

DEPARTAMENTO DE GESTÃO E HOSPITALIDADE
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO

TAÍS SOUZA ASCHE

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO NO
AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON/MT

CUIABÁ-MT
2021

FOLHA DE APROVAÇÃO

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO NO AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON/MT

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)



Prof.^a. Dra. Ana Paula Bistaffa de Monlevade (Membro Avaliador – IFMT)



Prof. Dr. Júlio Corrêa de Resende Dias Duarte (Membro Avaliador – IFMT)

Data: 14 / 12 / 2021

Resultado: Aprovado

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO NO AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON/MT

Taís Souza Asche¹

Orientador: Prof. Dr. Danilo Herbert Queiroz Martins²

RESUMO

O presente artigo apresenta uma análise sobre a percepção da qualidade dos serviços direcionados ao setor de alimentação do Aeroporto Internacional Marechal Rondon (AIMR). Dentro desse contexto, esse estudo traz como objetivos específicos descrever os serviços de alimentação disponíveis no aeroporto e analisar a partir da percepção dos usuários os serviços prestados avaliando a qualidade dos serviços de alimentação e se estão adequadas ao ambiente aeroportuário ou necessitam de melhorias. Para avaliar os aspectos que fazem vínculo com o serviço de alimentação foram realizadas pesquisas através de observações e aplicação de questionários no local para obtenção de dados, assim como, a infraestrutura do local, conforto, variedades de cardápios, prestação de serviços, grau de satisfação dos usuários e se os serviços prestados atendem as necessidades e expectativas dos usuários ou se precisara de melhorias e adaptações para conseguir atender a todos os públicos desde os turistas, passageiros, visitante e aos funcionários. Os resultados indicaram que os valores praticados nos serviços de alimentação foi o que obteve a pior nota da pesquisa. Para tanto, esta pesquisa propõe um modelo de aplicação prática que pode servir de base para promover melhorias adequadas para realinhar investimentos e aumentar a satisfação dos usuários.

Palavras-chave: Qualidade de serviço. Serviço de alimentação. Aeroporto. Cuiabá-MT.

RESUMEN

Este artículo presenta un análisis de la percepción de la calidad de los servicios dirigidos al sector de alimentos en el Aeropuerto Internacional Marechal Rondon (AIMR). Dentro de este contexto, este estudio tiene como objetivos específicos describir los servicios de alimentación disponibles en el aeropuerto y analizar los servicios prestados desde la percepción de los usuarios, evaluando la calidad de los servicios de alimentación y si son adecuados para el entorno aeroportuario o necesitan mejoras. Para evaluar los aspectos que vinculan con el servicio de alimentación se realizaron investigaciones a través de observaciones y aplicación de cuestionarios en el lugar para obtener datos, así como la infraestructura del lugar, comodidad, variedades de menús, prestación del servicio, grado de satisfacción de los usuarios y si los servicios prestados satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios o si necesita mejoras y adaptaciones para poder atender a todos los públicos desde turistas, pasajeros, visitantes y empleados. Los resultados indicaron que los valores practicados en los servicios de alimentación fueron los que obtuvieron peor calificación en la investigación. Por lo tanto, esta

¹ Graduanda do Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá. tais.asche@gmail.com

² Professor Orientador. Doutor em Sociologia e Docente do Instituto Federal de Mato Grosso - Campus Cuiabá dos Cursos de Bacharelados em Turismo e Secretariado Executivo. danilo.martins@cba.ifmt.edu.br

investigación propone un modelo de aplicación práctica que puede servir como base para promover mejoras adecuadas para realinear las inversiones y aumentar la satisfacción del usuario.

Palabras-clave: Calidad de servicio. Servicio de comida. Aeropuerto. Cuiabá-MT

INTRODUÇÃO

O aeroporto é uma infraestrutura fundamental ao transporte, sendo responsável pelo apoio ao fluxo do transporte aéreo que é onde conectam pessoas, cargas e serviços entre diferentes regiões do mundo. Com a evolução dos transportes aéreos e com as grandes demandas os aeroportos foram obrigados a se reinventarem, adaptando-se à nova realidade e ofertando serviços complementares para suprir as necessidades de seus usuários.

O Aeroporto Internacional Marechal Rondon é o maior e principal aeroporto do estado de Mato Grosso, atualmente operam três companhias aéreas no local, que são: a Latam, a Azul e a Gol, com voos regulares domésticos. Ainda não é possível introduzir uma malha aérea com voos internacionais, pois o aeroporto ainda se encontra em processo de homologação e estruturação, contudo, mesmo ainda sem operar voos internacionais regulares, devido sua localização estratégica, serve como ponto de apoio para possíveis voos fretados, como foi o caso da Copa do Mundo de futebol de 2014, quando a cidade de Cuiabá foi uma das sedes dos jogos.

Quanto a conectividade, o Aeroporto Internacional Marechal Rondon está bem posicionado em relação ao crescimento da aviação regional, onde hoje já é possível ir a cidades como: Aripuanã, São Felix do Araguaia, Água Boa, Tangará da Serra, Barra do Garças, Confresa e Juína, cidades estas do interior do estado de Mato Grosso que já são atendidas por voos comerciais operados pela empresa aérea Azul.

Desse modo, este aeroporto é a porta de entrada para o turismo de Mato Grosso, sendo o principal acesso ao turismo de negócios e eventos que ocorrem na região e tem uma grande relevância para o setor. É a porta de entrada também para os principais atrativos turísticos naturais do estado, como a Chapada dos Guimarães, Nobres e a região do Pantanal, o que consolida a orientação do aeroporto para atendimento aos turistas que chegam à região.

Todavia, além de ter suas atividades fins (embarque, desembarque de pessoas e cargas), o aeroporto também conta com serviços complementares, entre os quais se destacam o de alimentação no qual é uma área essencial para a atividade turística, tanto enquanto atrativo, no caso do turismo gastronômico, pois é um dos mais buscados e vivenciados no mundo já que é

uma maneira de conhecer a história, a cultura, os costumes e todas as peculiaridades do local visitado, quanto como serviço complementar, suprimindo as necessidades de alimentação.

O setor de alimentação é uma área de grande importância ao turismo, pois além de se tratar de uma necessidade fisiológica do ser humano, ele fortalece a cultura e cria perspectivas e percepções ao olhar do usuário com relação a qualidade dos serviços prestados, onde atualmente tem se tornado uma condição necessária para avaliar os níveis de serviço em qualquer setor ou ambiente.

Nesse sentido, apresenta-se como problema de pesquisa a seguinte questão: qual é a percepção dos usuários do aeroporto Marechal Rondon quanto aos serviços de alimentação oferecidos no local?

