



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

GABRIELA DA SILVA CERQUEIRA

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS NO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE SALVADOR: UM ESTUDO SOBRE A
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS**

Salvador

2022

GABRIELA DA SILVA CERQUEIRA

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS NO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE SALVADOR: UM ESTUDO SOBRE A
PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Luciana Alves Rodas Vera

Salvador

2022

GABRIELA DA SILVA CERQUEIRA

QUALIDADE DOS SERVIÇOS NO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração, Escola de Administração, da Universidade Federal da Bahia

Salvador, 03 de julho de 2022

Banca examinadora

Luciana Alves Rodas Vera – Orientadora _____

Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, Brasil.

Universidade Federal da Bahia

Ernani Coelho Neto - Membro da Banca _____

Doutor em Comunicação e Cultura Contemporâneas pela Universidade Federal da Bahia, Bahia, Brasil.

Universidade Federal da Bahia

Sergio Ricardo Goes Oliveira Lima - Membro da Banca _____

Doutor em Administração pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo – FGV, São Paulo, Brasil.

Universidade Federal da Bahia

CERQUEIRA, Gabriela da Silva. **Qualidade dos Serviços no Aeroporto Internacional de Salvador: Um Estudo sobre a Percepção dos Usuários.** Orientadora: Luciana Alves Rodas Vera. 2022. 50 f. il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Administração) - Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2022.

RESUMO

O Aeroporto Internacional de Salvador, conhecido também pelo nome fantasia “Salvador Bahia *Airport*”, é considerado atualmente o oitavo aeroporto mais movimentado do Brasil. O objetivo deste trabalho consistiu em averiguar a percepção dos usuários do Aeroporto Internacional de Salvador quanto à qualidade dos serviços prestados. Para esta pesquisa foi utilizada uma abordagem quantitativa-descritiva, com aplicação de questionário entre 308 indivíduos, sendo este baseado no modelo de mensuração de qualidade dos serviços de terminais aéreos proposto por Do Nascimento, Araujo e Figueiredo em 2011. O questionário compreendia em verificar a percepção das seguintes dimensões: Qualidade dos Serviços Oferecidos pelo Terminal, Facilidades no Terminal, Cortesia e Confiança nos Funcionários, Tempo Gasto no Aeroporto, Característica dos Assentos e Preços. Através dos dados obtidos e analisados, verificou-se que o Aeroporto Internacional de Salvador recebeu avaliações positivas em sua maioria. Todavia, foram identificados atributos mal avaliados e com uma baixa percepção de qualidade, que devem ser melhor analisados e melhorados.

Palavras-chave: Qualidade dos serviços; Mensuração de qualidade; Qualidade em aeroportos; Aeroporto Internacional de Salvador.

CERQUEIRA, Gabriela da Silva. ***Quality of Services at Salvador International Airport: A Study on Users' Perception.*** Advisor: Luciana Alves Rodas Vera. 2022. 50 f. il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Administração) - Course Conclusion Paper (Bachelor of Administration) - School of Administration, Federal University of Bahia, Salvador, 2022.

ABSTRACT

The International airport of Salvador, also known as “Salvador Bahia Airport”, is currently considered the eighth busiest airport in Brazil. This study’s objective consisted on checking the perception of the users of Salvador Bahia Airport regarding the quality of the customer services provided in site. A quantitative descriptive approach was used for this research, through a questionnaire, answered by 308 individuals, based on the assessment of quality of airport services, suggested by Do Nascimento, Araújo e Figueiredo, in 2011. The questionnaire intended to verify the perception of the following dimensions: Quality of Services Offered by the Terminal, Facilities of the Terminal, Courtesy and Trust on the employees, Time Spent at the Airport, Characteristics of the Seats. Through the obtained and analyzed data it was verified that the Salvador Bahia Airport received mostly positive reviews. However, attributes that were poorly reviewed and with low quality perception, that should be analyzed and improved, were identified.

Key-words: Quality of Services; Quality Assessment; Quality in Airports; Aeroporto Internacional de Salvador.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1. Modelo conceitual proposto inicial.....	20
Figura 2. Modelo conceitual final.....	22
Figura 3. Gráfico com a faixa etária dos respondentes	29
Figura 4. Gráfico com o gênero dos respondentes	30
Figura 5. Gráfico com o grau de escolaridade dos respondentes	30
Figura 6. Gráfico com a frequência de viagem dos respondentes	31
Figura 7. Gráfico com o motivo de viagem dos respondentes.....	31
Quadro 1. Dimensões da qualidade nos terminais de passageiros dos aeroportos..	23
Quadro 2. Instrumento de coleta de dados utilizado no estudo.....	27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Resultados dos atributos da dimensão Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal	32
Tabela 2. Comparativo entre as médias dos atributos da dimensão Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal	33
Tabela 3. Resultados dos atributos da dimensão Facilidades do Terminal.....	34
Tabela 4. Comparativo entre as médias dos atributos da dimensão Facilidades do Terminal	35
Tabela 5. Resultados dos atributos da dimensão Cortesia e Confiança nos Funcionários.....	35
Tabela 6. Comparativo entre médias dos atributos da dimensão Cortesia e Confiança nos Funcionários	36
Tabela 7. Resultados dos atributos da dimensão Tempo Gasto no Aeroporto	37
Tabela 8. Comparativo entre médias dos atributos da dimensão Tempo Gasto no Aeroporto.....	38
Tabela 9. Resultados dos atributos da dimensão Característica dos Assentos	38
Tabela 10. Comparativo entre médias dos atributos da dimensão Características dos Assentos.....	39
Tabela 11. Resultados dos atributos da dimensão Preços.....	40
Tabela 12. Comparativo entre médias dos atributos da dimensão Preços.....	40

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1.1 PERGUNTA DE PESQUISA	10
1.2 OBJETIVOS	10
1.2.1 Objetivo geral	10
1.2.2 Objetivos específicos	10
1.3 JUSTIFICATIVA	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 O SETOR DE SERVIÇOS	13
2.2 MARKETING DE SERVIÇOS	14
2.3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS E MODELOS DE MENSURAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS	16
2.3.1 Modelo SERVQUAL e Modelo SERVPERF	17
2.3.2 Modelo de mensuração de qualidade dos serviços em terminais aéreos	19
2.4 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO	23
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA	26
3.2 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS E INSTRUMENTO DE COLETA	26
3.3 UNIVERSO DA PESQUISA E AMOSTRA	28
3.4 MÉTODO DE ANÁLISE DOS DADOS	28
4 ANÁLISE DE RESULTADOS	29
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	29
4.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR	31
4.2.1 Percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos no terminal	32
4.2.2 Percepção dos usuários sobre as facilidades do terminal	33
4.2.3 Percepção dos usuários sobre a cortesia e confiança nos funcionários	35

4.2.4 Percepção dos usuários sobre o tempo gasto no aeroporto	36
4.2.5 Percepção dos usuários sobre as características dos assentos	38
4.2.6 Percepção dos usuários sobre os preços	39
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	46

INTRODUÇÃO

Todos os dias milhares de pessoas utilizam o transporte aéreo para percorrerem longas distâncias, dentro ou fora do país, seja a trabalho ou a passeio. Atualmente, o Brasil possui 110 aeroportos, sendo 92 destinados apenas para voos nacionais e 18 que atendem adicionalmente a demanda internacional (MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA, 2018). Pode-se definir como aeroporto, segundo a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC, 2008), um aeródromo público que contém edificações, instalações e equipamentos para apoio às operações de aeronaves e embarque e desembarque de pessoas e cargas. O aeródromo corresponde a área destinada a pouso, decolagem e movimentação de aeronaves.

Dentre os aeroportos existentes no Brasil, está o Salvador Bahia *Airport*, também conhecido como Aeroporto Internacional Luís Eduardo Magalhães, considerado o oitavo aeroporto mais movimentado do Brasil (ANAC, 2022). Ele é pertencente à rede *Vinci Airports* desde 02 de janeiro de 2018, através de um contrato de concessão com duração de 30 anos. Em 2021, de acordo com a ANAC (2022), foram feitos 44.800 pousos e decolagens e transportados cerca de 5.305.700 passageiros, entre destinos nacionais e internacionais.

Com a grande demanda existente, surge o desafio de disponibilizar aos usuários a infraestrutura aeroportuária necessária e um nível de serviço satisfatório. Além de cumprir com sua principal função, os aeroportos possuem diversos serviços, desde os mais básicos (banheiros, assentos para espera, fraldários) até os adicionais (lojas, livrarias, restaurantes, bancos ou caixas eletrônicos).

Entende-se como serviço, as atividades econômicas entre duas partes, onde o seu desempenho traz a seus usuários os resultados desejados (LOVELOCK, WIRTZ, HEMZO, 2011). Os serviços possuem diversas características e dimensões, tornando-se necessária uma abordagem distinta para avaliar a sua qualidade. Uma das formas de mensurar a qualidade de serviços é comparar a diferença entre o serviço prestado e as expectativas do consumidor (FITZSIMMONS, FITZSIMMONS, 2011).

Diante do contexto apresentado, a pergunta de pesquisa deste estudo é: **qual é a percepção da qualidade dos serviços prestados pelo Aeroporto Internacional de Salvador na perspectiva de seus usuários?** Conseqüentemente, esta pesquisa

tem por objetivo geral verificar a percepção da qualidade dos serviços prestados pelo Aeroporto Internacional de Salvador na perspectiva de seus usuários.

Para alcançar este objetivo geral, foi feito um estudo utilizando o modelo proposto por Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011), desenvolvido para mensurar a qualidade dos serviços de terminais aéreos. O modelo aplicado visa identificar as dimensões que mais contribuem para gerar a satisfação dos usuários dos serviços aeroportuários. Para mensurar as variáveis do modelo de Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011) no contexto do Aeroporto Internacional de Salvador, foi feito um estudo aplicando um questionário contendo duas partes, em que uma é relacionada às variáveis demográficas e a outra aos atributos de serviços de aeroportos. Posteriormente, foi feita análise estatística descritiva básica para avaliar os resultados.

1.1 PERGUNTA DE PESQUISA

Qual é a percepção da qualidade dos serviços prestados pelo Aeroporto Internacional de Salvador na perspectiva de seus usuários?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Averiguar a percepção da qualidade dos serviços prestados pelo Aeroporto Internacional de Salvador na perspectiva de seus usuários.

1.2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar o perfil socioeconômico da amostra;
- Verificar o nível de percepção dos passageiros em relação à qualidade dos serviços oferecidos pelo terminal, facilidades no terminal, cortesia e confiança nos funcionários, tempo gasto no aeroporto, característica dos assentos e preços;
- Identificar quais dimensões melhores avaliadas pelos usuários;

- Identificar possíveis pontos de melhorias na qualidade de serviço do Aeroporto Internacional de Salvador;

1.3 JUSTIFICATIVA

Esse estudo escolheu desenvolver uma pesquisa sobre o Aeroporto Internacional de Salvador porque sua operação foi classificada como a oitava maior do país (ANAC, 2022) e apresentou um dos piores índices de satisfação de passageiros e desempenho aeroportuário no terceiro trimestre de 2019 no levantamento realizado pela Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) (RIBEIRO, 2019).

