

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

Quality of Services at Salvador International Airport:
A Study on Users' Perception

GABRIELA CERQUEIRA BRENNEISEN MACEDO¹ & LUCIANA ALVES RODAS VERA²

RESUMO

O Aeroporto Internacional de Salvador é considerado como o oitavo aeroporto mais movimentado do Brasil. O objetivo deste artigo foi verificar 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 com 308 indivíduos, sendo este baseado no modelo de mensuração de qualidade dos serviços de terminais aéreos proposto por Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011). O questionário verificou a percepção das 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 qualificados.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo; Aeroportos; Qualidade dos Serviços; Aeroporto Internacional de Salvador; Bahia, Brasil.

ABSTRACT

Salvador International Airport is currently considered the eighth busiest airport in Brazil. The objective of this article was to verify the perception of users of the Salvador International Airport regarding the quality of the services provided. For this research, a quantitative-descriptive approach was used, with the application of a questionnaire with 308 individuals, which was based on the model for measuring the quality of air terminal services proposed by Nascimento, Araujo and Figueiredo (2011). The questionnaire verified the perception of the dimensions: Quality of Services Offered by the Terminal, Facilities at the Terminal, Courtesy and Trust in Employees, Time Spent at the Airport, Characteristics of Seats and Prices. Through the data obtained and analyzed, it was found that the Salvador International Airport received mostly

¹ **Gabriela Cerqueira Brenneisen Macedo** – Graduada em Administração. Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, Brasil. Currículo: <https://lattes.cnpq.br/1045031387438063> E-mail: gabriela.scerqueira@outlook.com.br

² **Luciana Alves Rodas Vera** – Doutora em Administração. Professora na Escola de Administração na Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, Brasil. <https://orcid.org/0000-0001-6043-3252> Currículo: <https://lattes.cnpq.br/6396593112157404> E-mail: profa.lucianarodasvera@gmail.com

positive evaluations. However, attributes poorly evaluated and with a low perception of quality were identified, which should be better analyzed and improved.

KEYWORDS

Tourism; Airports; Quality of Services; Aeroporto Internacional de Salvador; Bahia, Brazil.

INTRODUÇÃO

Todos os dias, milhares de pessoas utilizam o transporte aéreo para percorrer 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 pertence à rede Vinci Airports desde 2 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. A Tabela 1 mostra o ranking dos dez principais aeroportos brasileiros em movimentação publicado em março de 2023 pela Aviação Brasil (2023).

930

Tabela 1. Ranking dos 10 principais aeroportos brasileiros em movimentação em 2023

Posição	Aeroporto de Origem	Total geral de passageiros	Percentual total de participação
1º	São Paulo - Guarulhos (SP)	3.154.482	18,64%
2º	São Paulo - Congonhas (SP)	1.622.041	9,59%
3º	Brasília (DF)	1.175.416	6,95%
4º	Campinas - Viracopos (SP)	1.049.375	6,20%
5º	Rio de Janeiro - Santos Dumont (RJ)	958.274	5,66%
6º	Belo Horizonte - Confins (MG)	826.331	4,80%

7º	Recife (PE)	795.716	4,70%
8º	Salvador (BA)	632.405	3,74%
9º	Rio de Janeiro - Galeão (RJ)	627.150	3,71%
10º	Porto Alegre (RS)	552.856	3,27%

Fonte: Aviação Brasil (2023)

Desde de 2021, o Salvador Bahia Airport tornou-se um hub regional da Gol Linhas Aéreas, ampliando mais rotas e voos no Estado da Bahia, incrementando a demanda por voos na região (Panrotas, 2021). 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, nas quais 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 deste contexto, 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? Portanto, esta pesquisa tem por objetivo verificar a percepção da qualidade dos serviços prestados pelo Aeroporto Internacional de Salvador na perspectiva de seus usuários. Para alcançar este objetivo, foi feito um estudo utilizando o modelo proposto por Nascimento, Araújo e Figueiredo (2011), utilizado 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 Nascimento, Araújo 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.

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 buscou mensurar se a situação permaneceu ou melhorou em 2022. A intenção foi, 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 disso, o Aeroporto Internacional de Salvador foi escolhido como objeto do estudo pela importância do destino turístico da cidade, tendo em vista que Salvador foi o destino brasileiro mais vendido no ano de 2022, de acordo com os dados apresentados pela Associação Brasileira das Operadoras de Turismo (Braztoa, 2023).

