

**DEPARTAMENTO DE GESTÃO E HOSPITALIDADE**  
**CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO**

**RODRIGO AUGUSTO CAVALARI BRINO**

**INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA: O CASO DO**  
**AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON / MT,**  
**A PARTIR DAS PERCEPÇÕES DE SEUS USUÁRIOS**

**CUIABÁ-MT**

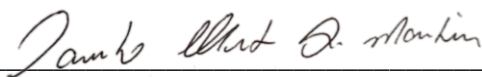
**2022**

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

### **INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA: O CASO DO AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON / MT, A PARTIR DAS PERCEPÇÕES DE SEUS USUÁRIOS**

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá - como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

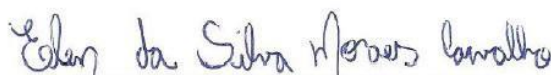
#### **BANCA EXAMINADORA**



Prof. Dr. Danilo Herbert Queiroz Martins  
(Orientador – IFMT)



Profa. Dra. Alini Nunes de Oliveira  
(Examinadora Interna – IFMT)



Profa. Ma. Elen da Silva Moraes de Carvalho  
(Examinadora Interna – IFMT)

Data: 21/02/2022

Resultado: Aprovado

Dedico este trabalho, primeiramente ao meu todo e ao poderoso Deus, carinhosamente aos meus pais que tiveram o zelo e cuidado em cada momento de minha vida.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente gostaria de agradecer ao meu todo e ao poderoso Deus, por toda a sua infinita misericórdia e graça para comigo, mesmo diante dos meus pecados e defeitos ele nunca me deixou sem respostas e sem ele nada seria.

À minha família, que sem eles eu também não estaria aqui e que de perto e de longe nunca deixaram de me apoiar, incentivar e dar o seu melhor a mim, principalmente nos momentos mais difíceis. Dedico em especial à minha amada mãe Maria Cavallari Brino por todo apoio que me concedeu, todas as conversas e até mesmo as brigas que por várias vezes tivemos, mas que nunca deixou de acreditar em mim, e por sempre colocar meu nome em suas orações pedindo todo amparo do Deus fiel e misericordioso. Faço também uma dedicatória ao meu eterno e amado pai Ubirajara Brino, que em vida deu seu melhor para que eu pudesse ser quem sou, seus ensinamentos, conversas, brincadeiras e por me proteger durante sua vida, e que mesmo depois de falecido, nunca deixei de amá-lo e dizer a todos o quão especial o senhor foi em minha vida, te amarei sempre meu pai.

Também não poderia deixar de agradecer aos meus colegas e amigos, que sempre estiveram ao meu lado em momentos bons e ruins, que me encorajaram e que sempre em conversas nunca deixaram de acreditar em mim e no meu potencial e também por suas preocupações para comigo, cito aqui alguns nomes em especial meu amigo Maciel de Oliveira, e seus pais Claudionor e Lisane, Luiz Giangarelli (Didio) e todos seus familiares que sempre estiveram presentes em minha vida, e também a todos os colegas que fazem parte do meu ciclo de amizades.

A minha professora e orientadora, Ana Paula Bistaffa de Monlevade, pelas suas orientações, aulas, conversas e ensinamentos, a senhora foi a peça chave para que eu pudesse concluir mais esta etapa em minha vida, lembrarei de ti sempre, meu muito obrigado e também ao professor e orientador Danilo Herbert Queiroz Martins, por seus ensinamentos e por aceitar esse desafio comigo e também aos professores Júlio Resende, Daniel Martins, Ângela Carrion, Daniel Rosa, Marcela Ribeiro, Rosilene Thuliana, José Vinícius e todos professores do Curso de Turismo do Instituto Federal de Ciências e Tecnologia de Mato Grosso (IFMT), Campus Cel. Octayde Jorge da Silva.

## **INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA: O CASO DO AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON / MT, A PARTIR DAS PERCEPÇÕES DE SEUS USUÁRIOS**

BRINO, Rodrigo Augusto Cavalari.<sup>1</sup>

Orientador: Prof. Dr. MARTINS, Danilo Herbert Queiroz.<sup>2</sup>

### **Resumo**

Esta pesquisa busca avaliar a importância da infraestrutura do segmento de Transporte Aéreo na cadeia do Turismo, portanto fez-se necessário estudar esta relação entre este segmento e seus usuários para compreender suas reais necessidades. Os sujeitos desta são os usuários que já vieram ao Estado por meio deste modal, portanto, tendo como discorrer sobre a experiência vivida tanto em sua entrada como saída. Caracteriza-se esta pesquisa como de natureza exploratória com estudos documentais e bibliográficos, cujo seus métodos classificam-se como quali-quantitativo por existir várias opiniões e discursos sobre o Aeroporto Internacional Marechal Rondon. A análise dos dados foi efetuada a partir da seleção de conteúdo, leitura de matérias, relatórios e estatísticas encontrados nos sites do perfil do aeroporto no Google, site do Ministério da Infraestrutura, site da administradora do aeroporto Centro-Oeste Airports e da Secretaria de Aviação Civil (SAC). Ao fim da pesquisa, conclui-se que a infraestrutura do aeroporto é um dos fatores decisivos para seu desenvolvimento indiretamente e diretamente e que necessita de um melhor planejamento e gerenciamento.

**Palavras-chave:** Aeroporto Internacional Marechal Rondon. Cuiabá/MT. Infraestrutura. Turismo.

### **Abstract**

This research seeks to evaluate the importance of the infrastructure of the Air Transport segment in the Tourism chain, so it was necessary to study this relationship between this segment and its users to understand their real needs. The subjects of this are users who have already come to the State through this modal, therefore, having as a way to talk about the experience lived both in their entry and exit. This research is characterized as exploratory in nature with documentary and bibliographic studies, whose methods are classified as qualitative-quantitative because there are several opinions and discourses about the Marechal Rondon International Airport. Data analysis was carried out from the selection of content, reading of articles, reports and statistics found on the websites of the airport profile on Google, website of the Ministry of Infrastructure, website of the airport administrator Centro-Oeste Airports and the Secretary of Aviation Civil (SAC). At the end of the research, it is concluded that the airport infrastructure

---

<sup>1</sup> Graduando do Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá. rkabelo@hotmail.com

<sup>2</sup> Professor Orientador. Doutor em Sociologia. Docente do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá do Curso de Bacharelado em Turismo e Secretariado Executivo. danilo.queiroz@ifmt.edu.br

is one of the decisive factors for its development indirectly and directly and that it needs better planning and management.

**Keywords:** Marechal Rondon International Airport. Cuiabá/MT. Infrastructure. Tourism.

## 1 INTRODUÇÃO

Sendo a atividade turística um fator importante para a economia e para o desenvolvimento local e regional, além disso, o turismo contribui para o incremento da infraestrutura da região, colaborando com a implantação, criação e melhoria dos segmentos como: transporte, hospedagem, entretenimento, bares, restaurantes, lanchonetes, segurança etc.

Sabe-se que o segmento de turismo vem constantemente crescendo e se desenvolvendo ao longo dos anos, considerando o cenário até a Pandemia de COVID-19 nos anos de 2020/2022, se tornando uma das atividades com maior desenvolvimento a nível mundial, o foco desta pesquisa é, investigar e analisar as mais variadas percepções dos usuários quanto a infraestrutura do transporte aéreo. Sabe-se que várias cadeias do turismo são ligadas e dependentes umas nas outras, então veremos que um dos principais fatores para seu desenvolvimento é o setor de transporte aéreo.

Com o surgimento da aviação comercial, considerado um marco na história do turismo em todo mundo, este possibilitou que os turistas se deslocassem com facilidade entre as grandes distâncias tendo como alguns benefícios, o tempo das viagens, praticidade e conforto em boa parte das companhias aéreas.

De acordo com a pesquisa realizada pelo Ministério da Infraestrutura em parceria com a Secretaria de Aviação Civil (SAC) no 1º trimestre de 2021, dos oito principais aeroportos do país com capacidade operacional de processamento de até cinco milhões de passageiros, o Aeroporto Internacional Marechal Rondon tem sua posição de número sete no ranking geral da referida pesquisa. (MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA, 2019)

O objetivo principal desta pesquisa foi analisar as percepções dos usuários em relação as condições do Aeroporto Internacional Marechal Rondon, a partir da análise de suas avaliações disponíveis no site do perfil do aeroporto no Google. Por tanto apresenta-se como objetivos específicos: contextualizar a história do Aeroporto Internacional Marechal Rondon; e analisar a percepção dos usuários do aeroporto quanto à sua infraestrutura.

Com isso, tem-se como o problema da pesquisa sanar a questão: Quais as percepções das condições do Aeroporto Internacional Marechal Rondon por seus usuários?

A escolha do tema desta pesquisa se deu por questões de familiarização entre o tema e o pesquisador pela área da aviação e em um segundo momento, deu-se pelo fato do Aeroporto Internacional Marechal Rondon ser o maior do Estado e ser porta principal de entrada para turistas e visitantes e também pelo fato de que nos últimos anos veio sendo considerado um dos piores do País, segundo a Secretaria de Aviação Civil - SAC no ano de 2014. Durante os anos de 2012 a 2018 o presente pesquisador acompanhou de perto algumas questões que envolviam o aeroporto e a percepção de seus usuários, principalmente no ano de 2014 (Copa do Mundo de Futebol Masculino) quando Cuiabá/MT sediou alguns jogos e a infraestrutura do aeroporto foi muito questionada por seus usuários. Sendo assim surgiu o questionamento de como a Infraestrutura do Aeroporto influencia no fluxo deste segmento e no turismo consequentemente?

Portanto, fez-se necessário o aprofundamento dos fatores e percepções que os usuários tem em relação ao objeto de estudo o Aeroporto Internacional Marechal Rondon.