O objetivo geral desse trabalho é de avaliar a percepção da qualidade dos serviços de alimentação prestados no aeroporto Marechal Rondon em várias escalas. Foi analisado a infraestrutura, as instalações, o conforto, a segurança, o atendimento ao público usuário do aeroporto em um modo geral. Além disso, a pesquisa tem como objetivos específicos:

- Descrever os serviços de alimentação disponíveis no aeroporto Marechal Rondon
- Analisar, de forma geral, a qualidade dos serviços prestados no aeroporto a partir da percepção dos consumidores;
- Avaliar, pela percepção dos usuários, se os serviços de alimentação necessitam de melhorias ou são adequados ao ambiente aeroportuário.

Perante isso, esse trabalho tem como finalidade mostrar a importância da qualidade dos serviços de alimentação como serviço complementar essencial no aeroporto para os turistas, funcionários, usuários em geral, avaliando a qualidade desses serviços prestados para possíveis melhorias e melhor satisfação aos usuários. Também como finalidade de contribuir academicamente, pois as pesquisas ou estudos relacionados especificamente a qualidade dos serviços de alimentação em aeroportos são escassos, constituídos em sua maioria de avaliações gerais, englobando todos os aspectos e serviços disponibilizados em um ambiente aeroportuário. Com isso, servirá para uma construção de uma produção científica.

1. SERVIÇOS

1.1 Serviços Aeroportuários

Aeroporto é “todo aeródromo público dotado de instalações e facilidades para apoio a aeronaves e ao embarque e desembarque de pessoas e cargas”, segundo a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), nos Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil, nº 139 (RBAC, 2009).

Já o aeródromo é toda área destinada a pouso, decolagem e movimentação de aeronaves, logo pode-se concluir que todo aeroporto é um aeródromo, porém nem todo aeródromo é um aeroporto.

Segundo Moraes (2003), o aeroporto deve ser compreendido como uma estrutura que atrai investidores e favorece os negócios e as empresas que a seu turno contratam pessoas e serviços e adquirem bens. Assim, é possível visualizar o papel do aeroporto do ponto de vista da integração e desenvolvimento econômico proporcionado a determinada região.

O Aeroporto Internacional Marechal Rondon foi inaugurado em 14 de junho do ano de 1956, está situado em Várzea Grande e fica a 8 km do centro da cidade de Cuiabá, capital do estado de Mato Grosso e possui a capacidade de atendimento de 5,7 milhões de passageiros/ano, com uma estimativa de fluxo diário de 8.967 pessoas entre passageiros e funcionários das empresas que operam o sistema aeroportuário. O sítio aeroportuário conta com 6.958 milhões de m² e o pátio das aeronaves com 51.756 m² de dimensão (COA, 2020).

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 (INFRAERO, 2019)

De acordo com o *Airports Council Internacional* (ACI) (2000), os clientes de um aeroporto podem ser identificados pelas companhias aéreas, pelos passageiros, pelas concessionárias e outros clientes não interessados no modal aéreo, mas que utilizam o espaço físico.

Os aeroportos e os transportes aéreos no Brasil estão em um processo de transição, com a modernização dos aeroportos e das companhias aéreas com diferentes níveis de serviços. No mundo todo, pesquisas sobre a qualidade dos serviços em TPS de aeroportos estão sendo realizadas com o intuito de reduzir custos, redirecionar investimentos e, aumentar o nível de satisfação do cliente. Nas últimas décadas, o desenvolvimento de medidas de nível de serviço para terminais de passageiros em aeroportos (TPS) tem sido uma das questões mais acentuadas para operadores aeroportuários no mundo todo (BANDEIRA ; CORREIA, 2007).

Segundo a ANAC (2010), diversos conceitos encontrados na literatura abordam valores quantitativos e/ou qualitativos na medida de nível de serviço, sendo que este último depende da observação dos usuários do terminal e da percepção que eles têm acerca dos serviços e instalações do aeroporto. Brink e Madison (1975, apud ANAC, 2010) consideram que a percepção dos passageiros sobre o nível de serviço depende de fatores subjetivos e das características individuais de cada um. De acordo com os autores, o tempo de processamento

nas diferentes instalações é usado para representar os níveis de serviço, e sugerem que uma avaliação pode ser atribuída por meio de uma medida do tempo total para concluir todo o processamento no terminal.

1.2 Serviços De Alimentação

Ao pensar o turismo é imprescindível pensar na alimentação, que deve ser ofertada aos turistas e qual o perfil do público esperado, pois segundo Cascudo (2011), a refeição é como uma cerimônia, que merece a devida atenção em todos os momentos.

O turismo é uma atividade econômica que mobiliza pessoas, espaços, recursos e diversos setores que a complementam. Os serviços de alimentação são indispensáveis ao turismo, sejam os restaurantes, cafés, lanchonetes, bares, seja nos meios de hospedagem que ofertam os desjejuns e/ou almoço e jantar. Ao viajar é necessário que o turista se alimente, já que a alimentação é uma ação inerente à vida (NUNES, 2015, p.18).

Para Almeida e Hostins (2011), no desenvolvimento do turismo da atualidade, dois fenômenos se evidenciam: a crescente preocupação com a qualidade da alimentação e a consolidação da gastronomia como patrimônio cultural e produto turístico.

De acordo com Gimenes (2012), a alimentação é uma prática cultural cotidiana, que carrega múltiplos significados e valores, possibilita a construção da memória gustativa, através dos sabores, cheiros, sons e do tato.

A alimentação diferencia-se em cada cultura, e essa diferenciação se dá por vários aspectos, como clima, solo, produção agrícola, tradições locais, rituais e folclore. O homem cozinha de acordo com o que lhe é ofertado pelo meio ambiente em que vive. É possível que através da cozinha se possa reconhecer culturas, religiões, acontecimentos, épocas, etc. A cozinha é um símbolo cultural, é memória, e principalmente patrimônio cultural de qualquer grupo social. O reconhecimento da cozinha como Patrimônio Cultural Imaterial de um povo chama atenção para a gastronomia como elemento decisivo na determinação da relação entre turismo e alimentação (SCHLUTER, 2006).

A alimentação é um objeto complexo, e sua abordagem é múltipla e diversificada. Da fome à festa, passando pela religião, rituais, mitos, trabalho e faixas etárias, múltiplas são as portas de acesso à comida em sua função social e simbólica (MACIEL; GOMBERG, 2007).