REFERENCIAL TEÓRICO

A 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 do cliente (Kotler & Keller, 2012). Para Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011), a má qualidade dos serviços coloca a empresa em desvantagem competitiva e afasta clientes e, por este motivo, torna-se necessário mensurar a qualidade dos serviços prestados. 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. Ainda para os autores, pode-se considerar como medida da qualidade do serviço a diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido. 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). Por isso, no próximo tópico, 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 Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011) para a mensuração de qualidade dos serviços em terminais aéreos.

Modelo SERVQUAL e Modelo SERVPERF - Os resultados dos serviços e a fidelização dos clientes sofrem influências de diversas variáveis. 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 de que existem algumas lacunas ou *gaps* que impactam na qualidade dos serviços.

O primeiro *gap* é relacionado à expectativa do consumidor e à 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, 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 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 correspondem à aparência de instalações físicas, equipamentos, funcionários e material de comunicação.

Com base nesses fatores, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram o modelo SERVQUAL. Ele tem como premissa que os clientes podem avaliar a qualidade dos serviços prestados comparando o desempenho percebido com as expectativas criadas. 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 são mensurados em uma escala likert de 7 pontos que vai de 'discordo totalmente' a 'concordo totalmente' (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) 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. Críticas também foram realizadas por Cronin e Taylor (1992), 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).

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 a definição de indicadores de qualidade. Por isso, Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011) elaboraram um modelo para avaliar a qualidade dos serviços dos terminais aéreos, no qual englobaram 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: Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)

No modelo conceitual inicial, 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; Fodness & Murray, 2007; Barros, Somasundaraswaran & Wirasinghe, 2007).

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 (Yeh & Kuo, 2003; Fodness & Murray, 2007; Barros, Somasundaraswaran & Wirasinghe, 2007). O ambiente do aeroporto consiste na limpeza de toda a área do terminal, no conforto do terminal, áreas de

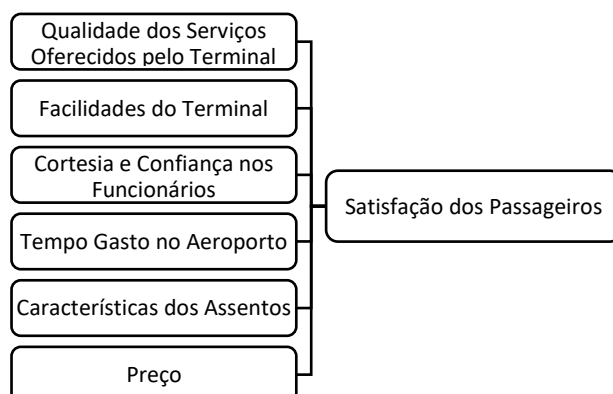
circulação [escadas, esteiras, elevadores] e a ambiência de todo o aeroporto (Humpreys et al., 2007; Yeh & Kuo, 2003). A segurança compreende o tempo de espera na inspeção de segurança e bagagem, a utilização do serviço de inspeção de segurança e o sentimento de confiança na segurança e instalações do aeroporto (Yeh & Kuo, 2003). 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 (Rhoades et al., 2000; Yeh & Kuo, 2003).

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 de Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011) foi aplicado no Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro [Galeão], Aeroporto Internacional de São Paulo [Guarulhos] e Aeroporto de São Paulo [Congonhas]. Os dados foram coletados com 368 passageiros. Depois da aplicação dos questionários, os autores realizaram o tratamento e a análise dos dados. Após a análise fatorial exploratória, 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 do terminal, 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.

Figura 2. Modelo conceitual final



Fonte: 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 em '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 do terminal. Para concluir, na dimensão de 'Preços' é aferida a acessibilidade dos preços nos restaurantes e a acessibilidade dos preços nas lojas.

Contextualização do estudo - A aviação teve sua história iniciada em 1906 na 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 1ª 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).

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 Aero 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 2 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 requalificação 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). 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).

METODOLOGIA

Este estudo segue abordagem quantitativa que, de acordo com Malhotra (2011), tem como finalidade quantificar os dados, buscando conclusões baseadas em amostras representativas e 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.

