

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

Fernanda Favorito<sup>1</sup>, Airton José Cavenaghi<sup>2</sup>

**Resumo:** O presente trabalho trata-se de estudo exploratório, qualitativo, visando à 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 sua capacidade. Em face disso, 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 situada 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 no terminal de passageiros de um aeroporto em zona urbana de intensa concentração demográfica, o grau de importância dado a cada componente analisado e a relação dos componentes entre si, utilizando-se como critério para a seleção dos componentes avaliados o estudo realizado pela Airport Council International - ACI (2000). Busca-se, além desse 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:** Hospitalidade. Qualidade. Serviços. Aeroporto de Congonhas. São Paulo.

## EVALUATION OF THE SERVICE SECTOR AT CONGONHAS AIRPORT-SP

**Abstract:** This paper is an exploratory and qualitative study which aims to analyse the quality at Congonhas airport. The quality of service 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 number of users every year is bigger than the airport capacity. This has been the cause of problems with infrastructure and has made it difficult for people to get around the airport, which becomes more crucial when the demand reaches its peak, making the situation even more critical. There is one more characteristic that makes Congonhas different to other airports. Most airports are situated far away from the city, but Congonhas is in an urbanised area of the city, and it affects the surroundings and is as well affected. Thus, this study aims to identify the user's

---

1 Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi – UAM-SP. fernanda\_favorito@hotmail.com

2 Doutor em História Social. Professor Pesquisador. Mestrado em Hospitalidade, UAM-SP. acavenaghi@gmail.com

perception of the service quality in the passenger terminal of an airport located in an urban area of intense population concentration and the importance given to each component analysed. The study by Airport Council International, ACI, (2000) was used as a criterion for the selection of each evaluated component. This study also aims to find out, whether passengers, tourists or not, relate the external environment with the services offered around Congonhas airport in Sao Paulo.

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

## 1 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 serem mais capazes de atender a crescente demanda de forma satisfatória em horários de pico. O problema não se restringe apenas aos passageiros, mas também as próprias empresas aéreas que vêm 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 a obtenção de *slots*<sup>3</sup> para operar no aeroporto.

O planejamento de um aeroporto atualmente não está mais limitado a uma estação de transporte, onde se movimentam pessoas 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).

O terminal de passageiros (TPS) de um aeroporto apresenta-se como um sistema em que 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 atrasos, aglomerados de pessoas, ocasionando até mesmo completa insatisfação dos passageiros (BANDEIRA, 2008).

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

A percepção dessa qualidade global do serviço oferecido foi a diretriz principal de análise seguida. Nesse 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 por ele oferecidos?

3 Autorização de pouso e decolagem em aeroportos saturados.

Procurou-se, também, a confirmação, ou não, de pressupostos estabelecidos:

- 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 o desenvolvimento do presente trabalho, foram utilizados os indicadores adotados pela Airport Council International - ACI (2000) de forma adaptada, selecionando aqueles julgados mais apropriados, em função do questionamento de pesquisa realizado. Os indicadores escolhidos foram: Terminal de Passageiros; Estacionamento; Serviços Comerciais; Sistema de Informação de Voos; Sala de Embarque, por serem considerados os indicadores mais importantes para definição da qualidade percebida no aeroporto de Congonhas, para efeito desta pesquisa. Essas escolhas remetem aos usos mais frequentes dos passageiros em trânsito e servem de recorte metodológico para a compreensão geral do uso do aeroporto.

## 2 QUALIDADE DE SERVIÇOS

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

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 deste processo e à ocorrência entre os clientes e o sistema de prestação do serviço (GRONROOS, 1978, p. 30).

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.

Um aeroporto que seja desenhado para atender as expectativas de seus usuários, o que consideram mais importantes, que adota uma visão cuidadosa, em que 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.

Nesse aspecto Deming (1990) aponta que a qualidade é fruto do nível de satisfação de um usuário. Assim sendo, quanto mais o cliente sente-se à vontade e confortável em um aeroporto, pode-se dizer que ele estaria tendo um alto nível de satisfação, o que contribui para que perceba de forma positiva os aspectos do aeroporto, avaliando-o como um bom

serviço. Por isso, Mosso (2001) observou que a qualidade é confundida com o conceito de bom ou ruim.