Contudo, espera-se que esta pesquisa possa contribuir indiretamente ou diretamente com os gestores federais, governamentais e municipais, para que estejam dispostos a olharem por outro ângulo e compreenderem que a infraestrutura é um ponto importante na cadeia para o desenvolvimento do Estado e também para o turismo consequentemente. Já no que se refere ao estudo acadêmico, espera-se que esta pesquisa traga uma reflexão de todos os profissionais ligados ao turismo, fazendo com que estes pensem mais sobre questões de infraestrutura turística como influenciadora da demanda.

Assim, esta pesquisa tem como de natureza exploratória com estudos documentais e bibliográficos, cujo seus métodos classificam-se como quali-quantitativo por existir várias opiniões e discursos sobre o Aeroporto Internacional Marechal Rondon. A análise dos dados foi feita a partir da seleção de conteúdo, leitura de matérias, relatórios e estatísticas encontrados nos sites do perfil do aeroporto no Google, site do Ministério da Infraestrutura, site da administradora do aeroporto Centro-Oeste Airports e da Secretaria de Aviação Civil (SAC) e foi dividida em três partes: referencial teórico, procedimentos metodológicos e análise dos dados, além de serem apresentadas considerações finais e as referências bibliográficas ao final.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Infraestrutura Turística

Sendo um dos principais sistemas mediadores entre o turista e seus destinos e que pode viabilizar ou não um determinado destino turístico é o segmento de transporte aéreo. Palhares (2003), afirma que, [...] o transporte é a principal atividade que interliga sua origem a um destino ou vice-versa e que fazem com que os turistas desloquem com mais facilidade, praticidade e agilidade dentro de um determinado produto turístico [...].

Segundo Beni (2008) para que um determinado local seja considerado destino turístico, se faz necessário que este tenha no mínimo uma infraestrutura básica e de qualidade em níveis aceitáveis que atenda às necessidades primárias dos moradores locais e que além disso, possua equipamentos e atrações turísticas para satisfazer as necessidades dos turistas e visitante, influenciando de forma positiva em seu tempo de permanência do mesmo. Sabe-se que essa infraestrutura consiste em meios de acessos (terrestre, aéreo e marítimo), transportes (viário, ferroviário, ferroviário e marítimo), comunicação (telefonia e internet), energia, saneamento (água e esgoto). Pode-se afirmar que a infraestrutura turística é composta por tudo aquilo que o turista usa desde quando sai de sua residência, chega ao destino e retorna. Segundo a Embratur a definição para infraestrutura é:

É um conjunto de obras e instalações de estrutura física do local, que condicionam o desenvolvimento de uma unidade turística, tais como os sistemas de transportes, serviços urbanos (água, luz, esgoto, limpeza pública), comunicação e etc. (EMBRATUR, 1984, p.8).

Frisa-se que o produto turístico tem como uma de suas principais características a inseparabilidade, em outras palavras, possui uma dependência com outras atividades e setores que vão além da esfera turística, não somente a infraestrutura do local, mas sim todos que rodeiam este segmento.

Ainda assim, enfatiza-se que o setor de turismo exija uma política própria, que se executada de maneira dissociada ao planejamento estratégico, este segmento poderá oferecer grandes riscos à comunidade do local, pelo seu crescimento de forma desordenada e alheia às possibilidades de capacidade de carga nestes espaços. Beni faz uma observação bastante relevante sobre este:



Levando em conta os aspectos positivos e negativos dos impactos do turismo, pode-se dizer que essa atividade precisa receber um novo tratamento: o planejamento do turismo deve ser ligado e integrado ao planejamento global socioeconômico do país ou região. (BENI, 2006, p.50).

Como observado anteriormente, um plano de desenvolvimento do turismo deve conter vários elementos que influenciem diretamente em aspectos econômicos, sociais, culturais, ambientais e estruturais, seguindo leis e normas para seu melhor desenvolvimento.

## **2.2 Transporte e Turismo**

A relação entre transporte e turismo tem início desde os primórdios quando os povos antigos faziam uso de animais para se deslocarem entre localidades próximas ou remotas com inúmeros fins e objetivos e em algumas ocasiões arriscavam em construir pequenas embarcações para realizar estas locomoções, que nem sempre tinha cunho de turismo (LA TORRE, 2002)

Então o segmento de turismo necessita de várias ferramentas básicas para compor um determinado produto turístico, e como consequência, uma das principais ferramentas deste enorme sistema é o transporte que fica responsável pelo deslocamento dos turistas, pois independentemente para onde ele vá, necessita-se de algum meio de transporte seja ele aéreo, terrestre ou marítimo.

A princípio, o estudo do transporte traz a necessidade de entender tal definição do que é um sistema de transporte:

Sistema de transporte pode ser definido como um conjunto de componentes associados a um ou mais modos de transportes, que liga uma região de origem a um determinado destino (e vice-versa), que interliga também vários destinos turísticos entre si ou que faz com que os visitantes se desloquem dentro de um destino turístico”. (PALHARES, 2001, p.27)

Burkart e Medlik (1981), simplificam que o sistema de transporte pode ser dividido e avaliado em três partes:

- Meios: rotas marítimas, canais, estradas, rotas áreas controladas, estradas férreas e autopistas.
- Veículos: particulares, barcos, trens, ônibus e aviões.
- Terminais: rodoviário, estacionamentos, garagens, estações marítimas ou portos, estações de trens, aeroportos e aeródromos.

Sendo assim existem vários modais no que se refere a transportes no mundo e que sua evolução foi essencial para o desenvolvimento da sociedade. Deste modo, o ser humano sempre atentou-se ao aperfeiçoamento deste segmento, seja para adquirir alimentos e vestuários, construções e moradia, atravessar rios e mares e até mesmo por conquistar espaços (como no caso das guerras).

No que tange o setor da aviação existem duas infraestruturas ligadas diretamente a este segmento para que seja considerado operacional, são ele: aeródromo ou aeroporto e ambas têm suas peculiaridades conforme BRASIL (1986):

- Aeródromo: toda e qualquer área de pouso e decolagem, seja ela civil ou militar, podendo ser publica (para operação de embarque e desembarque de pessoas e cargas) ou privada (para operação particular de embarque de pessoas e cargas sem comercialização).
- Aeroporto: são aeródromos públicos com instalações e facilidades para operações de aeronaves e de embarque e desembarque de pessoas e cargas, nada mais é que um aeródromo mais completo e bem estruturado.

Considera-se o segmento de transporte um valor muito grande na experiência da viagem do turista, seja positivamente quanto negativamente, e isso contribuirá se ele retornará ou não ao destino turístico, e com o “marketing do boca a boca”, que claramente existe no turismo a opinião de sua experiência que obteve na viagem irá influenciar outras pessoas próximas ou não. Pensando nisso, com o avanço das tecnologias, internet, celulares e sites buscadores e marcadores, estas ferramentas proporcionaram aos consumidores um maior poder de acesso as informações de um determinado produto ou destino, contribuindo com suas tomadas de decisões.

Desta forma, frisa-se compreender que o sistema de transporte impulsiona o desenvolvimento da infraestrutura, mas não é suficientemente capaz de promover a atividade turística, visto que este segmento necessita de vários outros componentes para compô-la de forma satisfatória. Sendo assim afirma-se que a relação de interdependência do turismo com o transporte é extremamente importante para ambos e precisa ser planejado de forma consciente, como uma engrenagem, onde um setor pode ter fortes influências sobre o outro.

Palhares argumenta que na experiência do turista como um todo, o transporte assume um papel tão relevante que:

Em alguns casos, a atividade do transporte é uma experiência de turismo, tal como nos cruzeiros, dos trens panorâmicos, dos passeios de carro e até mesmo das bicicletas. Em algumas circunstâncias o transporte chega prevalecer sobre o próprio destino turístico, e muitas das vezes contribui para a escolha do local a ser visitado (PALHARES, 2001, pág. 28)

No Quadro I, observa-se uma visão panorâmica dos diferentes meios de transportes e suas características:

**QUADRO I - Transporte e Suas principais características**

MEIO DE TRANSPORTE	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS
<b>Rodovias</b> (veículos automotores)	Controle do itinerário e das paradas no caminho. Controle das horas de saída. Possibilidade de levar muitas malas. Possibilidade de usar o veículo como alojamento próprio. Privacidade. Mobilidade no destino. Aproveitamento por parte do usuário de preços baixos.
<b>Ferrovias</b> (Trens, Metro)	Segurança Possibilidade de desfrutar das paisagens Possibilidade de andar pelos vagões Chegada ao destino descansado Conforto Não sofre engarrafamentos
<b>Aéreo</b> (Avião, Helicóptero)	Velocidade Flexibilidade Serviços em terra (facilidades em terminais) sofisticados Incentivos aos usuários fiéis (bônus, milhas etc.) Voos fretados (preços)
<b>Marítimo</b> (Barcos, Navios, Cruzeiros)	Relativamente seguro Barato Cruzeiros: Diversão e Entretenimento

Fonte: OMT (2001)

Sendo assim, afirma-se que o sistema de transporte é tudo aquilo que possibilita o funcionamento e operação dos meios de transporte. Segundo a OMT:

Assim como o segmento do turismo tem propiciado um grande desenvolvimento dos meios de transporte, no sentido inverso, a grande demanda turística por sua vez, tem propiciado a expansão e o desenvolvimento dos serviços ligados aos transportes e a melhora na qualidade dos mesmos. (OMT, 2001, p.104)

Um destino turístico pode ser muito bem estruturado e possuir vários tipos de equipamentos turísticos para receber seus visitantes, porém se não houver um sistema de

transporte de qualidade e eficiente dificultará estes a utilizarem e desfrutarem de tudo aquilo dentro da oferta turística, consequentemente, poderá perder esses turistas que migraram para outras áreas. Beni (2008), afirma que em determinadas áreas de destinação turística (recreativo, histórico, artístico e cultural) é essencial ter e manter um fluxo de deslocamento destes turistas, independentemente dos serviços ofertados pelas operadoras de receptivos, tours etc.

### **2.3 Aviação e Turismo**

Evidenciando o processo de evolução nos transportes, o modal aéreo se destaca e partindo ao nível nacional, buscou-se apresentar um pouco da história da aviação no Brasil.

