

Avaliação da Qualidade dos Serviços Oferecidos nos Terminais de Passageiros de Aeroportos Brasileiros

Autoria: Viviane Barbosa do Nascimento, Claudia Affonso Silva Araujo, Kleber Fossati Figueiredo

Resumo: A movimentação de passageiros nos aeroportos do Brasil e do mundo tem crescido bastante nos últimos anos, mesmo após o início da crise financeira em 2008. Além disso, como os aeroportos são considerados tradicionalmente como utilidades públicas operadas e financiadas pelo governo central ou local, este aumento expressivo na demanda representa um desafio para os gestores, que têm que lidar com pressões crescentes por melhoria da qualidade oferecida aos usuários. Em um país de dimensões continentais como o Brasil, uma rede de transportes aéreos articulada, com serviços eficientes, é fundamental para o bom desempenho do setor e para a imagem do país. Diante deste quadro, para melhorar a percepção dos serviços pelos usuários, faz-se necessário entender o que os clientes realmente esperam dos serviços oferecidos pelos aeroportos. Assim, o objetivo deste artigo foi avaliar a qualidade dos serviços oferecidos aos passageiros nos terminais dos aeroportos brasileiros. Esta pesquisa também procurou identificar as dimensões que mais contribuem para gerar a satisfação dos passageiros e as principais diferenças existentes entre os aeroportos pesquisados. Para tanto, foi realizada uma ampla revisão de literatura que serviu como base para a pesquisa e para a compreensão e análise dos resultados. A partir daí, foi elaborado um questionário para a realização da pesquisa de campo. A amostra foi constituída por passageiros que estavam, no momento da pesquisa, embarcando ou em conexão nos três aeroportos mais movimentados do Brasil, sendo dois deles localizados no estado de São Paulo e um localizado no estado do Rio de Janeiro. A coleta dos dados foi realizada nos terminais domésticos e 368 passageiros se dispuseram a responder o questionário. Os dados coletados foram analisados de forma quantitativa, utilizando técnicas como Análise Fatorial, Regressão Linear Múltipla e o teste de *Kruskall Wallis*. Todos os procedimentos foram rodados no *software* estatístico SPSS versão 11.0. Os resultados da pesquisa conduziram à conclusão de que as dimensões “Qualidade dos serviços oferecidos no terminal” e “Facilidades do Terminal” apresentaram uma grande relação com a avaliação geral da satisfação dos passageiros. Além disso, observou-se que os atributos relacionados aos *preços das lojas e dos restaurantes* e à *distância do terminal* são os que geram maior insatisfação nos entrevistados; dentre os atributos que mais afetam a satisfação dos passageiros, destacam-se: *a limpeza e a sinalização do terminal, o acesso aos banheiros e a qualidade das lojas e dos restaurantes*. Do ponto de vista acadêmico, esta pesquisa contribui para a compreensão de questões relevantes relativas à satisfação dos passageiros com os serviços oferecidos nos terminais dos aeroportos e sugere um modelo conceitual que pode vir a ser testado em outras pesquisas. Do ponto de vista gerencial, este estudo identificou os pontos importantes que devem ser priorizados pelos gestores e pelo governo de forma a elevar a satisfação dos passageiros.

1. Introdução

A movimentação de passageiros nos aeroportos do Brasil e do mundo tem crescido bastante nos últimos anos, mesmo após o início da crise financeira em 2008. Em sete anos, de 2003 a 2010, o número de passageiros nos aeroportos brasileiros saltou de 71,2 milhões para 154,3 milhões, representando um aumento de 116,71% (aproximadamente 17% ao ano).¹ Tendo em vista que os aeroportos são considerados tradicionalmente como utilidades públicas operadas e financiadas pelo governo central ou local, este aumento expressivo na demanda representa um desafio para os gestores, que têm que lidar com pressões crescentes por melhoria da qualidade oferecida aos usuários. Além disso, em um país de dimensões continentais como o Brasil, uma rede de transportes aéreos articulada, com serviços eficientes e que integre as linhas internacionais com as longas distâncias internas e os pequenos percursos dos transportes de alcance regional, é fundamental para o bom desempenho do setor e para a imagem do país no Brasil e no exterior. Em 2006, os terminais de passageiros dos aeroportos brasileiros enfrentaram algumas dificuldades devido à crise aérea, em que os controladores de voo realizaram seguidamente a chamada “operação padrão”, gerando muitos atrasos de voos em vários aeroportos do Brasil, principalmente nos mais movimentados. Com os atrasos, os passageiros passaram a interagir mais tempo com os aeroportos e estes ficaram mais expostos, revelando falhas que antes passavam despercebidas. Como consequência, esta crise acarretou uma profunda insatisfação nos passageiros com as companhias aéreas e com os serviços prestados pelos aeroportos.

Diante deste quadro, para melhorar a percepção dos serviços pelos usuários, faz-se necessário entender o que os clientes realmente esperam dos serviços oferecidos pelos aeroportos. Quais são os principais atributos da qualidade a serem gerenciados pelos aeroportos de forma a gerar um alto nível de satisfação? Existem diferenças entre os níveis de serviço oferecidos pelos aeroportos brasileiros? Quais são os atributos que geram uma maior insatisfação dos passageiros? Conhecer e entender os desejos dos passageiros é a base para prover um serviço de qualidade. Para alcançar tais objetivos, foi aplicado um *survey* junto a 368 passageiros que estavam, no momento da pesquisa, embarcando ou em conexão nos três aeroportos mais movimentados do Brasil.

Este estudo pretende contribuir para a sistematização de um corpo teórico que auxilie os aeroportos a oferecer serviços de melhor qualidade a seus passageiros. O foco do estudo são os três principais aeroportos brasileiros: o aeroporto Internacional do Galeão, situado no estado do Rio de Janeiro; o aeroporto de Guarulhos e de Congonhas ambos localizados no estado de São Paulo.

2. Qualidade dos Serviços em Aeroportos

Em geral, os aeroportos oferecem uma diversidade de serviços e produtos, desde os mais básicos (banheiros, limpeza e sinalização do terminal, assentos, etc.) até serviços complementares como, bancos, restaurantes, locadoras de veículos, casas de câmbio, lojas de turismo, táxis, entre outros (YEH e KUO, 2003). Alguns aeroportos oferecem ainda serviços adicionais que são opções de lazer, como sessões de massagens e locais para as crianças brincarem. Como para uma grande quantidade de passageiros a experiência de uma viagem começa no aeroporto, a qualidade dos serviços de turismo depende muito das atividades que acontecem desde a chegada do passageiro no aeroporto até a sua partida (CEJAS, 2006). Assim, existem fortes razões para que os gerentes dos aeroportos e o governo procurem formas corretas de medir, monitorar e melhorar o desempenho dos aeroportos. No entanto, em organizações complexas como os aeroportos, a definição dos indicadores de qualidade é um grande desafio devido à dificuldade que existe de se avaliar os serviços.