Bandeira (2008), que 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 indicam a ausência de carregadores de bagagens ou auxiliares na área de estacionamento; enquanto executivos citaram a necessidade de cofres e ambientes para leitura e descanso no aeroporto. Famílias e jovens sentiram falta de salas de músicas e cinemas.

Isso também corrobora com a definição de Deming (1990), uma vez que esse autor refere que qualidade não é, somente, avaliada como construída. A partir das opiniões de seus usuários, pode-se construí-la de acordo com as expectativas de seus clientes. 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 ao encontro da definição de Camargo (2004 p. 52), para quem “[...] a hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público, profissional e virtual, de receber, 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 forma tanto positiva quanto negativa, 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 estabelecimentos fora do local. Com a implantação da lanchonete popular no aeroporto, a situação deve abrandar.

Localizado dentro da cidade, o Aeroporto tem uma relação muito grande com ela, até mesmo com a sua infraestrutura urbana. Muitos usuários se queixam do trânsito no acesso ao aeroporto. Por isso, seria necessário realizar investimentos visando à melhoria das vias urbanas e o ofertar 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 cidadãos que vivem nas proximidades do aeroporto.

Nesse aspecto este artigo procura identificar, por meio da aplicação de questionários semiestruturados, aspectos da atual realidade do aeroporto em seu uso cotidiano e a possível relação de identidade dos passageiros com ele.

### 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). É utilizado para “[...] expressar a qualidade percebida pelos passageiros em um terminal aeroportuário” (MULLER; GOSLING, 1990, p. 24).

Em seu trabalho, McKinsey (2010) afirma que o fator que mais motiva os passageiros na escolha de um aeroporto está sua localização, a distância entre ele e seu local de origem (residência ou trabalho), sendo o segundo fator 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.

### 4 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 com o objetivo principal de criar valor para seus clientes, dentro de certas limitações sociais (JONES; LOCKWOOD, 2004, p. 225).

Muitos autores criticam a existência da hospitalidade comercial, uma vez que, para haver o conceito da dádiva, é necessário que ela seja desinteressada 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 ela 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 (TELFER, 2004, p. 63).

Nesse aspecto o aeroporto, por ser considerado local que recebe pessoas, pode ser observado também pela interpretação proposta pela hospitalidade.

## 5 AEROPORTO E IDENTIDADE

Em sua obra, Augé (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.

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” (AUGÉ, 1994, p. 72). Esse não lugar é fruto de “um mundo assim prometido à individualidade solitária, à passagem, ao provisório e ao efêmero” (AUGÉ, 1994, p. 72).

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 (SIQUEIRA; SIQUEIRA, 2004, p. 17).

Ainda Siqueira (2006, p. 8-9) considera que, na chegada ao aeroporto, inicia um ritual de passagem, em que 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 e 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 (SIQUEIRA, 2006, p. 8-9).

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 (GENNER, 1977, apud SIQUEIRA, 2006). Nesse 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 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).

Dessa 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).

## 6 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.

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.

Conforme demonstra o estudo realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) em 2011, a capacidade instalada de Congonhas em 2010 é, entretanto, de 12 milhões e o aeroporto continua operando em situação crítica recebendo mais de 15 milhões de passageiros, e em 2011 recebeu mais de 16 milhões.

Na Tabela 1, apresentada a seguir, é possível 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 1 – 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 dados do Ipea (2011), a situação dos principais aeroportos do Brasil vem piorando a cada ano. Tal aspecto pode ser percebido ao serem analisados a capacidade instalada do aeroporto e número de passageiros recebidos anualmente. A partir desse 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. 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 a um cenário de Copa do Mundo em 2014, a situação se torna ainda mais preocupante, uma vez que, segundo esse estudo, a maioria dos aeroportos não estarão prontos para atender adequadamente a demanda. Congonhas foi retirado da lista de prioridades após a Infraero

ter recebido um estudo realizado por uma consultoria que afirma que esse aeroporto não é tão essencial como os aeroportos Internacionais para a Copa do Mundo (R7, 2012).

## 7 ENTREVISTAS

Esta pesquisa, de caráter exploratório, utilizou-se de questionários semiestruturados, 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, nas quais os passageiros foram abordados no saguão principal e perguntados se poderiam responder a pesquisa.

