

CENTRO PAULA SOUZA
ETEC PROF. ADHEMAR BATISTA HEMÉRITAS
E.E. AROLDO DE AZEVEDO
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

Adriana Nogueira dos Santos
Eduarda Cezarino Brandão
Kehtelen Aparecida de Lima Moreira
Shara Ventura e Silva
Sophia de Campos Bezerra
Vitoria Soares de Souza
Vitoria Stefani Pereira de Matos

PET AIR COMPANY

São Paulo
2024

Adriana Nogueira dos Santos
Eduarda Cezarino Brandão
Kehtelen Aparecida de Lima Moreira
Shara Ventura e Silva
Sophia de Campos Bezerra
Vitoria Soares de Souza
Vitoria Stefani Pereira de Matos

PET AIR COMPANY

Projeto do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico de Administração da ETEC Prof. Adhemar Batista Heméritos, orientado pelo Prof. Douglas Ricardo da Silva, como requisito para aprovação no componente de Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso.

São Paulo

2024

RESUMO

O presente trabalho, no formato de plano de negócios, tem como objetivo apresentar o planejamento da abertura de uma companhia aérea, a Pet Air Company, que opera em território nacional, tendo como foco a segurança e o conforto dos animais domésticos sob os cuidados da empresa. O trabalho contém informações sobre os procedimentos da empresa e identificará estratégias para o funcionamento da companhia, incluindo o plano de marketing, o plano financeiro, a análise de mercado e detalhes sobre a operação logística.

Palavras-chave: Companhia Aérea. Plano de negócios. Animal/pets.

ABSTRACT

The present work, in the format of a business plan, aims to present the planning of the opening of an airline, the PET AIR COMPANY, which operates in the national territory, focusing on the safety and comfort of domestic animals under the care of the company. The work contains information about the company's procedures and will identify strategies for the company's operation, including the marketing plan, the financial plan, the market analysis and details about the logistics operation.

Keywords: Airline. Business plan. Animal/pets.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
1	SUMÁRIO EXECUTIVO	8
2	DESCRIÇÃO DA EMPRESA	9
2.1	DADOS DOS EMPREENDEDORES	9
2.2	DADOS DO NEGÓCIO	9
2.3	NOME DA EMPRESA	9
2.4	MISSÃO	9
2.5	VISÃO	9
2.6	VALORES	10
2.7	FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO	10
2.8	RAMOS E SETORES DE ATIVIDADES	10
2.9	DESCRIÇÃO DO SETOR	11
2.10	FORMA JURÍDICA	11
3	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS	11
3.1	CARACTERÍSTICA DO PRODUTO	11
3.2	DESENVOLVIMENTO/PESQUISA E TECNOLOGIA	12
3.3	CICLO DE VIDA	13
3.4	MATRIZ BCG	14
3.4.1	ESTRELA	14
3.4.2	VACA LEITEIRA	15
3.4.3	PONTO DE INTERROGAÇÃO	15
3.4.4	ABACAXI	15
4	ANÁLISE MERCADO	16
4.1	ANÁLISE MACROAMBIENTAL	16
4.2	AMBIENTE DEMOGRÁFICO	16
4.3	AMBIENTE ECONÔMICO	17
4.4	AMBIENTE NATURAL	17
4.5	AMBIENTE POLÍTICO LEGAL	17
4.6	ANÁLISE MICROAMBIENTAL	18
4.6.1	CONCORRÊNCIA	18
4.6.2	FORNECEDORES	18
4.6.3	CLIENTE	19
4.6.4	PÚBLICO RELEVANTE	19
4.7	ANÁLISE SWOT	20

5	PLANO DE MARKETING	21
5.1	SEGMENTO DE CLIENTES	21
5.2	PRODUTO	21
5.3	PREÇO	22
5.4	PRAÇA	22
5.5	PROMOÇÃO	23
5.6	PESSOAS	23
5.7	PERCEPÇÃO	24
5.8	PROCESSOS	24
6	MANUFATURA E OPERAÇÕES	25
6.1	SISTEMA DE QUALIDADE	25
6.2	SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE (ISO 9001:2015)	25
6.3	SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO (ISSO 45001:2018)	26
6.4	SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ISSO 27001:2013)	27
6.5	AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC)	28
7	PLANO FINANCEIRO	29
7.1	TABELA DE PREÇOS DAS PASSAGENS	29
7.2	TABELA DE RECEITAS AUXILIARES	30
7.3	TABELA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS	31
7.4	TABELA DE COMBUSTIVEIS	32
7.5	TABELA DE LEASING	33
8	LOGÍSTICA	33
8.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	33
8.2	PLANEJAMENTO ANTECIPADO	34
8.3	ACOMODAÇÃO DURANTE O VOO	34
8.4	PREPARAÇÃO EMBARQUE E DESEMBARQUE (CAIXA, PORTES, ESPECIFICAÇÕES)	35
8.5	ESPECIFICAÇÕES DO PORTE DO ANIMAL	36
8.6	ANIMAIS COM NECESSIDADES ESPECIAIS	37
9	CONCLUSÃO	38
10	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39

1 INTRODUÇÃO

Com o início da Globalização, a locomoção de pessoas e transações comerciais teve um avanço significativo com a invenção de aviões com a diminuição do tempo das viagens. Consequente, o surgimento de companhias aéreas aumentou o número de pessoas, independente da classe, realizando rotas frequentes redor do mundo, sendo necessário, também, aprimoramentos nas aeronaves para transportar pertences mais pesados e de afeição, como, por exemplo, animais domésticos.

Hodiernamente, a quantidade de indivíduos que possuem pets domesticados está aumentando a cada ano, consequentemente, favorecendo para a humanização destes. Não obstante, o setor aéreo ainda não atendeu a essa demanda substancial de clientes, resultando em diversas fatalidades e casos de descuido em relação a esses animais de estimação. Assim, a Pet Air Company, surge em meio a esses empecilhos com o objetivo de ser a solução mais segura e confortável.

O estudo do setor aéreo está organizado em nove partes e abrange todos os tópicos necessários para a abertura da empresa, incluindo as adaptações necessárias para essa área.

1 SUMÁRIO EXECUTIVO

A Pet Air Company será uma companhia aérea brasileira localizada no Aeroporto de Guarulhos, na Zona Norte de São Paulo, que será fundada em 2025. A empresa estabelecerá seu nicho com o objetivo principal de proporcionar segurança e conforto aos animais, tornando-se a melhor companhia aérea de transporte de animais no Brasil, sempre priorizando o bem-estar e o conforto dos pets.

A idéia da nossa empresa surgiu com o intuito de solucionar problemas relacionados à falta de segurança e aos descuidos que os animais enfrentaram durante voos no território brasileiro, como ocorreu no caso do Joca, que resultou no falecimento de um Golden Retriever por falhas no transporte de uma companhia aérea, entre muitos outros.

