

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
FERNANDA FAVORITO

AVALIAÇÃO DO SETOR DE SERVIÇOS NO AEROPORTO DE
CONGONHAS-SP

São Paulo
2013

FERNANDA FAVORITO

**AVALIAÇÃO DO SETOR DE SERVIÇOS NO AEROPORTO DE
CONGONHAS-SP**

Dissertação de Mestrado apresentado à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, área de concentração em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação do Prof. Dr. Airton José Cavenaghi.

São Paulo

2013

FERNANDA FAVORITO

**AVALIAÇÃO DO SETOR DE SERVIÇOS NO AEROPORTO DE
CONGONHAS-SP**

Dissertação de Mestrado apresentado à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, área de concentração em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade da Universidade Anhembí Morumbi, sob a orientação do Prof. Dr. Airton José Cavenaghi.

Aprovado em

Prof. Dr. Airton José Cavenaghi / UAM

Prof. Dr. Ricardo Gil Torres

Prof. Dr. Edson Cabral

F281a Favorito, Fernanda

Análise do Setor de Serviços no Aeroporto de Congonhas
/ Fernanda Favorito. - 2013.

103f.: il.; 30 cm.

Orientador: Airton José Cavenaghi.

Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade
Anhembi Morumbi, São Paulo, 2013.

Bibliografia: f.77-83.

1.Hotelaria. 2. Hospitalidade. 3. Aeroportos. 4. Qualidade.
5.Serviços. 6. São Paulo. I. Título.

CDD 647.94

DEDICATÒRIA

À minha querida mãe, Lucia.

AGRADECIMENTOS

Aos meus amigos por sempre estarem comigo em todos os meus projetos.

À todos os colegas de mestrado pelo apoio.

Ao meu orientador Airton Cavenaghi por toda disposição e auxílio durante a execução desse trabalho.

Ao professor Ricardo Gil Torres por todo o incentivo e contribuições para essa pesquisa.

À minha mãe, Lucia, por todo o amor.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução do transporte aéreo	18
Gráfico 2 – Gráfico de avaliação do nível de serviço utilizando o conceito de PR	30
Gráfico 3 – Horários de Pico de Demanda no Aeroporto de Congonhas	52
Gráfico 4 – Curvas de Demanda X Capacidade do Aeroporto Internacional de São Paulo Congonhas	53

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Dimensões da qualidade do produto	13
Tabela 2 – Evolução do conceito da qualidade	14
Tabela 3 – Diferenças entre produtos e serviços.	16
Tabela 4 – Padrões de Nível de Serviço em um TPS	29
Tabela 5 – Atributos de Influência nas Escolhas dos Passageiros.....	40
Tabela 6 – Evolução do aeroporto de Congonhas – 1941 - 2001	433
Tabela 7 – Evolução do aeroporto de Congonhas – 2006 – 2010	44
Tabela 8 – Ranking dos Aeroportos por Movimento de Passageiros	51
Tabela 9 – Capacidade do Terminal X Movimento de Passageiros	54
Tabela 10 - Aumento nas capacidades dos aeroportos, conforme investimentos da Infraero para a Copa de 2014 (em milhões de passageiros por ano).....	56
Tabela 11 – Problemas de Infraestrutura nos Aeroportos Principais.....	57
Tabela 12 – Questão 1	58
Tabela 13 – Questão 2	59
Tabela 14 – Questão 3	61
Tabela 15 – Comparativo de Preços entre o estacionamento do aeroporto e estacionamentos no Entorno.....	62
Tabela 16 – Questão 4	64
Tabela 17 – Questão 5	66
Tabela 18 – Questão 6	67
Tabela 19 – Questão 7	68
Tabela 20 – Questão 8	70
Tabela 21 – Questão 9	71

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo dos cinco gaps	20
Figura 2 - Situação dos 20 principais aeroportos brasileiros, conforme taxa de ocupação (2009-2010)	55

RESUMO

O presente trabalho trata-se de estudo exploratório, qualitativo, visando a análise da questão da qualidade percebida no aeroporto de Congonhas. A qualidade dos serviços prestados em um aeroporto tem se tornado uma das ferramentas de competitividade mais importantes nas últimas décadas. O aeroporto de Congonhas, localizado na região Sul da cidade de São Paulo, é um dos mais movimentados do país, sendo o hub principal da maioria das empresas de aviação regular doméstica. O aeroporto recebe, anualmente, muito mais usuários do que teria capacidade para receber. Em face disto, muitos são os problemas de infraestrutura e de circulação de pessoas enfrentados pelo aeroporto, chegando a momentos, em que a demanda atinge seu pico, tornando a situação ainda mais crítica. O aeroporto de Congonhas possui, ainda, outro fator que o diferencia dos demais. A maioria dos aeroportos está situado em locais afastados da cidade, porém Congonhas está localizado em local bastante urbanizado da cidade de São Paulo, tornando-se influenciado e influenciador do seu entorno. Dessa forma, este trabalho tem por objetivo identificar a percepção do usuário em relação à qualidade do serviço prestado dentro do terminal de passageiros de um aeroporto em zona urbana de intensa concentração demográfica, que grau de importância é dado a cada componente analisado e qual relação cada componente possui entre si, utilizando-se, como critério para a seleção dos componentes avaliados, o estudo realizado pela Airport Council International, ACI, (2000). Busca-se, além deste fato, avaliar se os passageiros, turistas ou não, percebem o ambiente externo associado aos serviços oferecidos no entorno do aeroporto de Congonhas, na cidade de São Paulo.

Palavras-chave: Aeroporto. Qualidade. Serviços. Hospitalidade. São Paulo.

ABSTRACT

This paper is an exploratory and qualitative study which aims to analyze the issue of perceived quality at Congonhas airport. The service quality of an airport has become one of the most important tools of competitiveness in recent decades. Congonhas is located in the southern region of the city of São Paulo and is one of the busiest airports in the country, being the main hub of most regular domestic aviation companies. The airport receives annually more users than it would be able to receive. On the face of it, there are many problems of infrastructure and movement of people that the airport has to face, more crucial when the demand reaches its peak, making the situation even more critical. Congonhas airport has also another factor that differentiates it from others. Most airports are situated far away from the city, but Congonhas is located in a very urbanized city and became influenced by its surroundings and also is an unfluencer. Thus, this study aims to identify the user's perception about the service quality in the passenger terminal of an airport located in an urban area of intense demographic concentration and the degree of importance that is given to each analyzed component. The study by Airport Council International, ACI, (2000) was used as a criterion for the selection of each evaluated component. Looking up, besides this fact, assess whether passengers, tourists or not, realize the external environment associated with the services offered around the Congonhas airport in Sao Paulo.

Keywords: Airport. Quality. Services. Hospitality. São Paulo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
1. CAPÍTULO 1 – DISCUSSÕES TEÓRICAS DO TERMO QUALIDADE.....	11
1.1. DEFINIÇÃO DE QUALIDADE	11
1.2. CONCEITO DE SERVIÇOS	15
1.3. QUALIDADE DE SERVIÇOS.....	17
1.3.1. QUALIDADE DE SERVIÇOS EM TRANSPORTES	20
1.3.1.1. Mercados Regulamentados ou Sem Diferenciação do Produto	21
1.3.1.2. Produto Intangível.....	22
1.3.1.3 Produção e Consumo Simultâneo	22
1.3.1.4 Grandes Oscilações de Demanda.....	22
1.3.1.5 Indivisibilidade da Oferta	23
1.3.1.6 Produtos e Processos Heterogêneos	23
1.3.1.7 Satisfação com o Resultado e com o Processo	24
1.3.1.8 Interação com o Meio Ambiente	24
1.3.1.9 Redes de Processos e Parcerias	25
1.3.1.10 Diferenças Tecnológicas.....	25
1.4. NÍVEL DE SERVIÇO	25
2. CAPÍTULO 2 – O AEROPORTO E SUAS RELAÇÕES SOCIOECONÔMICAS	32
2.1. O AEROPORTO CONTEMPORÂNEO	32
2.1.1 AEROPORTO INDUSTRIAL	33
2.1.3. AEROPORTO-FIRMA.....	34
2.1.4 CIDADE AEROPORTO	35
2.2. O AEROPORTO E SUAS RELAÇÕES COM AS CIDADES	36
2.3. CRITÉRIOS PARA A ESCOLHA DE UM AEROPORTO.....	39

2.3.1. AEROPORTO DE CONGONHAS	40
2.4. HOSPITALIDADE	45
2.4.1. HOSPITALIDADE COMERCIAL.....	45
2.5. AEROPORTO E IDENTIDADE.....	46
3. CAPÍTULO 3 - O AEROPORTO DE CONGONHAS: RESULTADOS E DISCUSSÕES	51
3.1. PANORAMA ATUAL DO AEROPORTO DE CONGONHAS	51
3.1 ENTREVISTAS	57
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	73
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77

INTRODUÇÃO

Atualmente a qualidade de serviços tornou-se essencial para todos os tipos de mercados e indústrias. Em um terminal de passageiros de um aeroporto, diversos fatores contribuem para a qualidade de serviços, desde a percepção dos próprios usuários, características arquitetônicas, bem como características de suas instalações.

Com o crescimento da aviação civil brasileira, os aeroportos passaram a não ser mais capazes de atender a crescente demanda de forma satisfatória em horários picos. O problema não se restringe apenas aos passageiros, mas também as próprias empresas áreas que vem aumentando suas frotas, gerando uma incapacidade de atender a todas as aeronaves como é o caso do aeroporto de Congonhas, objeto central desta pesquisa, sendo necessário à obtenção de slots¹ para operar no aeroporto.

O planejamento de um aeroporto atualmente não está mais limitado a uma estação de transporte, onde se movimentam pessoais e cargas. O aeroporto passa a abrigar não apenas passageiros e operadores, mas também, múltiplas funções baseadas em necessidades locais e regionais e com o avanço da tecnologia. (MAGRI JUNIOR, 2003)

Atualmente um aeroporto é muito mais do que apenas um local de passagem com exclusiva finalidade de promover, através de sua infraestrutura, o transporte de passageiros e carga. A infraestrutura aeroportuária tem papel importante nas atividades políticas, econômicas e sociais de um Estado e esta importância deve ser examinada no que se refere à utilidade política e econômica para a sociedade. Em muitos casos, devido ao crescimento desordenado das cidades, os aeroportos passaram a estar situados em regiões de alta concentração urbana, trazendo não apenas benefício como transtornos.

Podemos considerar o aeroporto como um não lugar, conforme teorizado por Augé (1994), mas sob o ponto de vista de outros teóricos como Siqueira e Siqueira (2004), podemos visualizar demonstrações que a sociedade pode estabelecer ligação e identidade com o aeroporto.

O terminal de passageiros (TPS) de um aeroporto apresenta-se como um sistema onde muitos processos acontecem para fornecer os serviços necessários ao funcionamento do aeroporto. Durante processos de embarque ou desembarque, alguns pontos do aeroporto tornam-se gargalos no processamento de passageiros, gerando atrasados, aglomerados de pessoas, ocasionando até mesmo completa insatisfação dos passageiros. (BANDEIRA, 2008)

¹Autorização de pouso e decolagem em aeroportos saturados

Por isso, podemos considerar a importância da qualidade de serviços e periódica avaliação da percepção da qualidade, não apenas pela perspectiva dos passageiros, mas também dos operadores.

Com o crescimento do transporte aéreo e conseqüente movimento no aeroporto, tornam-se necessários estudos com o intuito de aperfeiçoar os processos e aproveitamento do espaço aeroportuário.

A percepção desta qualidade global do serviço oferecido, será a diretriz principal de análise. Neste aspecto procura-se compreender o problema inicial de pesquisa, ou seja, Qual a percepção do usuário do aeroporto de Congonhas sobre a qualidade dos serviços oferecidos?

Procura-se, também, confirmação para os pressupostos estabelecidos dos quais:

- a) O usuário do aeroporto de Congonhas se preocupa com a qualidade dos serviços oferecidos;
- b) Não há, para o usuário, questionamentos pontuais relacionados à utilização dos serviços oferecidos pelo aeroporto de Congonhas.
- c) Os usuários do aeroporto de Congonhas criam identidade com o local.

Avaliou-se, desta maneira, a qualidade percebida dos usuários do Aeroporto de Congonhas, determinou-se o nível de satisfação dos passageiros, bem como verificou-se o grau de importância de cada componente aeroportuário avaliado para a percepção da qualidade. Para tanto, foi utilizada uma abordagem qualitativa, com questionários semi-estruturados, com perguntas abertas composto de 9 questões, aplicados com 13 pessoas, no Aeroporto de Congonhas em datas e horários variados para avaliação dos dados obtidos. Os entrevistados foram identificados por números para manter seu anonimato.

Como indicadores para elaboração da pesquisa foram utilizados os critérios estabelecidos pela ACI. O aeroporto possuiu uma série de áreas operacionais, formando um sistema de processos interligados. Em cada área e etapa o passageiro pode experimentar o serviço prestado em cada instalação do aeroporto. Cada um desses processos gera um indicador de qualidade e a junção de todos esses indicadores forma a qualidade global do serviço oferecido. (MAGRI JUNIOR, 2003)

A percepção desta qualidade global do serviço oferecido, foi a diretriz principal de análise a ser percebida e analisada. Neste aspecto procurou-se compreender o problema inicial

de pesquisa, ou seja, Qual a percepção do usuário do aeroporto de Congonhas sobre a qualidade dos serviços oferecidos?

Procurou-se, também, a confirmação, ou não, para os pressupostos estabelecidos dos quais;

- a) O usuário do aeroporto de Congonhas não se preocupa com a qualidade dos serviços oferecidos;
- b) Não há, para o usuário, questionamentos pontuais relacionados à utilização dos serviços oferecidos pelo aeroporto de Congonhas.
- c) Os usuários do aeroporto de Congonhas criam identidade com o local.

Para a construção do referencial de análise, foram usados como base de investigação os critérios estabelecidos pelo estudo desenvolvido pela ACI (2000) que estabeleceu os seguintes indicadores de qualidade:

1) Geral

- Resposta ou avaliação de reclamações ou comentários;
- Resposta a ligações;
- Sistema de displays de Informação de Voos (FIDS)
- Monitoramento de informações para os passageiros
- Disponibilização de serviços automáticos (como caixas automáticos)
- Tempo de espera para emissão de bilhetes
- Disponibilização de telecomunicações
- Existência de elevadores, escadas, escadas rolantes, esteiras rolantes
- Monitoramento para reparações e manutenção
- Disponibilização de carrinhos de bagagens
- Limpeza
- Existência assistência para deficientes
- Assentos disponíveis

2) Lojas, restaurantes e bares

- Tempo de Espera
- Preços
- Horário de funcionamento

3) Check-in

- Tempo de espera
- Tempo de transação

4) Verificação de segurança

- Tempo de espera
- Tempo de transação

5) Imigração/Polícia

- Tempo de Espera

6) Processo de carga e descarga

- Performance dos ônibus nos *gates*
- Performance dos *fingers*
- Taxa de uso de *fingers*
- Pontualidade dos voos

7) Restituição de bagagens

- Tempo de restituição de bagagem
- Tempo de espera
- Existência de esteira de bagagens
- Monitoramento de extravio de bagagens

8) Alfândega

- Tempo de espera

9) Processamento Geral

- Monitoramento do tempo de processamento

10) Tempo de transferência

- Tempo de conexão

11) Serviços Especiais

- Tratamento de quarentena
- Exame e liberação de animais ou produtos animais
- Tratamento de animais em quarentena
- Controle de doenças contagiosas
- Assistência médica para doenças
- Liberação de alimentos importados

12) Acesso ao aeroporto

- Congestionamento no estacionamento
- Tempo de saída do estacionamento
- Sistemas de estacionamento (entrega automatizada de tickets e cancelas)
- Pontualidade dos ônibus (entre a cidade e aeroporto)
- Disponibilidade e tempo de espera por ônibus (entre a cidade e o aeroporto)
- Distância entre o estacionamento de ônibus do terminal, tempo de espera/disponibilidade
- Tempo de espera em de ônibus inter-terminal
- Tempo de espera por taxi

- Performance conexão inter-terminal

A IATA (1991) também estabeleceu critérios para definir a qualidade de serviços, sob a ótica dos passageiros, para o desenvolvimento de terminais, levando em consideração os seguintes critérios:

- Facilidade de acesso ao aeroporto
- Distâncias menores entre o meio fio e o check-in e entre este e portão de embarque sem que haja mudanças de níveis
- Menores filas na segurança e controle de passageiros
- Agilidade na partida das aeronaves
- Rápida restituição de bagagens
- Comunicação visual
- Variedade de lojas
- Área de descanso
- Bons restaurantes

Observa-se que para o desenvolvimento do presente trabalho, foram utilizados os indicadores adotados pela ACI (2000) de forma adaptada, selecionando aqueles julgados mais apropriados. Os indicadores escolhidos foram: Terminal de Passageiros; Estacionamento; Serviços Comerciais; Sistema De Informação De Voos; Sala De Embarque; por serem estes considerados os indicadores mais importantes para definição da qualidade percebida no aeroporto de Congonhas, para efeito desta pesquisa. Pretendeu-se, também, buscar caracterizar, pelo uso dos indicadores apontados, as relações advindas do aeroporto em relação à cidade e a sociedade, e se os usuários do aeroporto percebem essa ligação e criam algum tipo de identidade com o Aeroporto de Congonhas.

1. CAPÍTULO 1 – DISCUSSÕES TEÓRICAS DO TERMO QUALIDADE

Neste capítulo pretende-se discutir as noções teóricas do termo qualidade e suas implicações na análise do setor de serviços, em especial o setor aéreo. Procura-se analisar os conceitos e estudos realizados a cerca da qualidade de serviço em um aeroporto, dando especial atenção ao terminal de passageiros e o nível de serviço nele apresentado.

1.1. DEFINIÇÃO DE QUALIDADE

Qualidade é um dos termos mais utilizados na administração, pois todas as empresas querem mostrar que seus produtos ou serviços possuem qualidade, principalmente pela força que a palavra possui junto aos consumidores. Não existe, também, um conceito único para definir qualidade e este ainda se modifica com o tempo, e sendo que cada uma dessas definições abordam o conceito de qualidade a partir de diferentes ângulos, abordando o tema com diferentes focos.

Shiba et al (1997) identificaram quatro conceitos de qualidade presentes, principalmente, nas empresas japonesas. Nos anos 50, o conceito de qualidade estava associado ao conceito de padronização, se o produto estava adequado ao padrão que tinha sido estabelecido para a sua produção.

Este tipo de conceito está ligado à organização, ignorando aspectos externos a ela, o que, pode ser considerado como uma grande fraqueza pelo fato de desconsiderar as necessidades do mercado. Já nos anos 60, esse conceito foi corrigido para adaptar-se as necessidades externas, buscando identificar e satisfazer os clientes, evoluindo para o conceito de adequação ao uso.

Nos anos 70, buscou-se aliar qualidade alta a custo baixo, sendo assim, surgiu o conceito de “adequação ao custo”. Dessa forma, buscava-se o controle e melhoria de cada processo de produção através da utilização de diversas ferramentas de qualidade. Nos anos 80, procurou-se atender as necessidades dos clientes mesmo antes que os próprios tivessem consciência delas, evoluindo para adequação as necessidades latentes.

Nos dias de hoje, algumas empresas podem se concentrar em apenas uma dessas adequações, mas, o ideal é que as empresas conheçam e implantem as quatro adequações ao mesmo tempo.

Garvin (1998) fez um trabalho muito expressivo em relação à conceituação da qualidade. O autor identificou cinco diferentes abordagens da qualidade, onde algumas dessas definições estão mais voltadas para o produto e seu processo de produção, enquanto outras estão mais voltadas ao cliente e sua percepção de valor;

- Definição transcendental: A qualidade é universalmente reconhecível, não podendo, desta forma, ser definida, pois a própria pessoa sabe o que ela é.
- Definição baseada no produto: Variável precisa e mensurável, existente nas características do produto.
- Definição baseada no usuário: Qualidade é medida através do nível em que satisfaz as necessidades de seus clientes.
- Definição baseada na fabricação: Qualidade é a conformidade aos padrões e especificidades estabelecidas.
- Definição baseada no valor: A qualidade é definida em termos de custos e preços.

Ainda para Garvin (1998), as diferentes abordagens da qualidade são complementadas com a proposição das oito dimensões da qualidade, conforme tabela 1, sendo estas, componentes diferentes da qualidade, e que juntamente formariam a definição global da qualidade, apresentando importância relativa diferente para cada produto, serviço ou cliente.

Tabela 1 – Dimensões da qualidade do produto

<i>Dimensão da qualidade</i>	<i>Conceito</i>
Desempenho	Características operacionais primárias
Características	Acessórios secundários
Confiabilidade	Probabilidade de falha em determinado tempo
Conformidade	Grau de igualdade com padrões estabelecidos
Durabilidade	Medida de vida do produto
Assistência Técnica	Rapidez, cortesia e competência do reparo.
Estética	Interpretação pelos cinco sentidos humanos
Qualidade Observada	Avaliação subjetiva

Fonte: GARVIN (1988, p. 7).

O conceito da qualidade evolui e se modifica acompanhando o ritmo das mudanças da sociedade, e onde, a noção de certo e errado também se modificam, conforme demonstrado na tabela 2, apresentada a seguir.

Tabela 2 – Evolução do conceito da qualidade

<i>Errado</i>	<i>Certo</i>
Produtos de qualidade são caros, luxuosos e bonitos.	Produtos de qualidade atendem as necessidades dos clientes.
Qualidade é um conceito vago, subjetivo e impossível de definir.	Qualidade consiste no cumprimento dos requisitos e especificações dos clientes.
A qualidade é considerada a falta de defeitos no produto ou serviço.	Qualidade representa a prevenção de ocorrências de erros ou desvios em relação às especificações.
Qualidade é responsabilidade do departamento de controle de qualidade	A responsabilidade pela qualidade é de todos e exige comprometimento de todos os funcionários.
Rejeição de 10% é aceitável, é a média do setor.	Não se aceitam erros. Deve-se promover melhorias contínuas, buscando o defeito zero.
Qualidade só pode ser introduzida na empresa através da contratação de especialistas em qualidade.	Qualidade será alcançada através da liderança dos dirigentes e do envolvimento de todos os funcionários.
Indicadores de produtividade já dão a média de qualidade.	Indicadores de produtividade medem a eficiência no uso dos recursos.

Fonte: PIRES (2000, p. 35)

Para Mosso (2001), a qualidade é confundida com o conceito de bom e ruim, produto de comparação entre materiais e até mesmo abstrata. Está presente na análise de qualquer produto o serviço, seja feita pela própria instituição ou pelo cliente. Deming (1990) aponta que a qualidade está de acordo com o nível de satisfação com o cliente e não é somente inspecionada, mas também construída.

A definição mais difundida de qualidade é a de Juran (1990), “Qualidade é a adequação ao uso, isto é, alcançar um determinado nível de satisfação de um produto no atendimento aos objetivos do usuário”. O autor (1990) ainda identifica duas características da qualidade como as que atendem as necessidades dos clientes e por isso aumentam o nível de satisfação e as que insatisfazem os clientes.

Albrecht e Zemke (2002) definem qualidade como um indicador baseado em um julgamento definitivo abrangendo critérios subjetivos e objetivos, abrangendo características tangíveis e intangíveis, sendo um indicador do valor do total de um produto ou serviço experimentado.

1.2. CONCEITO DE SERVIÇOS

A definição de serviços demonstra a intangibilidade do mesmo enquanto acentua a tangibilidade de um produto. Sendo assim, o serviço é produzido e consumido simultaneamente, não podendo ser produzido e armazenado e tão pouco transportado de um lugar para o outro e o cliente tem contato direto com a operação. Ao contrário dos produtos, serviços não podem ser revendidos, não existe antes da compra, a produção e consumo necessitam estar no mesmo local. Vendas e produção não podem funcionar separadamente.

Para a Airport Council International - ACI (2000), serviço é definido como algo que é produzido e consumido simultaneamente. No serviço de transporte a intangibilidade é a essência, embora dependa de alguns elementos físicos. Esses elementos intangíveis podem ser diferentes indicadores de qualidade, como pontualidade, confiabilidade, conforto, segurança, percebidos subjetivamente pelo cliente. (SPOJARLIC, 1998, p.11)

Neste aspecto, Lovelock e Wright (2001, p. 05), argumentam que:

Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. Embora o processo possa ser ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção.