A satisfação dos passageiros tem sido considerada um bom indicador de qualidade dos serviços prestados e a relação entre estes dois construtos tem sido objeto de investigação de vários autores (OLIVER, 1996; LADHARI, 2008; EBOLI e MAZZULA, 2009; CHAU e KAO, 2009). Existem várias iniciativas de organizações em todo o mundo, ligadas aos aeroportos ou independentes, que realizam pesquisas de satisfação dos passageiros com o objetivo de avaliar a qualidade dos aeroportos e comparar os resultados de forma a verificar o desempenho global de cada um. A organização internacional de aeroportos, *Airports Council International* (ACI), é uma empresa independente que investiga medidas de qualidade dos serviços e indicadores operacionais em diversos aeroportos do mundo. Uma das iniciativas da ACI é a realização de uma pesquisa anual de qualidade dos serviços dos aeroportos baseada na satisfação dos passageiros (*Airport Service Quality – ASQ*), que identifica e dissemina as melhores práticas dos aeroportos de melhor desempenho do mundo, provê um *benchmark* da indústria e auxilia a melhoria contínua dos serviços oferecidos nos aeroportos pesquisados. Uma outra associação, a *Australian Competition and Consumer Commission* (ACCC), realiza, desde 1997, um monitoramento da qualidade dos serviços oferecidos por sete aeroportos australianos através de pesquisas de satisfação com passageiros e representantes das linhas aéreas. Outra associação muito referenciada na literatura é *The International Air Transport Association* (IATA), que realiza, desde 1989, estudos de *benchmarking* e, desde 1993, pesquisas de qualidade em serviços nos aeroportos. Para a IATA, esse tipo de pesquisa é um processo contínuo de aprendizado até para os melhores aeroportos pesquisados e, para identificar áreas de melhoria dos serviços, a avaliação precisa ser baseada em um processo comparativo.

Os estudos acadêmicos realizados sobre qualidade em terminais de aeroportos, por sua vez, têm recebido críticas pela sua pouca abrangência. Correia, Wirasinghe e Barros (2008) afirmam que a maioria dos estudos já realizados são focados em componentes individuais do terminal de passageiros, como *check-in*, área de embarque, etc., negligenciando a avaliação geral. Quanto às dimensões da qualidade dos serviços em aeroportos, Fodness e Murray (2007) propuseram um modelo conceitual composto por três dimensões primárias: *servicescape*, *service personnel* e *services*. Chau e Kao (2009), por sua vez, aplicaram o modelo SERVQUAL, proposto por Parasuramn, Zeithaml e Berry (1994), para identificar os fatores críticos de desempenho das linhas aéreas e concluíram que as dimensões do SERVQUAL são aplicáveis à indústria de linhas aéreas. De acordo com pesquisa realizada por De Barros, Somasundaraswaranb e Wirasinghe (2007) entre os passageiros que realizavam conexão no aeroporto de Sri Lanka, considerado o maior *hub* existente no Sul da Ásia, a cortesia dos funcionários e a disponibilidade de informações dos voos estão entre os atributos mais importantes avaliados por esses passageiros em conexão.

Em 2002, Fernandes e Pacheco realizaram uma análise de capacidade em 35 aeroportos domésticos brasileiros de forma a verificar quais deles eram eficientes em termos do número de passageiros processados em um determinado período de tempo. Os resultados permitiram identificar quais aeroportos utilizavam seus recursos de maneira eficiente e quais ofereciam pouca capacidade ou em excesso, resultando em sobrecarga ou ociosidade dos recursos disponíveis. Mais recentemente, em 2008, Correia, Wirasinghe e De Barros realizaram uma pesquisa no Aeroporto Internacional de Guarulhos, em São Paulo, entrevistando 119 passageiros de voos domésticos e internacionais. Os resultados deste estudo mostraram que os componentes que possuem uma maior influência no nível de satisfação global dos passageiros são a interface externa com o sistema de transporte terrestre, o propósito da viagem (negócio ou turismo), os serviços de *check-in* e a área de embarque.

O Quadro 1 a seguir apresenta uma comparação entre as dimensões e os atributos identificados por diversos autores que pesquisaram a qualidade nos aeroportos:

Quadro 1
Resumo das dimensões e atributos de qualidade em aeroportos identificados pelos autores citados

DIMENSÕES	ATRIBUTOS DE SERVIÇO	AUTORES
Facilidades do Terminal	Disponibilidade / Acessibilidade de banheiros	Yeh e Kuo (2003)
	Iluminação do terminal	Yeh e Kuo (2003)
	Qualidade dos assentos na área de embarque	Rhoades et al (2000)
	Disponibilidade de assentos na área de embarque	Graham (2005)
	Lotação das áreas de espera	Graham (2005); Yeh e Kuo (2003)
	Cortesia e assistência dos funcionários em todo o terminal	Graham (2005); Yeh e Kuo (2003); Fodness e Murray (2007); De Barros <i>et al.</i> (2007)
	Disponibilidade de carrinhos de bagagem	Humpreys <i>et al.</i> (2002); Graham (2005); Yeh e Kuo (2003); Fodness e Murray (2007)
	Atraso de vôos devido a problemas ocorridos no terminal	Humpreys <i>et al.</i> (2002); Graham (2005)
Orientação	Sinalização do terminal, facilidade de achar o caminho correto	Humpreys <i>et al.</i> (2002); Graham (2005); Yeh e Kuo (2003); Fodness e Murray (2007); Correia <i>et al.</i> (2008); Churchill <i>et al.</i> (2008)
	Distância percorrida no terminal	Graham (2005); Correia <i>et al.</i> (2008)
	Disponibilidade de informações dos vôos	Graham (2005); Yeh e Kuo (2003); Fodness e Murray (2007); De Barros <i>et al.</i> (2007)
Ambiente do Aeroporto	Limpeza do terminal (inclusive dos banheiros)	Humpreys et al (2002); Graham (2005); Yeh e Kuo (2003)
	Conforto do terminal (inclusive nas áreas de espera)	Graham (2005)
	Áreas de circulação (escadas, esteiras, elevadores, etc)	Correia et al (2008)
	Ambiência de todo o aeroporto	Yeh e Kuo (2003); Fodness e Murray (2007)
Segurança	Tempo de espera na inspeção de segurança (inclusive de inspeção de bagagem)	Humpreys et al (2002); Graham (2005); Yeh e Kuo (2003)
	Utilização do serviço de Inspeção de Segurança	Correia et al (2008)
	Sentimento de confiança na segurança do aeroporto e nas instalações	Yeh e Kuo (2003); Correia <i>et al.</i> (2008)
Interface Externa	Tempo médio de espera para utilização de um táxi	Humpreys <i>et al.</i> (2002)
	Interface externa com os serviços de transporte terrestre	Correia et al (2008); Fodness e Murray (2007)
	Padrões gerais para as facilidades de estacionamento	Humpreys <i>et al.</i> (2002)
Serviços oferecidos no terminal	Valor monetário nas lojas	Humpreys <i>et al.</i> (2002); Graham (2005)
	Valor monetário nos restaurantes	Humpreys <i>et al.</i> (2002); Graham (2005)
	Qualidade das lojas	Humpreys et al (2002); Graham (2005); Rhoades <i>et al.</i> (2000); Yeh e Kuo (2003); Correia <i>et al.</i> (2008)
	Qualidade dos restaurantes	Humpreys et al (2002); Graham (2005); Rhoades <i>et al.</i> (2000); Yeh e Kuo (2003); Fodness e Murray (2007); Correia <i>et al.</i> (2008)
	Disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos	Yeh e Kuo (2003)
	Qualidade dos serviços de aluguel (inclusive de carros)	Rhoades <i>et al.</i> (2000); Yeh e Kuo (2003)

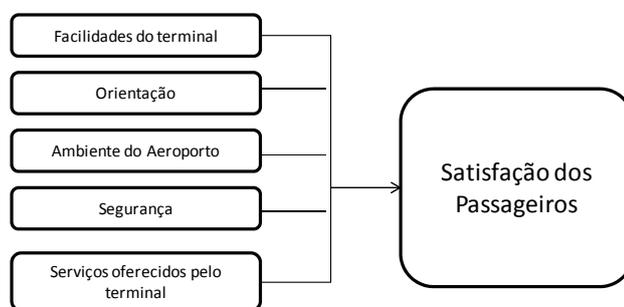
3. Hipóteses da pesquisa e modelo conceitual proposto