Tabela 2 – Questão 1

<i>Questão 1</i>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Com qual frequência você costuma viajar de avião</b>
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: Autores (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 e aqueles que o utilizam uma vez por ano, nas férias. Isso é compreensível, pois o aeroporto de Congonhas é um aeroporto com perfil misto do viajante (TABELA 2).

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

Por ser um aeroporto localizado no centro de uma grande metrópole, traz em suas características gerais esse aspecto de uso identificado nessa primeira abordagem. Pelos problemas de deslocamento enfrentados pelos passageiros em relação à cidade de São Paulo, a opção pelo aeroporto de Congonhas pode ser notada por este seu crescimento de uso e pela sua saturação na circulação de passageiros, apontadas anteriormente.

Tabela 3 – Questão 2

<b>Questão 2</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Terminal de passageiros: conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos e limpeza</b>
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 o 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 trânsito de passageiros excede a capacidade dos aeroportos, quase sempre dificultando 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 bagagens, 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 bagagens, 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 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 bagagens do lado das mesas ou cadeiras. O aeroporto é bem sinalizado, tem placas indicando 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 bagagem se acha fácil e também tem vários que ficam largados dentro do aeroporto e que ninguém vem retirar.

<b>Questão 2</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Terminal de passageiros: conforto, disponibilidade de elevadores e escadas rolantes, carrinhos de bagagens, sinalização, disponibilidade de assentos e limpeza</b>
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 bastantes lugares para sentar e tudo é bem cuidado.

Fonte: Autores (2013).

Na segunda questão (TABELA 3), as opiniões sobre o conforto do aeroporto são bem divididas, alguns o acham confortável, enquanto outros não. A maior queixa é em relação à 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 têm mais queixas do que os que o utilizam poucas vezes ao ano. Esse fato demonstra que seus problemas estruturais, que não são aparentes em um primeiro momento, revelam-se conforme a frequência de uso de suas instalações pelos passageiros.

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%, tendo a Avianca 5% (FOLHA, 2012), o que se justifica pelas reclamações. O aeroporto está sobrecarregado, o que faz com que a sua eficiência seja perdida.

Tabela 4 – Questão 3

<b>Questão 3</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Estacionamento/Acesso: transporte disponível, número de vagas e sinalização</b>
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 às 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.

<b>Questão 3</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Estacionamento/Acesso: transporte disponível, número de vagas e sinalização</b>
7	Acho ótimo também. Nunca tive problemas, sempre encontro vagas, a 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 de o Aeroporto ser dentro da cidade.
12	Eu geralmente vou e volto de táxi. Nunca tem lugar para parar e para me pegar é ainda pior. Não pode estacionar se você chamar o táxi de sua confiança e tem que andar para encontrá-lo. Se for pegar táxi no aeroporto tem uma fila enorme e a espera é de pelo menos quinze a vinte minutos. Não tem sinalização, você tem que ficar perguntando onde se pega táxi, 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: Autores (2013).

Na questão 03, conforme demonstrado na Tabela 4, muitos apontaram estar satisfeitos com o estacionamento, ao 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 de o aeroporto estar trabalhando em seu limite e durante alguns período 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 corrobora com o estudo realizado em 2010 pela consultoria McKinsey, em que, em relação aos aeroportos de Congonhas e Santos Dumont, 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 ainda reclamação quanto ao local onde os ônibus fazem ponto e ao trânsito, o que reflete não apenas a falta de estrutura do aeroporto, mas da cidade, que necessita de investimentos para propiciar melhor transição entre modais.

Existe ainda o Monotrilho, em construção, 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, está atrasada, e será entregue quinze dias após o início do mundial e com apenas um terço das linhas (UOL, 2012).

Tabela 5 – Questão 4

<b>Questão 4</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Serviços comerciais: preços, atendimento, variedade de serviços e instalações</b>
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 o de um almoço em um restaurante.
5	Preços mais altos do que fora do aeroporto. Atendimento deixa a desejar na maioria das lojas. Somente um restaurante e os outros locais sempre com fila. Se o voo for cedo, a maioria dos lugares ainda está fechada ou com serviço parcial.
6	Já utilizei a farmácia, livraria, chaveiro - As instalações são boas, mas mal sinalizadas. Os preços são abusivos.
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 à 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 o que se compra é muito mais caro do que fora do aeroporto. Quando está cheio, não se encontram 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: Autores (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 aqueles prestados no aeroporto, o que não incentiva a competitividade. Foi citado ainda que não há 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 há locais suficientes para atender a todos (TABELA 5).