Neste sentido, pelo fato de o desempenho do Aeroporto Internacional de Salvador ter sido bastante mal avaliado no ano de 2019, este trabalho torna-se importante para mensurar no primeiro semestre de 2022 se a situação permanece ou melhorou. A intenção é, a partir da pesquisa, identificar possíveis *gaps* relacionados à qualidade dos serviços e refletir sobre *insights* para a melhoria dos serviços prestados pelo aeroporto.

Além disto, a autora desta pesquisa foi motivada por ser usuária dos serviços aeroportuários tanto como passageira, realizando viagens e utilizando os demais serviços ofertados, como também ex-funcionária de uma companhia aérea com operações no aeroporto durante o período de junho de 2014 a agosto de 2017 e comissária de bordo aprovada e certificada pela ANAC. Durante os três anos vivenciados, a autora pôde observar a existência de *gaps* e grandes insatisfações relatadas por parte dos passageiros e colaboradores das companhias aéreas existentes no local. Ademais, no período supracitado a administradora do Aeroporto Internacional de Salvador era a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO), responsável pelo contrato durante 1974 a 2018.

Esta pesquisa foi dividida na seguinte estrutura. O primeiro capítulo foi composto por esta introdução, na qual consta uma breve apresentação do cenário do setor aeroportuário no contexto geral no Brasil e do objeto de estudo, o Aeroporto Internacional de Salvador. Além disso, na introdução foram apresentados os objetivos e a justificativa da pesquisa. No segundo capítulo, o referencial teórico trouxe uma revisão de literatura de autores abordando a qualidade dos serviços, os modelos

teóricos já existentes de mensuração de qualidade dos serviços e o modelo utilizado para a análise da qualidade dos serviços nos terminais aéreos. Este capítulo também abordou detalhadamente os serviços oferecidos pelos aeroportos e principalmente pelo Aeroporto Internacional de Salvador. O terceiro capítulo discorreu sobre os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, a técnica e os instrumentos utilizados para realizar a coleta de dados, e o método de análise de dados. O quarto capítulo apresentou, analisou e discutiu os resultados obtidos na coleta de dados realizada no Aeroporto Internacional de Salvador. Por fim, o quinto capítulo apresentou as considerações finais que trazem possíveis sugestões de melhorias e desenvolvimento.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O SETOR DE SERVIÇOS

O setor de serviços representa cerca de 70% do PIB nacional (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, 2016) e se destaca pelo dinamismo e pela crescente participação na produção econômica brasileira. Os últimos dados informados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), através da Pesquisa Mensal de Serviços (PMS), demonstram que, em 2022, o setor de serviços no Brasil teve um dos maiores crescimentos registrados desde maio de 2015 (CABRAL, 2022). Conforme Cabral (2022), dentre os setores que mais apresentaram crescimento, está o setor de transporte aéreo de passageiros, atingindo o maior nível histórico desde janeiro de 2011.

O setor de serviços é caracterizado por possuir atividades heterogêneas quanto ao porte das empresas, à remuneração média e à intensidade no uso de tecnologias. De acordo com a Pesquisa Anual de Serviços (PAS, 1998), podemos dividir as atividades de serviços em sete segmentos, sendo eles: serviços prestados principalmente às famílias; serviços de informação e comunicação; serviços profissionais, administrativos e complementares; transportes, serviços auxiliares aos transportes e correio; atividades imobiliárias; serviços de manutenção e reparação; e outras atividades de serviços.

Os serviços prestados às famílias abrangem os serviços de alojamento, alimentação, atividades culturais, recreativas e esportivas, serviços pessoais e atividades de ensino continuado. Os serviços de informação e comunicação correspondem aos serviços de telecomunicações, tecnologia da informação, audiovisuais e agências de notícias. Os serviços profissionais, administrativos e complementares englobam os serviços técnico-profissionais, aluguéis não imobiliários, locação de mão de obra, serviços de turismo, serviços de investigação, vigilância, segurança e transporte de valores, serviços para edifícios e atividades paisagísticas, serviços de escritório e apoio administrativo (PAS, 1998).

O segmento de transportes, serviços auxiliares aos transportes e correio é composto por todas as categorias de transportes, armazenamento e atividades auxiliares aos transportes, correios e outras atividades de entrega. As atividades imobiliárias compreendem a compra, venda e aluguel de imóveis próprios e intermediação na compra, venda e aluguel de imóveis. Os serviços de manutenção e

reparação incluem a manutenção e reparação de veículos automotores, manutenção e reparação de equipamentos de informática e comunicação e manutenção e reparação de objetos pessoais e domésticos. Por último, ainda de acordo com PAS (1998), o segmento de outras atividades de serviços agrupa os serviços auxiliares da agricultura, pecuária e produção florestal, serviços auxiliares financeiros, dos seguros da previdência complementar, serviços de esgoto, coleta, tratamento e disposição de resíduos e recuperação de materiais.

2.2 MARKETING DE SERVIÇOS

Segundo Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011), os serviços são atividades econômicas entre duas partes, onde o seu desempenho traz a seus usuários os resultados desejados, objetos ou outros ativos pelos quais os compradores têm responsabilidade. Possuem elementos tangíveis e intangíveis, sendo estes determinantes para a criação de valor no desempenho dos serviços (LOVELOCK, WIRTZ, HEMZO, 2011). Os serviços podem ser categorizados em quatro processos: processamento de pessoas (serviços que os clientes devem participar fisicamente), processamento de posses (serviços relacionados às posses físicas), processamento de estímulo mental (serviços que são dirigidos à mente das pessoas) e processamento de informações (serviços dirigidos a ativos intangíveis) (LOVELOCK, WIRTZ, HEMZO, 2011).

Kotler e Keller (2012) definem como serviço qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A sua execução pode estar ou não ligada a um bem concreto. Para Kotler e Keller (2012), os serviços apresentam quatro características principais, sendo elas: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

A intangibilidade corresponde ao fato de que diferentemente dos bens, os serviços não podem ser vistos, sentidos ou tocados antes de serem adquiridos. Por estes motivos, um dos maiores desafios dos prestadores de serviço é conseguir “tangibilizar o intangível” através de provas físicas e apresentação. Já a inseparabilidade diz respeito aos serviços serem produzidos e consumidos simultaneamente. O prestador é parte do serviço realizado e o cliente presente enquanto o serviço é executado (KOTLER, KELLER, 2012).

A variabilidade refere-se ao fato dos serviços poderem ser realizados por pessoas diferentes, em lugares diferentes e em prazos diferentes, ocasionando em uma variação nos resultados finais. É necessário buscar pela melhora e padronização da qualidade dos serviços fornecidos. A perecibilidade por sua vez remete-se aos serviços não poderem ser armazenados, podendo ocasionar problemas quando há oscilação de demanda. Algumas situações podem ser evitadas com a adequação do fornecimento dos serviços durante períodos de pico e de baixa demanda do mercado (KOTLER, KELLER, 2012).

Os serviços apresentam características únicas e por este motivo requerem uma abordagem distinta do marketing. O tradicional composto de marketing, os “4 Ps”, foi desenvolvido para bens, não abrangendo a interface com o cliente. Dessa forma, tornou-se necessário adaptar o composto já existente adicionando três novos elementos: processo, *physical environment* (evidência física) e pessoas (LOVELOCK, WIRTZ, HEMZO, 2011). O composto de marketing de serviços, conhecido também como 7 Ps, compreende o conjunto de variáveis que representam as decisões gerenciais de marketing de serviços, criando estratégias viáveis voltadas para as necessidades dos clientes.

Os 7Ps do marketing de serviços são formados pelos pilares: produto, praça, preço, promoção, processo, *physical environment* e pessoas. O produto corresponde à criação de um conceito de serviço que oferece valor para os consumidores e satisfaz melhor as suas necessidades. Além do produto básico que atende às necessidades básicas do cliente, há elementos suplementares que oferecem melhorias ao valor agregado.

A praça refere-se às formas que os produtos podem ser entregues ao cliente. É necessário oferecer opções e canais para a entrega dos serviços, visto que com a atualidade, além dos meios físicos, os serviços podem ser distribuídos eletronicamente. O preço é o mecanismo pelo qual a receita é criada para compensar os custos da prestação de serviços e da margem de lucro. A promoção consiste em comunicações feitas com os clientes, instruindo-os e treinando-os sobre como utilizar com eficácia os serviços prestados.

O processo refere-se ao planejamento e gerenciamento dos processos de atendimento aos clientes e à implementação de processos eficazes. O *physical environment* (ambiente físico) representa as evidências tangíveis da imagem e qualidade do serviço entregue pela empresa. O pilar de pessoas está relacionado à

seleção, treinamento e motivação da equipe de atendimento. Além de possuírem habilidades técnicas, os funcionários responsáveis pela execução dos serviços devem possuir habilidades interpessoais, agregando positivamente na qualidade final.

2.3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS E MODELOS DE MENSURAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Segundo Kotler (2000), qualidade pode ser definida como a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que podem afetar a capacidade de satisfazer as necessidades declaradas ou implícitas (KOTLER, 2000). Para Siqueira (2005), qualidade é um atributo ou condição de produtos, serviços ou pessoas, capaz de promover sua distinção em relação aos demais e de lhes determinar sua natureza (SIQUEIRA, 2005).

Para Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011), a má qualidade dos serviços coloca a empresa em desvantagem competitiva e afasta clientes insatisfeitos e por este motivo torna-se necessário mensurar a qualidade dos serviços prestados e oferecidos aos clientes. A qualidade dos serviços tem significados diferentes que variam de acordo com o contexto existente, podendo estar ligada ao sinônimo de excelência, padrões rígidos, desempenho, preço (LOVELOCK, WIRTZ, HEMZO, 2011). Assim, Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011) definem qualidade de serviços como aquilo que atende ou excede às expectativas dos clientes.

De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011), é possível definir a qualidade do serviço através da comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do consumidor, considerando um serviço de qualidade aquele que excede a expectativa e surpreende positivamente (FITZSIMMONS, FITZSIMMONS, 2011). Ainda para os autores, pode-se considerar como medida da qualidade do serviço a diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido (FITZSIMMONS, FITZSIMMONS, 2011).

Conforme já citado anteriormente, os serviços são compostos por diversos fatores intangíveis e, por este motivo, para mensurar a sua qualidade torna-se necessário analisar diversas dimensões (LOVELOCK, WIRTZ, HEMZO, 2011). Neste capítulo serão apresentados os principais modelos de mensuração da qualidade de serviços, sendo eles o modelo SERVQUAL e o modelo SERVPERF, além de trazer o

modelo criado por Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011) para a mensuração de qualidade dos serviços em terminais aéreos.