Alimentar-se bem é algo mais complexo que apenas a ingestão de calorias ou até mesmo a necessidade fisiológica de um indivíduo. Os hábitos alimentares das populações são a expressão de suas crenças, tradições e cultura, estando ligado ao meio geográfico e a disponibilidade alimentar de cada região, é uma das grandes bases culturais de um povo. O

serviço de alimentação é um dos principais setores de interesse dos viajantes que gostam de explorar a cultura do local visitado e se aventurar através da gastronomia típica de uma localidade.

1.3 Qualidade De Serviços

A percepção está relacionada às diferentes interpretações que indivíduos têm ao olhar para uma mesma “coisa”, dando forma e modos de percepção desigual àquela realidade, é interessante notar que essa percepção também pode variar conforme as necessidades de cada observador. Assim, percebe-se que o reforço de escolhas passadas de marcas de produtos e serviços sobre as possíveis preferências posteriores altera as probabilidades de aquisições futuras com base na escolha da última marca (ROBBINS, 1999).

A palavra “qualidade” é comumente associada às definições de serviços e produtos, onde a quantidade de estudos nesta área é bastante grande. A definição de qualidade mais difundida é a de Juran (1990, p.19-25): “qualidade é a adequação ao uso, isto é, alcançar um determinado nível de satisfação de um produto no atendimento aos objetivos do usuário”. Segundo a definição de Mosso (2011) *apud* BANDEIRA, (2008, p.458), tem-se que:

[...] qualidade é algo que se confunde com o conceito de bom e ruim. É um produto de uma comparação que pode ser entre materiais concretos e até abstratos. A qualidade está presente em qualquer análise de produto ou serviço, seja esta análise feita por uma empresa ou instituição ou pelo próprio cliente.

Marchetti e Prado (2001), inclusive, defendem que a busca pela satisfação do consumidor deve ser um objetivo a ser perseguido não só pelas empresas que visam o lucro, mas também por órgãos governamentais e por todas as organizações interessadas em adotar programas de qualidade total.

O conceito atual de nível de serviço requer padrões baseados na percepção do usuário. Para Brunetta (1999) *apud* ANAC (2010), o nível de serviço representa a qualidade e as condições de serviço de uma ou mais instalações experimentadas pelos passageiros. Ndoh e Ashford (1993) o definem como sendo a qualidade e as condições de serviço de um de um grupo de componentes funcionais, da maneira de como eles são experimentados ou sentidos pelos usuários.

Para Lemer (1992) a qualidade dos serviços dos aeroportos pode ser medida segundo o ponto de vista dos passageiros, das companhias aéreas e dos operadores aeroportuários. Para Yeh e Kuo (2003), todos estes usuários têm percepções diferentes sobre o desempenho das operações.

Atualmente, a qualidade deixou de ser um diferencial e se tornou fundamental para a avaliação do nível de serviço e empreendimento nas mais diversas áreas. Com isso, nos dias de hoje a qualidade é muito importante para a sobrevivência de um empreendimento, sendo de suma importância na viabilidade dos negócios no setor da alimentação e satisfação dos clientes.

2. METODOLOGIA

Esta pesquisa realizada está no âmbito quanti-qualitativo. Assim, inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica, servindo de base para a análise das categorias ligadas à percepção da qualidade em serviços de alimentação.

Para a pesquisa de campo, foram realizadas observações e descrições das unidades de alimentação do Aeroporto Internacional Marechal Rondon, e também a coleta de dados presencial via questionários. Os questionários foram aplicados de forma objetiva e clara, pela plataforma online do *Google Forms*, no qual o próprio entrevistador fazia as perguntas e já preenchia os dados online dos usuários que aceitaram participar da pesquisa em quantidade suficiente para a apreensão da percepção da qualidade dos serviços de alimentação no aeroporto, ou seja, com a utilização da técnica de saturação. A saturação designa o momento em que o acréscimo de dados e informações em uma pesquisa não altera a compreensão do fenômeno estudado (TRIBBLE; SAINTONGE, 1999).

3. ANÁLISE DOS DADOS

3.1 Estabelecimentos de Alimentação

Pôde ser identificado que o aeroporto Internacional Marechal Rondon conta apenas com 01 restaurante; 06 lanchonetes e 07 quiosques, distribuídos entre o saguão principal, a praça de alimentação e a sala de embarque. Ainda que, mesmo com essa quantidade expressiva de instalações de alimentação o aeroporto ainda tem carência de restaurantes e lanchonetes populares de baixo custo, servindo alimentos mais simples e acessíveis.

A localização dos ambientes alimentares está adequada, porém seria interessante colocar uma lanchonete/cafeteria próximo ao desembarque para atender ao público presente naquela parte específica do aeroporto, que é mais afastada da praça de alimentação. Com relação infraestrutura dos locais para se alimentar poderia haver um investimento maior por parte dos estabelecimentos e do próprio aeroporto, principalmente na praça de alimentação, pois as mesas disponíveis são muito próximas umas das outras e os assentos não são nada confortáveis. Quanto

a diversificação dos alimentos fornecidos há muita reclamação de ser tudo “igual” sem regionalidade, oferecendo os mesmos produtos em diferentes estabelecimentos.

3.1.1 Saguão Principal

Foi identificado que no saguão principal do aeroporto tem apenas 01 quiosque chamado Parada Express, no qual funciona 24 horas e fica localizado na frente dos balcões de *check-in*. No entanto, seria interessante colocar mais opções de instalações alimentícias para uma concorrência saudável de produtos e valores.

3.1.2 Praça de Alimentação

A praça de alimentação conta com um restaurante que também funciona como lanchonete chamado kikiô, o restaurante funciona das 09:00 as 19:00 horas, enquanto a lanchonete funciona 24 horas, conta também com uma Gelateria chamada Delos que funciona também como lanchonete das 06:00 as 18:00 horas e mais três lanchonetes o Rei do Pão de Queijo, o Bob's e o Baff's que funcionam 24 horas.

Quanto a quantidade de instalações de lanchonetes acredita-se que seja suficiente, porém, faz-se muito necessário outras opções de restaurantes para melhor atender a demanda, assim como um horário mais longo de funcionamento visto que de noite não há opções de restaurantes no aeroporto.

3.1.3 Sala de Embarque

Na sala de embarque foi identificado uma lanchonete chamada Rei do Pão de Queijo que funciona 24 horas; seis quiosques sendo, quatro deles funcionando por 24 horas que são: Manolo Café Grab e GO, Delos Gelateria, Hot Dog e o CoffeeGroynd e dois funcionando apenas nos horários de grande fluxo de embarque que são: Louvada cervejaria e Rei do pão de queijo que é localizado na sala de embarque remoto.

Logo, não é possível identificar espaço para expansão de mais estabelecimentos no local, de modo que a quantidade já existente seja o suficiente, porém há necessidade de diversificar mais os produtos ali existentes.