De acordo com os dados do Ministério do Turismo do Brasil e Organização Mundial do Turismo (OMT) referentes ao ano de 2017, foram 6,6 milhões de turistas do mundo que entraram no país gerando uma receita cambial de 6 bilhões de dólares americanos. Ao todo foram mais de dez milhões de desembarques internacionais feitos nos aeroportos brasileiros em 2017. O Turismo injetou US \$163 bilhões no Brasil neste mesmo ano (apud SANTOS, 2018).

A atividade turística no Brasil segundo o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC) deve crescer 8,2% até o ano de 2028 (apud SANTOS, 2018). Pensando no crescimento do turismo no Brasil não poderíamos deixar de falar sobre os meios de transportes utilizados pelos turistas sendo um deles a aviação comercial.

Em 1960, o Brasil recebeu o título de detentor da segunda maior rede aérea de transporte comercial do planeta ficando atrás da grande potência dos Estados Unidos, e não era por menos. Naquela época o país tinha algumas das grandes empresas como a PANAIR. Contudo essa boa fase da aviação não durou muito tempo e uma crise aérea brasileira deu-se início, não somente pela expansão de estradas entre destinos de curta distância, mas pelo fato destes tipos de voos se tornarem completamente inviáveis e sem interesse do público e também por estímulos do governo federal às diversas fusões de companhias aéreas que ocorreram nas décadas de 1960 e 1970 (SANTOS, 2018).

Já em 1975, a aviação brasileira encontrou-se reduzida contando apenas com quatro principais companhias aéreas as quais eram: Varig, Vasp, Transbrasil e Cruzeiro. Nesse período as empresas deixavam de lado uma série de destinos anteriormente atendidos por linhas aéreas regulares, principalmente aquelas com baixa densidade e fluxo de passageiros uma vez que a aviação começaria a tomar rumo a novas aeronaves a jatos e destinos de grande movimentação (BETING, 201?).

A partir da década de 1990, o setor da aviação comercial e as empresas fabricantes passaram a desenvolver novas tecnologias melhorando os aviões, tornando-os cada vez maiores, mais rápidos, seguros, eficientes e silenciosos ao longo dos anos, como vemos nos dias atuais aviões como da fabricante Boeing (os modelos B787, B777, B747) e seu concorrente a fabricante Airbus (com modelos A330, A350, A380) que em ambas as fabricantes a média de passageiros destes modelos é de 336 a 615 passageiros (dependendo da sua configuração) e também não poderíamos deixar de falar nos modelos em que não transportam tripulações e passageiros mas sim equipamentos, sensores, radares e até mesmo armas, que tem capacidade para serem controlados remotamente (como os Drones/UAV – veículos aéreos não tripulados), tornando o avião cada vez mais automatizado.

Em pleno século XXI, segundo o jornal PANROTAS (2019) ainda existe um grande déficit da malha aérea no Brasil, sendo a falta de infraestrutura um dos motivos de dificuldades enfrentadas pelo setor. Atualmente algumas poucas empresas que fazem o transporte no país como: Latam, Azul, Gol, Passaredo, Map, Voepass e que estas em muitas regiões do país não operam por falta de infraestrutura, aeroportos, concessões e até mesmo incentivos por parte dos órgãos públicos havendo assim a necessidade de melhoria da malha aérea.

No Quadro II observa-se uns dos principais aspectos do modal aéreo:

**QUADRO II - Principais aspectos do Transporte Aéreo**

Características	
<b>Modo</b>	Aéreo
<b>Via</b>	Natural: Ar
<b>Veículo</b>	Aviões: Alta capacidade em termos de passageiros
<b>Força Motriz</b>	Motores: Turboélices Turborreator ou Turbo jato
<b>Vantagens</b>	Velocidade e cobertura mundial (qualquer ponto do globo pode ser acessado em 24 horas de voo). Adequado para viagens médias e longas.
<b>Desvantagens</b>	Alto consumo de combustível e, em função das regulamentações de segurança, acaba se tornando caro.
<b>Importância para o Turismo</b>	Graças à sua velocidade e à cobertura mundial, tornou possível o turismo mundial em massa.

Fonte: Palhares (2001), adaptado de Boniface e Cooper (2001)

Sendo assim, o modal aéreo dispõe de características e peculiaridades específicas onde os fazem ser superior em determinados pontos aos demais modais, pela sua capacidade de

transporte e acesso a longas distâncias em um curto espaço de tempo para qualquer destino no mundo. Segundo a Associação Internacional de Transportes Aéreos - IATA em 2019, calcula-se que 1,1% do PIB brasileiro é destinado a viagens de avião, ou seja, por ter este meio de transporte tamanha relevância na receita do turismo merece uma maior atenção no que se refere ao seu planejamento.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa apresenta uma abordagem quali-quantitativa em relação ao objeto deste, também sendo de caráter exploratório de dados documentais e bibliográficos utilizando-se para sua análise e interpretação, pelo fato da obtenção de inúmeras opiniões, percepções e experiências a respeito dos usuários na localidade sendo necessário a utilização de uma avaliação mais detalhada das estatísticas e dos comparativos.

Flick (2009) afirma que tal pesquisa qualitativa tem-se a demonstrar uma variedade de perspectivas e opiniões sobre tal objeto partindo dos significados sociais e subjetivos a ele relacionados, já a pesquisa quantitativa trabalha com dados e resultados quantificados. Por outro lado, Chizzotti (1998 p.34) propõe que “a pesquisa quantitativa não necessariamente deve ser oposta à qualitativa, mas que ambas se complementam mutuamente no que se refere às características dos dados analisados”.

Ainda assim foi-se considerado para esta, a utilização de pesquisas bibliográficas e documentais tanto para elaboração do referencial teórico como para a captação e obtenção de dados e contextualização do lócus deste artigo.

Tendo em vista os anos de PANDEMIA COVID-19 (2020/2022) muitas atividades se tornaram remotas, incluindo as áreas acadêmicas e de ações de pesquisa científica. Depender dos meios digitais para falar, se encontrar, rever, trabalhar, estudar, pesquisar e fazer várias outras coisas se tornou rotineiro em nossas vidas e imaginar que nos últimos meses boa parte das pessoas tiveram que ficar restrito ao online foi um tanto desafiador.

Observando este cenário devido a restrição e aos procedimentos de biossegurança dos locais mediante a PANDEMIA COVID-19 (2020/2022), os dados desta pesquisa foram coletados da internet no perfil do Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon (CGB) no Google, disponível e aberto para avaliação em que o pesquisador dedicou-se a analisar os dados para esta pesquisa diante da necessidade de seguir com medidas de distanciamento e biossegurança.

A fonte principal da coleta de dados como expresse anteriormente, foi o Site Google (perfil do aeroporto)<sup>3</sup>, mas também foram analisados dados correlatos disponíveis em outros sites: Governo Federal (Ministério da Defesa e Ministério da Infraestrutura)<sup>4</sup> e o da Administradora do Aeroporto Internacional Marechal Rondon (COA – Centro-Oeste Airports)<sup>5</sup>. Estas fontes secundárias apresentam informações sobre o tema da pesquisa e servem para contextualizar, balizar e analisar a percepção dos usuários em relação a infraestrutura do aeroporto. Apesar dos desafios para se produzir esta pesquisa, foi um tanto desafiador usar tais ferramentas para a produção deste conteúdo, contudo foi esclarecedor para abrir novos horizontes aos acadêmicos para realização de novos estudos durante e depois da PANDEMIA DE COVID-19.

Os sujeitos desta pesquisa são os usuários que já vieram ao Estado de Mato Grosso por meio do modal aéreo tendo acesso ao principal aeroporto do Estado denominado Aeroporto Internacional Marechal Rondon e conhecer suas percepções vivida no mesmo.

Acredita-se ainda que pelo fato de as informações terem sido extraídas da rede mundial de computadores não compromete tais dados, pois atualmente o site está sob o controle da atual administradora do Aeroporto por meio da concessão privada (COA - CENTRO-OESTE AIRPORTS) e ao mesmo tempo confrontadas com outros estudos e relatórios do Ministério da Defesa e Infraestrutura.

Os dados coletados nesta pesquisa passaram por codificação para sua melhor análise sendo necessário para poder organizar e interpretar tais dados. Bauer explica que:

A codificação nada mais é que o processo de transformação dos dados brutos que foram coletados de forma sistêmica, seguindo as regras de enumeração e classificação dos mesmos, visando esclarecer as características dos dados captados. Sua função é servir de elo entre estes dados e a parte teórica da pesquisa, pois, ainda que os documentos estejam abertos a várias possíveis questões, a análise do conteúdo os interpreta apenas como um ponto da referência desta codificação (BAUER, 2002, pág. 199)

Ainda sim buscou-se compreender ao máximo os sentidos do conteúdo captado utilizando um detalhamento mais específico dos métodos de pesquisa em comunicação de massa. Sua técnica utilizada foi a Análise de Conteúdo de Bardin, em que se conceitua:

---

<sup>3</sup> <https://g.page/AeroportoDeCuiaba?share>

<sup>4</sup> <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/>

<sup>5</sup> <https://centroeste-airports.com.br/>



[...] Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens[...]. (BARDIN, 1977, p. 42)

Em um primeiro momento foi escolhido o banco de dados destas informações sendo este o site do perfil do aeroporto, que se encontra disponível em: <<https://g.page/AeroportoDeCuiaba?share>>, onde dia 04 de fevereiro de 2022 haviam 5.028 avaliações (com e sem comentários) em relação ao objeto desta pesquisa, porém destas, foram coletadas apenas as 100 avaliações com comentários com maior relevância e por conter realmente alguma opinião pertinente ao aeroporto. Os critérios de seleção a estas 100 avaliações que foram extraídas para o estudo tiveram sua escolha primeiramente por se tratar de categorias já pré-determinadas (citadas posteriormente), por ter comentários sobre o aeroporto e suas estruturas e também por ter data mais recente, período este de junho de 2021 a fevereiro de 2022, tendo em vista que muitos comentários existentes são antigos e não se referem a assuntos relacionados ao aeroporto não agregando qualidade e apenas quantidade o que foi evitado para obtenção dos dados. Todo o processo de categorização e critérios foi-se em virtude da similaridade com a Pesquisa Nacional de Satisfação do Passageiro e Desempenho Aeroportuário efetuada pela Secretaria de Aviação Civil (SAC) como relevâncias critérios de notas entre 1 a 5 e por critérios de péssimo, ruim, bom e ótimo.

