

2ADS - Temas para projeto de Pesquisa e Inovação

	Nome do grupo:	AirWise
--	-----------------------	----------------

Integrante	RA	Nome completo
#1	01251023	Fernando Ramirez
#2	01251066	Guilherme Toledo
#3	01251008	João Victor Carlos Lira
#4	01251132	João Victor Alves
#5	01251002	Rayssa Casagrande
#6	01251138	Vinicius Ventura

TEMA ESCOLHIDO	# Problema	PROBLEMA			Nome do arquivo do dossiê (entregue no Moodle)
		O QUE	ONDE	POR QUÊ	
Aviação	1	Ferramenta para análise de dados de reclamações direcionadas às companhias aéreas, com diversas visões que facilitem a tomada de decisão no que diz respeito à medidas para melhorar estes indicadores.	Setor de aviação	Companhias aéreas recebem dezenas de milhares de reclamações relacionadas a prestação de serviços todos os anos, o que culmina em fiscalização rigorosa por parte da ANAC e judicialização por parte dos clientes, acarretando altos custos financeiros e de imagem.	2ADSB – Refinamento do Tema – Grupo 04 - AirWise

Dossiê (Aprofundar na pesquisa do Tema Escolhido)

Dossiê – AirWise – Ferramenta para monitoramento e análise de dados de reclamações do setor de aviação

1. O Problema a ser resolvido

Companhias aéreas recebem dezenas de milhares de reclamações anualmente por parte dos clientes, relacionadas aos serviços prestados. Estas reclamações, além de afetarem a imagem das empresas perante o mercado, geram um número extremamente elevado de processos judiciais, que culminam em elevadas perdas financeiras para as empresas. Por fim, estas reclamações também acarretam uma fiscalização mais rigorosa por conta da Agência Nacional de Aviação Civil, que pode aplicar multas no caso de descumprimento das normas relacionadas a execução dos serviços aéreos.

2. Onde (Setor e negócio)

Setor: Aviação – Companhias aéreas

Negócio: Ferramenta para análise de dados de reclamações direcionadas às companhias aéreas, com diversas visões que facilitem a tomada de decisão no que diz respeito à medidas para melhorar estes indicadores.

3. Por que (Objetivos do negócio)

Os objetivos do projeto são: oferecer uma solução que permita às companhias aéreas identificarem de forma precisa os padrões de reclamações recebidas a fim de reduzi-las; diminuir os custos com processos e multas, atuando de forma preventiva; melhorar a experiência do passageiro, e consequente reputação da marca; além de otimizar a comunicação com o cliente, oferecendo soluções mais eficientes para garantir sua satisfação.

4. Datasets utilizados

- **Dataset 1:** Relatório anual de reclamações recebidas dos clientes, com razões, data de contato, status e data de resolução:
<https://sistemas.anac.gov.br/dadosabertos/Voos%20e%20opera%C3%A7%C3%B5es%20a%C3%A9reas/Dados%20do%20consumidor.gov/>

- **Datasets de suporte:**

Base de Dados Anac

<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas>

Base de Dados Siros

<https://siros.anac.gov.br/siros/registros/>

Base de Dados Anac - Transporte aéreo

<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo>

Base de Dados Anac - Atrasos e cancelamentos

<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/atrasos-cancelamentos>

Percentual e atrasos e cancelamentos

<https://sistemas.anac.gov.br/dadosabertos/Voos%20e%20opera%C3%A7%C3%B5es%20a%C3%A9reas/Percentuais%20de%20atrasos%20e%20cancelamentos/>

Voos e operações aéreas

<https://sistemas.anac.gov.br/dadosabertos/Voos%20e%20opera%C3%A7%C3%B5es%20a%C3%A9reas/Dados%20do%20consunidor.gov/>

Passageiros

<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/passageiros>

Todos os dados abertos

<https://www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/dados-abertos/areas-de-atuacao/todos-os-dados-abertos>

Dados dos consumidores - voos e operações aéreas

<https://sistemas.anac.gov.br/dadosabertos/Voos%20e%20opera%C3%A7%C3%B5es%20a%C3%A9reas/Dados%20do%20consumidor.gov/>

Histórico de voos

<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/historico-de-voos>

5. Perguntas a serem respondidas

- Como podemos ajudar a companhia a reduzir o número de reclamações?
- Como podemos ajudar a aumentar a satisfação dos clientes?
- Como podemos ajudar a reduzir o número de processos?
- Como podemos ajudar as companhias aéreas a identificar padrões de reclamações recorrentes e solucioná-los?
- Como podemos usar dados e tecnologia para identificar padrões de reclamações e antecipar problemas antes que ocorram?