A principal estratégia da Pet Air Company é fornecer um ambiente acolhedor com serviços de qualidade, prezando por uma comunicação eficaz que atenda às necessidades do cliente e do animal enquanto estão sob os cuidados da companhia. Temos profissionais treinados à disposição, auxiliando em nossos espaços, além de disponibilizarmos acesso a suprimentos durante o voo. Dessa forma, trazemos credibilidade aos nossos clientes.

2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

2.1 DADOS DOS EMPREENDEDORES

Nomes: Adriana Nogueira dos Santos, Eduarda Cezarino Brandão, Kehtelen Aparecida de Lima Moreira, Shara Ventura e Silva, Sophia de Campos Bezerra, Vitoria Soares de Souza, Vitoria Stefani Pereira de Matos.

2.2 DADOS DO NEGÓCIO

2.3 NOME DA EMPRESA

Pet Air Company.

2.4 MISSÃO

Oferecer uma experiência de viagem excepcional para pets e seus tutores, garantindo segurança, conforto e bem-estar em cada voo. Nossa dedicação é proporcionar um serviço confiável promovendo viagens tranquilas e felizes para toda a família.

2.5 VISÃO

Ser a companhia aérea líder em transporte de pets, reconhecida pela excelência em segurança, conforto e cuidado. Nosso objetivo é proporcionar a melhor experiência possível, tanto para os animais quanto para seus donos.

2.6 VALORES

- Segurança e bem-estar dos pets;
- Excelência no atendimento e na prestação de serviços;
- Comprometimento em tratar cada animal com respeito, amor e atenção;
- Preços acessíveis, garantindo que o transporte aéreo seja uma opção viável para mais pessoas.

2.7 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Garantir que os animais sejam transportados de maneira confortável, cumprindo todas as regulamentações e padrões de segurança.

Fornecendo um atendimento de alta qualidade, oferecendo informações claras e precisas, e garantindo a satisfação do cliente em todas as etapas do processo.

Oferecer instalações e equipamentos adequados para garantir o conforto e a segurança dos pets durante a viagem.

Ter parcerias com veterinários, organizações de bem-estar animal, e outras empresas do setor para garantir o suporte necessário e agregar valor aos serviços oferecidos.

Construir uma reputação sólida no mercado, baseada na confiança, integridade e qualidade dos serviços prestados.

2.8 RAMOS E SETORES DE ATIVIDADES

Ramo: Transporte

Setor de Atividade: Transporte Aéreo Especializado

2.9 DESCRIÇÃO DO SETOR

A Pet Air Company opera no setor de transporte aéreo especializado, focando exclusivamente no transporte seguro e confortável de animais de estimação. Esse nicho dentro do setor de transporte aéreo se dedica a atender as necessidades específicas dos pets e seus donos, proporcionando uma experiência de viagem de alta qualidade para os animais. A empresa oferece serviços que vão além do transporte tradicional, incorporando cuidados especializados, ambientes controlados e equipe treinada para garantir o bem-estar dos pets durante todo o processo de viagem.

2.10 FORMA JURÍDICA

A Pet Air Company surge como uma inovação no transporte aéreo para pets no Brasil. Fundada como uma Sociedade Limitada (Ltda), a empresa se compromete a oferecer um serviço que prioriza o conforto e a segurança dos animais de estimação.

A empresa não apenas busca preencher uma lacuna no mercado, mas também visa estabelecer um novo padrão de cuidado para animais de estimação, promovendo responsabilidade social e ambiental em todas as suas atividades.

3 DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS

O Boeing 717-200 é uma aeronave projetada para atender o mercado de voos de curta e média distância, com uma capacidade original para transportar entre 106 e 134 passageiros. No entanto, para o voo específico que estamos planejando, serão necessárias algumas modificações.

Decidimos utilizar apenas 32 assentos e acomodar, em média, 16 passageiros. Esta decisão foi tomada em razão de considerações de peso e, principalmente, pela segurança dos passageiros. Ao limitar o número de assentos ocupados, garantimos uma melhor distribuição de peso e maior segurança durante todas as fases do voo.

3.1 CARACTERÍSTICA DO PRODUTO

O Boeing 717-200 (anteriormente MD-95) é o bimotor à jato de asa baixa, foi projetado em 1995 para atender as demandas da Boeing nos mercados de voos de curta e média distância. Com capacidade para transportar entre 106 e 134 passageiros, este avião bimotor foi desenvolvido a partir da sólida base do McDonnell Douglas DC-9. Equipado com modernos motores Rolls-Royce BR715 e um cockpit avançado com sistema de instrumentos eletrônicos, o Boeing 717-200 combina desempenho robusto e conforto para passageiros. Sua versatilidade e economia de operação fazem dele uma escolha popular entre as companhias aéreas ao redor do mundo.

- As aeronaves de fuselagem estreita, também conhecidas como Narrowbody, são aviões menores, com cabines que variam entre 3 e 4 metros de diâmetro. Com apenas um corredor central e fileiras de até 6 assentos, transportam em torno de 150 passageiros;
- Os voos realizados por aeronaves Narrowbody são de pequena ou média distância, como, por exemplo, entre cidades no Brasil, ou para capitais de países próximos, como Santiago no Chile ou Buenos Aires na Argentina;

- Por possuir pouco espaço e limitações no tamanho da carga que podem aceitar, esta é uma opção limitante para os importadores e exportadores que desejam enviar cargas médias e grandes;
- Além disso, essas aeronaves são destinadas ao transporte de passageiros e suas bagagens, o que faz com que as cargas se tornem a terceira prioridade;
- Porém, as aeronaves de fuselagem estreita são amplamente utilizadas, permitindo o envio de cargas pequenas a localidades distantes e de forma rápida, no qual aviões grandes não possuem acesso;

3.2 DESENVOLVIMENTO/PESQUISA E TECNOLOGIA

O Boeing 717-200 incorpora diversas tecnologias avançadas que melhoram seu desempenho, segurança e eficiência. Aqui estão algumas das principais:

Motores Rolls-Royce BR715: Os motores Turbofan oferecem maior eficiência de combustível e menores emissões de poluentes. O FADEC (Full Authority Digital Engine Control) é um sistema de controle totalmente eletrônico que otimiza o desempenho do motor em diferentes condições de voo.

Glass Cockpit: Os sistemas avançados de navegação e controle são equipados com monitores digitais que substituem instrumentos analógicos, proporcionando uma interface mais intuitiva e uma maior precisão nos dados de voo. Já os Sistemas Eletrônicos de Instrumentos de Voo (EFIS), melhoram a consciência situacional do piloto através de displays integrados.

Aerodinâmica: As asas foram projetadas para otimizar a sustentação e reduzir a resistência aerodinâmica, melhorando a eficiência de combustível. Sobre os Winglets, algumas versões podem incluir eles para melhorar a eficiência aerodinâmica e reduzir o consumo de combustível.

Sistemas de Controle: Fly-by-Wire é um controle eletrônico que substitui os sistemas de controle mecânicos tradicionais, proporcionando maior precisão e segurança. O Sistema de Gerenciamento de Voo (FMS) é a automação avançada do planejamento de voo, navegação e otimização de trajetória.