A literatura indica que a satisfação dos passageiros com os serviços fornecidos pelos aeroportos pode ser medida através de um conjunto de atributos de qualidade. A hipótese geral da pesquisa pode ser apresentada, portanto, da seguinte forma: *H1: A satisfação dos passageiros pode ser explicada pelos atributos de qualidade dos serviços oferecidos no terminal dos aeroportos.*

Adicionalmente, tendo em vista a localização e o tamanho dos aeroportos pesquisados, assim como a diversidade de serviços e produtos oferecidos, justifica-se a proposição da seguinte hipótese de pesquisa: *H2: Há diferenças significativas entre os aeroportos pesquisados quanto à qualidade dos serviços para os passageiros, obtida através da percepção destes quanto a um conjunto de atributos propostos.*

O modelo conceitual proposto, criado a partir da revisão de literatura e foi utilizado como base para a elaboração do questionário, está apresentado na Figura 1 a seguir:

Figura 1 – Modelo conceitual proposto



4. Metodologia da pesquisa

A proposta deste estudo foi avaliar a qualidade dos serviços oferecidos aos passageiros nos terminais dos aeroportos brasileiros. Esta pesquisa também visou a identificar as dimensões que mais contribuem para gerar a satisfação dos passageiros e as principais diferenças existentes entre os aeroportos pesquisados.

Para tanto, foi realizada uma ampla revisão de literatura que serviu como base para a pesquisa e para a compreensão e análise dos resultados. A partir daí, foi elaborado um questionário, composto por duas partes, para a realização da pesquisa de campo: uma parte relativa às variáveis demográficas, que são medidas através da escala não-paramétrica nominal (sexo, idade, escolaridade, motivo da viagem e frequência com que viaja anualmente); a segunda, composta por 26 afirmativas relativas aos atributos da qualidade dos serviços de aeroportos, adotando-se a escala Likert de cinco pontos, em que os extremos 1 e 5 representaram, respectivamente, “discordo totalmente” e 5 “concordo plenamente”. O respondente tinha ainda a opção de marcar a opção “NS” (“não sei”). Foi realizado um pré-teste durante o mês de Junho de 2009 com passageiros do Aeroporto do Galeão. Nesta fase, as perguntas foram feitas de forma a dar mais espaço para ouvir a opinião dos passageiros e analisar se o questionário foi estruturado de forma adequada.

Na pesquisa, foram englobados tanto os aspectos tangíveis quanto os intangíveis existentes nos aeroportos, excluindo aqueles relacionados apenas às companhias aéreas, como serviços de *check-ins*, questões técnicas das aeronaves, programações apertadas de voos ou serviços realizados no interior das aeronaves. Por terminal de passageiros entende-se o local onde o passageiro realiza todo o processo de embarque, desembarque ou transferência que lhe permite realizar a viagem aérea. Assim, a qualidade dos serviços oferecidos pelos aeroportos foi analisada em termos do escopo de serviços oferecidos no terminal de passageiros,

incluindo a sala de embarque e as interfaces existentes com o exterior, como o estacionamento e locais de acesso a táxis. Além disso, este trabalho teve como escopo apenas a avaliação de passageiros em embarques domésticos. Não foi realizado nenhum tipo de estudo com gestores e funcionários dos aeroportos pesquisados.

Os dados foram coletados durante os meses de Julho e Agosto de 2009. A amostra foi constituída por passageiros que estavam, no momento da pesquisa, embarcando ou em conexão em um dos três aeroportos mais movimentados do Brasil: Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão; Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos; Aeroporto de Congonhas/São Paulo. Dos 368 passageiros que se dispuseram a participar da pesquisa, 326 questionários puderam ser analisados para os objetivos do estudo (88,59%). Não houve restrição quanto à frequência com que cada participante viaja anualmente, grau de instrução, tipo de ocupação, etc. A constituição da amostra, portanto, foi feita através de um processo de amostragem não probabilística, selecionada por critério de acessibilidade. Apesar das limitações deste tipo de amostragem no que se refere às generalizações para o universo estudado, deve-se utilizá-lo principalmente em função do custo envolvido na coleta de dados de uma população selecionada aleatoriamente ou quando não se tem acesso a listas completas da população. (VERGARA, 1997)

O questionário foi aplicado pessoalmente pelos autores nos terminais domésticos desses aeroportos. A decisão de realizar as pesquisas dentro dos aeroportos foi tomada de forma a aumentar a acurácia e a confiabilidade dos dados, reduzindo assim a probabilidade de erros de medida. O tamanho da amostra foi definido de tal modo que possibilitasse a avaliação individual dos aeroportos, mantendo a proporção 5:1 entre a quantidade de observações e o número de variáveis. Este critério foi utilizado de forma a possibilitar a aplicação das técnicas estatísticas multivariadas, conforme sugerido por Hair *et al.* (2007).

Após o trabalho de campo, os dados foram digitados e conferidos pessoalmente pelos pesquisadores com o propósito de evitar erros na entrada dos dados. A análise, interpretação e classificação das informações obtidas nos questionários ocorreu da seguinte forma:

Etapa 1: Tratamento e Avaliação dos dados: antes de aplicar as técnicas multivariadas, os dados foram examinados e os dados ausentes tratados. Para isso, foi realizada uma análise descritiva dos dados ausentes para os respondentes e para as variáveis, resultando em eliminação de seis variáveis e o não aproveitamento de 16 questionários, por conterem um índice superior a 15% de dados ausentes, conforme sugerido por Hair *et al.* (2007). Os dados ausentes, que ainda permaneceram na amostra após análise e exclusão de algumas variáveis e questionários, foram substituídos pela média da série. Esses dados ficaram abaixo de 5% da frequência total e, por isso, não tiveram significativo impacto nos testes efetuados.

Etapa 2: Análise das diferenças entre os aeroportos pesquisados quanto aos atributos da qualidade: O estudo buscou avaliar as possíveis diferenças entre os aeroportos através da comparação de médias entre os atributos pesquisados para cada aeroporto e geral. A verificação da existência de diferenças estatisticamente significantes entre os aeroportos foi realizada através do teste de *Kruskall Wallis*.

Etapa 3: Identificação das dimensões determinantes da satisfação dos respondentes: De forma a identificar as dimensões determinantes da satisfação dos passageiros quanto aos serviços oferecidos pelos aeroportos, foi utilizada a técnica estatística multivariada denominada Análise Fatorial, utilizando as 20 variáveis selecionadas. Como já foi dito, as proporções alcançadas foram bastante satisfatórias, com uma média geral de aproximadamente 16 observações para cada variável, considerando a quantidade total de observações obtidas nos três aeroportos pesquisados. Para verificar a adequação desta técnica multivariada, foi realizado o teste *Barlett* de esfericidade e foi verificada a medida de

adequação da amostra conhecida como KMO (KAISER-MEYER-OLKIN). Para a definição dos fatores, foi utilizada a técnica de rotação VARIMAX. Foram selecionados os fatores que apresentassem autovalor superior a 1 já que, segundo Hair *et al.* (2007), é um método confiável quando o número de variáveis está entre 20 e 50, o que ocorreu na presente pesquisa. Os fatores da qualidade foram classificados com base nos itens com carga igual ou superior a 0,50. Além disso, foi analisada a comunalidade e a medida de adequação da amostra (MSA) para cada um dos itens.