Outro site que se obteve acesso a informações foi o do GOVERNO FEDERAL, onde em 04 de fevereiro de 2022 foi acessado através do link disponível em: <<https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/transporte-aereo/pesquisa-de-satisfacao>>, teve-se acesso a Pesquisa Nacional de Satisfação do Passageiro e Desempenho Aeroportuário, onde foram coletados os números pertinentes as categorias pré-estabelecidas para estudo (citados posteriormente) lembrando que a própria empresa responsável pela esta Pesquisa Nacional, a Secretaria de Aviação Civil (SAC) menciona em suas considerações que:

“Devido à Pandemia de Covid-19, no 3º trimestre de 2021, não houve aplicação da Pesquisa de Satisfação e Desempenho Operacional no mês de julho de 2021 e também devido à pandemia e o retorno gradual da movimentação internacional nos aeroportos brasileiros observado a partir de agosto de 2021, não foi possível a realização das medições referentes ao estrato internacional em todos os aeroportos internacionais participantes da pesquisa nesse trimestre. (MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA, 2019, s/p)



Por se tratar de uma coleta de dados qualitativa com estudo de dados quantitativos, os critérios de avaliação foram divididos em seis categorias (baseado nos critérios e categorias na pesquisa da SAC) que são elas:

- Infraestrutura (Prédio, Pista, Voos, Comunicação e Internet);
- Atendimento (Pessoal Empresas e Terceirizadas, Check-in, Raio-x, Bagagens);
- Acesso (Localidade, ruas, avenidas, ônibus e etc.);
- Praça de Alimentação e Lojas (Opções disponíveis);
- Estacionamento (Vagas e valores);
- Segurança (Complexo Aeroportuário, PM, PF, Delegacia)

Devido ao tamanho e complexidade da pesquisa vale salientar que, sites como este são repletos de comentários dos mais variados tipos e naturezas com diversas opiniões e diversas expressões acerca de tal objeto e selecioná-los e tratá-los de forma mais objetiva, clara e eficaz foi bastante trabalhoso, mas buscou-se ao máximo fazer isto para que pudéssemos discorrer com maior entendimento e compreensão sobre o tema desta pesquisa. O processo basicamente buscou-se efetuar um filtro com relevância (por ter informações pertinentes as categorias citadas acima), data (maior para menor, buscando comentários recentes sobre o objeto) e por qualificação em relação as categorias (notas ou estrelas para cada categoria).

## **4 ANÁLISE DOS DADOS**

A história da aviação em Cuiabá começou em 1939 com a inauguração de um aeródromo onde atualmente é a Vila Militar em Cuiabá. Em 1942 deu-se início ao conjunto de obras do Ministério da Aeronáutica e a partir daí um novo aeroporto foi planejado. O município de Várzea Grande/MT foi escolhido para receber tal obra por possuir maiores extensões (terrenos amplos e planos, áreas abertas e melhores condições de operacionalidade que a capital. (SANTOS, 2013)

Em 1949 o atual terreno do aeroporto foi cedido pelo Governo Estadual ao Ministério da Aeronáutica e sua pista de pousos e decolagens foi inaugurada em 1956. Seu terminal de passageiros que no ano de 1964 funcionava anexo ao canteiro de obras do aeroporto, quando então um novo terminal foi construído. Em fevereiro de 1975 a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO) assumiu a administração do aeroporto e a partir daí,

deu-se início às várias obras para melhoria da infraestrutura a fim de atender às necessidades do complexo aeroportuário. (SANTOS, 2013)

Em 1996 o Aeroporto Marechal Rondon recebeu o título de Internacional, tendo em vista que seu movimento aéreo tinha crescido mais que a capacidade de operação e então no ano de 2000 foi dado início à reestruturação e modernização de um novo terminal, no pátio de aeronaves e na pista de pouso.

Abaixo observa-se na FIGURA I, a antiga faixa do Aeroporto Marechal Rondon:

**FIGURA I - Aeroporto Marechal Rondon em 1999**



Fonte: Google Maps (2022)

Em 30 de junho de 2006 deu-se a inauguração do novo terminal aeroportuário que aumentaria sua capacidade de 580 mil para 1 milhão de passageiros por ano, contudo as obras não acabaram. A previsão era que o antigo terminal fosse demolido para que o novo complexo fosse construído, porém não foi o que aconteceu. Tal ampliação seria necessária pois esperava-se que o aeroporto atingisse a capacidade máxima prevista para o ano de 2006 com uma previsão de crescimento de 10% (dez) por cento no movimento em relação ao ano de 2005. (BARROS, 2018, s/p)

No ano de 2011 o aeroporto ultrapassou todas suas expectativas onde foi movimentado mais de 2,6 milhões de passageiros ultrapassando seu limite que era de 1 milhão. Mediante a isso e por demais fatores, com a então Copa do Mundo de Futebol Masculino de 2014, foi previsto uma nova reestruturação e ampliação do complexo aeroportuário da região metropolitana de Cuiabá. (BARROS, 2018, s/p)

Já em 2013 o governo do estado de Mato Grosso que por hora já tinha assinado o contrato de reforma e ampliação do Aeroporto Internacional Marechal Rondon e tinha prazo para conclusão até março de 2014 (almejando uma vaga para sediar a COPA de 2014), a

INFRAERO teve imprevisto que resultou em atrasos de 90 a 120 dias onde esclareceu que: “embora havia recebido verbas federais a responsabilidade sobre as licitações e os contratos eram estaduais”. (BARROS, 2018, s/p). Naquele mesmo ano (2013) o aeroporto já tinha recebido por duas vezes o título de pior aeroporto das 15 cidades-sede da Copa do Mundo de 2014, onde está pesquisa ouviu mais de 23 mil passageiros pela segunda rodada de pesquisa trimestral da Secretaria de Aviação Civil – SAC, órgão este ligado a Presidência da República. (DIÓZ, 2013)

Em 17 de julho de 2016 a antiga administradora do aeroporto (INFRAERO) concluiu parte das obras de reforma e ampliação do terminal de passageiros onde compreendem a nova sala de embarque, *finger* ou mais conhecido como ponte de embarque (que fica no piso superior) e a nova sala de embarque remoto (piso inferior do complexo), ainda proporcionou melhorias na área de inspeção do (raio-x) e teria sua conclusão em dezembro do ano corrente, porém foi suspenso para adequação no cronograma em 26 de outubro de 2016. Em 2017 o governo do estado anunciou a inauguração das novas alas de embarque A e B de embarque e desembarque doméstico e internacional, após 4 meses a retomada dos trabalhos de reforma do complexo. (INFRAERO, 2016).

Abaixo observa-se na FIGURA II, a nova faixada do Aeroporto Internacional Marechal Rondon:

**FIGURA II - Aeroporto Marechal Rondon em 2019**



Fonte: Google Maps (2022)

Atualmente, o referido aeroporto é administrado pela concessionária Centro-Oeste Airports (COA) no qual foi concedido pela Anac à iniciativa privada pelos próximos trinta anos em leilão realizado no dia 15 de março de 2019, porém somente no dia 30 de dezembro de 2019 a concessionária assumiu o seu posto conforme informativo no site INFRAERO.GOV.BR.

A partir da contextualização do Aeroporto Internacional Marechal Rondon passa-se à análise da percepção de seus usuários quanto a infraestrutura do local.

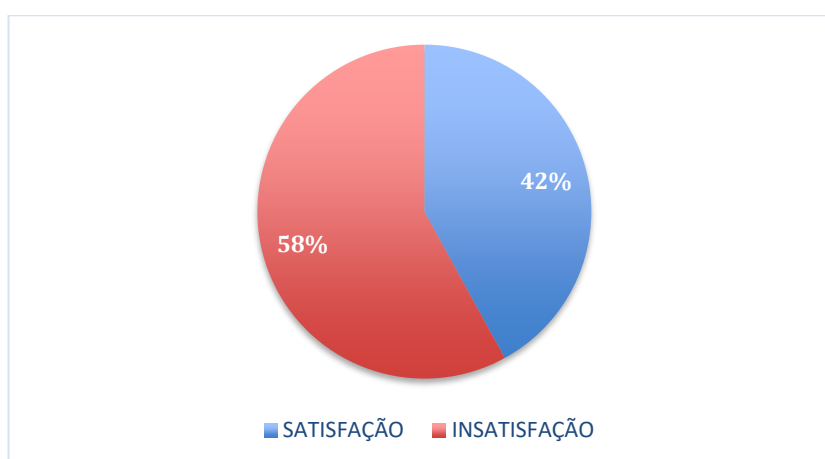
#### 4.1 Infraestrutura

A infraestrutura foi a primeira categoria mais citada e nos mostra claramente que a maioria demonstrou insatisfação tanto no que se refere ao prédio, a estrutura, banheiros sujos, sem conforto nas salas de embarque e desembarque, ambiente apertado em grande pico e fluxo de passageiros, falta de água nas dependências, ar condicionado ruim, não gela os ambientes, principalmente nos horário de sol intenso, por mais que houvesse uma reestruturação do complexo ainda sim definem que muito ainda deverá ser feito, por outro lado, uma boa parte dos comentários classifica o terminal bom pela estrutura que fornece.

Apesar do título de Aeroporto Internacional o mesmo não se comporta com tal estrutura e teria recebido o título em 20 de abril de 2016 depois de ter recebido um voo da Bolívia transportando o Governador da cidade de Santa Cruz de La Sierra, Rubens Costas Aguilera e algumas autoridades políticas e empresários do país vizinho a fim de "inauguração" do terminal internacional do Aeroporto Marechal Rondon (SABINO, 2020).