Sistemas de Segurança: O TCAS (Traffic Collision Avoidance System) Ajuda a prevenir colisões com outras aeronaves no ar. GPWS (Ground Proximity Warning System) são alertas automáticos sobre a proximidade perigosa do solo, prevenindo colisões com terreno.

Eficiência Operacional: O 717-200 tem sua manutenção facilitada pois é projetado com sistemas que simplificam a manutenção e reduzem o tempo de inatividade. Há economia de combustível, os motores e design aerodinâmico proporcionam um consumo de combustível eficiente, reduzindo os custos operacionais.

O sistema hidráulico do Boeing 717 também é redundante, o controle primário de voo, ou seja, aquele que é imprescindível para manter a aeronave na sua trajetória em voo e pousá-la em segurança, é composto pelo leme, profundor e ailerons. O leme tem efeito direcional, o aileron tem efeito de inclinação lateral e o profundor tem efeito sobre a atitude da aeronave em relação ao horizonte. Essas três superfícies de controle são atuadas hidráulicamente por duas unidades independentes, ou seja, o sistema hidráulico é duplo, se uma linha hidráulica falhar em voo a remanescente pode, se estiver ativa, manter o controle da aeronave.

Nas décadas de 1990 e 2000 a Boeing Company estava realmente levando a sério a fabricação seriada do Boeing 717, tanto que ela investiu milhões de dólares na reforma das instalações industriais da McDonnell Douglas em Long Beach, no estado norte-americano da Califórnia para a fabricação desse modelo de aeronave. Foi um dos poucos modelos de aviões comerciais do mundo fabricado em linha móvel de montagem, seriada e com fluxo contínuo do produto, não muito diferente do conceito de linha de montagem usada por Henry Ford para fabricação de automóveis.

3.3 CICLO DE VIDA

Não há à informações sobre o ciclo de vida do avião Boeing 717-200, porém os modelos da Boeing, em média, podem durar cerca de 3 anos com atualizações nos sistema de bordo, materiais e estrutura.

3.4 MATRIZ BCG

É uma metodologia gráfica composta por palavras conotativas que se relacionam com as características do produto: Estrela – alto rendimento e alta participação; vaca leiteira – baixo rendimento; ponto de interrogação – produtos inovadores, abacaxi – problemas/final de vida, isso tudo relacionado ao produto em que foi desenvolvido no final dos anos 60 anos pelo fundador Bruce Hender Son da empresa Boston Consulting Group. Com o objetivo de facilitar a análise de portfólio de produto ou de unidades de negócio baseado no conceito de ciclo de vida do produto, levando em consideração sua participação, crescimento e potencial de mercado.

3.4.1 ESTRELA

Os produtos que mais se destacam em nossa empresa, são deixar os nossos clientes e seus pets os mais confortáveis possíveis, para que eles também se sintam protegidos, acolhidos e livres durante a espera de suas embarcações; nossos profissionais são altamente treinados para que em casos de emergência, eles saibam exatamente o que fazer para tranquilizar a todos e deixar a viagem mais segura e leve.

Em nossa empresa investimos em tecnologias de alta qualidade, para não causar danos durante o voo e oferecer sempre o nosso melhor, o nosso diferencial são lugares específicos para os pets ao lado de seus donos, para não os deixar afastados, e oferecemos o melhor dos nossos serviços.

3.4.2 VACA LEITEIRA

O nosso produto de alta participação, são nossos “snacks” com ótima qualidade, para nossos pets e seus donos, fornecidos pela própria companhia aérea, eles por si, nos garantem lucro, pela demanda deles e pela qualidade dos produtos;

entretanto não temos investimentos tão agressivos, pois temos apoio dos fornecedores do próprio aeroporto.

3.4.3 PONTO DE INTERROGAÇÃO

O nosso produto “ponto de interrogação”, é a modificação da aeronave Boeing, adaptada para acalmar os animais, esse produto é inovador, pois evita a poluição sonora dentro do ambiente, sendo assim, criando um ambiente agradável; é um dos produtos que mais chama atenção em nossos serviços, por ser um diferencial dentre as outras companhias.

3.4.4 ABACAXI

O produto “abacaxi”, são as cadeirinhas próprias para a acomodação dos pets dentro da aeronave ao lado de seus donos, permitindo o conforto e a segurança dos animais, além de tranquilizar seus tutores.

4 ANÁLISE MERCADO

Nesse tópico iremos apresentar os fatores externos e internos que podem afetar e influenciar nossa empresa. Analisando e identificando a segmentação, a participação no mercado, e o SWOT ou FOFA (em português) visando na melhora do nosso serviço.

4.1 ANÁLISE MACROAMBIENTAL

Fatores externos que interferem na administração de marketing da Pet Air Company que também influenciam no Microambiente (os fatores internos). Sendo eles:

4.2 AMBIENTE DEMOGRÁFICO

Refere-se aos fatores de idade, gênero e renda do nosso público-alvo.

Uma pesquisa realizada pela JCDecaux SE (Euronext Paris: DEC) revelou que a maior parte dos frequentadores de aeroportos tem entre 25 e 44 anos e possui rendimentos mais elevados do que a maior parte da população. Ainda segundo o levantamento, o número de viajantes de negócios registrou aumento em 2022 e 2023 em comparação de 2019 (24% e 22%). A maioria dos turistas que viajam pelo Brasil são mulheres, totalizando 52%, frente a 48% de homens. Ademais, de acordo com a pesquisa “O Brasil que voa – Perfil dos passageiros, aeroportos e rotas do Brasil”, desses passageiros, 6,1% têm renda de até dois salários-mínimos, o equivalente a R\$1.576. Outros 17,2% ganham entre dois a cinco salários e 21,7% recebem entre cinco e dez.

4.3 AMBIENTE ECONÔMICO

Compreende aos estados da economia que podem afetar nossa empresa.

Com o aumento da inflação o as passagens aumentam proporcionalmente; a cotação do dólar pode afetar nos aumentos de preços da mão de obra dos fornecedores e o desemprego. Esse são fatores que podem incumbir as vendas das passagens e nossos serviços.

4.4 AMBIENTE NATURAL

A empresa Pet Air Company depende das variações do clima, pois a chuvas, a densidade do ar, as tempestades podem influenciar diretamente nos voos causando atrasos.

4.5 AMBIENTE POLÍTICO LEGAL

São leis e atribuições afetam diretamente a forma como a nossa empresa funcionará e se desenvolverá ao longo dos anos.

Dessa maneira, é necessário que as companhias aéreas assumam sua responsabilidade civil diante dos passageiros. Com isso, as responsabilidades civis no Brasil em relação as companhias aéreas estão regulamentadas pelo Código de brasileiro de Aeronáutica (CBA) e pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), além de outras normas e regulamentação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Essas legislações estabelecem as obrigações das companhias aéreas diante dos passageiros e as consequências em caso de descumprimento. Isso está no decreto n. 7.168, de 5 de maio de 2010; Lei 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica); Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor); Lei 10.406/2002 (Código Civil); Resolução 400/2016 e 556/2020, da ANAC; Lei no 14.034/2020; Lei no 14.174/2021e Conselho Nacional de Justiça.