Etapa 4: Determinação das dimensões da qualidade que mais explicam a satisfação dos passageiros: Foi aplicada a técnica estatística multivariada denominada Regressão Linear Múltipla, considerando as dimensões obtidas durante a etapa anterior. As observações influentes foram analisadas através da distância de Cook, considerada por Hair *et al.* (2007) a medida mais representativa da influência sobre o ajuste geral do modelo. Para identificar as variáveis independentes com maior poder de explicação em relação à variável dependente, foram analisados os coeficientes resultantes de dados padronizados, conhecidos como coeficiente beta. O modelo de regressão desta pesquisa utilizou o método *Enter*. Todos os procedimentos foram rodados no *software* estatístico SPSS versão 11.0.

5. Resultados da pesquisa

5.1 Perfil demográfico da amostra

As informações demográficas dos entrevistados estão sintetizadas na Tabela 1 apresentada a seguir:

Tabela 1 – Perfil dos respondentes

Idade	Galeão		Guarulhos		Congonhas		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
18 a 30 anos	53	46%	25	22%	36	37%	114	35%
30 a 40 anos	36	31%	46	40%	36	37%	118	36%
40 a 50 anos	14	12%	25	22%	18	19%	57	17%
Acima de 50 anos	12	10%	18	16%	7	7%	37	11%
TOTAL	115	100%	114	100%	97	100%	326	100%
Escolaridade	Galeão		Guarulhos		Congonhas		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Ensino Médio	16	14%	23	20%	14	14%	53	16%
Graduação	48	42%	47	41%	46	47%	141	43%
Pós Graduação	33	29%	25	22%	23	24%	81	25%
Mestrado/Doutorado	18	16%	19	17%	14	14%	51	16%
TOTAL	115	100%	114	100%	97	100%	326	100%
Frequência de viagem (por ano)	Galeão		Guarulhos		Congonhas		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Menos de uma vez	9	8%	14	12%	7	7%	30	9%
De 1 a 5 vezes	57	50%	63	55%	38	39%	158	48%
De 6 a 15 vezes	30	26%	15	13%	27	28%	72	22%
Mais de 15 vezes	19	17%	22	19%	25	26%	66	20%
TOTAL	115	100%	114	100%	97	100%	326	100%
Sexo	Galeão		Guarulhos		Congonhas		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Feminino	52	45%	51	45%	41	42%	144	44%
Masculino	63	55%	63	55%	56	58%	182	56%
TOTAL	115	100%	114	100%	97	100%	326	100%
Motivo de Viagem	Galeão		Guarulhos		Congonhas		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Negócio	50	43%	49	43%	52	54%	151	46%
Turismo	41	36%	37	32%	26	27%	104	32%
Outros	24	21%	28	25%	19	20%	71	22%
TOTAL	115	100%	114	100%	97	100%	326	100%

Observa-se, portanto, que do total de entrevistados, 56% são do sexo masculino; mais de 70% tem idade inferior a 40 anos, sendo divididos igualmente entre as faixas de 18 a 30

anos, e de 30 a 40 anos; grande parte dos respondentes não viaja com muita frequência no aeroporto em que foram entrevistados, apenas entre uma e cinco vezes ao ano; a escolaridade da maioria dos respondentes está no nível de graduação e pós-graduação; o resultado do motivo da viagem também foi bastante semelhante entre os três aeroportos: a maioria se encontrava viajando a negócio, principalmente no aeroporto de Congonhas. A categoria “Outros” foi escolhida por passageiros que estavam, por exemplo, apenas visitando um parente ou acompanhando alguém que estava viajando a negócios.

5.2 Atributos da Qualidade

Como se verifica na Tabela 2 a seguir, os atributos foram mais bem avaliados no Aeroporto de Guarulhos.

Tabela 2 - Média dos Atributos, por aeroporto investigado

Aeroportos	Média dos Atributos
Geral	3,38
Guarulhos	3,63
Congonhas	3,38
Galeão	3,13

A Tabela 3 a seguir apresenta a média de todos os atributos considerados na análise, ordenados de modo decrescente, junto com o respectivo desvio padrão.

Tabela 3 - Valor médio e Desvio Padrão dos Atributos de Qualidade dos Aeroportos

Item	Atributo	Média	Des. Padrão
P02	Terminal limpo	4,00	1,09
P22	Produtos de boa qualidade nas lojas	3,97	1,04
P04	Iluminação boa	3,96	1,07
P03	Acesso aos banheiros visível	3,89	1,09
P18	Carrinhos de bagagem sempre disponíveis	3,85	1,17
P01	Sinalização adequada	3,83	1,01
P11	Funcionários gentis e corteses na inspeção de segurança	3,80	0,91
P08	Funcionários gentis e corteses	3,60	1,04
P05	Informações sobre vôos visíveis	3,58	1,12
P10	Ambiente agradável	3,50	1,11
P24	Restaurantes de boa qualidade	3,42	1,12
P13	Tempo não é longo na inspeção de segurança	3,35	1,25
P25	Disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos	3,28	1,25
P06	Assentos sempre disponíveis	3,23	1,37
P12	Funcionários confiáveis na inspeção de segurança	3,19	1,18
P14	Segurança do aeroporto confiável	3,15	1,26
P07	Assentos confortáveis	3,02	1,19
P09	Distância do terminal	2,91	1,33
P23	Preço acessível nos restaurantes	2,47	1,26
P21	Preço acessível nas lojas	1,60	0,85

Os atributos que obtiveram valores mais altos foram relativos à limpeza e iluminação do terminal, e à qualidade dos produtos nas lojas, sendo que a limpeza do terminal foi o único atributo que obteve média 4,0, o que indica uma maior satisfação com esse atributo. Outros itens relacionados às *facilidades do terminal* também obtiveram uma nota mais elevada, como a acessibilidade aos banheiros e a disponibilidade de carrinhos de bagagem, que ficaram em 4º e 5º lugar respectivamente. Em relação aos atributos relacionados à dimensão *orientação*, apesar das variáveis relacionadas a sinalização e informações sobre voos estarem com uma nota acima de 3,5, a variável da distância do terminal ficou bem abaixo deste valor. Isto nos

leva a crer que, independente da boa sinalização, o caminho percorrido até o embarque é excessivamente longo.

As notas mais baixas dizem respeito aos preços dos produtos nas lojas e restaurantes, que são considerados muito altos pela maioria dos respondentes. Apesar do alto preço, a qualidade dos restaurantes não apresentou uma média elevada, com uma nota de apenas 3,42. Por outro lado, os produtos disponíveis nas lojas são considerados de melhor qualidade, apresentando uma média de 3,97, segunda maior da lista.

5.3 *Diferenças entre os Aeroportos quanto aos Atributos Pesquisados*

Para verificar se há diferenças estatisticamente significantes entre os aeroportos pesquisados quanto aos 20 atributos da qualidade, foi aplicado o teste de Kruskal Wallis, que examina a diferença entre as médias. O teste indicou haver diferenças significativas entre os três aeroportos quanto a grande parte das variáveis. Apenas as variáveis “tempo na inspeção de segurança”, “preço acessível nos restaurantes” e “preço acessível nas lojas” não apresentaram uma diferença significativa no resultado deste teste ($p > 0,05$). Na Tabela 4 a seguir constam as médias gerais dos atributos estudados, para a amostra total e para cada um dos aeroportos pesquisados.

