



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS – UFT  
CAMPUS DE ARAGUAÍNA – TOCANTINS  
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO

ELLENE SILVA MELO

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS AEROPORTUÁRIOS: UMA ANÁLISE NO  
AEROPORTO DE ARAGUAÍNA – TOCANTINS**

ARAGUAÍNA-TO

2018

ELLENE SILVA MELO

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS AEROPORTUÁRIOS: UMA ANÁLISE  
NO AEROPORTO DE ARAGUAÍNA – TOCANTINS**

Artigo de Conclusão de Curso apresentado a Universidade Federal do Tocantins - Campus Universitário de Araguaína, no curso de Tecnologia em Gestão de Turismo, para obtenção do título de Tecnólogo.

Orientador (a): Msc. Andressa Ferreira Ramalho Leite.

ARAGUAÍNA-TO

2018

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**  
**Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins**

---

M528q MELO, ELLENE SILVA.

QUALIDADE DOS SERVIÇOS AEROPORTUÁRIOS: UMA ANÁLISE  
NO AEROPORTO DE ARAGUAÍNA – TOCANTINS . / ELLENE SILVA  
MELO. – Araguaína, TO, 2018.

29 f.

Artigo de Graduação - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus  
Universitário de Araguaína - Curso de Gestão de Turismo, 2018.

Orientadora : Andressa Ferreira Ramalho Leite

1. Turismo. 2. Serviços aeroportuários. 3. Qualidade. 4. Percepção. I.  
Título

**CDD 338.47**

---

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de agradecer primeiramente ao meu Deus, pelo privilégio da sua vida em mim e a capacidade intelectual de desenvolver este presente trabalho, sem Ele, nada seria.

Aos meus familiares, principalmente ao meu querido e amado vovô Procilio do Nascimento Melo por sempre acreditar em mim e tornar o meu sonho possível e aos meus amigos e colegas que me acompanharam nesta longa jornada, muito obrigada.

A minha digníssima orientadora mestre professora Andressa Ramalho, pela dedicação e empenho desenvolvido para que esse trabalho pudesse ser realizado, obrigada pelos seus conhecimentos atribuídos à mim, a sua participação foi de suma importância para cumprimento dessa jornada acadêmica.

E a todos os meus caros leitores, acadêmicos e profissionais do Turismo.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 – Classificação do Transporte Turístico.....	11
Figura 02 e 03– Local de Residência .....	19
Figura 04 – Gênero do participante .....	20
Figura 05 – Faixa etária do participante .....	20
Figura 06 – Nível de escolaridade .....	21
Figura 07 – Principal ocupação .....	21
Figura 08 – Renda Familiar .....	21
Figura 09 - Indicadores das dimensões de qualidade dos serviços.....	22
Figura 10 – Indicadores da percepção do cliente .....	23
Figura 11 – Classificação da qualidade geral do aeroporto.....	24

## LISTA DE SIGLAS

ANAC	Agência Nacional da Aviação Civil
DEPV	Diretoria de Eletrônica e Proteção ao Voo
CISCEA	Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo
INFRAERO	Empresa Brasileira de Infraestrutura aeroportuária
OACI	Organização da Aviação Civil Internacional
IATA	Associação Internacional de Transportes Aéreos
PNAC	Política Nacional de Aviação Civil
UFT	Universidade Federal do Tocantins

MELO, Ellene Silva. **QUALIDADE DOS SERVIÇOS AEROPORTUÁRIOS: UMA ANÁLISE NO AEROPORTO DE ARAGUAÍNA – TOCANTINS**. 2018. 30f. Trabalho de Conclusão do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo – Universidade Federal do Tocantins – UFT.

## **RESUMO**

O presente estudo tem objetivo central, analisar de que forma acontece o serviço aeroportuário no Aeroporto Municipal de Araguaína-TO, norteando com isso, os seguintes objetivos específicos: a) Identificar as dimensões de qualidade nos serviços prestados no aeroporto; b) Verificar os indicadores de percepção do cliente, na escolha do serviço; c) Propor sugestões e adequações ao serviço oferecido à população. A metodologia desse artigo se classifica como uma pesquisa exploratória e descritiva, de natureza quanti-qualitativa, utilizando como coleta de dados, a aplicação de questionários, e demais informações coletadas no local de estudo, durante o mês de outubro de 2018. A partir da coleta de dados e dos resultados obtidos, considera-se que, as informações dessa pesquisa indicam que há necessidade de alterações e melhoramento na estrutura física do local, além da ampliação na oferta do serviço aeroportuário local, com a vinda de outras companhias aéreas, possibilitando assim, mais vôos e preços mais acessíveis à população.

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo. Serviço Aeroportuário. Qualidade. Percepção.

MELO, Ellene Silva. **QUALIDADE DOS SERVIÇOS AEROPORTUÁRIOS: UMA ANÁLISE NO AEROPORTO DE ARAGUAÍNA – TOCANTINS**. 2018. 30f. Trabalho de Conclusão do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo – Universidade Federal do Tocantins – UFT.

## **ABSTRACT**

The present study has as main objective, to analyze how happens the airport service in the Municipal Airport of Araguaína-TO, with the following specific objectives: a) To identify the dimensions of quality in the services provided at the airport; b) Check the indicators of customer perception in the choice of service; c) Propose suggestions and adjustments to the service offered to the population. The methodology of this article is classified as an exploratory and descriptive research, of a quanti-qualitative nature, using as primordial data collection, the application of questionnaires, and other information collected at the study site, during the month of October, 2018. From data collection and results obtained, it is considered that the information from this research indicates that there is a need for changes and improvements in the physical structure of the site, besides the increase in the offer of the local airport service, with the arrival of other airlines, thus making more flights and prices more accessible to the population.

**KEY WORDS:** Tourism. Airport Service. Quality. Perception.



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	09
<b>2 TURISMO E OS SISTEMAS DE TRANSPORTE</b> .....	11
2.1 Transporte Aéreo: Uma breve discussão conceitual.....	13
2.2 Dimensões da Qualidade nos serviços aeroportuários .....	15
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	17
<b>4 RESULTADOS</b> .....	18
4.1 Perfil da Demanda .....	18
4.2 Indicadores das dimensões da qualidade dos serviços .....	21
4.3 Indicadores da percepção do cliente .....	22
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	24
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	25

## 1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios da humanidade e civilização, o homem apresenta o desejo de conquistar os ares, e com o passar do tempo, esse desejo foi acompanhando os avanços tecnológicos. Com isso, no ano de 1906, ocorreu o primeiro vôo considerado para alguns, o pioneiro da história da aviação, sendo ele realizado por Santos Dumont, criador da sua própria máquina, denominada 14-bis. O primeiro vôo foi presenciado e registrado por muitas pessoas, tornando Santos Dumont, o maior precursor do surgimento das máquinas de aviação, ficando conhecido no Brasil, como o “Pai da aviação”, e se tornando também um célebre no mundo inteiro (NETTO e WELLE, 2012).

Sendo assim, anteriormente no ano de 1903, os irmãos norte americanos Wright, desenvolveram uma máquina com o mesmo propósito de Santos Dumont, conquistar os ares. Deste modo, o vôo foi realizado sigilosamente, não contendo nenhum registro de tal acontecimento, por esse motivo, há muitas controvérsias com relação ao primeiro vôo realizado no mundo (NETTO e WELLE, 2012). Posteriormente, após o fim da segunda guerra mundial a aviação passou por grandes transformações, se tornando mundialmente um dos modais mais importantes para a mobilidade de passageiros e mercadorias, proporcionando mais rapidez e agilidade nas suas atividades, se tornando o maior concorrente dos demais tipos de transporte (SILVA e SANTOS, 2009).

