contact Center</i>	266	4,21	-0,439	-0,535
Sistema de reservas.	280	4,63	-0,756	0,545
<i>Handling</i> bagagem nos aeroportos do Açores.	280	4,61	-0,534	0,634
Apoio a pessoas com mobilidade reduzida (nos aeroportos dos Açores).	199	4,91	-0,204	0,624
Globalmente, estou satisfeito(a) com os procedimentos utilizados pela SATA.	290	4,37	-0,708	0,604
Simpatia (pessoal em voo)	287	5,07	-0,917	2,377
Disponibilidade (pessoal em voo)	287	5,06	-0,965	2,222
Aparência pessoal (pessoal em voo)	287	5,28	-0,906	3,236
Rapidez na prestação do serviço (pessoal em voo)	286	4,91	-0,87	1,479
Competências (pessoal em voo)	285	5,08	-0,707	1,441
Simpatia (pessoal em terra)	287	4,71	-0,716	0,883
Disponibilidade (pessoal em terra)	286	4,74	-0,712	1,137
Aparência pessoal (pessoal em terra)	285	5,07	-0,821	2,663
Rapidez na prestação do serviço (pessoal em terra)	285	4,56	-0,718	0,758
Competências (pessoal em terra)	285	4,88	-0,57	1,294
Globalmente, estou satisfeito(a) com os colaboradores (em voo e em terra) da SATA.	287	4,78	-0,652	1,288
Limpeza dos aviões.	278	4,99	-0,932	2,212
Conforto dos lugares.	279	4,04	-0,221	-0,678
Há espaço suficiente para colocar a bagagem de mão.	279	4,57	-0,618	0,285
Temperatura do ar da cabine.	278	4,61	-0,703	0,385
Qualidade da comida.	268	3,28	0,173	-0,732
Quantidade de comida.	268	3,32	0,063	-0,854
Disponibilização de materiais para entretenimento (ex: filmes; revistas; jornais; livros para pintura).	275	3,13	0,229	-0,576
Extras para conforto (ex: almofadas; cobertores).	271	4,7	-0,772	0,868
Aspecto / espaço dos balcões da SATA.	275	5,01	-0,921	2,569
Aspecto / conforto e espaço das salas lounge dos aeroportos dos Açores.	256	4,75	-0,818	1,35
Globalmente, estou satisfeito(a) com os aviões, refeições, entretenimento a bordo, e instalações da SATA.	277	4,04	-0,505	-0,128
Os preços dos voos inter-ilhas.	260	1,88	1,232	1,145

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

(Continuação do quadro das medidas de assimetria e kurtosis)

	N	Média	Assimetria	Kurtosis
Os preços dos voos entre o arquipélago e Portugal Continental (Lisboa e Porto).	275	1,75	1,574	2,293
Os preços dos voos entre os Açores e a Madeira.	206	2,23	0,827	-0,096
As promoções existentes da SATA.	270	2,93	0,231	-0,803
É fácil usufruir das promoções da SATA	274	2,38	0,685	-0,589
O montante de descontos para os residentes nos Açores.	273	2,36	0,737	-0,304
O montante de descontos / regalias para os estudantes.	247	2,55	0,508	-0,686
As taxas cobradas pela SATA.	268	2,28	0,96	0,322
O programa de passageiro frequente da SATA (SATA IMAGINE).	258	3,88	-0,408	-0,381
Globalmente, estou satisfeito(a) com o que pago pelos serviços da SATA.	244	2,05	1,293	1,734
Globalmente, as regalias oferecidas pela SATA satisfazem-me bastante.	265	2,49	0,685	-0,135
Estou globalmente satisfeito com a oferta da SATA	273	3,43	-0,13	-0,453
Os aviões, a comida, o entretenimento e as instalações da SATA agradam-me, de forma geral.	274	3,65	-0,445	-0,564
Em condições semelhantes, existindo outras companhias, escolherei a SATA para viajar	273	3,7	-0,169	-0,454
Os preços e taxas praticados pela SATA são, de forma geral, bastante satisfatórios.	274	2,11	1,13	1,311
A oferta de voos da SATA satisfaz de forma geral as minhas necessidades	274	3,74	-0,235	-0,532
Dada a oferta da SATA, tenciono continuar a viajar com a companhia aérea.	273	3,86	-0,507	0,507
Para mim, os procedimentos utilizados pela SATA satisfazem-me em geral.	274	3,8	-0,403	-0,115
Viajar com a SATA tem sido globalmente uma experiência agradável	274	4,11	-0,712	0,589
De forma geral, estou satisfeito(a) com as regalias oferecidas pela SATA	274	2,86	0,293	-0,76