2.3.1 Modelo SERVQUAL e Modelo SERVPERF

Os resultados dos serviços e a fidelização dos clientes sofrem influências de diversas variáveis. Administrar as expectativas dos clientes e adotar tecnologias de autoatendimento são pontos importantes com relação a entrega de serviços (KOTLER, KELLER, 2012). Com o intuito de criar um modelo de mensuração de qualidade de serviços, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) realizaram um estudo com um grupo de executivos e chegaram à conclusão que existem algumas lacunas ou *gaps* que impactam na qualidade dos serviços.

O primeiro *gap* é relacionado à expectativa do consumidor e percepção da gerência. Existem discrepâncias entre as percepções dos gerentes e as expectativas criadas pelos consumidores, pois nem sempre os prestadores de serviços irão conseguir compreender adequadamente o que os consumidores esperam receber, causando assim um impacto na qualidade do serviço. O segundo *gap* abrange a percepção da gerência em relação ao serviço e as especificações da qualidade entregue no serviço. Diversos fatores como restrições, condições de mercado ou gestão podem resultar em uma discrepância entre a percepção da gerência sobre as expectativas do consumidor e o serviço que realmente foi prestado, afetando assim a qualidade do serviço pelo ponto de vista do consumidor.

O terceiro *gap* compreende a diferença entre o serviço proposto e o serviço entregue. Mesmo quando as especificações do serviço estão de acordo com o esperado pelo consumidor, a entrega do serviço pode não ocorrer de forma eficaz devido à variação do desempenho do colaborador designado para a execução do serviço. O quarto *gap* engloba a diferença entre o serviço entregue e a comunicação externa. A empresa não deve fazer propagandas ou divulgações de serviços que não podem ser entregues da forma adequada e com a qualidade devida, pois cria expectativas iniciais aos consumidores sobre o serviço que ao não serem entregues afetam a qualidade do serviço pelo ponto de vista do consumidor.

Por fim, o quinto *gap* compreende a diferença entre o serviço percebido e o serviço esperado. Um serviço será julgado como bom ou ruim de acordo com a performance percebida pelo consumidor no contexto do que foi esperado por ele. A

chave para um serviço de boa qualidade é atender ou superar as expectativas criadas pelos consumidores. Com base nos *gaps* citados acima, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) identificaram cinco fatores determinantes da qualidade de serviços, sendo eles: confiabilidade, capacidade de resposta (ou responsividade), segurança, empatia e itens tangíveis (ou tangibilidade).

A confiabilidade corresponde à habilidade de prestar o serviço de modo confiável e exatamente como prometido. A capacidade de resposta (ou responsividade) diz respeito à disposição de ajudar clientes e fornecer pronto serviço. A segurança representa o conhecimento e a cortesia dos funcionários e sua habilidade de transmitir confiança e segurança. Já a empatia envolve a atenção individualizada dispensada aos clientes. Os itens tangíveis (ou tangibilidade) correspondem à aparência de instalações físicas, equipamentos, funcionários e material de comunicação.

Com base nesses fatores, Parasuraman, Zeithaml e Berry, em 1985, desenvolveram o modelo/escala SERVQUAL. Ele tem como premissa que os clientes podem avaliar a qualidade dos serviços prestados comparando o desempenho percebido com as expectativas criadas (LOVELOCK, WIRTZ, HEMZO, 2011). É considerada uma ferramenta de medição em um amplo espectro no setor de serviços.

O modelo SERVQUAL possui cinco dimensões da qualidade de serviços (confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e itens tangíveis) e sua escala de mensuração contém 44 itens, sendo que 22 itens mensuram as expectativas e 22 itens mensuram o desempenho percebido. Tais itens da escala SERVQUAL são mensurados em uma escala *likert* de sete pontos que vai de “concordo fortemente” a “discordo fortemente” (LOVELOCK, WIRTZ, HEMZO, 2011).

Apesar de bastante citado e utilizado entre pesquisas de qualidade de serviços, o modelo SERVQUAL sofreu críticas de diversos autores e grande parte dos pesquisadores que utilizam este modelo realizam alterações para melhor adequar as afirmativas e dimensões ao contexto analisado (LOVELOCK, WIRTZ, HEMZO, 2011). Dentre os autores que realizaram críticas, Teas (1993, apud MONDO, 2014), indicou que o modelo contém problemas conceituais e operacionais referentes ao quadro de medição de qualidade. Para o autor, o SERVQUAL possui medidas que podem causar má interpretação pelos entrevistados (TEAS, 1993, apud MONDO, 2014). Críticas também foram realizadas por Cronin e Taylor (1994, apud MONDO, 2014), que

sugeriram que o SERVQUAL se adequa melhor como uma ferramenta para mensurar a diferença entre as percepções e expectativas e não medir a qualidade dos serviços.

O modelo SERVPERF foi criado em 1992 por Cronin e Taylor com o intuito de realizar críticas ao modelo SERVQUAL e também examinar a relação entre a qualidade de serviço, a satisfação do cliente e a intenção de compra (CRONIN, TAYLOR, 1992). O estudo do modelo foi realizado utilizando apenas 22 itens dos 44 existentes no modelo SERVQUAL, sendo utilizados apenas os itens voltados à qualidade do serviço percebido. Foram mantidas as cinco dimensões da qualidade de serviços (confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e itens tangíveis) identificadas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Cronin e Taylor (1992) chegaram à conclusão em seus estudos que a qualidade do serviço é antecedente à satisfação do consumidor. Além disso, para os autores a satisfação do consumidor exerce mais influência nas intenções de compra do que a qualidade dos serviços (CRONIN, TAYLOR, 1992).

2.3.2 Modelo de mensuração de qualidade dos serviços em terminais aéreos

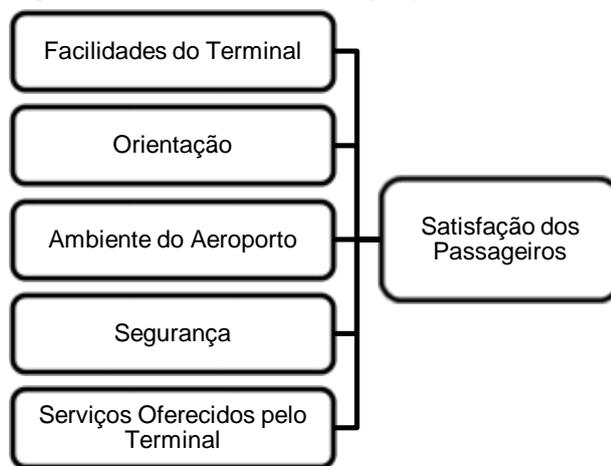
Em organizações complexas como os aeroportos, que oferecem diversos tipos de serviços, desde os mais básicos (banheiros, limpeza e sinalização) até serviços complementares e de lazer (bancos, restaurantes, lojas, entre outros), torna-se um desafio à definição de indicadores de qualidade (DO NASCIMENTO, ARAUJO, FIGUEIREDO, 2011).

Diversas organizações de todo o mundo relacionadas ao setor aéreo, como a *Airports Council International (ACI)* e a *The International Air Transport Association (IATA)*, realizam pesquisas de satisfação dos passageiros com o intuito de avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos aeroportos e comparar globalmente os resultados de cada um (DO NASCIMENTO, ARAUJO, FIGUEIREDO, 2011). Contudo, alguns estudos acadêmicos realizados sobre qualidade de serviços em terminais aéreos receberam críticas devido a sua pouca abrangência. Segundo Correia, Wirasinghe e Barros (2008, apud DO NASCIMENTO, ARAUJO E FIGUEIREDO, 2011), a maioria dos estudos realizados está focado nos componentes individuais dos terminais de passageiros, como *check-in* e área de embarque e desembarque.

Com base em estudos realizados por outros autores, Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011) elaboraram um modelo para avaliar a qualidade dos serviços dos

terminais aéreos. No modelo conceitual proposto, foram englobados aspectos tangíveis e intangíveis existentes nos aeroportos, sendo analisados apenas os serviços que são oferecidos no terminal de passageiros. O modelo inicial é composto por um questionário dividido em duas partes: uma parte relativa às variáveis demográficas (idade, escolaridade, sexo, frequência de viagem e motivo da viagem) e a segunda parte composta por 26 itens relativos aos atributos da qualidade dos serviços dos aeroportos, subdivididos em 5 dimensões.

Figura 1. Modelo conceitual proposto inicial



Fonte: Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)

No modelo conceitual inicial, Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011) propuseram as seguintes dimensões: facilidades do terminal, orientação, ambiente físico, segurança e serviços oferecidos pelo terminal. Entende-se como facilidade do terminal a disponibilidade e acessibilidade de banheiros e iluminação do terminal, a disponibilidade e a qualidade dos assentos na área de embarque, a lotação das áreas de espera, a cortesia e assistência dos funcionários, a disponibilidade de carrinhos de bagagem e os atrasos dos voos devido problemas relacionados ao terminal (YEH, KUO, 2003; GRAHAM, 2005; RHOADES, WAGUESPACK, YOUNG, 2000; FODNESS, MURRAY, 2007; DE BARROS, SOMASUNDARASWARAN, WIRASINGHE, 2007; HUMPREYS *et al.*, 2007; apud DO NASCIMENTO, ARAUJO E FIGUEIREDO, 2011).

A dimensão de orientação engloba a sinalização do terminal e facilidade em se localizar, a distância percorrida no terminal e a disponibilidade de informações dos voos (HUMPREYS *et al.*, 2007; GRAHAM, 2005; YEH, KUO, 2003; FODNESS,

MURRAY, 2007; CORREIA *et al.*, 2008; CHURCHILL *et al.*, 2008; DE BARROS, SOMASUNDARASWARAN, WIRASINGHE, 2007; apud DO NASCIMENTO, ARAUJO E FIGUEIREDO, 2011). O ambiente do aeroporto consiste na limpeza de toda a área do terminal, no conforto do terminal, áreas de circulação (escadas, esteiras, elevadores) e a ambiência de todo o aeroporto (HUMPREYS *et al.*, 2007; GRAHAM, 2005; YEH, KUO, 2003; CORREIA *et al.*, 2008; apud DO NASCIMENTO, ARAUJO, FIGUEIREDO, 2011).