Para Gronroos (1990), as seguintes características de serviços de transportes são destacadas: intangibilidade, serviço como uma série de atividades, simultaneidade de produção e consumo, participação do cliente na produção do serviço, não há possibilidade de armazenagem, a produção não é constante. A intangibilidade, heterogeneidade, produção, inseparabilidade e a perecibilidade são diferenças básicas entre bens e serviços.

Zeithamal *et al.* (2003) apontam a intangibilidade, a heterogeneidade, a produção, o consumo simultâneos (inseparabilidade) e a perecibilidade como diferenças básicas entre bens e serviços.

A intangibilidade define o serviço como algo que não tem de ser sentido, visto ou tocado, a heterogeneidade é o resultado da interação humana, entre funcionários e clientes e de todos os desdobramentos e variações decorrentes.

A simultaneidade demonstra que a produção e consumo dos serviços são feitos ao mesmo tempo. Por último, a perecibilidade refere-s aos fatores que serviços não podem ser preservados ou estocados. As diferenças são apresentadas na tabela 3.

Tabela 3 – Diferenças entre produtos e serviços.

<i>Produto</i>	<i>Serviço</i>
Tangível	Intangível
A posse é transferida no ato da compra.	A posse geralmente não se transfere.
O produto pode ser demonstrado no ato da compra.	Não existe antes da compra.
Pode ser armazenado.	Não pode ser estocado.
A produção precede o consumo.	Produção e consumo simultâneos.
Produção e consumo podem ser separados espacialmente.	Produção e consumo precisam estar no mesmo local.
Pode ser transportado.	Não pode ser transportado.
O vendedor produz.	Os compradores tomam parte direta no processo de produção.
O contato indireto entre a empresa que produz e o cliente é possível.	Na maioria dos casos o contato direto é necessário.
O produto pode ser exportado.	O serviço geralmente não pode ser exportado, mas o sistema de entrega pode.
O negócio é organizado por funções, com vendas e produção separadas.	Vendas e produção não podem ser separadas funcionalmente.

Fonte: SPOLJARIC (1998, p.10)

Para Olorunniwo; Hsu; Udo (2006), os tipos de serviços são classificados da seguinte forma:

- Fábrica de serviços: baixa intensidade de mão de obra e baixa interação (customização) com clientes.

- Shopping de serviços: baixa intensidade de mão de obra e alta interação (customização) com clientes. Exemplos: Hospitais, restaurantes (exceto fast-foods) e serviços de reparação;
- Serviço de massa: alta intensidade de mão de obra e baixa interação (customização) com clientes. Exemplos: Serviços bancários, varejo, escolas e atacado;
- Serviços profissionais: alta intensidade de mão de obra e alta interação (customização) com clientes. Exemplos: Serviços advocatícios, contadores e clínicas médicas.

Entretanto, nem sempre a fronteira entre produtos e serviços está bem definida, uma vez que clientes compram não apenas serviços ou produtos separadamente, mas, muitas vezes compram um pacote que englobam ambos; serviços e produtos.

Sasser et al (1978) já haviam proposto que tanto serviços quanto produtos deveriam ser considerados como um pacote de operações, numa escala que variaria de cem por cento para serviços ou cem por cento para produtos.

1.3. QUALIDADE DE SERVIÇOS

A qualidade de serviços tem ganhado importância e força na competição entre aeroportos que veem lutando entre si para atrair e reter tanto empresas aéreas quanto passageiros. (BARRET, 2000).

As forças propulsoras que vem acelerando essa competição são o constante crescimento do tráfego aéreo, desregulamentação de mercado, privatização tanto da indústria aérea quanto dos serviços aeroportuários. A aviação brasileira vem experimentado acentuado crescimento de demanda conforme demonstra o gráfico 1, que apresenta o número de assentos ofertados por quilômetro (ASK) e o número de passageiros pagos por quilômetro transportado (RPK). A aviação brasileira experimentou a desregulamentação de preço no mercado doméstico do período de 1989 até 2001 e mais recentemente, a flexibilização de preços no mercado internacional.

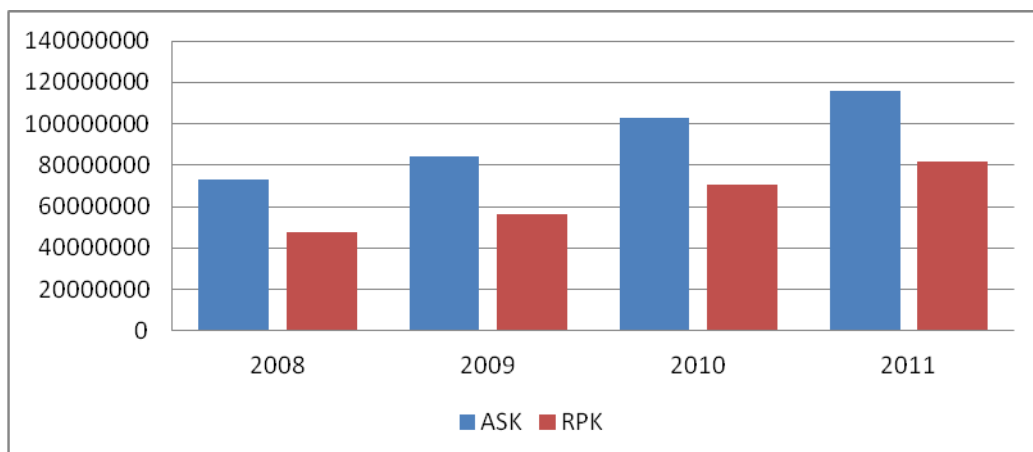


Gráfico 1 – Evolução do transporte aéreo

Fonte: ANAC (2012)

O aeroporto de Congonhas recebe grande parte do fluxo de passageiros do transporte aéreo regular doméstico, sendo o principal hub² das empresas aéreas.

Conseqüentemente, uma das ferramentas de competição é exatamente a qualidade dos serviços. Dessa forma, os aeroportos tem interesse em padronizar a qualidade e mantê-la em um nível acima de todas as circunstâncias, independente de outros fatores, incluindo interrupções no serviço ou colapsos (JANIC, 2003, p. 242).

Os estudos de Gronroos (1990), Zeithamal, Berry e Parasuman (1985) seguiram uma segunda linha da de abordagem, cujo enfoque é a qualidade de serviço percebida pelo cliente. Nestes termos, essa qualidade seria é resultando entre a expectativa e a percepção que o cliente teve do desempenho.

Para Rodrigues (1995), a qualidade de serviços é atribuída a diversos fatores como; atendimento, apresentação do serviço, atenção, aspectos fundamentais e básicos em conformidade com os fatores de qualidade.

Para Gronroos (1978) qualidade do serviço:

[...] é o resultado da diferença entre expectativas e percepções do serviço, sendo as percepções resultantes do desempenho de um conjunto de atributos associado ao resultado do processo e outro conjunto associado à realização

²Nas rotas “hub-and-spoke”, as empresas aéreas escolhem uma determinada cidade para ser o centro de distribuição dos seus vôos, fazendo com que os passageiros mudem de avião no aeroporto selecionado como “hub” no caminho de seus destinos finais

deste processo e à ocorrência entre os clientes e o sistema de prestação do serviço.

Os problemas relacionados à qualidade de serviços são resultados de deficiências no processo de gestão da qualidade, isso ocorre devido a uma falha de comunicação entre dentro de uma organização ou entre ela e seus clientes (GRONROOS, 1990). Dessa forma, esses erros acabam por gerar lacunas (gap) entre a qualidade esperada pelo cliente e a qualidade experimentada.

De acordo com Parasuman et al (1985) esta diferença é função da forma em que ocorrem as outras quatro etapas do processo de produção do serviço: a identificação das expectativas dos clientes; a especificação do serviço; a operação do serviço; e a comunicação externa do serviço. Dessa forma, os autores desenvolveram o modelo dos cinco gaps, demonstrando o processo de entrega e avaliação da qualidade de serviços, levando em consideração o processo e percepção dos clientes e gerência. (Figura 1). Os gaps seriam demonstrados da seguinte maneira:

- Gap 1- Serviço esperado em relação à percepção da gerência: Falha, por parte dos dirigentes da organização, no que se diz respeito à definição de um serviço de qualidade para os clientes da empresa.
- Gap 2 – Percepção da gerência em relação à qualidade estabelecida de qualidade: Falha da gerência em transportar as especificações de qualidade para a realização do serviço. É consequência da ineficiência de fatores como; comprometimento com a qualidade, existência de objetivos de qualidade estabelecidos, operacionais e crença de que as especificações dos consumidores podem ser alcançadas.
- Gap 3 – Especificações da qualidade do serviço em relação ao serviço entregue: É a falha de qualidade ocorrida durante a performance do serviço. Ocorre devido à inabilidade dos colaboradores da empresa em prestar um serviço como estabelecido.
- Gap 4 – Serviço entregue em relação a comunicações externas aos consumidores: Diferenças entre informações disponibilizadas e o serviço prestado, onde há uma promessa excessiva ou falta de informações sobre os serviços.

- Gap 5 – Serviço percebido em relação ao serviço esperado: É divergência entre a expectativa do cliente e a percepção do serviço experimentado. É a qualidade do serviço como ela é percebida pelo cliente. Esse gap ocorre por resultado dos gaps anteriores, se não houver nenhuma outra falha, gaps, anteriores, não haverá esse gap.

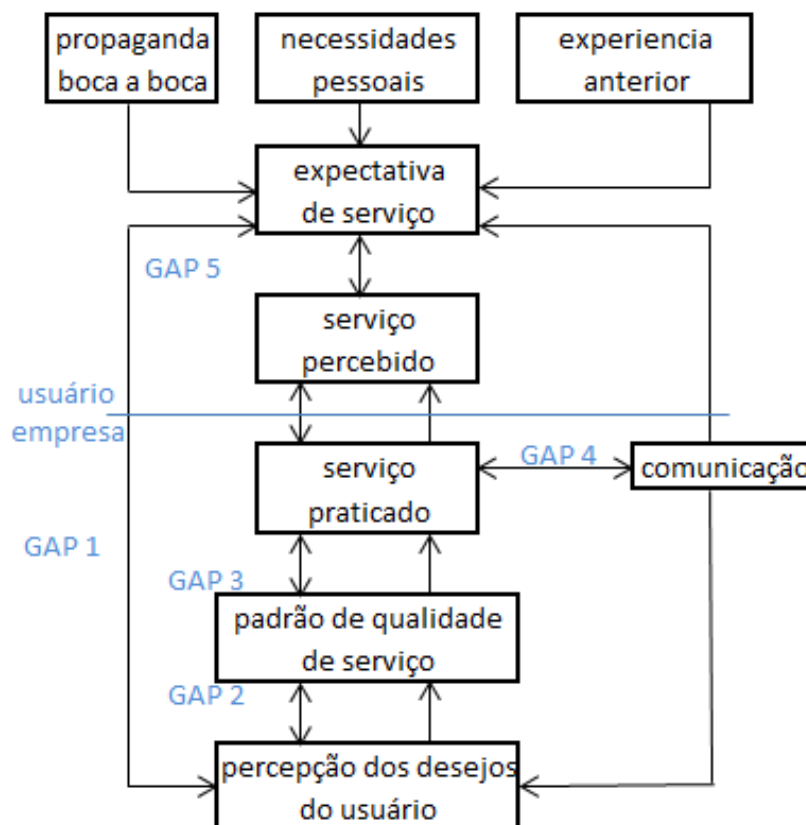


Figura 1 – Modelo dos cinco gaps

Fonte: PARASUMAN; ZEITHAMAL & BERRY (1985).

1.3.1. Qualidade de Serviços em Transportes

Lima (1995, p.61), define transporte da seguinte forma: “[...] produzir valor associado ao tempo, ao espaço, e ao estado das coisas e pessoas; transportar não altera a forma física e, como os demais serviços agregam elementos intangíveis a quem dele se serve.”

Ainda segundo o autor, existem duas expressivas possibilidades de ganhos com melhoria em qualidade de transportes, sendo associadas ao aumento da confiabilidade como

condição de sobrevivência do transporte de carga como um dos elos da manufatura e a redução dos custos do transporte urbano refletindo em reduções tarifárias.

O transporte aéreo foi o primeiro modal a direcionar esforços para a melhoria da qualidade dos serviços prestados devido a fatores como redução de demanda ou aumento de competitividade. (LIMA, 1995).

Ainda relacionado a transportes, há outros fatores que aumentam a importância da qualidade, como a desregulamentação de mercados, privatização e concessão de serviços e infraestruturas, como acontece no setor aéreo, que no Brasil, recentemente experimentou a flexibilização de preços não só no mercado doméstico como também no mercado internacional e já se fala em privatização de alguns dos mais importantes aeroportos brasileiros.

Para Lima (1995), as realidades para cada modal de transportes são bem distintas no que tange a qualidade, apresentando significativas diferenças em termos tecnológicos, metodológicos e operacionais. Os fatores que os diferenciam são exatamente as características dos mercados em que atuam, como exigência dos clientes, perfil e qualificação de mão de obra, operação, aspectos culturais, produtividade, desenvolvimento tecnológico, tipo de veículos, equipamentos e instalações. Sendo assim, o setor aéreo é muito mais sujeito a competição internacional que setores de transportes urbanos que trabalham sob concessão e sem concorrência.

Existem características específicas no que diz respeito ao serviço de transportes que devem ser consideradas ao se analisar a qualidade do mesmo, por serem fatores condicionantes ao mesmo. (LIMA, 1995).

1.3.1.1. Mercados Regulamentados ou Sem Diferenciação do Produto

As características de alguns mercados fazem com que a qualidade não seja considerada com um fator estratégico, afinal, muitos serviços de transportes são executados em mercados regulamentados ou em mercados que não são sensíveis a diferenciação dos produtos. Há também mercados onde suas operadoras são empresas públicas, onde a sobrevivência dessas organizações não está associada ao desempenho. O transporte aéreo é o modo de transportes onde existe o maior número de casos de empresas voltadas para a qualidade dos serviços, face aos mercados em que operam.

1.3.1.2. Produto Intangível

O fato dos serviços serem intangíveis leva à impossibilidade de transferência de posse, bem como, de revenda; não possibilita a proteção por patentes; e dificulta a comercialização, pois os mesmos não podem ser apresentados ao consumidor no ato da compra. Os serviços são vendidos para depois serem produzidos e consumidos, sendo importante o desempenho obtido e não a posse, já que a mesma não existe. Diversos são os efeitos desta característica na qualidade dos serviços de transportes. As expectativas e percepções dos clientes são fortemente influenciadas pelo uso dos serviços, pela opinião de outros usuários e pela imagem da empresa. O produto coincide com o processo e não é passível de armazenagem, levando a ociosidades ou a congestionamentos durante o atendimento, devido a flutuações da demanda. Este fato provoca degradações da qualidade técnica, ou seja, do nível de serviço oferecido.

1.3.1.3 Produção e Consumo Simultâneo

A inseparabilidade entre a produção e o consumo, outra característica típica de serviços, envolve os consumidores nos processos, dificulta produções centralizadas, traz variabilidades aos processos e cria a necessidade de monitoração da qualidade em tempo real. Esta característica é evidente em transportes, onde a presença física da carga, ou do passageiro, é imprescindível durante a produção do serviço. É possível, em alguns sistemas de transportes, a utilização do usuário como recurso. A influência dos usuários nos processos de transportes está associada à importância relativa entre atividades realizadas na presença do cliente e demais atividades; e ao grau de participação do mesmo nas especificações do serviço a ser realizado.

1.3.1.4 Grandes Oscilações de Demanda

As demandas de serviços apresentam grandes flutuações temporais quando comparadas com a manufatura, tanto em termos de intensidade, quanto em termos de frequências. As demandas de transporte também possuem estas características e, além delas,

apresentam também desbalanceamentos espaciais. No caso dos transportes, diversas estratégias têm sido adotadas para minimizar os efeitos desses desbalanceamentos. Sintetizando, estas estratégias ou atuam sobre a demanda do sistema procurando alterá-la, através de políticas tarifárias, reservas de passagens e incentivos promocionais para desenvolvimento de demanda de entre pico; ou atuam junto à oferta através de dimensionamento para atender ao pico de demanda, ao uso compartilhado de recursos; ou finalmente propõem a convivência com a degradação dos níveis de serviço em determinados períodos de operação.

1.3.1.5 Indivisibilidade da Oferta

As infraestruturas viárias e os equipamentos necessários para a produção de transportes normalmente demandam grandes investimentos e obras que levam tempo para serem realizadas. Estes elementos, quando comparados com as demandas envolvidas, apresentam indivisibilidade. Nessas situações, em boa parte do tempo, as instalações e equipamentos operam, ou com ociosidade, ou com congestionamentos. A indivisibilidade da oferta implica que, no início de operação de uma nova infraestrutura, ocorram excelentes padrões de qualidade dos serviços motivados pela ociosidade existente; com o crescimento da demanda esses padrões degradam-se até surgirem os congestionamentos. A qualidade percebida, nestas situações, é decrescente com o passar do tempo.

1.3.1.6 Produtos e Processos Heterogêneos

O serviço como um pacote de benefícios, explícitos e implícitos, desenvolvidos em instalações de apoio e utilizando, ou não, bens facilitadores. As atividades de transportes podem ser encaradas também desta forma. Por exemplo, no caso de uma viagem aérea, pode-se considerar como benefício explícito do serviço o transporte do passageiro, entre a origem e o destino, segundo os horários programados. Para isto ocorrer são necessárias instalações de apoio, no caso os aeroportos, e um bem facilitador, o avião. No caso em questão, benefícios implícitos podem estar associados ao *status* de se viajar de avião.

Ainda procurando identificar o serviço em termos de seus atributos, Norman (1984 apud, LIMA, 1995) define os chamados serviços essenciais e os serviços periféricos; no caso

do exemplo anterior, o serviço essencial seria o transporte em si e os periféricos o atendimento pré e pós-viagem, o serviço de bordo, etc.

Cabe destacar que, em algumas situações como no caso do transporte aéreo, por exemplo, são dimensões importantes à segurança e o preço e são dimensões determinantes as características diferenciais face à concorrência, como por exemplo, frequência dos voos e pontualidade. Esta diversidade leva à heterogeneidade dos resultados e dos desempenhos, dificultando a obtenção de padrões, bem como a identificação dos custos associados, afetando as medidas de qualidade e produtividade dos sistemas e dificultando ainda a formação de preços. Os produtos e processos de transportes são deveras heterogêneos.

1.3.1.7 Satisfação com o Resultado e com o Processo

Tanto nos processos quanto nos resultados podem ser identificados fatores geradores de satisfação para os usuários, ou seja, que atendam as necessidades e fatores redutores de insatisfação, isto é, que reduzam deficiências, como por exemplo, limpeza adequada dos veículos. Em termos de avaliação de desempenho dos sistemas, torna-se necessário avaliar, tanto resultados, quanto características dos processos. O passageiro almeja chegar ao local e no horário programado, mas deseja que isto ocorra com segurança e razoável conforto.

1.3.1.8 Interação com o Meio Ambiente

As atividades de transportes são realizadas em ambientes não controlados (espaço aéreo, mar, ruas...) e são sistemas abertos devido à participação dos clientes. (FITZSIMMONS, SULLIVAN 1982 apud LIMA, 1995). Suas operações acontecem no meio ambiente, pois se deslocam espacialmente de forma diferente de como ocorrem em fábricas ou escritórios onde se é possível controlar as condições climáticas, temperatura e nível de iluminação. Como um bom exemplo das dificuldades associadas a esse fato são os problemas do transporte aéreo, em face de condições climáticas adversas. Este fato leva à ocorrência de alguns eventos que podem degradar a qualidade do serviço oferecido. Estes problemas devem ser levados em conta, também, durante o projeto dos sistemas de serviços, quer seja para utilização de tecnologias que minimizem seus efeitos, quer seja para prever estratégias operacionais para contorná-los.

1.3.1.9 Redes de Processos e Parcerias

O transporte é um meio para realização de muitas atividades, desta forma, tornando-se participante e dependente de uma rede de relacionamento entre empresas e atividades, sendo assim, sua demanda são derivadas de outras demandas. A atividade transporte, normalmente, é parte de uma cadeia de eventos cujo interesse do cliente está no resultado final dessa cadeia, e não apenas na atividade transporte. Isto leva à necessidade de maior integração entre empresas participantes da rede de fornecimento de serviços e torna essencial a abordagem sistêmica do problema, levando em conta todas as suas particularidades e direcionando as ações para a melhoria do resultado final do processo como um todo.

1.3.1.10 Diferenças Tecnológicas

Existem dois principais condicionantes dos sistemas de transportes; o tipo de objeto movimentado e o meio realizado para a realização do transporte. As tecnologias envolvidas nos diversos tipos de transportes são muito diferentes entre si e, conseqüentemente, apresentam distintos padrões de desempenho.

No que tange a qualidade de serviços em um TPS, à questão de atingir e gerenciar a qualidade de serviços vem ocupando os analistas de aeroportos por muito tempo. Dessa forma, muitas pesquisas vem sido feitas com o intuito de desenvolver conceitos para avaliação e gestão da qualidade de serviços sob diferentes tipos de condições de operações. Genericamente, dois tipos de conceitos se solidificaram: avaliação empírica da qualidade de serviços e o segundo conceito trata da investigação analítica da qualidade do serviço.

1.4. NÍVEL DE SERVIÇO

Embora não exista uma metodologia universalmente aceita para medir o nível de serviço em terminais de passageiros (TPS), diversas medidas foram elaboradas por diferentes agências, definindo o nível de serviço a partir de valores específicos para parâmetros determinados.

Para Spoljaric (1998), a qualidade pode sofrer oscilações em decorrência de variações da demanda, tanto em intensidade quanto em frequência, podendo ocasionar declínio no nível de serviço.

Neste aspecto:

Tais declínios, ou mesmo um baixo nível de serviço, podem acarretar, além de grandes transtornos aos usuários de um terminal de passageiros, desperdícios de recursos e aumento de custos gerados com possíveis soluções em curto prazo, que podem inclusive piorar o nível de serviço, caso não haja um planejamento adequado. (BANDEIRA, 2008)

Nível de serviço é usado para: “[...] expressar a qualidade percebida pelos passageiros em um terminal aeroportuário” (MULLER; GOSLING, 1990).

Já Gualda (1995) define nível de serviço como a qualidade do serviço prestado em um terminal de passageiros, podendo ser medido, por exemplo, pelo comprimento de filas de espera, carga ou veículos que os transportam, tempo de espera por um serviço, tempo de atendimento e conforto oferecido no terminal de passageiros (TPS).

Nível de serviço também pode ser definido como a qualidade e um ou mais componentes, e a forma como eles percebidos ou experimentados pelos usuários (NODH; ASHFORD, 1993). Os autores utilizaram o método empregado no trabalho de Muller e Gosling (1991) para avaliar o nível de serviço para o acesso a aeroportos.

A *Transport Canada* (1979) define nível de serviço em uma instalação sendo expresso em termos de área por pessoa em um determinado espaço de tempo. Nesta classificação é considerado um nível de serviço “A”, onde, nesta situação, não haveria atrasos no decorrer do processo e as condições com relação a termos de fluxo seriam excelentes. E o nível de serviço na extremidade oposta, “F”, consideraria um colapso no sistema.

Magri Junior (2003), realizou um trabalho medindo o nível de serviço baseado na percepção dos passageiros de um TPS, relacionando a importância dada a cada componente com a qualidade do serviço oferecido, levando em consideração aspectos como tempo de processamento, áreas disponíveis (serviços/instalações) e nível de conforto e qualidade de atendimento.

Para Correia e Wirasinghe (2008), devem-se especificar quais das instalações do terminal estarão sendo utilizadas nas operações de saída, chegada e conexão. Com cada uma

das três possíveis operações, é possível ter um nível de serviço que represente a experiência global do passageiro em um TPS.