4.6 ANÁLISE MICROAMBIENTAL

São fatores internos que influenciam na administração da Pet Air Company. Sendo eles:

4.6.1 CONCORRÊNCIA

Há algumas companhias aéreas que permitem cães até 8 quilos na cabine são: Air Europa, Air France, Iberia, Alitalia, Norwegian, KLM e Vueling. E outras companhias que também permitem o transporte de pets.

Concorrentes diretos: LATAM, GOL e AZUL.

Concorrentes indiretos: podem desviar a atenção dos nossos clientes. Detectamos alguns serviços que são os veterinários, hotéis (que não aceitam pets), petsitters ("babá de pet"), petshops e parentes/amigos.

4.6.2 FORNECEDORES

Diversos fornecedores serão necessários para obter maior qualidade dos nossos produtos e serviços para que assim possam ser utilizados e garantir a satisfação dos clientes da Pet Air Company.

Os nossos fornecedores foram selecionados visando a qualidade e conforto dos nossos clientes e pets. E assim gerar confiabilidade, considerando também o preço do nosso serviço.

Os principais fornecedores de fabricação de um único modelo de avião é a Airbus; poltronas é Stelia Aerospace; haverá uma parceria com a Decolar onde iremos encaminhar os nossos clientes, que também aceita pets e preza pelo conforto e segurança; Distribuidoras Pet Shop nos fornecerá alimentos, brinquedos, acessórios, produtos de higiene e outros cuidados para seu pet; Uniforme dos funcionários será pela MV CONFECÇÃO; Combustível será a Petrobrás que fornecerá em galões.

4.6.3 CLIENTE

A Pet Air Company busca atender as famílias, jovens e idosos que desejam viajar ao lado de seu pet de uma maneira confortável e acessível sem se preocupar com a saúde e segurança do seu pet, pois nossa empresa cuidará de tudo que seu pet necessita durante a viagem. Priorizando os clientes de uma forma direcionada e especial.

4.6.4 PÚBLICO RELEVANTE

Há empresas e pessoas que tem um poder de influenciar diretamente na imagem da nossa empresa são os influenciadores digitais, veterinários, as mídias, petshops e amigos. Eles são os nossos concorrentes, porém podem influenciar de uma maneira positiva em relação aos nossos serviços.

4.7 ANÁLISE SWOT

A Análise S.W.O.T. também denominada análise F.O.F.A. em português, é uma ferramenta estrutural da administração, utilizada na análise do ambiente interno (Forças e Fraquezas) e externo (Oportunidades e Ameaças), com a finalidade de formulação de estratégias da empresa, em buscar de resultados mais efetivos e funcionais para os nossos clientes.

Através das nossas análises temos:

FORÇAS	FRAQUEZAS
Segurança e bem-estar dos pets	Altos custos para manutenção dos aviões e equipamentos
Atendimento especializado para atender as	Empresa iniciante no mercado
Administração personalizada	Possíveis atrasos nos voos
Preços acessíveis	
Equipamentos adequados e confortáveis	
Cadeiras específicas para os pets	
Parceiras com veterinários	
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Acesso a uma nova tecnologia	Mercados concorrentes já estabelecidos
Falha na concorrência	Crise econômica e política
Ampliação de crédito ao consumidor	Entradas de novos concorrentes
Atendimento eficaz aos fornecedores	

A partir dessas informações, conseguimos ter um panorama geral de possíveis acontecimentos que podem ajudar ou dificultar a nossa empresa Pet Air Company. Dessa maneira, podemos prevenir acontecimentos que podem fazer com que os nossos clientes não fiquem satisfeitos.

5 PLANO DE MARKETING

A inovadora companhia aérea brasileira Pet Air Company, utiliza o Mix de Marketing de Kotler como estratégia para alcançar o público tendo como referência o segmento de clientes dela. Entretanto, por ser uma companhia aérea, não segue apenas os 4 P's do marketing recomendado por Kotler, mas sim, o complemento de mais 3 P's desenvolvido nas últimas décadas, com o intuito de captar todas as demandas necessárias do nicho. Sendo eles, produto, preço, praça, promoção, pessoas, percepção e processos.

5.1 SEGMENTO DE CLIENTES

Evidentemente, como a companhia se baseia em transportar pets com seus respectivos donos, o perfil principal do cliente é possuir animais. Ou seja, recebemos famílias, pais/mães solo, jovens, idosos etc. Não há outras características que se sobressaltam.

5.2 PRODUTO

A Pet Air Company trata-se de uma companhia aérea que fornece o serviço de voos domésticos regionais no território brasileiro pela frota Boeing 717-200 de capacidade de 78 passageiros, porém sendo reduzida nesta presente condição para suprir todos os meios requisitados pela companhia para garantir a segurança de todos. Em soma às especificações técnicas essenciais da aeronave, ela conta também, com cadeirinhas adaptadas para pets e assentos reclináveis para seus respectivos donos, sistema de TV's e avançado sistema de som planejado para tranquilizar os animais presentes.

5.3 PREÇO

A política de preço fixo foi implementada para evidenciar o comprometimento e a missão da companhia em assegurar a segurança de todos durante os voos -principalmente, o cuidado aos pets - e de ser o mais acessível possível. Ou seja, independente do destino dos passageiros, o valor da passagem será o mesmo. Tal cálculo cobre o excelente funcionamento da companhia em gastos como, de leasing, combustível, manutenção, alimentação, taxas administrativas, pagamento de funcionários, hospedagem, marketing, além de permitir a margem garantida do lucro. Entretanto, haverá acréscimo no valor determinado se o passageiro ultrapassar a quantidade de bagagens permitidas, sendo assim, cobrado um valor específico por mala.

5.4 PRAÇA

Sendo a Pet Air Company uma companhia aérea, seu serviço principal é de decolagem e aterrissagem em todos os grandes aeroportos do Brasil. A Companhia segue o sistema Omnichannel, ou seja, se estabelece proximidade com os clientes de forma integrada para que seja possível a compra de passagens através dos canais digitais como, site oficial do seguimento, WhatsApp e Telegram, ademais a possibilidade de compra por agências de turismo parceiras. Ressalta-se também que os canais como, redes sociais, site, WhatsApp e Telegram poderão servir para auxiliar em alguma questão acerca dos voos e reclamações para possíveis melhorias.

5.5 PROMOÇÃO

A companhia buscou inovar o mercado aéreo implementando o sistema de preço fixo nas passagens aéreas se enquadrando a uma forma de promoção por atrair o maior segmento de clientes que preferem viajar de forma confortável e acessível, além de ultrapassar a concorrência que cobra preços fixos através de uma tabela ou valores maiores ainda mais se relacionado as taxas pelo transporte de pets que não recebem conforto algum durante os voos.

