

OS REFLEXOS DA CONCESSÃO DO FLORIPA AIRPORT NA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS COM RELAÇÃO A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS.

Rafaella da Silva Ferreira

Profº Orientador: Dr.Tiago Savi Mondo

RESUMO

A crescente demanda por viagens aéreas registrada nos últimos anos e o conseqüente aumento da oferta de voos, trouxe vários problemas ao Aeroporto Internacional de Florianópolis, que passou a não comportar o fluxo de passageiros que passavam pelo terminal. De função deste e de outros motivos, de ordens estruturais e logística, houve uma concessão do aeroporto para a Zurich Airport Brasil, que construiu um novo terminal de passageiros, o que trouxe diversas mudanças para aqueles que utilizavam o terminal anterior. Este estudo tem como objetivo analisar de que forma a concessão do Aeroporto de Florianópolis afetou a qualidade dos serviços prestados na percepção dos usuários, em comparação ao antigo terminal de passageiros. Para isso, criou-se um instrumento de pesquisa estabelecido por perguntas objetivas, sendo sua aplicação direcionada aos usuários de ambos os terminais. A pesquisa é quantitativa com amostra de 130 participantes, utilizando-se de análise descritiva. Usou-se da ferramenta Google Forms para a tabulação de dados e tópicos, que se mostraram em grande maioria positivos, que afirmam a melhoria na qualidade dos serviços prestados no Floripa Airport.

Palavras-chave: Aeroporto de Florianópolis. Concessão de Aeroportos. Qualidade de serviços.

ABSTRACT

The growing demand for air travel registered in recent years and the consequent increase in the offer of flights, brought several problems to the Florianópolis International Airport, which started not to handle the flow of passengers passing through the terminal. Due to this and other reasons, structural and logistical orders, there was an airport concession to Zurich Airport Brasil, which built a new passenger terminal, which brought several changes to those who used the previous terminal. This study aims to analyze how the concession of Florianópolis Airport affected the quality of services provided in the perception of users, compared to the old passenger terminal. For this, a research instrument was created, established by objective questions, and its application was directed to users of both terminals. The research is quantitative with a sample of 130 participants, using descriptive analysis. The Google Forms tool was used to tabulate data and topics, which were mostly positive, claiming the improvement in the quality of services provided at Floripa Airport.

Keywords: Florianopolis Airport. Airport Concession. Quality of services.

1 INTRODUÇÃO

Um aeroporto é uma área destinada ao apoio de operações de aeronaves e de processamento de pessoas e cargas, que interligam cidades, estados e países. Neles, além das pessoas e cargas movimentadas, são gerados empregos, trazendo desenvolvimento e melhora na acessibilidade para cidades e regiões de todo o mundo.

Fatores como infraestrutura, conforto e rapidez nos aeroportos vem se destacando nos dias atuais. No Brasil, a empresa responsável pela infraestrutura dos aeroportos é a Infraero, de natureza pública federal, criada em 1973.

Em 2019, a aviação brasileira experimentou um crescimento significativo, foram 119,4 milhões de pessoas transportadas em voos domésticos e internacionais, gerando um acréscimo de 1,4% em comparação ao ano de 2018 (Relatório ANAC, 2020).

O Aeroporto Internacional de Florianópolis já ocupou o 14º lugar entre os aeroportos mais movimentados do país, e a maior movimentação de passageiros de voos domésticos são os mais representativos, chegando a 92% do total de passageiros, segundo Carlos (2020). Porém, com esse crescimento de movimentação, o Aeroporto Hercílio Luz, antigo terminal, passou a não comportar a alta demanda de passageiros e voos.

Em março de 2017, o Aeroporto Hercílio Luz foi concedido à iniciativa privada por meio de leilão. A concessionária vencedora foi a Zurich International Airport AG, que a partir de 2018 passou a operar o aeroporto e conforme contrato assinado com a Agência Nacional de Aviação Civil (Infraero, 2018) sua concessão é de 30 anos.

A Zurich International Airport AG atua no mercado brasileiro desde novembro de 2013, quando com a parceria da empresa brasileira CCR, conseguiu a concessão do Aeroporto Internacional Tancredo Neves (CNF), em Belo Horizonte, para expansão e operação do mesmo. E em março de 2017, obtiveram a concessão do Aeroporto Internacional Hercílio Luz (FLN), sendo o primeiro projeto integralmente exercido pela empresa.