Seneviratne e Martel (1991) determinaram as mais importantes variáveis que afetam a desempenho de um TPS. Os pesquisadores entrevistaram os passageiros que estavam embarcando e determinaram que a disponibilidade de espaço fosse o fator que mais influenciava a qualidade de serviços. Na amostra pesquisada, cinquenta e três por cento dos entrevistados responderam que informação era o fator mais importante na durante a circulação do aeroporto. Já nas áreas de espera, o fator considerado mais importante foi à disponibilidade de assentos. Ainda de acordo com a pesquisa, muitos outros fatores devem ser considerados além de espaço e tempo para a avaliação qualidade de serviços pela perspectiva dos passageiros.

Os autores concluíram que a qualidade de serviço é um conceito complexo que não deve ser avaliado utilizando-se apenas um indicador e cada fator influencia diferentemente a qualidade do serviço dependendo de qual aspecto do terminal de passageiros está sendo considerado. Em uma pesquisa posterior, os mesmo autores utilizaram seis indicadores para descrever as características dos subsistemas de um terminal, como disponibilidade de assentos, distâncias, acessibilidade, orientação, tempo de espera e ocupação. Entretanto, a metodologia necessita melhora. (CORREIA; WIRASINGHE, 2005).

Nesta mesma linha, Wirasinghe e Shehata (1988) definiram uma equação para calcular o número ideal de assentos que minimiza a soma dos custos dos assentos assim como minimiza a soma dos custos do salão de embarque proporcionalmente a sua área, o custo dos assentos e também o tempo de espera em pé assumindo que os passageiros se sentariam se disponível.

Seneviratne e Martel (1994) definiram um índice que define os assentos disponíveis para a avaliação do nível de serviço nas salas de embarque.

A Airport Council Internacional, ACI, (2000), desenvolveu uma pesquisa de qualidade entre seus 512 membros, englobando 1250 aeroportos em 160 países, com questões que abrangiam as seguintes áreas:

- Mensuração do desempenho (objetiva e subjetiva) e definição de padrões;
- Sistema de gestão da qualidade;
- Certificação (especialmente ISO 9001, 9002, 9003) - benefícios e problemas encontrados;
- Satisfação percebida.

Ainda de acordo com a pesquisa, 61,7% dos entrevistados responderam utilizando critérios subjetivos, enquanto 43,3% utilizaram critérios objetivos e 31,7% utilizaram ambos os critérios.

A ACI (2000) utilizou-se de critérios objetivos, que podem ser medidos de forma objetiva, e critérios subjetivos, que podem ser mensurados através de pesquisas de opinião. Os critérios mais utilizados são; satisfação geral do cliente, sinalização, limpeza em geral, telecomunicações, satisfação geral em relação às informações de voo, satisfação com a alimentação, compras, acesso de solo, estacionamento, condição de disponibilidade de carrinhos das bagagens e etc.

Entretanto, este trabalho foi amplamente criticado por Correia e Wirasinghe (2004) por seus métodos e padrões terem sido estabelecidos sem priorizar seus usuários por meio de pesquisa de opinião. Ainda assim, o trabalho possui relevância por ser tratar de uma pesquisa em nível global.

Na maioria dos estudos empíricos para a avaliação da qualidade de serviços em um TPS, o conceito de nível de satisfação do usuário tem sido utilizado. (MARTEL; SENEVIRATNE, 1990)

Os passageiros e os operadores do aeroporto são frequentemente e diretamente envolvidos. Nestes estudos, os passageiros são perguntados para que avaliem a qualidade do serviço. A IATA (1981) divulgou em sua publicação *Airport Monitor* um exemplo representativo da avaliação da qualidade de serviços em um aeroporto.

Aproximadamente dezesseis mil passageiros foram entrevistados para que avaliassem a qualidade de serviço em trinta e quatro aeroportos europeus e americanos, avaliando 19 critérios como; conveniência, sinais de orientação, transporte de solo, velocidade do *check-in* e eficiência de seus funcionários, salões e áreas de espera, serviços especiais para visitantes transatlânticos, serviços de imigração, inspeção de passaporte e visto, entrega de bagagem, carrinhos de bagagens, compras, restaurantes, disponibilidade de conexões, disponibilidade de tarifas baixas, facilidade para fazer conexões, pontualidade nas saídas.

Conhecendo esses fatores, os operadores do aeroporto podem tomar as ações necessárias para aproximar a qualidade dos serviços prestados às expectativas dos usuários. Entretanto para os operadores, que produzem serviços, que são consumidos no mesmo momento de sua produção, eles só são capazes de avaliar a qualidade de seus próprios serviços *a posteriori* e após o processo de produção ou em um dado período. (JANIC, 2003)

A investigação mais analítica de qualidade de serviço é baseada num modelo de operações complexas e processos com a intenção de prover serviços para passageiros enquanto eles estiverem em um TPS.

Os resultados de diferentes tentativas foram resumidos para formarem uma série de conceitos, usualmente em termos de padrões de espaço para cada passageiro que transita no terminal. Apesar da falta de evidências clara para a determinação desses padrões, essas recomendações têm sido amplamente adotadas e utilizadas na modernização e construção de terminais de passageiros. (JANIC, 2003).

Tabela 4 – Padrões de Nível de Serviço em um TPS

Áreas	Nível de Serviço (m ² /ocupante)					
	A	B	C	D	E	F
Check-in, área coleta de bagagem	1,6	1,4	1,2	1	0,8	-
Espera com bagagens, sala de espera, pré inspeção	1,4	1,2	1	0,8	0,6	-
Epera/circulação	2,7	2,3	1,9	1,5	1	-

Fonte: JANIC (2003, p.242)

A tabela 4 apresenta alguns dos típicos valores estabelecidos para os padrões de espaço em um TPS. O nível A estabelece um serviço cuja qualidade seria considerada excelente, B seria uma alta qualidade de serviço, C, uma boa qualidade de serviço, D, qualidade aceitável, enquanto E apresenta um nível inadequado de qualidade de serviço e F indicaria zero em qualidade de serviço, sendo resultado de um colapso no sistema.

Em aeroportos com frequente congestionamento do TPS, padrões de tempo foram introduzidos como atributo de qualidade de serviço. O conceito de tempo foi aplicado para garantir o tempo máximo de espera para passageiros em fases determinadas de serviço em um TPS.

Na maioria dos casos de análise e planejamento de terminais, espaço e tempo de serviço foram considerados independentes um do outro.

Na prática, tem sido difícil de manter simultaneamente os padrões de tempo e espaço da qualidade de serviço. Sobre determinadas circunstâncias, os operadores tem se

confrontando com problemas em gerenciar a qualidade de serviço em períodos de tempo limitados. (JANIC, 2003)

Mumayiz e Ashford (1986) desenvolveram o conceito de *Perception – Response* (PR) para avaliar as percepções dos passageiros quando a qualidade dos serviços prestados num terminal de passageiros.

O modelo de PR descreve a relação entre a percentagem de passageiros indicando a sua satisfação com o serviço encontrado em uma instalação particular e do valor de uma medida de serviço. A percentagem de passageiros que respondem se certa quantidade de tempo (atraso ou o tempo gasto) a uma instalação específica era boa, tolerável, ou ruim está relacionada com a quantidade de tempo (atrasada ou gasto).

O método de PR utiliza gráfico, conforme mostrado no gráfico 1, elaborados a partir da opinião de passageiros sobre o nível de serviço percebido. Valores de tempo (T1 e T2) são deduzidos, o que representa a fronteira entre o bom e o nível de serviço tolerável e aceitável e ruim, respectivamente. Apenas instalações de processamento foram consideradas.

Apesar de consultar o passageiro, as respostas dadas pelos usuários não foram capazes de analisar vários componentes do TPS ao mesmo tempo, pois este método só permite a avaliação de único atributo. (BANDEIRA, 2008)

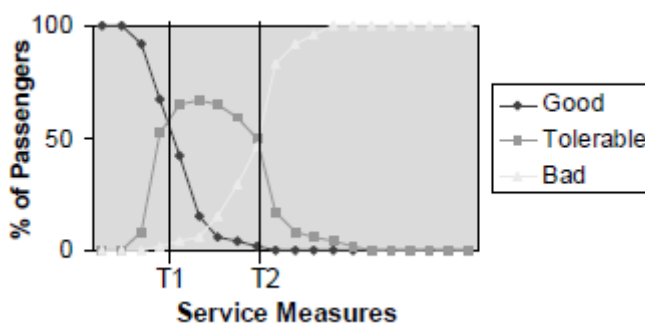


Gráfico 2 – Gráfico de avaliação do nível de serviço utilizando o conceito de PR

Fonte: CORREIA e WIRASINGHE (2005, p.5)

Ndoh e Ashford (1995) exploraram modelos linguísticos como a lógica *fuzzy* como uma técnica para avaliar nível de serviço em transportes incorporando componentes qualitativos, tais como a conveniência e conforto. Este estudo concluiu que estudos anteriores para estimar o nível de serviço proveram escalas concisas de valores de nível de serviço que não podem ser estabelecidos em valores linguísticos que são precisos comparados com a

percepção original dos passageiros em relação ao serviço. O estudo de Ndoh e Ashford (1995) aplicou a metodologia proposta para avaliar os serviços de processamento em um aeroporto (check-in, segurança, inspeção e subsistemas de controle de passaporte) usando valores hipotéticos. Embora a metodologia parecesse razoável para o aeroporto de avaliação LOS, não foi devidamente validado através de qualquer aplicação real. (CORREIA, WIRASINGHE, 2005).

Park (1994) usou a teoria da lógica *fuzzy* para avaliação do nível de serviço de terminal aeroportuário com base em percepções de passageiros, considerando três fatores - temporal ou espacial (quantitativos), conforto e serviço razoável (medidas qualitativas).

A metodologia utiliza um painel de especialistas para determinar a importância dos componentes de um terminal diversos e foi feita uma pesquisa feita com os passageiros no Aeroporto de Seul, Kimpo, para obter avaliações de qualidade de instalações para processamento de cinco diferentes áreas de um terminal, como: processamento de serviço, circulação, acesso de solo, e as concessões.

As pesquisas exploraram o uso de expressões linguísticas, tais como suportável, longo, aceita, complicado, tolerável, e ruim. Os dados do painel de levantamento de passageiros foram ainda aplicados a um modelo de multi decisão *fuzzy* para obter a classificação da qualidade das instalações pesquisadas.

Foi feita uma comparação entre os indicadores de serviços reais de desempenho (medidas temporais) e os valores percebidos a partir de pesquisas desenvolvidas pelo *Perception Response* (PR).

Comparando-se os dois métodos, mostra-se uma percepção totalmente diferente dos padrões de serviço, em especial para serviços de rastreamento de segurança e controle de passaporte. Concluiu-se que essas diferenças indicam que o modelo desenvolvido originalmente como PR teve muitas falhas graves, principalmente por causa do tempo de latência entre a experiência de serviço e conclusão do utilizador do aeroporto do questionário.

Embora o modelo *fuzzy* fornecer uma avaliação da qualidade de serviço a partir de percepções de passageiros, não poderia associar reais medidas físicas para avaliações nível de serviço. A pesquisa também não sugere qualquer medida física adequada para a maioria dos fatores apresentados. Mais estudos são necessários para resolver essa deficiência e adaptar a metodologia, de modo que ele pode se tornar relevante para fins de planejamento. (CORREIA, WIRASINGHE, 2005)

2. CAPÍTULO 2 – O AEROPORTO E SUAS RELAÇÕES SOCIOECONÔMICAS

Neste capítulo pretende-se abordar os conceitos de aeroporto na contemporaneidade, como os conceitos de aeroporto industrial, aeroporto firma e as cidades – aeroporto. Ainda serão abordadas as relações do aeroporto com as cidades, a noção de não lugar e as relações entre a sociedade e o aeroporto.

2.1. O AEROPORTO CONTEMPORÂNEO

A infraestrutura aeroportuária concentra boa parte do tráfego entre pessoas, cargas de alto valor agregado, também, é área de segurança nacional, importante recolhedor de taxas e tributos e, em sua versão mais moderna, fator de desenvolvimento para lugares. Deve-se ainda apontar a importância do aeroporto sendo no comércio internacional, peça chave “[...] à medida que as economias tornam-se cada vez mais abertas e inter-relacionadas” (VASCONCELLOS, 2007).

Silva (1991) afirma que o aeroporto é um local onde existe a transferência entre modais, para tanto é necessário que haja sistemas de recepção e meios de acesso para a transferência do modal aéreo para o terrestre.

Autores como Harvey (2001), Guller *et al* (2002), elaboraram um novo conceito sobre o que seria um aeroporto. Os autores afirmam que o aeroporto precisa adaptar-se a nova realidade das nações. Para tanto, o aeroporto depende de uma estrutura física confortável e eficiente onde os usuários sintam-se convidados a utilizar seus serviços, que devem atender as crescentes demandas de passageiros.

Esta demanda cresce não apenas em números, mas em diversidade e exigência. Atualmente, a arquitetura aeroportuária é voltada para que o passageiro permaneça o maior tempo possível em suas instalações e também estende seus serviços a usuários que não são usuários do transporte aéreo.

Segundo Teixeira e Amorim (2005, apud Vasconcelos, 2007), a construção de um aeroporto é de grande importância para cidades e estados, sendo que em muitos casos o Estado assume a administração, entretanto, isso passa por afetar sua imagem, definição de atividades e planejamento, sendo assim, uma administração única seria inviável. Por outro lado a infraestrutura também não poderia ser provida unicamente pelo mercado, sendo, este,

um meio de resguardar e direcionar o bem comum. Sendo assim, embora restrito as fases de planejamento, licitações e concessão, o Estado tem participação ativa na realização da obra.

A administração privada tem o lucro como seu objetivo principal, sendo assim, direciona seus esforços para a gestão dos negócios, o que acaba por gerar uma grande mudança na “fisionomia aeroportuária”, sendo uma dessas alterações mais visíveis o aproveitamento do perímetro para instalação de empreendimentos relacionados indiretamente a atividade, como hotéis, escritórios, terminais de transbordo de cargas que necessitem agilidade no transporte de seus produtos. (VASCONCELOS, 2007).

2.1.1 Aeroporto Industrial

O aeroporto industrial pode ser considerado como forma de utilização do complexo aeroportuário como o objetivo de melhorar a arrecadação através de taxas de ocupação e utilização da infraestrutura. (VASCONCELLOS, 2007) O aeroporto industrial representa uma grande melhora nos processos de importação e exportação devido à redução de custos da cadeia produtiva e taxas de alfândega, uma vez que o conceito de aeroporto indústria tem redução de tributos para zona primária e minimiza a influência de barreiras aduaneiras.

Para incentivar o desenvolvimento do Comércio Exterior Brasileiro, o projeto dos Aeroportos Industriais consolida-se pela necessidade de intensificar a transformação dos sistemas de transporte e logístico do País, proporcionando a instalação de plantas industriais em aeroportos internacionais, simplificando os procedimentos aduaneiros e a redução de custos tarifários, tributários e logísticos, resultando no aumento da competitividade das indústrias brasileiras no mercado internacional. O empresariado passa então a receber um grande apoio governamental, ficando mais barato e mais fácil produzir e competir no mercado exterior. (INFRAERO, 2012).

A Infraero passou a adotar o conceito de aeroporto indústria com o intuito de transformar o complexo aeroportuário em “[...] capazes de estimular e aumentar as exportações brasileiras.” (INFRAERO, 2012).

Em um aeroporto industrial quando uma área de seu interior é reservada para que empresas se instalem em uma zona de neutralidade fiscal, em que em que importam matéria-prima e exportam produto acabado com isenção de impostos ou com redução de tarifas. Deste modo, a empresa estabelece uma filial dentro do aeroporto, onde recebe matéria-prima importada, produz seus produtos e os exporta através do modal aéreo. Com esse recurso, há

notórios ganhos logísticos, uma vez que a redução no tempo de desembarço e transporte de carga. O aeroporto indústria oferece infraestrutura necessária ao recebimento de matéria-prima importada, produção e transporte de produtos acabados (SILVA, 2008).

Em geral, aeroportos industriais partem do princípio que benefícios fiscais incentivam a instalação de novas indústrias nas suas proximidades, vinculando a exportação aquele aeroporto específico. Dessa forma, o administrador aeroportuário adapta-se as novas necessidades, principalmente no que se tange a logística de carga advindas desse incremento. (VASCONCELLOS, 2007, p.43).

2.1.3. Aeroporto-Firma

Para Vasconcellos (2007), o Aeroporto Firma pode ser considerado como uma mudança da administração aeroportuária tradicional para uma administração comercial, “[...] quando mudam as fontes de receita para o administrador aeroportuário e seu volume cresce, a fim de fazer frente às novas necessidades de investimento.” O autor ainda argumenta que o conceito é uma modificação do conceito do aeroporto como um mero ponto de conexão modal para um verdadeiro complexo de negócio onde sua estrutura e processo organizacionais passam a se assemelhar as empresas privadas.

Na administração tradicional, a ênfase é dada nos serviços diretamente ligados a atividade áreas, sendo suas principais receitas advindas de receitas aeronáuticas. Já no conceito comercial, os aeroportos focam como uma importante fonte de renda, as receitas originadas por seus serviços e negócios ofertados em terra. (KUHN, 2003). Essas receitas consistem em tarifas cobradas pela administração aeroportuária pelo direito de outras empresas a funcionarem dentro do interior do aeroporto, sendo chamadas de receitas não aeroportuárias. (VASCONCELOS, 2007).

O impacto econômico causado por esses aeroportos nas regiões onde se situam aproxima ainda mais a concepção aeroportuária da concepção empresarial, assim como uma indústria geradora de empregos, pagadora de impostos e ainda capaz de induzir ou facilitar o surgimento de um distrito industrial ou polo de desenvolvimento comercial. (VASCONCELOS, 2007, p. 45)

Torna-se praticamente obrigatória a transição entre a administração tradicional para a comercial, uma vez que não pode depender de forma tão visceral de subvenções estatais. Os lucros obtidos das receitas aeronáuticas passam a não ser mais suficientes para a realização de

investimentos para ampliação e manutenção da infraestrutura aeroportuária. Dessa forma, os aeroportos passam diversificar suas receitas, tentando tirar cada vez mais partido do lado terra, da propriedade imobiliária e das concessões. (VASCONCELLOS, 2007)

2.1.4 Cidade Aeroporto

A Cidade-Aeroporto concentra todas as funções de uma região metropolitana em seu interior e nas áreas vizinhas. Os aeroportos estão intimamente ligados aos centros comerciais das cidades, tornando-se indispensáveis à vida diária. (SILVA, 1991).

Segundo Kasarda (2006) o nascimento da Cidade Aeroporto deve-se a três fenômenos associados ao crescimento do aeroporto e tráfego aéreo:

- Os principais aeroportos, atualmente, obtêm de seus lucros advindos de fontes não aeronáuticas a fontes diretamente ligadas a atividade aérea;
- A área do aeroporto desenvolve uma “marca” devido à qualidade urbanística e visual, próprias a esse equipamento de infraestrutura, atraindo, inclusive, empreendimentos não ligados à atividade aeroportuária;
- O rápido desenvolvimento comercial dentro e nos arredores desses aeroportos faz com que ele se torne grande gerador de crescimento urbano, visto que as áreas aeroportuárias são grandes empregadoras de mão de obra, de compras e de negócios *per si*.

Em uma Cidade-Aeroporto, com características de um *shopping center* tradicional, fundem-se com o terminal aeroportuário, comportando diversificado comércio varejista, restaurantes, e lazer (cinemas, academias), além dos serviços de logística de carga áreas. (VASCONCELLOS, 2007)

O conceito ainda está relacionado ao desenvolvimento regional, uma vez que não se mantém apenas nos limites do aeroporto, mas participa de uma estratégia regional mais ampla, orientada para a função que o aeroporto exerce nas redes de tráfego terrestre e que pretende se beneficiar das atividades derivadas do mesmo. (GULLER e GULLER, 2002).

A acessibilidade é ponto fundamental para o bom funcionamento do complexo aeroportuário como em uma cidade. A eficiência econômica e a

competitividade regional dependem sobremaneira da rede interna de transportes de uma região e dos seus "portões" de acesso ao resto do mundo. O escoamento da produção, a entrada de insumos, o fluxo de pessoas e negócios depende de acesso rápido, módico e conveniente entre o aeroporto e a região sob sua influência. (VASCONCELLOS, 2007, p.50)

Vasconcellos (2007) ainda afirma que quando há eficiência nos acessos, atividades indiretamente ligadas ao aeroporto podem se instalar em distâncias de até 20 km do terminal, como parques industriais, logísticos, complexos atacadistas, tecnológicos de comunicação e informação, shopping center, hotéis e até mesmo bairros inteiros ocupados por pessoas que trabalham no aeroporto. Esse fenômeno cria um cluster em função da existência do aeroporto, levando a sua influência econômica a maiores distâncias.

2.2. O AEROPORTO E SUAS RELAÇÕES COM AS CIDADES

Além de serem elos de importante conexão e integral, os aeroportos, são, também, elementos marcantes da infraestrutura de qualquer cidade, principalmente pela pressão que exercem na demanda por serviços e infraestrutura urbana em sua área de implantação, o que acaba por gerar novos vetores de desenvolvimento ou consolida tendências já manifestadas (CALDAS, 2008, p. 329).

O espaço é teorizado como uma estrutura das cidades, sendo conceituado da seguinte forma: “[...] a organização do espaço é também uma forma, um resultado objetivo de uma multiplicidade de variáveis atuando através da história, em que sua inércia passa a ser dinâmica” (SANTOS, 2005, p. 45), onde podemos concluir que o espaço é móvel, uma vez que em que o movimento social exige, as formas do passado cedem ao novo processo, se orientando à formação das novas estruturas e elas se adaptam para exercerem as funções do. Presente. (AZEVEDO; ORTIGOZA, 2008, p.710)

Sendo assim, podemos caracterizar a sensação de movimento urbano e suas implicações para a cidade como relações sociais que não se rompem, apenas vão se renovando no tempo e no espaço, assim, as cidades são espaços em contínuo processo de reprodução. (ORTIGOZA, 1996).

No início da aviação entre o período de 1930 á 1940, os aeroportos situavam em localidades distantes das cidades, em terrenos pouco valorizados e com poucos obstáculos, o que favorecia a operação das aeronaves. Com o crescimento urbano, as áreas no entorno do

aeroporto passaram a ser ocupadas tanto para fins residenciais, quanto industriais, fruto do crescimento desordenado das cidades. Os aeroportos trazem uma série de benefícios às cidades, como foi discutido anteriormente, entretanto, também impõe uma série de restrições e incômodos para as cidades, especialmente para sua vizinhança.

A infraestrutura aeroportuária, bem como sua operação demanda cuidadoso acompanhamento de potenciais conflitos entre o aeroporto, meio ambiente e comunidade. Os conflitos associados à relação entre o aeroporto e a cidade, geralmente relacionados ao ruído das aeronaves, vem assumindo na atualidade contornos mais acentuados, agregando novos fatores, enfatizando os impactos ambientais, conflitos de vizinhança, aspectos de acessibilidade. Dessa forma a administração exige esforço compartilhado dos setores responsáveis em diversas esferas, com o objetivo de obter um planejamento integrado e cooperativo entre as partes. (CALDAS, 2008, p. 329)

Na perspectiva de assegurar essa integração [aeroporto-cidade], e por consequência, o relacionamento harmônico [...], os Planos de Integração Operacional Urbana, que vêm sendo propostos pela Infraero para retomada das ações voltadas para integração dos aeroportos com sua área de entorno, sugerem, com base no mapeamento das principais etapas identificadas para proposição de ações cooperativas, determinar processos e estabelecer condições para complementação da atividade de planejamento com a de gestão integrada e participativa. (CALDAS, 2008, p 329)

O Plano de Integração Urbana da Infraero prevê ações relacionadas ao controle de solo, acessibilidade e avaliação do potencial econômico regional, além de medidas de controle de riscos dentro e fora do perímetro aeroportuário.

