

Caso de Sucesso

# LATAM AIRLINES GROUP



## Caso de Sucesso

# LATAM AIRLINES GROUP

## Sobre a empresa

**LATAM Airlines Group** é um grupo empresarial internacional de transporte aéreo com centro de operações em Santiago do Chile. Também tem sede no Brasil, Argentina, Colômbia, Peru, Equador e Paraguai.

Pelo tamanho de sua frota e do número de passageiros transportados, é a maior empresa de linhas aéreas da América Latina e a décima maior no mundo. A LATAM nasce após a união da empresa chilena LAN Airlines e da TAM Linhas Aéreas do Brasil. Ambas companhias aéreas são reconhecidas como as melhores da América do Sul, segundo o estudo World Airline Survey, e foram premiadas por Farnborough em 2014.

Atualmente, a LATAM transporta mais de 45 milhões de pessoas por ano, tem mais de 44.000 funcionários e opera voos para 23 países e mais de 120 destinos em todo no mundo.

Na Argentina, a companhia aérea se move em todo o território, além de viajar para mais de 10 destinos internacionais.

## Os desafios

### CUSTOS

A contratação da tripulação representa um dos principais custos que tem qualquer companhia aérea. O salário de um piloto **pode ser de 3 a 10 vezes maior do que a de um funcionário**. Muitas empresas têm reduzido os custos em outras áreas, exceto nesta área específica onde os custos seguem aumentando.

### CERTIFICAÇÕES

Pelo nível de responsabilidade que tem a tripulação, esta equipe está sujeita a diversas regras que regem a sua atividade, por isto necessita treinamento constante para ficar atualizada sobre os desenvolvimentos tecnológicos e novas regulamentações determinadas pela ANAC (Administração Nacional de Aviação Civil).

Tudo isso implica em centenas de horas de treinamento que se realizavam de forma presencial no centro de treinamento da cidade de Buenos Aires. Com esta modalidade surgiram numerosos inconvenientes e os custos dispararam.

**LATAM**

em números

 **120**  
DESTINOS**US\$ 8,55 M**  
FATURAMENTO**355**   
FROTA **45 MILHÕES**  
PASSAGEIROS POR ANO  **44.000**  
COLABORADORES

## TEMPO

Para participar dos cursos presenciais, os pilotos investiram muitos dias de trabalho. Isso também implicava para a empresa:

- Mover geograficamente toda a frota de pilotos considerando seus momentos de descanso.
- Elevados custos em hotéis e despesas de viagem.
- Alugar salas para oferecer os treinamentos presenciais.
- Impressão dos materiais.
- Organização, logística e gestão da capacitação.
- Custo de contratação dos instrutores.
- Diminuição das horas em atividade dos pilotos.

## CONSISTÊNCIA

A homogeneidade e uniformidade dos conteúdos dos cursos era um grande desafio considerando que, em muitas ocasiões, o mesmo conteúdo era ministrado por diferentes professores e nunca se conseguia uma unificação na mensagem nem uma homogeneidade no conhecimento adquirido pelos pilotos..

## A prova

Devido a estes inconvenientes a LATAM decidiu mudar seu modo de treinamento e acessar uma solução de e-learning tradicional. Isso trouxe duas novas dificuldades:

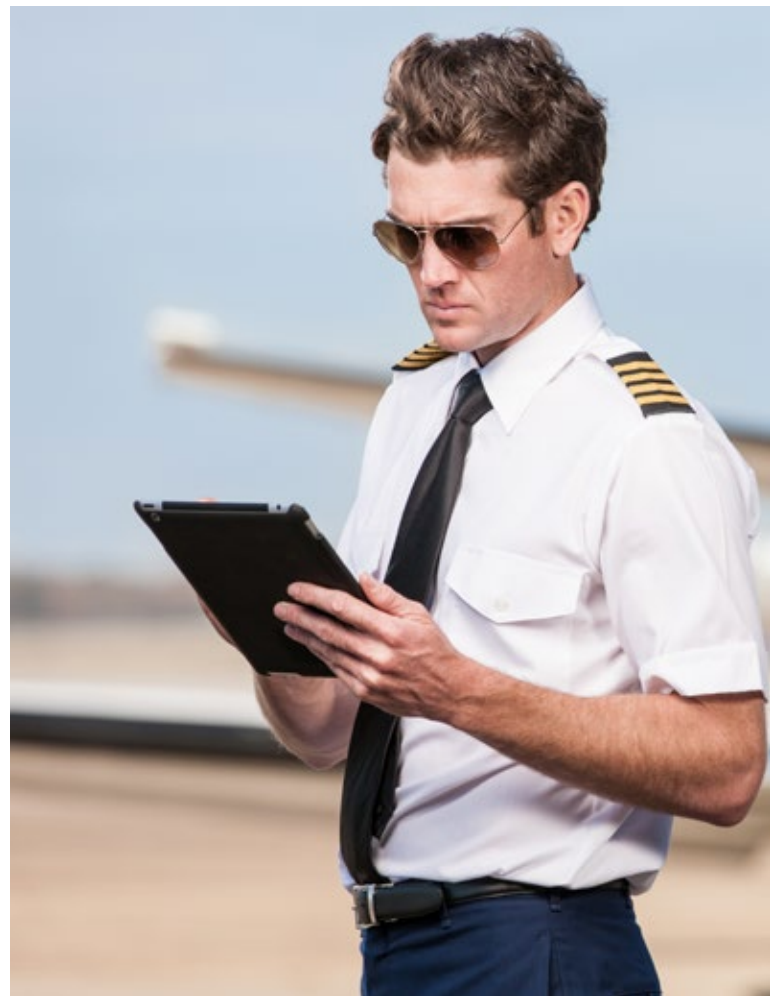
- 1.** Com a modalidade de e-learning as aulas se tornaram monótonas e o nível de comprometimento e motivação dos pilotos piorou, portanto, diminuiu a qualidade do ensino.
- 2.** A plataforma era tão rígida que o tempo para desenvolver e implementar novos conteúdos poderia ser de até um ano tornando-se obsoletos quando eram usados para a capacitação.

## A solução

### Wormhole - Plataforma de Live Learning

Depois de um processo de análise a LATAM optou pela solução de Live Learning da Wormhole através da qual obteve as seguintes vantagens:

- **Capacidade de executar treinamentos em tempo real (“just in time”):** desta forma todos os treinamentos foram oferecidos sem atraso reduzindo os prazos para implementação do programa de treinamento. Para criar um curso, ou para carregar novos conteúdos, não se necessita mais um ano, mas apenas um algumas horas.
- **Treinamento Móvel:** graças à tecnologia da Wormhole é necessária uma largura de banda mínima para acessar à plataforma. Isso permite que os pilotos possam fazer o treinamento, independentemente da infraestrutura de conectividade no país onde estão.



## Grandes resultados

### 1. Grandes economias

O resultado mais importante foi a economia que a empresa obteve desde o primeiro ano de uso da plataforma. *“Nós economizamos mais de US\$ 1.500.000 em salários no primeiro ano”*, declarou Eduardo Gaspari, Diretor de Operações da América Latina, *“a este valor deve-se ainda adicionar viagens, diárias, aluguel de salas de aula, materiais impressos educativos e pessoal de logística, que fazem subir este número para quase US\$ 2.000.000 por ano”*, disse ele.

LATAM conquistou maior eficácia ao reduzir o tempo de estudo investido pelos pilotos e o número de viagens para o centro de treinamento em Buenos Aires. Os pilotos fazer cursos em seu tempo livre entre voos a partir de seu dispositivo móvel, tablet ou notebook.

### 2. A uniformidade na formação

Com a Wormhole Campus os instrutores podem gravar suas aulas gerando conteúdo para, em seguida, compartilhá-lo com a tripulação. Desta forma, todos os participantes recebem a mesma informação, unificando o nível de conhecimento e mantendo a qualidade das aulas presenciais.

### 3. Certificações adequadas as exigências

Além disso, a partir das funcionalidades da plataforma Wormhole, a LATAM pode certificar de maneira automática as horas de formação requeridas pela Autoridade de Aviação Civil, eliminando horas de trabalho burocrático com planilhas feitas à mão.

## Conclusão

Como muitas empresas a LATAM tem pressões cada vez maiores provenientes do mercado, dos concorrentes e das autoridades reguladoras do segmento. A plataforma Wormhole representa para a empresa mais uma ferramenta para aumentar a competitividade e acrescentar vantagens para o sucesso.



*“Nós economizamos mais de US\$ 1.500.000 em salários no primeiro ano”*

**Eduardo Gaspari**  
Diretor de Operações da LATAM



*“Com um ROI superior a 123, a plataforma Wormhole é um dos investimentos mais rentáveis que fizemos.”*