Segundo o Manual de Implementação de Aeroportos do Instituto de Aviação Civil o transporte aéreo é um dos setores mais dinâmicos da economia mundial. Ele cumpre importante papel estimulando as relações econômicas e o intercâmbio de pessoas e mercadorias, intra e entre as nações (IAC, 2004, p.9). Diante disso, para o setor do turismo, com os sistemas aeroportuários, não seriam diferentes, pois além de executar uma atividade de grande escala, percorrendo diversos lugares do mundo em um curto espaço de tempo, ele possibilita a mobilidade e deslocamento dos turistas para o seu destino final com mais rapidez, comodidade e segurança, ou seja, fatores determinantes para as práticas e os avanços das atividades turísticas.

No Brasil, de acordo com o jornal do G1 (2017), existem 2.457 aeroportos registrados, incluindo grandes, médios e pequenos terminais, sendo o segundo país no mundo com mais número de aeroportos, ficando apenas atrás dos Estados Unidos. No Estado do Tocantins, localizado no norte do Brasil, por exemplo, possuem dois aeroportos, localizados no município de Palmas, capital do Estado e no município de Araguaína, sendo ele objeto de estudo deste presente trabalho.

O município de Araguaína-TO está localizado no norte do Estado, a 384 km da capital Palmas, e de acordo com o último censo do IBGE (2010), o município contém uma população de 150.484 mil pessoas, caracterizada também como a capital econômica do Estado. O aeroporto municipal localizado em Araguaína foi inaugurado no ano de 1979 passou por algumas transformações, e no ano de 2013 foi reinaugurando com um novo terminal de passageiros, atendendo basicamente os seus usuários, possuindo vôos domésticos, nacionais. Porém os serviços oferecidos ainda precisam ser melhorados, pois se percebe o alto preço de passagens aéreas, fato atribuído por haver apenas uma operadora aérea atuante no seguimento, além de vários atrasos de vôos, e pouco investimento na infraestrutura, desta forma, os usuários acabam obtendo serviços limitados, o que o impede de obter mais benefícios e facilidade, causando a insatisfação dos passageiros.

Posto isto, temos como questão central do trabalho, a seguinte problemática a ser analisada: De que forma os serviços disponibilizados no aeroporto de Araguaína-TO são percebidos pelos usuários e se os mesmos atendem suas expectativas? Ou seja, buscamos analisar a qualidade dos serviços oferecidos no aeroporto aos passageiros a partir da visão dos mesmos, e se tais serviços atendem suas necessidades, objetivo do presente estudo.

Como metodologia, o presente artigo se classifica como uma pesquisa exploratória e descritiva, de natureza quanti-qualitativa, utilizando como coleta primordial de dados a aplicação de trinta e dois questionários com as demais questões a serem questionadas aos usuários do próprio aeroporto, obtendo nove perguntas, contendo apenas questões fechadas, presencialmente, no local de estudo, durante o mês de outubro de 2018. O objetivo central dessa pesquisa baseia-se em: Analisar de que forma acontece o serviço aeroportuário no município de Araguaína-TO, norteando a partir desse entendimento, os seguintes objetivos específicos: a) Identificar as dimensões de qualidade nos serviços prestados no aeroporto pesquisado; b) Verificar os indicadores de percepção do cliente, na escolha do serviço; c) Propor sugestões e adequações ao serviço oferecido.

Dessa forma, encontra-se no decorrer deste artigo, o embasamento teórico para essa pesquisa científica, através da discussão quanto aos aspectos conceituais dos sistemas de meios de transporte e turismo; o transporte aéreo e a qualidade dos serviços aeroportuários. Sequencialmente encontra-se a metodologia da pesquisa, a discussão dos resultados obtidos, as considerações finais e, por fim, as referências utilizadas para a elaboração do trabalho, assim como o apêndice.

## 2 TURISMO E OS SISTEMAS DE TRANSPORTES – PRESSUPOSTOS E CONSIDERAÇÕES

O setor do turismo vem se expandindo gradativamente e já em alguns países do mundo vem sendo considerado um dos maiores geradores da economia local, fator atribuído por abranger níveis amplos de diferentes aspectos da sociedade, capaz de desenvolver a economia e melhorar a qualidade de vida das comunidades em que nelas se encontram.

Segundo Barbosa (2004, p.17):

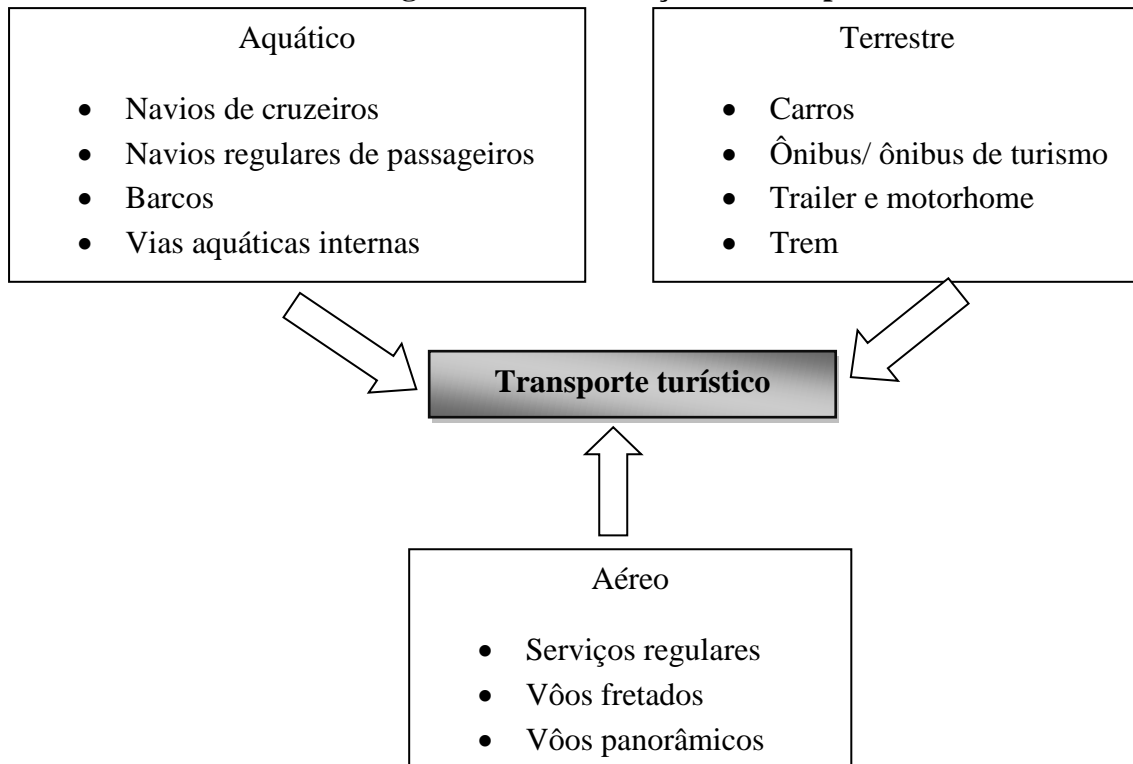
O turismo é uma força econômica das mais importantes do mundo. Nele ocorrem fenômenos de consumo, originam-se rendas, criam-se mercados nos quais a oferta e a procura encontram-se. Os resultados do movimento financeiro decorrentes do turismo são por demais expressivos e justificam que esta atividade será incluída na programação da política econômica de todos os países, regiões e municípios (BARBOSA, 2004, p.107).