(Numa escala de 1- Totalmente Insatisfeito a 7- Totalmente Satisfeito)

Anexo 6 – Análise de componentes principais e fiabilidade

Satisfação com a Pontualidade	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Pontualidade na partida dos voos.	0,91	0,953	0,5	0,000
Pontualidade na chegada dos voos.	0,91			

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

(Continuação do quadro resumo da análise de componentes principais e fiabilidade)

Satisfação com a Segurança	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
O estado dos aviões.	0,693	0,818	0,5	0,000
Segurança da SATA (nos voos).	0,693			
Satisfação com as Rotas	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Frequência dos voos a nível regional.	0,709	0,843	0,783	0,000
Frequência dos voos entre as ilhas e Portugal Continental.	0,722			
Frequência dos voos entre os Açores e a Madeira.	0,718			
Diversidade de destinos.	0,581			
Satisfação com o CORE	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Globalmente, estou satisfeito(a) com os voos oferecidos pela SATA.	0,485	0,649	0,5	0,000
A oferta de voos da SATA satisfaz de forma geral as minhas necessidades	0,485			
Satisfação com os Tangíveis	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Limpeza dos aviões.	0,634	0,9	0,879	0,000
Conforto dos lugares.	0,66			
Há espaço suficiente para colocar a bagagem de mão.	0,724			
Temperatura do ar da cabine.	0,619			
Qualidade da comida.	0,658			
Quantidade de comida.	0,655			
Disponibilização de materiais para entretenimento (ex: filmes; revistas; jornais; livros para pintura).	0,648			
Extras para conforto (ex: almofadas; cobertores).	0,642			
Aspecto / espaço dos balcões da SATA.	0,685			
Aspecto / conforto e espaço das salas lounge dos aeroportos dos Açores.	0,63			

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

(Continuação do quadro resumo da análise de componentes principais e fiabilidade)

Satisfação com os Processos	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Resolução de problemas em terra	0,731	0,922	0,912	0,000
Resolução de problemas em voo	0,678			
Eficiência do <i>check-in</i> .	0,819			
Eficiência do embarque.	0,816			
<i>Contact Center</i>	0,678			
Sistema de reservas.	0,742			
<i>Handling</i> bagagem nos aeroportos do Açores.	0,742			
Apoio a pessoas com mobilidade reduzida (nos aeroportos dos Açores).	0,727			
Satisfação com as Interações pessoais	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Simpatia (pessoal em voo)	0,833	0,959	0,897	0,000
Disponibilidade (pessoal em voo)	0,849			
Aparência pessoal (pessoal em voo)	0,826			
Rapidez na prestação do serviço (pessoal em voo)	0,812			
Competências (pessoal em voo)	0,796			
Simpatia (pessoal em terra)	0,807			
Disponibilidade (pessoal em terra)	0,87			
Aparência pessoal (pessoal em terra)	0,858			
Rapidez na prestação do serviço (pessoal em terra)	0,81			
Competências (pessoal em terra)	0,758			
Satisfação com o SQUAL	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Globalmente, estou satisfeito(a) com os procedimentos utilizados pela SATA.	0,733	0,875	0,83	0,000
Globalmente, estou satisfeito(a) com os colaboradores (em voo e em terra) da SATA.	0,672			
Globalmente, estou satisfeito(a) com os aviões, refeições, entretenimento a bordo, e instalações da SATA.	0,758			
Os aviões, a comida, o entretenimento e as instalações da SATA agradam-me, de forma geral.	0,684			
Para mim, os procedimentos utilizados pela SATA satisfazem-me em geral.	0,698			