Tabela 4 - Médias Gerais dos Atributos - Amostra Definitiva

Item	Atributo	Galeão	Guarulhos	Congonhas	Total
P01	Sinalização adequada*	3,42	4,05	4,07	3,83
P02	Terminal limpo*	3,50	4,31	4,23	4,00
P03	Acesso aos banheiros visível*	3,51	4,24	3,92	3,89
P04	Iluminação boa*	3,54	4,29	4,06	3,96
P05	Informações sobre vôos visíveis*	3,37	3,69	3,68	3,58
P06	Assentos sempre disponíveis*	3,10	3,61	2,95	3,23
P07	Assentos confortáveis*	2,90	3,32	2,81	3,02
P08	Funcionários gentis e corteses no terminal*	3,36	3,98	3,43	3,60
P09	Distância do terminal curta*	2,86	2,72	3,21	2,91
P10	Ambiente agradável*	3,19	3,88	3,41	3,50
P11	Funcionários gentis e corteses na inspeção de segurança*	3,56	4,21	3,61	3,80
P12	Funcionários confiáveis na inspeção de segurança*	3,02	3,60	2,93	3,19
P13	<i>Tempo não é longo na inspeção de segurança</i>	3,36	3,20	3,53	3,35
P14	Segurança do aeroporto confiável*	3,14	2,96	3,39	3,15
P18	Carrinhos de bagagem sempre disponíveis*	3,30	4,50	3,73	3,85
P21	<i>Preço acessível nas lojas</i>	1,76	1,54	1,48	1,60
P22	Produtos de boa qualidade nas lojas*	3,46	4,50	3,96	3,97
P23	<i>Preço acessível nos restaurantes</i>	2,51	2,51	2,29	2,45
P24	Restaurantes de boa qualidade*	2,88	4,04	3,33	3,42
P25	Disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos*	2,79	3,56	3,54	3,28

* Diferença de médias significativas entre os serviços (Teste Kruskal Wallis, $p \leq 0,05$)

Fonte: Dados da Pesquisa

5.4 *Dimensões da Qualidade no Conjunto de Aeroportos*

A pesquisa das dimensões foi realizada através do método estatístico multivariado denominado Análise Fatorial, que resulta em um conjunto reduzido de variáveis. O procedimento foi aplicado ao conjunto de 20 variáveis oriundas da revisão de literatura, e que permaneceram após o tratamento dos dados, e à amostra geral das 326 respostas coletadas em três aeroportos. Utilizou-se o procedimento de Análise dos Componentes Principais para a extração dos fatores, tendo sido definido como critério de seleção de fatores o autovalor maior que 1 ($eigenvalue > 1$). Além disso, com o objetivo de facilitar a interpretação dos fatores, foi aplicada a rotação VARIMAX para todas as matrizes originais de fatores. A solução final

escolhida é formada por seis fatores que, em conjunto, explicam 64,4% da variância total do conjunto das variáveis empregadas, conforme Tabela 5.

Tabela 5 - Resultado da Análise Fatorial aplicada à amostra geral

Fator	Eigenvalues Iniciais			Extração			Rotação		
	Total	% Variância	% Acumulado	Soma do Quadrado das Cargas			Soma do Quadrado das Cargas		
1	5,960	29,798	29,798	5,960	29,798	29,798	3,292	16,461	16,461
2	1,887	9,435	39,232	1,887	9,435	39,232	2,527	12,634	29,095
3	1,480	7,400	46,632	1,480	7,400	46,632	2,317	11,585	40,680
4	1,316	6,580	53,213	1,316	6,580	53,213	1,747	8,734	49,415
5	1,170	5,851	59,064	1,170	5,851	59,064	1,552	7,761	57,175
6	1,072	5,359	64,423	1,072	5,359	64,423	1,449	7,247	64,423

Método de Extração: Análise de Componentes Principais.

O teste de esfericidade de Barlett foi significativo ($p < 0,01$), indicando que as variáveis são correlacionadas e que, portanto, a análise fatorial é uma técnica adequada. A medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), com o valor de 0,851 (superior aos 0,80 sugeridos pela literatura), indicou a adequação da amostra pesquisada. Todas as comunalidades ultrapassaram o limite mínimo recomendado de 0,5 e todos os valores de MSA individuais também foram superiores a 0,5, atendendo aos critérios sugeridos por Hair *et al.* (2007). A categorização dos fatores gerados na Análise Fatorial está apresentada na Tabela 6 a seguir.

Tabela 6 - Dimensões da qualidade nos terminais de passageiros dos aeroportos

Dimensões	Cargas	Comum.	MSA individual
1 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NO TERMINAL			
P22 Produtos de boa qualidade nas lojas	0,774	0,690	0,896
P24 Restaurantes de boa qualidade	0,763	0,648	0,872
P18 Carrinhos de bagagem sempre disponíveis	0,707	0,587	0,927
P25 Disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos	0,652	0,528	0,852
P10 Ambiente agradável	0,595	0,598	0,902
2 - FACILIDADES DO TERMINAL			
P5 Informações sobre vôos visíveis	0,739	0,626	0,821
P1 Sinalização adequada	0,665	0,614	0,882
P4 Iluminação boa	0,665	0,650	0,913
P2 Terminal limpo	0,612	0,693	0,890
P3 Acesso aos banheiros visível	0,610	0,615	0,900
3 - CORTESIA E CONFIANÇA NOS FUNCIONÁRIOS			
P12 Funcionários confiáveis na inspeção de segurança	0,794	0,679	0,839
P11 Funcionários gentis e corteses na inspeção de segurança	0,793	0,700	0,822
P8 Funcionários gentis e corteses no terminal	0,705	0,659	0,841
4 - TEMPO GASTO NO AEROPORTO			
P13 Tempo não é longo na inspeção de segurança	0,839	0,727	0,622
P9 Distância do terminal curta	0,757	0,667	0,515
P14 Segurança do aeroporto confiável	0,569	0,652	0,782
5 - CARACTERÍSTICAS DOS ASSENTOS			
P6 Assentos sempre disponíveis	0,755	0,656	0,833
P7 Assentos confortáveis	0,692	0,583	0,856
6 - PREÇOS			
P23 Preço acessível nos restaurantes	0,812	0,675	0,533
P21 Preço acessível nas lojas	0,746	0,634	0,663

5.5 Dimensões da Qualidade que mais Explicam a Satisfação dos Passageiros no Conjunto de Aeroportos

A Análise de Regressão Linear Múltipla foi aplicada com o objetivo de verificar que dimensões da qualidade dos aeroportos melhor explicam a satisfação dos passageiros pesquisados. Pretendeu-se com esta técnica determinar a importância relativa de cada uma das dimensões da qualidade na explicação da satisfação dos passageiros com os serviços existentes no terminal dos aeroportos. O tamanho da amostra tem um impacto direto sobre a adequação e o poder estatístico da regressão múltipla e sobre a generalização dos resultados. Neste estudo, obteve-se a razão de 16 observações para cada variável, superando em muito a razão mínima de 5 para 1 sugerida por Hair *et al.* (2007). Para a aplicação dos procedimentos de regressão múltipla, procedeu-se primeiramente a uma análise dos *outliers*, utilizando-se como critério a análise da distância de Cook (D). Nesta pesquisa, o ponto de corte conservador seria a distância de Cook de 0,01 ou superior, o que gerou a exclusão de 22 observações. O modelo de regressão estudado apresentou um R^2 ajustado de 0,721 indicando que 72,1% da variância da variável dependente “satisfação do passageiro” é explicada pelos fatores descritos na Tabela 7 a seguir.