Desta maneira, o turismo engloba muitos setores, tais como, o campo da hotelaria, gastronomia, cultura, lazer, ecoturismo, sistemas de transportes e um vasto elenco de ofertas, que direta ou indiretamente estão vinculadas as viagens individuais ou em grupos (BARBOSA, 2004).

Tais seguimentos, como os sistemas de transportes no setor do turismo ocorrem uma interdependência entre si, pois as práticas das atividades turísticas não podem acontecer sem os modais de transportes. Silva (2008, p.17) na mesma linha de pensamentos nos afirma que “o desenvolvimento da atividade turística e dos transportes, este como fator de mobilidade e acesso, estão intimamente ligados”.

Porém, no âmbito socioeconômico, os sistemas de transportes possuem uma dualidade, pois ao mesmo tempo pode ser utilizados por turistas ou não turistas, independentemente do seu objetivo, toda pessoa pode usufruir desses sistemas. Pensando nisso, alguns estudiosos criaram a definição de “Sistemas de Transportes Turísticos” a fim de especificar as atividades e os processos desenvolvidos para as questões das viagens turísticas e o planejamento de suporte e interação com os turistas (CAVALCANTE E ALVES, 2011)

De acordo com Page (2008, p.55), “o atual processo da viagem é parte integral da experiência do turista, mesmo que ainda seja percebida como menos importante do que as atividades e buscas dos turistas no destino”. Ou seja, o processo da mobilidade do turista do seu local atual até o destino desejado passa a ser considerado parte significativa do atrativo turístico, mesmo não sendo percebido pelos mesmos. Os meios de transportes turísticos, no entanto, são caracterizados por três modalidades, sendo elas aquáticas, terrestres e aéreas e suas subdivisões mostradas na Figura 01:

**Figura 01: Classificação do transporte turístico**

Fonte: Adaptada a partir de Collier (1994 *apud* PAGE, 2008)

La Torre (2002, *apud* SANTOS *et.al.* 2010, p. 09) entende que os sistemas de transportes turísticos:

[...] se transformaram em meios estratégicos para o desenvolvimento, possibilitando a integração econômica e social das diversas regiões geográficas e participando de forma substancial na comunicação entre pessoas, facilitando assim a difusão cultural, e o desenvolvimento de bens e serviços (LA TORRE, 2002 *apud* SANTOS *et.al.* 2010, p. 09).

Observa-se, com isso, a relevância na integração das regiões e facilitação na mobilidade pública para o efetivo desenvolvimento das atividades turísticas. Cavalcante e Alves (2011, p.3) definem também os sistemas de transportes no âmbito social como “sinônimo de mobilidade das populações para movimentos internos (dentro de uma mesma localidade) ou externos (para lugares mais distantes)”.

Os meios de transportes e o turismo como podemos perceber, há uma ligação intimamente forte, capaz de desenvolver ambos os setores, constituindo-se ainda como atrativo turístico, não apenas na sua infraestrutura, mas como um todo, como na qualidade dos serviços e incorporação do conteúdo turístico ao meio, possibilitando também o desenvolvimento e o livre acesso do tráfego turístico (PAGE, 2008).

## 2.1 Transporte aéreo: Uma breve discussão conceitual

Desde a sua criação, o sistema de transporte aéreo cresceu rapidamente no Brasil e no mundo, com a redução de tempo e o estímulo de crescimento econômico regional proporcionando ainda mais o avanço do modal aéreo. Suas características próprias de utilidade e autonomia de percorrer variados lugares em um curto espaço de tempo com segurança e rapidez, permitiram o uso e promoveram uma movimentação maior de cargas e de pessoas. Vasconcelos (2007) nos afirma que o avião é um transporte- símbolo desse moderno tempo, ao realizar ligações distintas entre pontos distantes do planeta e cidades mundiais, sempre em alta velocidade e com elevado grau de confiabilidade, proporcionando assim, um melhor aproveitamento de tempo aos seus usuários.

Os sistemas de aviação têm como órgãos responsáveis a Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) e a Agência especializada das Nações Unidas, com o propósito de desenvolver um ordenado e seguro sistema da aviação civil mundial, estabelecendo padrões e regulamentos, como forma de orientação as outras autoridades, tais como, operações de aeronaves, serviços de tráfego aéreo, segurança, meio ambiente, investigações de acidentes e licença de pessoas para trabalhar na aviação em todo o mundo (OLIVEIRA, 2017). A Associação Internacional de Transportes Aéreo (IATA) vem com o objetivo de representar todas as companhias aéreas com relação aos assuntos envolvendo a aviação comercial.

A agência nacional de aviação civil (2016 *apud* OLIVEIRA, 2017, p.19) ainda nos informa que:

[...] OACI é a organização responsável por promover o desenvolvimento ordenado e seguro da aviação civil no mundo, estabelecendo normas e regulamentos necessários para a segurança, eficiência, regularidade aérea e para a proteção ambiental da aviação. É a principal organização governamental da aviação civil, com sede em Montreal, Canadá, formada por 191 Estados-contratantes, por profissionais da aviação e por representantes da indústria aeronáutica (AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL, 2016 *apud* OLIVEIRA, 2017, p.19).

No Brasil, no entanto ela vem sendo representada pela Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC), órgão responsável por todas as normatizações, operacionalização e fiscalização dos serviços de aviação civil e responsável por toda a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária em todo o território brasileiro, ou seja, assegura o cumprimento de todas as regras exigidas pelas empresas mundiais, sendo elas, segurança, prevenção de acidentes, e a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos pelas empresas, profissionais e aeroportos (ANAC, 2010).

O modal aéreo presta serviços variados, tais como, transporte de passageiros e turistas, cargas ou malas, postais, sendo regular ou não, vôos domésticos ou internacionais,

entre outros. O setor de transporte aéreo de passageiros no Brasil apresenta um grande crescimento de demanda, desta maneira os aeroportos como parte da aviação, surgem como espaços de auxílios essenciais, com serviços complementares para realização das atividades dos setores aéreos.

De acordo com o Código Brasileiro da Aeronáutica (1986, p. 7)

O sistema aeroportuário é constituído pelo conjunto de aeroportos brasileiros, com todas as pistas de pouso, pistas de táxi, pátio de estacionamento de aeronave, terminal de carga aérea, terminal de passageiros e as respectivas facilidades. (Código Brasileiro de Aeronáutica , 1986, p. 7).

Ou seja, além de toda uma infraestrutura, os aeroportos possuem serviços e servidores que garantem o cumprimento das funções do próprio transporte de passageiros/turistas realizado pelo setor aéreo. De acordo com Pérez (2016, p.13):

[...] o aeroporto é um ponto em uma rede de rotas para o transporte de passageiros e carga. Consiste em uma relação vertical na qual o aeroporto fornece a infraestrutura e os serviços gerais, e as Companhias Aéreas o próprio serviço de transporte. (PÉREZ, 2016, p. 13)

Isto é, o aeroporto passa a ser vias de encontro dos passageiros com as companhias aéreas, local onde acontecem todos os procedimentos para a realização do objetivo final dos usuários, ou seja, a execução da viagem.