3.2 Pesquisa de Campo

A presente pesquisa foi realizada nos dias 17 a 22 de novembro de 2021, em horários alternados. Foram entrevistadas presencialmente um total de 115 pessoas aplicando o método

de questionário pela plataforma online do *Google Forms*, onde o entrevistador fazia os questionamentos e de imediato já preenchia o formulário online de acordo com as respostas dos entrevistados, essa plataforma online gera automaticamente os gráficos que após a finalização da pesquisa foi avaliado e tratado.

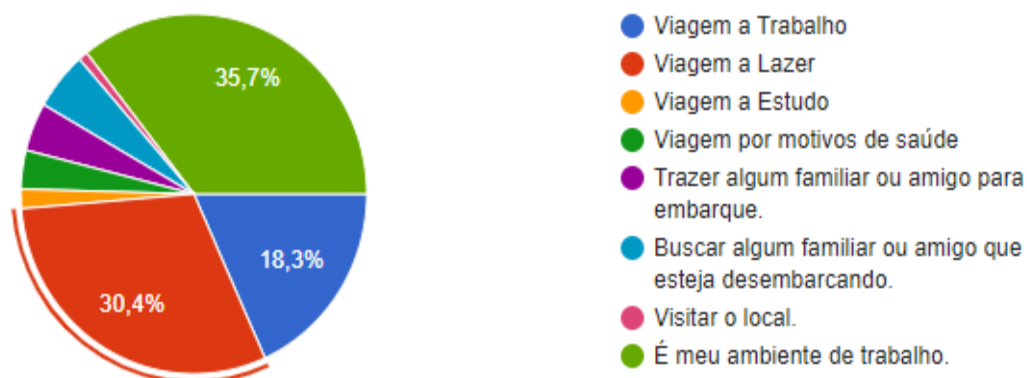
Os questionários foram elaborados com o intuito de avaliar a percepção dos usuários do Aeroporto Internacional Marechal Rondon quanto a qualidade dos serviços de alimentação ali prestados. No formulário eletrônico foram abordadas diferentes questões que foram avaliadas segundo uma escala nominal: totalmente satisfeito, satisfeito, indiferente, insatisfeito, totalmente insatisfeito e nunca utilizei.

As perguntas abordavam temas como: qual a finalidade do usuário no aeroporto (passageiro, visitante, acompanhante, funcionário); a finalidade da sua viagem ou estadia no aeroporto (viagem a trabalho, lazer, estudos, motivo de saúde, levar ou buscar algum passageiro, visitar o aeroporto, trabalha no local); se o usuário já utilizou algum serviço de alimentação no aeroporto (sim ou não); os tipos de instalações de alimentação que foram utilizadas pelos usuários (lanchonete, restaurante, quiosque, todas as instalações ou nenhuma); o grau de satisfação (com cinco opções: totalmente insatisfeito, insatisfeito, indiferente, satisfeito e totalmente satisfeito) quanto a qualidade dos alimentos e atendimento, variedade dos tipos de alimentos, localização e conforto das instalações e quanto aos preços praticados, além de uma nota de avaliação sobre a qualidade geral do aeroporto, na escala de zero a dez pontos, sendo zero considerado péssimo e dez excelente.

O perfil do entrevistado foi traçado, mas a identidade do respondente foi mantida em sigilo. Vê-se um equilíbrio entre homens e mulheres com diversas idades, mas a maioria é composta por jovens adultos com mais de 18 e menos de 40 anos, com diversas ocupações, revelando uma amostra bem diversificada o que proporciona maior representatividade da amostra em relação à população.

A maioria dos entrevistados estava no aeroporto como passageiros, seguido por trabalhadores que atuam na localidade, como apresentado no Gráfico 1. Assim, os pesquisados estavam, em sua maior parte no aeroporto com alguma questão ligada ao trabalho, seja trabalhando no local ou em viagem a trabalho:

Gráfico 1 – Finalidade da estadia no aeroporto Marechal Rondo.



Fonte: a autora, 2021.

O que se revela é que a maior parte dessas pessoas estão no aeroporto ligadas ao trabalho, logo são pessoas que não estão ali por lazer, podendo ser mais sensíveis à percepção de qualidade e com isso as unidades de alimentação descritas estão de acordo para atender esse público (localização, tipo de serviços e comidas, etc), por se tratar de comidas rápidas e práticas, porém os valores atribuídos são considerados elevados, o que compromete uma boa avaliação dos serviços.

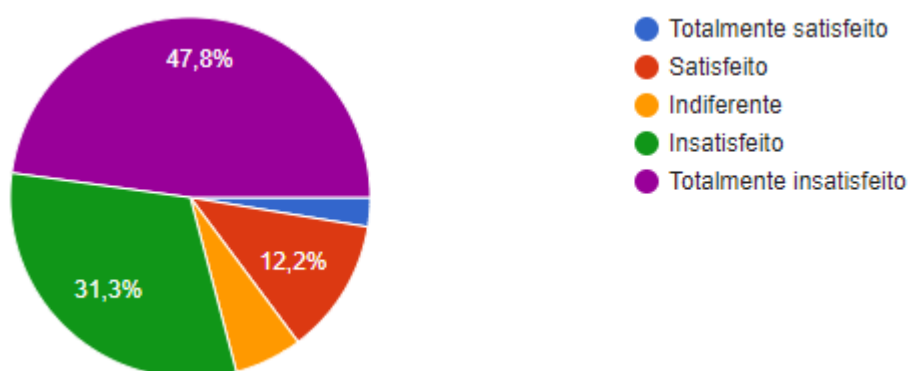
Neste mesmo sentido, verifica-se quase uma padronização de serviços alimentares no aeroporto, de modo que, apesar da praticidade e facilidade não apresenta diferenciações, o que compromete também a experiência dos viajantes a lazer. Assim, a alimentação no ambiente aeroportuário passa apenas à função de nutrição, não apresentando uma possibilidade de experiência que complemente seu período de lazer.

A pesquisa também demonstrou que, em relação aos serviços de alimentação, somente 2 dos 115 entrevistados nunca utilizaram os serviços do aeroporto e mais da metade dos usuários já utilizaram todas as categorias de serviços disponibilizados. Esses dados revelam a propensão das pessoas de usarem os serviços de alimentação, pois grande parte das pessoas entrevistadas já utilizaram todos os serviços disponíveis de alimentação dentro do aeroporto e uma boa parte fazem uso frequente desses serviços, que é o caso dos funcionários.

Neste aspecto, as empresas poderiam mapear seus clientes e ofertar serviços e produtos contextualizados às suas necessidades, como por exemplo, para o público composto por funcionários do aeroporto, para pessoas que estão viajando a lazer, para aqueles que estão em viagem a trabalho, etc.