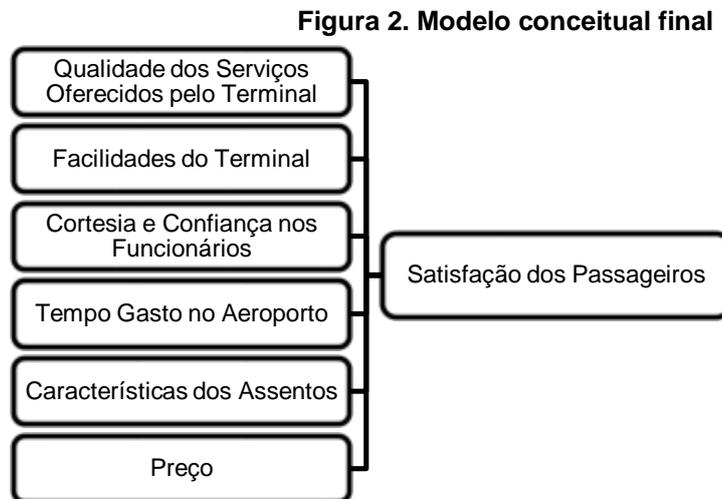
A segurança compreende o tempo de espera na inspeção de segurança e bagagem, a utilização do serviço de inspeção de segurança e o sentimento de confiança na segurança e instalações do aeroporto (HUMPREYS *et al.*, 2007; GRAHAM, 2005; YEH, KUO, 2003; CORREIA *et al.*, 2008; apud DO NASCIMENTO, ARAUJO, FIGUEIREDO, 2011). Os serviços oferecidos no terminal abrangem a qualidade e o valor ofertado pelas lojas, a qualidade e o valor oferecido pelos restaurantes, a disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos e a qualidade dos serviços de aluguel (HUMPREYS *et al.*, 2007; GRAHAM, 2005; RHOADES *et al.*, 2000; YEH, KUO, 2003; CORREIA *et al.*, 2008; apud DO NASCIMENTO, ARAUJO, FIGUEIREDO, 2011).

No modelo conceitual proposto foram englobados aspectos tangíveis e intangíveis existentes nos aeroportos, sendo analisados apenas os serviços que são oferecidos no terminal de passageiros. O questionário foi aplicado pessoalmente no Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão), Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos) e Aeroporto de São Paulo (Congonhas), tendo como escopo a avaliação apenas dos passageiros dos voos domésticos. Os dados foram coletados durante o período de julho e agosto de 2009 e os questionários foram respondidos por 368 passageiros.

Posteriormente a aplicação dos questionários, os autores realizaram o tratamento, a análise, a interpretação e classificação das informações obtidas. Foram eliminadas seis variáveis, e 16 questionários não foram aproveitados por conterem dados ausentes. Após a análise fatorial dos resultados obtidos, algumas adequações foram realizadas no modelo conceitual proposto inicialmente. Dentre estas adequações, na dimensão “Facilidades do Terminal” apenas permaneceram os atributos de iluminação e acesso aos banheiros, e os atributos que estavam na dimensão “Orientação” passaram para esta dimensão, e também o atributo de limpeza no terminal, que pertencia à dimensão “Ambiente do Aeroporto”.

A dimensão “Serviços Oferecidos pelo Terminal” foi renomeada para “Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal” e foram incluídas a esta dimensão os atributos de disponibilidade de carrinhos de bagagem e ambiência do terminal, que anteriormente pertenciam às dimensões “Facilidades do Terminal” e “Ambiente do Aeroporto”. Foi criada uma dimensão nova chamada “Preços” para os atributos relativos a preços nas lojas e restaurantes por apresentarem um comportamento distinto das outras variáveis. Também foi criada a dimensão “Características dos Assentos” específica para os atributos relacionados aos assentos, estes atributos pertenciam à dimensão “Facilidades do Terminal”.

Na dimensão “Cortesia e Confiança nos Funcionários” ficaram agrupados os atributos pertinentes ao tratamento dos funcionários. A dimensão “Segurança” foi renomeada para “Tempo Gasto no Aeroporto” e também foi incorporado o atributo distância do terminal. Após todas as modificações, o modelo conceitual final pode ser verificado na estrutura apresentada na Figura 2:



Fonte: Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)

Na dimensão da “Qualidade dos Serviços Oferecidos pelo Terminal”, são analisados os atributos: produtos de boa qualidade nas lojas, restaurantes de boa qualidade, carrinhos de bagagem sempre disponíveis, disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos e ambiente agradável. Já na variável “Facilidades do Terminal” são observadas as informações visíveis sobre voos, a sinalização adequada, a boa iluminação, a limpeza do terminal e o acesso visível aos banheiros.

Em “Cortesia e Confiança nos Funcionários” observa-se a confiabilidade na inspeção de segurança, gentileza e cortesia dos funcionários na inspeção de

segurança, e gentileza e cortesia dos funcionários no terminal. Em “Tempo Gasto no Aeroporto” analisa-se o tempo gasto na inspeção de segurança, a distância entre os pontos do terminal e a segurança do aeroporto. Na dimensão “Características dos Assentos” são observadas a disponibilidade dos assentos e o conforto dos assentos. Para concluir, na dimensão de “Preços” é aferida a acessibilidade dos preços nos restaurantes e a acessibilidade dos preços nas lojas. O modelo final encontra-se ilustrado no Quadro 1:

Quadro 1. Dimensões da qualidade nos terminais de passageiros dos aeroportos

1 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NO TERMINAL

Produtos de boa qualidade nas lojas
 Restaurantes de boa qualidade
 Carrinhos de bagagem sempre disponíveis
 Disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos
 Ambiente agradável

2 - FACILIDADES DO TERMINAL

Informações sobre voos visíveis
 Sinalização adequada
 Iluminação boa
 Terminal limpo
 Acesso aos banheiros visível

3 - CORTESIA E CONFIANÇA NOS FUNCIONÁRIOS

Funcionários confiáveis na inspeção de segurança
 Funcionários gentis e corteses na inspeção de segurança
 Funcionários gentis e corteses no terminal

4 - TEMPO GASTO NO AEROPORTO

Tempo não é longo na inspeção de segurança
 Distância do terminal curta
 Segurança do aeroporto confiável

5 - CARACTERÍSTICAS DOS ASSENTOS

Assentos sempre disponíveis
 Assentos confortáveis

6 - PREÇOS

Preço acessível nos restaurantes
 Preço acessível nas lojas

Fonte: Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)

Para esta pesquisa será utilizado o modelo conceitual final demonstrado no Quadro 1, com 20 afirmativas distribuídas em 6 dimensões.

2.4 Contextualização do estudo: Aeroportos e o Salvador Bahia Airport

A aviação teve sua história iniciada em 23 de outubro de 1906, em Paris, França, com o brasileiro Alberto Santos Dumont, sendo o primeiro a fazer um avião decolar, voar e pousar com meios próprios pela primeira vez na história (FAJER, 2009). Com a primeira guerra mundial, a indústria aeronáutica teve uma rápida evolução devido a sua importante função bélica e vantagens econômicas. Contudo, com a crise econômica pós-guerra e a diminuição na demanda das aeronaves militares, a aviação começou a abrir-se para o mercado da aviação civil (FAJER, 2009).

A ANAC (2008) define como aeroporto todo aeródromo público – área destinada a pouso, decolagem e movimentação de aeronaves – que contém edificações, instalações e equipamentos para apoio às operações de aeronaves e embarque e desembarque de pessoas e cargas. Um aeroporto é dividido em duas partes: lado terra e lado ar. Pode-se definir como lado ar o conjunto formado pela área de movimento de um aeródromo e terrenos e edificações adjacentes, ou parte delas, cujo acesso é controlado (ANAC, 2012). O lado terra é considerado a área comum onde todos podem circular, como estacionamentos, áreas de lojas e quiosques no saguão do Terminal de Passageiros (ANAC, 2021).

Segundo Silvestri (2016), os primeiros aeroportos surgiram após o período pós-guerra. Ocorreu o aumento de pistas de pouso/decolagem e adaptaram as áreas internas de navios e vagões de trem para servirem como terminal de passageiros. Com o passar do tempo, cada vez mais pistas foram sendo criadas em campos e nos arredores das cidades. Nessa época, o terminal de passageiros se limitava a salas de espera com algumas poltronas e bilheteria. Os pioneiros a desenvolverem conceitos aeroportuários foram os europeus, contudo foi nos Estados Unidos que ocorreram os grandes desenvolvimentos e expansões (SILVESTRI, 2016).

As primeiras instalações aeroportuárias no Brasil começaram a surgir durante a década de 1920, com estruturas simples para apoio de passageiros e suas respectivas bagagens, constituídas apenas de materiais locais e sem perspectiva de dimensionamento para demandas futuras (SILVESTRI, 2016). Com o decreto 16.983/1925 foi estabelecida a primeira estrutura organizacional administrativa dos aeroportos no Brasil (BRASIL, 1925).

De acordo com a INFRAERO (2019), o Brasil possui a segunda maior frota de aviação geral do mundo, atrás apenas dos Estados Unidos. A Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR) através do seu Panorama 2020 mostrou que, apesar dos severos impactos da pandemia, a aviação brasileira apresentou altos padrões de eficiência operacional comparáveis aos dos Estados Unidos, mercado de referência global (ABEAR, 2020).

Em dados fornecidos pelo Consórcio Aéreo Brasil (CAB, 2019), as primeiras informações referentes à fundação do Aeroporto Internacional de Salvador são de 1925, sendo considerado um dos aeroportos mais antigos do Brasil. Inicialmente era conhecido como Aeródromo de Santo Amaro do Ipitanga e em 1955 passou a ser chamado de Aeroporto 2 de Julho, prestando uma homenagem à independência da Bahia. Em 1998, em homenagem ao falecido filho do ex-senador baiano Antônio Carlos Magalhães, passou a ser chamado Aeroporto Internacional de Salvador – Deputado Luís Eduardo Magalhães (CAB, 2014).

Em 02 de janeiro de 2018 através de um contrato de concessão com duração de 30 anos, o Aeroporto Internacional de Salvador foi concedido ao grupo francês *VINCI Airports*, por 30 anos (SALVADOR BAHIA AIRPORT, 2020). Além da mudança de administração, com as obras de requalificações realizadas em 2019, o aeroporto adotou o nome fantasia *Salvador Bahia Airport* por ser o padrão visual adotado em todos os aeroportos da rede *VINCI Airports* (COELHO, 2019). Em 2019 foi eleito pela ANAC como o aeroporto mais sustentável do Brasil, sendo reconhecido internacionalmente e tornando-se *case* de estudo do MBA em Gestão Sustentável do Transporte Aéreo na *ITAérea Aeronautical Business School*, a primeira escola internacional especializada em gestão aeroportuária e aeronáutica (BASSETO, 2020).