O plano prevê a adoção de critérios de acompanhamento de resultados, de tal forma que seja possível à identificação e superação das inconsistências entre o planejamento aeroportuário e o planejamento territorial municipal e regional, visando, desta forma, à harmonização entre os aeroportos e as cidades. (CALDAS, 2008)

Ainda segundo Caldas (2008, p.331) o Plano de Integração Urbana atua nas seguintes áreas:

- Uso do solo: Considera o incômodo relacionado ao ruído aeronáutico e a necessidade de preservação das áreas de proteção operacional e de controle de riscos de acidentes. Os estudos necessários para alternativas de ordenamento e uso do solo envolvem a caracterização da ocupação existente nas áreas de proteção aeroportuária, a análise das orientações definidas pelo Plano Diretor da cidade, o conhecimento e

avaliação criteriosa das condições socioeconômicas regionais, a prospecção de oportunidades de estímulo ao desenvolvimento e a proposição de alternativas de adequação possíveis. A base de atuação abrange os seguintes instrumentos: a) Planos de Zoneamento de Ruído - PZR, b) Planos de Zonas de Proteção - PZP, e c) Área de Segurança Aeroportuária –ASA;

- **Acessibilidade e Integração Modal:** As condições de acessibilidade e complementação modal interferem diretamente no nível de serviço prestado pelo aeroporto, tanto para o segmento de passageiros quanto para a carga aérea.

Embora o segmento final de acesso tenha um peso mais significativo nas avaliações iniciais, especialmente quando voltadas exclusivamente para os aspectos de integração aeroporto cidade, as questões de acessibilidade ganham contornos muito mais amplos quando integradas aos grandes projetos setoriais e regionais, agregando aspectos econômicos e restrições ambientais aos dados de entrada de projetos, ao lado dos elementos construtivos, operacionais e de segurança, normalmente estudados;

- **Aspectos Econômicos e Gerenciais:** Independente da alavancagem da economia local/regional, os aeroportos precisam assegurar estratégias próprias de sustentabilidade econômica e financeira.

Essa perspectiva, em casos específicos, se complementa no conceito de “Aerotrópolis”, termo criado por Kasarda (2006) ao analisar a evolução dos aeroportos, de empresas multimodais e multifuncionais geradoras de desenvolvimento comercial, no interior e além de suas fronteiras (*Airport Cities*), para a consolidação de artérias e aglomerados de negócios vinculados à aviação, que se instalam em seu entorno e na área de influência mais direta. Nesse sentido, tanto os aspectos microeconômicos, quanto macroeconômicos deverão ser considerados pelo planejamento, dado que se encontra em mesmo nível de importância as ações para: a) identificar e fomentar o desenvolvimento de atividades vinculadas à aviação, ou com potencial de desenvolvimento atrelado à disponibilidade do transporte aéreo; e b) assegurar a integração dessas atividades na estrutura socioeconômica regional, permitindo o desenvolvimento de parques industriais e tecnológicos, centros comerciais, depósitos, armazéns e outros serviços relacionados ao transporte aéreo e sua logística operacional.

2.3. CRITÉRIOS PARA A ESCOLHA DE UM AEROPORTO

Um bom nível de serviço pode influenciar a escolha de um aeroporto por parte de seus clientes. Nível de serviço pode ser definido como a qualidade do serviço prestado em um terminal de passageiros, podendo ser medido, por exemplo, pelo comprimento de filas de espera, carga ou veículos que os transportam, tempo de espera por um serviço, tempo de atendimento e conforto oferecido no terminal de passageiros (TPS). (GUALDA, 1995) Sendo utilizado para “[...] expressar a qualidade percebida pelos passageiros em um terminal aeroportuário” (MULLER; GOSLING, 1990).

Em seu trabalho McKinsey (2010) afirma que o fator que mais motiva os passageiros na escolha de um aeroporto está em sua localização, da distância entre este e seu local de origem (residência ou trabalho), sendo o que o segundo fator é um aeroporto que possua um voo direto para seu destino sem necessidade de escala.

Para Caves e Kazda (2000), a seleção do modo de acesso ao aeroporto é determinada pelos seguintes critérios:

- Disponibilidade do modo de acesso;
- Distância do aeroporto à cidade;
- Duração individual de cada etapa do processo de transporte (tempos de espera, tempo para acessar o modo de transporte, tempo de viagem e tempo para acessar o check-in);
- Padrão de conforto e qualidade do transporte, que inclui facilidade de uso, número e qualidade de assentos, manuseio da bagagem, número e dificuldade de transferências em rota, possibilidade de estacionamento seguro;
- Confiabilidade do transporte;
- Custo total do transporte (tarifas de estacionamento e valor do tempo);
- Segurança pessoal, privacidade e flexibilidade.

Com relação às características do passageiro, citam: motivo da viagem; tipo de voo (regular, *charter*, curta distância e longa distância); duração da estadia; fatores econômicos e sociais (renda, idade, ocupação, tamanho da família e posse de veículo próprio), conforme demonstra a tabela 5.

Tabela 5 – Atributos de Influência nas Escolhas dos Passageiros

Passageiros e Viagem Aérea	Acesso ao Aeroporto
Motivo da Viagem – negócios ou não negócios (turismo, convenções, visita, outros); Tipo de Tráfego – doméstico ou internacional; regular ou <i>charter</i> ; Distância de Vôo; Tempo de Vôo; Experiência do Passageiro com o Aeroporto; Duração da Estadia; Tipo de Empresa Aérea – empresas de baixo custo ou convencionais; Renda Familiar; Idade; Quantidade de bagagem; Número de Passageiros no Grupo	Tempo de Acesso; Distância de Acesso; Conforto; Confiabilidade (pouca variabilidade no tempo de acesso); Segurança; Custo

Fonte: ESTEVES, BARROS, SANT'ANA. (2008, p. 760)

2.3.1. Aeroporto de Congonhas

O aeroporto de Congonhas, objeto central desta pesquisa, teve sua inauguração em 1936. Anteriormente, a cidade de São Paulo possuía apenas um aeroporto, o Campo de Marte. Entretanto este sofria com as enchentes do Rio Tietê, neste aspecto escolheu-se um lugar onde se pudessem evitar as enchentes. Também o terreno onde se localiza o aeroporto foi escolhido por suas condições naturais: visibilidade, drenagem e terreno desocupado e plano, que permitiria a construção de quatro pistas. (Infraero, 2011)

Em 1937, a (Viação do Estado de São Paulo _VASP) iniciou voos regulares ligando São Paulo ao Rio de Janeiro. (Moreira, 2005).

No final dos anos 1940 teve início a obra das três pistas previstas no novo projeto do aeroporto, mas apenas a pista principal foi concluída, porque estudos técnicos mostraram ser suficiente para atender às especificações aeroportuárias norte-americanas *do Civil Aviation Authority* (CAA), uma das mais modernas para a época. A pista foi terminada no final de 1950, mas enquanto estava em obras, outra, provisória, foi construída. Anos mais tarde ela se tornou a segunda pista paralela, mantida até hoje. (Infraero, 2011)

Entre 1945 e 1950, o movimento de aviões no aeroporto aumentou de 11.048 para 69.408 e de 140.864 para 867.705 passageiros. Nesta época, Congonhas era o terceiro lugar no mundo em frequência, atrás apenas de Nova York e Chicago. (Moreira, 2005)

Desde 1957, Congonhas já era o terceiro aeroporto do mundo em volume de carga aérea. Por isso, nessa época começaram os estudos para a implantação de um novo aeroporto

em São Paulo e alterações no Terminal de Passageiros de Congonhas. Desses estudos surgiram o Aeroporto de Viracopos, em Campinas, e foi iniciada a ampliação da Ala Norte do aeroporto paulistano, para abrigar o embarque e o desembarque internacional, e a reforma da pista principal. (Infraero, 2011).

Em 1962, Congonhas instalou um serviço de radar pioneiro na América Latina, e o trânsito de passageiros ultrapassou a casa de 1.000.000, intensificando ainda mais a necessidade de reformas e de modernização de suas instalações e serviços, situação que se arrastou até a metade dos anos 70.

O Aeroporto de Congonhas começou a registrar problemas de relacionamento com sua vizinhança durante a década de 1970, com aumento constante da demanda por transporte aéreo.

Já na década de 1980, o aeroporto sofreu grande redução de demanda devido à implantação do Aeroporto de Guarulhos.

Foi somente a partir de 1975 que começaram a ser feitos os investimentos necessários para a modernização do Aeroporto de Congonhas, e também foi neste ano que se iniciou a restrição às operações aéreas no período de 22h00min até as 06h00min horas. (Moreira, 2005)

Em Congonhas, em 1970, eram realizadas 350 operações de voo diariamente, envolvendo 1500 carros no pátio, 12000 passageiros e 25000 acompanhantes. O resultado era um total congestionamento, que exigiu novas ampliações. Em 1970, começou uma grande obra de ampliação na ala internacional do Terminal de Passageiros, com a mesma configuração daquela realizada em 1957/58. Também foi realizada uma ampliação para abrigar o novo portão de embarque e a liberação de bagagem na ala internacional. (Infraero, 2011)

Em 1977, quando a situação já estava bastante caótica, foi implantado o ILS - *Instruments Landing System* - sistema de pousos por instrumento. O movimento de passageiros neste ano foi de 4.500.00 passageiros. (MOREIRA, 2005).

Em 1981, Congonhas passou a ser administrado pela Infraero, anteriormente era administrado pelo Governo estadual. Neste ano, o movimento do aeroporto era de 1334.470 aeronaves e 6.187.533 passageiros. (MOREIRA, 2005).

Com a inauguração do aeroporto de Guarulhos, em 1985, Congonhas teve baixas significativas em seus voos, devido à transferência dos voos internacionais para Guarulhos. (MOREIRA, 2005)

Nesta época a ponte aérea transportava cerca de 1,5 milhões de passageiros por ano, um movimento muito pequeno para Congonhas que transportava quatro vezes mais no final da década de 70. A Infraero, com o intuito de retomar as atividades, contratou uma empresa para a elaboração de um projeto de reorganização interna do aeroporto, contemplando melhorias significativas. (MELLO, 2006)

Porém, a localização privilegiada de Congonhas o faria retomar o volume de operações. (MOREIRA, 2005). E também a partir das melhorias, o Departamento de Aviação Civil - DAC, transferiu alguns voos para Congonhas como as linhas: São Paulo- Belo Horizonte- Curitiba e Porto Alegre – São Paulo- Brasília- Salvador. (MELLO, 2006)

Em 1990, Congonhas tornou-se o aeroporto mais movimentado do país. Desde então, o fluxo de passageiros e aeronaves cresceu sistematicamente, o que tornou necessário reformá-lo para atender ao aumento da demanda. (INFRAERO, 2011)

Em 1991 com o início da operação dos Boeing 737-300, houve acréscimo em 35% na oferta de voos e também redução no tempo de viagem.

O Ministério da Aeronáutica, em 1992, autorizou a retomada dos voos internacionais em Congonhas, desta forma foi inaugurada uma nova sala de embarque e os balcões de check-in foram transferidos para a ala norte. (MELLO, 2006)

Em 1993 foi executado projeto de programação visual, que incluiu a colocação de painéis informativos, nos quais aparecem as esteiras nos balcões. (INFRAERO, 2011)

Com o desenvolvimento do plano Real, em 1994, e a estabilização e crescimento da economia, novas empresas entraram no mercado e a competitividade fez com que o tráfego aéreo crescesse acima da média mundial. Em 1995, Congonhas bateu seu recorde de pousos e decolagens e também se tornou o aeroporto mais rentável administrado pela Infraero. Entretanto, o aeroporto ficou saturado e Congonhas impossibilitado de receber novas empresas. Porém o problema não se limitou ao espaço físico, sendo seu principal problema o tráfego aéreo. A descentralização dos embarques representava outros inconvenientes, como a falta de retorno para o estacionamento e a operacionalidade do meio fio de embarque que, congestionados, provocavam a formação de fila dupla dos automóveis que transportavam os passageiros. (MELLO, 2006).

Tabela 6 – Evolução do aeroporto de Congonhas – 1941 - 2001

Ano	Aeronaves	Passageiros	Carga	Correios
1941	5.075	47.229	253.212	33.315
1959	90.867	1.579.905	31.627.973	776.701
1969	68.247	1.475.184	13.438.336	1.213.088
1981	134.470	6.187.533	68.670.144	441.136
1990	112.942	2.534.275	3.258.725	-
2001	261.826	10.637.442	34.212.935	-

Fonte: MELLO (2006, p. 46)

A tabela 6 apresenta a evolução de movimento de aeronaves, passageiros, carga e correios no aeroporto de Congonhas.

Em 1941, houve o primeiro registro dos dados. Podemos perceber que, em 1959, após a conclusão das obras do terminal de passageiros, 18 anos depois, que o movimento aumentou significativamente. Em 1969, dez anos após a inauguração do terminal, podemos perceber uma queda no número de aeronaves que operavam no aeroporto, entretanto o número de passageiros permanece quase o mesmo. Em 1981, com o início da administração da Infraero houve um aumento tremendo no movimento no aeroporto. Em 1990, o aeroporto estava se recuperando de seu declínio e já possuía um movimento bastante expressivo. Em 2001, podemos perceber que os números cresceram aceleradamente, acabando por resultar um gargalo na infraestrutura do aeroporto.

Desta forma foi necessário à alteração do terminal de passageiros e o início dos projetos para a criação do edifício-garagem. (MELLO, 2006). Diversas obras de melhorias foram realizadas com o objetivo de proporcionar maior conforto e segurança aos passageiros, como a criação de novas salas de embarque e ampliação da pista principal, e ampliaram-se a gama de serviços prestados pela Infraero, tais como: livrarias, lanchonetes, lojas, utilidade pública e locadoras. (MOREIRA, 2005).

As estatísticas comprovaram que os investimentos feitos em Congonhas estavam dando resultados positivos. Em 1995, o aeroporto bateu seu recorde de pouso e decolagens (154.697) e superou Guarulhos no tráfego aéreo. Congonhas foi também o mais rentável aeroporto operado pela Infraero (ao todo a empresa operava 62 aeroportos). O número de passageiros que viajaram por Congonhas foi de quase 5.000.000. (MOREIRA, 2005)

Tabela 7 – Evolução do aeroporto de Congonhas – 2006 – 2010

Ano	Aeronaves	Passageiros	Carga + Correios
2006	230.995	18.459.191	39.486
2007	205.564	15.265.433	34.905
2008	186.694	13.672.301	32.519
2009	193.308	13.699.657	29.247
2010	204.943	15.499.462	23.383

Fonte: INFRAERO (2010)

A tabela 7 demonstra a evolução do movimento de Congonhas. Em, 2006 Congonhas atingiu o ápice de movimentos totalizando mais de 18 milhões de passageiros transportados. A ANAC vem adotando medidas para restringir estes números, como slots, proibição de aeronaves comerciais operando na pista auxiliar e restrição de tempo de permanência em solo. Em 2007 e 2008 o movimento do aeroporto foi um pouco menor. Em 2008, a queda do número de passageiros foi de 13% em comparação a 2007. Entretanto em 2010 já percebemos um novo aumento tanto número de aeronaves como no número de passageiros.

Com o aumento do tráfego aéreo, os problemas entre o Aeroporto e a vizinhança se tornaram ainda mais crescentes, principalmente no que se diz respeito ao ruído produzido pelas aeronaves.

Os estudos de previsão de demanda do aeroporto realizados e que constituíram a base para a elaboração da Portaria 0629/GM5 de 02 de maio de 1984, não levaram em consideração o aumento das operações da forma como se observa atualmente. Por esta razão, o Plano Específico de Zoneamento de Ruído, não captura o efetivo impacto do ruído. (SCATOLINI; ELLER, 2008)

Entretanto, apesar dos grandes desconfortos que causa aos seus vizinhos, o Aeroporto de Congonhas é um aeroporto de grande importância no Brasil, sendo principal hub das empresas áreas e sua localização privilegiada, faz com que seja considerado na escolha do viajante que parte de São Paulo ou chega à cidade, uma vez que conforme citado anteriormente a localização de um aeroporto é o fator mais importante na escolha deste.

2.4. HOSPITALIDADE

Segundo Grinover (2002), a palavra hospitalidade pode ser entendida como recepção de hóspedes, visitantes, viajantes, podendo ser simplificada no ato de bem receber. A hospitalidade ainda implica na relação entre um ou mais hóspedes, sendo a recepção inserida nessa organização e no modo de funcionamento existente.

Para Gotman (2001), a hospitalidade é considerada o ato de acolher e servir alguém que esteja fora de seu local de domicílio, sendo resumida na relação entre aquele que recebe e aquele que é recebido por alguém.

Lashley e Morrison (2004) definem a hospitalidade como concebida em um conjunto de comportamentos que se originaram na própria base da sociedade e a hospitalidade envolve a mutualidade e troca e através disso, sentimentos de altruísmo e beneficência.

A troca seria, portanto, o princípio básico da hospitalidade e a troca de um dom cria uma dependência recíproca entre as partes. Ao mesmo tempo em que é voluntário, o dom também é obrigatório, pois quem dá assume uma postura de superioridade e quem recebe possui um sentimento de gratidão e sente-se obrigado a retribuir. Diante disto, surge a tríplice obrigação do dar, receber e retribuir. (MAUSS, 1974)

Lanna (2000, p. 175) afirma que “[...] o ato de dar não é um ato desinteressado. Isso não se limita à prática dos “chefes”. O ato de dar pode assim se associar em maior ou menor grau a uma ideologia da generosidade, mas não existe a dádiva sem a expectativa de retribuição.”

2.4.1. Hospitalidade Comercial

A hospitalidade comercial originou-se da hospitalidade doméstica como um negócio por si mesmo, para atender a um mercado que demanda comida, bebida e alojamento fora do lar, enquanto um sistema empresarial sociotécnico cujo objetivo principal é criar valor para seus clientes, dentro de certas limitações sociais. (JONES; LOCKWOOD, 2004, p. 225).

Podemos entender que no conceito apresentado acima, os valores incorporam tanto a satisfação pelo serviço prestado quanto o pagamento realizado em troca do serviço. Na hospitalidade comercial, o pagamento financeiro isenta o cliente de retribuir pelo serviço recebido, “[...] a troca financeira isenta o hóspede da obrigação mútua e da lealdade.” (LASHLEY; MORRISON, 2004). Os autores ainda afirmam que o pagamento livra os

hóspedes de obrigações, podem utilizar as instalações sem nenhuma obrigação com os anfitriões que não sua obrigação exigida pelo contrato mercadológico, ou seja, o pagamento.

Muitos autores criticam a existência da hospitalidade comercial, uma vez que, uma vez que para haver o conceito da dádiva, é necessário que esta seja desinteressada por aquilo que lhe é oferecido e com o pagamento ela seria perdida.

Telfer (2004, p. 63) afirma que é possível a existência da hospitalidade ainda que esta seja paga, uma vez que;

[...] se um hospedeiro comercial atende bem aos seus hóspedes, com um interesse autêntico por sua felicidade, cobrando um preço razoável, não extorsivo, por aquilo que oferece, suas atividades poderão ser chamadas de hospitaleiras.

Pode-se entender que embora a hospitalidade exista nas relações onde não se há nenhum interesse daquele que dá para com aquele que recebe, a hospitalidade comercial pode existir, mesmo que a troca seja financeira, e aquele que dá espera pelo pagamento pelos serviços prestados, desde que haja um ato sincero daquele que está vendendo um serviço com a satisfação e felicidade daquele que está pagando. Em última análise pode-se dizer que ao se prestar um serviço onde haja uma preocupação verdadeira com a qualidade de serviço, e esta é percebido pelo consumidor, haveria uma dádiva verdadeira, o que confirmaria a existência da hospitalidade comercial.

2.5. AEROPORTO E IDENTIDADE

Em sua obra, Auge (1994) descreve inicialmente o conceito do lugar antropológico como um lugar de identificação cultural e histórica, onde um indivíduo encontra-se com sua própria origem e descobre seu lugar na sociedade.

Reservamos o termo "lugar antropológico" àquela construção concreta e simbólica do espaço que não poderia dar conta, somente por ela, das vicissitudes e contradições da vida social, mas à qual se referem todos aqueles a quem ela designa um lugar, por mais humilde e modesto que seja. [...], é simultaneamente princípio de sentido para aqueles que o habitam e princípio de inteligibilidade para quem o observa. (AUGE, 1994, p. 50)

AUGE (1994, p. 51) ainda define esses lugares como:

Esses lugares têm pelo menos três características comuns. Eles se pretendem identitários, relacionais e históricos. O projeto da casa, as regras da residência, os guardiões da aldeia, os altares, as praças públicas, o recorte das terras correspondem para cada um a um conjunto de possibilidades, prescrições e proibições cujo conteúdo é, ao mesmo tempo, espacial e social.

Em contrapartida ao lugar antropológico surge o não lugar, fruto da supermodernidade que, “não pode se definir nem como identitário, nem como relacional, nem como histórico”. (AUGE, 1994 p. 72). Esse não lugar é fruto de “um mundo assim prometido à individualidade solitária, à passagem, ao provisório e ao efêmero”. (AUGE, 1994)

O lugar e o não lugar são, antes, polaridades fugidias: o primeiro nunca é completamente apagado e o segundo nunca se realiza totalmente - palimpsestos em que se reinscreve, sem cessar, o jogo embaralhado da identidade e da relação. Os não lugares, contudo, são a medida da época; medida quantificável e que se poderia tomar somando, mediante algumas conversões entre superfície, volume e distância, [...] “meios de transporte” [...], os aeroportos, as estações e as estações aeroespaciais, as grandes cadeias de hotéis, os parques de lazer, e as grandes superfícies da distribuição [...] que mobilizam o espaço extraterrestre para uma comunicação tão estranha que muitas vezes só põe o indivíduo em contato com outra imagem de si mesmo. (AUGE, 1994, p. 73)

Desta forma o não lugar é visto como um lugar onde não se estabelece uma ligação identitária, nem rituais ou qualquer acontecimento em que um indivíduo pode ligar-se a algum acontecimento de sua própria história. No não lugar os procedimentos são preestabelecidos sem nenhuma relação com os indivíduos que nele estão. Sendo assim, Auge (1994) ainda define o espaço do viajante como o arquétipo do não lugar, uma vez que o viajante passa de um ponto ao outro sem tomar um real conhecimento das localidades de um lugar, lugares que são lugares de fato para os moradores, mas que o viajante não percebe, pois não os vive como locais não têm experiências reais. A experiência do viajante é reduzida a indicações textuais, seja como orientações, ou indicações que determinado local é de fato um lugar com significado histórico. A supermodernidade ignora os lugares em rota para outros lugares.

Muitos prospectos turísticos sugerem tal desvio, tal giro do olhar, propondo por antecipação ao amador de viagens à imagem de rostos curiosos ou contemplativos, solitários ou reunidos, que escutam o infinito do oceano, a cadeia circular de montanhas nevadas ou a linha de fuga de um horizonte

urbano repleto de arranha-céus: sua imagem, em suma, sua imagem antecipada, que só fala dele, mas porta outro nome (AUGE, 1994, p. 79).

Sendo assim “constataremos que a experiência do não lugar como afastamento de si mesmo e colocação à distância simultânea do espectador e do espetáculo nem sempre está ausente disso.” (AUGE, 1994, p.79).

Em um não lugar, a individualidade de um indivíduo nunca está em questão, são todos considerados os mesmo, a não ser, em casos, de entrada e saída, onde o indivíduo deve apresentar um documento de identificação, como carteira de identidade, de motorista ou passaporte.

Em não lugares, os indivíduos são reduzidos à solidão e similaridade, porque, há uma mínima interação social, a passagem temporal não é marcada por monumentos ou qualquer significado pessoal. Assim, o não lugar minimiza o familiar, o conhecido, o reconhecível, e suspende a identidade, relações e história.

O mais marcante de um não lugar é que nunca há um rosto conhecido. Em um lugar, mesmo o rosto de um desconhecido é familiar em termos de carência, uma vez que essa proximidade e identificação são a base a base das relações sociais.