Comprovando a falta de diversificação, a pesquisa apontou que a grande maioria dos entrevistados, 79,1%, diz não estar satisfeitos com a variedade de instalações, com apresentado no Gráfico 2:

Gráfico 2 – Variedade de instalações no aeroporto Marechal Rondon.



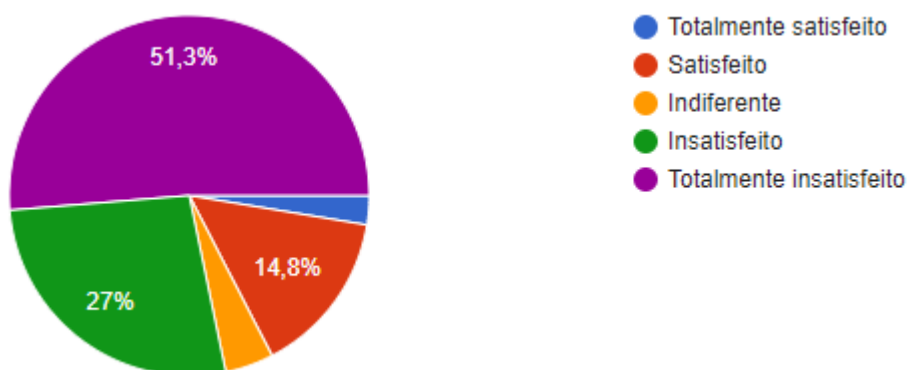
Fonte: a autora, 2021.

Quase a metade dos entrevistados estão totalmente insatisfeitos com a questão da diversidade. Não há muita variedade de instalações e a grande parte tem a mesma identidade visual, serviços e produtos. Isso acontece, pois ali existe um grande monopólio de estabelecimentos sendo vários do mesmo dono e com os mesmos produtos ofertados. Acredito que caiba a concessionária responsável pelo o aeroporto fazer um filtro na hora de alugar o espaço para que não fique tudo muito repetitivo e sem concorrências. Se o mesmo empresário quiser ter mais de uma loja no aeroporto a concessionária responsável poderia no mínimo impor que deverá ser de categoria de serviço alimentícia diferente da que já possui. Um exemplo bem claro disso é a lanchonete Rei do Pão de Queijo que possuem três lojas iguais dentro do aeroporto.

Foi constante a reclamação em relação a ter somente um restaurante para atender a toda demanda aeroportuária e também foi identificado que não há nenhum estabelecimento com as características da região, fornecendo serviços de alimentação regional diversificado para atrair o público consumidor.

A pesquisa também apontou insatisfação com 78,3% dos entrevistados quanto a variedade de alimentos disponíveis no aeroporto, segundo os usuários os alimentos fornecidos são muito padronizados e repetitivos, sem diferenciação nos estabelecimentos:

Gráfico 3 – Variedade da categoria de alimentos no aeroporto Marechal Rondon.



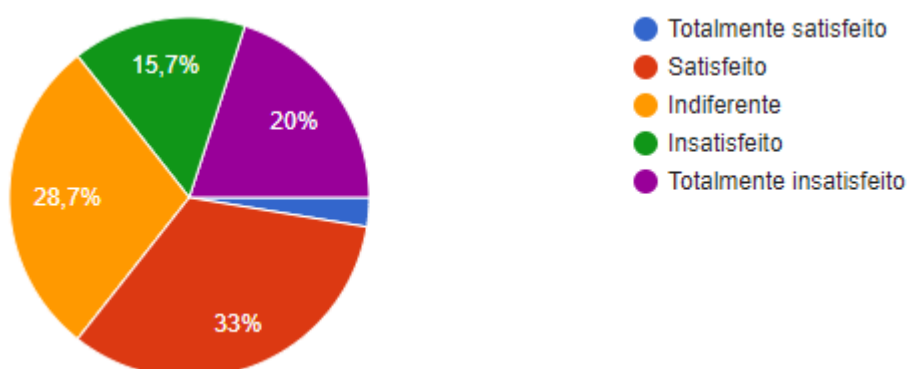
Fonte: a autora, 2021.

Com isso, temos muitas questões similares à questão anterior, sendo as mais citadas como insatisfação a falta de diversidade de alimentos oferecidos e a ausência de opções de alimentos regionais no cardápio. Há a percepção que a alimentação e o ambiente aeroportuário de uma forma geral, é muito parecido na maioria das regiões brasileiras. Assim, a alimentação não agrega experiência positiva ao turista e também não está contextualizada à rica cultura gastronômica da baixada cuiabana.

A falta de variedade é o segundo pior ponto de avaliação identificado na pesquisa – totalmente insatisfeitos - e juntamente com o preço, o pior ponto avaliado, vai comprometer a percepção de qualidade dos serviços de alimentação no local, impactando também na relação custo-benefício.

Já em relação à localização das instalações de alimentação, a maior parte dos entrevistados diz estar satisfeita ou ser indiferente quanto a este quesito:

Gráfico 4 – Localização das instalações de alimentação dentro do aeroporto Marechal Rondon.



Fonte: a autora, 2021.

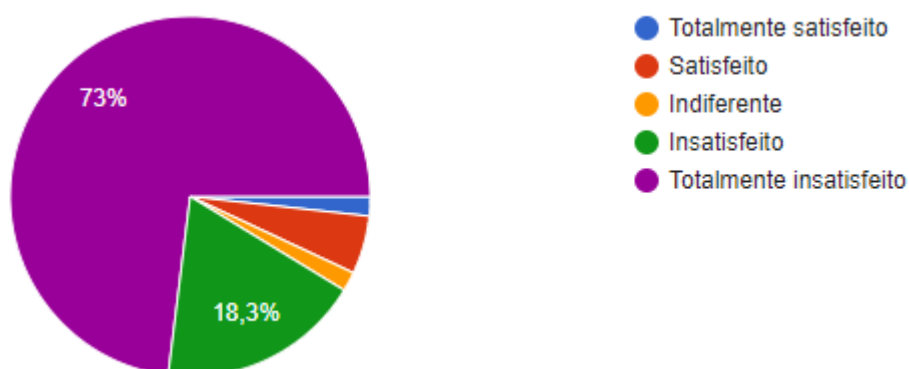
A maior parte dos usuários estão satisfeitos com a localização das instalações de alimentos dentro do aeroporto, apontando que a localização está adequada para o seu usufruto. Apesar disso, mais de 35% estão insatisfeitos, ou seja, há grande margem para melhorar isso, sendo uma das questões mais levantadas é em relação à ausência de instalações de alimentação próximo ao desembarque, já que foi muito apontado pelos entrevistados e sugerido que tenha ao menos uma lanchonete nas proximidades para o consumo das pessoas que vão até o aeroporto para aguardar a chegada de alguém.