O *Salvador Bahia Airport* oferece uma vasta gama de serviços para os seus usuários, sendo elas: estacionamento, achados e perdidos, agências de turismo/receptivo, órgãos públicos, serviços de envelopamento de bagagens e porta volumes, locadoras de carros, caixas eletrônicos, wi-fi gratuito, diversas lojas e uma ampla área de alimentação (SALVADOR BAHIA AIRPORT, 2020).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA

Este estudo segue abordagem quantitativa que, de acordo com Malhotra (2011), tem como finalidade quantificar os dados, buscando conclusões baseadas em amostras grandes e representativas e normalmente envolve alguma forma de análise estatística. Esta pesquisa também tem caráter descritivo que, segundo Gil (1987), possui como objetivo principal descrever as características de determinado grupo e descobrir a existência de associações entre variáveis. Adicionalmente, a pesquisa descritiva visa esclarecer quais fatores contribuem para a ocorrência de determinado fenômeno (VERGARA, 2000).

Tripodi *et al.* (1975, apud MARCONI, LAKATOS, 2003) define como quantitativas-descritivas as pesquisas cuja principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, utilizando de métodos formais com o objetivo de fornecer dados para a verificação de hipóteses. Pode-se utilizar diversas técnicas como entrevistas, questionários, formulários, dentre outros.

Desta forma, esta pesquisa classifica-se como uma pesquisa quantitativa-descritiva por buscar caracterizar o perfil socioeconômico da amostra e identificar as dimensões melhores avaliadas pelos usuários do Aeroporto Internacional de Salvador.

3.2 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS E INSTRUMENTO DE COLETA

Este trabalho empregou como coleta de dados o método *survey* que consiste na aplicação de questionários para a criação de um banco de dados, podendo a qualquer momento obter os levantamentos estatísticos das respostas e a demonstração gráfica dos dados (MALHOTRA, 2011). É um método amplamente utilizado nas pesquisas de marketing, sendo um dos mais conhecidos e utilizados nas pesquisas em Ciências Sociais Aplicadas, podendo coletar informações que são mais difíceis de serem obtidas em outro método (MINEIRO, 2020)

O instrumento de coleta de dados foi um questionário construído com base no modelo de Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011). O questionário aplicado foi dividido em duas etapas: a primeira relativa às variáveis demográficas (idade, sexo, escolaridade, motivo da viagem e frequência anual de viagens) e a segunda contendo

20 afirmativas relacionadas aos atributos de qualidade de serviços do aeroporto, distribuídas em 5 dimensões (Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal, Facilidades do Terminal, Cortesia e Confiança nos Funcionários, Tempo Gasto no Aeroporto, Características dos Assentos e Preços).

Quadro 2. Instrumento de coleta de dados utilizado no estudo

Dimensão	Itens do Questionário	Fonte
Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal	Indique o seu grau de concordância a respeito da qualidade dos serviços oferecidos no terminal do Aeroporto de Salvador:	Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)
	Produtos de boa qualidade nas lojas	
	Restaurantes de boa qualidade	
	Carrinhos de bagagem sempre disponíveis	
	Disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos	
	Ambiente agradável	
Facilidades do Terminal	Indique o seu grau de concordância a respeito das facilidades do terminal do Aeroporto de Salvador:	Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)
	Informações sobre vôos visíveis	
	Sinalização adequada	
	Iluminação boa	
	Terminal limpo	
	Acesso aos banheiros visível	
Cortesia e Confiança nos Funcionários	Indique o seu grau de concordância a respeito da cortesia e confiança nos funcionários do Aeroporto de Salvador:	Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)
	Funcionários confiáveis na inspeção de segurança	
	Funcionários gentis e corteses na inspeção de segurança	
	Funcionários gentis e corteses no terminal	
Tempo Gasto no Aeroporto	Indique o seu grau de concordância a respeito no tempo gasto no Aeroporto de Salvador:	Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)
	Tempo não é longo na inspeção de segurança	
	Distância do terminal curta	
	Segurança do aeroporto confiável	
Características dos Assentos	Indique o seu grau de concordância a respeito das características dos assentos do Aeroporto de Salvador:	Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)
	Assentos sempre disponíveis	
	Assentos confortáveis	
Preços	Indique o seu grau de concordância a respeito dos preços do Aeroporto de Salvador:	Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)
	Preço acessível nos restaurantes	
	Preço acessível nas lojas	

Fonte: Elaborado pela autora

Para a avaliação da segunda etapa do questionário foi utilizada a escala *Likert* de cinco pontos, sendo: discordo totalmente (1), discordo (2), indeciso (3), concordo (4), concordo totalmente (5). Esta escala foi elaborada em 1932 por Rensis Likert e requer que os entrevistados indiquem seu grau de concordância ou discordância com declarações relativas à atitude que está sendo medida. (FIALHO, DIAS, REGO, 2015).

Na escala *Likert* é realizada a avaliação de vários itens, de modo que a resposta que indica a atitude mais favorável recebe o valor mais alto e a menos favorável o mais baixo (GIL, 1987).

O questionário em questão foi aplicado em Salvador, durante o período de 20 de maio a 20 de junho, com usuários do Aeroporto Internacional de Salvador de forma online e presencial.

3.3 UNIVERSO DA PESQUISA E AMOSTRA

Entende-se como universo, ou população, o conjunto definido de elementos que possuem determinadas características (GIL, 2011). A amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (MARCONI, LAKATOS, 2003). No caso desta pesquisa, foi considerado como universo os usuários do Aeroporto Internacional de Salvador e a amostra escolhida foi a não probabilística por conveniência devido à melhor acessibilidade e disponibilidade da população.

3.4 MÉTODO DE ANÁLISE DOS DADOS

Esta pesquisa foi analisada utilizando o método de estatística descritiva básica, que busca descrever e sintetizar os dados obtidos de determinado universo e amostra. Para isto, utiliza-se gráficos, tabelas e medidas descritivas.

O questionário disponibilizado foi respondido por 308 indivíduos, onde todos respondentes fizeram uso dos serviços oferecido pelo Aeroporto Internacional de Salvador. Os questionários que foram aplicados presencialmente foram tabulados no Google Forms e, juntamente com os questionários respondidos de forma *online*, foram calculadas as médias das respostas dos atributos estudados e gerados gráficos para análise e os dados compilados em tabelas.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

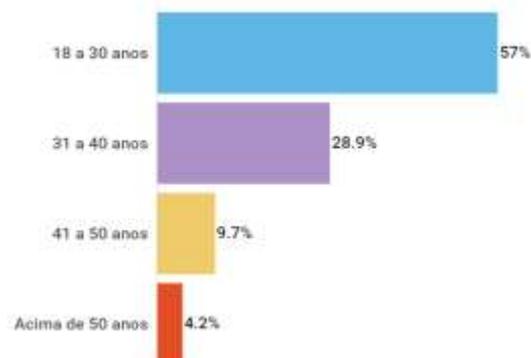
Neste capítulo, serão apresentados os resultados obtidos na pesquisa de campo, através de um questionário online direcionado apenas para os usuários do Aeroporto Internacional de Salvador. O questionário foi aplicado de forma não-probabilística, sendo divulgado em redes sociais, grupos acadêmicos e também presencialmente em locais públicos, sendo respondido por 308 indivíduos.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

O questionário aplicado foi dividido em duas partes, sendo a primeira relativa às variáveis demográficas (idade, sexo, escolaridade, motivo da viagem e frequência anual de viagens). Neste tópico, será identificado o perfil dos indivíduos que responderam o questionário disponibilizado.

Notou-se que a maior parte dos respondentes pertence à faixa etária de 18 a 30 anos, correspondendo a 57% da amostra. Em seguida, percebeu-se que as faixas etárias mais presentes foram de 31 a 40 anos, equivalente a 28,9% da amostra. As faixas etárias com menos respondentes foram as de 41 a 50 anos, com 9,7%, e acima de 50 anos, com apenas 4,2%.

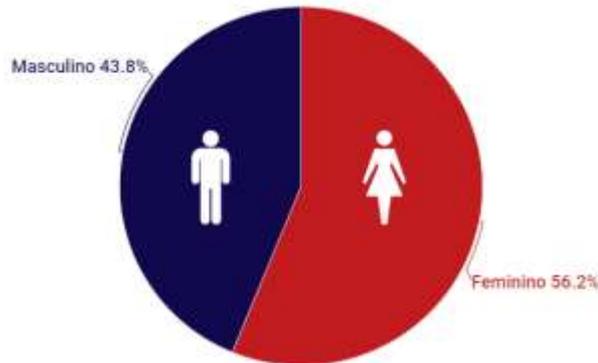
Figura 3. Gráfico com a faixa etária dos respondentes



Fonte: Dados do estudo (2022)

No que se refere ao gênero, observa-se que não houve grande discrepância nos resultados da amostra. Das respostas, 56,2% foram obtidas pelo sexo feminino e 43,8% pelo sexo masculino.

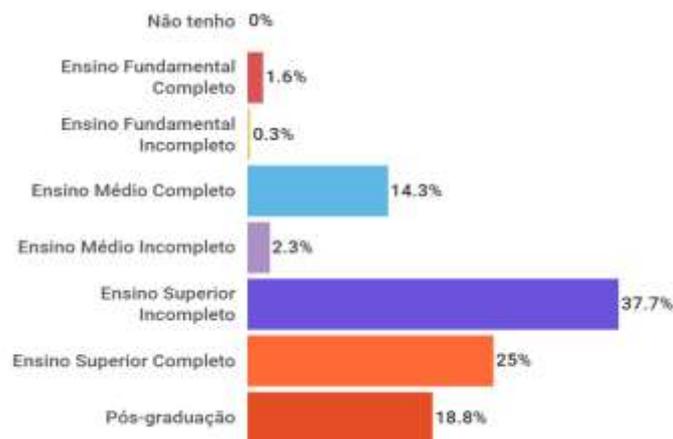
Figura 4. Gráfico com o gênero dos respondentes



Fonte: Dados do estudo (2022)

Em relação ao grau de escolaridade dos respondentes, verifica-se uma alta incidência do nível de escolaridade ensino superior incompleto e ensino superior completo, com respectivamente 37,7% e 25%. Logo seguido por pós-graduação, com 18,8%, e ensino médio completo com 14,3%. Identificou-se uma baixa incidência de respondentes com ensino médio incompleto (2,3%), ensino fundamental completo (1,6%) e ensino fundamental incompleto (0,3%).

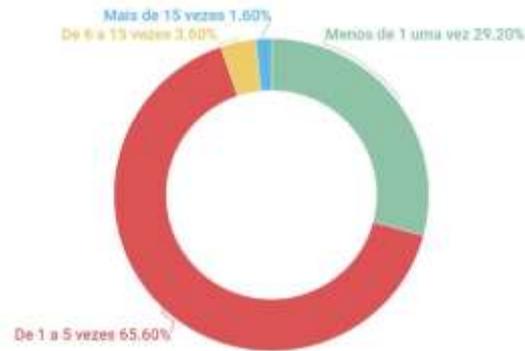
Figura 5. Gráfico com o grau de escolaridade dos respondentes



Fonte: Dados do estudo (2022)

No quesito de frequência de viagem, a maioria dos respondentes realizou entre 01 a 05 viagens em um ano, que corresponde a 65,6% dos dados obtidos. Em frequências altas de viagens, como de 60 a 15 vezes e mais de 15 vezes, foram obtidos baixos resultados, apresentando respectivamente 3,6% e 1,6%.