Tabela 7 - Resultados da Regressão Linear realizada com as Dimensões da Qualidade

Dimensões	Beta padronizado	T	Sig.
Constante		136,695	0,000
1 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NO TERMINAL	0,539	17,555	0,000
2 - FACILIDADES DO TERMINAL	0,555	18,069	0,000
3 - CORTESIA E CONFIANÇA NOS FUNCIONÁRIOS	0,209	6,820	0,000
4 - TEMPO GASTO NO AEROPORTO	0,069	2,253	0,025
5 - CARACTERÍSTICAS DOS ASSENTOS	0,193	6,294	0,000
6 - PREÇOS	-0,047	-1,526	0,128
	R	R2	R2 Ajustado
	0,853	0,727	0,721

Observa-se que “Qualidade dos serviços oferecidos no terminal”, “Facilidades do terminal”, “Cortesia e confiança dos funcionários”, “Tempo gasto no aeroporto” e “Características dos assentos” são dimensões da qualidade interna significativas para explicar a satisfação dos passageiros ao nível de 1%. A dimensão “Facilidades do terminal” é considerada de maior importância na análise de regressão dentre as dimensões investigadas, com um beta padronizado de 0,555, seguida da dimensão “Qualidade dos serviços oferecidos no terminal”. As dimensões “Cortesia e confiança nos funcionários” e “Características dos Assentos” estão com valores bem próximos no que se refere a importância na satisfação do passageiro. Por último, e com um beta padronizado de apenas 0,069, está situada a dimensão “Tempo Gasto no Aeroporto”. A dimensão “Preços”, que se refere aos preços dos produtos nas lojas e nos restaurantes, não tem impacto significativo sobre a satisfação dos passageiros.

De forma a facilitar a visualização dos resultados, segue abaixo duas tabelas com o resumo dos resultados apresentados nos três aeroportos.

Tabela 8 - Resultados da Regressão Linear realizada com as Dimensões da Qualidade – por Aeroporto Pesquisado

DIMENSÕES	GERAL		GALEÃO		GUARULHOS		CONGONHAS	
	Beta padr.	Sig.						
1 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NO TERMINAL	0,539	0,000	0,537	0,000	0,300	0,000	0,467	0,000
2 - FACILIDADES DO TERMINAL	0,555	0,000	0,593	0,000	0,428	0,000	0,489	0,000
3 - CORTESIA E CONFIANÇA NOS FUNCIONÁRIOS	0,209	0,000	0,214	0,000	0,195	0,004	0,330	0,000
4 - TEMPO GASTO NO AEROPORTO	0,069	0,025			0,469	0,000	0,062	0,368
5 - CARACTERÍSTICAS DOS ASSENTOS	0,193	0,000	0,272	0,000	0,254	0,000		
6 - PREÇOS	-0,047	0,128	-0,099	0,029				

6. Discussão dos resultados

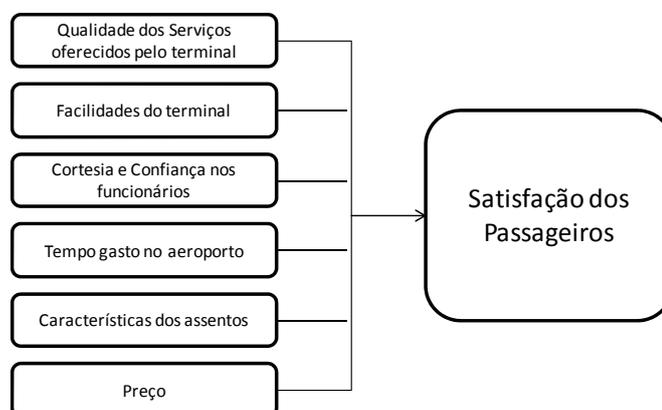
Ao comparar o modelo conceitual proposto com as dimensões geradas na análise fatorial do conjunto de aeroportos, são encontradas algumas diferenças e semelhanças.

Na dimensão “Facilidades do Terminal” permaneceram apenas os atributos de iluminação e acesso aos banheiros que já se apresentavam no modelo conceitual. Dos três atributos que pertenciam à dimensão “Sinalização”, dois passaram para esta dimensão, além do atributo de limpeza no terminal, que pertencia à dimensão “Ambiente do Aeroporto”. Os atributos de qualidade das lojas e restaurantes, além da disponibilidade de caixas eletrônicos, permaneceram na mesma dimensão que foi renomeada para “Qualidade dos serviços oferecidos no terminal”. Foram incorporados ainda a esta dimensão, os atributos de disponibilidade de carrinhos de bagagem e ambiência do terminal, que pertenciam às dimensões “Facilidades do Terminal” e “Ambiente do Aeroporto”. Já para os atributos relativos a preços nas lojas e restaurantes, foi criada uma dimensão específica chamada “Preços” devido ao fato de apresentarem um comportamento distinto das outras variáveis.

Foi criada também uma dimensão específica para os atributos relacionados aos assentos, chamada “Características dos Assentos”. No modelo conceitual, estes atributos pertenciam à dimensão “Facilidades do Terminal”. Os atributos referentes ao tratamento dos funcionários ficaram agrupados na dimensão “Cortesia e confiança nos funcionários”. Anteriormente, os atributos relativos à cortesia dos funcionários estavam na dimensão “Facilidades do Terminal” e o atributo relativo à segurança estava na dimensão “Segurança”. Os atributos de tempo na inspeção de segurança e segurança no aeroporto permaneceram na mesma dimensão, incorporando também o atributo distância do terminal. Esta dimensão foi renomeada para “Tempo gasto no aeroporto”.

Com todas essas modificações, as cinco dimensões propostas passaram a ser seis, conforme a estrutura apresentada na Figura 2 a seguir:

Figura 2 – Dimensões da satisfação dos passageiros com terminais de aeroportos



Os resultados deste estudo mostram que os passageiros não estão totalmente satisfeitos com os serviços oferecidos nos terminais dos aeroportos pesquisados, sendo que para alguns serviços, o nível de insatisfação se mostra bem elevado. As dimensões “Qualidade dos serviços oferecidos no terminal” e “Facilidades do Terminal” apresentaram uma grande correlação com a avaliação geral da satisfação dos passageiros com os serviços prestados nos terminais, tanto na análise geral do conjunto de aeroportos quanto na análise individual de cada um deles. Dentre os atributos contidos na dimensão “Facilidades do Terminal”, são destacadas a limpeza e a sinalização do terminal, além do acesso aos banheiros, que foram identificados como pertencentes a esta dimensão nos resultados da análise dos três aeroportos. Na dimensão “Qualidade dos serviços oferecidos no terminal”, se destacam os atributos de qualidade dos produtos nas lojas e nos restaurantes, que também foram itens comuns em todas as análises dos aeroportos. Esses atributos foram também selecionados como sendo de grande importância nos estudos apresentados de Rhoades, Waguespack e Young (2000), Yeh e Kuo (2003) e Fodness e Murray (2007).