Por outro lado, a maioria também diz estar insatisfeitos quanto ao conforto oferecido pelas mesmas instalações, correspondendo a 69,6% dos entrevistados, com 9,6% dizendo estarem indiferentes quanto a isso.

Neste aspecto, como comentado, além de melhorias por parte dos estabelecimentos, é necessário um redimensionamento da infraestrutura por parte da concessionária que administra o aeroporto. Foi verificado falta de espaço e conforto em praticamente todas unidades, mas nas salas de embarque, em horários de maior movimento, há maiores complicações, com unidade de alimentação localizadas em pontos que geram aglomeração e dificuldade de locomoção, além da falta de mesas e cadeiras para se realizar uma refeição.

Ainda em relação aos pontos considerados deficitários, mais 91 % dos pesquisados não estão satisfeitos com os preços praticados no local, como revela o Gráfico 5:

Gráfico 5 – Preços praticados no serviço de alimentação do aeroporto Marechal Rondon.



Fonte: a autora, 2021.

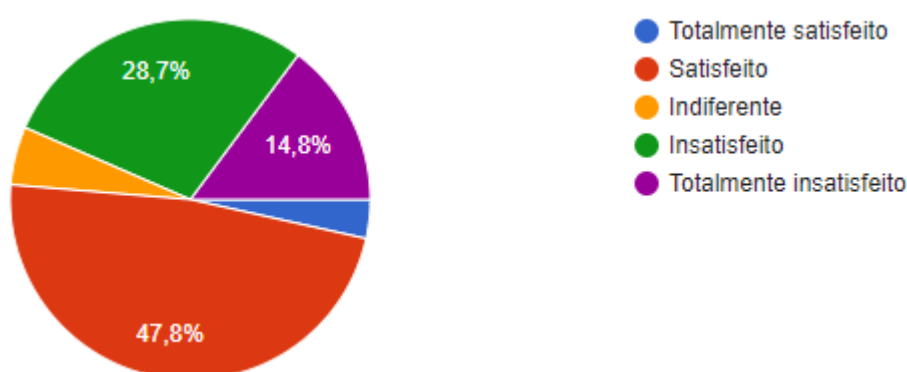
Disparadamente, os preços praticados foi o maior problema observado, os alimentos são muito caros comparados aos estabelecimentos fora do aeroporto. Um exemplo são os valores

dos salgados que na maior parte das instalações do aeroporto custa em média nove reais a unidade, os mais simples, quanto há lugares fora do aeroporto cobrando em média de cinco reais, ou seja, os valores dos salgados praticados no aeroporto estão custando em torno de 45% mais caro em relação aos vendidos em diferentes lugares fora do aeroporto.

Em relação a tal situação, é senso comum no Brasil que alimentação em aeroporto tem um preço muito elevado, e do ponto de vista empresarial há justificativas para isso, principalmente devido ao elevado custo do local, mas isso gera um grande impacto na percepção da qualidade dos serviços, pois o conceito de qualidade apresentado por Juran (1990) diz respeito ao alcance da satisfação dos clientes, de modo que o preço impacta diretamente nesta percepção de satisfação.

Questionados especificamente quanto à qualidade dos produtos disponíveis nas unidades de alimentação, mais da metade dos entrevistados diz estar satisfeitos quanto a este quesito:

Gráfico 6 – Qualidade dos alimentos fornecidos no aeroporto Marechal Rondon.

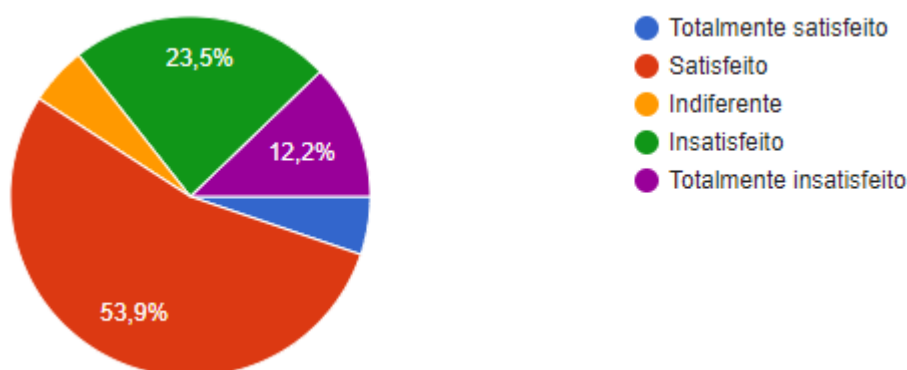


Fonte: a autora, 2021.

Foi identificado como ponto positivo a qualidade dos alimentos que tem relação com a questão de segurança alimentar, higiene e sabor. Esse dado, apontando ainda que apesar disso, mais de 43% dos entrevistados não estão satisfeitos, ou seja, há muito o que melhorar quanto à qualidade dos produtos em si. Verificou-se que poderia melhorar a qualidade de alguns estabelecimentos que servem os alimentos (no caso o salgado) que já foram assados ou fritos com antecedência e ficam em expositores refrigerados e são esquentados somente na hora de servir, nesse caso o alimento perde muito a qualidade, a textura e por vez o sabor.

Ainda em relação à qualidade, mas em relação ao atendimento prestado também é possível perceber que mais da metade dos entrevistados estão satisfeitos com esta parte dos serviços:

Gráfico 7 – Qualidade do atendimento prestado no aeroporto Marechal Rondon.



Fonte: a autora, 2021.

Este é o ponto mais avaliado positivamente na pesquisa. O atendimento das instalações de alimentação é adequado e ágil, os funcionários são atenciosos e estão sempre padronizados e uniformizados, no qual fica fácil para a identificação dos consumidores, ou seja, satisfaz as necessidades dos clientes neste aspecto.

A partir destes dados, foi possível verificar os principais pontos positivos: localização, atendimento e qualidade dos produtos, assim como os negativos: preço, variedade e conforto, de modo que foi possível a avaliação da qualidade percebida em relação aos serviços de alimentação do local.

3.3 Análise da Qualidade Percebida

Além das questões pontuais, comentadas anteriormente, ao final da entrevista, foi solicitada uma avaliação sobre a percepção de cada usuário, de uma forma geral, sobre os serviços de alimentação do aeroporto Internacional Marechal Rondon, através de uma nota de 0 a 10. Com isso, obteve-se uma nota final 6,6 que é uma nota mediana com muito espaço para melhorias, ao mesmo tempo é a segunda pior avaliação na pesquisa geral dos aeroportos, só perde para o estacionamento citado na pesquisa de avaliação de qualidade do aeroporto Internacional de Guarulhos (BANDEIRA, 2008).