De acordo com Ashford *et.al.* (1991 *apud* PAGE, 2008, p.278) “o aeroporto é uma parte essencial do sistema de transporte aéreo, pois ele é o local físico onde ocorre a transferência modal de transporte, do meio aéreo para o terrestre”. O autor O’ Connor (1995 *apud* PAGE, 2008, p.301), também nos apresenta que “os aeroportos estão dentre os elementos mais importantes das cidades modernas, em muitos lugares, o tráfego de um aeroporto reflete a viabilidade do setor turístico”. Isto é, os aeroportos contêm a habilidade de potencializar as atividades turísticas das cidades em que nelas se encontra pelo fato de proporcionar um amplo fluxo de passageiros e turistas.

Para Almeida (2010, *apud* KUNZ e CONTO, 2013, p.234) nos explica também que:

Um aeroporto deixou de ser apenas uma infraestrutura de apoio ao transporte aéreo, sendo hoje visto como um pólo de desenvolvimento regional e nacional, que participa nas estratégias de desenvolvimento da região com outros intervenientes, quer do setor turístico (regionais e internacionais), quer de outros setores de atividade, permitindo que o destino se torne mais atractivo e logo mais procurado por investidores nacionais e estrangeiros (ALMEIDA, 2010 *apud* KUNZ E CONTO, 2013, p.234).

Isto é, na atualidade o aeroporto vem proporcionando ainda mais o crescimento dos setores turísticos e demais setores das regiões, fazendo-se conhecido e ocasionando a demanda de novos empreendimentos nacionais e internacionais, fortalecendo assim a economia regional e conseqüentemente gerando o crescimento de novos empregos.

Os sistemas aeroportuários consideram como clientes os passageiros, as companhias aéreas, as empresas comerciais com sede no aeroporto, o governo e a comunidade em geral. Os passageiros e turistas tem como objetivo chegar ao seu destino final; as companhias aéreas obtêm o uso das instalações e os equipamentos do aeroporto para atender a sua demanda, e os gestores dos aeroportos como fornecedor dos espaços e serviços essenciais para atender as necessidades dos mesmos, garantindo a sua satisfação (LEME, 1992 *apud* PERÉZ, 2016).

Desta maneira, pelo motivo de haver múltiplas funções importantes exercidas pelos aeroportos e por se tratar de um importante local urbano reconhecido mundialmente, os aeroportos necessitam sempre em obter serviços de qualidade, que propicie o seu desempenho e desenvolvimento, proporcionando a todo o momento, a excelência dos serviços, além de obter, conseqüentemente, a satisfação dos clientes, superando as suas expectativas quanto a esse serviço.

## **2.2 Dimensões da qualidade nos serviços aeroportuários**

No atual cenário mundial, com os grandes crescimentos e surgimentos de novas empresas de serviços prestados em diversas áreas da economia, se tornou necessário o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços oferecidos. A qualidade é vista como uma adequação do uso com relação a algum produto ou serviços, aspecto definido pela própria percepção e expectativa do consumidor, e que tais expectativas pode interferir na concepção da qualidade desse produto ou serviço (JURAN, 1990 *apud* COSTA *et.al.*2013).

O autor Juran (1990 *apud* FAVORITO, 2012, p.3), define que a “Qualidade é a adequação ao uso, isto é, alcançar um determinado nível de satisfação de um produto no atendimento aos objetivos do usuários”. Ou seja, a qualidade do produto que tem como objetivo maior em conseguir a satisfação do seu público. Tal conceito é reforçado pelo autor Deming (1990 *apud* PEREIRA *et.al.* 2014) em que a “Qualidade” vem com o intuito de atender continuamente as devidas necessidades dos clientes, objetivando assim, que a qualidade de um serviço ou produto se qualifica nos demais aspectos de atendimento específicos de cada cliente, tornando as respectivas necessidades integralmente supridas.

Para Page (2008, p.95) define que “um serviço pode ser considerado como um processo que responde as necessidades variáveis dos consumidores”, ou seja, os serviços são todas as ações executadas para atender o consumidor e garantir que as suas necessidades sejam supridas. No campo dos transportes turísticos, o autor Page (2008, p.98) nos explica que:



A qualidade na prestação de serviços pode ajudar a desenvolver a fidelidade do consumidor em relação ao transporte turístico. Uma vez que o competitivo mercado do transporte turístico se intensifica, a demanda por sistemas de prestação de serviços que sejam focados no consumidor parece ser um importante fator a influenciar o uso turístico dos serviços de transporte (PAGE, 2008, p.98).

Observa-se, com isso, que o intenso crescimento da demanda de serviços prestados, a obtenção da qualidade dos serviços é a garantia de que o melhor conforto e o melhor atendimento no setor de transportes turísticos cresçam de forma significativa e o importante aspecto de fidelização aconteça.

Para com os sistemas aeroportuários não seria diferente, a importância de conter uma infraestrutura adequada e serviços de qualidade aeroportuários se faz necessário para atingir cada vez mais um satisfatório número de pessoas, sendo eles turistas ou não, atraindo também os interesses de grandes empresas de companhias aéreas.

De acordo com Yeh e Kuo (2013 *apud* NASCIMENTO *et.al.* 2011, p.2) explicam que:

Em geral, os aeroportos oferecem uma diversidade de serviços e produtos, desde os mais básicos (banheiros, limpeza e sinalização do terminal, assentos, etc.) até serviços complementares como, bancos, restaurantes, locadoras de veículos, casas de câmbio, lojas de turismo, táxis, entre outros (YEH e KUO, 2013 *apud* NASCIMENTO *et.al.* 2011, p. 2).

Posto isso, percebemos a grande quantidade de serviços que um aeroporto pode oferecer, e obtermos a qualidade de serviços passa a ser ainda mais importante para o setor aéreo. De acordo com a Política Nacional de Aviação Civil, esclarece que é importante mantermos as instalações aeroportuárias civis com as devidas condições em atender adequadamente os usuários do transporte aéreo, garantindo a realização propícia e apropriada da manutenção do aeroporto (PNAC, 2009).

Os aeroportos, porém, ainda passam por grandes dificuldades com tais questões. De acordo com Burgardt (2006 *apud* COSTA *et.al.* 2013, p.91) “os problemas aeroportuários consistem em questões de segurança, más condições da pista, falta de infraestrutura para atender passageiros em espera no salão de embarque, bem como, no atendimento do embarque e desembarque”.

Desta maneira, existem alguns órgãos responsáveis por essa fiscalização, planejamento e aplicação dos recursos para o setor aeroportuários, tais como ANAC, a Diretoria de Eletrônica e Proteção ao Vôo (DEPV), a Comissão de Implantação do sistema de Controle do Espaço Aéreo (CISCEA) e a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO), são elas que garantem a continuidade na prestação de serviços público e privado do setor aéreo no âmbito nacional, responsabilidade regulamentada pelo Código

Brasileiro de Aeronáutica, a Lei das Concessões, a Lei Geral das Agências Reguladoras e a Lei de Criação da ANAC (COSTA *et.al.* 2013). A INFRAERO, por exemplo, é responsável por toda a administração de 66 aeroportos, 96 grupamentos de navegação aérea e 51 unidades técnicas de aeronavegação, além de 34 terminais de logística de carga em território brasileiro (INFRAERO, 2012 *apud* COSTA *et.al.*2013, p.90).

No entanto, apesar do significativo crescimento de número de embarque e desembarque de passageiros, o nível de qualidade dos serviços ofertados dos aeroportos brasileiros está muito inferior ao esperado, ocasionando problemas de saturação na infraestrutura e na qualidade dos serviços dos aeroportos. Desta forma, a satisfação do cliente acaba não sendo alcançada e o olhar do turista ou passageiro acaba sendo negativo com relação ao uso e aproveitamento deste espaço.