Em resumo, para Augé (1994), aeroportos são locais de solidão, não criando relação, identidade ou tão pouco história com o viajante. Já para Siqueira e Siqueira (2004, p. 17) que realizaram um trabalho no Aeroporto Internacional do Galeão;

No aeroporto são tecidas tramas da vida cotidiana dos que lá trabalham ou dos que viajam a prazer ou por obrigação. O corpo das mulatas sambando nesse ambiente informa a turistas e viajantes que há algo mais ali do que simplesmente solidão e similitude. Espaços no qual sentidos são tecidos, no aeroporto também estão presentes o poder e a política de um Estado que vigia, controlam e que é a última porta do estado. Nesse sentido, dádivas, saudações, gestos, mulatas, samba e corpos desnudos formam um discurso simbólico e ideológico construído pelo Estado. Tal discurso seria uma tentativa de fundar uma ordem consensual livre de contradições e antagonismos

Ainda para Siqueira (2006, p. 8-9) considera a chegada ao aeroporto se inicia um ritual de passagem, onde o cidadão normal perece e o turista nasce. O Autor narra a chegada de um grupo de norte americanos ao Aeroporto do Galeão e as diversas fases a manifestações de hospitalidade existentes nesse momento.

Quando turistas e viajantes norte-americanos chegavam ao Rio de Janeiro durante o início do processo de identificação por parte das autoridades brasileiras, em 2004, pelo menos uma parte do processo ritual como passagem já estava em andamento: o momento da separação/saída de sua própria sociedade de origem. Viajar ao Brasil, já implicava em romper com o tempo social normal - o dia-a-dia cotidiano de trabalho - uma das características dos rituais de passagem.

Os norte-americanos deveriam passar pela identificação da polícia federal, momento extremamente incerto, uma vez que o visitante não pode adentrar um local sem que antes comprove suas intenções (GENNEP, 1977, apud SIQUEIRA, 2006). Neste momento há o segundo ritual de passagem, o de limiaridade.

Em seguida, os norte-americanos desembarcavam pelo saguão de desembarque internacional onde eram recepcionados, pela segunda vez, por uma comitiva formada por desde membros de uma escola de samba com passistas e mulatas seminuas até representantes do poder público municipal e do Rio Convention's Bureaux. Entre as muitas ações gestuais realizadas por esses atores, estavam as de dançar com os americanos, abraçá-los, dizer-lhes palavras de cordialidade e distribuir brindes e presentes (dádivas). (SIQUEIRA, 2006).

Desta forma, o autor conclui que:

Ei- nos diante do ritual de agregação aos americanos que, de um momento hostil, se te rever para o da hospitalidade. Tudo isso se desenrolando dentro do aeroporto, lugar onde identidades são confrontadas, construídas, alteradas e cujos sentidos e significados inundam seus salões. (SIQUEIRA, 2006, p.12).

O aeroporto moderno é muito mais do que apenas um local de passagem, sendo de grande importância para a sociedade. O aeroporto é vetor de desenvolvimento para as cidades e se relaciona com estas de forma intensa. Um grande complexo de serviços se organiza ao redor do aeroporto e este passa a ser gerador de empregos e pagador de tributos. Apesar de todos os benefícios, também existem os problemas trazidos por este, principalmente, à sua vizinhança, no que se diz respeito a queixas sobre o ruído produzido pelas aeronaves. Havendo uma relação entre o aeroporto e as pessoas de uma cidade, cria-se uma um laço, uma relação e identidade entre estes. O aeroporto pode ser visto apenas como um não lugar, conforme proposto por Augé (1994), sendo um local onde não exista história, relação ou

identificação ou pode ser considerado como um lugar onde se possa criar identidade e onde os rituais são mais forte, do que se poderia e imaginar, tal como é demonstrado no trabalho de Siqueira (2006).

Na capital paulista, o aeroporto de Congonhas chegou a ser um espaço de lazer domingueiro das famílias e ponto de encontro da boemia paulistana, uma vez que o “café do aeroporto”, ficava aberto 24 horas. (SANT’ANNA, 2000, p. 17). O aeroporto deixou de ser apenas um local de passagem para os viajantes que seguiam para outras localidades, para se tornar um local de convivência social dentro da cidade.

Os aeroportos, ao longo do tempo, deixaram apenas de ser um local de passagem e passaram a englobar muitas das funções das cidades, possuindo uma diversificada gama de serviços que vão muito além de bancos, restaurantes, lojas, business centers, hotéis, cinemas e etc. E muitas pessoas passaram a procurar os aeroportos como procuram as cidades; para compras e lazer.

3. CAPÍTULO 3 - O AEROPORTO DE CONGONHAS: RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo serão apresentados os resultados e as discussões da pesquisa realizada no Aeroporto de Congonhas e também será apresentada a situação atual do Aeroporto com o intuito de contextualizá-la nos dias atuais e para um melhor entendimento de seus problemas e consequente avaliação dos dados obtidos através das entrevistas desta pesquisa.

3.1. PANORAMA ATUAL DO AEROPORTO DE CONGONHAS

Segundo dados da INFRAERO (2011), o Aeroporto de Congonhas, atualmente é o segundo aeroporto mais movimentado do país em relação a movimentação de passageiros, tendo recebido 16.756.452 passageiros no ano de 2011. (Tabela 8)

Tabela 8 – Ranking dos Aeroportos por Movimento de Passageiros

Posição	Sigla	Doméstico	Internacional	Total	Partic. Rede % *	Freq. Ac. % **
1	SBGR	18.647.834	11.355.594	30.003.428	16,66	16,66
2	SBSP	16.756.452	0	16.756.452	9,30	25,96
3	SBBR	15.014.345	384.392	15.398.737	8,56	34,52
4	SBGL	11.211.468	3.741.362	14.952.830	8,31	42,83
5	SBCF	9.112.585	422.402	9.534.987	5,30	48,13
6	SBRJ	8.515.021	0	8.515.021	4,73	52,86
7	SBSV	8.024.889	370.011	8.394.900	4,67	57,53
8	SBPA	7.266.332	567.980	7.834.312	4,35	61,88
9	SBKP	7.455.815	112.569	7.568.384	4,21	66,09
10	SBCT	6.863.616	105.868	6.969.484	3,87	69,96

Fonte: INFRAERO (2011)

Ainda segundo a INFRAERO (2011), podem-se indicar os horários de pico de passageiros no aeroporto sendo estes, no horário das 16 horas e entre os horários de 19 horas às 21 horas.

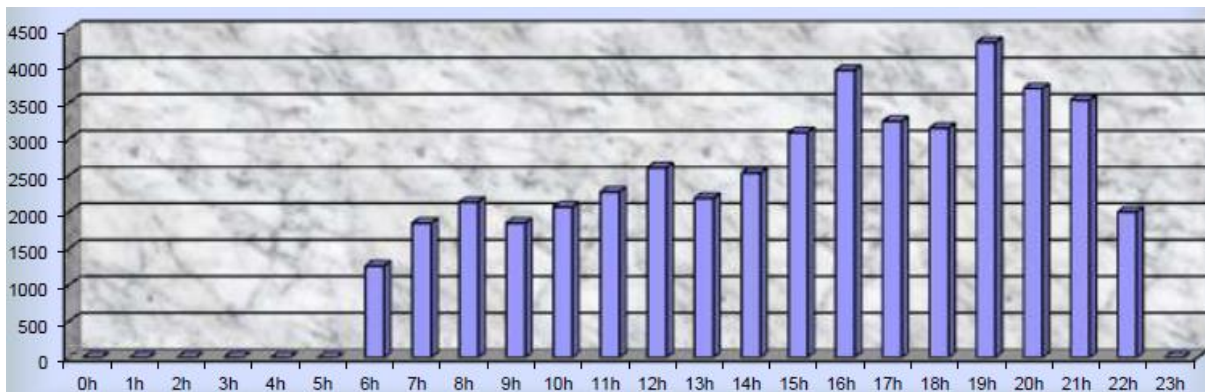


Gráfico 3 – Horários de Pico de Demanda no Aeroporto de Congonhas

Fonte: INFRAERO (2011)

De acordo com o gráfico 4, apresentado a seguir, o estudo realizado pela Aero Service Consulting em 2007, previa que Congonhas operaria o acima de sua capacidade instalada, que era de 12 milhões, entre os anos de 2007 a 2009, havendo um leve alívio da saturação. A partir do ano de 2012 era previsto o início da saturação novamente, quando o aeroporto passaria a atender mais passageiros do que prevê sua capacidade instalada seria capaz de atender 25 milhões de usuários anualmente, levando em consideração a ampliação prevista para o aeroporto, mas que não ocorreu.

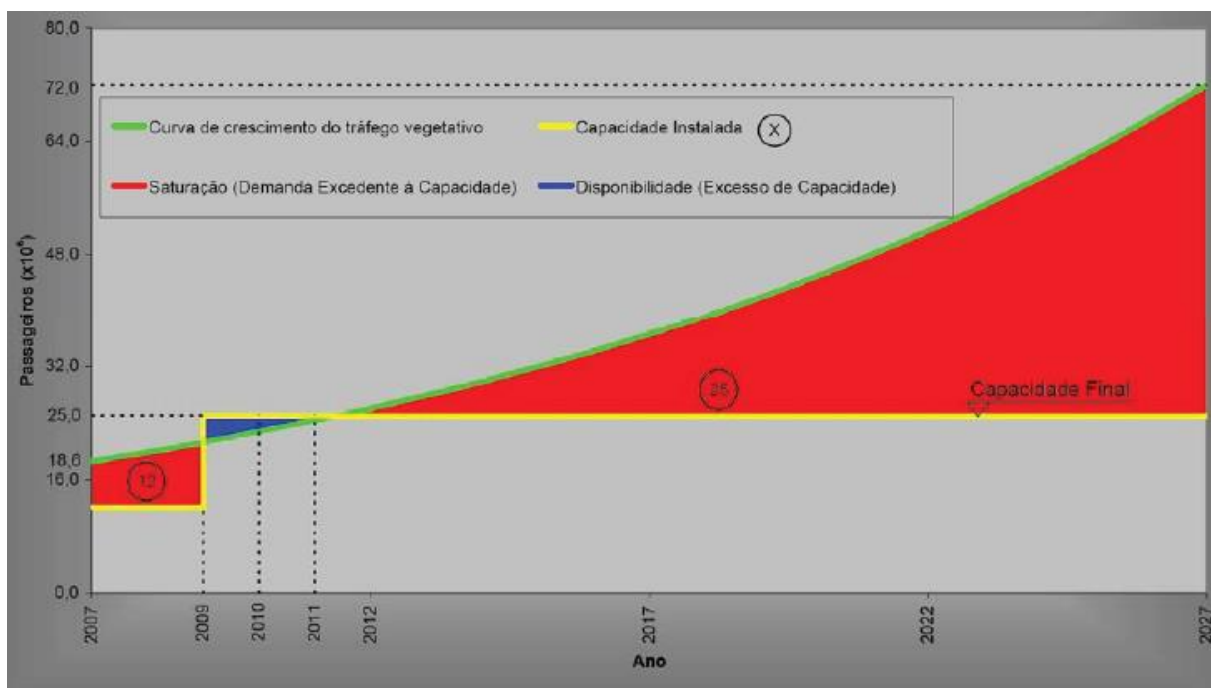


Gráfico 4 – Curvas de Demanda X Capacidade do Aeroporto Internacional de São Paulo Congonhas

Fonte: AERO SERVICE CONSULTING DE PROJETOS (2007)

Entretanto, conforme demonstra o estudo realizado pelo IPEA em 2011, a capacidade instalada de Congonhas em 2010 é de 12 milhões e o aeroporto continua operando em situação crítica recebendo mais de 15 milhões de passageiros (tabela 9) e em 2011 recebeu mais de 16 milhões como já demonstrado na tabela 8.

Na Tabela 09, apresentada a seguir, é possível de se perceber a capacidade do Terminal e compará-la com o fluxo de passageiros existentes. Nota-se que a infraestrutura montada inicialmente, sofre uma saturação pela ampliação constante do número de passageiros. Este aspecto afeta não só o Aeroporto de Congonhas, mas quase a totalidade dos aeroportos brasileiros.

Tabela 9 – Capacidade do Terminal X Movimento de Passageiros

	Capacidade do terminal	Movimento de passageiros	Limite de eficiência operacional (80% da capacidade)	Ocupação (%)
1. Guarulhos (SP)	20.500,0	26.744,0	16.400,0	130,46
2. Congonhas (SP)	12.000,0	15.481,0	9.600,0	129,01
3. Brasília (DF)	10.000,0	14.149,0	8.000,0	141,49
4. Galeão (RJ)	18.000,0	12.229,0	14.400,0	67,94
5. Santos Dumont (RJ)	8.500,0	7.805,0	6.800,0	91,82
6. Salvador (BA)	10.500,0	7.540,0	8.400,0	71,81
7. Confins (MG)	5.000,0	7.261,0	4.000,0	145,22
8. Porto Alegre (RS)	4.000,0	6.676,0	3.200,0	166,90
9. Recife (PE)	8.000,0	5.933,0	6.400,0	74,16
10. Curitiba (PR)	6.000,0	5.769,0	4.800,0	96,15
11. Fortaleza (CE)	3.000,0	5.073,0	2.400,0	169,10
12. Viracopos (SP)	3.500,0	5.022,0	2.800,0	143,49
13. Manaus (AM)	2.500,0	2.705,0	2.000,0	108,20
14. Florianópolis (SC)	1.100,0	2.676,0	880,0	243,27
15. Vitória (ES)	560,0	2.645,0	448,0	472,32
16. Belém (PA)	2.700,0	2.571,0	2.160,0	95,22
17. Natal (RN)	1.900,0	2.413,0	1.520,0	127,00
18. Goiânia (GO)	600,0	2.349,0	480,0	391,50
19. Cuiabá (MT)	1.600,0	2.134,0	1.280,0	133,38
20. Maceió (AL)	1.200,0	1.425,0	960,0	118,75

Fonte: IPEA, 2011

Ainda segundo os mesmos dados do IPEA (2011), a situação dos principais aeroportos do Brasil vem piorando a cada ano. Tal aspecto pode ser percebido ao ser analisados a capacidade instalada do aeroporto e número de passageiros recebidos anualmente. A partir deste dado, os aeroportos foram classificados da seguinte forma:

- Situação Adequada: apresentam taxa de ocupação abaixo de 80%;
- Situação Preocupante: apresentam taxa de ocupação acima de 80%, mas abaixo de 100%;
- Situação Crítica: apresentam taxa de ocupação acima de 100%.

Congonhas encontra-se na faixa crítica, ou seja, operando acima de sua capacidade instalada, conforme é demonstrado na figura 2, apresentada a seguir.

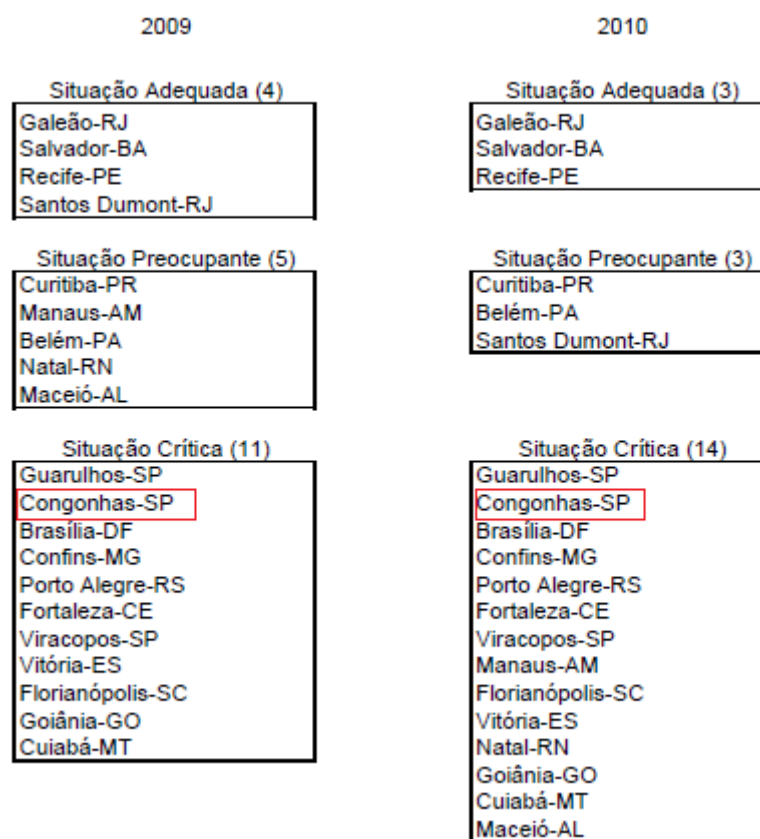


Figura 2 - Situação dos 20 principais aeroportos brasileiros, conforme taxa de ocupação (2009-2010)

Fonte: IPEA (2011)

O estudo ainda aponta que para aeroportos operando em situação crítica, houve um aumento em sua taxa de ocupação de 164,3% para 187,2% entre os anos de 2009 e 2010, o que mostra um cenário bastante preocupante, não só para Congonhas como para todos os aeroportos, que vem recebendo cada vez mais passageiros sem que sejam realizadas melhorias que ampliem sua capacidade instalada. Visando um cenário de Copa do Mundo em 2014, a situação se torna ainda mais preocupante, uma vez que segundo o mesmo estudo, a maioria dos aeroportos não estarão prontos para atender adequadamente a demanda.

Dos 13 aeroportos com investimentos previstos para a Copa de 2014, dez estariam operando em 2014 acima de sua capacidade, dentre eles Guarulhos-SP, por exemplo. Os outros três aeroportos (Manaus-AM, Campinas-SP e Galeão-SP) estariam em situação mais confortável, pois estariam operando abaixo de 80% de sua capacidade. A análise do plano de investimentos para os 13 aeroportos da Copa sugere que as obras foram planejadas com subdimensionamento da demanda futura. (IPEA, 2011)

Em relação ao Aeroporto de Congonhas, ele não está listado para receber investimentos para a Copa do Mundo com o intuito de aumentar a sua capacidade. (Tabela 10).

Congonhas foi retirado da lista de prioridades após a INFRAERO ter recebido um estudo realizado por uma consultoria que afirma que este aeroporto não é tão essencial como os aeroportos Internacionais para a Copa do Mundo (R7, 2012)

Tabela 10 - Aumento nas capacidades dos aeroportos, conforme investimentos da Infraero para a Copa de 2014 (em milhões de passageiros por ano)

Aeroporto	Capacidade em 2010	Capacidade em 2014	Variação (%)
Manaus	2,5	5,0	100,0%
Fortaleza	3,0	6,0	100,0%
Brasília	10,0	18,0	80,0%
Guarulhos	20,5	35,0	70,7%
Salvador	10,5	10,5	0,0%
Campinas	3,5	11,0	214,3%
Cuiabá	1,6	2,8	75,0%
Confins	5,0	8,5	70,0%
Porto Alegre	4,0	8,0	100,0%
Curitiba	6,0	8,0	33,3%
Galeão	18,0	26,0	44,4%
Natal	1,9	1,9	0,0%
Recife	8,0	8,0	0,0%
Total	94,5	148,7	57,4%

Fonte: IPEA (2011)

Conforme se observa na tabela 11, apresentada a seguir, o aeroporto de Congonhas está com sua capacidade de operação bastante limitada nos dias atuais e para atender a demanda em 2014 necessitaria de maiores investimentos.

Tabela 11 – Problemas de Infraestrutura nos Aeroportos Principais

O crescimento acelerado trouxe para a infraestrutura aeroportuária desafios de capacidade já em 2009

Utilização na hora-pico para pista/pátio e no ano para TPS

- Com restrições hoje
- Necessidade de investimento até 2030
- Capacidade atual suficiente até 2030
- () Ano limite para saturação

Estado	Aeroporto	Lado ar ¹		Lado terra	
		Pista DECEA	Pista ITA	Pátio ²	TPS
SP	• Guarulhos	■ (2030)	■ (2030)	■ Saturado	■ Saturado
	• Congonhas	■ Limitado	■ (2014)	■ Saturado	■ Saturado
	• Viracopos	■ (2020)	■ (2020)	■ (2014)	■ (2014)
RJ	• Galeão	■	■	■	■ (2030)
	• Santos Dumont	■ (2030)	■ (2030)	■ Saturado	■ (2030)
BH	• Confins	■	■	■ (2020)	■ Saturado
	• Pampulha	■ (2030)	■	■ (2014)	■ (2014)
Demais	• Brasília	■ (2030)	■ (2030)	■ Saturado	■ Saturado
	• Porto Alegre	■ (2030)	■ (2030)	■ (2030)	■ Saturado
	• Curitiba	■	■	■ (2030)	■ (2020)
	• Recife	■ (2030)	■	■ (2030)	■ (2020)
	• Salvador	■ (2020)	■ (2030)	■ Saturado	■ (2014)
	• Fortaleza	■	■	■ (2030)	■ Saturado
	• Manaus	■	■	■ (2020)	■ (2030)
	• Cuiabá	■ (2030)	■	■ Saturado	■ Saturado
	• Natal	■	■	■ Saturado	■ (2014)
	• Florianópolis	■	■	■ Saturado	■ Saturado
	• Vitória	■ (2030)	■	■ Saturado	■ Saturado
	• Belém	■	■	■ (2014)	■ (2030)
	• Goiânia	■ (2030)	■	■ Saturado	■ Saturado

¹ Considera mesmo nível de crescimento tanto para aviação geral quanto para aviação regular

² Não considera equipamento para movimentação de passageiros (p.ex., ônibus, escada) que pode afetar o nível de serviço percebido pelo passageiro

FONTE: ITA; DECEA; análise da equipe

Fonte: MCKINSEY (2010)

3.1 ENTREVISTAS

Esta pesquisa de caráter exploratório, utilizou-se de questionários semi-estruturados, com perguntas abertas, tendo como alvo os usuários do aeroporto. A pesquisa foi conduzida no Aeroporto de Congonhas em datas e horários variados. Foram realizadas treze entrevistas, cujas transcrições, encontram-se em apêndices nesse trabalho. Os passageiros foram abordados no saguão principal e perguntados se poderiam responder a pesquisa.

Tabela 12 – Questão 1

<i>Questão 1</i>	
Entrevistado	Com qual frequência você costuma viajar de avião.
1	Pelo menos uma vez por mês.
2	Uma vez por ano.
3	Mais de uma vez por mês, venho a São Paulo pelo menos três vezes por ano.
4	Sem muita frequência. Posso ficar mais de um ano sem viajar de avião.
5	Uma a duas vezes por mês
6	Uma a duas vezes por ano entre viagens nacionais e internacionais.
7	Ultimamente não muito, umas duas vezes por ano
8	Duas vezes ao mês.
9	Sempre nas férias em Julho e Dezembro.
10	Três ou mais vezes a cada mês.
11	Três vezes por ano.
12	No mínimo quatro vezes por ano.
13	Duas vezes por ano.