No 3º Trimestre de 2021 foi feita uma pesquisa Nacional De Satisfação Do Passageiro e Desempenho Aeroportuário no Aeroporto Internacional Marechal Rondon - Cuiabá (SBCY)

pela Secretaria Nacional de Aviação Civil para medir o grau de satisfação dos passageiros, no item de comércios e serviços entra os estabelecimentos de alimentação que e em nota de 0 a 5, obteve 3,86 (média/alta), conforme figura 1.

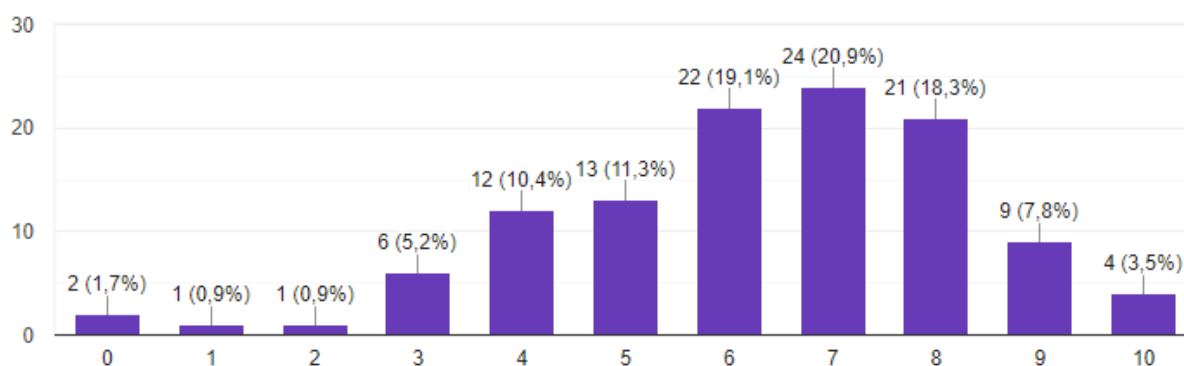
Figura 1 – Satisfação dos Passageiros quanto ao serviço de alimentação de 0 a 5 (Aeroporto Internacional Marechal Rondon)



Fonte: Secretaria Nacional de Aviação Civil, 2021

O que difere na nota obtida nessa pesquisa sobre a percepção de todos os usuários do aeroporto em que a nota de 0 a 10, atingiu a nota de 6,6 (média/baixa), de acordo com o gráfico 8. Contudo ao mesmo tempo que se difere, se aproxima, pois, foram metodologias e abrangências de análises diferentes.

Gráfico 8 – Satisfação dos Usuários no Aeroporto Internacional Marechal Rondon quanto ao serviço de alimentação de 0 a 10.



Fonte: a autora, 2021.

Apesar da análise no geral, a questão específica chama a atenção que 35 entrevistados atribuíram notas muito ruim, de (0 a 5); que 67 pessoas atribuíram as notas medianas de (6 a 8) e que somente 13 atribuíram notas excelentes (9 e 10). Isso revela pessoas muito insatisfeitas com os serviços ainda que na média, há uma satisfação mediana quanto a isso, abre uma grande brecha para melhorias dos serviços de alimentação.

Assim, contextualizando com os pontos específicos abordados na pesquisa, verifica-se que os preços, variedade e conforto pesam negativamente sobre essa percepção final sobre os serviços de alimentação, de modo que uma análise de custo-benefício acaba pendendo para o lado mais baixo. Observa-se também que somente a qualidade dos produtos e do atendimento não são suficientes para se criar uma boa experiência no consumo dos serviços. Foi verificado que as pessoas que transitam pelo aeroporto tendem a consumir alimentos, mas gostariam de preços mais justos e maior possibilidade de escolha de produtos, uma maior variedade que inclua também a identidade gastronômica local.

Com isso, há necessidade de um planejamento e adequações envolvendo tanto a administração – concessionária – quanto os empreendimentos, de modo que possam atuar como uma rede de serviços no local e não somente como concorrentes, pois assim poderiam ofertar mais qualidade envolvendo variedade, preços justos, conforto, mantendo o bom atendimento e confiança quanto aos produtos.

Nesta perspectiva, podemos observar que o aeroporto Internacional Marechal Rondon ao olhar dos usuários em geral, precisa de grandes melhorias para aumentar o seu desempenho no setor de alimentação, nessa pesquisa foi muito citado sobre só ter uma opção de restaurante com o cardápio reduzido e também em relação a não ter alimentos diversificados nos estabelecimentos, pois tem os mesmos alimentos disponíveis em estabelecimentos diferentes. Ainda, foi bastante citado por mais da metade dos entrevistados, a respeito dos preços abusivos praticados no setor de alimentação e que se torna inviável o consumo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nessa pesquisa foi avaliado a percepção dos usuários do aeroporto Internacional Marechal Rondon, quanto a qualidade dos serviços de alimentação que são fornecidos. De acordo com as observações, os resultados mostram que os serviços de alimentação necessitam sim de melhorias e melhor adequação ao ambiente e público aeroportuário, foi detectado muita insatisfação com relação a pouca opção de variedade de alimentos e de instalações alimentícias, também foi muito citado sobre a ausência de comidas regionais ofertados, entretanto no aeroporto há um grande número de estabelecimentos, porem os dados revelam insatisfação quanto a variedade, isso acontece, pois ali existe um monopólio de estabelecimentos sendo vários do mesmo dono e com o mesmo alimento fornecido. Ainda foi citado bastante a insatisfação dos usuários por ter apenas um restaurante no AIMR com poucas opções no

cardápio e preços abusivos, foi também pontuado pela maioria dos usuários a falta de um restaurante popular para fazer as refeições.

Além disso, o que mais foi ressaltado foi sobre os valores praticados nos alimentos, no aeroporto os custos das unidades de alimentação são muito elevados, especialmente os que estão ligados ao aluguel/concessão, e que para tornar o negócio viável, as empresas repassam estes custos aos consumidores, e com preços altos os consumidores compram menos, gerando um círculo vicioso que gera insatisfação ao público consumidor.

Perante isso, a melhoria desses serviços é um dos grandes gargalos da administração do aeroporto e que soluções devem ser buscadas em conjunto com a concessionárias e as empresas, sempre considerando as necessidades e características dos consumidores.

Com isso, esse estudo pode contribuir com a promoção de melhorias contínuas e adequações para redirecionar investimentos e aumentar o nível de satisfação dos usuários.

