

O antes e depois da concessão aeroportuária do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro: uma sondagem com a demanda turística

Rosemárcia Ribeiro dos Santos¹
Fátima Priscila Morela Edra²

Resumo

As concessões aeroportuárias passaram a fazer parte da realidade de alguns aeroportos do Brasil a partir do ano de 2011, justificadas pela necessidade de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos passageiros e adequar os aeroportos brasileiros aos padrões internacionais. Desde então ocorreram diversas transformações nestes, tanto no aspecto físico como no aspecto gerencial, visto que historicamente os aeroportos brasileiros sempre foram administrados, em sua maioria, por um órgão público, representado pela figura da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO. Dentre os aeroportos concessionados está o Aeroporto Internacional Tom Jobim - AIRJ, localizado na região metropolitana do estado do Rio de Janeiro, o qual é objeto de estudo deste trabalho. O aeroporto, após o início do processo de concessão que se deu no ano de 2014, passou a ser gerido pela concessionária RIOgaleão, que conta com a participação da Changi Airports International, também administradora do multipremiado Aeroporto de Changi, Cingapura. Desde o início do contrato de concessão, o aeroporto já passou por diversas mudanças, sendo algumas delas similares ao cenário do Aeroporto de Changi, como a inserção do aeroporto nas mídias sociais, relacionamento mais próximo e informal com o cliente, inserção das características locais no espaço do aeroporto, tecnologia, entretenimento, entre outros. Dada as transformações que o AIRJ vem passando, o objetivo deste artigo é compreender a percepção dos passageiros do AIRJ em relação a estas mudanças por meio de uma pesquisa quali-quantitativa, bibliográfica e explicativa. Os dados foram coletados por meio de entrevistas e questionário *on-line*. O público-alvo selecionado foram pessoas que utilizaram o serviço do AIRJ antes e depois do processo de concessão, compreendendo o período anterior a agosto de 2014, quando não havia intervenção da concessionária RIOgaleão, e a partir de 2016, quando a maior parte das obras estava concluída para as Olimpíadas do Rio de Janeiro. Além disso, era necessário ter idade mínima de 25 anos. Como resultado, entendeu-se que os passageiros têm percebido as mudanças do AIRJ de maneira positiva, embora alguns aspectos negativos ainda sejam sinalizados.

Palavras-chave: TRANSPORTE AÉREO; AEROPORTO; CONCESSÃO AEROPORTUÁRIA.

¹ Graduada em Turismo. Universidade Federal Fluminense. <http://lattes.cnpq.br/7019740862865825>. Roribeiro@id.uff.br.

² Doutora em Ciência Política. Professora Adjunta III na Universidade Federal Fluminense. <http://lattes.cnpq.br/1335801032091086>. Edra@turismo.uff.br