Para proporcionar um serviço de qualidade completa, a empresa aérea conta com a implementação do cross selling (técnica de comercialização que envolve a venda de serviços adicionais), pelo qual elaboramos listas de hotéis pet friendly parceiros de acordo com cada região na hora da finalização da compra economizando o tempo dos clientes e garantindo os descontos. Ademais, a criação de avatares em forma representativa aos pets permitidos nos aviões da Pet Air Company circula nas redes sociais da companhia como forma de fortalecer o brand e fazendo com que os clientes se aperfeiçoem a ela. Por fim, utilizamos o sistema de milhas com agências bancárias ligadas à companhia.



5.6 PESSOAS

Os indivíduos contratados pela empresa são naturais de diversos estados do Brasil, tendo como referência principal de contratação a excelente qualificação no meio da aeronáutica, comissário(a) de bordo, medicina veterinária, além de possuir a afeição por pets. Para a melhor operação do meio, ofertamos treinamentos essenciais antes do início dos trabalhos para assegurar a melhor satisfação possível dos colaboradores e consequentemente dos clientes.

5.7 PERCEPÇÃO

A frota do avião Boeing 717-200 utilizado pela Pet Air Company conta com um layout moderno de cores azul e bege, largo, contendo poltronas reclináveis e cadeirinhas pets ao lado dos assentos, além do sistema de som de melodias tranquilizantes que já estão tocando quando os passageiros entram no avião. Logo,

em sua junção, causando um sentimento de aconchego e segurança na entrada. Ademais, a rapidez e a qualidade do serviço da companhia em todos os seus canais até o voo transmitem aos clientes confiabilidade e conseqüentemente, fidelização a Pet Air Company.

5.8 PROCESSOS

O processo que marca o início do serviço da companhia aérea em atender as expectativas dos clientes é quando este adquire as passagens aéreas em algum de nossos canais sendo atendido com rapidez tendo todas suas dúvidas respondidas, recomendações de estadia além dos esclarecimentos acerca do funcionamento da companhia. O segundo processo engloba o atendimento comum nos postos de check-in, despacho de malas, embarque e inspeção de segurança aos indivíduos além de seus animais para conferir se o pet se encontra apto para viajar segundo as regras da ANAC. Sendo esses, realizados com excelência e respeito aos consumidores. Durante o voo os comissários de bordo treinados para atender a todos com excelência, cuidam de todo o processo de atender às demandas referentes aos assentos, refeições, informações básicas e primeiros socorros. Outrossim, o grupo também está preparado para atender os pets com refeições, brinquedos e possíveis ajustes que possam surgir além da presença de um veterinário presente. Por último, após a decolagem, o avatar (bot) da Pet Air Company entra em contato com os passageiros para receber respostas.

6 MANUFATURA E OPERAÇÕES

6.1 SISTEMA DE QUALIDADE

O programa IATA Operational Safety Audit, é um sistema de avaliação reconhecido internacionalmente, criado para avaliar os sistemas operacionais de gerenciamento e controle de uma companhia aérea.

Diante desse fato, é muito importante para as empresas do setor aéreo que envolve vidas e investe muito dinheiro em infraestrutura, segurança e equipamentos. Mantém uma prevenção contra acidentes e foco em sustentabilidade, a sigla usada auxilia em estratégias comerciais e de marketing.

6.2 SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE (ISO 9001:2015)

A Pet Air Company obteve certificação em 2024 segundo a ISO 9000:1994. Esta certificação mostra que o Sistema de Qualidade está funcionando corretamente. A norma passou por mudanças, abandonando a certificação de qualidade e passando para um Sistema de Gestão por Processos conforme a Norma ISO 9001:2015.



6.3 SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO (ISSO 45001:2018)

O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho é uma ferramenta que auxilia as organizações a garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável para seus colaboradores, promovendo e protegendo a saúde física e mental. A Norma ISSO 45001:2018 é a primeira norma internacional que estabelece os requisitos fundamentais para a implementação de um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho.



MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificate no.:
212431-2017-AHSO-ESP-ENAC

Initial certification date:
13 January 2014
(based on OHSAS 18001)

Valid:
25 January 2023 – 13 January 2026
Expiry date of last certification cycle:
13 January 2023
Date of last re-certification:

This is to certify that the management system of

PET AIR COMPANY

Carretera Arenal - Lluçmajor, km 21,5 Pol. Son Noguera, Apdo. Correos P.O. Box, 07620,
Lluçmajor, Illes Balears, Spain

has been found to conform to the Occupational Health and Safety Management System standard:
ISO 45001:2018

This certificate is valid for the following scope:

Support and control of flight operations including logistic operations for defense and government services.

Place and date:
Barcelona, 25 January 2023



For the issuing office:
DNV - Business Assurance
Gran Via de les Corts Catalanes 130-136, Pl. 9,
08038, Barcelona, Spain

Ana del Río Salgado
Management Representative

Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
ACCREDITED UNIT: DNV GL Business Assurance España, S.L.U., Gran Via de les Corts Catalanes 130-136, Pl. 9, 08038 Barcelona, Spain - TEL: +34 93 479 26 00.
www.dnv.es/assurance

6.4 SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ISSO 27001:2013)

O Sistema de Gestão de Segurança da Informação é uma ferramenta que possibilita reforçar e proteger as informações e os sistemas de informação de uma organização de maneira adequada, independentemente do meio utilizado. A Norma ISSO 27001:2013 é um marco internacional reconhecido pelas melhores práticas para a implementação de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação.



**MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFICATE**

Certificate no.: 21923-2016-AS-IRE-UKAS Initial certification date: 13 January 2016 Valid: 14 January 2023 to 13 January 2026

This is to certify that the management system of
PET AIR COMPANY
Carretera Arenal - Lluçmajor, km 21.5 Pol. Son Noguera, Apdo. Correos P.O. Box, 07620,
Lluçmajor, Illes Balears, Spain

has been found to conform to the Information Security Management System standard:
ISO/IEC 27001:2013

This certificate is valid for the following scope: **Support and control of flight operations including logistic operations for defense and government services, all in accordance with the statement of applicability version 11.**

Place and date:
London, 23 October 2022

For the issuing office:
DNV - Business Assurance
4th Floor, Vivo Building, 30 Stamford Street,
London, SE1 9LQ, United Kingdom



Eria Kosk
Management Representative

Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.
ACCREDITED UNIT: DNV Business Assurance UK Limited, 4th Floor, Vivo Building, 30 Stamford Street, London, SE1 9LQ, United Kingdom - TEL: +44(0) 203 896 4000
www.dnv.com

6.5 AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC)

A **Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)** é uma agência reguladora federal cuja responsabilidade é normatizar e supervisionar a atividade de aviação civil no Brasil, tanto no que toca seus aspectos econômicos quanto no que diz respeito à segurança técnica do setor.



7 PLANO FINANCEIRO

O plano financeiro irá descrever as estratégias e as ações relacionadas as finanças da nossa empresa. Além disso, servirá como guia para as decisões, com o objetivo de alcançar metas específicas a curto, médio e longo prazo para a melhoria dos serviços e, assim, evitando gastos desnecessários.

A Pet Air Company realizou uma análise de preço de passagens aéreas entre as maiores companhias aéreas do Brasil (Latam Airlines Brasil, Gol Linhas Aéreas, Azul Linhas Aéreas e Southwest Airlines) e efetuamos uma média de preço. O valor será fixo para os passageiros, mas para os pets o custo será variado de acordo com a quantidade.