REFERÊNCIAS

AIRPORTS COUNCIL INTERNACIONAL. Quality of Service at Airports: Standards & Measurements. ACI World Headquarters, Geneva, Switzerland, 2000.

ALMEIDA, E. B. HOSTINS, R. C. L. **O comportamento alimentar do turista e sua segurança no consumo de milho verde e churros á beira mar.** In: Turismo Visão e Ação, v.13, n.3, p. 347-361, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BARES E RESTAURANTES. **Abrasel – Trabalho, profissionalização e investimentos pelo desenvolvimento do Brasil.** Disponível em: <https://abrasei.com.br/abrasei/perfil-da-abrasei/>. Acesso em 12 de out 2021.

ANAC. **Critérios de qualidade de serviço para elaboração do Plano de Exploração Aeroportuária e Metodologia de Execução do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante** – Relatório 6. Brasília, 2010.

ANAC. **Rbac Nº 139 - Certificação Operacional De Aeroportos.** Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/2009/19s/rbac-139>. Acesso em: 07 out 2021.

BANDEIRA, Michelle C. G. da S. P.; CORREIA, Anderson Ribeiro. **Avaliação Da Qualidade Dos Serviços Do Terminal De Passageiros Do Aeroporto Internacional De São Paulo/Guarulhos.** Disponível em: <https://docs.google.com/document/d/1epsU7suBFeb5UsQVCJ8Jf8M48OFDOGo4cMfM4RX7yI8/edit>. Acesso em: 03 out de 2021.

CASCUDO, L. C. **História da alimentação no Brasil.** 4 ed. São Paulo: Global. 2011.

COA CENTRO-OESTE AIRPORT - **Aeroporto.** Disponível em: <https://centroeste-airports.com.br/>. Acesso em: 03 out de 2021.

GIMENES, Maria H. S. Garcia. **Notas sobre a patrimonialização alimentar e sua relação com o turismo gastronômico.** In.: 5º Congresso de Investigação Turística, 2012.

INFRAERO AEROPORTOS. **Aeroporto Internacional de Cuiabá MT.** Disponível em: <https://www4.infraero.gov.br/aeroportos/aeroporto-internacional-cuiaba-varzea-grande-marechal-rondon-mt/>. Acesso em: 20 out 2021.

JURAN, J. M. **Juran na Liderança pela Qualidade.** São Paulo: Pioneira, 1990.

JURAN, J. M. **The Quality Trilogy. Quality Progress.** Vol. 19, N. 8, p.19-25. 1986.

Lemer, A. C. **Measuring performance of airport passenger terminals.** Transportation Research A, v. 26A, n.1, p. 37-45, 1992.

MACIEL, M. E. GOMBERG, E. **Temas em cultura e alimentação.** Aracaju: Editora da Universidade Federal de Sergipe/ Fundação Oviêdo Teixeira, 2007.

MORAES, A.L.C. (2003). **Metodologia para análise de impacto econômico da implantação de aeroportos no desenvolvimento de uma região.** Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Transportes, Universidade de Brasília.

MOSSO, M. M. **Introdução a Estratégia de Qualidade.** Rio de Janeiro: ESC Cons. 2001.

NAKAMURA, Lucas S. P. **Importância Da Percepção Da Qualidade Para A Satisfação Do Cliente: Estudo Dos Postos De Gasolina De Caraguatatuba.** Disponível em: [importância_da_percepção_da_qualidade_para_a_satisfação_do_cliente_-_estudo_dos_postos_de_gasolina_de_caraguatatuba_-_lucas_.pdf](#). Acesso em: 10 out de 2021.

Ndoh, N. N.; Ashford, N. J. **Evaluation of airport access level of service.** Transportation Research Record 1423, TRB, National Research Council, Washington, D.C., p. 34-39,1993.

NUNES, Nádia Lúcia A. **Hospitalidade Na Oferta De Bens E Serviços Em Alimentação Ao Turista Com Restrição Alimentar.** Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/18938/1/2015_N%c3%a1diaL%c3%baciaAlmeidaNunes.pdf. Acesso em: 04 out de 2021.

PERREIRA, Anna C. C.; OLIVEIRA, Leise K.; ABREU, Barbara R. A.; LESSA, Daniela A.; MACEDO, Gustavo D.; PERREIRA, Livia R. S.; SCHIAVON, Adriano F.; ROCHA, Hans M. F.; ARAUJO, Mariana T. de; **Qualidade Dos Serviços Aeroportuários: Um Estudo No Aeroporto Internacional Tancredo Neves.** Disponível em: https://docs.google.com/document/d/196ATvXKIMrxXZRskcuBe1Liea75JajZp9bam2Xw_0IQ/edit. Acesso em: 03 out de 2021.

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO. **Aeroporto Internacional Marechal Rondon - Cuiabá (Sbcy).** Disponível em: https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/copy_of_RELATRIO_TRIMESTRAL3Tri2021SBCY.pdf. Acesso em: 23 nov de 2021.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 8.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999. 489p. SOLOMON, M. R. **Consumer Behavior: Buying, Having and Being**. 3 ed. New Jersey: Prentice Hall. 1996.

SANTOS, Vanessa M. **Qualidade percebida e satisfação do consumidor quanto à prestação de serviços do restaurante universitário da UFPE**. Disponível em: Qualidade percebida e satisfação do consumidor quanto à prestação de serviços do restaurante universitário da UFPE. Acesso em 10 out 2021.

SCHLUTER, Regina G. **Gastronomia e turismo**. São Paulo: Editora Aleph, 2003.

TRIBBLE, Denise St-Cyr; SAINTONGE, Line. **Réalité, subjectivité et crédibilité en recherche qualitative: quelques questionnements**. *Recherches Qualitatives*, v. 20, 1999.

VASCONCELOS, Leonardo F. S. **O Aeroporto com Integrante de um Projeto de Desenvolvimento Regional: A Experiência Brasileira**. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/2910/1/2007_LeonardoFernandesSoaresVasconcelos.PDF#;~:text=O%20aeroporto%2C%20como%20uma%20das,de%20curta%20e%20longa%20dist%C3%A2ncia. Acesso em 15 out 2021.

VIEIRA, Ricardo S. G.; MELLO, Sérgio C. B. **A Percepção de Qualidade dos Serviços de Alimentação do SESC Santa Rita**. Disponível em: (PDF) A Percepção de Qualidade dos Serviços de Alimentação do SESC Santa Rita (researchgate.net). Acesso em: 06 out de 2021.

Yeh, C. -H; Kuo, Y.-L. **Evaluation Passenger Services of Asia-Pacific International Airports**. *Transportation Research Part E*, v. 39, p. 35-48, 2003.