6. Informações chave do dashboard

- Índice de reclamações;
- Percentual de reclamações vs número de passageiros;
- Ranking de reclamações comparado a outras companhias aéreas;
- Tipos de reclamações;
- Tempo médio de resposta;
- Tempo médio de resposta por tipo de reclamação;
- Índice de resolução;

Figura dos Integrantes do Grupo (Manda Chuva, Batatinha, Espeto)

Manda Chuva – Fernando Ramirez

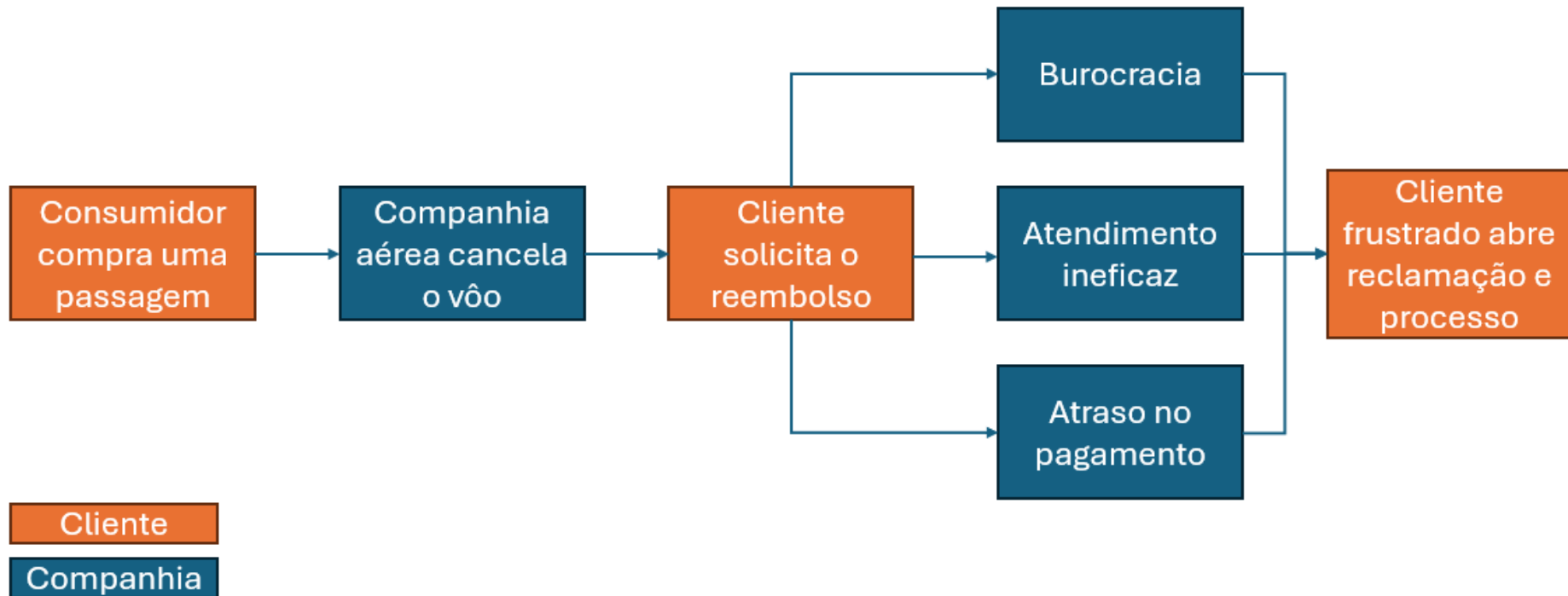
Batatinha – João Alves

Espeto – Guilherme Toledo

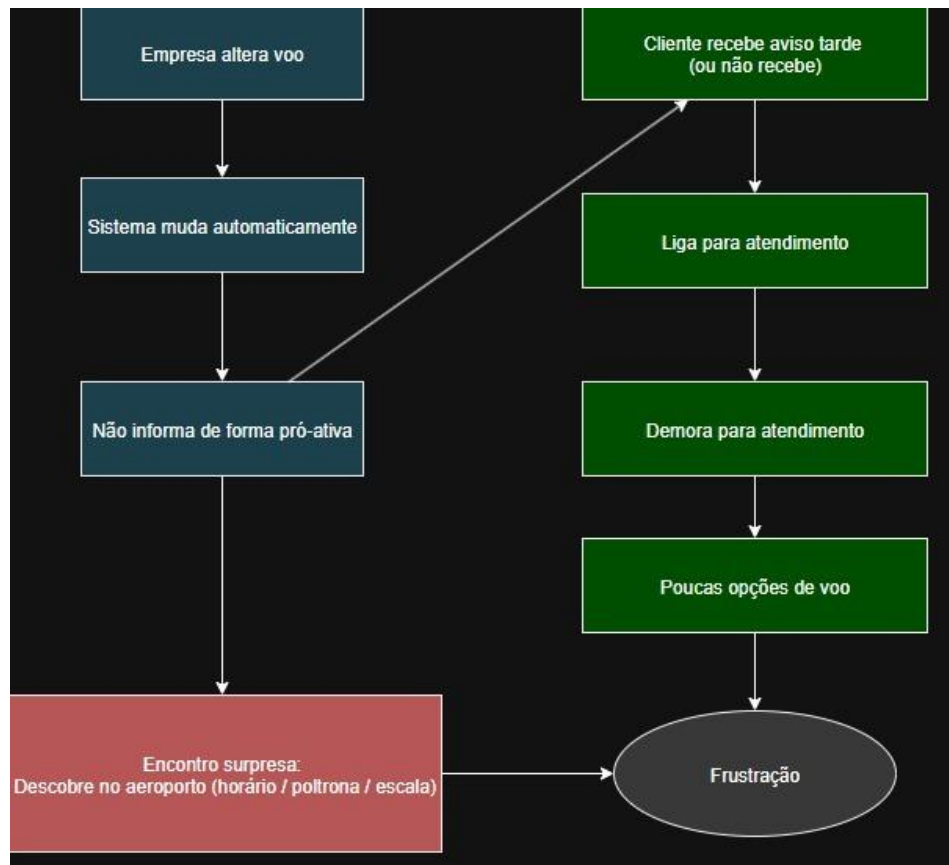
Mapa do Problema

Reclamações podem ser causadas por diferentes problemas. Abaixo estão alguns cenários dos fluxos associados às causas raízes:

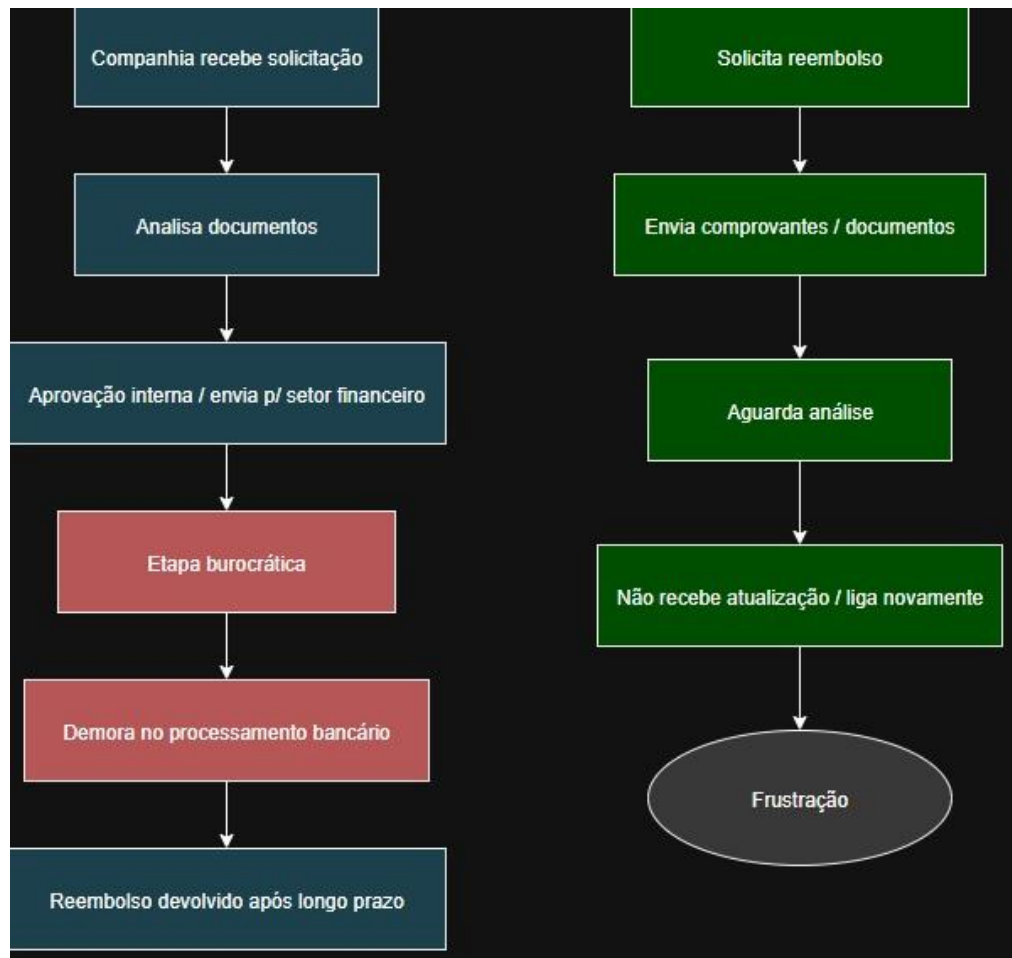
1. Cancelamento de viagem e reembolso



2. Alteração no voo



3. Reembolso



4. Mapa geral