Com a concessão de aeroportos estatais à iniciativa privada, se cria um cenário de competitividade entre aeroportos por tráfego e negócios, que pode favorecer o número de cidades atendidas e contribuir com o descongestionamento de aeroportos centralizados, juntamente com a melhora de serviços prestados, definindo parâmetros de dimensionamento, que nos possibilitam delimitar indicadores de qualidade de serviços.

Para que uma concessão ocorra efetivamente, são necessárias 7 etapas (ANAC, 2020):
Etapa 1 - O Ministério da Infraestrutura publica uma chamada pública, para realização dos estudos de viabilidade técnica, econômica e ambiental dos aeroportos a serem concedidos. O estudo é escolhido pela ANAC.

Etapa 2 - A ANAC prepara minuta do edital e do contrato de concessão, e são realizadas audiências públicas nas cidades em que os aeroportos serão concedidos e em Brasília. Etapa 3 - A ANAC prepara um relatório das contribuições recebidas e encaminha os documentos relativos ao processo para aprovação do Tribunal de Contas da União. Etapa 4 - O Tribunal de Contas da União emite a aprovação dos documentos e dos estudos de viabilidade técnica, econômica e ambiental.

Etapa 5 - A ANAC publica os documentos jurídicos do processo, e o edital incluindo o cronograma das atividades previstas.

Etapa 6 - É aberto um prazo de solicitação de esclarecimentos sobre o edital. É realizado o leilão, após análise documental, a ANAC homologa o resultado.

Etapa 7 - ANAC passa a gerir e fiscalizar o contrato assinado.

Segundo Favorito (2012), qualidade é um dos temas mais utilizados na área da administração, pois as empresas querem mostrar que seus produtos ou serviços possuem qualidade, assim, este fator tem ganhando muita visibilidade dentro das companhias aéreas e aeroportos, para atrair e reter passageiros.

A IATA desenvolveu o ADRM (*Airport Development Reference Manual*), que estabelece indicadores de qualidade para desenvolvimento de terminais aeroportuários, na visão de qualidade dos passageiros. Os indicadores estabelecidos são: facilidade de acesso ao aeroporto por rodovias ou linhas de trem; menores distâncias da aeronave à área de restituição de bagagem e alfândega; arquitetura atrativa e ambiente confortável; menores filas na segurança e controle de passaportes; amplas esteiras na área de restituição de bagagem; comunicação visual clara; variedade de lojas; áreas de descanso próximas ao portão de embarque e bons restaurantes com preços moderados.

Segundo Costa (2019), quanto maior a geração de renda dos aeroportos, maior será seu incentivo para seu faturamento positivo, incentivando o aumento de renda para determinado aeroporto que por consequência traz um conjunto de fatores que influenciam positivamente na aviação, como aumento do turismo na região.

Sendo assim chegou-se a pergunta de pesquisa: quais foram os reflexos da concessão do Floripa Airport na percepção dos usuários com relação a qualidade dos serviços prestados? O objetivo geral da pesquisa é analisar de que forma a concessão do Floripa Airport interferiu na qualidade dos serviços prestados na visão e percepção dos usuários, tanto positivamente quanto negativamente.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Silva e Teixeira (2019), a partir da década de 1970, a importância da movimentação de pessoas, mercadorias, informações e capital em um território, está respaldada no aprofundamento da divisão territorial do trabalho. Com a mundialização e a reestruturação da produção global diversas fases do processo produtivo foram fragmentadas e especializadas. Em especial, o sistema de engenharia aeroportuário se destacou por sua alta velocidade e de grandes distâncias, tendo um importante papel na integração de um país de dimensões

continentais, como o Brasil.

Áreas destinadas a pousos, decolagens e movimentação de aeronaves são denominados aeródromos, eles podem ser classificados como militares e civis. Os aeroportos são aeródromos públicos, que devem possuir instalações e facilidades para dar apoio a operações de aeronaves, embarque e desembarque de pessoas e de cargas (PAIVA, 2015).

A concessão do sistema aeroportuário deve ser problematizada e analisada detalhadamente, pois o seu controle dota uma enorme capacidade de intervenção na rede urbana e nos espaços regionais. Silva e Teixeira (2019), afirma que neste sentido, podemos admitir que hoje, há uma terceirização do planejamento e da gestão do território brasileiro que passa, em grande medida, para as corporações internacionais.