A partir da análise dos comentários dos usuários, foi possível a apresentação dos dados em relação à infraestrutura no Gráfico I:

**GRÁFICO I – Percepção dos usuários quanto à Infraestrutura**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados coletados (2022)

Partindo destes números percebe-se que apesar do aeroporto e seu complexo ter uma estrutura que não muito boa onde agrada alguns e ao mesmo tempo desagrada outros, frisa-se

que o aeroporto está localizado em um estado onde o clima predominante é seco e quente na maior parte do ano, causa incômodo aos usuários em algumas áreas abertas do aeroporto como praça de alimentação e serviços e check-in, contudo, em algumas áreas o ar condicionado se comporta bem como na sala de embarque e desembarque. No tocante ao prédio boa parte acha pequeno e que não suporta uma certa quantidade de passageiros ao mesmo tempo no setor de check-in, embarque, chegando a relatar problemas de fila extensas, apertado, quente e bagunça no hall principal e em relação aos banheiros muitos reclamam de ser sujo.

Destaca-se ainda que diante dos mais variados comentários e percepções para esta categoria a partir de seus usuários no site do perfil do aeroporto (Google), frisam-se os seguintes:

[...] Apesar do nome ser de Cuiabá, este aeroporto fica em Várzea Grande, cidade ao lado da capital, aeroporto pequeno, mas bem distribuído, área de espera com visão panorâmica da pista de pouso e decolagem, o que proporciona um show para as crianças, check-in rápido, despacho de bagagem também, segurança muito bem educada e prestativa, ambiente limpo e bem confortável para longas esperas. Praça de alimentação com bons valores, nada muito caro, até abaixo dos preços praticados por outros aeroportos [...] (SUJEITO I, 2022)

Em outro comentário percebe-se de que o usuário teve outra percepção em relação ao aeroporto e questiona ainda a nova administradora elencando o seguinte:

[...] Infelizmente a empresa COA que assumiu a concessão do aeroporto de Cuiabá, está deixando muito a desejar, pois quando minha esposa foi para o embarque, ao passar no canal de inspeção, solicitaram para ela tirar a sandália até aí tudo bem o problema é que eles não tinham as sapatilhas descartáveis, obrigando as pessoas pisarem direto no piso sujo em plena época de pandemia sem falar no ar condicionado que não estava funcionando direito pois estava muito quente [...]. (SUJEITO II, 2022)

Já neste próximo comentário, observa-se que a percepção do usuário foi avessa as dos anteriores citados, [...] Extremamente apertado e os voos um em cima do outro, causando lotação na sala de embarque. Com tanta gente junto o banheiro também estava sujo [...] (SUJEITO III, 2022).

Assim os comentários explicam a insatisfação dos usuários em relação à infraestrutura do aeroporto denotando que, apesar de não haver muitos voos comerciais como nos grandes aeroportos do Brasil os mesmos são em horários muito próximos gerando tumulto e desconforto, assim como ainda há necessidade de melhoria da estrutura física, espaços, mobiliário e climatização. Apesar dessa realidade há também os aspectos positivos como demonstrado na fala do Sujeito I, apontando pontos positivos do aeroporto. Diante dos dados

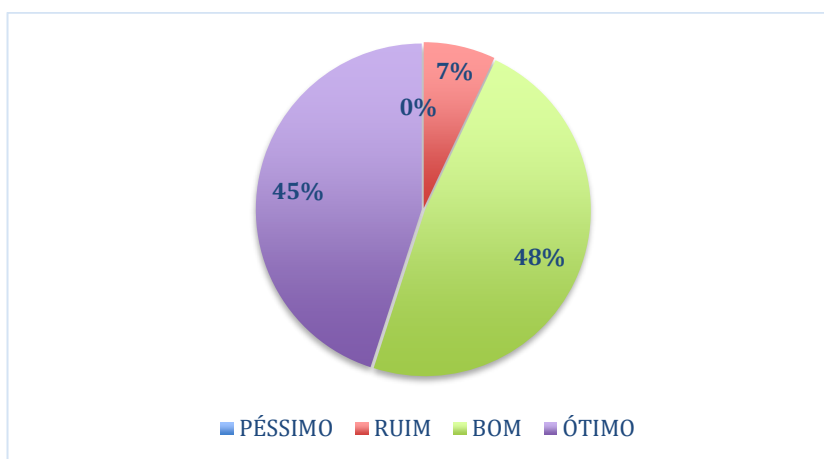
observa-se que o maior número de insatisfeitos revela uma situação que exige maiores investimentos e melhorias no local.

## 4.2 Atendimento

O atendimento foi a terceira categoria mais comentada. Observa-se que apesar da infraestrutura do aeroporto alguns clientes se importaram com as condições em que os funcionários, terceirizados e prestadores de serviços vivem lá dentro e poucos elogiaram a conduta dos funcionários onde usaram adjetivos como atenciosos, educados, receptivos, solícitos e etc., e em alguns casos até classificando o atendimento como excelente.

Para a análise desta categoria usamos a seguinte classificação, péssimo, ruim, bom e ótimo conforme Gráfico II.

**GRÁFICO II – Percepção dos usuários quanto à Atendimento**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados coletados (2022)

Fica claro nesta categoria que praticamente 93% das pessoas avaliam o atendimento das dependências do complexo como ótimo e bom, demonstram que os atendentes são cordiais, corretos, precisos e atenciosos. Muitos elogiaram os atendentes das companhias por prestarem um ótimo atendimento e apenas 7% não gostou do atendimento feito por estes, talvez possa ser por algum problema ou motivo que houvesse mediante a companhia ou terceirizada, acredita-se.

Destaca-se ainda que diante dos mais variados comentários e percepções para esta categoria a partir de seus usuários no site do perfil do aeroporto (Google), frisa-se os seguintes:



[...] Bem estruturado e localizado! Atendimento excelente, tem várias placas informativas, fácil acesso, banheiros limpos, tem área para comer[...] (SUJEITO IV, 2022)

Em outro comentário percebe-se de que o usuário teve outra percepção em relação ao sujeito anterior onde destaca-se [...] Meu voo de 4 da manhã foi pras 8, não tem muita opção de alimentação, e um funcionário foi muito arrogante. Tirando isso foi confortável [...]. (SUJEITO, V, 2022).

Com isso, observa-se que o atendimento é outro item que pode ser melhorado no aeroporto devendo englobar todos os serviços prestados no local de modo a criar um ambiente agradável e informativo aos usuários. Destaca-se que a hospitalidade mato-grossense é reconhecida em todo Brasil de modo que seria interessante os usuários sentirem essa hospitalidade também nos atendimentos realizados no aeroporto. Com isso, capacitações e sensibilização dos funcionários podem trazer muitos benefícios à percepção da qualidade no local assim como agregar valor ao turismo ao se considerar o aeroporto como uma importante porta de entrada dos turistas.

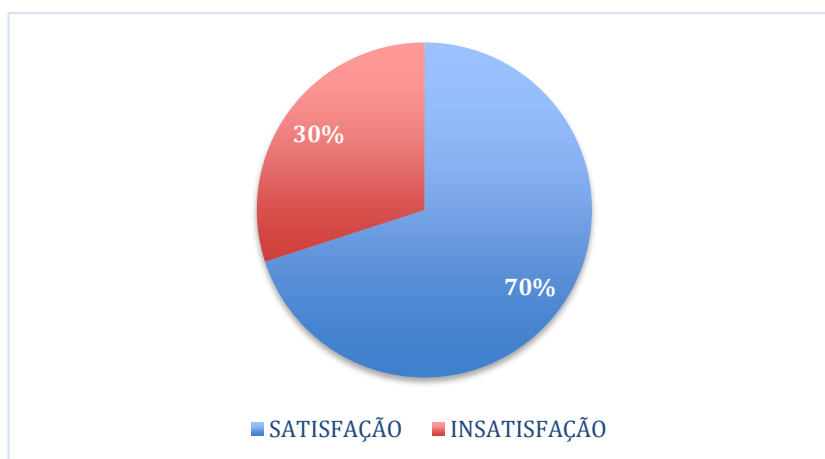
#### **4.3 Acesso**

Nesta categoria, que foi a penúltima menos comentada a grande maioria elogiou a localização do aeroporto, o seu acesso que é feito por uma das principais avenidas da cidade de Várzea Grande/MT (Av. da FEB com Av. João Ponce de Arruda). Das avaliações 82% estão satisfeitas contra 18% insatisfeitas, acredita-se que este pelo fato de o aeroporto receber o nome de “Aeroporto de Cuiabá”, porém fica na cidade de Várzea Grande/MT e isso tem gerado um pouco incômodo aos moradores locais e turistas. Apesar do terminal ficar em Várzea Grande/MT, a tripulação das companhias aéreas sempre mencionava ao aeroporto de Cuiabá e tal situação gerou tanto conflito que em novembro de 2019 uma lei chegou ser aprovada pela Câmara Municipal de Várzea Grande e sancionada pela então Prefeita do município Lucimar Campos que determinava às companhias aéreas (através da Lei Municipal nº 4.534/2019) que mencionassem que o aeroporto Internacional Marechal Rondon fica em Várzea Grande. Naquele ano algumas companhias mudaram o “Speech” (Procedimento de comunicação, anúncio e informações repassadas pelos tripulantes das aeronaves para com os passageiros a bordo), no pouso no aeroporto que estes variam de “Pousaremos no Aeroporto Internacional Marechal Rondon localizado no vale do Rio Cuiabá” ou “Pousaremos no Aeroporto

Internacional Marechal Rondon situado na cidade de Várzea Grande” dentre outras variações, porém conforme relatos de usuários isso não acontece frequentemente.

Para a análise desta categoria usamos a seguinte classificação, insatisfeito e satisfeito conforme Gráfico III.