Fonte: A AUTORA (2013)

A primeira questão refere-se à frequência com a qual os viajantes utilizam o modal aéreo. Podemos perceber viajantes frequentes que utilizam o aeroporto mais de uma vez por mês, bem como aqueles que utilizam uma vez por ano, nas férias. Isso é compreensível, pois o aeroporto de Congonhas é um aeroporto cujo perfil do viajante é misto. (Tabela 12)

O Aeroporto de Congonhas possui um perfil mesclado, pois reúne tanto usuários que viajam a negócios (àqueles associados à ponte aérea) quanto passageiros que transladam por motivos diversos, pois existem outras relações de origem/destino, exceto internacionais. (MENDONÇA, 2008)

Tabela 13 – Questão 2

<i>Questão 2</i>	
Entrevistado	Terminal de Passageiros: Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza
1	O Terminal de passageiros é muito pequeno, em dias de muito movimento é difícil achar lugares para sentar. Sempre consegui achar carrinhos de bagagem com facilidade. Acho que a quantidade de elevadores e escadas rolantes suficiente. A limpeza também é boa, nunca deixou a desejar. A sinalização também é boa.
2	O aeroporto é muito bom, os elevadores e escadas dão vazão as pessoas, os carrinhos de bagagem são bem dispostos, a sinalização é confusa, tem bastante assentos, é bem limpo e organizado.
3	Eu não permaneço muito tempo no aeroporto, mas acho bastante confortável, o aeroporto é pequeno, o número de escadas rolantes e elevadores são condizentes com o espaço disponível. Sempre consegui carrinhos de bagagens rapidamente. Tem um bom número de assentos. É bem limpo.
4	Elevadores e escadas sempre em locais estratégicos e fácil acesso. Sinalização sempre coesa, limpeza quase sempre constante. Conforto, carrinhos de bagagens e disponibilidades de assento já peca quando o transito de passageiros excede a capacidade dos aeroportos ,quase sempre, dificultando assim toda a mobilidade alheia.
5	Poucos locais para sentar, Pouca disponibilidade, numa segunda de manhã tem fila até na escada rolante para o embarque. Carrinhos de bagagens: Razoável. Pouca sinalização e pouquíssimos assentos, tem muitos carrinhos de babagens, o aeroporto é muito pequeno e não comporta o número de passageiros, a limpeza é boa.
6	Poucos locais para sentar, Pouca disponibilidade, numa segunda de manhã tem fila até na escada rolante para o embarque. Carrinhos de bagagens: Razoável. Pouca sinalização e pouquíssimos assentos, tem muitos carrinhos de babagens, o aeroporto é muito pequeno e não comporta o número de passageiros, a limpeza é boa.
7	Gosto muito de Congonhas, acho tudo muito bom. Os elevadores e escadas estão bem posicionados, sempre acho carrinhos de bagagens, sinalização é boa, assentos disponíveis e limpeza também estão razoáveis.
8	Não é confortável, há pouco espaço para todos os passageiros, os elevadores e escadas não são capazes de atender todos os passageiros nos horários de maior movimento. Quando se está muito cheio também não tem assentos disponíveis e carrinhos de bagagens, a limpeza é boa.
9	Sempre muito cheio, não tem locais para sentar, até mesmo para conseguir fazer um lanche é difícil. São poucos os elevadores e escadas, principalmente por conta das bagagens que são transportadas. O aeroporto já foi mais limpo e organizado.
10	Dependendo do horário é muito complicado o trajeto pelo aeroporto. Fica muito cheio, é impossível encontrar lugares disponíveis, não tem espaço para deixar os carrinhos de babagens do lado das mesas ou cadeiras. O aeroporto é bem sinalizado, tem placas indicado onde cada lugar fica, é bem limpo.
11	Eu acho o aeroporto muito bom, não tenho o que falar, tudo é bastante distribuído.
12	Está bem longe de ser confortável, o aeroporto é muito pequeno, até do lado de fora é bagunçado. Não tem espaço para embarque e desembarque. Poucos elevadores, poucas escadas rolantes, falta infraestrutura para atender tanta gente. Os carrinhos de babagem se acha fácil e também tem vários que ficam largados dentro do aeroporto e que ninguém vem retirar.
13	O aeroporto é bom, podia ser melhor, porém não deixa a desejar. É confortável de um modo geral, poderia ter mais elevadores, mas o que tem atende bem. Consigo me encontrar com facilidade, tem bastante lugares para sentar e tudo é bem cuidado.

Fonte: A AUTORA (2013)

Na segunda questão (tabela 13), as opiniões sobre o conforto do aeroporto são bem divididas, alguns acham confortável, enquanto outros não. A maior queixa é em relação a quantidade de assentos disponíveis, principalmente nos momentos de grande movimento de passageiros. Observa-se também que os passageiros que utilizam com maior frequência o aeroporto tem mais queixas dos que o utilizam poucas vezes ao ano.

Atualmente, Congonhas, com 34 pousos e decolagens por hora, é um aeroporto que opera no limite da capacidade. Hoje o aeroporto é dominado pela TAM, com 48% dos slots, e pela Gol, com 46%. A Avianca tem 5%. (Folha, 2012), o que justifica, as reclamações. O aeroporto está sobrecarregado o que faz com que a sua eficiência seja perdida. (Tabela 10).

Ainda em relação ao terminal de passageiros, o Aeroporto de Congonhas possuía um pacote de obras prevista entre 2009 e 2013, incluindo a ampliação do terminal de passageiros, mas que só deverá ocorrer entre 2014 e 2015. (R7, 2012) Até essa data, o aeroporto continuará operando no limite e a cada dia recebendo mais passageiros, levando em consideração o constante aumento do tráfego aéreo no país.

Tabela 14 – Questão 3

<i>Questão 3</i>	
Entrevistado	Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização:
1	O estacionamento ficou muito bom depois da reforma. Antes era difícil de achar vaga e muitas vezes tínhamos que ficar esperando por uma, mas agora é muito tranquilo. A sinalização também é boa. O transporte para Congonhas também é fácil, tem muitas opções de ônibus. Seria legal se tivesse acesso de metrô.
2	Eu vou de ônibus, o lugar de parada não é amplo, mas o acesso pelas passarelas é satisfatório. Não tem indicação de onde passam os ônibus.
3	Nunca utilizei o estacionamento, sempre me levam e buscam, então nunca me preocupei com isso. A única coisa é que não tem lugar para quem vem me buscar parar e as vezes complica. O trânsito também é ruim no acesso ao aeroporto.
4	Não suporta o trânsito de passageiros nesses pontos, apesar de ótimas sinalizações, o número de vaga acaba sempre ficando a desejar. Passam muitos ônibus, mas o número não é suficiente para atender a quantidade de passageiros. O acesso ao aeroporto é bom.
5	Estacionamento sempre lotado. Minimizou com a disponibilidade de valet, mas fica cara. A sinalização é razoável.
6	Das últimas vezes que precisei buscar ou levar alguém ao aeroporto foi muito difícil achar uma vaga no estacionamento. Sempre que posso utilizo o transporte das Cias aéreas ou o próprio ônibus que faz o trajeto do aeroporto. Os ônibus são ótimos, porém a sinalização informando onde estacionam esses ônibus deixa a desejar.
7	Acho ótimo também. Nunca tive problemas, sempre encontro vagas, sinalização é boa, o acesso também.
8	Poucas vagas no estacionamento, a sinalização também não é muito boa. O acesso ao aeroporto é fácil tanto de carro quanto utilizando ônibus.
9	O estacionamento é amplo, mas a sinalização é um pouco confusa.
10	Está sempre cheio, sempre difícil achar vagas, boa sinalização. O trajeto até o aeroporto é rápido e fácil, o que dificulta é o trânsito.
11	É muito bom, mas o estacionamento é muito caro. O acesso é bem fácil pelo fato do Aeroporto ser dentro da cidade.
12	Eu geralmente vou e volto de taxi. Nunca tem lugar para parar e para me pegar é ainda pior. Não pode estacionar se você chamar o taxi de sua confiança e tem que andar para encontrá-lo. Se for pegar táxi no aeroporto tem uma fila enorme e a espera é pelo menos quinze a vinte minutos. Não tem sinalização, você tem que ficar perguntando onde se pega taxi, onde fica a fila. É bem muito fácil chegar ao aeroporto, por isso prefiro voos que saiam dele.
13	A melhor coisa de Congonhas é a localização, muito prático. Para quem vai de carro é bem fácil, o estacionamento é ótimo, só um pouco caro.

Fonte: A AUTORA (2013)

Na questão 3, conforme demonstrado na tabela 14, muitos apontaram estar satisfeitos com o estacionamento, o mesmo tempo que outros reclamam que a quantidade de vagas não é suficiente para atender a demanda, o que pode ser justificado também pelo fato do aeroporto estar trabalhando em seu limite e como apontado no gráfico 4, durante alguns períodos de tempo, o aeroporto trabalha em seu pico de demanda, o que dificulta ainda mais a situação.

Muitos consideram a localização do aeroporto privilegiada por estar no meio da cidade de São Paulo. Isso vai de encontro ao constatado no estudo realizado em 2010 pela consultoria McKinsey onde: o caso dos aeroportos de Congonhas e Santos Dumont, nos quais cerca de 57% dos passageiros revelaram que sua opção foi feita com base na proximidade dos aeroportos em relação à sua origem.

Também apontaram que o acesso de ônibus é complicado e que em alguns casos não há sinalização informando onde eles param. Houve também a reclamação do local onde os ônibus fazem ponto e também do trânsito, o trânsito excessivo para realizar, o que reflete não apenas a falta de estrutura do aeroporto, mas da cidade, que necessita investimentos para propiciar uma melhor transição entre modais.

Existe ainda o projeto do Monotrilho que ligará o Aeroporto de Congonhas e a rede de trens Metropolitanos da capital. A obra era uma medida para melhorar a infraestrutura urbana para a Copa do Mundo, entretanto, esta está atrasada, sendo que apenas será entregue quinze dias após o início do mundial e apenas um terço das linhas. (UOL, 2012).

Alguns dos entrevistados ainda reclamaram do preço do aeroporto. Realizando uma comparação entre os preços praticados no estacionamento do aeroporto e em estacionamentos localizados no entorno, chega-se aos valores demonstrados na tabela 15.

Tabela 15 – Comparativo de Preços entre o estacionamento do aeroporto e estacionamentos no Entorno.

Estacionamento no Aeroporto			Estacionamentos no Entorno		
Até 1 hora	Até 2 horas	Diária	Até 1 hora	Até 2 horas	Diária
R\$ 12,00	R\$ 17,50	R\$ 63,00	R\$ 7,00	R\$ 12,00	R\$ 30,00

Fonte: A AUTORA (2013)

Muitos dos estacionamentos ainda disponibilizam veículos (vans) para realizar o traslado do estacionamento para o aeroporto. Os estacionamentos próximos ao aeroporto

com preços reduzidos e com a facilidade de traslado podem ser considerados como uma opção.

Tabela 16 – Questão 4

<i>Questão 4</i>	
Entrevistado	Serviços Comercias: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações
1	O atendimento é muito bom, mas as opções são poucas. Não existem muitas cafeterias e o ambiente é pequeno, muitas vezes temos que esperar muito tempo para sermos atendidos. Os preços são muito altos
2	O serviço é bom e de qualidade, mas é muito caro. As instalações são adequadas
3	Não uso muito, mas tem o necessário quando preciso. São todos muito simpáticos, os estabelecimentos são muito arrumados e bonitos, o preço é bem caro, mas o serviço é bom. Eu gosto muito do aeroporto
4	Não tem variedade de estabelecimentos comerciais nos aeroportos , porém as instalações são boas, os preços abusivos cobrados por tais serviços acabam fazendo o passageiro ficar sem opção, muitas vezes um simples café da manhã ou um lanche, pode ficar em um preço tão salgado quanto de um almoço em um restaurante
5	Preços mais altos que fora do aeroporto. Atendimento deixa a desejar na maioria das lojas. Somente um restaurante e os outros locais sempre com fila. Se o vôo for cedo, a maioria dos lugares ainda está fechado ou com serviço parcial
6	Já utilizei a farmácia, livraria, chaveiro - As instalações são boas, mas mal sinalizadas. Os preços são abusivos. As instalações são boas
7	Na verdade só utilizei esses serviços poucas vezes, não tenho como opinar.
8	Preços são abusivos, do lado de fora do aeroporto existem muitas opções até melhores do que as do aeroporto e por preços normais. Pouca variedade, as instalações também não são muito boas, são pequenas. Dependendo do horário do voo, nem todos os serviços estão a disposição.
9	Os preços são muito altos e os produtos não valem o preço que é cobrado. Poucas opções, as instalações são boas, estão novas e bem cuidadas.
10	Tudo que se compra é muito mais caro do que fora do aeroporto. Quando se está cheio, não se encontra lugares disponíveis para sentar e comer alguma coisa. Não tem muitos serviços disponíveis, só o básico, para um aeroporto movimentado como Congonhas deveria ter mais opções. A qualidade peca bastante no atendimento e nas instalações que não comportam a demanda.
11	Acho o preço muito acima, poderia ser mais baixo, tem poucos serviços, é um pouco precário. Precisava ser maior.
12	O aeroporto é muito caro e mesmo tendo os mesmos serviços do lado de fora, por ter que atravessar para o outro lado e caminhar, as pessoas e eu também, preferem utilizar os serviços do aeroporto mesmo eles sendo muito mais caros. Agora tem mais variedades, mas poderia ter mais opções. O espaço das lojas é pouco.
13	Preços são fora da realidade, poucos serviços, nada que faça jus ao preço cobrado. Instalações boas, mas que não conseguem atender quando o aeroporto está cheio.

Fonte: A AUTORA (2013)

Todos os entrevistados responderam que os preços praticados no Aeroporto são muito altos e que não condizem com o serviço prestado, muitos ainda concordam que existem opções no entorno do aeroporto, porém nenhum disse se preferia se ausentar do aeroporto para utilizar algum serviço e depois retornar. Embora existam muitos serviços no entorno, eles parecem não oferecer risco para os que são prestados no aeroporto, o que não incentiva a competitividade. Foi citado ainda que não existem muitas opções no aeroporto e que em determinados horários nem tudo está aberto ou os serviços são parciais. Concordam ainda que em horários de pico não se tem locais suficientes para atender a todos. (Tabela 16).

Ainda em relação aos preços praticados no Aeroporto de Congonhas, como uma medida para atender a demanda para a Copa de 2014, a Infraero decidiu implantar uma lanchonete popular. O estabelecimento ficará em uma área de 68,57 m², na Ala Sul no subsolo do terminal de passageiros de Congonhas, próxima à entrada do estacionamento.

O diferencial da lanchonete é a presença de 15 itens com preços controlados, estabelecidos pela Infraero por meio de pesquisas de preço no mercado local: “O objetivo é oferecer aos passageiros um serviço com preços mais acessíveis, cumprindo uma demanda do público e estimulando a concorrência no mix comercial de Congonhas”, afirmou Eliana Akemi, superintendente do aeroporto paulista. (INFRAERO, 2012).

A INFRAERO ainda pretende implementar a lanchonete popular em todos os aeroportos localizados nas cidades sedes da Copa do Mundo de 2014. Os aeroportos de Curitiba (PR) e Londrina (PR) já contam com as lanchonetes populares e, nos terminais de Recife (PE) e Natal (RN), as lojas estão em fase de instalação. Em Porto Alegre (RS) o contrato já foi assinado e os processos licitatórios para a implantação no Galeão (RJ), Santos Dumont (RJ) e Salvador (BA) estão em andamento. (INFRAERO, 2012)

Tabela 17 – Questão 5

<i>Questão 5</i>	
Entrevistado	Serviços de Informação: disponibilidade do serviço, atendimento
1	Nunca precisei do serviço.
2	Os profissionais são bons e sabem informar direitinho.
3	Nunca precisei.
4	Apesar de precisar apenas uma vez desse serviço, ele atendeu minhas expectativas. Pessoas treinadas e educadas me ajudaram a sanar todas as dúvidas, com muita calma e paciência.
5	Nem sei se tem.
6	Uma vez recebi um amigo frances. O tempo que ele ficou no aeroporto não conseguiu ninguém que falasse inglês, espanhol ou francês.
7	Quando necessitei foi rápido e fácil.
8	Apesar de nunca ter usado, sei que existe um serviço de informações da Infraero.
9	O serviço funciona bem, sempre dão a informação correta e nos tratam bem.
10	O serviço é bom, conseguem dar a maioria das explicações sem maiores problemas, o atendimento é muito bom.
11	Funciona bem e o atendimento é bom.
12	Eu nunca uso o serviço de informações, mas das vezes que eu precisei, me atendeu bem.
13	Nunca usei.

Fonte: A AUTORA (2013)

O serviço de informações do aeroporto parece não ser considerado muito importante pelos usuários, uma vez que muitos deles sequer utilizaram o serviço e também desconhecem a existência do mesmo. Os que utilizaram avaliariam o serviço positivamente. Apenas um dos entrevistados fez a observação de que faltava um atendente bilíngue no serviço de informações. (Tabela 17)

Tabela 18 – Questão 6

<i>Questão 6</i>	
Entrevistado	Flight Information Display System
1	As informações são claras, mas as vezes demoram para ser atualizadas.
2	As TVs estão bem dispostas e a informação é muito útil.
3	Funcionam muito bem.
4	Na primeira vez é tudo muito confuso você utilizar esse serviço, mas depois que acostuma ele acaba se tornando mais fácil, porém, para os marinheiros de primeira viagem é um pequeno quebra – cabeça.
5	Adequados, posicionados em locais estratégicos.
6	Acho bastante confuso e não é atualizado. As vezes é necessário procurar a companhia para sobre saber o voo.
7	Bom também, nunca tive dificuldades em localizar informações
8	As TVs estão bem posicionadas.
9	As TVs funcionam bem, fácil para achar as informações dos voos quando necessário.
10	Funciona bem, as TVs estão nos locais corretos e de fácil visualização.
11	Estão bem distribuídas.
12	Tem lugares no aeroporto que você não consegue achar nenhuma TV, como em alguns lugares do check-in e fica sem informação, a tabela de voos nem sempre é atualizada, mas isso também é culpa das empresas que nunca fornecem informações na hora.
13	Funcionam muito bem com informações precisas.

Fonte: A AUTORA (2013)

O serviço na maioria das avaliações foi bem avaliado, ainda que alguns usuários considerassem o serviço confuso ou desatualizado. (Tabela 18)

Tabela 19 – Questão 7

<i>Questão 7</i>	
Entrevistado	Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento
1	O check-in é rápido na maioria das vezes, menos quando o aeroporto está muito cheio e demora muito. O atendimento é muito bom e cortes.
2	O tempo de espera é pequeno, as filas são meio desorganizadas, o atendimento é excelente.
3	Não é tão rápido, mas também não chega a demorar demais. O espaço é suficiente e os atendentes são simpáticos.
4	É um ótimo serviço, desde que o transito de passageiro esteja totalmente calmo. Uma vez que a o numero de pessoas fica muito grande, fica difícil de esperar, os atendentes se enrolam e as filas são mal organizadas.
5	Se não tiver feito check-in pela web, é uma espera/fila enorme, com poucos postos de atendimento e o atendimento também é ruim.
6	Nunca tive problemas com o check-in, normalmente são profissionais qualificados e o atendimento é bom.
7	Geralmente chego cedo, bem antes do horario do voo, nunca tive problemas. Quando não voos em atraso por motivos de mau tempo ou alguns imprevisto tudo corre bem
8	O check-in demora muito, especialmente de manha cedo ou a noite. As filas são mal organizadas e o atendimento é péssimo quando está cheio.
9	Demora demais, filas intermináveis, o atendimento é ruim, são muito lentos o que aumenta mais ainda o tempo de espera.
10	O aeroporto não consegue atender a quantidade de passageiros e isso se reflete no aeroporto. Em um dia de movimento razoável, demora, e em dias e horários de muito movimento, chega a demorar mais de meia a hora, não tem espaço para filas. Os atendentes fazem o que podem, mas não conseguem atender com agilidade ou de forma eficiente. As vezes, um passageiro demora mais de quinze minutos na fila.
11	Pouco espaço, o tempo de espera é exagerado as vezes. O atendimento deixa a desejar, as empresas deveriam investir mais.
12	O check-in não é muito bom,mas em todos os aeroportos movimentados que eu já fui é a mesma coisa. Muita confusão, muitas pessoas ainda estão tentando fazer o check-in poucos minutos antes dele ser fechado e começam a ter que passar na frente. Isso costuma acontecer quando o aeroporto está cheio e os que estão atendendo não dão conta de fazer o check in a tempo.
13	Nunca fiquei mais do que dez minutos na fila do check-in, para mim é um tempo razoável, o espaço não chega a ser insatisfatório, o atendimento é muito bom, mas depende da empresa.

Fonte: A AUTORA (2013)

O check-in é outro serviço que possui opiniões divididas, conforme demonstra a tabela 19. Ainda assim, a maioria ressaltou os problemas do mesmo como pouco espaço disponível, excesso de filas e espera prolongada. Um dos entrevistados ainda relata que em dias em que o aeroporto está muito cheio, acontece de passageiros ainda estarem fazendo o check-in a poucos minutos que este seja encerrado e por isso precisam passar na frente o que causa tumulto. Outro ainda diz que se não fizer o check-in pela internet, a espera é muito longa. Mais uma vez se confirma que o aeroporto opera sobrecarregado e isso causa muitos transtornos aos passageiros. Outros afirmam estar satisfeitos com o tempo, bem como com o atendimento prestado.

Ainda em relação a melhorias, há um projeto para ampliar em 25% o número de balcões de Check-in, o que com mais postos de atendimento reduziria as esperas e filas. Entretanto as obras foram adiadas para 2014 ou 2015. (R7, 2012)

Tabela 20 – Questão 8

<i>Questão 8</i>	
Entrevistado	Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento
1	Difícilmente tem filas, é muito tranquilo. Área disponível é adequada, atendimento também.
2	É rápido e os atendentes são gentis.
3	Dependendo do dia é bem demorado e tem muita fila, a área não é adequada. O atendimento é razoável.
4	Não tive maiores problemas, fiquei totalmente satisfeito como atendimento que me foi dado em relação aos mesmos. A área é suficiente para o atendimento.
5	Melhorou nos últimos meses, mas já peguei dias de fila numa segunda de manhã que davam a volta no andar, o espaço é pequeno, o atendimento deixa a desejar.
6	Área disponível pequena. Atendimento regular. Tempo normal.
7	Rápido, a aérea é pequena, atendimento é bom.
8	Quando o aeroporto está com baixo movimento é muito calmo e rápido, mas quando está cheio o espaço é pequeno, a fila fica atrapalhando a passagem, o atendimento é muito lento.
9	Demora muito, tem muita fila, se o espaço fosse maior, seria bem mais rápido. O atendimento é satisfatório apesar da demora.
10	Nunca tive problemas, o atendimento é bom, sempre são educados. Só costuma demorar quando o aeroporto está cheio, mas como eu disse, quando está muito cheio, nada funciona direito.
11	Pequeno, tempo é razoável, é um procedimento de segurança, tudo bem em esperar. Atendimento bom.
12	É a mesma coisa do check-in, demorado, não tem espaço suficiente, o atendimento é um pouco melhor do que o do outro.
13	É bem rapidinho, não tenho do que reclamar, o atendimento é ótimo.

Fonte: A AUTORA (2013)

O indicador “Security Check” também não foi muito bem avaliado. As diferenças de opiniões podem ser explicadas pela frequência com a qual o usuário frequenta o aeroporto, o que faz com que ele experimente o serviço em diferentes horários e períodos do ano sujeito a sazonalidade da demanda. Muitos disseram estarem satisfeitos com o tempo de espera, porém concordam que a área disponível deveria ser maior, entretanto classificam o atendimento como bom. Outros enfatizam a demora no atendimento, constantes filas, pouco espaço, o que evidencia o um numero muito grande de usuários para serem atendidos ao mesmo tempo em um aeroporto cuja capacidade está saturada. (Tabela 20)

Tabela 21 – Questão 9

<i>Questão 9</i>	
Entrevistado	Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento
1	As salas de embarque também são pequenas, não tem assentos para todos por isso é desconfortável. Area disponível é pequena, limpeza ótima, serviços são poucos.
2	Tem alguns serviços, poderia ser melhor, os assentos e espaço são adequados, a limpeza também.
3	São pequenas, nenhum conforto, pouquíssimos assentos, também não é muito limpo, principalmente em feriados com o movimento dobra de tamanho.
4	Nunca tive maiores problemas com esses serviços, achei que todas as disponibilidades atenderam minhas expectativas. Não há muitos serviços, mas os disponibilizados me atenderam satisfatoriamente, as salas de embarque são confortáveis, quando fica muito cheio não é muito bom esperar por muito tempo.
5	Conforto, não é confortável. Portões confusos em dois andares, difícil passar de um lado para outro. Menos assentos que a quantidade de passageiros em horários de pico. Nos portões que ficam no andar de baixo então é ainda pior. Os portões que ficam no andar de baixo são ainda piores.
6	As salas de embarque nacionais são pequenas, não há disponibilidade de assentos, o conforto é mínimo. Já as internacionais no Aeroporto de Guarulhos são melhores. Há mais conforto e tem mais opções de serviços. Já a limpeza no Aeroporto de Congonhas é muito superior.
7	Razoável depende do movimento de embarque, em vésperas de feriados fica muito cheio e sujo. O conforto poderia ser melhor. Poderia ter mais opções de cafeterias e compras.
8	Salas de embarque desconfortáveis, poucos assentos, muito bagunçado, as salas de embarque as vezes mudam sem nenhum aviso. Também não aparece nas TVs, tem que procurar a Cia aérea para saber.
9	De um tempo para cá melhorou, mas continua muito deficitário, principalmente no conforto. Não atende o numero de voos e passageiros. Os atrasos deixam o ambientem ainda mais cheio. Não tem muitos lugares para se fazer um lanche.
10	Já foi pior, agora até que melhorou bastante, mas continua sendo insatisfatório. Poucos assentos, as salas de embarque ficam lotadas e tem pouco espaço, principalmente as que ficam embaixo. É nada confortável. Ah, sim, é bem limpo até.
11	Há poucas cadeiras. Poucos serviços a disposição, pouco espaço também.
12	As salas de embarque continuam pequenas. Um voo para mais de cem pessoas e tem menos de 50 assentos disponíveis, até para ficar em pé fica apertado. Piora mais quando os voos atrasam e não tem informação, ou quando mudam os portões de acesso e não informam, só na hora do embarque e fica mais confuso.
13	É confortável se você não for esperar muito. Poderia ter mais assentos e ter maior área. Tem até bastante serviço.