De acordo com Carlos (2020)

O objetivo principal das concessões no Brasil é atrair investimentos que possam ampliar e aperfeiçoar a infraestrutura aeroportuária que existe atualmente, promovendo melhor qualidade no atendimento aos usuários do transporte aéreo. E para que se obtenha este nível de qualidade planejado o aeroporto é ofertado publicamente para o contrato de concessão. São previstos no contrato os padrões internacionais de operação, controle e gestão do aeroporto. Estes contratos são geridos e fiscalizados pela Agência Nacional de Aviação Civil (p. 18).

A qualidade de serviço entra com grande destaque nas concessões de aeroportos, uma vez que possibilitam uma melhor operação. Silva e Bezerra (2019), reforçam que a percepção de qualidade do consumidor é um tópico de grande relevância em vários setores de serviços, incluindo, naturalmente, o transporte aéreo.

Costa, Santana e Trigo (2015), complementam

Em meio a um cenário de progressos e evoluções tecnológicas, os clientes estão cada vez mais exigentes, seletivos, sofisticados e com um alto grau de expectativas em relação ao atendimento, ou seja, ansiosos para que os problemas sejam prontamente atendidos. Os clientes da era da globalização, sabem o que querem e quais são os seus direitos, cercados por assistências como Procon e o Código de Defesa do Consumidor, os mesmos buscam cada vez mais, serviços e atendimentos de qualidade (p. 155).

Face às constantes mudanças no cenário mundial, o mercado torna-se cada vez mais disputado, com produtos bastante semelhantes e clientes que buscam por valores agregados e inovação. Nesse contexto, as empresas voltadas para seus produtos, mudaram o foco para os clientes, principalmente, na qualidade dos serviços prestados e sua satisfação, com o objetivo de atrair, reter e cultivar consumidores (p. 158).

Quando uma empresa satisfaz seus clientes, tanto com seus produtos como em seu atendimento, dando prioridade na prestação de excelência no atendimento, pode-se notar um

processo de fidelização, que gera um aumento de competitividade no mercado ao qual esta empresa está inserida. Essa satisfação deve ser monitorada frequentemente, para que o administrador possa levar em consideração quais mudanças precisam ser feitas, como preços compatíveis com o mercado, rapidez na entrega e instalação, entre muitos outros quesitos que podem influenciar positivamente a satisfação do cliente (MANDELLI,2014).

Segundo Carlos (2020), a ANAC criou o IQS (Indicadores de Qualidade de Serviço) para aeroportos, com o objetivo de obter a disponibilidade de equipamentos e instalações dos aeroportos, incluindo o lado ar (pós embarque), os serviços realizados diretamente e as pesquisas de satisfação de passageiros. Os dados incluem o tempo de fila na inspeção de segurança, conforme térmico e acústico, custo-benefício, limpeza e disponibilidade de banheiros e cordialidade dos funcionários do aeroporto.

De acordo com Kaschner (2019)

Durante a maior parte da sua história, o Brasil contava, predominantemente, com o investimento público para a provisão de infraestrutura. No entanto, ao final da década de 1970, esse modelo se esgotou, trazendo a tendência de que o estado se especialize em prover serviços públicos essenciais e crie incentivos para que o capital privado ingresse na prestação de serviços de utilidade pública, dentre os quais a infraestrutura aeroportuária (p. 13).

Dentro desse contexto, deu-se início no Brasil, em 2012, o processo de concessão dos principais aeroportos, com o projeto pioneiro do aeroporto de São Gonçalo do Amarante (RN). Desde então, as privatizações continuaram acontecendo no país, sendo que alguns aeroportos foram concedidos individualmente, enquanto em outros, o modelo adotado, a partir de março de 2019, é o de concessão em blocos (p. 13).

Em 2012, o Governo Federal iniciou o programa de concessões dos aeroportos brasileiros, com os seguintes aeroportos: Brasília (BSB), Rio de Janeiro/Galeão (GIG), Belo Horizonte/Confins (CNF), Campinas/Viracopos (VCP), Guarulhos (GRU) e Natal/São Gonçalo do Amarante (NAT). Em 2015, o Governo Federal anunciou a concessão de mais quatro terminais: Fortaleza (FOR), Salvador (SSA), Porto Alegre (POA) e Florianópolis (FLN) (REZZETTI, 2015).