**GRÁFICO III - Percepção dos usuários quanto ao Acesso**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados coletados (2022)

A partir dos dados coletados infere-se que o acesso do aeroporto e sua localização não desabona a infraestrutura do aeroporto, as pessoas, moradores e turistas acreditam que esta localidade é apropriada e apenas um pequeno percentual acredita de que o aeroporto deveria ser em Cuiabá e não em Várzea Grande e que de certo modo isso causa conflitos entre os moradores das duas cidades (Cuiabá e Várzea Grande).

Destaca-se ainda que diante dos mais variados comentários e percepções para esta categoria a partir de seus usuários no site do perfil do aeroporto (Google), frisa-se os seguintes:

[...] Excelente, após a reforma ficou maior e melhor. Fácil sinalização, possui voos diários para outras capitais do Brasil. Ambiente moderno, climatizado e agradável. Embarque e desembarque de fácil acesso e rapidez. Recomendo [...] (SUJEITO VI, 2022)

Em outro comentário percebe-se de que o usuário teve outra percepção em relação ao sujeito anterior onde destaca-se:

[...] Excelente localização, fácil acesso entre Cuiabá e Várzea pois não costuma ter engarrafamentos muito demorados, tamanho e porte médios, fácil de se localizar internamente, é bonito, moderno e muito funcional [...] (SUJEITO VII, 2022)



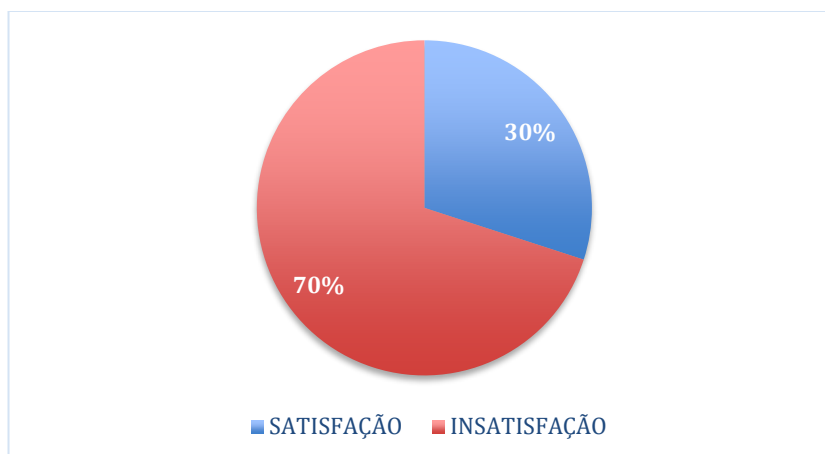
Tendo assim, acredita-se que devido o aeroporto estar localizado em uma região ampla e de fácil acesso e que em sua maioria deu-se como satisfatória sua classificação, mas que ainda assim carece de uma melhor infraestrutura no que se refere a transporte público como um terminal de ônibus específico (com opção de integração ligando a cidade vizinha, Cuiabá) onde os passageiros possam embarcar e desembarcar com malas e ter acesso ao aeroporto com maior conforto e facilidade, faixa de pedestres identificadas, faixas de acesso a pessoas com necessidades especiais. Acredita-se ainda que apesar de sua localização, em determinados horários de picos e de pousos e decolagens, o principal acesso ao terminal fica lotado de veículos causando trânsito e lentidão e também incômodo aos usuários tanto no acesso ao terminal como na via de acesso a ele, já que esta é feita por uma única opção de acesso que é a avenida Governador João Ponce de Arruda, sendo considerado então em poucos comentários um ponto negativo.

#### **4.4 Praça de Alimentação e Lojas**

Nesta categoria, que foi a segunda mais comentada ficando atrás somente da Infraestrutura, a grande maioria dos comentários criticam e não estão satisfeitos com as opções disponíveis no complexo aeroportuário. Dentre algumas das reclamações estão a falta de opções em restaurantes e lanchonetes, valores caros demais em relação aos serviços disponibilizados, desorganização e mau atendimento dos funcionários. Das 100 avaliações coletadas para este 33% fizeram comentários sobre a praça de alimentação e lojas disponíveis contra 67% que não fizeram comentários, mas deixaram notas bem abaixo da média (3,91 de 5,00), conforme pesquisa realizada pelo Secretaria de Aviação Civil – SAC.

Para a análise desta categoria usamos a seguinte classificação, insatisfeito e satisfeito conforme Gráfico IV.

#### GRÁFICO IV - Percepção dos usuários quanto a Praça de Alimentação e Lojas



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados coletados (2022)

Como observado no Gráfico IV a insatisfação em relação a praça de alimentação e lojas de serviços do aeroporto é um tanto péssima, muitos usuários reclamam de poucas opções, restaurante tem apenas um grande (como se fosse um monopólio), poucas opções de fast food existentes uma choperia com estrutura pequena, poucos atendentes, poucas mesas em certos horários de pico, alguns ainda citam como ponto forte o atendimento de alguns funcionários destes estabelecimentos, já outros reclamam da bagunça, falta de rede wi-fi de qualidade, falta de tomadas para carregamento de eletrônicos e celulares, e poucas lojas de produtos e de souvenirs.

Destaca-se ainda que diante dos mais variados comentários e percepções para esta categoria a partir de seus usuários no site do perfil do aeroporto (Google), frisa-se os seguintes:

[...] Fizeram um puxadinho pra Copa que está inacabado. O sistema de climatização é péssimo e as poucas opções de alimentação são extremamente caras. Fico com a impressão que fez parte dos pacotes de "grandes obras" para Copa que serviram pra enriquecer os "amigos do rei" Infelizmente, sobrou um aeroporto ruim e inacabado para a população pagar a conta. Se gostou da avaliação, dá um like, obrigado [...] (SUJEITO VIII, 2022)

Em outro comentário percebe-se de que o usuário teve outra percepção em relação ao sujeito anterior onde destaca-se:

[...] Pouca opção de alimentação, no mesmo espaço três lojas da mesma empresa. Bem ruim para quem sempre precisa ficar algumas horas na ida e na volta nesse aeroporto[...] (SUJEITO IX, 2022)

Em pesquisa realizada com 115 usuários do Aeroporto Internacional Marechal Rondon (ASCHE, 2021), concluiu-se que os serviços de alimentação necessitam de melhorias e melhor adequação ao ambiente e público aeroportuário, sendo detectadas insatisfação com relação a pouca opção de variedade de alimentos e de instalações alimentícias, ausência de comidas regionais ofertados, a falta de um restaurante popular para fazer as refeições e os elevados valores praticados nos alimentos.

Mediante então as mais variadas percepções, observa-se que nesta categoria a grande maioria é insatisfeita com o ambiente físico (lugar pequeno e desconfortável devido falta de ar condicionado, poucas mesas e cadeiras) apesar de ter um único restaurante 24 horas as opções da gastronomia regional são limitadas, o que poderia ser melhor explorado como atrativo aos seus consumidores. As demais opções são limitadas a lanches como Bauru, salgados, pão de queijo, cafés e sucos e lanches naturais e as redes de fast food como Bob's e Roots. Outro fator é que em frente ao aeroporto (mais ou menos uns 100 metros) localiza-se o principal shopping da cidade de Várzea Grande, onde este dispõe de uma maior estrutura, melhores condições (transfer gratuito ao aeroporto), wi-fi e acesso a produtos e serviços com preços inferiores aos praticados no terminal aeroportuário.

#### **4.5 Estacionamento**

Nesta categoria, tem-se poucos comentários sobre este sendo importante salientar de que a maioria delas mostraram-se insatisfeitas com a estrutura do estacionamento, o preço elevado e falta de opções de vagas cobertas, disponibiliza-se de apenas 450 vagas descoberta. Por se tratar de uma empresa terceirizada e esta não fazer parte da administração do aeroporto (COA), a empresa afirma que suas tarifas em relação à cobrança do estacionamento estão de acordo com outros aeroportos.

Observa-se na Figura III, a entrada do estacionamento do aeroporto:

**FIGURA III - Estacionamento GJ PARK - Entrada/Acesso**



Fonte: Google Maps (2022)

Na Figura III elencada, observa-se a entrada do estacionamento do aeroporto e posteriormente verifica-se em uma visão ampla/aérea de que o estacionamento não dispõe de vagas cobertas conforme Figura IV.

**FIGURA IV - Estacionamento GJ PARK - Vista Aérea**



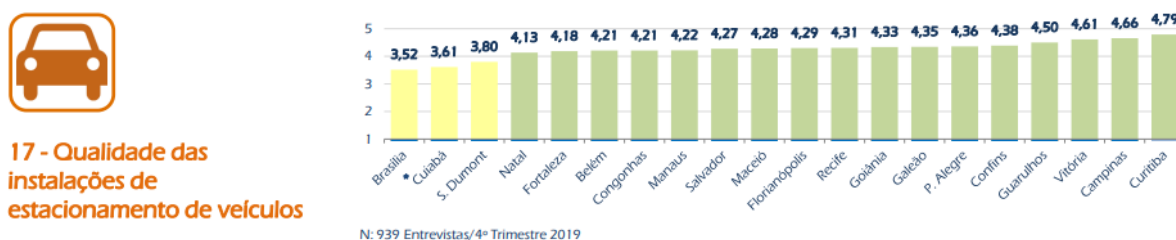
Fonte: Google Maps (2022)

No Relatório de Desempenho Operacional dos 20 principais Aeroportos do Brasil, publicado através do Ministério da Infraestrutura, referente ao 4º trimestre do ano de 2019 (outubro a dezembro), a categoria de Qualidade das Instalações dos Estacionamentos de Veículos, o Aeroporto de Cuiabá tem sua colocação em penúltimo lugar ocupando a 19ª posição ficando atrás do Aeroporto de Brasília que ocupa a 20ª da lista. Vale enfatizar que o referido estudo coletou menos de 20 entrevistados na cidade de Cuiabá e que este seria uma média e na categoria Média do Custo-Benefício dos Estacionamentos o Aeroporto de Cuiabá tem sua

colocação em 14º lugar dentre os 20 principais Aeroportos, demonstrando assim que seus valores estão dentre os médios praticados conforme Figura V.