7.1 TABELA DE PREÇOS DAS PASSAGENS

PASSAGENS AÉREAS		
ROTAS	NÚMERO DE PASSAGEIROS	PREÇO UNITÁRIO
ACRE: Aeroporto Internacional de Rio Branco -Plácido de Castro (RBR)	16	R\$530,00
ALAGOAS: Aeroporto Internacional Zumbi dos Palmares, Maceió (MCZ)	16	R\$530,00
AMAPÁ: Aeroporto Internacional de Macapá – Alberto Alcolumbre (MCP)	16	R\$530,00
AMAZONAS: Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, Manaus (MAO)	16	R\$530,00
BAHIA: Aeroporto Internacional Deputado Luís Eduardo Magalhães, Salvador (SSA)	16	R\$530,00
CEARÁ: Aeroporto Internacional Pinto Martins, Fortaleza (FOR)	16	R\$530,00
DISTRITO FEDERAL: Aeroporto Internacional Presidente Juscelino Kubitschek, Brasília (BSB)	16	R\$530,00
ESPÍRITO SANTO: Aeroporto Internacional de Vitória – Eurico de Aguiar Salles (VIX)	16	R\$530,00
GOIÁS: Aeroporto Internacional Santa Genoveva, Goiânia (GYN)	16	R\$530,00
MARANHÃO: Aeroporto Internacional Marechal Cunha Machado, São Luís (SLZ)	16	R\$530,00
MATO GROSSO: Aeroporto Internacional Marechal Rondon, Cuiabá (CGB)	16	R\$530,00
MATO GROSSO DO SUL: Aeroporto Internacional de Campo Grande (CGR)	16	R\$530,00
MINAS GERAIS: Aeroporto Internacional de Belo Horizonte – Confins (CNF)	16	R\$530,00
PARÁ: Aeroporto Internacional de Belém – Val-de-Cans/Júlio Cezar Ribeiro (BEL)	16	R\$530,00
PARÁIBA: Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto, João Pessoa (JPA)	16	R\$530,00
PARANÁ: Aeroporto Internacional Afonso Pena, Curitiba (CWB)	16	R\$530,00
PERNAMBUCO: Aeroporto Internacional do Recife – Guararapes/Gilberto Freyre (REC)	16	R\$530,00
PIAUÍ: Aeroporto de Teresina – Senador Petrônio Portella (THE)	16	R\$530,00
RIO DE JANEIRO: Aeroporto Internacional Tom Jobim – Galeão (GIG)	16	R\$530,00
RIO GRANDE DO NORTE: Aeroporto Internacional Governador Aluizio Alves, São Gonçalo do Amarante/Natal (NA)	16	R\$530,00
RIO GRANDE DO SUL: Aeroporto Internacional Salgado Filho, Porto Alegre (POA)	16	R\$530,00
RONDÔNIA: Aeroporto Internacional de Porto Velho – Governador Jorge Teixeira de Oliveira (PVH)	16	R\$530,00
RORAIMA: Aeroporto Internacional de Boa Vista – Atlas Brasil Cantanhede (BVB)	16	R\$530,00
SANTA CATARINA: Aeroporto Internacional Hercílio Luz, Florianópolis (FLN)	16	R\$530,00
SÃO PAULO: Aeroporto Internacional de São Paulo – Guarulhos (GRU)	16	R\$530,00
SERGIPE: Aeroporto Internacional de Aracaju – Santa Maria (AJU)	16	R\$530,00
TOCANTINS: Aeroporto Brigadeiro Lysias Rodrigues, Palmas (PMW)	16	R\$530,00
TOTAL	432	R\$14.310,00

Nesta tabela é demonstrado as receitas auxiliares que serão cobradas uma certa porcentagem (5%) em cima do valor da passagem.

7.2 TABELA DE RECEITAS AUXILIARES

RECEITAS AUXILIARES	PREÇO UNITÁRIO
BAGAGEM DESPACHADA	R\$30,00
MANUTENÇÃO	R\$500.000,00
REFEIÇÕES A BORDO	R\$50,00
ASSISTÊNCIA MÉDICA	R\$2.700,00
ASSISTÊNCIA VETERINARIA	R\$2.700,00
SERVIÇOS MULTIMÍDIA	R\$500.000.000,00
ACOMPANHAMENTO DE PASSAGEIROS	R\$10,00
MARKETING	R\$15.000.000,00

Aqui é mostrado os cargos e salários dos funcionários da companhia Pet Air Company que tem alguns benefícios, como:

- Bonificações;
- Plano de saúde;
- Viagens com tarifas reduzidas;
- Férias;
- Salário competitivo;
- Diárias de viagens (apenas para os pilotos e comissários (a) de bordo).

7.3 TABELA DE ESTIMATIVA DE CUSTOS

ESTIMATIVA DE CUSTOS	
CARGOS	SALÁRIOS
PILOTOS	R\$15.000,00
COMISSÁRIOS	R\$3.500,00 à R\$5.000,00
FUNCIÓNÁRIOS ADMINISTRATIVOS	R\$3.000,00 à R\$15.000,00

Desenvolvemos também uma tabela onde demonstramos o preço do combustível para aeronaves. Sendo preferido o Querosene (QAV) fornecido pela Petrobras através de cálculos baseado no modelo na quantidade de aviões escolhidos da Boeing 717-200.

7.4 TABELA DE COMBUSTIVEIS

COMBUSTÍVEL		
		TOTAL
COMBUSTÍVEL NECESSÁRIO	22.907,60 Ltros	114.538 Litros
CUSTO DE COMBUSTÍVEL	R\$ 38.026,62	R\$ 190.133,10
GALÕES (L)	10.059	50.295

E por fim, o contrato de Leasing (Arrendamento mercantil) para as aeronaves, foi feito por meio de uma pesquisa de mercado para se ter uma média de preços, pois, tal valor pode variar. O custo intermediário foi de R\$ 350 milhões mensalmente por cada. Optamos pelo Leasing pois ele traz muitas vantagens como:

- Menor custo imediato;
- Possibilidade de renovação de frota em menor tempo;
- Impostos menores em relação a compra;
- Aviões mais novos, econômicos e bem avaliados pelos passageiros.

Porém, todos os tipos de contratos têm suas desvantagens, elas são:

- A necessidade de manter as obrigações contratuais e pagamentos, mesmo quando a companhia aérea não está operando ou realizando menos voos;
- Na maioria dos casos, o avião é devolvido ao final do contrato.

Para que o Leasing seja realizado há algumas exigências:

- Comprovar capacidade financeira;
- Contratar um piloto com experiência no modelo comprado;
- Contratar os seguros exigidos;
- A apólice deve estar de acordo com as cláusulas previstas no contrato de arrendamento.