Carlos (2020) complementa

O aeroporto internacional Hercílio Luz em Florianópolis – SC foi concedido a Zurich Airport na data de 16 de março de 2017, via leilão realizado na BMF&BOVESPA. O objeto da concessão foram os serviços para ampliação, manutenção e exploração da infraestrutura aeroportuária. O novo terminal de passageiros foi entregue dia 29 de setembro de 2019, dentro do prazo inicial, com capacidade para 1330 passageiros em embarque e 1290 passageiros em desembarque, de forma simultânea. O pátio conta

com capacidade para 21 aeronaves, sendo 14 pontes telescópicas. E além dos acessos viários, o estacionamento tem capacidade para atender até 2530 veículos. (p. 20).

Estas ampliações garantem ao aeroporto internacional de Florianópolis – SC a estrutura adequada para gerir a demanda de passageiros e movimentação de aeronaves para o aeroporto. Permitindo que até o final do período de concessão, que finaliza em 2047, a infraestrutura aeroportuária possa receber até 10,3 milhões de passageiros por ano ou 2.700 passageiros por hora simultaneamente. Representando capacidade total 2,4 vezes superior ao valor registrado em 2017, maior volume na movimentação de passageiros por hora-pico (p. 28).

3 METODOLOGIA

Segundo Coelho, Souza e Albuquerque (2019), questionário é um instrumento composto por um conjunto de perguntas, questões ou itens padronizados e predefinidos, que visa mensurar atributos ou características relacionadas a pessoas, organizações, processos ou fenômenos. Assim, foi aplicado um questionário para turistas que chegam em Florianópolis via transporte aéreo, utilizando o software Google Forms para compilação e análise de dados.

Costa, Santa e Trigo (2015) afirmam que a prática da qualidade na rotina de uma empresa, atribuem pontos em relação a produtividade, sobrevivência e crescimento dos negócios. Sendo assim, esta pesquisa tem como foco a qualidade dos serviços prestados no novo terminal de passageiros do aeroporto de Florianópolis, o Floripa Airport. O questionário foi publicado em março de 2021 e encerrado em julho de 2021, e divulgado em grupos com temas de turismo, pesquisas e tcc no Facebook, com média de 5 mil membros.

3.1 Delineamento da pesquisa

A pesquisa foi de caráter descritivo, pois expôs o parecer dos usuários do novo terminal de passageiros sobre a qualidade dos serviços prestados. Trata-se também de uma pesquisa quantitativa, pois utiliza-se uma análise de dados, fornecidos pelos turistas ao responderem o questionário, de suas percepções sobre a qualidade de serviços prestados no Floripa Airport.

3.2 População e amostra

A pesquisa foi focada em passageiros que frequentam o Floripa Airport, e que também foram usuários do antigo terminal de passageiros. Foram entrevistados 130 voluntários, via formulário na plataforma Google Forms.

3.3 Instrumento de coleta

Utilizando a metodologia Tourqual para a elaboração, foi criado um questionário em formato de entrevista, tendo objetivo voltado para a análise dos dados, o comparativo entre a qualidade de serviços prestados no Aeroporto Hercílio Luz e o Floripa Airport. As perguntas foram baseadas nas percepções dos turistas ao utilizarem a infraestrutura e serviços de ambos os aeroportos, visando se houveram melhorias por serviço, como:

- Localização;
- Limpeza;
- Capacidade de carga;
- Variedade de atividades;
- Sinalização;
- Preço;
- Compra;
- Conforto;
- Infraestrutura;
- Informações;
- Segurança.

3.4 Procedimento de coleta e análise de dados

Para auxiliar na coleta e tabulação de dados, foi utilizado dentro do software Google Forms, um questionário digital contendo 41 perguntas, realizando uma análise prescritiva. Em seguida, os dados foram tabulados pelo software, para assim ser feita a análise qualitativa.

4 RESULTADO DA PESQUISA

Como indicado na Tabela 1, o motivo que mais trouxe turistas ao Floripa Airport foi o turismo de lazer, com 78,6% dos entrevistados, e pode ser definido como um conjunto de atividades praticadas pelos indivíduos durante suas viagens e permanência em locais situados fora de seu ambiente habitual, por um período contínuo que não ultrapasse um ano, a motivos de entretenimento (BERNARDO, 2013).

Tabela 1 - Motivo da viagem

Motivo	Porcentagem	Quantidade
Lazer	78,6%	103
Trabalho	19,8%	26

Trabalho e lazer	1,6%	2
Total	100%	131

19,8% dos entrevistados afirmaram que visitaram o Floripa Airport por motivos de trabalho. Segundo Stefanini, Yamashita e Sousa (2012), o turismo de negócios é compreendido como um conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social.