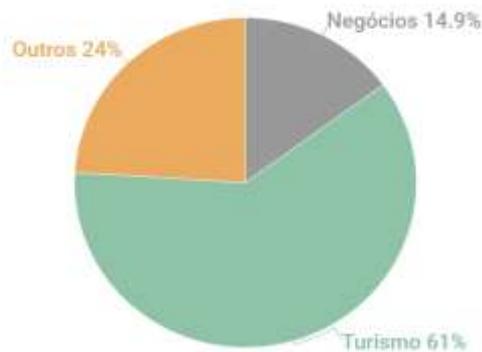
Figura 6. Gráfico com a frequência de viagem dos respondentes



Fonte: Dados do estudo (2022)

A respeito do motivo das viagens, viagens a turismo tiveram a maior predominância nos resultados, com 61%, e as viagens a negócio apenas tiveram 14,9%. Os respondentes que não realizaram viagens pelos motivos supracitados, responderam a opção “Outros” e resultaram em 24%.

Figura 7. Gráfico com o motivo de viagem dos respondentes



Fonte: Dados do estudo (2022)

4.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR

Nos tópicos a seguir, serão apresentados os resultados obtidos, através de pesquisa de campo, sobre as dimensões e seus respectivos atributos propostos no modelo de mensuração de qualidade dos serviços em terminais aéreos de Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011). De forma complementar, com o intuito averiguar se há semelhanças entre os resultados do estudo supramencionado, serão citadas as médias obtidas no Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos), no Aeroporto de São Paulo (Congonhas) e no Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro

(Galeão). Salienta-se que, para este estudo utilizou-se a escala *Likert* de cinco pontos, onde: discordo totalmente (1), discordo (2), indeciso (3), concordo (4) e concordo totalmente (5). Assim, as médias mais próximas da nota 5 indicam o nível máximo de percepção da qualidade do item avaliado e as mais próximas da nota 1 indicam uma baixa percepção dos usuários.

4.2.1 Percepção dos usuários sobre a Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal

De acordo com Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011), a Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal é composta pelos atributos: produtos de boa qualidade nas lojas, restaurantes de boa qualidade, carrinhos de bagagem sempre disponíveis, disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos e ambiente agradável.

Dos entrevistados, 42,53% concordam que as lojas do Aeroporto Internacional de Salvador possuem produtos de boa qualidade e 38,31% concordam que possui restaurantes de boa qualidade. Em relação à disponibilidade de itens como carrinhos de bagagem, 38,31% dos respondentes concordam que possui uma boa disponibilidade e 36,36% concordam com a disponibilidade de caixas eletrônicos. O atributo ambiente agradável foi bem avaliado, tendo 43,18% de concordância entre os usuários. Na Tabela 1, apresentam-se os resultados dos atributos que compõem a dimensão Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal.

Tabela 1. Resultados dos atributos da dimensão Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal

Atributos	Discordo totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Concordo (4)	Concordo totalmente (5)
Produtos de boa qualidade nas lojas	5,84%	7,79%	35,39%	42,53%	8,44%
Restaurantes de boa qualidade	5,84%	19,48%	29,87%	38,31%	6,49%
Carrinhos de bagagem sempre disponíveis	5,52%	19,48%	18,83%	38,96%	17,21%
Disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos	33,44%	4,55%	16,23%	36,36%	9,42%
Ambiente agradável	6,82%	11,69%	19,16%	43,18%	19,16%

Fonte: Dados do estudo (2022)

Percebe-se, portanto, que os atributos relacionados à Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal obtiveram um bom nível de concordância por parte dos respondentes, o que demonstra que eles acreditam que o terminal do Aeroporto Internacional de Salvador apresenta produtos de boa qualidade, restaurantes de qualidade, uma boa disponibilidade de carrinhos de bagagem, bancos e caixas eletrônicos, além de um ambiente agradável. Nesta dimensão o Aeroporto Internacional de Salvador obteve uma média final de 3,38.

Em comparativo com os resultados do estudo de Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011), o Aeroporto Internacional de Salvador alcançou resultados inferiores ao Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos), com média total de 4,10, e ao Aeroporto de São Paulo (Congonhas), com média total de 3,59. Contudo, em relação ao Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão) os resultados foram superiores. Enquanto do Aeroporto Internacional de Salvador obteve uma média total de 3,38, o Aeroporto do Galeão obteve uma média total de 3,12. Todas as médias comparativas entre os atributos da dimensão Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal estão descritas na Tabela 2.

Tabela 2. Comparativo entre as médias dos atributos da dimensão Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal

Atributos	Aeroporto Internacional de Salvador	Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos)	Aeroporto de São Paulo (Congonhas)	Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão)
Produtos de boa qualidade nas lojas	3,40	4,5	3,96	3,46
Restaurantes de boa qualidade	3,20	4,04	3,33	2,88
Carrinhos de bagagem sempre disponíveis	3,43	4,5	3,73	3,3
Disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos	3,30	3,56	3,54	2,79
Ambiente agradável	3,56	3,88	3,41	3,19
Média Total	3,38	4,10	3,59	3,12

Fonte: Dados do estudo (Salvador, 2022); Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (Demais cidades, 2011)

4.2.2 Percepção dos usuários sobre as Facilidades do Terminal

Entende-se como Facilidades do Terminal os atributos que abrangem informações visíveis sobre voos, sinalização adequada, boa iluminação do terminal, limpeza do terminal e acesso visível aos banheiros (DO NASCIMENTO, ARAUJO, FIGUEIREDO, 2011).

Dentre os respondentes, 51,95% concordam que o Aeroporto Internacional de Salvador disponibiliza informações visíveis sobre os voos e 43,51% concordam que a sinalização existente é adequada. A limpeza do terminal e a acessibilidade aos banheiros também foram bem avaliadas, tendo respectivamente 47,73% e 43,83% de concordância. No que diz respeito ao atributo “iluminação boa”, 51,30% dos participantes da pesquisa concordaram com a afirmativa. Os dados encontram-se expostos na Tabela 3.

Tabela 3. Resultados dos atributos da dimensão Facilidades do Terminal

Atributos	Discordo totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Concordo (4)	Concordo totalmente (5)
Informações sobre voos visíveis	3,57%	16,23%	12,01%	51,95%	16,23%
Sinalização adequada	4,22%	21,43%	16,88%	43,51%	13,96%
Iluminação boa	3,57%	13,31%	12,66%	51,30%	19,16%
Terminal limpo	2,92%	12,66%	14,29%	47,73%	22,40%
Acesso aos banheiros visível	4,87%	18,83%	12,99%	43,83%	19,48%

Fonte: Dados do estudo (2022)

Assim como nos resultados obtidos por Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011), os atributos relacionados à limpeza do terminal e boa iluminação obtiveram os maiores níveis de concordância. Na dimensão Facilidades do Terminal, o atributo que alcançou a melhor avaliação no Aeroporto Internacional de Salvador, com uma média de 3,74, foi o referente à limpeza do terminal. O atributo “sinalização adequada” obteve baixos resultados tanto na pesquisa realizada no Aeroporto de Internacional de Salvador, quanto na pesquisa do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão), ambos os aeroportos com média de 3,42, indicando uma insatisfação dos usuários nesse aspecto. Todas as médias dos atributos da dimensão Facilidades do Terminal podem ser visualizadas na Tabela 4.

Tabela 4. Comparativo entre as médias dos atributos da dimensão Facilidades do Terminal

Atributos	Aeroporto Internacional de Salvador	Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos)	Aeroporto de São Paulo (Congonhas)	Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão)
Informações sobre vôos visíveis	3,61	3,69	3,68	3,37
Sinalização adequada	3,42	4,05	4,07	3,42
Iluminação boa	3,69	4,29	4,06	3,54
Terminal limpo	3,74	4,31	4,23	3,5
Acesso aos banheiros visível	3,54	4,24	3,92	3,51
Média total	3,60	4,12	3,99	3,47

Fonte: Dados do estudo (Salvador, 2022); Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (Demais cidades, 2011)

4.2.3 Percepção dos usuários sobre a Cortesia e Confiança nos Funcionários

A dimensão de Cortesia e Confiança nos Funcionários do aeroporto pode ser medida através dos atributos de confiabilidade dos funcionários presentes na inspeção de segurança, de gentileza e cortesia dos funcionários na inspeção de segurança, e de gentileza e cortesia dos funcionários no terminal (DO NASCIMENTO, ARAUJO, FIGUEIREDO, 2011).

Em relação aos funcionários da inspeção de segurança, 42,86% dos respondentes concordam que os funcionários são de confiança e, adicionalmente, 45,45% concordam que os funcionários são gentis e corteses. No que concerne aos demais funcionários presentes no terminal, 46,75% concordam que são gentis e corteses. Os resultados das respostas estão disponíveis na Tabela 5.

Tabela 5. Resultados dos atributos da dimensão Cortesia e Confiança nos Funcionários

Atributos	Discordo totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Concordo (4)	Concordo totalmente (5)
Funcionários confiáveis na inspeção de segurança	2,60%	11,04%	29,22%	42,86%	14,29%
Funcionários gentis e corteses na inspeção de segurança	2,92%	11,69%	28,57%	45,45%	11,36%
Funcionários gentis e corteses no terminal	2,92%	11,36%	25%	46,75%	13,96%

Fonte: Dados do estudo (2022)

Nota-se que os respondentes consideram que o Aeroporto Internacional de Salvador é composto por funcionários nos setores de inspeção de segurança e nas demais áreas do terminal que transmitem aos seus usuários confiança, gentileza e cortesia. Tais resultados divergem com os encontrados no estudo de Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011), pois a maioria dos respondentes do Aeroporto de São Paulo (Congonhas) e do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão) não concordaram as afirmativas referentes ao atendimento dos funcionários e obtiveram médias totais inferiores, respectivamente 3,32 e 3,31, ao Aeroporto Internacional de Salvador. Apenas o Aeroporto de Guarulhos mostrou-se superior aos demais pesquisados nesse aspecto, com uma média total de 3,92. Na Tabela 6, constam todas as médias dos atributos da dimensão Cortesia e Confiança nos Funcionários.