Este trabalho empregou 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). O instrumento de coleta de dados foi um questionário construído com base no modelo de Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011). O questionário aplicado foi dividido em duas partes: 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 cinco 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 1. Instrumento de coleta de dados utilizado no estudo

Dimensão	Itens do Questionário
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:
	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:
	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:
	Funcionários confiáveis na inspeção de segurança
	Funcionários gentis e corteses na inspeção de segurança
	Funcionários gentis e corteses no terminal

	Indique o seu grau de concordância a respeito no tempo gasto no Aeroporto de Salvador:
Tempo Gasto no Aeroporto	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:
	Assentos sempre disponíveis
	Assentos confortáveis
Preços	Indique o seu grau de concordância a respeito dos preços do Aeroporto de Salvador:
	Preço acessível nos restaurantes
	Preço acessível nas lojas

Fonte: Elaborado pelas autoras, adaptado de Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011)

Para a avaliação da segunda parte do questionário foi utilizada a escala Likert de 5 pontos, que varia de discordo totalmente (1) a concordo totalmente (5). O questionário foi aplicado em Salvador, durante maio e junho de 2022, com 308 usuários do Aeroporto Internacional de Salvador. A amostra foi não probabilística por conveniência devido à melhor acessibilidade e disponibilidade da população. Esta pesquisa foi analisada utilizando o método de estatística descritiva básica, que busca descrever e sintetizar os dados obtidos de determinado universo e amostra.

940

ANÁLISE DOS RESULTADOS

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

No que se refere ao sexo, observou-se que não houve grande discrepância nos resultados da amostra (56,2%, sexo feminino, e 43,8%, sexo masculino). Em relação ao grau de escolaridade dos respondentes, verificou-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%).

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 6 a 15 vezes e mais de 15 vezes, foram obtidos baixos resultados, apresentando respectivamente 3,6% e 1,6%. A respeito do motivo das viagens, viagens a lazer 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%.

Análise da percepção da qualidade dos serviços do Aeroporto Internacional de Salvador - Neste tópico, serão apresentados os resultados sobre as dimensões e seus respectivos atributos propostos no modelo de mensuração de qualidade dos serviços em terminais aéreos de Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011).

Percepção dos usuários sobre a Qualidade dos Serviços Oferecidos no Terminal - De acordo com 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 respondentes, 42,53% concordaram que as lojas do Aeroporto Internacional de Salvador possuem produtos de boa qualidade e 38,31% concordaram que possui restaurantes de boa qualidade. Em relação à disponibilidade de itens como carrinhos de bagagem, 38,31% dos respondentes concordaram que possui uma boa disponibilidade e 36,36% concordaram com a disponibilidade de caixas eletrônicos. O atributo ambiente agradável foi bem avaliado, tendo 43,18% de concordância entre os usuários.

941

Tabela 2. 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 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.

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 (Nascimento, Araujo & Figueiredo, 2011). Dentre os respondentes, 51,95% concordaram que o Aeroporto Internacional de Salvador disponibiliza informações visíveis sobre os voos e 43,51% concordaram 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.

942

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 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, com uma média de 3,74, foi o referente à limpeza do terminal. O atributo “sinalização adequada” obteve baixos resultados na pesquisa realizada no Aeroporto de Internacional de Salvador, indicando uma insatisfação dos usuários nesse aspecto.

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 (Nascimento, Araujo & Figueiredo, 2011). Em relação aos funcionários da inspeção de segurança, 42,86% dos respondentes concordaram que os funcionários são de confiança e, adicionalmente, 45,45% concordaram que os funcionários são gentis e corteses. Os resultados das respostas estão disponíveis na Tabela 4.

Tabela 4. Resultados dos atributos da dimensão Cortesia e Confiança nos Funcionários

Atributos	Discordo totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Concordo (4)	Concordo totalmente e (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)

No que concerne aos demais funcionários presentes no terminal, 46,75% concordaram que são gentis e corteses. 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.

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 (Nascimento, Araujo & Figueiredo, 2011). O tempo de espera da inspeção do Aeroporto Internacional de Salvador não foi considerado longo. 39,29% dos participantes 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% concordaram com a afirmativa de que a distância do terminal é curta e 28,57% discordaram dessa afirmativa. A segurança do aeroporto foi considerada confiável por 38,96% dos respondentes.

Tabela 5. 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 à distância 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.

Percepção dos usuários sobre as Características dos Assentos - Define-se como Características dos Assentos a disponibilidade dos assentos do terminal e o seu conforto (Nascimento, Araujo & Figueiredo, 2011). Acerca da disponibilidade dos assentos, os valores de concordância e discordância ficaram bem próximos, onde, 32,14% concordaram que os assentos do aeroporto estão sempre disponíveis e 31,17% discordaram dessa informação. No que tange ao atributo assentos confortáveis, 42,21% participantes da pesquisa discordaram.

Tabela 6. 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 influência 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 do terminal.

Em relação ao atributo 'assentos confortáveis', os participantes da pesquisa consideraram que o Aeroporto Internacional de Salvador não possui assentos confortáveis em seu terminal, com

uma média de 2,81. Da mesma forma, na pesquisa realizada por Nascimento, Araujo e Figueiredo (2011) também foram obtidos resultados corroborando com a mesma avaliação negativa.