Tabela 2 - Faixa etária

Idade	Porcentagem	Quantidade
Entre 18 e 24 anos	18,3%	24
Entre 25 e 30 anos	8,4%	11
Entre 31 e 40 anos	39,7%	52
Entre 41 e 50 anos	26,7%	35
Entre 51 e 60 anos	6,1%	8
Acima de 60 anos	0,8%	1
Total	100%	131

Segundo a ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil (2008), a infraestrutura aeronáutica é formada por um conjunto de órgãos, instalações ou estruturas terrestres de apoio à navegação aérea, um complexo elemento de integração nacional, cujo desenvolvimento é vital para a soberania do país e para garantir a segurança, a eficiência e a eficácia do transporte aéreo.

O transporte aéreo representa uma parcela considerável da entrada de turistas em Florianópolis. No ano de 2021, considerando os meses de janeiro a setembro, foram 1.513.208 passageiros que passaram pelo Floripa Airport, divididos em 21.708 voos, domésticos e internacionais (dados disponíveis no site do Floripa Airport).

No questionário foram apresentados 19 tópicos a serem avaliados pelos usuários do Floripa Airport, e se houve melhoras nestes tópicos em comparação ao antigo terminal de passageiros, que foi desativado em 2019.

Tabela 3 - Dados da pesquisa

	Péssimo	Ruim	Mediano	Bom	Excelente	Florou	Permaneceu igual	Melhorou
Localização, Acesso e Estacionamento	2,30%	1,50%	16%	36,60%	43,50%	5,40%	4,60%	90%
Acessibilidade	0%	0,80%	10,90%	37,20%	51,20%	0%	3,90%	96,10%
Acesso e limpeza dos banheiros	0%	0%	3,80%	36,20%	60%	0,80%	8,50%	90,80%
Capacidade de carga da sala de embarque	0%	1,60%	4,70%	38%	55,80%	0%	1,50%	98,50%
Variedade de atividades	0%	0,80%	4,60%	38,50%	56,20%	0%	2,30%	97,70%
Sinalização e informação	0%	0%	10,70%	32,10%	57,30%	1,50%	7,80%	90,80%
Preço	4,60%	9,20%	25,20%	26%	35,10%	14,60%	32,30%	53,10%
Espera pelo serviço	0%	0,80%	11,50%	40,80%	46,90%	0,80%	9,30%	90%
Conforto da área de embarque	0%	0,80%	3,80%	33,80%	61,80%	0%	1,50%	98,50%
Facilidade de compra	0%	0,80%	5,40%	47,30%	46,50%	0%	8,50%	91,50%
Infraestrutura de embarque	0%	0%	3,80%	32,30%	63,80%	0%	3,80%	96,20%
Infraestrutura da restituição de bagagem	0%	0,80%	3,80%	43,10%	52,30%	0%	7,70%	92,30%
Painel de informações de voos	0%	0,80%	2,30%	38,20%	58,80%	0%	8,40%	91,60%
Fiscalização de segurança	0%	0%	5,40%	41,50%	53,10%	0%	19,40%	80,60%
Variedade de restaurantes e cafeterias	0,80%	0,80%	9,20%	32,80%	56,50%	0%	6,20%	93,80%
Atendimento ao cliente	0,80%	0,80%	6,20%	43,10%	49,20%	0,80%	22,10%	77,10%
Funcionamento e qualidade da internet	2,30%	0,80%	13,80%	33,10%	50%	1,50%	16,90%	81,50%
Limpeza geral	0%	0%	2,30%	37,40%	60,30%	0%	9,90%	90,10%
Estética	0%	0%	5,30%	20,80%	74%	0%	1,50%	98,50%

A Localização, Acesso e Estacionamento consiste em avaliar se a localização do aeroporto está boa em relação à cidade, se o acesso, as vias e as sinalizações para chegar até o aeroporto são apropriadas e se o estacionamento atende a demanda de usuários. Com a construção do novo terminal, também foi construída uma nova via de acesso para o aeroporto, a Rodovia João Nilson Zunino, que conecta o aeroporto com os bairros Costeira do Pirajubaé, Carianos, Campeche e Tapera, aumentando em 10 minutos o tempo de chegada ao aeroporto, o que pode ter acarretado a diminuição de sua nota final. O estacionamento conta com 2.580 vagas e seu horário de funcionamento é de 24h. 43,5% dos entrevistados pontuaram como excelente, 36,6% pontuaram como bom, e em relação ao antigo terminal, 90% afirma que a qualidade melhorou.

