



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

Experiência dos passageiros em terminais aeroportuários: um estudo sobre a satisfação dos passageiros nos principais aeroportos brasileiros.

Felipe Mujica¹
Vinicius Rocha Bíscaro²

Resumo

Ao realizar uma análise retrospectiva dos principais aeroportos brasileiros, ao longo do século XXI, é possível dizer que o setor aéreo no Brasil apresentou uma grande evolução, no que diz respeito à expansão e qualificação da infraestrutura aeroportuária no país. No início dos anos 2000, o Brasil vivenciou o que se chamou “caos aéreo”, quando se apresentou um aumento da demanda e a infraestrutura aérea não foi suficiente para atender às necessidades impostas pelo aumento de viajantes. Em resposta, medidas foram utilizadas para melhorar a capacidade e qualidade dos serviços nos aeroportos e prepará-los para os grandes eventos que o Brasil esperava receber na segunda década do período em questão: Copa das Confederações de Futebol em 2013; Copa do Mundo da FIFA em 2014 e; Jogos Olímpicos no verão em 2016. Para melhorar a qualidade dos serviços prestados, e proporcionar melhor satisfação e experiência aos passageiros, foram adotadas medidas com a finalidade de trazer agilidade à modernização da infraestrutura que atende ao setor. Este artigo começa apresentando um panorama histórico que ilustra as dificuldades apresentadas pela aviação brasileira no início do século XXI. Na sequência, o texto expõe as medidas que foram tomadas pelo governo federal ao preparar o país para receber o crescente número de passageiros que se apresentou no século 21, devido à prosperidade econômica da nação e os grandes eventos que ocorreram. A terceira parte do trabalho apresenta uma análise dos resultados, que foram proporcionados pelas políticas públicas adotadas e obras de infraestrutura realizadas para melhorar a experiência do viajante, nos vinte principais aeroportos do país. Para desenvolver a análise, foram interpretados dados públicos de 2013 a 2019, disponibilizados pelo governo brasileiro na plataforma Hórus, que ilustra as notas dadas pelos viajantes ao responder à Pesquisa de Satisfação do Passageiro (PSP), elaborada e aplicada pela Secretaria de Aviação Civil (SAC). Os resultados analisados mostram que houve evolução, graças às melhorias implantadas, que proporcionaram melhor desempenho operacional nos aeroportos avaliados, além de conforto e experiência para o público que voa e faz uso dos aeroportos de nosso país.

Palavras-chave: mobilidades; aviação; aeroportos; satisfação do passageiro; experiência do viajante.

¹ Formado em Arquitetura e Urbanismo (PUC-Campinas, 2002) e Educação Física (Unicamp, 2003), MSc em Arquitetura e Urbanismo (USP, 2007), Especialista em Gestão Integrada (SENAC, 2008), Especialista em Ergonomia (USP, 2012), PhD em Engenharia de Produção (USP, 2016). Pós-Doutorando no PPGTUR da EACH-USP. <http://lattes.cnpq.br/5532766212983898>. felipemujica@gmail.com.

² Formado em Estatística (IMECC/UNICAMP, 2008) e Turismo (ECA/USP, 2019). Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento do Turismo da Escola de Artes, Ciências e Humanidades (EACH/USP). <http://lattes.cnpq.br/2083810939495542>. vrbiscairo@gmail.com.