Na Figura V podemos obter estas informações conforme Relatório do Ministério da Infraestrutura publicado no site do Governo Federal, na média da categoria Qualidade das Instalações dos Estacionamentos de Veículos, o aeroporto de Cuiabá ficou com a nota 3,61.

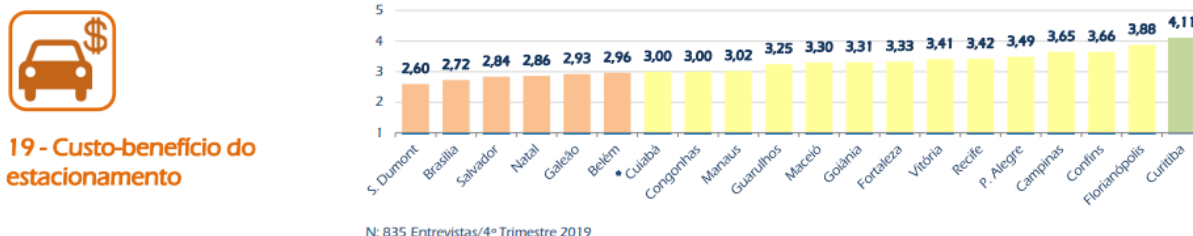
**FIGURA V - Média da Qualidade das Instalações dos Estacionamentos de Veículos**



Fonte: Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos do Brasil (2019)

Já na Figura VI, elenca-se a média do custo-benefício do estacionamento onde o aeroporto de Cuiabá teve sua média em 3,00.

**FIGURA VI - Média do Custo-Benefício dos Estacionamentos**



Fonte: Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos do Brasil (2019)

Contudo na Tabela I, verifica-se um comparativo entre os valores praticados nos estacionamentos de alguns dos principais aeroportos do país tendo em vista que o nível de insatisfação dos usuários foi considerado alto para esta categoria no referido aeroporto, sendo assim observa-se:

**TABELA I - Valores Praticados nos principais aeroportos do País**

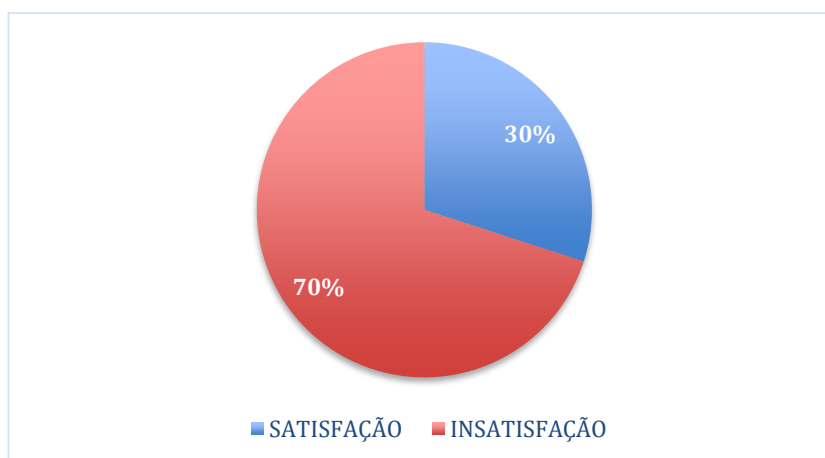
Aeroporto	Cidade	Valores Diárias	Observações
<b>BSB</b> - Juscelino Kubitschek	Brasília - DF	R\$ 45,00 a R\$ 288,00	* Até 14 diárias, após valor sobe para R\$ 170,00 descoberta e R\$ 288,00 coberta
<b>CGB</b> - Cuiabá	Cuiabá - MT	a partir de R\$ 48,00	* Valores a partir
<b>CNF</b> - Confins	Minas Gerais - MG	R\$ 20,90 a R\$ 60,00	* De acordo com Terminal
<b>CWB</b> - Afonso Pena	São José dos Pinhais - PR	a partir de R\$ 23,00	* Valores a partir
<b>GIG</b> - Galeão	Rio de Janeiro - RJ	a partir de R\$ 60,00	* Até 10 diárias, após valores sofrem alteração
<b>GRU</b> - Guarulhos	Guarulhos - SP	R\$ 70,00 a R\$ 90,00	* De acordo com Terminal
<b>POA</b> - Salgado Filho	Porto Alegre - RS	a partir de R\$ 21,00	* Valores a partir
<b>SSA</b> - Salvador	Salvador - BA	a partir de R\$ 31,00	* Valores a partir

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados coletados (2022)

Como observado na Tabela I, os valores praticados do estacionamento do Aeroporto de Cuiabá têm uma grande diferença em valor se comparado aos demais aeroportos tanto no que se diz respeito em sua proporção (tamanho e vagas), qualidade (coberta e não coberta) e serviços disponibilizados, já que alguns dos aeroportos acima contam com serviço de internet aos clientes, traslado 24h e segurança 24h.

Para a análise desta categoria usamos a seguinte classificação, insatisfeito e satisfeito conforme Gráfico V.

**GRÁFICO V - Percepção dos usuários quanto ao Estacionamento**



Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados coletados (2022)

Dentro de uma estrutura completa verifica-se que o estacionamento do aeroporto é pequeno em relação a sua capacidade (apenas 450 vagas) e também tem alto custo para os serviços que ofertados aos consumidores, tendo em vista que suas vagas não são cobertas (como visto nas Figuras III e IV), sua aérea é aberta (contando apenas com uma cerca baixa) e com 2 atendentes por turno, ficando assim com uma nota baixa pelos serviços que disponibiliza. Ainda se enfatiza que Cuiabá é considerada uma das cidades mais quentes do país e que dependendo do alto nível de exposição ao sol pode vir acarretar em grandes riscos à conservação dos veículos e que por outro lado, em dias de chuvas prejudicam o deslocamento dos usuários até o terminal de embarque e desembarque causando desconforto a estes.

Destaca-se ainda que diante dos mais variados comentários e percepções para esta categoria a partir de seus usuários no site do perfil do aeroporto (Google), frisa-se os seguintes:

[...] Vidraças imundas, escada rolante barulhenta, falta de bancos p/ espera, falta de tomadas de energia, estacionamento muito caro, poucas opções de alimentação e caríssimas. Banheiros a desejar. Privatização era para melhorar, mas até agora é decepcionante e vergonhoso [...] (SUJEITO X, 2022)

Em outro comentário percebe-se de que o usuário teve outra percepção em relação ao sujeito anterior onde destaca-se:

[...] Pista ruim, parece cheia de buracos. Estacionamento do aeroporto além de caro, não existe um pé de árvore, sombra ou qualquer protetor solar. Péssimo [...] (SUJEITO XI, 2022)

No que se refere a esta categoria, observa-se que devido à falta de acesso ao transporte público de qualidade e a falta de vagas de estacionamento público nas proximidades do terminal, os usuários e até mesmo funcionários das empresas são obrigados a se dispor dos valores praticados pelo estacionamento, a deixarem seus veículos a céu aberto (tomando sol e chuva) sem uma segunda opção. Frisa-se ainda que apesar de ter uma via de acesso larga em frente ao terminal, nesta não é permitido estacionar o veículo sendo permitido apenas 3 minutos para embarque e desembarque.

#### **4.6 Segurança**

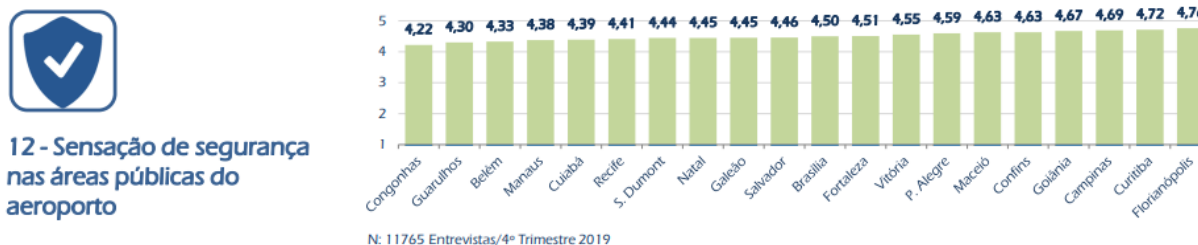
Nesta categoria observa-se que por mais que não foi encontrado nenhum registro/comentário pertinente ao assunto e nem avaliação efetuada no perfil do aeroporto no Google, no indicador do Relatório De Desempenho Operacional Dos Aeroportos, do 4º



trimestre do ano de 2019 (Outubro a Dezembro), na categoria Sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto, demonstra que o Aeroporto de Cuiabá fica na 16ª posição entre os 20 principais aeroportos do País, ficando na frente dos Aeroportos de Congonhas, Guarulhos, Belém e Manaus, que ocupam as últimas colocações respectivamente. Uns dos fatores que geram estes números deve ser pelo fato da localização do aeroporto, em uma grande parte de seu complexo estar cercada de grandes matas (de proteção do complexo aeroportuário), avenidas escuras em suas laterais e ao fundo do complexo aeroportuário, bairros com alto índice de delitos e em seu anexo as antigas obras do VLT (Veículo Leve Sobre Trilhos) que seria entregue na COPA de 2014 e que até hoje se encontra abandonada com ambientes escuros sem iluminação, sem guarda/ronda e com suas dependências abertas sendo estes possivelmente fatores de insegurança do mesmo.

Para o cálculo da média desta categoria a Empresa responsável pela coleta dos dados para compor o Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos utilizou a seguinte classificação em notas equivalentes de 1 a 5, conforme observa-se a Figura VII:

**FIGURA VII - Média Sensação de Segurança nas áreas públicas do aeroporto**



Fonte: Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos do Brasil (2019)

A Figura VII elenca-se a média da sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto, onde em uma nota de 1 a 5 o aeroporto recebeu 4,39 sendo uma nota boa, tendo em vista que o aeroporto conta com sala da Polícia Federal (piso superior), sala da Polícia Militar (térreo), e sistema de monitoramento interno e externo com câmeras e agentes de proteção da Aviação Civil, denominados APAC.