A acessibilidade para pessoas com deficiência envolve um conjunto de fatores, como rampas de acesso, vagas sinalizadas, sinalização tátil, balcões de atendimento acessíveis, banheiros especiais, assentos exclusivos e espaços reservados. Esses fatores são de suma importância para que as pessoas consigam realizar suas viagens de forma independente e

autônoma. 51,2% dos usuários do Floripa Airport afirmam ser excelente a acessibilidade, seguido de 37,2% que afirmam ser bom. Em comparativo com o terminal de passageiros antigo, 96,1% afirmam que a qualidade melhorou.

A avaliação da quantidade de banheiros nas áreas do aeroporto, acesso e limpeza, 60% dos entrevistados pontuaram como excelente, e 36,2% como bom, em comparativo ao antigo terminal de passageiros, 90,8% afirmam que a qualidade melhorou.

A capacidade de carga da sala de embarque do Floripa Airport, ou seja, se o tamanho da sala de embarque comporta a quantidade de usuários tanto em baixa como em alta temporada. 55,8% afirmam que a capacidade é excelente, enquanto 38% afirmam ser boa, seguido por 4,7% que afirmam ser mediana, 1,5% ruim e 0% péssima, em relação ao terminal antigo, 98,5% afirmam ter melhorado a qualidade, o que trás um conforto maior para os passageiros que precisam passar algum tempo no aeroporto devido à escalas e voos atrasados, além de não gerar tumultos por conta de filas para embarque, cenas que aconteciam com frequência no aeroporto antigo por falta de espaço.

Em grandes aeroportos, a variedade de atividades como os restaurantes, eventos, lojas, bancos e áreas para lazer é uma característica muito importante, devido a grande quantidade de pessoas que utilizam o local e que precisam que suas necessidades sejam atendidas. 56,2% dos entrevistados pontuaram como excelente, 38,5% como bom, 4,6% como mediano, 0,8% como ruim e 0% como péssimo, 97,7% afirmam que a variedade melhorou. Como diferencial, entre os dias 8 de dezembro de 2021 à 23 de março 2022, o Floripa Airport implantou uma quadra de beach tennis no terminal, em parceria com a Mormaii, e faz parte de seu calendário de atividades gratuitas.

Os painéis com informações dos voos, placas de sinalização, indicação e informações são um dos principais itens de um aeroporto, usado pelos passageiros para localização dentro do terminal, e principalmente para informações de seus voos, como atrasos, cancelamentos e últimas chamadas de embarque. 57,3% indicaram como excelente, 32,1% como bom, seguido de 10,7% como mediano e 0% tanto em ruim como péssimo, 90,8% indicou melhora em relação ao antigo terminal.

No tópico de preço, tanto dos serviços das lojas, restaurantes e estacionamento dentro do Floripa Airport, 35,1% pontuou como excelente, 26% como bom, 25,2% como mediano, 9,2% como ruim e 4,6% como péssimo. Em comparação ao antigo terminal, 53,1% afirmaram que o preço melhorou, seguido de 32,3% que afirmaram que permaneceu o mesmo e 14,5% que piorou. Sendo um dos tópicos com a menor porcentagem de avaliações excelentes, isto pode-se dar por conta da lei da oferta e demanda, quando a demanda é maior que a oferta, os preços tendem a subir, já que os consumidores se dispõem a pagar mais para obter determinado item.

O que podemos observar dentro do terminal, são poucas lojas e restaurantes que conseguem autorização para atuarem no aeroporto, o que restringe as opções dos passageiros, que por sua vez são em grandes quantidades.

A espera pelo serviço em todo o aeroporto, no check-in, segurança, pagamentos, refeições, utilização de estruturas, 46,9% apontou como excelente, 40,8% como bom, 11,5% como mediano, 0,8% como ruim e 0% como péssimo, em comparação ao antigo terminal, 90% apontou que melhorou, contra apenas 9,3% que apontou que permaneceu igual e 0,8% que piorou. A facilidade de compra de passagens, adição de bagagem, pagamento de estacionamento e lojas, 47,3% indicaram como bom, 46,5% como excelente, 5,4% como mediano, em comparativo com o antigo terminal, 91,5% indicaram que houve uma melhora e 8,5% que permaneceu igual. Essas diferenças na qualidade se dão pelas instalações de totens de auto-atendimento e maior número de balcões de atendimento, que agilizam o processo, a maioria dos clientes já chegam com seu check-in pronto, apenas precisando ir até o balcão de atendimento despachar sua bagagem.