Percepção dos usuários sobre Preços - A dimensão Preços compreende os valores praticados nos restaurantes e nas lojas dos terminais aéreos (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 7. 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 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). 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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve o objetivo de verificar a percepção da qualidade dos serviços prestados pelo Aeroporto Internacional de Salvador na perspectiva de seus usuários. No geral, os respondentes demonstraram perceber um nível aceitável de 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.

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 voos visíveis' e 'funcionários gentis e corteses no terminal'. 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 da maneira que estes serviços são prestados. Atributos relacionados ao conforto dos assentos do terminal e aos preços praticados nas lojas e restaurantes existentes no aeroporto foram mal avaliados, corroborando com as diversas críticas divulgadas em jornais e redes sociais.

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-probabilística devido a 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. Ademais, sugere-se também a realização de estudos com abordagem qualitativa sobre a percepção da qualidade dos serviços, realizando entrevistas com os seus usuários.

REFERÊNCIAS

- Abear (2021). Panorama 2020: O setor aéreo em dados e análises. ABEAR. [Link](#)
- Agência Nacional de Aviação Civil. (2008). *RBAC 01: regulamentos brasileiros de aviação civil*. Definições, regras de redação e unidades de medida. Brasília. (Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil) [Link](#)
- Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. (2022). *Relatório demanda e oferta do transporte aéreo*. [Link](#)
- Aviação Brasil (2023). *Ranking de aeroportos brasileiros*. [Link](#)
- Barros, A.G., Somasundaraswaran, A.K., & Wirasinghe, S.C. (2007). Evaluation of level of service for transfer passengers at airports. *Journal of Air Transport Management*, 13(5), 293-298. [Link](#)
- Brasil. (1925). *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. [Link](#)
- Braztoa (2023). *Braztoa em números*. [Link](#)
- Coelho, J. (2019). Nome de Luís Eduardo Magalhães será retirado da fachada do aeroporto de Salvador. *Bahia Notícias*. [Link](#)
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. [Link](#)
- Fajer, M. (2009). *Sistemas de Investigação dos Acidentes Aeronáuticos da Aviação Geral: uma análise comparativa*. Dissertação, Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública, Saúde do Trabalhados, Universidade São Paulo, Brasil. [Link](#)
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Administração de Serviços-: operações, estratégia e tecnologia da informação*. Porto Alegre: Bookman.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492-506. [Link](#)
- Gil, A. C. (2010) *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. (2018). PAS - *Pesquisa Anual de Serviços*. [Link](#)
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2022). *Serviços. Brasil em Síntese*. [Link](#)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Administração de Marketing*. São Paulo: Pearson Education do Brasil.

- Lovelock, C., Wirtz, J., & Hemzo, M. A. (2011) *Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia*. Saraiva Educação SA.
- Malhotra, N.K. (2011) *Pesquisa de marketing: foco na decisão*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Ministério da Economia. (2016). *A importância do setor terciário para a economia*. GOV.BR. [Link](#)
- Ministério da infraestrutura. (2022). *Rede de Aeroportos*. Ministério da Infraestrutura. [Link](#)
- Nascimento, V. B., Araujo, C. A. S., & Figueiredo, K. F. (2011). Avaliação da qualidade dos serviços oferecidos nos terminais de passageiros de aeroportos brasileiros. *Anais ... XXXV Encontro da ANPAD*, Rio de Janeiro. [Link](#)
- Panrotas (2021). Gol reforça parceria com a VoePass e expande rotas na Bahia. *Panrotas*. [Link](#)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. [Link](#)
- Ribeiro, F. (2019). Aeroporto de Salvador é o pior em satisfação de passageiros em 2019. *A Tarde*. [Link](#)
- Rhoades, L.R., Waguespack, B.J., & Young, S. (2000) Developing a quality index for US airports. *Managing Service Quality*, 10(4), 257-262. [Link](#)
- Salvador Bahia Airport. (2020). Quem Somos. *Salvador Bahia Airport*. [Link](#)
- Silvestri, A. L. S (2016). Termo de referência para gestão de projetos arquitetônicos de terminais aeroportuários regionais de passageiros. Tese, Doutorado em Arquitetura e Urbanismo, Universidade São Paulo, Brasil. [Link](#)
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34. [Link](#)
- Yeh, C. H., & Kuo, Y. L. (2003). Evaluating passenger services of Asia-Pacific international airports. *Transportation Research Part E*, 39(1), 35-48. [Link](#)

PROCESSO EDITORIAL

Recebido: 16 abr. 2023

Aceito: 15 nov. 2023