Em relação às dimensões que mais explicam a satisfação dos clientes, o Aeroporto de Guarulhos apresentou um resultado um pouco diferente dos demais, pois a dimensão que obteve a maior correlação com a avaliação geral da satisfação foi a relacionada ao tempo gasto no terminal, com atributos relativos ao tempo na inspeção e distância caminhada no terminal. Alguns respondentes afirmaram que quando o tempo nas filas é muito longo impossibilita a utilização de outros serviços como lojas, restaurantes, internet, etc. Isto confirma os resultados apresentados por Yeh e Kuo (2003) e Cejas (2006), de que o tempo gasto no *check-in* e em outros sistemas de controle limitam muitas vezes o tempo de utilização de outros serviços, o que pode prejudicar financeiramente os aeroportos. Fernandes e Pacheco (2002) afirmam que nos aeroportos domésticos os passageiros são mais tolerantes ao tempo de espera em filas do que em aeroportos internacionais, onde acreditam que a eficiência dos sistemas deveria apresentar um desempenho superior. Isto vem de encontro aos resultados deste estudo nos aeroportos de Congonhas e Galeão, pois a dimensão “tempo gasto no aeroporto”, que envolve o tempo de percorrer o terminal e realizar a inspeção de segurança, não mostrou influência significativa sobre a geração da satisfação nesses locais, ficando atrás das facilidades e dos serviços disponíveis no terminal. Apenas em Guarulhos a importância foi maior. Isto pode estar relacionado ao fato do terminal de Guarulhos ser muito grande e a distância do *check-in* até o embarque na aeronave ser maior do que nos outros aeroportos, ou a algum problema de sinalização do terminal, ou, ainda, à falta de assentos disponíveis ou o desconforto dos mesmos. Estes dois últimos itens receberam uma nota média baixa em relação aos outros atributos e apresentaram uma correlação significativa com a satisfação dos passageiros no Aeroporto de Guarulhos.

O fator “cortesia e confiança no funcionário” também tem um peso significativo, principalmente no Aeroporto de Congonhas. No entanto, a maior nota média para os atributos de cortesia e confiança dos funcionários do terminal e da inspeção de segurança foram obtidas no Aeroporto de Guarulhos. Este resultado está alinhado com estudos desenvolvidos por De Barros, Somasundaraswaranb e Wirasinghe (2007), por exemplo, cujos resultados indicam que a maneira como os funcionários se comportam na presença dos clientes influencia a decisão de o cliente voltar a utilizar o serviço. Esta análise faz com que a hipótese *H1 - A satisfação dos passageiros pode ser explicada pelos atributos de qualidade dos serviços oferecidos no terminal dos aeroportos*, seja PARCIALMENTE CONFIRMADA, pois, apesar de muitos atributos estarem associados à satisfação geral dos passageiros, o estudo sugere um novo modelo com algumas alterações do modelo proposto.

Além disso, foi constatado que existe uma diferença significativa entre as médias de grande parte dos atributos nos aeroportos pesquisados, com exceção de apenas três, que são o

preço dos produtos nas lojas, o preço dos restaurantes e o tempo na inspeção de segurança. Isto parece ter ocorrido devido ao fato de que praticamente todos os passageiros consideraram os preços dos produtos nas lojas e dos restaurantes muito altos, mesmo estando satisfeitos com os serviços do aeroporto. Por isso, não existe influência direta desses itens na satisfação e a média desses atributos acaba sendo a mesma para todos os aeroportos. Já o tempo na inspeção de segurança foi um item curioso de ter apresentado esse resultado, pois não foi encontrada nenhuma evidência que explique o fato de não haver nenhuma diferença significativa entre os aeroportos pesquisados. Este item foi considerado relevante na explicação da satisfação dos passageiros apenas no Aeroporto de Guarulhos.

O aeroporto de Guarulhos foi o que obteve a maior média de satisfação dos passageiros com os serviços oferecidos no terminal: média 3,63; o Aeroporto de Congonhas obteve média 3,38 e, por último, ficou o Aeroporto do Galeão, que recebeu a avaliação mais baixa entre os três pesquisados, com uma nota média de 3,13. Com essas diferenças, e considerando que o perfil dos passageiros entrevistados nos três aeroportos foi bastante semelhante, pode-se concluir que existem diferentes níveis de serviço para cada atributo em cada aeroporto. Esta análise CONFIRMA, então, a hipótese *H2 – Há diferenças significativas entre os aeroportos pesquisados quanto à qualidade dos serviços para os passageiros, obtida através da percepção destes quanto a um conjunto de atributos propostos.*

É importante destacar que no decorrer das entrevistas, percebeu-se que a insatisfação dos passageiros diante de alguns serviços oferecidos nos terminais muitas vezes não é transmitida para os gestores dos aeroportos. Não há interesse em comunicar algum descontentamento com os responsáveis pela prestação do serviço. Segundo eles, este problema ocorre devido à dificuldade de comunicação com o setor responsável do aeroporto, pois não existe nenhuma indicação clara no terminal ou qualquer outro incentivo para que isto ocorra, e também devido à falta de credibilidade dos passageiros de que algo de fato possa ser mudado em decorrência da reclamação ou sugestão. A falta de comunicação entre os gestores dos aeroportos e os passageiros pode gerar um *gap* de informação que impede a melhoria da qualidade dos serviços diante das reais necessidades dos passageiros, resultando, conforme alerta Janic (2003), na incapacidade da empresa em prestar um serviço de alta qualidade, já que a comunicação é um componente essencial no processo de produção do serviço. Ainda considerando os comentários dos passageiros durante as entrevistas, foi possível observar a postura de escolha do aeroporto como sendo “pegar ou largar”, sugerida por Rhoades *et al.* (2000), pelo fato de serem tradicionalmente percebidos como monopólios naturais. Para muitos passageiros, não existe opção de escolha do aeroporto e, por isso, são obrigados a aceitar os serviços prestados por esses locais mesmo sem estarem satisfeitos.

7. Conclusões

O primeiro objetivo específico do trabalho consistia em avaliar o nível de satisfação dos passageiros em relação à qualidade dos serviços prestados. Os resultados encontrados na análise geral dos aeroportos indicaram uma nota média de 3,38, a partir da aplicação da escala Likert, de 1 a 5. Dentre os aeroportos pesquisados, o aeroporto do Galeão apresentou a menor média (3,13), enquanto que a de Guarulhos foi a maior (3,63), seguida por Congonhas (3,38). Este resultado mostra que os passageiros não estão totalmente satisfeitos com os serviços oferecidos nos terminais dos aeroportos pesquisados.

O segundo objetivo específico deste trabalho era identificar os atributos determinantes da satisfação dos passageiros que utilizam os serviços oferecidos pelos aeroportos brasileiros. A hipótese H1 consistia na seguinte afirmava: “*A satisfação dos passageiros pode ser explicada pelas dimensões de qualidade dos serviços oferecidos no terminal dos aeroportos*”. A pesquisa indicou que apenas a dimensão “Preços” não apresentou impacto significativo na

satisfação. As principais dimensões percebidas pelos usuários estariam relacionadas aos serviços básicos oferecidos pelo terminal como caixas eletrônicos e carrinhos de bagagem, e às funcionalidades gerais do terminal, como iluminação e limpeza. Vale notar que a disponibilidade de carrinhos de bagagem foi bem avaliada mesmo com a ausência de uma sinalização clara, pois os passageiros afirmaram que eles estão localizados nos pontos centrais do terminal. Com o resultado obtido, a hipótese H1 foi parcialmente comprovada.

O terceiro objetivo específico deste trabalho era comparar os diversos serviços oferecidos em cada um dos aeroportos pesquisados, de acordo com o nível de satisfação dos passageiros em relação à qualidade desses serviços. Assim, a hipótese H2 consistia na seguinte afirmava: *“Há diferenças significativas entre os aeroportos pesquisados quanto à qualidade dos serviços para os passageiros, obtida através da percepção destes quanto a um conjunto de atributos propostos”*. A pesquisa mostrou que existe uma diferença significativa entre as médias de grande parte dos atributos nos aeroportos pesquisados, confirmando a hipótese H2.