Sobre o conforto da área de embarque, 61,8% apontaram como excelente e 33,6% como bom, em relação ao antigo terminal, 98,5% apontam uma melhora nos quesitos como quantidade de bancos e assentos, acústica, temperatura, iluminação e espaços para descanso.

Em relação a infraestrutura de embarque, que envolve o finger, balcões de embarque, telas com informações do voo, 63,8% apontaram como excelente, 32,3% como bom e 3,8% como mediano, 96,2% indicaram que melhorou. No terminal antigo, não haviam estruturas de embarque como os fingers, que levam o passageiro da sala de embarque diretamente para a porta do avião por meio de um corredor, não havendo a necessidade de atravessar e acessar a pista de estacionamento dos aviões, o que em dias de tempos chuvosos, gerava um grande incômodo.

Com os novos painéis de informações dos voos, esteiras e balcões de extravio de bagagem bem sinalizados, a infraestrutura de restituição de bagagem, foi avaliada por 52,3% dos entrevistados como excelente, 43,1% como bom e 3,8% como mediano, 92,3% apontaram uma melhora em relação ao antigo terminal.

A avaliação da fiscalização de segurança consiste na funcionalidade da área de raio-x da mala e a passagem individual pela detector de metais, 53,1% apontou como excelente, 41,5% como bom e 5,4% como mediano, 80,6% apontam que houve uma melhora em comparação com o antigo terminal, enquanto 19,4% aponta que permaneceu igual.

Sobre a variedade e quantidade de restaurantes e cafeterias, 56,5% apontaram como excelente, 32,8% como bom, 9,2% como mediano e 0,8% para ruim e péssimo, em ambas as categorias. 93,8% dos entrevistados apontaram que houve melhora e 6,2% aponta que permaneceu igual, em relação ao antigo terminal. O aeroporto conta com Boulevard 14/32, uma

praça de entretenimento, lazer e compras, localizado na entrada do novo terminal, seu acesso é gratuito e aberto ao público, independente do visitante ser um passageiro do aeroporto.

O atendimento ao cliente em áreas como o check-in, embarque, segurança e lojas foi avaliado como excelente por 49,2% dos entrevistados, como bom por 43,1% e mediano por 6,2%. Em relação ao antigo terminal, 77,1% aponta uma melhora, enquanto 22,1% aponta que permaneceu igual.

O funcionamento e a qualidade da internet ofertada pelo Floripa Airport foi avaliada como excelente por 50% dos entrevistados, como boa por 33,1%, mediano por 13,8%, ruim por 0,8% e péssimo por 2,3%. Dos entrevistados, 81,5% apontaram uma melhora no serviço ofertado, enquanto 16,9% apontam que permaneceu igual e 1,5% apontam que piorou.

A limpeza geral do Floripa Airport, em todas suas áreas, foi avaliada como excelente por 60,3% dos entrevistados, 37,4% apontaram como boa e 2,3% como mediana. Em relação ao antigo terminal, 90,1% acredita que houve uma melhora, e 9,9% que permaneceu igual.

E por fim, em relação a estética do novo terminal, 74% apontaram como excelente, 20,6% como bom e 5,3% como mediano. Em relação ao antigo terminal, 98,5% afirma que houve uma melhora, e 1,5% aponta que permaneceu igual. Além da estética, todo o espaço e funcionalidade, o aeroporto mudou com a concessão, novos equipamentos foram instalados e áreas foram reformuladas, o que trouxe não somente uma melhora na qualidade do passageiro em utilizar o terminal como na qualidade de serviço para os funcionários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento de presente estudo, possibilitou a análise da qualidade do atendimento após a concessão do Floripa Airport, em Florianópolis/SC. Além disso, por meio de aplicação de um formulário online, foi possível mencionar a satisfação dos usuários do terminal por tópicos, como infraestrutura, serviços e processos, em relação a utilização do antigo terminal de passageiros.

Ao obter a avaliação dos usuários, notou-se uma grande satisfação em relação ao aeroporto de Florianópolis após a concessão para a empresa Zurich International Airport AG, com a menor avaliação de excelente sendo para o tópico de preço (35,10%) e o maior para o tópico de estética (74%).

O questionário com perguntas objetivas, teve como foco tópicos que os passageiros utilizam em suas viagens e podem observar durante sua visita ao Floripa Airport, onde os mesmos avaliaram cada tópico, indicando como péssimo, ruim, mediano, bom ou excelente, e

conforme sua percepção como usuário do Aeroporto Hercílio Luz, antigo terminal de passageiros, pode avaliar se houve melhora ou não em comparação com o aeroporto após a concessão.