Segundo o autor Juran (1992 *apud* BRANDÃO *et.al.* 2004, p.3) a “Satisfação do cliente é um resultado alcançado quando as características do produto correspondem às necessidades do cliente” e logo mais a frente o autor Paladini (1997 *apud* BRANDÃO *et.al.* 2004, p.4) nos diz que:

Satisfação do consumidor pode ser encarada pela empresa, como um processo de contínua melhoria de processo, visando ao constante aperfeiçoamento do produto. Satisfazer o consumidor é uma ação que concorre para o alcance do objetivo básico da empresa (PALADINI, 1997 *apud* BRANDÃO *et.al.*. 2004, p.4).

Ou seja, para todos os setores da economia, como para o setor aeroportuário, conquistar a satisfação do cliente sempre será o objetivo maior. Desta forma, para manter o sistema funcionando de forma eficiente e de qualidade, será necessário a busca de novas estratégias e procedimentos eficazes, pois o aeroporto não abriga apenas os passageiros e operadores, mas baseiam-se em múltiplas funções, características fundamentadas nas necessidades locais e regionais (PEREIRA *et.al.*2014).

### **3 METODOLOGIA**

A presente pesquisa foi realizada entre os dias 01 e 02 de outubro de 2018, das 13h:00 horas as 15h:00 da tarde, com a aplicação de trinta e dois questionários, o qual foi elaborado no intuito de avaliar a qualidade dos serviços prestados no Aeroporto Municipal de Araguaína a partir da perspectiva dos usuários. Destaca-se que, a pesquisa se qualifica como uma pesquisa de natureza quali-quantitativa, e uma pesquisa exploratória e descritiva, ou seja, a coleta de dados objetivou por meio de pesquisa de campo, contendo as amostras do público-alvo com a aplicação de questionários e por meio de pesquisa bibliográfica. A pesquisa foi

aplicada apenas no local de estudo, sem ampliar para a população residente no entorno. Os dados foram computados para análise gráfica dos resultados, e através dos gráficos, obteve-se a separação das respostas nos diferentes perfis de entrevistados.

O questionário utilizado na pesquisa abordou questões sobre as dimensões de qualidade e percepção dos usuários, que foram avaliadas segundo uma escala nominal: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo; contendo ainda as opções de “não usou” e “não sabe” caso o entrevistado não tenha utilizado o serviço ou não tenha conhecimento do mesmo, e se tais questões interferem ou não no momento de sua escolha. As perguntas foram baseadas no artigo que serviu de fonte metodológica, do autor Pereira *et.al.* (2014), com o tema “Qualidade dos Serviços Aeroportuários: um Estudo no Aeroporto Internacional Tancredo Neves”, abordando itens das dimensões de qualidade, tais como conforto; pontualidade dos vôos; procedimentos de embarque e desembarque; rede de transporte; posto de informações turísticas, serviços financeiros (bancos). Além dos itens que interferem na percepção do cliente em relação ao serviço prestado, como: preço das passagens; disponibilidade de assentos nos vôos; climatização; tempo de espera; limpeza; eficiência no atendimento do check-in; eficiência no atendimento do Raio-X, localização do aeroporto e os serviços de informações; além de uma nota de avaliação sobre a qualidade geral do aeroporto, na escala de um a dez pontos, sendo que as notas mínimas serão consideradas como péssima e as notas máximas como excelentes. Os formulários foram então digitados em um questionário *online* no *Google Drive*, no qual foi gerada automaticamente, uma planilha eletrônica, que passou por um tratamento de dados, obtendo por fim os resultados.

Desta maneira, o objeto de estudo dessa pesquisa, se caracteriza por ser o 2º e último aeroporto mais movimentado do Estado, ficando apenas atrás do aeroporto de Palmas, capital do Estado do Tocantins, classificado pela ANAC (2016) na 3º categoria para fins de cobrança de tarifas aeroportuárias. O aeroporto Municipal de Araguaína é administrado pela empresa ESAERO e operacionalizado, atualmente, com um único vôo da companhia aérea - Passaredo Linhas Aéreas.

## **4 RESULTADOS**

### **4.1 Perfil da Demanda**

Nesta sessão, apresentam-se os resultados obtidos através das pesquisas realizadas no aeroporto de Araguaína, com os indicadores dos aspectos avaliados. A amostra da pesquisa foi constituída por trinta e dois respondentes, como não foram obtidos os dados do fluxo

oficial da demanda do aeroporto, os dados tiveram como base, o cálculo estimado de clientes em um vôo, para chegar ao numero de trinta e dois questionários. Obtivemos passageiros de diversos lugares do Brasil, com entrevistados dos Estados da região Norte, Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste. Seguem a figura 02 (gráfico) a seguir, observando que a maioria dos entrevistados é residente do município de Araguaína com 40,6%.

**Figura 02**

1.1 - RESIDÊNCIA  
32 respostas



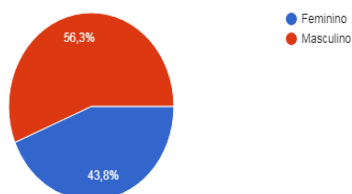
Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Quanto ao Gênero, podemos perceber na **figura 03**, que houve uma leve predominância em relação ao gênero feminino, com 56,3%, e 43,8% do sexo masculino. Em relação a faixa etária, no entanto, percebe-se com 28,1% o número de pessoas entre 50 anos e 59 anos, e em segundo com 18,8% dos entrevistados de 30 a 39 anos, como mostra a **figura 04**.

A partir desses dados, pode-se observar que, na faixa etária adulta e com mais idade, pode-se considerar uma maior estabilidade financeira e propensão a gastos, obtendo maior probabilidade de viagens, inclusive a um custo mais alto, como as viagens que envolvem transporte aéreo.

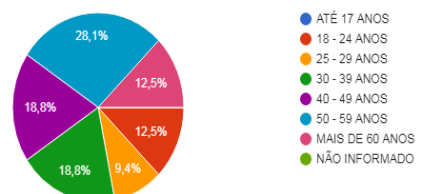
**Figura 03**

1.2 - SEXO DO PARTICIPANTE  
32 respostas



**Figura 04**

1.3 - QUAL A SUA IDADE?  
32 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Em relação aos resultados dos níveis de escolaridade dos entrevistados, obteve o conhecimento como podemos ver na **figura 05**, um grau elevado de escolaridade, no qual 31,3% dos respondentes possuem um nível superior completo, e 28,1% dos entrevistados contém um nível superior incompleto.

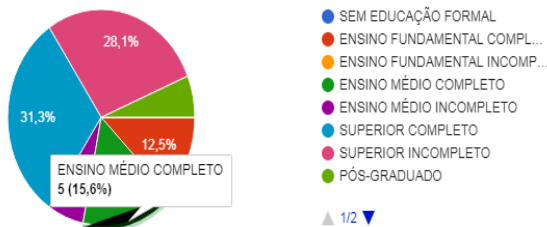
Desta maneira foi visível o reflexo com relação aos resultados de ocupação principal dos entrevistados, nos quais os resultados destacaram-se, principalmente, os empregados do setor privado, e os empregados autônomos, ambos com 25%, estando em segundo lugar, com 21,9% dos entrevistados, os servidores do setor público e os demais setores, exemplificados logo mais na **figura 06**.