Em resumo, os resultados da presente pesquisa indicam que: (1) as dimensões “Qualidade dos serviços oferecidos no terminal” e “Facilidades do Terminal” apresentaram uma grande relação com a avaliação geral da satisfação dos passageiros; (2) os passageiros não estão totalmente satisfeitos com os serviços oferecidos nos terminais dos aeroportos pesquisados. Os atributos que deixaram os passageiros mais satisfeitos foram a limpeza e a iluminação do terminal, a qualidade dos produtos nas lojas e o acesso aos banheiros; e (3) os passageiros estão mais insatisfeitos com os atributos relacionados aos preços das lojas e dos restaurantes e à distância do terminal. Além disso, o conforto e a disponibilidade de assentos também receberam uma nota média baixa se comparados aos outros atributos.

Este estudo traz contribuições tanto acadêmicas quanto gerenciais. Do ponto de vista acadêmico, este estudo amplia a compreensão de questões relevantes na literatura com relação à satisfação dos passageiros com os serviços oferecidos nos terminais dos aeroportos e sugere um modelo conceitual que pode vir a ser testado em outras pesquisas. Do ponto de vista gerencial, este estudo identificou os pontos importantes que devem ser priorizados pelos gestores e pelo governo de forma a elevar a satisfação dos passageiros. Além disso, os resultados desta pesquisa poderão ser confrontados com os investimentos previstos em melhoria dos serviços nos aeroportos para verificar o nível de alinhamento entre o que os gerentes dos aeroportos acreditam que necessite de melhoria e o que de fato deveria ser melhorado no ponto de vista dos passageiros, ou seja, poderá auxiliar a tomada de decisão dos gerentes em investimentos de infraestrutura aeroportuária.

Cabe observar, no entanto, algumas limitações desta pesquisa. A principal está relacionada à forma de coleta de dados: pelo fato de a amostra não ter sido probabilística e ter seu escopo limitado à avaliação dos serviços oferecidos aos passageiros em apenas três aeroportos brasileiros, não é possível considerar que representa por completo o universo de passageiros que utilizam os aeroportos pesquisados. Limitações adicionais surgem da formulação do questionário: embora tenha sido baseada em metodologias já testadas, e do pré-teste realizado, a sua formulação pode ter produzido distorções quanto ao entendimento das questões e a ordem em que as questões foram apresentadas no questionário também pode ter gerado um viés na resposta. Por fim, outro ponto importante se refere ao fato de que a aplicação de um questionário baseado no interesse individual de resposta dos passageiros, e que possibilita a não identificação clara do respondente, tende a gerar menor compromisso quanto às suas respostas, o que pode fazer com que alguns casos não representem a realidade. Desta forma também não se tem um total controle sobre o perfil das pessoas que respondem o questionário, apenas de forma aparente. Este formato foi escolhido neste estudo pela sua maior eficácia quanto aos índices de resposta.

Algumas sugestões de pesquisas futuras são pertinentes. Os aeroportos avaliados nesta pesquisa são classificados como os aeroportos mais movimentados do país. Um estudo com aeroportos menores poderá também fornecer informações valiosas, inclusive ao comparar com os resultados desta pesquisa, já que as expectativas dos passageiros podem ser alteradas de acordo com o porte de cada aeroporto. Uma análise das diferenças de satisfação e percepção entre passageiros de voos domésticos e internacionais também poderia trazer resultados interessantes quanto ao nível de satisfação desses passageiros.

Referências Bibliográficas:

- ACCC. *Airport monitoring report for price monitored airports: quality of service, price monitoring and financial reporting 2006–07*. Disponível em <http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/813047>. 2007. Acessado em 09 de Agosto de 2008.
- _____. *Airport monitoring report 2007–08: price, financial performance and quality of service monitoring*. 2008. Disponível em <http://www.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/865718>. Acessado em 25 de Julho de 2009.
- ACI. *Relatório final do programa de qualidade de serviços da ACI*. Disponível em http://aci.aero/cda/aci_common/display/main/aci_content07_c.jsp?zn=aci&cp=1-3-1972_666_2__. Airport Service Quality Programme. Acessado em 09 de Maio de 2008.
- CEJAS, R.R.M. Tourism service quality begins at the airport. *Tourism Management*, v. 27, n. 5, p. 874-877, 2006.
- CHAU, V.S.; KAO, Y. Bridge over troubled water or long and winding road? gap-5 in airline service quality performance measures. *Managing Service Quality*, v. 19 n. 1, p. 106-134, 2009.
- CORREIA, A.R.; WIRASINGHE, S.C. Development of level of service standards for airport facilities: application to São Paulo International Airport. *Journal of Air Transport Management*, v. 13, n. 2, p. 97-103, 2007.
- _____; _____; DE BARROS, A.G. A Global index for level of service evaluation at airport passenger terminals. *Transportation Research Part E*, v. 44, n. 4, p. 607-620, 2008.
- DE BARROS, A.G.; SOMASUNDARASWARAN, A.K.; WIRASINGHE, S.C. Evaluation of level of service for transfer passengers at airports. *Journal of Air Transport Management*, v. 13, n. 5, p. 293-298, 2007.
- EBOLI, L.; MAZZULA, G. An ordinal logistic regression model for analysing airport passenger satisfaction. *EuroMed Journal of Business*, v. 4, n. 1, p. 40-57, 2009.
- FERNANDES, E.; PACHECO, R.R. Efficient use of airport capacity. *Transportation Research Part A*, v. 36, n. 3, p. 225-238, 2002.
- FODNESS, D.; MURRAY, B. Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, v.21, n. 7, p. 492-506, 2007.
- HAIR, J.F.; BLACK, W.C.; BABIN, B; ANDERSON, R.E.; TATHAM R.L. *Multivariate Data Analysis*. 6.ed. Upper Saddle River: Prentice-Hall, 2007.
- IATA. *The international air transport association*. Disponível em <http://www.iata.org/index.htm>. Acessado em 20 de Junho de 2008.
- JANIC, M. Assessment and management of quality of service at an airport passenger terminal. *Transportation Planning and Technology*, v. 26 n.3, p. 239-263, 2003.
- LADHARI, R. Alternative measures of service quality: a review. *Managing Service Quality*, v.18 n.1, p. 65-86, 2008.
- OLIVER, R.L. *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill, 1996.

- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, v. 70, n. 3, p. 201-230, 1994
- RHOADES, L.R.; WAGUESPACK, B.J.; YOUNG, S. Developing a quality index for US airports. *Managing Service Quality*, v. 10, n. 4, p. 257-262, 2000.
- SITA. *The Airline IT Trends Survey: Executive Summary 2008*. A Joint Airline Business and SITA Survey, 2008. Disponível em <http://www.sita.aero/content/airline-it-trends-survey-2008?>. Acessado em 22 de Julho de 2009.
- _____. *Survey finds airport operators investing \$3 billion in IT to win passengers*. Disponível em <http://www.sita.aero/content/survey-finds-airport-operators-investing-3-billion-it-win-passengers>. Acessado em 22 de Julho de 2009.
- _____. *SITA survey highlights strong demand for self-service at major Brazilian airport*. Disponível em <http://www.sita.aero/content/sita-survey-highlights-strong-demand-self-service-major-brazilian-airport>. Acessado em 22 de Julho de 2009.
- VERGARA, S.C. *Projetos e relatórios de pesquisa de administração*. São Paulo: Atlas, 1997.
- YEH, C.H; KUO, Y.L. Evaluating passenger services of Asia-Pacific international airports. *Transportation Research Part E*, v. 39, n. 1, p. 35-48, 2003.

¹ Fonte: *Site do Skyscrapercity*. Disponível em: <http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?p=76301571>. Acesso em 25/04/2011.