Em geral, todos tópicos trabalhados apresentaram melhorias pelas perspectiva dos usuários, sendo os com melhores percentuais de avaliações: acessibilidade, capacidade de carga da sala de embarque, variedade de atividades, conforto da área de embarque, infraestrutura de embarque e estética, que são os pontos mais utilizados pelos passageiros em suas visitas a um aeroporto.

Um tópico de preço foi avaliado como piorou por 14,60% dos usuários, sendo o tópico com maior avaliação negativa, o que após o Aeroporto Hercílio Luz, antes operado pela Infraero, uma empresa pública, passou a ser operado pela Zurich International Airport AG, uma empresa privada internacional.

Nesse sentido, avalia-se que a instalação de estabelecimentos que ofertem produtos e serviços com preços mais acessíveis que os praticados atualmente, atenderia as expectativas dos usuários.

Referências:

- AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Concessão - 6º Rodada**. Brasília, 2020.
- AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Indicadores de Qualidade de Serviços - Florianópolis**. 2019.
- AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **RBAC 01: Regulamentos brasileiros de aviação civil. Definições, regras de redação e unidades de medida**. Brasília, 2008.
- BERNARDO, Edgar. **Uma Introdução ao Turismo – Conceitos, classificações e tipologias**. 2013.
- BEZERRA, George Christian Linhares; SILVA, Priscilla Thábata Alves da. **Regulação das atividades de serviços em aeroportos: Uma análise do caso Brasil**. 2019.
- CARLOS, Gustavo Prade. Os impactos da concessão do aeroporto Hercílio Luz. **Ciências Aeronáuticas-Unisul Virtual**, 2020.
- COELHO, Jorge A. P. M.; SOUZA, Gustavo H. S.; ALBUQUERQUE, Jasmário. **Desenvolvimento de questionários e aplicação na pesquisa em Informática na Educação**. In: JAQUES, Patrícia Augustin; SIQUEIRA; Sean; BITTENCOURT, Ig; PIMENTEL, Mariano. (Org.) Metodologia de Pesquisa Científica em Informática na Educação: Abordagem Quantitativa. Porto Alegre: SBC, 2020.
- BRAZEAU, G.; MARTEL, N. Atualização do Manual de Referência de Desenvolvimento Aeroportuário, Nova 10ª Edição, março de 2014 (Pôster). **In: Transporte 2014: Passado,**

Presente, Futuro-2014 Conferência e Exposição da Associação de Transporte do Canadá//Transporte 2014: Du passé vers l'avenir-2014 Congrès et Exposition de'Association des transports du Canada . 2014.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho; SANTANA, Lídia Chagas de; TRIGO, Antônio Carrera. **Qualidade do atendimento ao cliente: Um grande diferencial competitivo para as organizações.** Revista de Iniciação Científica - RIC Cairu, 2015.

COSTA, Caroline Grazielle de Carvalho. **A concessão dos aeroportos: pontos positivos e negativos para a economia brasileira.** 2019.

FAVORITO, Fernanda. **Qualidade de serviços em aeroportos e hospitalidade comercial.** VI Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, 2012.

FLORIPA AIRPORT. **Movimentações de Passageiros e Voos.** 2021.

KASCHNER, Benny Mascarenhas Pimentel. **Concessão de aeroportos em blocos: A experiência internacional e o caso brasileiro.** Rio de Janeiro, 2019.

MANDELLI, Anielli da Silveira. **Qualidade no atendimento ao cliente.** 2014. PAIVA, Izabela Davanzo de. **Concessão de aeroportos no Brasil: a transferência da gestão do aeroporto de Confins para a iniciativa privada.** 2015.

RENZETTI, Bruno Polonio. **Concessões e concorrência nos aeroportos brasileiros.** 2015.

SILVA, Adriana Maria Bernardes; TEIXEIRA, Sérgio Henrique Oliveira. **Planejamento corporativo do território brasileiro: contribuição geográfica à análise crítica da concessão aeroportuária.** GEOUSP Espaço e Tempo, 2019.

STEFANINI, Cláudio José; YAMASHITA, Ana Paula Nazareth Guardia; SOUSA, Roseane Barcellos Marques. **Turismo de Negócios: Um estudo sobre a percepção de valor dos serviços hoteleiros na ótica do turista de negócios.** 2012.