No que concerne à renda familiar dos entrevistados, foi declarada por 56,3% respondentes, uma variação de 6 a 9 salários mínimos. Sendo seguida pelos que declararam a renda media de 2 a 4 salários mínimos (18,8%) e com 12,5% declararam a renda de 1 a 2 salários mínimos, como nos mostra a **figura 7** a seguir detalhadamente.

**Figura 5**

1.4 - NÍVEL DE ESCOLARIDADE

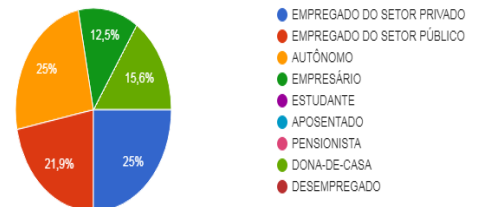
32 respostas



**Figura 6**

1.5 - OCUPAÇÃO PRINCIPAL

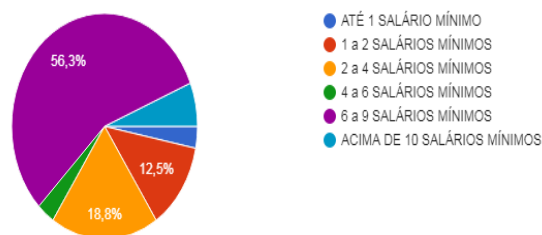
32 respostas



**Figura 7**

1.6 - RENDA FAMILIAR

32 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

## 4.2 Indicadores das dimensões da qualidade dos serviços

Com relação aos indicadores das dimensões de satisfação e qualidade dos serviços oferecidos no Aeroporto de Araguaína, os entrevistados foram questionados de maneira que avaliassem todos os serviços como ótimo, bom, regular, ruim, ou péssimo, optando também pelos itens de não usou ou não sabe (caso o entrevistado não tenha obtido conhecimento ou uso), com questões fechadas. Desta maneira apresentaremos as respostas baseada nas perguntas do questionário, onde se encontra detalhadamente apresentado na figura 8.

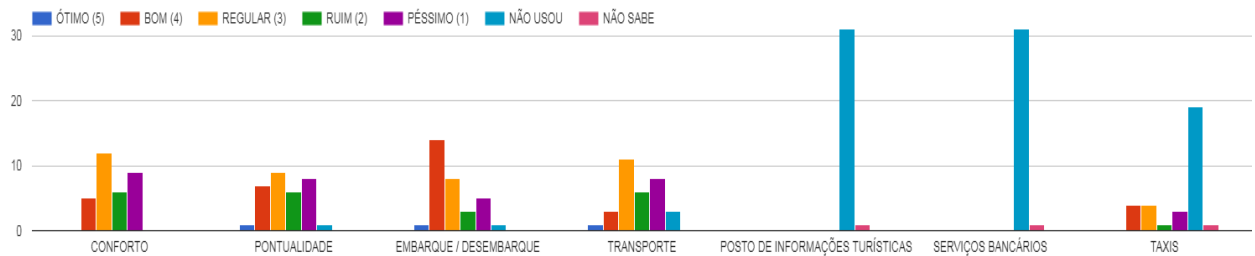
O **primeiro item** a ser questionado foi a respeito do conforto dentro do aeroporto, a maioria dos entrevistados definiram como Regular obtendo a porcentagem de 40% e 30% escolheram o requisito Péssimo. As reclamações vindas e percebidas pelos entrevistados foram caracterizadas pelo pouco de assentos obtidos na área de espera do aeroporto e pela falta de comodidade e conforto dos assentos, fazendo com que os passageiros e turistas não se sintam de maneira confortável no local.

Com relação ao **segundo serviço**, seguindo a mesma linha de avaliação, foi questionado o requisito de pontualidade dos vôos, nesta etapa, destacam o fator Regular com 37%, e em segundo lugar com 25% classificaram como Péssimo. Desta maneira foi percebido através dos entrevistados que houve alguns atrasos dos vôos nos respectivos dias da execução desta pesquisa, sendo que a maioria deles usou pela primeira vez o aeroporto da cidade, percebido assim, portanto, uma insatisfação proveniente dos passageiros.

O **terceiro serviço** analisado foi questionado o requisito dos procedimentos de embarque e desembarque dos passageiros, a maioria dos entrevistados aprovaram os serviços, com 58% definiram como Bom e 20% como Regular, obtendo assim uma satisfação percebida pela maioria dos usuários. Com relação ao **quarto serviço** analisado, foi perguntado o requisito da rede de transportes, a maior parte dos entrevistados classificou como Regular com 40% e 29% definiram como Péssimo, sendo que 20% não usaram ou não souberam. E de acordo com o **quinto e sexto serviços** analisados, foi perguntado com relação o posto de informações turísticas e os serviços financeiros no aeroporto, ambas as perguntas a maioria dos entrevistados disseram que não usou com 80% e 20% disseram que não sabiam. Dentre as respostas, o entrevistado questionou se tais serviços existiam, pois não havia em nenhum lugar do aeroporto informações relacionadas aos serviços pesquisados, serviços que seria de suma importância para o melhor direcionamento dos usuários dentro do aeroporto e da cidade. E por fim foram questionados os serviços de taxis do aeroporto, em que a maior parte dos entrevistados, com 50% destacou que ainda não tinham usado:

**Figura 08 - Indicadores das dimensões da qualidade dos serviços**

2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SERVIÇOS OFERECIDOS NO AEROPORTO?



Fonte: Dados da pesquisa (2018)

### 4.3 Indicadores da Percepção do Cliente

Nesta etapa, com relação aos indicadores da percepção dos clientes, foi questionado se os serviços ofertados pelo aeroporto podem interferir ou não na sua escolha, por exemplo, se eles poderiam escolher outro aeroporto ou outros meios de transportes. Os resultados estão de forma detalhada na figura 9, localizada após as discussões desses resultados.

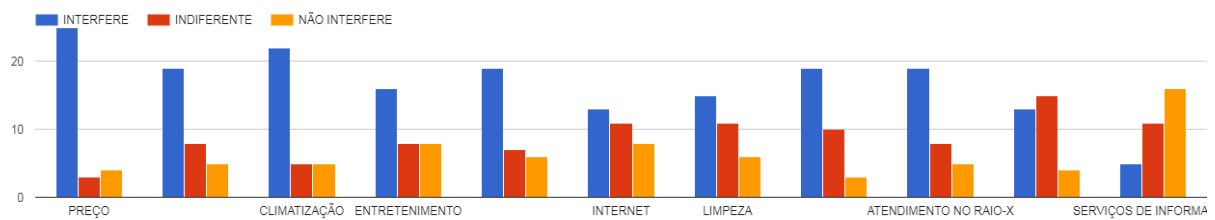
O preço, por exemplo, sendo um dos fatores mais importantes para a realização da viagem, foi o primeiro item a ser questionado, no qual 70% dos entrevistados disseram que interfere na escolha. Assim, a maior parte dos entrevistados afirmou que o valor mais baixo e acessível sempre será a questão de grande importância na hora da escolha do transporte. Apenas 20% dos usuários disseram que o preço do serviço não interfere.

