

Conectados todo es posible



Nossa História

A Copa Airlines foi fundada em 1947 como a Companhia Panamenha de Aviação. Começou com voos para três cidades do Panamá utilizando aviões Douglas DC-3/C47. Em 1966 já possuía três frequências semanais para cidade do San José, Costa Rica seu primeiro destino internacional. Em 1969 incorporou um avião AVRO 748 para voar até Kingston na Jamaica, Manágua na Nicarágua, e Barranquilla na Colômbia. Na década de 70 incorporou a seus destinos a cidade de Medellín, Cartagena, San Salvador e Guatemala.

Hoje, com 70 anos de operação, voamos para 31 países e 71 destinos.





Centro de Conexões das Américas

- O Centro de Conexões das Américas localizado no Aeroporto de Tocumen, na cidade do Panamá foi projetado com horários práticos e convenientes planejados para podermos oferecer conexões rápidas e eficientes.
- O aeroporto também dispõe de uma grande variedade de *duty free shops*.
- O Centro de Conexões das Américas também renovou recentemente e expandiu o [Copa Club](#) que é operado pela Copa Airlines. Os passageiros da [Classe Executiva](#) e aqueles que são associados do Copa Club podem gozar destas comodidades.

Reconhecimentos



- Reconhecida pela OAG como a “companhia aérea mais pontual do mundo”
- Por seis anos consecutivos, foi reconhecida pela FlightStats como a “companhia aérea mais pontual da América Latina”
- Reconhecida como a Companhia Aérea Cinco Estrelas APEX 2020”
- Reconhecida pelo quinto ano consecutivo pela Skytrax como a “Melhor Companhia Aérea da América Central e do Caribe”
- Reconhecida pela [kayak.com](https://www.kayak.com) como a “Melhor companhia aérea do ano da América Latina”

Frota



Boeing 737-800

Modelo 737-800A

A Copa Airlines conta com 32 aeronaves



16 ASSENTOS NA
CLASSE EXECUTIVA



144 ASSENTOS NA
CABINE PRINCIPAL

Modelo 737-800B *

A Copa Airlines conta com 36 aeronaves



16 ASSENTOS NA
CLASSE EXECUTIVA



138 ASSENTOS NA
CABINE PRINCIPAL



Boeing 737-700

A Copa Airlines conta com 9 aeronaves



12 ASSENTOS NA CLASSE
EXECUTIVA



112 ASSENTOS NA
CABINE PRINCIPAL

A Copa Airlines Colombia conta com 5 aeronaves



DETALHES TÉCNICOS



ENTRETENIMENTO A
BORDO



Embraer 190AR

Embraer 190AR A

A Copa Airlines conta com 12 aeronaves



10 ASSENTOS NA
CLASSE EXECUTIVA



84 ASSENTOS NA
CABINE PRINCIPAL

Embraer 190AR B

A Copa Airlines Colombia conta com 4 aeronaves



12 ASSENTOS NA
CLASSE EXECUTIVA



88 ASSENTOS NA
CABINE PRINCIPAL

Nossos canais

- Administrados e atendidos desde o Panamá
- Site www.copaair.com e chat
- Email - Serviços a passageiros e Bagagem
- Redes Sociais
- Centro de Atendimento e SAC

CONSUMIDOR.GOV.BR

Conectados todo es posible



CONSUMIDOR.GOV.BR



Dados de JAN a AGO 2019



692691 passageiros pagos transportados



Cidades atendidas no Brasil– BSB, CNF, GIG, GRU, MAO, POA, REC e SSA.



224 manifestações recebidas no periodo.



31 por cada 100.000 pax transportados.

Avaliação do Consumidor

- 50% finalizadas e avaliadas
- 49,6% finalizadas não avaliadas
- 33% avaliadas como não resolvidas
- 12% avaliadas como resolvidas
- 93% respondidas*
- 1% recusa procedente ou cancelada pelo gestor*
- Tempo médio de resposta 6,2 dias*



Como manejamos

Início em 16 JAN 2019 desde o Panamá.

Treinamento e manuais internos.

Equipe de brasileiros e um panamenho – reportando à Gerencia de Serviço ao Cliente.

Coordenadores - Panamá, Argentina e Brasil.

Interação constante - Avaliações e revisões de procedimentos.

Registros no sistema da empresa e respostas pela plataforma.

Código Classificador

- Foco no problema relatado pelo consumidor – planilha ANAC o que falhou ou deixou de ser provido nas diferentes fases do processo.
- Lidar com diferentes tipos de perspectivas – perspectiva do consumidor, análise e classificação da empresa, e classificação ANAC.
- Fase de adaptação – identificamos necessidade de se melhorar e evitar a confusão entre perspectivas.
- Ajustes à forma de monitoração e revisão internas dos códigos gerados.
- Nova ferramenta - Gerador de código classificador.

Time Panamá e Brasil





- Modo de visualização dos casos na plataforma.
- Alertas de interação poderiam ser mostrados em coluna que pudesse ser mantida fixa na area de visualização de casos.
- Relatórios somente em formato CSV

Dificuldades – uso da plataforma



Saudações do Panamá



Saudações do Panamá

CopaAirlines 