Tabela 6. Comparativo entre médias dos atributos da dimensão Cortesia e Confiança nos Funcionários

Atributos	Aeroporto Internacional de Salvador	Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos)	Aeroporto de São Paulo (Congonhas)	Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão)
Funcionários confiáveis na inspeção de segurança	3,55	3,6	2,93	3,02
Funcionários gentis e corteses na inspeção de segurança	3,51	4,21	3,61	3,56
Funcionários gentis e corteses no terminal	3,57	3,98	3,43	3,36
Média total	3,54	3,93	3,32	3,31

Fonte: Dados do estudo (Salvador, 2022); Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (Demais cidades, 2011)

4.2.4 Percepção dos usuários sobre o Tempo Gasto no aeroporto

Entende-se como Tempo Gasto no Aeroporto os atributos relativos ao tempo de espera durante a inspeção de segurança, distância do terminal e segurança do aeroporto (DO NASCIMENTO, ARAUJO, FIGUEIREDO, 2011).

O tempo de espera da inspeção do Aeroporto Internacional de Salvador não foi considerado longo. Dos participantes da pesquisa, 39,29% concordaram com essa afirmativa. Contudo, quando se trata do atributo relacionado à distância do terminal, não foi possível chegar a uma conclusão, pois 28,57% concordam com a afirmativa que a distância do terminal é curta e 28,57% discordam com essa afirmativa. A segurança do aeroporto foi considerada confiável por 38,96% dos respondentes.

Tabela 7. Resultados dos atributos da dimensão Tempo Gasto no Aeroporto

Atributos	Discordo totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Concordo (4)	Concordo totalmente (5)
Tempo não é longo na inspeção de segurança	4,55%	20,78%	24,68%	39,29%	10,71%
Distancia do terminal curta	10,39%	28,57%	22,08%	28,57%	10,39%
Segurança do aeroporto confiável	5,52%	18,18%	23,38%	38,96%	13,96%

Fonte: Dados do estudo (2022)

Um ponto a ser considerado sobre as respostas obtidas em relação a distancia do terminal é a variação e rotatividade da posição do embarque e desembarque dos voos. Enquanto um respondente embarcou em um voo em uma posição mais próxima a área de inspeção ou desembarcou próximo às esteiras de bagagens, obtendo assim uma experiência positiva, outro pode ter tido uma experiência oposta ao embarcar e desembarcar em posições distantes.

Equiparado as médias finais obtidas na dimensão Tempo Gasto no Aeroporto com as do estudo de Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011), o Aeroporto Internacional de Salvador e o Aeroporto de São Paulo (Congonhas), receberam as melhores avaliações, com as respectivas médias de 3,23 e 3,38. O Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos) e o Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão) possuem as menores médias, sendo estas, respectivamente, 2,96 e 3,12. A autora deste estudo acredita que estes resultados podem ter ocorrido por serem aeroportos que possuem terminais com áreas mais extensas e vazias, exigindo um maior deslocamento dos usuários. A Tabela 8 contém as médias relacionadas a esta dimensão.

Tabela 8. Comparativo entre médias dos atributos da dimensão Tempo Gasto no Aeroporto

Atributos	Aeroporto Internacional de Salvador	Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos)	Aeroporto de São Paulo (Congonhas)	Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão)
Tempo não é longo na inspeção de segurança	3,31	3,2	3,53	3,36
Distância do terminal curta	3,00	2,72	3,21	2,86
Segurança do aeroporto confiável	3,38	2,96	3,39	3,14
Média total	3,23	2,96	3,38	3,12

Fonte: Dados do estudo (Salvador, 2022); Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (Demais cidades, 2011)

4.2.5 Percepção dos usuários sobre as Características dos Assentos

Define-se como Características dos Assentos a disponibilidade dos assentos e o seu conforto (DO NASCIMENTO, ARAUJO, FIGUEIREDO, 2011). Acerca da disponibilidade dos assentos, os valores de concordância e discordância ficaram bem próximos, onde, 32,14% concordam que os assentos do Aeroporto Internacional de Salvador estão sempre disponíveis e 31,17% discordam dessa informação. No que tange ao atributo assentos confortáveis, 42,21% participantes da pesquisa discordaram desta afirmação.

Tabela 9. Resultados dos atributos da dimensão Característica dos Assentos

Atributos	Discordo totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Concordo (4)	Concordo totalmente (5)
Assentos sempre disponíveis	6,82%	31,17%	18,83%	32,14%	11,04%
Assentos confortáveis	15,58%	42,21%	20,13%	17,21%	4,87%

Fonte: Dados do estudo (2022)

É importante ressaltar que a percepção do atributo “assentos sempre disponíveis” pode sofrer influencia temporal. Em determinados horários os terminais aeroportuários tendem a possuir uma quantidade maior de voos, atendendo mais

passageiros, que, por consequência, ocupam mais assentos nas salas de espera. Em outros horários possuem escala reduzida, com menor demanda de voos e menor quantidade de passageiros presentes no terminal, havendo maior disponibilidade de assentos.

Em relação ao atributo “assentos confortáveis”, os participantes da pesquisa consideram que o Aeroporto Internacional de Salvador não possui assentos confortáveis em seu terminal, com uma média de 2,81. Contudo, na pesquisa realizada por Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011) também foram obtidos resultados corroborando com a mesma avaliação negativa. Nesta dimensão, o Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos) apresentou a melhor avaliação pelos seus usuários, com uma média de 3,47. As demais médias encontram-se na Tabela 10.

Tabela 10. Comparativo entre médias dos atributos da dimensão Características dos Assentos

Atributos	Aeroporto Internacional de Salvador	Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos)	Aeroporto de São Paulo (Congonhas)	Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão)
Assentos sempre disponíveis	3,09	3,61	2,95	3,1
Assentos confortáveis	2,54	3,32	2,81	2,9
Média total	2,81	3,47	2,88	3,00

Fonte: Dados do estudo (Salvador, 2022); Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (Demais cidades, 2011)

4.2.6 Percepção dos usuários sobre Preços

A dimensão Preços compreende os valores praticados nos restaurantes e nas lojas dos terminais aéreos (DO NASCIMENTO, ARAUJO, FIGUEIREDO, 2011). No que diz respeito aos preços dos restaurantes do Aeroporto Internacional de Salvador, 57,79% dos respondentes discordam totalmente sobre serem acessíveis. Os preços das lojas também foram considerados altos, onde 56,82% dos respondentes discordaram da afirmação de valores acessíveis.

Tabela 11. Resultados dos atributos da dimensão Preços

Atributos	Discordo totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Concordo (4)	Concordo totalmente (5)
Preço acessível nos restaurantes	57,79%	29,87%	6,82%	3,9%	1,62%
Preço acessível nas lojas	56,82%	29,22%	10,06%	2,27%	1,62%

Fonte: Dados do estudo (2022)

Portanto, com as respostas obtidas, pode-se considerar que o Aeroporto Internacional Salvador não possui preços acessíveis em suas lojas e restaurantes, sendo considerada a pior dimensão avaliada pelos seus usuários, com uma média de 1,62. O descontentamento também abrange os resultados das pesquisas realizadas por Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011), onde as respostas a esses atributos também foram negativas no Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos), no Aeroporto de São Paulo (Congonhas) e no Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão). A Tabela 12 apresenta todas as médias dos aeroportos supracitados referentes a dimensão Preços. Ademais, os valores praticados nos restaurantes em diversos aeroportos distribuídos no Brasil já foram motivo de diversas queixas dos usuários e de reportagens em meios de comunicação.

Tabela 12. Comparativo entre médias dos atributos da dimensão Preços

Atributos	Aeroporto Internacional de Salvador	Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos)	Aeroporto de São Paulo (Congonhas)	Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão)
Preço acessível nos restaurantes	1,62	2,51	2,29	2,51
Preço acessível nas lojas	1,63	1,54	1,48	1,76
Média total	1,62	2,03	1,89	2,14

Fonte: Dados do estudo (Salvador, 2022); Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (Demais cidades, 2011)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve o objetivo geral averiguar a percepção da qualidade dos serviços prestados pelo Aeroporto Internacional de Salvador na perspectiva de seus usuários. Como primeiro objetivo específico este trabalho buscou caracterizar o perfil socioeconômico da amostra e foi atingido através de uma pesquisa quantitativa descritiva.

O segundo objetivo específico desta pesquisa, foi verificar o nível de percepção dos passageiros em relação a: qualidade dos serviços oferecidos pelo terminal, facilidades no terminal, cortesia e confiança nos funcionários, tempo gasto no aeroporto, característica dos assentos e preços. Este objetivo foi atingido e verificou-se que, no geral, os respondentes têm um nível aceitável de percepção da qualidade dos serviços prestados pelo aeroporto. Apesar de terem sido obtidas avaliações positivas em sua maioria, as médias finais dos resultados não indicam um nível alto de percepção dos serviços. Considerando a escala *Likert*, onde 5 corresponde ao nível máximo de percepção, as médias obtidas ficam entre o intermediário, indicando a possibilidade de melhoria nos serviços prestados.

Quanto ao terceiro objetivo, sendo este, identificar quais são as dimensões melhores avaliadas pelos usuários do Aeroporto Internacional de Salvador, também foi alcançado. Das dimensões analisadas, as mais bem avaliadas foram Facilidades do Terminal e Cortesia e Confiança nos Funcionários. Os atributos melhores avaliados foram os: “terminal limpo”, “iluminação boa”, “informações sobre vôos visíveis” e “funcionários gentis e corteses no terminal”.

Por fim, como quarto objetivo, buscou-se identificar possíveis pontos de melhorias na qualidade de serviço do Aeroporto Internacional de Salvador. Com os resultados obtidos, detectou-se que as dimensões com as piores avaliações foram Características dos Assentos e Preços, indicando que os usuários não possuem uma boa percepção desses serviços e discordam totalmente da maneira que estes serviços são prestados. Atributos relacionados ao conforto dos assentos e aos preços praticados nas lojas e restaurantes existentes no aeroporto foram extremamente mal avaliados, corroborando com as diversas críticas divulgadas em jornais e redes sociais.

Ao realizar um comparativo com os aeroportos no qual Do Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011) realizam as suas pesquisas, nota-se que as médias obtidas pelo Aeroporto Internacional de Salvador em sua maioria são inferiores às médias do Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos) e do Aeroporto de São Paulo (Congonhas), demonstrando-se superior apenas ao Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro (Galeão). Pode-se considerar como um dos motivos, o Aeroporto Internacional de Salvador possuir uma menor estrutura em relação aos demais aeroportos analisados.

Esta pesquisa traz contribuições acadêmicas e gerenciais. Pela perspectiva acadêmica, expande-se a literatura sobre a qualidade de serviços em aeroportos, principalmente sobre o Aeroporto Internacional de Salvador. No panorama gerencial, esta pesquisa pode ser utilizada pelo Aeroporto Internacional de Salvador com o intuito de identificar e analisar *gaps* e gargalos em sua prestação de serviços aos passageiros. Ainda, os dados obtidos podem ser utilizados por outros aeroportos para criação de estratégias de marketing de serviços.