Além disso, os usuários disseram que, a disponibilidade assentos (58%), a climatização (65%) e o entretenimento (35%) interferem na escolha do serviço. Contudo, mesmo não havendo nenhum entretenimento no aeroporto, para alguns dos usuários pode-se perceber que tal fator é importante, e que para os demais entrevistados não é visto da mesma maneira. Em relação aos últimos serviços pesquisados, os usuários definiram, respectivamente, como fatores de interferência na escolha, o Tempo de Espera (56%), Internet (38%) e Limpeza (50%). A limpeza, por exemplo, foi um fator que os usuários citaram que em sua opinião o lugar precisa ser limpo e agradável, além de ser questionado também a eficiência no atendimento do Check-in (60%) e o Raio-x (60%). Os usuários afirmam que atender bem e direcionar os passageiros de maneira eficaz e eficiente são fatores importantes para a imagem do aeroporto. Assim, sobre o quesito Localização, 40% dos usuários se sentiram indiferentes e 35% disseram que esse quesito interfere na sua escolha.

Por fim, foram analisados na pesquisa os serviços de informações turísticas, mesmo não havendo esse serviço disponível no aeroporto. Para os usuários questionados, a existência desse serviço não interfere na escolha do sistema de transporte aeroportuário, apresentando a porcentagem de 45% dos entrevistados. A **figura 9** sintetiza os dados explanados nesse tópico, conforme segue abaixo:

**Figura 9 – Indicadores da percepção do cliente**

3 - DE ACORDO COM SUA CONCEPÇÃO DOS SERVIÇOS, CLASSIFIQUE-OS?



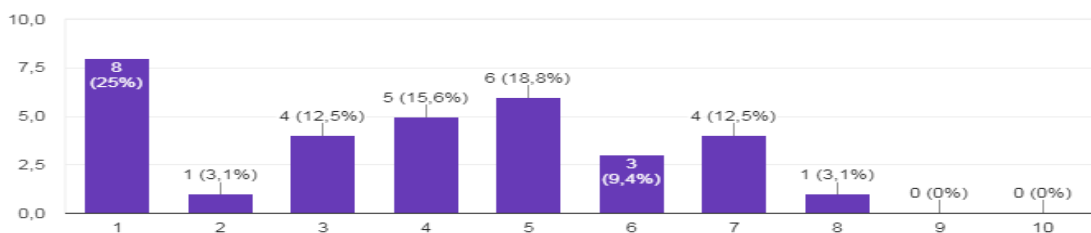
Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Após as repostas obtidas, foi solicitado aos entrevistados que apresentassem uma nota de um a dez para a avaliação da qualidade geral do aeroporto, sendo considerada a nota mínima péssima e a nota máxima como excelente. Como nos mostra a **figura 10** a seguir, a nota máxima obtida pelo aeroporto foi de 8 pontos (25%), infraestrutura considerada por esses usuários um espaço bom, mas que ainda precisa de muitas melhorias para atender a comunidade e as regiões, no entanto, a nota media obtida foi de 5 pontos (15,6%) e a mínima com 1 ponto (3,1%), que gerou muitas reclamações por parte dos entrevistados, pelo fato de haver pouco investimentos e um espaço maior que pudesse atender de forma adequada e pelo potencial (demanda) que a cidade oferece.

**Figura 10 – Classificação da qualidade geral do aeroporto.**

4 - COM RELAÇÃO À QUALIDADE GERAL DO AEROPORTO

32 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2018)



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa objetivou estudar as dimensões da qualidade dos serviços aeroportuários no município de Araguaína. Devido à grande importância dos aspectos de qualidade para a aviação civil, principalmente com o desenvolvimento e demanda do fluxo de passageiros nos aeroportos, com esse aumento, os aeroportos passam por grandes dificuldades, onde os serviços acabam passando por situações críticas por não estabelecerem um padrão contínuo de infraestrutura e serviços adequados.

Desta maneira, atender as expectativas de seus usuários e cuidar do bem estar dos mesmos, fará com que os usuários percebam a qualidade dos serviços de maneira que todos eles se sintam satisfeitos e confortáveis no local.

Neste sentido, a presente pesquisa analisou os serviços do aeroporto de Araguaína-TO, e pode-se perceber que, por parte dos entrevistados houve uma insatisfação por variados serviços oferecidos. Vale ressaltar também, a necessidade de novos investimentos no aeroporto, tanto na área interna, como também na área do entorno do mesmo, mesmo percebido uma ampliação de três novos balcões para o atendimento, pois consideravelmente a região se mostra com um grande potencial, econômico e turístico.

Desta maneira, tal fator poderá fomentar um crescimento maior de fluxo de passageiros e turistas. O aeroporto também possui apenas uma companhia aérea, fator que interfere consideravelmente na questão do preço, como foi afirmado nos dados obtidos, fazendo com que escolham outros meios de transporte mais acessíveis ou aeroportos concorrentes. Outro fator importante criticado pelos usuários foi na área de espera do aeroporto, principalmente relacionado ao conforto, em que se encontra em níveis ruins, insatisfatório para comodidade dos que aguardam o vôo, cabe também lembrar que durante uma chuva no dia 5 de setembro deste ano o teto do aeroporto desabou, ocasionando por vários dias, a sua interdição.

As sugestões e adequações para o serviço oferecido, vão desde a melhoria na qualidade da infraestrutura aeroportuária, como na ampliação da oferta de voos, propiciando um maior fluxo de passageiros e, conseqüentemente, uma maior competitividade entre as companhias aéreas, que podem operacionalizar na localidade. Para a melhoria dos serviços, se propõe também, um treinamento regular nos profissionais de solo, que atendem diretamente ao público, além da inserção de serviços básicos, como o de transporte terrestre para acesso ao aeroporto, serviços bancários, de informações turísticas, de atendimento prioritário, além de infraestrutura para portadores de necessidades especiais.

Considera-se, portanto, a devida urgência de haver novas implantações, mudanças panorâmicas da imagem aeroportuárias e buscar novas empresas de companhias aéreas que possibilitem novas possibilidades de vôos e preços acessíveis, fortalecendo também os serviços prestados em geral, garantindo a tranquilidade, confiabilidade, competência, cortesia, agilidade, credibilidade, acesso, segurança entre outros aspectos que visa compreender o que é devido e importante para os usuários que se resume em qualidade.

Por fim, falando sobre a importância dos serviços aeroportuários para o desenvolvimento do turismo na localidade, podemos perceber que o aprimoramento contínuo desses serviços fará com que haja novas possibilidades, principalmente com relação ao crescimento do fluxo de embarque e desembarque de passageiros, com os mais variados objetivos e interesses, seja de negócios, turismo, ou outro motivo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Delfim da Costa. **Turismo e transporte aéreo regional no Brasil**. Brasília- DF, 2005. Disponível

em:<[http://bdm.unb.br/bitstream/10483/600/1/2005\\_DelfimCostaAlmeida.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/600/1/2005_DelfimCostaAlmeida.pdf)> Acessado em: 28 ago. 2018.

ANAC. **Planejamento Estratégico**. 1ª Ed. 2010. Disponível

em:<<http://www2.anac.gov.br/arquivos/ANAC%20Planejamento%20Estrategico.pdf>> Acessado em: 11 set. 2018.

BARBOSA, Fábila Fonseca. **Turismo como fator de desenvolvimento local e/ ou regional**. Caminhos de geografia, 2004. Disponível em:

<<http://www.seer.ufu.br/index.php/caminhosdegeografia/article/viewFile/15380/8679>> Acessado em: 10 set.2018

BARROS, Clarissa Costa. **Agencia nacional de aviação civil**. Diário oficial da união, 2016.