Satisfação dos residentes nos Açores com os serviços prestados pela SATA

(Continuação do quadro resumo da análise de componentes principais e fiabilidade)

Satisfação com os Preços	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Os preços dos voos inter-ilhas.	0,791	0,848	0,801	0,000
Os preços dos voos entre o arquipélago e Portugal Continental (Lisboa e Porto).	0,795			
Os preços dos voos entre os Açores e a Madeira.	0,645			
As taxas cobradas pela SATA.	0,573			
Satisfação com os Benefícios	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
As promoções existentes da SATA.	0,758	0,884	0,822	0,000
É fácil usufruir das promoções da SATA	0,722			
O montante de descontos para os residentes nos Açores.	0,807			
O montante de descontos / regalias para os estudantes.	0,75			
O programa de passageiro frequente da SATA (SATA IMAGINE).	0,582			
Satisfação com o VAL	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Globalmente, estou satisfeito(a) com o que pago pelos serviços da SATA.	0,795	0,904	0,765	0,000
Globalmente, as regalias oferecidas pela SATA (ex: descontos a residentes/ estudantes; bagagem para estudantes) satisfazem-me bastante.	0,819			
Os preços e taxas praticados pela SATA são, de forma geral, bastante satisfatórios.	0,754			
De forma geral, estou satisfeito(a) com as regalias oferecidas pela SATA (ex: descontos a residentes / estudantes; bagagem para estudantes).	0,782			
Satisfação Global	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Estou globalmente satisfeito com a oferta da SATA	0,668	0,801	0,5	0,000
Viajar com a SATA tem sido globalmente uma experiência agradável	0,668			

(Continuação do quadro resumo da análise de componentes principais e fiabilidade)

Intenção de repetição de compra	Correlação do item com o/a	Alfa de Cronbach	KMO	Sig. Teste de Bartlett
Em condições semelhantes, existindo outras companhias, escolherei a SATA para viajar	0,632	0,77	0,5	0,000
Dada a oferta da SATA, tenciono continuar a viajar com a companhia aérea.	0,632			

Anexo 7 – Média dos atributos

			N	Média	
CORE	Pontualidade	Pontualidade na partida dos voos.	313	4,13	
		Pontualidade na chegada dos voos.	313	4,29	
	Segurança	O estado dos aviões.	313	5,36	
		Segurança da SATA (nos voos).	305	5,52	
	Rotas	Frequência dos voos a nível regional.	265	4,48	
		Frequência dos voos entre as ilhas e Portugal Continental.	309	4,62	
		Frequência dos voos entre os Açores e a Madeira.	206	4,16	
		Diversidade de destinos.	284	4,02	
	SQUAL	Processos	Resolução de problemas	282	4,08
			Resolução de problemas em voo	278	4,69
Eficiência do <i>check-in</i> .			292	4,87	
Eficiência do embarque.			293	4,9	
<i>Contact Center</i> (ex: call center; e-mail).			266	4,21	
Sistema de reservas.			280	4,63	
Handling bagagem nos aeroportos do Açores.			280	4,61	
Apoio a pessoas com mobilidade reduzida (nos aeroportos dos Açores).			199	4,91	
Interações Pessoais		Simpatia (pessoal em voo) .	287	5,07	
		Disponibilidade (pessoal em voo) .	287	5,06	
		Aparência pessoal (pessoal em voo).	287	5,28	
		Rapidez na prestação do serviço (pessoal em voo).	286	4,91	
		Competências (pessoal em voo).	285	5,08	
		Simpatia (pessoal em terra).	287	4,71	
	Disponibilidade (pessoal em terra).	286	4,74		
	Aparência pessoal (pessoal em terra).	285	5,07		
Tangíveis	Rapidez na prestação do serviço (pessoal em terra).	285	4,56		
	Competências (pessoal em terra).	285	4,88		
	Limpeza dos aviões.	278	4,99		
	Conforto dos lugares.	279	4,04		
	Espaço suficiente para colocar a bagagem de mão.	279	4,57		
	Temperatura do ar da cabine.	278	4,61		
Qualidade da comida.	268	3,28			
Quantidade de comida.	268	3,32			