7.5 TABELA DE LEASING

LEASING			
PREÇO		TOTAL	
R\$	350.000.000,00	R\$	1.750.000.000,00

8 LOGÍSTICA

8.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A logística apresentará como a companhia irá funcionar, os cuidados de planejamento, a execução dos transportes dos pets e as condições exigidas para os pets. De forma que os nossos clientes possam se planejar antecipadamente.

A Pet Air Company funcionará nos 27 principais aeroportos do Brasil, fornecendo voos nacionais domésticos entre as regiões brasileiras. A aeronave acomodará 27 passageiros (incluindo gatos e cachorros) e tripulação completa incluindo piloto, copiloto, comissárias de bordo, assistentes médico e veterinário -Totalizando 34 passageiros – Tal quantidade de pessoas permitidas no avião foi planejada por conta do peso máximo que a aeronave suporta.

8.2 PLANEJAMENTO ANTECIPADO

A Pet Air Company segue as normas da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) emitidas através da Portaria ANAC nº 12.307/SAS, de 25 de agosto de 2023. Então, exigimos a obrigatoriedade da carteira de vacinação atualizada que comprove, principalmente, a vacina antirrábica e um atestado de Sanidade Animal emitido por um veterinário registrado no CRMV-UF (Conselho Regional de Medicina Veterinária). Além disso, solicitamos a realização do teste alérgico cutâneo (teste intradérmico e teste prick teste) e o preenchimento de um formulário com informações prévias acerca do animal de estimação como idade, peso, raça e dimensões, disponibilizado no momento da compra da passagem.

Em relação aos tutores, requisitamos documentos com foto sem pendências jurídicas, carteira de vacinação e o cartão de embarque via QRCODE ou impresso.

8.3 ACOMODAÇÃO DURANTE O VOO

Os animais serão transportados do lado de seus tutores em poltronas adaptadas com cadeirinhas presas a elas e exclusivamente modificadas. O design inclui bolsos externos para se colocar itens, como, brinquedos, guia e rações e no centro, há um espaço prático aberto onde o animal ficará durante o voo, não sendo permitido a locomoção destes dentro da aeronave.



Os tutores serão acomodados em poltronas reclináveis e confortáveis, sendo disponibilizado refeições e bebidas em horários específicos, além de oferecido cortesias para o tutor e para o pet (fones e brinquedos). Ao decorrer do trajeto, haverá climatizadores, sistema sonoro voltado para pets, televisões, comissários de bordo e veterinários a postos.

Será obrigatório também o uso de fralda animal, pois não será permitido a circulação dos pets e somente em horário de refeição poderá abrir a caixa de transporte do pet. Será opcional os usos de calmante para animal com a supervisão de um veterinário e precisará informar o uso antes do embarque.

Se caso o pet tiver uma emergência médica terá um veterinário a disposição para orientar o tutor e cuidar das necessidades animal.

8.4 PREPARAÇÃO EMBARQUE E DESEMBARQUE (CAIXA, PORTES, ESPECIFICAÇÕES)

No momento de embarque e desembarque é necessário que os tutores transitem com seus pets nos aeroportos com a caixa de transporte contendo a identificação do animal.

A caixa de transporte (Kennel) será obrigatória no embarque e no desembarque, vamos fornecer uma etiqueta com todas as informações para a identificação do pet. Sendo as especificações da caixa:



Pequena: altura - 28cm; comprimento - 71cm; largura - 55cm e peso de 5kg.

Médio intermediário: altura – 61cm; comprimento – 82cm; largura – 58cm e o peso de 7,5kg.



A idade mínima que permitiremos é de 5 meses; cachorros idosos podem embarcar com a supervisão de um veterinário.

8.5 ESPECIFICAÇÕES DO PORTE DO ANIMAL

- São aceitos cachorros ou gatos que pesam até 15kg;
- Em caixa de transporte apenas o de porte mini, pequeno e pequeno/médio;
- Em relação ao peso do animal incluindo o peso da caixa de transporte:
Pequeno: altura - 28cm; comprimento - 71cm; largura - 55cm e peso de 5kg; mais o peso do animal 20kg;
Médio intermediário: altura – 61cm; comprimento – 82cm; largura – 58cm e o peso de 7,5kg; mais o peso do animal 22,5kg.

Todas as raças de cachorros e gatos serão permitidas, exceto:

- **Raças de cães braquicefálicos:** Bullmastiff, Dogo de Burdeos, American Bully, Affenpinscher, Boston Terrier, Bulldog (todas as raças), Chow Chow, Toy Spaniel inglês, Griffon de Bruxelas, Chin (Spaniel) japonês, Lhasa Apso, Pequinês, Pug ou Carlino (todas as raças), Shar Pei, Shih Tzu, Spaniel Tibetano.
- **Raças de gatos braquicefálicos:** Birmanês, Burmês Americano, Shorthair Exótico, Himalaio, Persa (todos os tipos), Scottish Fold

8.6 ANIMAIS COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Em caso de animais com necessidades especiais, exigimos certificado médico que comprove a deficiência do animal e autorização assinada pelo veterinário de que o pet está apto para viajar. A acomodação durante o voo funcionará com algumas adaptações como, cinto de peitoral reforçado nas cadeirinhas, o uso de andadores e cadeira de rodas no aeroporto. Além disso, estes receberão monitoramento dos médicos veterinários presentes enquanto estiverem em nossos cuidados.

Imagens dos equipamentos permitidos:



9 CONCLUSÃO

A Pet Air Company surge de forma inovadora na aérea de transportes com foco na segurança dos pets. Através das análises das ocorrências nos últimos anos envolvendo os animais de estimação em companhias aéreas realizamos uma pesquisa para abertura de uma companhia que pudesse assegurar o bem-estar e proteção dos mesmos durante os voos.

Diante desse cenário, adaptamos as nossas aeronaves com tecnologia avançada e ofereceremos atendimentos de alta qualidade pensando em manter a comunicação e credibilidade dos nossos clientes. Com isso, foi feito estudos para elaborar um plano de negócio com intuito de solucionar certos problemas nas empresas atuais de companhias aéreas trazendo conforto de forma alinhado ao regulamento da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Para concluir, esperamos expandir a nossa empresa Pet Air Company em um setor pouco explorado que urge a humanização dos tratamentos nos pets, buscando sempre aprimorar nossas áreas e setores de atividades para o melhor funcionamento no mercado.

10 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASAGRANDE, Emanuele Paulek. **Plano de negócio para abertura de uma distribuidora de componentes e perfis para esquadrias na cidade de Chapecó.** 2017. Trabalho de Conclusão de curso (Bacharelado Administração) - Universidade Federal da Fronteira Sul. Chapecó, Santa Catarina, 2017. (Acesso 27 de setembro 15h40).

KALYSSON, Adailton. et al. **Plano de negócios Doces&Ventos.** 2017. Trabalho academico (Bacharelado Administração) - Business & Marketing School. Curitiba, Paraná, 2017. (Acesso 27 de setembro 15h45).

BASTOS, Gabriela. **Fragrancia em Ascensão: estratégias de expansão para uma microempresa de aromas para ambientes.** (Bacharelado Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, Rio Grande do Norte. (Acesso 27 de setembro 15h50).