Destaca-se ainda que diante dos mais variados comentários e percepções para esta categoria a partir de seus usuários no site do perfil do aeroporto (Google), frisa-se o seguinte: [...] Poderia ser maior pelo fluxo de pessoas. Estava organizado, com indicações e dentro das normas de segurança (pelo que vi). [...] (SUJEITO XII, 2022)



Em outro comentário percebe-se de que o usuário teve outra percepção em relação ao sujeito anterior onde destaca-se [...] Aeroporto seguro e espaçoso. Única ressalva está no abuso dos preços do café [...]. (SUJEITO XIII, 2022)

Nesta categoria compreende-se que apesar da sensação de segurança dentro do terminal aeroportuário, do lado de fora é outro, já que a via de acesso ao terminal é escura e com pouquíssima iluminação, não se disponibiliza segurança (APAC) fora do terminal e em determinados períodos as vias de acesso ficam praticamente vazias com pouco fluxo de veículos e pessoas se tornando ambiente propício a pequenos delitos em seu entorno.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Então verifica-se que esta pesquisa teve como afirmação e entendimento de que toda cadeia do turismo necessita de uma infraestrutura básica de qualidade para que funcione e se desenvolva ao longo dos anos e que o setor de transporte aéreo necessita diretamente e indiretamente e vice-versa um ao outro, e que nenhum deles sozinho seria capaz de satisfazer e suprir as expectativas de seus usuários, tendo em vista que o transporte aéreo faz parte de um grande sistema. Sendo assim, frisa-se que sem um planejamento integrado com vários órgãos públicos e privados este segmento de transporte seria impossível de acontecer, lembrando que estes não devem servir apenas a seus próprios interesses e sim atender a toda demanda de uma cadeia.

Os resultados obtidos nesta pesquisa, observa-se que a grande maioria das pessoas se mostraram bastante insatisfeitas nas categorias de Infraestrutura, Praça de Alimentação e Lojas disponíveis, Estacionamento. Por outro lado, as categorias de Atendimento e Acesso e Segurança (apesar deste último não ter tido nenhum comentário ao seu respeito) obteve maior número de pessoas satisfeitas, talvez pelo fato de as pessoas estarem trabalhando em uma infraestrutura que muitos chamaram de "precária" (conforme comentários do perfil do aeroporto no Google).

Um fato importante que se deve elencar é que, dentre os comentários avaliados algumas poucas pessoas afirmaram que não recomendariam o aeroporto de Cuiabá em todos os sentidos, alegando infraestrutura péssima, ar condicionado não funcionava, lugares sujos, banheiros com mau cheiro, atendimento péssimo, valores caros dos produtos e serviços lá disponibilizados, poucos voos e conexões. Contudo mesmo em algumas categorias o aeroporto ter nota boa e em outras ter nota ruim, não devemos menosprezar estes pois ele confirma que realmente existe

uma falha ou problema e que possivelmente um usuário pode ficar insatisfeito de tais alegações de um determinado componente do produto turístico, que neste caso é o aeroporto em questão e correr o risco de não voltar mais à destinação.

Tendo em vista a sua localização em um estado de clima predominante quente e seco, ainda assim, o complexo aeroportuário tem se mostrado confiante para o desenvolvimento econômico no estado. Após suas reestruturações e reformas e a troca de administradora (Infraero) para atual (Centro-Oeste Airports – COA), observa-se que alguns serviços se tornaram mais eficazes (como acesso ao raio-x, tempo de desembarque e restituição de bagagem) já outros não como observado anteriormente (posições de check-in das companhias, limpeza banheiros), mas fato é que algo tem realmente mudado e colocado o aeroporto no ranking dos 20 principais aeroportos do país (em sua categoria), que no ano de 2022 foi considerado um dos mais pontuais do mundo juntamente com o aeroporto de Recife segundo pesquisa do *The On-Time Performance Report* realizado pela Cirium em 2021.

No geral, o Aeroporto Internacional Marechal Rondon tem tudo pra poder ser um grande componente do produto turístico e que atenda e satisfaça as expectativas dos turistas e seus usuários, porém como sabemos o aeroporto ainda deve melhorar os serviços para que estes possam fazer seu retorno a suas origens (casas) com a experiência prazerosa de que aqui foram “bem recebidos”.

## 6. REFERÊNCIAS

AEROPORTO DE CUIABÁ, **Perfil Google Maps**. Disponível em: <<https://g.page/AeroportoDeCuiaba?share>>. Acesso em 09 de fev. 2022.

ASCHE, Taís Souza, **A Percepção da Qualidade dos Serviços de Alimentação no Aeroporto Internacional Marechal Rondon**, Cuiabá. 2021

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, LDA, 1977.

BARROS, Alexandre, **Aeroporto Internacional de Cuiabá**, Aviação Brasil, 2018.  
Disponível em: <https://aviacaobrasil.com.br/aeroporto-internacional-de-cuiabamarechal-rondon/>

BAUER, Martin W. **Análise de conteúdo clássica: uma revisão**. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George (Org.). Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som. Petrópolis: Vozes, 2002.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Editora Senac, 2008.

BENI, Mário Carlos. **Política e planejamento do turismo no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2006.

BETING, Gianfranco. **SITAR: integrando o Brasil**. [201?]. Arquivo JETSITE. Disponível em: [https://www.aviacaocomercial.net/jetsite/nostalgia\\_sitar.htm](https://www.aviacaocomercial.net/jetsite/nostalgia_sitar.htm). Acesso em: 07 set. 2020.

BURKART, A. J.; MEDLIK, S. – **Tourism - past, present and future**, 2ª ed., London, Heinemann, 1981.

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

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 1998.

EMBRATUR. **Inventário da oferta turística – Metodologia**. Rio de Janeiro: DIPLAN/CEBITUR, 1984.

DIOZ, Renê, **Em atraso, obra do aeroporto de Cuiabá fica R\$ 2 milhões mais cara**. 2013. Disponível em: <https://g1.globo.com/mato-grosso/noticia/2013/10/em-atraso-obra-do-aeroporto-de-cuiaba-fica-r-2-milhoes-mais-cara.html>. Acesso em 15 de fev. 2022

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução de Joice Elias Costa. Porto Alegre: Artmed, 2009.

IATA, **O Valor do Transporte Aéreo no Brasil**, 2019. Disponível em: <https://www.iata.org/contentassets/bc041f5b6b96476a80db109f220f8904/brazil-o-valor-do-transporte-aereo.pdf>. Acesso em: 22 de fev. 2022.

INFRAERO, **AEROPORTO DE CUIABÁ COMEMORA 61 ANOS DE OPERAÇÕES**. 2016. Disponível em: <https://www4.infraero.gov.br/imprensa/noticias/aeroporto-de-cuiaba-comemora-61-anos-de-operacoes/fornecedor/>. Acesso em 09 fev. 2022

LA TORRE, Francisco. **Sistemas de Transportes Turístico**. São Paulo: Roca. Tradução: Cláudia Bruno Galvão, 2002.

NEVES, José Luis. **Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades**. Caderno de pesquisa em administração. FEA-USP. São Paulo, v. 1. n. 3. 2º sem, 1996.

MINISTÉRIO DA DEFESA, INFRAERO. **Novo terminal de passageiros entra em operação no Aeroporto de Cuiabá**. 2006. Disponível em: [https://web.archive.org/web/20090709141625/http://www.infraero.gov.br/impr\\_noti\\_prev.php?ni=2109&menuid=impr](https://web.archive.org/web/20090709141625/http://www.infraero.gov.br/impr_noti_prev.php?ni=2109&menuid=impr). Acesso em: 04 fev. 2022.

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA, **Relatório De Desempenho Operacional Dos Aeroportos do Brasil**. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/transporte-aereo/RELATRIOTRIMESTRAL4Tri2021SBCY.pdf>. Acesso em: 09 fev. 2022.

OLIVEIRA, Alessandro V. M.; SILVA, Lucia Helena Salgado e. **Constituição do Marco Regulatório Para o Mercado Brasileiro de Aviação Regional**. 2008. Disponível em: <http://www.pantanalbraziltourism.com/fotos/arquivos/96.pdf>. Acesso em: 07 set. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Introdução ao Turismo**. 1. ed. São Paulo, 2001.

PANROTAS. **O Melhor Conteúdo para o Profissional de Turismo**. Como a Aviação se Transformou em mais de Quatro Décadas. Ed. 1.397. de nov. 2019a.

PANROTAS. **O Melhor Conteúdo para o Profissional de Turismo**. Edição de Encerramento dos 45 anos da Revista. Ed. 1.400 de dez. 2019b.

PALHARES, L. G. 2003. **Transportes Turísticos**. Brasil, Rio de Janeiro, ALEPH. 2 ed. Paulo: Roca, 2001.

SABINO. Welington, **Conheça o Aeroporto Internacional de Cuiabá; ou seria o de Várzea Grande?** 2020. Disponível em: <https://aeroin.net/aeroporto-internacional-cuiaba-varzea-grande/>. Acesso em: 09 fev. 2022.

SANTOS, João Paulo Donato dos. **Os Desafios da Aviação Regional no Brasil**. Palhoça/RS, Semantic Scholar, 2018.

SANTOS, Valmir Aparecido Ferreira dos. **O aeroporto de Cuiabá na história regional: do “Campo Velho” ao novo aeroporto de Cuiabá em Várzea Grande (1929-1969)**. 2013. Disponível em: <http://ppghis.com/ppghis/biblioteca-virtual-2/dissertacoes/download/5-dissertacoes/44-o-aeroporto-de-cuiaba-na-historia-regional-do-campo-velho-ao-novo-aeroporto-de-cuiaba-em-varzea-grande-1929-1969.html>. Acesso em: 09 fev. 2022.

VÁRZEA GRANDE, Decreto-lei no 4.534, de 14 de novembro de 2019. Disponível em: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/storage/Arquivos/dec9474a7d2bc4d192362d2856b9f832>. Acesso em 09 fev. 2022