Fonte: A AUTORA (2013)

O indicador “Sala de Embarque” foi avaliado negativamente pela maioria, apontando principalmente o pouco espaço disponível, ausência de assentos para todos os usuários, o que torna a espera, que é muitas vezes prolongada, em um período de grandes transtornos. Devido a essa falta de assentos e espaço que o conforto também foi mal avaliado. As salas de embarque que ficam no nível inferior também foram apontadas como estando em uma condição ainda pior. Muitos apontam como insuficiente às opções de serviços oferecidos. A limpeza foi bem classificada e ainda houve uma comparação entre esta e o Aeroporto de Guarulhos, sendo que a de Congonhas foi melhor avaliada, sendo que em termos de conforto, o as salas de embarque do primeiro, foi considerada melhor. (Tabela 21)

Podemos ainda, perceber que aqueles que responderam viajar com maior frequência analisaram de forma mais crítica cada indicador, apontando mais defeitos, o que pode ser compreendido pelo fato de que esses usuários experimentaram os serviços prestados no aeroporto um maior número de vezes e em diferentes situações, como em horários de pico, dias de maior movimento como em períodos de férias ou feriados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de serviços é muito importante dentro de um aeroporto, principalmente com o aumento de demanda que a aviação brasileira vem experimentando nos últimos anos. Dessa forma, os aeroportos passaram a enfrentar condições de congestionamento, onde os serviços podem atingir um ponto crítico caso a qualidade dos mesmos não seja mantida em um padrão estabelecido.

Um aeroporto que seja desenhado para atender as expectativas de seus usuários, o que consideram mais importantes, e adotando uma visão cuidadosa, onde o bem estar do usuário seja uma preocupação dos gestores dos aeroportos, fará com que os usuários percebam a qualidade dos serviços prestados, fazendo com que eles se sintam sobretudo acolhidos no local.

Neste aspecto observa-se que Deming (1990) aponta que a qualidade é fruto do nível de satisfação de um usuário, desta forma, quando mais o cliente sintam-se a vontade e confortável em um aeroporto, pode-se dizer que estaria tendo um alto nível de satisfação, contribuindo para que percebesse de forma positiva os aspectos do aeroporto, avaliando-o como um bom serviço, uma vez que Mosso (2001) atribuiu à qualidade que esta seria confundida com o conceito de bom ou ruim.

Bandeira (2008) realizou uma pesquisa avaliando o nível de serviço prestado nos terminais de passageiros de aeroportos, concluiu que muitos dos consumidores avaliaram de forma subjetiva o aeroporto, apontando suas necessidades naquele local como, famílias com filhos pequenos apontaram a falta de locais de lazer para seus filhos, idosos apontaram a ausência de carregadores de bagagens ou auxiliares na área de estacionamento, enquanto executivos apontaram a necessidade de cofres e ambientes para leitura e descanso no aeroporto. Famílias e jovens sentiram falta de salas de músicas e cinemas.

Isto também vai de encontro à definição de Deming (1990), uma vez que o autor aponta que qualidade não é, somente, avaliada, como construída e a partir das opiniões de seus usuários pode-se construí-la de acordo com as expectativas de seus clientes e também, no momento em que o aeroporto é capaz de inserir em seu espaço serviços que atendam as expectativas de seus usuários, aproxima-se das noções de hospitalidade de Grinover (2002) que apresenta a hospitalidade como o ato de bem receber, e também vai de encontro com a definição de Camargo (2004 p.52) onde “[...] a hospitalidade pode ser definida como o ato

humano, exercido em contexto doméstico, público, profissional e virtual, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural.”

O Aeroporto também é considerado como vetor de desenvolvimento e vai muito além, relacionando-se com as cidades, de formas tanto positivas quanto negativas, cria também relação e identidade com as pessoas, tornando-se parte importante para as cidades, não apenas como um local de passagem, mas como um local identitário.

Congonhas é um aeroporto que opera em condições críticas, ou seja, acima da sua capacidade instalada, o que acaba por causar sérios inconvenientes para os usuários.

Os preços praticados no aeroporto foram duramente criticados por estarem muito acima daqueles praticados em outros estabelecimentos fora do mesmo. Com a implantação da lanchonete popular no aeroporto, a situação deve se abrandar.

Localizado dentro da cidade, o Aeroporto tem uma relação muito grande com a mesma, até mesmo com a sua infraestrutura urbana. Muitos usuários se queixam do trânsito no acesso ao aeroporto. Dessa forma, seria necessário investimentos para melhoria das vias urbanas e bem como o oferecimento de outras formas de acesso para o aeroporto como o metrô. Embora haja projetos para a construção do monotrilho, essas obras estão atrasadas. Com a demora na interligação entre modais e o aumento do fluxo de passageiros, a situação vai se tornando ainda mais delicada, prejudicando não apenas o usuário do aeroporto, mas também para os cidadãos que vivem nas proximidades do aeroporto.

O Aeroporto não consegue atender a demanda que recebe anualmente, o que é confirmado pelas respostas obtidas nas entrevistas, onde a maioria diz que o aeroporto é muito pequeno, não há assentos suficientes para todos no terminal de passageiros, tão pouco nas salas de embarque. Isso é confirmado pelo fato que o aeroporto vem recebendo mais 4 milhões de passageiros anualmente do que poderia receber, por isso, as constantes filas. Os voos partindo de Congonhas deveriam ser reduzidos.

Isso poderia ser feito com a limitação do número de slots que cada empresa aérea poderia ter, porém as atuais regras de distribuição podem ser facilmente dribladas. As empresas devem cumprir uma porcentagem de regularidade nas operações, ou perdem os slots. Entretanto, elas se utilizam da manobra de cancelar alternadamente voos com baixa frequência de passageiros, o que mantém os seus slots mesmo que esses não sejam mais necessários. Isso ainda é uma medida de dificuldade a entrada de novas empresas no aeroporto, diminuindo a competição, o que também afeta a percepção de qualidade dos passageiros. Uma empresa detentora de muitos slots não precisa preocupar-se com a entrada de uma nova

concorrente e isso baixa os seus padrões de atendimentos que poderão ser percebidos até mesmo no check-in e esse indicador foi um dos mais mal avaliados na pesquisa realizada.

Em São Paulo, não podemos considerar a hipótese de transferir parte dos voos para o Aeroporto de Guarulhos, pois este também vem trabalhando em situação crítica. Seria interessante pensar na transferência de voos para o Aeroporto de Viracopos em Campinas.

Entretanto, a construção de um novo aeroporto não parece ser uma solução adequada pois, implicaria maior divisão de demanda e, portanto, pior configuração econômica de hub, embora a construção de tal aeroporto possa ser considerada para aviação geral. Finalmente, vale destacar a necessidade de se implementar acessos ferroviários rápidos aos aeroportos de São Paulo. (McKinsey, 2010)

A infraestrutura aeroportuária, em sua grande parte a cargo da Infraero, empresa que administra os aeroportos responsáveis por mais de 95% do tráfego aéreo civil, não cresceu no mesmo ritmo da demanda. Dos 20 principais aeroportos nacionais, 13 já apresentam gargalos nos terminais de passageiros, com conseqüente redução no nível de serviço prestado aos usuários, sendo o caso mais crítico o de São Paulo, principal *hub* do País, com cerca de 25% do tráfego total. O sistema de pista e pátio também encontra limitações. Congonhas, aeroporto de maior movimento de voos domésticos do Brasil, que até novembro de 2009 era o único do País a ter limitação da oferta de *slots* para pousos e decolagens, recentemente foi acompanhado pelo aeroporto de Guarulhos, que não mais poderá receber voos adicionais em determinados horários. (McKinsey, 2010).

Nas análises apresentadas pelas entrevistas foi possível de se perceber que para os pressupostos estabelecidos inicialmente por esta pesquisa,

- a) O usuário do aeroporto de Congonhas se preocupa com a qualidade dos serviços oferecidos;

Nestes aspectos observou-se que sim, o usuário preocupa-se com a qualidade dos serviços oferecidos, analisando-os de forma crítica e apresentando os problemas existentes no aeroporto, principalmente como apontado no check-in e sala de embarque. Desta forma argumenta-se que este pressuposto pode ser confirmado.

Para o pressuposto:

- b) Não há, para o usuário, questionamentos pontuais relacionados à utilização dos serviços oferecidos pelo aeroporto de Congonhas;

Neste aspecto este pressuposto não pode ser confirmado, pois, os usuários do aeroporto questionam a eficiência dos serviços oferecidos, apontando em muitos casos

sua insatisfação com os mesmos e apontando os defeitos apresentados em cada um destes mesmos serviços. Pode-se considerar que o usuário possui sim questionamentos pontuais em relação a cada aspecto dos serviços prestados.

Para o último pressuposto:

c) Os usuários do aeroporto de Congonhas criam identidade com o local.

Neste pressuposto observou-se pela pesquisa que o usuário do aeroporto cria uma identidade com o local, no sentido de preferi-lo em virtude de sua localização mais central. Observa-se que este elemento não pode ser considerado uma identificação legítima pois, o aspecto de localização é priorizado antes da própria estrutura física do aeroporto. Observou-se, assim, que este pressuposto foi parcialmente confirmado.

O aspecto de centralidade oferecido pelo Aeroporto de Congonhas é um fator positivo em relação à identificação do passageiro com seu uso, mas este fator não pode ser mensurado pois, vincula-se a outras questões mais complexas, na análise descritiva de um grande centro urbano com problemas de mobilidade. O trânsito caótico de uma cidade, como São Paulo, é imprevisível e faz, por observação direta, com que o passageiro procure por locais próximos para seu embarque. Caso fossem oferecidas alternativas viáveis de deslocamento, com conforto e segurança, tanto para Congonhas como também para Guarulhos, talvez o processo de escolha do passageiro fosse diferenciado, mas este aspecto só poderá ser respondido no desenvolvimento de pesquisas futuras.

Neste estudo demonstrou-se que as questões de Qualidade oferecidas pelo Aeroporto de Congonhas podem ser medidas e mensuradas em função de aspectos pertinentes a percepção dos passageiros em seu uso cotidiano.

Espera-se que os resultados deste estudo possam contribuir para pesquisas futuras na área, auxiliando a percepção de aspectos significativos de características formadoras do cotidiano de uma metrópole de elevada concentração populacional, como no caso da cidade de São Paulo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACI, Airport Council International. **Quality of Services at Airports: Standards and Measurements**. Vol.1, Genebra, 2000.

ACI, Airport Council International. **Costumer Service**. 2008

AEROSERVICE, Consulting de Projetos. **A Capacidade do Sistema Aeroportuário da Região Metropolitana de São Paulo Face a Demanda de Trafego Aéreo para o Ano de 2014**. 2007.

ALBRECHT, Karl; ZEMKE, Ron. **Serviço ao Cliente: reinvenção da gestão do atendimento ao cliente**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

AUGÉ, Marc. **Não lugares: introdução a uma antropologia da supermodernidade**. Campinas: Papirus, 1994.

AZEVEDO, Júlio César de; ORTIGOZA, Sílvia Ap. Guarinieri. Instalação e Ampliação de Aeroportos e seus Impactos Sócio-Espaciais em Cidades Paulistas: O caso de Ribeirão Preto. In:VII SITRAER. Rio de Janeiro 26 a 28 de Nov 2008. **Anais do VII SITRAER**, Rio de Janeiro, 2008. p. 709-720 – Tr. 435.

BANDEIRA, Michelle Carvalho G. Da S. P.; CORREIA, Anderson Ribeiro. Determinação dos Critérios para Avaliar o Nível de Serviço em um Aeroporto. **Anais do 12º Encontro de Iniciação Científica e Pós-Graduação do ITA – XII ENCITA**, 2006.

BANDEIRA, Michelle Carvalho Galvão da Silva Pinto. **Análise do Nível de Serviço em Terminais de Passageiros Aeroportuários**. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Instituto Tecnológico de Aeronáutica, São José dos Campos, 2008.

BANDEIRA, Michelle Carvalho G. Da S. P.; CORREIA, Anderson Ribeiro. Priorização dos Serviços do Terminal de Passageiros Segundo o Perfil dos Usuários no Aeroporto

Internacional de São Paulo/Guarulhos. In:VII SITRAER. Rio de Janeiro 26 a 28 de Nov 2008. **Anais do VII SITRAER**, Rio de Janeiro, 2008. p. 457-468 – Tr. 435.

BARRET, S.D. Airport Competition in the Deregulated European Aviationmarket, **Journal of Air Transport Management** 6, 13–27, 2000.

BERRY, L. L; ZEITHAML, V. A; PARASURAMAN, A. Five Imperatives for Improving Service Quality. **Sloan Management Review**. V. 31, N. 04, pp. 29-38, 1990.

BERRY, L. L; PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A. Improving service quality in America: Lessons learned. **The Academy of Management Executive**. V. 08, N. 02, pp. 32-52, Maio, 1994.

CALDAS, Tânia Cristina de Menezes. Integração Urbana de Aeroportos, um Desafio para o Planejamento. **Anais do 7 SITRAER**,Rio de Janeiro, p.327-33, TR410, 2008.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. Coleção ABC do Turismo. São Paulo: Aleph, 2004.

CORREIA, Anderson;WIRASINGHE, S.C.. Evaluating Level of Service at Airport Passenger Terminals; Review of Research Approaches. **Journal of the Transportation Research Board**, No. 1888, TRB, National Research Council, Washington, D.C., p. 1–6, 2004.

CORREIA, A.R., WIRASINGHE, S.C & de Barros, A.G.. Overall Level of Service Measures for Airport Passenger Terminals. **Transportation Research A**, Vol. 42 No. 2, pp. 330-346, 2008.

CROSBY, L. A; STEPHENS, N. Effects of relationship marketing on satisfaction, retention and prices in the life insurance industry. **Journal of Marketing Research**. Pp. 404-411, 1987.

DAL’ MASO, César Buaes. **Análise da Gestão da Qualidade em Serviços Hoteleiros**: Uma abordagem das questões internas do modelo PZB. Dissertação. Porto Alegre, 2008.

DEMING, W. E. **Qualidade: A Revolução da Administração**. Marques - Rio de Janeiro:Saraiva, 1990.

DEMING, W. E. **Out of the Crisis**. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study, 1986.

ESTEVES, Leonardo Lúcio, BARROS, Monica Pereira, SANT'ANNA, José Alex. Estudo Sobre as Preferencias de Passageiros de Turismo Internacional no Acesso a Aeroportos: Uma Pesquisa no Aeroporto Deputado Luis Eduardo Magalhaes/Salvador. **Anais do Sitraer**, 2008.

FOLHA DE SÃO PAULO, **Congonhas deve ter regra que exige maior pontualidade das empresas**, 2013.

GUALDA, N. D. F.. **Terminais de Transportes: Contribuição ao Planejamento e ao Dimensionamento Operacional**. Tese (Livre Docência em Planejamento e Operação de Transportes). Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

GARVIN, D. A. **Managing Quality: the strategic and competitive edge**. New York: Harvard Business School, 1988.

GARVIN, D. What Quality product really means?. **Harvard Business Review**, p.5-12, may-jun, 1988.

GOTMAN, Anne. **Le sens de l'hospitalité**. Paris: Presses Universitaires de France, 2001.

GOTMAN, Anne. O turismo e a encenação da hospitalidade. In: **BUENO RAMOS & CAMARGO**. Modernidade, cultura material e estilos de vida. São Paulo: Ed. SENAC, p. 115-134, 2008.

GRINOVER, Lúcio. **Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado**. In: DIAS, Célia M. (org). Hospitalidade: reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

GRÖNROOS, C. **Service Management and Marketing**. Lexington: Lexington Books, 1990.

GRONROOS, C. A. Service-Oriented Approach to Marketing of Services. **European Journal of Marketing**. 12, nº8, pp. 588-601, 1978.

GULLER, M; GULLER, M. **Del Aeropuerto a la Ciudad Aeropuerto**. Editorial Gustavo Gili, Barcelona, 2002.

HARVEY, D. **Condição Pós Moderna: Uma Pesquisa Sobre as Origens da Mudança Cultura**. Loyola, São Paulo, 2001.

INTERNATIONAL TRANSPORT ASSOCIATION. **Airport Terminal Reference Manual**, 7th ed., 1991.

INFRAERO. **Aeroportos Industriais**. 2012 Disponível em: <<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/aeroportos-industriais/conceito.html>> Acesso em 29/05/2012.

INFRAERO. **Anuários Estatísticos**, 2011.

INFRAERO, **Assinado contrato para lanchonete popular de Congonhas**, 2012.

IPEA, **Aeroportos no Brasil: investimentos recentes, perspectivas e preocupações**, 2011.

KUHN, E.L. **Impactos da Competição entre Aeroportos no Brasil**. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

JANIC, Milan. Assessment and Management of Quality of Service at an Airport Passenger Terminal. **Transportation Planning and Technology**, Vol. 26, No. 3, pp. 239–263, 2003.

LANNA, Marcos. Nota sobre Marcel Mauss e o ensaio sobre a dádiva. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n.14, p173-194, jun. 2000.

JURAN, J. M; GRZYNA, F. M. **A qualidade desde o projeto: os novos passos para o gerenciamento da qualidade em produtos e serviços.** São Paulo: Pioneira, 1992.

JURAN, J. M.. **Juran na Liderança pela Qualidade.** São Paulo: Pioneira, 1990.

JURAN, J. M. Consumerism and Product Quality. **Quality Progress.** PP. 20. Jul, 1970.

LIMA, Orlando Fontes. **Qualidade em Serviços de Transportes: Conceituação e procedimento para diagnóstico.** Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

LOVELOCK, C; WYCKOFF, D. D. Cornell quarterly classic: New tools for achieving service quality. **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.** V. 42. N. 04., 2001.

LOVELOCK, C. **Services Marketing.** New Jersey: Englewood Cliffs, 1991.

LOVELOCK, C; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2001.

MAGRI JUNIOR, Adival Aparecido. **Indicadores de Qualidade de Terminais de Passageiros de Aeroportos.** Dissertação (Mestrado em Ciências) – Instituto Tecnológico de Aeronáutica. São José dos Campos, 2003.

MARTEL N.; SENEVIRATNE N.P. . Analysis of Factors Influencing on Quality of Services in Passenger Terminal Building, **Transportation Research Record** 1273, 1–10, 1990.

MAUSS, M.. Ensaio sobre a dádiva. Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. **In : _____. Sociologia e Antropologia.** v. II. São Paulo : Edusp, 1974.

MCKINSEY & COMPANY. Estudo do Setor de Transporte Aéreo do Brasil: Relatório Consolidado. Rio de Janeiro, 2010.

MEDAU, João Carlos; GUALDA, Nicolau D. Fares. **Análise do Nível de Serviço Oferecido aos Usuários pelo Terminal de Passageiros de São Paulo – Congonhas**. Universidade de São Paulo, 1995.

MENDONÇA, Fernanda Viviana Torres de. **Nível de Serviço nos Terminais de Passageiros dos Aeroportos**. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

MOSSO, M.M.. **Introdução à Estratégia de Qualidade**. Pioneira, São Paulo, 2001.

MULLER, C.; GOSLING, G.D.. A Framework for Evaluating Level of Service for Airport Terminals. **Transportation Planning and Technology**, vol 16, p. 45-61, 1990.

MULLER, C.; GOSLING, G. D. A Framework for Evaluating Level of Service for Airport Terminals. **Transportation Planning and Technology**, Vol. 16, pp 45-61, 1991.

MUMAYIZ, S. A., and ASHFORD, N., “Methodology for Planning and Operations Management of Airport Terminal Facilities.” In **Transportation Research Record** 1094, TRB, National Research Council, Washington, D.C., pp. 24-35, 1986.

NDOH, N. N. e ASHFORD, N. J., Evaluation of Airport Access Level of Service. **Transportation Research Record** 1423, TRB, National Research Council, Washington D. C., p. 34-39, 1993.

OLORUNNIWO, F; HSU, M. K; UDO, G. J. Service Quality, customer satisfaction and behavioral intentions in the service factory. The **Journal of Services Marketing**. V. 20. N. 01, 2006.

ORTIGOZA, Silvia Aparecida Guarnieri. **As franquias e as novas estratégias do comércio urbano no Brasil**. Dissertação de Mestrado. Instituto de Geociências e Ciências Exatas, Unesp, Rio Claro, 1996.

PALHARES, G. L., ESPÍRITO SANTO JR., R. A., 2001, “O Turismo e o Transporte Aéreo como Multiplicadores Socioeconômicos”. In: Setti, J. R. A., Lima Jr., L. F. (eds.), **Panorama**

Nacional da Pesquisa em Transportes 2001. Anais do XV Congresso da Associação Nacional de Pesquisa e Ensino em Transportes (ANPET), vol 2, pp. 225-232: Campinas.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. **Journal of Marketing** 58, n. 01. p. 111-24, Janeiro, 1994.

PARK, Y. H., **Evaluation Methodology for the Level of Service at the Airport Landside System.** Ph.D. Dissertation, Department of Transport Technology, Loughborough University of Technology, Loughborough, England, 1994.

PARK, Y. A., Methodology for Establishing Operational Standards of Airport Passenger Terminals. **Journal of Air Transport Management**, Vol. 5, No. 2, pp. 73-80, 1994.

ESPIRITO SANTO JR, Respício Antônio do; *et all.* Gerenciamento Privado em Aeroportos. Palestra. Disponível em: <http://www.viex-americas.com/artigos-de-palestrantes/123-gerenciamento-privado-em-aeroportos-por-respicio-a-espírito-santo-jr> <acesso 16/010/2012>

_____. **The Role Of Privatization In The Future of Latin American And Caribbean Airports.** Palestra . XVIII ACI-LAC ANNUAL MEETING/CONFERENCE Salvador, Bahia – Brazil. Brazilian Institute of Strategic Studies and Public Policies in Air Transport 1 November 2009. Disponível em: <http://www.aci.aero/aci/ACI%20LAC/File/Events/Salvador/Presentation%20of%20the%20Speakers/November,%2017th/RESPICIO%20ESIRITO%20SANTO.pdf> <acesso 16/010/2012>

_____. **Transporte Aéreo Na Copa De 2014: O Futuro É Agora ... E Os Aeroportos Devem Estar Preparados Independentemente Dos Mega-Eventos...** Palestra . FECOMERCIO/SP – SÃO PAULO, SP; Instituto Brasileiro de Estudos Estratégicos e de Políticas Públicas em Transporte Aéreo, 8 de Novembro de 2010. Disponível em: http://www.fecomercio.com.br/arquivos/arquivo/transporte_aereo_respicio_uz3eda9aat.pdf <acesso 16/010/2012>

R7, Ampliação de Congonhas vai ficar para depois da Copa de 2014, 2012

RODRIGUES, A. C. de M. **La Zone de Tolerance des Consommateurs de Services: une analyse a partir de la typologie “information-transaction”**. Tese (Doutorado em Ciências da Gestão) - Ecole des Hautes Etudes Commerciales, HEC, 1995

SANTOS, Milton. **Da totalidade ao lugar**. São Paulo: Edusp, 2005.

SANT’ANNA, Denise Bernuzzi de. Pacientes e Passageiros. **Interface -Comunicação, Saúde, Educação**, 2000

SASSER, W.E.; OLSEN, R.P.; WYCKOFF, D.D. **Management of Service Operations: text cases and reading**. USA: Allyn and Bacon, 1978

SCATOLINI; Fábio; ELLER; Rogéria de Arantes Gomes. Impacto do Ruído Aeronáutico no Mercado Imobiliário de São Paulo. **Anais do 7 SITRAER**, Rio de Janeiro, 2008.