Todavia, cabe salientar, que esta pesquisa possui limitações. A pesquisa atual utilizou a amostra não-probabilista devido melhor facilidade para obtenção e coleta dos dados. Sendo assim, qualquer indivíduo que já frequentou e utilizou o Aeroporto Internacional de Salvador estava apto para responder a pesquisa. Em 2018 houve uma mudança na administração do Aeroporto Internacional de Salvador, o que pode ter causado uma diferença na oferta e disponibilidade dos serviços. Desta forma, na parte demográfica do questionário poderia ter sido acrescentado um tópico referente ao período da viagem realizada, com o intuito de identificar se a mudança de administração acarretou em diferenças significativas nos resultados.

Como sugestões futuras, sugere-se a realização de mais pesquisas sobre a percepção da qualidade dos serviços em outros aeroportos, utilizando o mesmo instrumento, com o intuito de realizar estudos comparativos. Pode-se utilizar o mesmo instrumento de pesquisa para analisar os demais aeroportos operados pela concessionária *Vinci Airport*, havendo também a possibilidade de realizar em aeroportos da região Nordeste, inclusive expandindo para os demais aeroportos do país. Ademais, sugere-se também a realização de estudos com abordagem qualitativa sobre a percepção da qualidade dos serviços realizando entrevistas com os seus usuários e compreender mais as suas nos aeroportos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABEAR. Panorama 2020: **O setor aéreo em dados e análises**. ABEAR, 2021.

Disponível em: <<https://www.abear.com.br/wp-content/uploads/2021/08/Panorama2020-vf.pdf>>. Acesso em: 13 abr 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **RBAC 01: regulamentos brasileiros de aviação civil. Definições, regras de redação e unidades de medida**. Brasília, 2008. (Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil)

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Relatório Demanda e Oferta do Transporte Aéreo**. ANAC, 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/regulados/empresas-aereas/envio-de-informacoes/relatorio-demanda-e-oferta-do-transporte-aereo>>. Acesso em: 16 mar 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Salvador (BA). ANAC, 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/concessoes/aeroportos-concedidos/salvador>>. Acesso em: 28 mar 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **RBAC 153: aeródromos - operação, manutenção e resposta à emergência**. Brasília, 2012. Disponível em <<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/rbha-e-rbac/rbac/rbac-153>>. Acesso em: 28 mar 2022

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Aeroporto: entendendo como funciona o setor aéreo**. ANAC, 2021. Disponível em <<https://www.gov.br/anac/pt-br/centrais-de-conteudo/por-dentro-da-aviacao/arquivos/cartilha-por-dentro-da-aviacao-aeroportos.pdf>>. Acesso em: 30 mar 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Relatório 2: Estudos de Engenharia e Afins**. ANAC, 2019. Disponível em <<https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/concessoes/andamento/evtea/salvador/ssa.pdf/view>>. Acesso em: 13 abr 2022

BASSETO, B. **Infraero está atenta ao mercado de aviação executiva**. Infraero, 2019. Disponível em: <<https://www4.infraero.gov.br/imprensa/noticias/infraero-esta-atenta-ao-mercado-de-aviacao-executiva/>>. Acesso em: 13 abr 2022.

BASSETO, M. **Aeroporto de Salvador vira exemplo de estudo de MBA na Europa**. AEROIN. 2020. Disponível em: <<https://aeroin.net/aeroporto-salvador-case-estudo-mba-itaerea/>>. Acesso em: 15 mai. 2022.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Aviação Civil. **Aviação civil: Código Brasileiro de Aeronáutica**. Rio de Janeiro: DAC, 1986.

BRASIL. **Decreto nº 16.983, de 22 de julho de 1925**. Aprova o regulamento para os Serviços Cíveis de Navegação Aérea. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 1925, Seção 1, p. 16934.

CABRAL, Umberlândia. **Setor de serviços avança 1,7% em março e alcança maior nível desde 2015**. Agência de Notícias IBGE. 2022. Disponível em:

<<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/33694-setor-de-servicos-avanca-1-7-em-marco-e-alcanca-maior-nivel-desde-2015>>. Acesso em: 14 mai. 2022.

COELHO, J. **Nome de Luís Eduardo Magalhães será retirado da fachada do aeroporto de Salvador**. BAHIA NOTÍCIAS, 2019. Disponível em: <<https://www.bahianoticias.com.br/noticia/240073-nome-de-luis-eduardo-magalhaes-sera-retirado-da-fachada-do-aeroporto-de-salvador.html>>. Acesso em: 30 mar 2022.

CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. **Measuring Service Quality: a reexamination and extension**. Journal of Marketing, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992

DO NASCIMENTO, V. B.; ARAUJO, C. A. S.; FIGUEIREDO, K. F. **Avaliação da Qualidade dos Serviços Oferecidos nos Terminais de Passageiros de Aeroportos Brasileiros**. 2009. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Rio de Janeiro.

FAJER, M. **Sistemas de Investigação dos Acidentes Aeronáuticos da Aviação Geral – uma análise comparativa**. Dissertação de Mestrado. USP. São Paulo, 2009.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços:- Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. Tradução de Lene Belon Ribeiro. 6. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PAS - Pesquisa Anual de Serviços**. IBGE. 2018. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servicos/9028-pesquisa-anual-de-servicos.html?=&t=sobre>>. Acesso em: 14 mai 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Serviços. Brasil em Síntese**. 2022. Disponível em: <<https://brasilemsintese.ibge.gov.br/servicos.html>>. Acesso em: 15 mai 2022.

KOTLER, P. **Administração de marketing: A edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. Tradução de Sônia Midori Yamamoto. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J.; HEMZO, M. A. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. Saraiva Educação SA, 2011.

MALHOTRA, N.K. **Pesquisa de marketing: foco na decisão**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. (2003). **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas.

MINEIRO, M. (2020). **Pesquisa de Survey e Amostragem: aportes teóricos elementares**. Revista de Estudos em Educação e Diversidade. v. 1, n. 2, p. 284-306, 2020

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **A importância do setor terciário para a economia**. GOV.BR. 2016. Disponível em: <<https://www.gov.br/produtividade-e-comercio-exterior/pt-br/assuntos/comercio-e-servicos/a-secretaria-de-comercio-e-servicos-scs/programas-e-acoes-scs>>. Acesso em: 14 mai. 2022.

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA. **Rede de Aeroportos**. Ministério da Infraestrutura, 2022. Disponível em < <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/transporte-aereo/rede-de-aeroportos>>. Acesso em: 19 mar 2022.

MONDO, T. TOURQUAL: **Proposta de um modelo de avaliação da qualidade de serviços em atrativos turísticos**. Tese (doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina. Santa Catarina, 2014.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**, Journal of Marketing, Vol. 49 No. 4, pp. 41-50, 1985.

RIBEIRO, F. **Aeroporto de Salvador é o pior em satisfação de passageiros em 2019**. A TARDE, 2019. Disponível em: <<https://atarde.com.br/bahia/bahiasalvador/aeroporto-de-salvador-e-o-pior-em-satisfacao-de-passageiros-em-2019-1098446>>. Acesso em: 25 mar 2022.

SALVADOR BAHIA AIRPORT. **Quem Somos**. Salvador Bahia Airport, 2020. Disponível em < <https://www.salvador-airport.com.br/pt-br/quem-somos>>. Acesso em

SILVESTRI, A. L. S. **Termo de referência para gestão de projetos arquitetônicos de terminais aeroportuários regionais de passageiros**. Tese de doutorado. USP. São Carlos, 2016.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. SÃO PAULO: Atlas, 2000

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

Esta pesquisa é parte integrante de um trabalho de conclusão de curso de graduação em Administração da UFBA. O objetivo deste questionário é verificar a percepção dos usuários do aeroporto de Salvador em relação à qualidade dos serviços prestados. Note que estamos interessados na sua opinião e, portanto, não existem respostas corretas. Suas respostas são sigilosas. Para cada afirmativa, você deve marcar qualquer número de 1 a 5, sendo que 1 significa que "Discordo totalmente" até 5 que significa "Concordo totalmente".

Questão 1 - Indique a sua faixa etária:

- 18 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- Acima de 50 anos

Questão 2 - Indique o seu grau de escolaridade:

- Não tenho
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Pós-graduação

Questão 3 - Indique o seu sexo:

Feminino

Masculino

Questão 4 - Indique a frequência de viagem por ano:

Menos de uma vez

De 1 a 5 vezes

De 6 a 15 vezes

Mais de 15 vezes

Questão 5 - Indique o motivo da viagem:

Negócios

Turismo

Outros

Questão 6 - Indique o seu grau de concordância a respeito da qualidade dos serviços oferecidos no terminal do aeroporto de Salvador:

	DISCORDO TOTALMENTE (1)	DISCORDO (2)	INDIFERENTE (3)	CONCORDO (4)	CONCORDO TOTALMENTE (5)
Produtos de boa qualidade nas lojas					
Restaurantes de boa qualidade					
Carrinhos de bagagem sempre disponíveis					
Disponibilidade de bancos e caixas eletrônicos					
Ambiente agradável					

Questão 7 - Indique o seu grau de concordância a respeito das facilidades do terminal do aeroporto de Salvador:

	DISCORDO TOTALMENTE (1)	DISCORDO (2)	INDIFERENTE (3)	CONCORDO (4)	CONCORDO TOTALMENTE (5)
Informações sobre vôos visíveis					
Sinalização adequada					
Iluminação boa					
Terminal limpo					
Acesso aos banheiros visível					

Questão 8 – Indique o seu grau de concordância a respeito da cortesia e confiança nos funcionários do aeroporto de Salvador:

	DISCORDO TOTALMENTE (1)	DISCORDO (2)	INDIFERENTE (3)	CONCORDO (4)	CONCORDO TOTALMENTE (5)
Funcionários confiáveis na inspeção de segurança					
Funcionários gentis e corteses na inspeção de segurança					
Funcionários gentis e corteses no terminal					

Questão 9 - Indique o seu grau de concordância a respeito do tempo gasto no aeroporto de Salvador:

	DISCORDO TOTALMENTE (1)	DISCORDO (2)	INDIFERENTE (3)	CONCORDO (4)	CONCORDO TOTALMENTE (5)
Tempo não é longo na inspeção de segurança					
Distância do terminal curta					

Segurança do aeroporto confiável					
----------------------------------	--	--	--	--	--

Questão 10 - Indique o seu grau de concordância a respeito das características dos assentos do aeroporto de Salvador:

	DISCORDO TOTALMENTE (1)	DISCORDO (2)	INDIFERENTE (3)	CONCORDO (4)	CONCORDO TOTALMENTE (5)
Assentos sempre disponíveis					
Assentos confortáveis					

Questão 11 - Indique o seu grau de concordância a respeito dos preços do aeroporto de Salvador:

	DISCORDO TOTALMENTE (1)	DISCORDO (2)	INDIFERENTE (3)	CONCORDO (4)	CONCORDO TOTALMENTE (5)
Preço acessível nos restaurantes					
Preço acessível nas lojas					