Disponível em:<[http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/portarias/portarias-2016/portaria-no-2960-sra-31-10-2016/@@display-file/arquivo\\_norma/PA2016-2960.pdf](http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/portarias/portarias-2016/portaria-no-2960-sra-31-10-2016/@@display-file/arquivo_norma/PA2016-2960.pdf)> Acessado em: 14 set.2018

BRASIL. **Código brasileiro de aeronáutica**. Lei Nº 7.565, DE 19 DE DEZEMBRO DE

1989. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7565.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7565.htm)> Acessado em: 10 set. 2018.

BRASIL. **Instituto brasileiro de Geografia e estatística**. 2010. Disponível

em:<<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/to/araguaina>>Acessado em: 17 agos. 2018.

BRASIL. **Política Nacional de Aviação Civil**. DECRETO Nº 6.780, DE 18 DE FEVEREIRO DE 2009. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6780.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6780.htm)> Acessado em: 16 set. 2018.

BRASIL. **Código Brasileiro de Aeronáutica**. Brasília, 1986. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L7565.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7565.htm)>Acessado em 16. Out.2018

COSTA, Débora *et. al.* **Avaliação da qualidade da infraestrutura e serviços em aeroportos do Estado de São Paulo, Brasil**.UFSC, Santa Catarina. Revista Iberoamericana de Engenharia industrial, 2013. Disponível em:<<http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/2103>>Acessado em: 20 out.2018

CAVALCANTE, Leila de Sena; ALVES, José Vicente Pontes. **Transporte Turístico: Uma análise sobre a atuação das transportadoras turísticas rodoviárias do Estado de Roraima/Brasil**. Costa Rica. Revista Geográfica de America Central, 2011. Disponível em:<<http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/geografica/article/view/1824/1729>> Acessado em: 15 Agos. 2018

FAVORITO, Fernanda. **Qualidade de Serviços em Aeroportos e a Hospitalidade Comercial**. Foz do Iguaçu-PR. Revista Festival de Turismo das Cataratas do Iguaçu, 2012. Disponível em:<<http://festivaldeturismodascataratas.com/wp-content/uploads/2014/01/6.-QUALIDADE-DE-SERVI%3%87OS-EM-AEROPORTOS-E-A-HOSPITALIDADE-COMERCIAL.pdf>> Acessado em: 18 Set.2018

IAC. **Manual de implementação de Aeroportos**. 2004. Disponível em:<<https://www.ebah.com.br/content/ABAAAgfdsAA/manual-implementacao-geral-aeroportos>> Acessado em: 12 set. 2018

BRANDÃO, Antonio Junior; LIRA, Waleska Silveira; GONÇALVES, Geuda Anazile da Costa. **A Satisfação do cliente como Base para a Qualidade em Serviços**. O cabo de um supermercado de pequeno porte. 3 vol. Revista Qualit@s, 2004. Disponível em:<<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/viewFile/37/29>> Acessado em: 17 set.2018

KUNZ, Jaciel Gustavo; CONTO, Suzana Maria. **Transportes turísticos no contexto do Desenvolvimento Sustentavel**. A gestão de resíduos sólidos aeroportuários. México. Revista El PeriploSustentable, 2013. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193424835012>> Acessado em: 17 Out. 2018.

NETTO, Antônio; WELLE, Jean D. Walter Deutsche. **Pai da aviação mundial cai no esquecimento.** Tribuna do Norte, 2012. Disponível em:<<http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/pai-da-aviacao-mundial-cai-no-esquecimento/227207>> Acessado em: 18 Ago. 2018

VASCONCELOS, Leonardo Fernandes Soares. **Aeroporto como Integrante de um Projeto de Desenvolvimento regional:** A experiência Brasileira. Brasília. Dissertação de mestrado em Transportes, publicação TDM, 2007. Departamento de Engenharia Civil e Ambiental, Universidade Federal de Brasília, Brasília- DF. Disponível em:<[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/2910/1/2007\\_LeonardoFernandesSoaresVasconcelos.PDF;a](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/2910/1/2007_LeonardoFernandesSoaresVasconcelos.PDF;a)> Acessado em: 08 set.2018

NASCIMENTO, Viviane Barbosa; ARAUJO, Claudia Affonso Silva; FIGUEIREDO, Kleber Fossati. **Avaliação da Qualidade dos Serviços Oferecidos nos Terminais de Passageiros de Aeroportos Brasileiros.** Rio de Janeiro. EnANPAD, 2011. Disponível em:<<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GOL490.pdf>> Acessado em: 01 Set. 2018

OLIVEIRA, Douglas Andrade Arcanjo. **A Segurança operacional na Aviação Civil.** Palhoça, 2017. Disponível em:<<https://riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/3134/Monografia-%20DOUGLAS%20ANDRADE%20ARCANJO%20DE%20OLIVEIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acessado em: 30. Set. 2018

Os dados impressionantes e curiosos dos portos e aeroportos brasileiros. **Jornal do G1.** 24 nov. 2017. Disponível em:<<https://g1.globo.com/especial-publicitario/em-movimento/noticia/os-dadosimpressionantes-e-curiosos-dos-portos-e-aeroportos-brasileiros.ghtml>> Acessado em: 15 Agos. 2018.

PAGE, J. Stephen. **Transporte e Turismo:** Perspectivas globais. 2.ed. Porto Alegre: Boookman, 2008.

PEREIRA, Anna Correa *et. al.* **Qualidade dos Serviços Aeroportuários:** Um estudo no aeroporto internacional Tancredo Neves. Curitiba. AMPED, 2014. Disponível em:<<https://www.researchgate.net/publication/279189957>> Acessado em: 11 set.2018.

PÉREZ, Cindy Botero. **Avaliação da qualidade dos serviços aeroportuários considerando a perspectiva das Companhias Aéreas.** Porto Alegre, 2016. Disponível em:<<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/156496/001016177.pdf?sequence=1>> Acessado em: 24 ago.2018

PEREIRA, Djalma Martins. **Apostila de sistemas de Transportes.** UFRP, 2013. Disponível em:<<http://www.dtt.ufpr.br/Sistemas/Arquivos/apostila-sistemas-2013.pdf>> Acessado em: 20 ago.2018

SILVA, Fábio Romero de Oliveira. **Transportes Turísticos na Amazônia: problemas e soluções dos principais pontos de acesso para a região.** 2008. Disponível em: <[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/pdf/outros/VIIpremio/1\\_LUGAR\\_Pos\\_Graduacao.PDF](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/pdf/outros/VIIpremio/1_LUGAR_Pos_Graduacao.PDF)> Acessado em: 24 Ago. 2018.

\_\_\_\_\_. **A Estrutura da rede técnica de transporte aéreo, as funções nodais dos aeroportos e turismo.** UNESP, Presidente Prudente. Revista Geografia em Atos, 2014. Disponível em: <<http://revista.fct.unesp.br/index.php/geografiaematos/article/view/2041>> Acessado em: 20 Out. 2018

SILVA, Odair Vieira da; SANTOS, Rosiane Cristina dos. **Trajetória histórica da Aviação Mundial.** Revista científica eletrônica de Turismo, 2009. Disponível em: <[http://faef.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/WydybjUDpYtjIL4\\_2013-5-23-10-51-57.pdf](http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/WydybjUDpYtjIL4_2013-5-23-10-51-57.pdf)> Acessado em: 26 Set.2018

SANTOS, Paulo Pereira dos. *et.al.* **A História e a importância do transporte para o Turismo.** Unioest. Foz do Iguaçu, 2010. Disponível em: <[http://issbrasil.usp.br/artigos/e3\\_159.pdf](http://issbrasil.usp.br/artigos/e3_159.pdf)> Acessado em: 25 Ago.2018.