SENEVIRATNE, P. N. e N. MARTEL. Variables Influencing Performace of Air Terminal Buildings. **Transportation Planning and Technology**, Vol. 16, n.1, p. 1177-1179, 1991.

SENEVIRATNE, P. N. e N. MARTEL. Variables Influencing Performance of Air Terminal Building. **Transportation and. Technology** 16: 3-28, 1994

SHIBA, G; GRAHAM, A; WALDEN, D. **TQM: Quatro Revoluções na Gestão da Qualidade**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1997.

SILVA, Jaqueline Monteiro da. **Implementação e Desenvolvimento de Aeroportos Industriais**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

SILVA, A. **Aeroportos e Desenvolvimento**. Ed. Villa Rica, Belo Horizonte, 1991.

SIQUEIRA, Euler David de. Ritual, turismo e cultura: o aeroporto do Galeão como lugar de passagem. **Anais do XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, Brasília, pp. 1-15, 2006.

SIQUEIRA, Euler David de, SIQUEIRA, Denise da Costa Oliveira. Corpo, mito e imaginário nos postais das praias cariocas. **Anais do XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação - INTERCOM**, Rio de Janeiro, UERJ, pp. 5-9, 2005.

SIQUEIRA, Euler David de, SIQUEIRA, Denise da Costa Oliveira. Samba no Galeão: corpo, cultura e representações do Rio de Janeiro. Anais do **VIII ENTBL - Encontro Nacional de Turismo com Base Local**, Curitiba, pp. 6-13, 2004.

SPOLJARIC, Erika Adriane. **Qualidade dos Serviços nos Terminais de Passageiros de Aeroportos**. Dissertação (Mestrado em Ciências). Instituto Tecnológico de Aeronáutica, São José dos Campos, 1998.

TRANSPORT CANADA. **A Discussion Paper on Level of Service Definition and Methodology for Calculating Airport Capacity**. 1979.

TELFER, Elizabeth. A Filosofia da Hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em Busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. São Paulo: Manole, 2004.

UK, Civil Aviation Authority. **Service quality at Heathrow and Gatwick airports**. 2008.

UOL, **SP admite que monorail, única obra prometida para a Copa, não ficará pronto a tempo**, 2012

VASCONCELLOS, Leonardo Fernandes Soares. **O aeroporto como Integrante de um Projeto de Desenvolvimento Regional: A Experiência Brasileira**. Dissertação (Mestrado em Transportes). Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

ZEITHAML, V. A; BITNER, M. J. **Marketing de Serviços: A Empresa com o Foco no Cliente**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

ZEITHAML, V. A; PARASURAMAN, A; BERRY, L; Problems and Strategies in Services Marketing. **Journal of Marketing** 49. P. 33-46, Primavera, 1985.

ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L; PARASURAMAN, A. The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. **Journal of the Academy of Marketing Science** 21, n.01 p. 1-12, 1993.

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevistas

1- Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Pelo menos uma vez por mês.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2- Terminal de Passageiros: Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza:

O Terminal de passageiros é muito pequeno, em dias de muito movimento é difícil achar lugares para sentar. Sempre consegui achar carrinhos de bagagem com facilidade. Acho que a quantidade de elevadores e escadas rolantes suficiente. A limpeza também é boa, nunca deixou a desejar. A sinalização também é boa.

3- Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização.

O estacionamento ficou muito bom depois da reforma. Antes era difícil de achar vaga e muitas vezes tínhamos que ficar esperando por uma, mas agora é muito tranquilo. A sinalização também é boa. O transporte para Congonhas também é fácil, tem muitas opções de ônibus. Seria legal se tivesse acesso de metrô.

4- Serviços Comerciais: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

O atendimento é muito bom, mas as opções são poucas. Não existem muitas cafeterias e o ambiente é pequeno, muitas vezes temos que esperar muito tempo para sermos atendidos. Os preços são muito altos.

5- Serviços de Informação: disponibilidade do serviço, atendimento

Nunca precisei do serviço.

6- Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

As informações são claras, mas as vezes demoram para ser atualizadas.

7- Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

O check-in é rápido na maioria das vezes, menos quando o aeroporto está muito cheio e demora muito. O atendimento é muito bom e cortes.

8- Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Difícilmente tem filas, é muito tranquilo. Área disponível é adequada, atendimento também.

E o atendimento?

É bom.

9- Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, limpeza, conforto.

As salas de embarque também são pequenas, não tem assentos para todos por isso é desconfortável. Ficou faltando alguma coisa?

Sim, falar sobre área disponível, limpeza e serviços.

Área disponível é pequena, limpeza ótima, serviços são poucos.

Entrevista 2

1- Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Uma vez por ano.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2- Terminal de Passageiros: Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza

O aeroporto é muito bom, os elevadores e escadas dão vazão as pessoas, os carrinhos de bagagem são bem dispostos, a sinalização é confusa, tem bastante assentos, é bem limpo e organizado.

3- Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização.

Eu vou de ônibus, o lugar de parada não é amplo, mas o acesso pelas passarelas é satisfatório.

Não tem indicação de onde passam os ônibus.

4- Serviços Comerciais: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

O serviço é bom e de qualidade, mas é muito caro. As instalações são adequadas.

5- Serviços de Informação: disponibilidade do serviço, atendimento

Os profissionais são bons e sabem informar direitinho.

6- Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

As TVs estão bem dispostas e a informação é muito útil.

7- Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

O tempo de espera é pequeno, as filas são meio desorganizadas, o atendimento é excelente.

8- Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

É rápido e os atendentes são gentis.

9- Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, limpeza, conforto.

Tem alguns serviços, poderia ser melhor, os assentos e espaço são adequados, a limpeza também.

Entrevista 3

1- Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Mais de uma vez por mês, venho à São Paulo pelo menos três vezes por ano.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2- Terminal de Passageiros: Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza:

Eu não permaneço muito tempo no aeroporto, mas acho bastante confortável, o aeroporto é pequeno, o número de escadas rolantes e elevadores são condizentes com o espaço disponível. Sempre consegui carrinhos de bagagens rapidamente. Tem um bom número de assentos. É bem limpo.

3-Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização.

Nunca utilizei o estacionamento, sempre me levam e buscam, então nunca me preocupei com isso. A única coisa é que não tem lugar para quem vem me buscar parar e as vezes complica. O transito também é ruim no acesso ao aeroporto.

4-Serviços Comercias: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

Não uso muito, mas tem o necessário quando preciso. São todos muito simpáticos, os estabelecimentos são muito arrumados e bonitos, o preço é bem caro, mas o serviço é bom. Eu gosto muito do aeroporto.

5-Serviços de Informação:disponibilidade do serviço, atendimento

Nunca precisei.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado):

Funcionam muito bem.

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento:

Não é tão rápido, mas também não chega a demorar demais. O espaço é suficiente e os atendentes são simpáticos.

8-Security Check (Acesso a sala de embarque, raio-x...): tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Dependendo do dia é bem demorado e tem muita fila, a área não é adequada. O atendimento é razoável.

9- Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, limpeza,conforto.

São pequenas, nenhum conforto, pouquíssimos assentos, também não é muito limpo, principalmente em feriados com o movimento dobra de tamanho.

Entrevista 4

1- Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Sem muita frequência. Posso ficar mais de um ano sem viajar de avião.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2-Terminal de Passageiros: Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes,carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza:

Elevadores e escadas sempre em locais estratégicos e fácil acesso. Sinalização sempre coesa, limpeza quase sempre constante. Conforto, carrinhos de bagagens e disponibilidades de assento já peca quando o transito de passageiros excede a capacidade dos aeroportos ,quase sempre, dificultando assim toda a mobilidade alheia.

3-Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização.

Não suporta o transito de passageiros nesses pontos, apesar de ótimas sinalizações, o número de vaga acaba sempre ficando a desejar. Passam muitos ônibus, mas o número não é suficiente para atender a quantidade de passageiros. O acesso ao aeroporto é bom.

4-Serviços Comercias: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

Não tem variedade de estabelecimentos comerciais nos aeroportos , porém as instalações são boas, os preços abusivos cobrados por tais serviços acabam fazendo o passageiro ficar sem opção, muitas vezes um simples café da manhã ou um lanche, pode ficar em um preço tão salgado quanto de um almoço em um restaurante.

5-Serviços de Informação: disponibilidade do serviço, atendimento

Apesar de precisar apenas uma vez desse serviço, ele atendeu minhas expectativas. Pessoas treinadas e educadas me ajudaram a sanar todas as dúvidas, com muita calma e paciência.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

Na primeira vez é tudo muito confuso você utilizar esse serviço, mas depois que acostuma ele acaba se tornando mais fácil, porém, para os marinheiros de primeira viagem é um pequeno quebra – cabeça.

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento.

É um ótimo serviço, desde que o transito de passageiro esteja totalmente calmo. Uma vez que a o numero de pessoas fica muito grande, fica difícil de esperar, os atendentes se enrolam e as filas são mal organizadas.

8- Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Não tive maiores problemas, fiquei totalmente satisfeito como atendimento que me foi dado em relação aos mesmos. A área é suficiente para o atendimento.

9-Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, area disponivel, limpeza,conforto.

Nunca tive maiores problemas com esses serviços, achei que todas as disponibilidades atenderam minhas expectativas. Não há muitos serviços, mas os disponibilizados me atenderam satisfatoriamente, as salas de embarque são confortáveis, quando fica muito cheio não é muito bom esperar por muito tempo.

Entrevista 5

1- Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Uma a duas vezes por mês

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2-Terminal de Passageiros: Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes,carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza:

Poucos locais para sentar, Pouca disponibilidade, numa segunda de manhã tem fila até na escada rolante para o embarque. Carrinhos de bagagens: Razoável. Pouca sinalização e pouquíssimos assentos, tem muitos carrinhos de bagagens, o aeroporto é muito pequeno e não comporta o número de passageiros, a limpeza é boa.

3-Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização.

Estacionamento Sempre lotado. Minimizou com a disponibilidade de valet, mas fica cara. A sinalização é razoável.

4-Serviços Comercias: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

Preços mais altos que fora do aeroporto. Atendimento deixa a desejar na maioria das lojas. Somente um restaurante e os outros locais sempre com fila. Se o vôo for cedo, a maioria dos lugares ainda está fechado ou com serviço parcial.

5-Serviços de Informação: disponibilidade do serviço, atendimento

Nem sei se tem.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

Adequados, posicionados em locais estratégicos.

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Se não tiver feito check-in pela web, é uma espera/fila enorme, com poucos postos de atendimento e o atendimento também é ruim.

8- Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Melhorou nos últimos meses, mas já peguei dias de fila numa segunda de manhã que davam a volta no andar, o espaço é pequeno, o atendimento deixa a desejar.

9-Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, limpeza, conforto.

Conforto, não é confortável. Portões confusos em dois andares, difícil passar de um lado para outro. Menos assentos que a quantidade de passageiros em horários de pico. Nos portões que ficam no andar de baixo então é ainda pior. Os portões que ficam no andar de baixo são ainda piores.

Entrevista 6

1- Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Uma a duas vezes por ano entre viagens nacionais e internacionais.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2- Terminal de Passageiros: Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza

Sempre consegui achar carrinhos de bagagem rapidamente. Acho a disponibilidade de elevadores boa. Poderia ter mais escadas rolantes, ficam muito distantes umas das outras. Há pouca disponibilidade de assento. A limpeza é boa.

3- Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização

Das últimas vezes que precisei buscar ou levar alguém ao aeroporto foi muito difícil achar uma vaga no estacionamento. Sempre que posso utilizo o transporte das Cias aéreas ou o próprio ônibus que faz o trajeto do aeroporto. Os ônibus são ótimos, porém a sinalização informando onde estacionam esses ônibus deixa a desejar.

4- Serviços Comerciais: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

Já utilizei a farmácia, livraria, chaveiro - As instalações são boas, mas mal sinalizadas. Os preços são abusivos. As instalações são boas.

5- Serviços de Informação: disponibilidade do serviço, atendimento

Uma vez recebi um amigo francês. O tempo que ele ficou no aeroporto não conseguiu ninguém que falasse inglês, espanhol ou francês.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

Acho bastante confuso e não é atualizado. As vezes é necessário procurar a companhia para sobre saber o voo.

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Nunca tive problemas com o check-in, normalmente são profissionais qualificados e o atendimento é bom.

8-Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Área disponível pequena. Atendimento regular. Tempo normal.

9-Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, limpeza, conforto.

As salas de embarque nacionais são pequenas, não há disponibilidade de assentos, o conforto é mínimo. Já as internacionais no Aeroporto de Guarulhos são melhores. Há mais conforto e tem mais opções de serviços. Já a limpeza no Aeroporto de Congonhas é muito superior.

Entrevista 7

1- Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Ultimamente não muito, umas duas vezes por ano

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2-Terminal de Passageiros: Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza

Gosto muito de Congonhas, acho tudo muito bom. Os elevadores e escadas estão bem posicionados, sempre acho carrinhos de bagagens, sinalização é boa, assentos disponíveis e limpeza também estão razoáveis.

3-Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização?

Acho ótimo também. Nunca tive problemas, sempre encontro vagas, sinalização é boa, o acesso também.

4-Serviços Comerciais: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

Na verdade só utilizei esses serviços poucas vezes, não tenho como opinar.

5-Serviços de Informação: disponibilidade do serviço, atendimento

Quando necessitei foi rápido e fácil.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

Bom também, nunca tive dificuldades em localizar informações

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Geralmente chego cedo, bem antes do horário do voo, nunca tive problemas. Quando não voos em atraso por motivos de mau tempo ou alguns imprevisto tudo corre bem

8-Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Rápido, a aérea é pequena, atendimento é bom.

9-Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, limpeza, conforto.

Razoável depende do movimento de embarque, em vésperas de feriados fica muito cheio e sujo. O conforto poderia ser melhor. Poderia ter mais opções de cafeterias e compras.

Entrevista 8

1- Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Duas vezes ao mês.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2-Terminal de Passageiros: Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza

Não é confortável, há pouco espaço para todos os passageiros, os elevadores e escadas não são capazes de atender todos os passageiros nos horários de maior movimento. Quando se está muito cheio também não tem assentos disponíveis e carrinhos de bagagens, a limpeza é boa.

3-Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização

Poucas vagas no estacionamento, a sinalização também não é muito boa. O acesso ao aeroporto é fácil tanto de carro quanto utilizando-se ônibus.

4-Serviços Comerciais: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

Preços são abusivos, do lado de fora do aeroporto existem muitas opções até melhores do que as do aeroporto e por preços normais. Pouca variedade, as instalações também não são muito boas, são pequenas. Dependendo do horário do voo, nem todos os serviços estão a disposição.

5-Serviços de Informação:disponibilidade do serviço, atendimento

Apesar de nunca ter usado, sei que existe um serviço de informações da Infraero.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

As TVs estão bem posicionadas.

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

O check-in demora muito, especialmente de manhã cedo ou a noite. As filas são mal organizadas e o atendimento é péssimo quando está cheio.

8-Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Quando o aeroporto está com baixo movimento é muito calmo e rápido, mas quando está cheio o espaço é pequeno, a fila fica atrapalhando a passagem, o atendimento é muito lento.

9- Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, limpeza,conforto.

Salas de embarque desconfortáveis, poucos assentos, muito bagunçado, as salas de embarque as vezes mudam sem nenhum aviso. Também não aparece nas TVs, tem que procurar a Cia aérea para saber.

Entrevista 9

1-Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Sempre nas férias em Julho e Dezembro.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2-Terminal de Passageiros:Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza:

Sempre muito cheio, não tem locais para sentar, até mesmo para conseguir fazer um lanche é difícil. São poucos os elevadores e escadas, principalmente por conta das bagagens que são transportadas. O aeroporto já foi mais limpo e organizado.

3-Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização

O estacionamento é amplo, mas a sinalização é um pouco confusa.

4-Serviços Comerciais: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

Os preços são muito altos e os produtos não valem o preço que é cobrado. Poucas opções, as instalações são boas, estão novas e bem cuidadas.

5-Serviços de Informação: disponibilidade do serviço, atendimento

O serviço funciona bem, sempre dão a informação correta e nos tratam bem.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

As TVs funcionam bem, fácil para achar as informações dos voos quando necessário.

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Demora demais, filas intermináveis, o atendimento é ruim, são muito lentos o que aumenta mais ainda o tempo de espera.

8-Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Demora muito, tem muita fila, se o espaço fosse maior, seria bem mais rápido. O atendimento é satisfatório apesar da demora.

9-Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, limpeza, conforto.

De um tempo para cá melhorou, mas continua muito deficitário, principalmente no conforto. Não atende o número de voos e passageiros. Os atrasos deixam o ambiente ainda mais cheio. Não tem muitos lugares para se fazer um lanche.

Entrevista 10

1-Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Três ou mais vezes a cada mês.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2-Terminal de Passageiros:Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza:

Dependendo do horário é muito complicado o trajeto pelo aeroporto. Fica muito cheio, é impossível encontrar lugares disponíveis, não tem espaço para deixar os carrinhos de bagagens do lado das mesas ou cadeiras. O aeroporto é bem sinalizado, tem placas indicando onde cada lugar fica, é bem limpo.

3-Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização

Está sempre cheio, sempre difícil achar vagas, boa sinalização. O trajeto até o aeroporto é rápido e fácil, o que dificulta é o trânsito.

4-Serviços Comerciais: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

Tudo que se compra é muito mais caro do que fora do aeroporto. Quando se está cheio, não se encontra lugares disponíveis para sentar e comer alguma coisa. Não tem muitos serviços disponíveis, só o básico, para um aeroporto movimentado como Congonhas deveria ter mais opções. A qualidade peca bastante no atendimento e nas instalações que não comportam a demanda.

5-Serviços de Informação:disponibilidade do serviço, atendimento

O serviço é bom, conseguem dar a maioria das explicações sem maiores problemas, o atendimento é muito bom.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

Funciona bem, as TVs estão nos locais corretos e de fácil visualização.

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

O aeroporto não consegue atender a quantidade de passageiros e isso se reflete no aeroporto. Em um dia de movimento razoável, demora, e em dias e horários de muito movimento, chega a demorar mais de meia hora, não tem espaço para filas. Os atendentes fazem o que podem, mas não conseguem atender com agilidade ou de forma eficiente. As vezes, um passageiro demora mais de quinze minutos na fila.

8-Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Nunca tive problemas, o atendimento é bom, sempre são educados. Só costuma demorar quando o aeroporto está cheio, mas como eu disse, quando está muito cheio, nada funciona direito.

9-Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, limpeza, conforto.

Já foi pior, agora até que melhorou bastante, mas continua sendo insatisfatório. Poucos assentos, as salas de embarque ficam lotadas e tem pouco espaço, principalmente as que ficam embaixo. É nada confortável. Ah, sim, é bem limpo até.

Entrevista 11

1-Com qual frequência você costuma viajar de avião? Três vezes por ano.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2-Terminal de Passageiros: Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza:

Eu acho o aeroporto muito bom, não tenho o que falar, tudo é bastante distribuído.

3-Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização

É muito bom, mas o estacionamento é muito caro. O acesso é bem fácil pelo fato do Aeroporto ser dentro da cidade.

4-Serviços Comerciais: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

Acho o preço muito acima, poderia ser mais baixo, tem poucos serviços, é um pouco precário. Precisava ser maior.

5-Serviços de Informação: disponibilidade do serviço, atendimento

Funciona bem e o atendimento é bom.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

Estão bem distribuídas.

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Pouco espaço, o tempo de espera é exagerado as vezes. O atendimento deixa a desejar, as empresas deveriam investir mais.

8-Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Pequeno, tempo é razoável, é um procedimento de segurança, tudo bem em esperar. Atendimento bom.

9-Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, conforto.

Há poucas cadeiras. Poucos serviços a disposição, pouco espaço também.

Entrevista 12

1- Com qual frequência você costuma viajar de avião?

No mínimo quatro vezes por ano.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2-Terminal de Passageiros:Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza:

Está bem longe de ser confortável, o aeroporto é muito pequeno, até do lado de fora é bagunçado. Não tem espaço para embarque e desembarque. Poucos elevadores, poucas escadas rolantes, falta infraestrutura para atender tanta gente. Os carrinhos de bagagem se acha fácil e também tem vários que ficam largados dentro do aeroporto e que ninguém vem retirar.

3-Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização

Eu geralmente vou e volto de taxi. Nunca tem lugar para parar e para me pegar é ainda pior. Não pode estacionar se você chamar o taxi de sua confiança e tem que andar para encontrá-lo. Se for pegar táxi no aeroporto tem uma fila enorme e a espera é pelo menos quinze a vinte minutos. Não tem sinalização, você tem que ficar perguntando onde se pega

taxi, onde fica a fila. É bem muito fácil chegar ao aeroporto, por isso prefiro voos que saiam dele.

4-Serviços Comercias: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

O aeroporto é muito caro e mesmo tendo os mesmos serviços do lado de fora, por ter que atravessar para o outro lado e caminhar, as pessoas e eu também, preferem utilizar os serviços do aeroporto mesmo eles sendo muito mais caros. Agora tem mais variedades, mas poderia ter mais opções. O espaço das lojas é pouco.

5-Serviços de Informação: disponibilidade do serviço, atendimento

Eu nunca uso o serviço de informações, mas das vezes que eu precisei, me atendeu bem.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

Tem lugares no aeroporto que você não consegue achar nenhuma TV, como em alguns lugares do check-in e fica sem informação, a tabela de voos nem sempre é atualizada, mas isso também é culpa das empresas que nunca fornecem informações na hora.

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

O check-in não é muito bom, mas em todos os aeroportos movimentados que eu já fui é a mesma coisa. Muita confusão, muitas pessoas ainda estão tentando fazer o check-in poucos minutos antes dele ser fechado e começam a ter que passar na frente. Isso costuma acontecer quando o aeroporto está cheio e os que estão atendendo não dão conta de fazer o check in a tempo.

8-Security Check (raio-x, entrada na sala de embarque): tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

É a mesma coisa do check-in, demorado, não tem espaço suficiente, o atendimento é um pouco melhor do que o do outro.

9-Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, conforto.

As salas de embarque continuam pequenas. Um voo para mais de cem pessoas e tem menos de 50 assentos disponíveis, até para ficar em pé fica apertado. Piora mais quando os voos

atrasam e não tem informação, ou quando mudam os portões de acesso e não informam, só na hora do embarque e fica mais confuso.

Entrevista 13

1-Com qual frequência você costuma viajar de avião?

Duas vezes por ano.

Como você classificaria e quais são suas impressões do aeroporto em relação:

2-Terminal de Passageiros:Conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos, limpeza:

O aeroporto é bom, podia ser melhor, porém não deixa a desejar. É confortável de um modo geral, poderia ter mais elevadores, mas o que tem atende bem. Consigo me encontrar com facilidade, tem bastante lugares para sentar e tudo é bem cuidado.

3-Estacionamento/Acesso: Transporte disponível, número de vagas e sinalização:

A melhor coisa de Congonhas é a localização, muito prático. Para quem vai de carro é bem fácil, o estacionamento é ótimo, só um pouco caro.

4-Serviços Comercias: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações.

Preços são fora da realidade, poucos serviços, nada que faça jus ao preço cobrado. Instalações boas, mas que não conseguem atender quando o aeroporto está cheio.

5-Serviços de Informação:disponibilidade do serviço, atendimento

Nunca usei.

6-Flight Information Display System (Televisões confirmando o voo/atrasado/cancelado)

Funcionam muito bem com informações precisas.

7-Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

Nunca fiquei mais do que dez minutos na fila do check-in, para mim é um tempo razoável, o espaço não chega a ser insatisfatório, o atendimento é muito bom, mas depende da empresa.

8-Security Check (raio-x, entrada na sala de embarque): tempo de processamento, aérea disponível, atendimento

É bem rapidinho, não tenho do que reclamar, o atendimento é ótimo.

9-Sala de Embarque: serviços disponíveis, disponibilidade de assentos, aérea disponível, conforto.

É confortável se você não for esperar muito. Poderia ter mais assentos e ter maior área. Tem até bastante serviço.