(Continuação do quadro das médias dos atributos)

			N	Média
SQUAL	Tangíveis	Disponibilização de materiais para entretenimento a bordo.	275	3,13
		Extras para conforto (ex: almofadas; cobertores).	271	4,7
		Aspecto/espço dos balcões da SATA.	275	5,01
		Aspecto/conforto e espaço das salas lounge dos aeroportos dos Açores.	256	4,75
VAL	Preços	Os preços dos voos inter-ilhas.	260	1,88
		Os preços dos voos entre o arquipélago e Portugal Continental (Lisboa e Porto).	275	1,75
		Os preços dos voos entre os Açores e a Madeira.	206	2,23
		As taxas cobradas pela SATA.	268	2,28
	Benefícios	Facilidade em usufruir das promoções da SATA.	274	2,38
		O montante de descontos para os residentes nos Açores.	273	2,36
		O montante de descontos/regalias para os estudantes.	247	2,55
		As promoções existentes da SATA.	270	2,93
		O programa de passageiro frequente da SATA	258	3,88

(Numa escala de 1- Totalmente Insatisfeito a 7- Totalmente Satisfeito)

Anexo 8 – Média do índice da satisfação global

	N	Média
Índice da satisfação global	273	3,771

Anexo 9 – Principais problemas apontados ao serviço da SATA

		Respostas	
		N	Percentagem
Problemas com os serviços prestados pela SATA	Nunca tive nenhum problema com a SATA	68	13,2%
	Atraso de voo (que não seja causado pelo estado do tempo).	194	37,5%
	Cancelamento de voo (que não seja causado pelo estado do tempo).	70	13,5%
	Problemas com reembolsos.	27	5,2%
	Problemas com reservas.	53	10,3%
	Problemas com bagagem (nos aeroportos dos Açores).	89	17,2%
	Outro.....QUAL?	16	3,1%
Total	517	100,0%	
		N	Percentagem
Qual?	Problemas com <i>Call-center</i>	2	12,5%
	Preço dos bilhetes	2	12,5%
	Greves	2	12,5%
	Problemas com o <i>check-in</i>	5	31,3%
	Problemas com a atribuição das milhas.	1	6,3%
	Problemas com o transporte de bagagem especial (animais; instrumentos de música)	4	25,0%
	Total	16	100,0%

Anexo 10 – Carta enviada à ANA

Assunto: Autorização para acesso à zona de embarque do aeroporto João Paulo II

Exmos. Srs.

Sou licenciado em gestão pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa e estou de momento a realizar a minha tese em Marketing no Instituto Superior de Economia e Gestão. O tema que estou a desenvolver para a apresentação do meu trabalho final está relacionado com: “ A satisfação dos residentes nos Açores face aos serviços prestados pela SATA”.

Neste sentido, para dar seguimento ao meu trabalho, venho por este meio pedir autorização para aceder à zona de embarque do aeroporto João Paulo II, por forma a poder inquirir os passageiros, e assim, obter informações relevantes para a minha tese. A recolha dos dados é meramente académica, havendo alguma urgência na sua obtenção, pois só estarei em São Miguel até dia 25 de Abril, sendo que necessito dispor no mínimo de uma semana para a recolha dos dados.

O questionário a ser administrado está anexado à presente carta. No entanto, este poderá ainda sofrer algumas alterações ao nível do português e do *layout*.

Fico a aguardar resposta para os seguintes contactos:

E-mail: j.m.brum@hotmail.com

Telemóvel: 915579557

Morada: Rua da Vitória 30 A, 9500-250 São José, Ponta Delgada

Grato pela atenção.

Com os melhores cumprimentos.

Ponta Delgada, 4 de Abril de 2013