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 m<sup>2</sup>, na Ala Sul, no subsolo do terminal de passageiros de Congonhas, próximo à entrada do estacionamento (INFRAERO, 2012).

Tabela 6 – Questão 5

Questão 5	
Entrevistado	Serviços de informação: disponibilidade do serviço e 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 francês. O tempo em 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 nas vezes em que eu precisei, me atendeu bem.
13	Nunca usei.

Fonte: Autores (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 dele. Os que o utilizaram avaliariam o serviço positivamente. Apenas um dos entrevistados fez a observação de que faltava um atendente bilingue no serviço de informações (TABELA 6).

Tabela 7 – Questão 6

<b>Questão 6</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b><i>Flight Information Display System</i></b>
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. Às vezes é necessário procurar a companhia para saber sobre 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 em que você não consegue achar nenhuma TV, como em alguns lugares do <i>check-in</i> , 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: Autores (2013)

O serviço na maioria das avaliações foi bem avaliado, ainda que alguns usuários tenham considerado o serviço confuso ou desatualizado (TABELA 7).

Tabela 8 – Questão 7

<b>Questão 7</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b><i>Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento</i></b>
1	O <i>check-in</i> 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 trânsito de passageiro esteja totalmente calmo. Uma vez que o número de pessoas fica muito grande, fica difícil de esperar, os atendentes se enrolam e as filas são mal organizadas.
5	Se não tiver feito <i>check-in</i> pela <i>web</i> , é uma espera/fila enorme, com poucos postos de atendimento e o atendimento também é ruim.
6	Nunca tive problemas com o <i>check-in</i> , normalmente são profissionais qualificados e o atendimento é bom.

<b>Questão 7</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Check-in: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento</b>
7	Geralmente chego cedo, bem antes do horário do voo, nunca tive problemas. Quando não há voos em atraso por motivo de mau tempo ou algum imprevisto, tudo corre bem.
8	O <i>check-in</i> demora muito, especialmente de manhã cedo ou à 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 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. Às vezes um passageiro demora mais de quinze minutos na fila.
11	Pouco espaço, o tempo de espera é exagerado, às vezes. O atendimento deixa a desejar, as empresas deveriam investir mais.
12	O <i>check-in</i> 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 <i>check-in</i> poucos minutos antes de ele 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 <i>check-in</i> a tempo.
13	Nunca fiquei mais do que dez minutos na fila do <i>check-in</i> , para mim é um tempo razoável, o espaço não chega a ser insatisfatório, o atendimento é muito bom, mas depende da empresa.

Fonte: Autores (2013).

O *check-in* é outro serviço que possui opiniões divididas, conforme demonstra a Tabela 9. Ainda assim, a maioria ressaltou os problemas dele, 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 9 – Questão 8

<b>Questão 8</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Security Check: tempo de processamento, aérea disponível, atendimento</b>
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 com o 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 <i>check-in</i> , 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: Autores (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, sendo sujeito à sazonalidade da demanda. Muitos disseram estarem satisfeitos com o tempo de espera, porém concordam que a área disponível deveria ser maior. Classificam, entretanto, o atendimento como bom. Outros enfatizam a demora no atendimento, constantes filas, pouco espaço, o que evidencia um número muito grande de usuários para serem atendidos ao mesmo tempo em um aeroporto com capacidade saturada (TABELA 9).

Tabela 10 – Questão 9

<i>Questão 9</i>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Sala de embarque</b>
1	As salas de embarque também são pequenas, não têm assentos para todos, por isso são desconfortáveis. Área 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. 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 às 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 número de voos e passageiros. Os atrasos deixam o ambiente 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 têm pouco espaço, principalmente as que ficam embaixo. É nada confortável. Ah, sim, é bem limpo até.
11	Há poucas cadeiras. Poucos serviços à 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: Autores (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, 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 insuficientes as opções de serviços oferecidos.