CONHEÇA as novas regras para transporte de pets em avião. MSN, 2024. Disponível em: <https://www.msn.com/pt-br/noticias/mundo/conheça-as-novas-regras-para-transporte-de-pets-em-avião/ar-AA1tl5OW> (Acesso 29 maio 11h20).

CARVALHO, Edilson de Souza. **Bem-estar animal: conceitos, importância e aplicabilidade para animais de companhia e de produção. Belém: Universidade Federal Rural da Amazônia, 2015.** Disponível em: <https://bdta.ufra.edu.br/jspui/bitstream/123456789/1017/1/Bem-Estar%2520Animal%2520Conceitos%252c%2520Importância%2520e%2520Aplicabilidade%2520para%2520Animais%2520de%2520Companhia%2520e%2520de%2520Produção.pdf> (Acesso 3 junho 10h32).

WORLD ASSOCIATION OF ZOOS AND AQUARIUMS (WAZA). Estratégia de bem-estar animal da WAZA. 2015. Disponível em: https://www.waza.org/wp-content/uploads/2019/03/WAZA-Animal-Welfare-Strategy-2015_Portuguese.pdf (Acesso 11 junho 15h14).

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). Características do mercado de transporte aéreo público. 2019. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/textos-para-discussao/textos/td-01_caracteristicas-do-mercado-de-transporte-aereo-publico-v201911.pdf (Acesso 19 Junho 09h58).

Família 747-8. Disponível em: <https://www.boeing.com.br/products-and-services/commercial-airplanes/747> . (Acesso junho 14h20).

CASAGRANDE, Emanuele Paulek. **Plano de negócio para abertura de uma distribuidora de componentes e perfis para esquadrias na cidade de Chapecó.** 2017. Trabalho de Conclusão de curso (Bacharelado Administração) - Universidade Federal da Fronteira Sul. Chapecó, Santa Catarina, 2017. (Acesso 06 de julho 10h35).

TELES, Susana. **Factores determinantes na definição da estratégia de uma companhia aérea.** 2006. (Dissertação de Mestrado). Universidade da Madeira, Portugal, 2006. (Acesso 06 de maio 07h56).

SANTANA, Welder Lucas Cunha; MONTEIRO, Raul Francé. **ESTRATÉGIAS DE MARKETING PARA A RECUPERAÇÃO DO BUSINESS TRAVELLER DAS COMPANHIAS AÉREAS PÓS-COVID 19: MARKETING STRATEGIES FOR THE RECOVERY OF AIRLINE BUSINESS TRAVELLER POST-COVID 19.** Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas, v. 3, n. 1, p. 109-134, 2023. (Acesso 06 de maio 08h40).

SILVA SOBRINHO, Jaime Batista. **A relevância das estratégias de marketing para as companhias aéreas.** 2023. PUC. Goiás, 2023 (Acesso 17 de maio 10h20).

ABRANTES, Jorge Manuel de Oliveira Flor. **Turismo e transportes: estudo de frota de uma companhia aérea.** 2012. (Acesso 20 de maio 07h24).

Qualidade, Inovação e Segurança. Disponível em: <https://www.aireuropa.com/br/pt/aea/informacao-para-voar/informacao-corporativa/qualidade-seguranca-idi.html> . (Acesso 02 de setembro 10h50).

Uploads/sistema_de_gestao_de_qualidade_5001a04e51.png. Disponível em: <https://aeromot.com.br/aeromot/sistema-de-gestao-da-qualidade> . (Acesso 02 de setembro 11h10).

Southwest airlines. Disponível em: <https://www.southwest.com/> (Acesso 18 de setembro 09h20).

Rendas auxiliares em companhias aéreas. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2021/08/08/rendas-auxiliares-acessorias-companhiasaereassaoni.htm#:~:text=Isso%20representa%2022%2C4%25%20e.13%2C86%20bi%2C%20respectivamente.&text=A%20consultoria%20considera%20co mo%20rendas,programas%20de%20fidelidade%2C%20entre%20outros> (Acesso 20 de setembro 11h30).

INFOJOBS BRASIL ATIVIDADES DE INTERNET, L. **Salários Azul Linhas Aéreas.** Disponível em: <https://m.infojobs.com.br/azul-linhas-aereas-brasileiras/salarios> (Acesso 24 de setembro 11h00).

Análise de Break-even. Disponível em: <https://conteudos.xpi.com.br/aprenda-a-investir/relatorios/breakeven/#:~:text=Breakeven%20significa%20%E2%80%9Cponto%20de%20equil%C3%ADbrio,lucros%20para%20o%20seu%20neg%C3%B3cio> (Acesso 25 setembro 10h20).

GRECO, G. **Arrendamento Mercantil: O Que É, Tipos e Como Contabilizar. Investor Avaliações,** 18 out. 2024. Disponível em: <https://investorcp.com/consultoria-imobiliaria/arrendamento-mercantil/> (Acesso 9 de outubro 09h15).

FLIGHT, P. **Quanto combustível um avião consome? –.** Disponível em: <https://flightconsultoria.com.br/quanto-combustivel-um-aviao-consome/> (Acesso 9 de outubro 10h50).

Combustíveis. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2021/11/21/custa-combustivel-aviao-quer-osene-gasolina-tipos.htm#:~:text=Como%20%C3%A9%20o%20combust%C3%ADvel%20de,encontrados%20valores%20maiores%20e%20menores> (Acesso 9 de outubro 10h50).

CATERINA, A. **Plano financeiro: o que é e como elaborar em 10 passos? Com.brFlash | Benefícios, pessoas e despesas,** , 29 fev. 2024. Disponível em: <https://flashapp.com.br/blog/planejamento-financeiro/plano-financeiro-exemplos> (Acesso 6 de novembro 11h20).

Viajando com Animais de Estimação. Disponível em: <https://www.voegol.com.br/servicos-gol/viajando-com-animais-de-estimacao> (Acesso 16 de outubro 11h30)

CEDEÑO, K. **Viagem com pets; veja regras das companhias aéreas e dicas de especialistas.** Disponível em: https://www.panrotas.com.br/aviacao/empresas/2024/05/viagem-com-pets-veja-regras-das-companhias-aereas-e-dicas-de-especialistas_205842.html (Acesso 17 de outubro 16h33).

POLÍTICO, J. **Saiba quais animais domésticos podem ser transportados na cabine do avião ao lado do tutor.** Disponível em:

<https://oglobo.globo.com/brasil/noticia/2024/04/26/saiba-quais-animais-domesticos-podem-ser-transportados-na-cabine-do-aviao-ao-lado-do-tutor.ghtml> (Acesso 17 de outubro 16h40).

Viajando com Animais de Estimação. Disponível em:

<https://www.voegol.com.br/servicos-gol/viajando-com-animais-de-estimacao> (Acesso 17 de outubro 16h44).

COMUNICA! P. **Transporte de animais em avião: quais são as regras?** Disponível em:

<https://www.abear.com.br/blog-do-passageiro/recomendacoes/transporte-de-animais-em-aviao/> (Acesso 17 de outubro 16h47).