A limpeza foi bem classificada e ainda houve comparação entre ela e a do aeroporto de Guarulhos, sendo a última melhor avaliada. Em termos de conforto, o as salas de embarque do primeiro foram consideradas melhores (TABELA 10).

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 mais vezes e em diferentes situações, como em horários de pico, dias de maior movimento, como em períodos de férias ou feriados.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O aeroporto de Congonhas não consegue atender a demanda que recebe anualmente, o que é confirmado pelas respostas obtidas nas entrevistas, em que 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 de o aeroporto vir recebendo mais de 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 que dificulta 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 concorrente, e isso baixa os seus padrões de atendimentos, que poderão ser percebidos até mesmo no *check-in*. 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 ele também vem trabalhando em situação crítica. Seria interessante pensar na transferência de voos para o aeroporto de Viracopos em Campinas.

A construção de um novo aeroporto não parece, entretanto, ser uma solução adequada, pois implicaria maior divisão de demanda e, portanto, pior configuração econômica de *hub*<sup>4</sup>, 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

---

4 Centro de distribuição de voos.

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 poderá mais receber voos adicionais em determinados horários (MCKINSEY, 2010).

Nas análises das entrevistas foi possível 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.

Nesse aspecto observou-se que o usuário preocupa-se com a qualidade dos serviços oferecidos, analisando-os de forma crítica e apresentando os problemas existentes no aeroporto, principalmente no *check-in* e sala de embarque. Dessa forma argumenta-se que esse 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.

Esse pressuposto não pode ser confirmado, pois os usuários do aeroporto questionam a eficiência dos serviços oferecidos, apontando em muitos casos sua insatisfação com eles e os defeitos apresentados em cada um desses serviços. Pode-se considerar que o usuário possui 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.

Nesse pressuposto observou-se pela pesquisa que o usuário do aeroporto cria uma identidade com o local, no sentido de preferi-lo devido sua localização mais central. Observa-se que esse 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 esse 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 esse 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 esse aspecto só poderá ser respondido no desenvolvimento de pesquisas futuras relacionadas ao tema aqui exposto.

## REFERÊNCIAS

AIRPORT COUNCIL INTERNATIONAL - ACI. **Quality of Services at Airports: Standards and Measurements**. Vol.1, Genebra, 2000.

\_\_\_\_\_. **Customer Service**. 2008.

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

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, p. 13-27, 2000.

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.

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

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.

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, n. 8, p. 588-601, 1978.

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

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

\_\_\_\_\_. **Anuários Estatísticos**, 2011.

\_\_\_\_\_. **Assinado contrato para lanchonete popular de Congonhas**, 2012.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA - IPEA. **Aeroportos no Brasil**: investimentos recentes, perspectivas e preocupações, 2011.

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

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.

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

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**, v. 16, p. 45-61, 1990.

R7. **Ampliação de Congonhas vai ficar para depois da Copa de 2014**. 2012. Disponível em: <<http://noticias.r7.com/sao-paulo/noticias/ampliacao-de-congonhas-vai-ficar-para-depois-da-copa-de-2014-20120824.html>>. Acesso em: 29 maio 2012.

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. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 29. Brasília. **Anais...** Brasília, p. 1-15, 2006.

SIQUEIRA, Euler David de; SIQUEIRA, Denise da Costa Oliveira. Corpo, mito e imaginário nos postais das praias cariocas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO - INTERCOM, 28, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UERJ, p. 5-9, 2005.

SIQUEIRA, Euler David de; SIQUEIRA, Denise da Costa Oliveira. Samba no Galeão: corpo, cultura e representações do Rio de Janeiro. In: ENCONTRO NACIONAL DE TURISMO COM BASE LOCAL - ENTBL, 8, Curitiba. **Anais...** Curitiba, p. 6-13, 2004.

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

UOL. **SP admite que monotrilho, única obra prometida para a Copa, não ficará pronto a tempo.** 2012. Disponível em: <<http://copadomundo.uol.com.br/noticias/redacao/2012/11/22/governo-de-sp-anuncia-4-atraso-em-obra-e-admite-que-monotrilho-nao-fica-pronto-para-copa.htm>>. Acesso em: 29 maio 2012.