



INSTITUTO POLITÉCNICO
DE VIANA DO CASTELO

ESTG

COMO MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO TURISTA NO DESTINO DESDE OS AEROPORTOS.
O CASO DO AEROPORTO FRANCISCO SÁ CARNEIRO

Maria José Leão Silva Machado

2024



INSTITUTO POLITÉCNICO
DE VIANA DO CASTELO

COMO MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO TURISTA NO DESTINO DESDE OS AEROPORTOS. O CASO DO AEROPORTO FRANCISCO SÁ CARNEIRO

Escola Superior de Tecnologia e Gestão



Instituto Politécnico
de Viana do Castelo

Maria José Leão Silva Machado

COMO MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO TURISTA NO DESTINO DESDE OS
AEROPORTOS. O CASO DO AEROPORTO FRANCISCO SÁ CARNEIRO

Trabalho de projeto apresentado ao Instituto Politécnica de Viana do Castelo para obtenção
do Grau de Mestre em Turismo, Inovação e Desenvolvimento

Mestrado

Turismo, Inovação e Desenvolvimento

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Professora Doutora Maria Carmen Pardo López

Maio de 2024

“Lute com determinação, abrace a vida com paixão, perca com classe e vença com ousadia, porque o mundo pertence a quem se atreve e a vida é muito bela para ser insignificante.”

Charles Chaplin

Dedicatória

Dedico esta minha tese a todas as mulheres corajosas como eu, que arriscam deixar a sua zona de conforto para se lançarem em projetos mais audaciosos. Que a sua determinação inspire não apenas as gerações presentes, mas também as futuras, mostrando que é possível desafiar limites e alcançar grandes feitos quando se tem coragem de seguir o coração e acreditar no próprio potencial.

Que cada página deste trabalho seja um tributo á resiliência e á força das mulheres, que se atrevem a sonhar alto e transformar os seus sonhos em realidade.

Agradecimentos

A realização desta dissertação não seria possível sem a ajuda, colaboração e incentivo de várias pessoas às quais quero dirigir o meu sincero agradecimento.

À minha orientadora, Professora Doutora Maria Carmen Pardo López por ter aceitado o meu convite e ter acreditado em mim.

A todos os respondentes do meu inquérito, que se prontificaram desde logo a responder a todas as questões.

Aos profissionais entrevistados, que me acolheram e se mostraram disponíveis para colaborar em tudo o que fosse preciso.

À minha entidade empregadora, pela paciência e colaboração dada quando ia para as aulas ou tinha trabalhos para apresentar.

Aos meus colegas de trabalho, pelas vezes que me “taparam o buraco” e pelo incentivo que sempre me deram.

Aos meus colegas de turma de mestrado, que primeiro estranharam, mas depois foram sem dúvida, uma boa ajuda e um estímulo importante.

Aos meus amigos, por acreditarem em mim e por terem paciência em estar sempre a ouvir falar da mesma coisa.

À minha família, que sempre me apoiou e incentivou, mas principalmente aos meus pais a quem eu sei que vou dar uma grande alegria com a conclusão deste mestrado.

Resumo

O transporte aéreo desempenha um papel primordial como meio de transporte, conector social e impulsionador económico. Com o passar dos anos, a perceção dos viajantes sobre os aeroportos evoluiu, e cada vez menos são vistos como meras infraestruturas de embarque e desembarque, tornando-se parte integrante da experiência turística.

Este estudo centra-se no Aeroporto Francisco Sá Carneiro (AFSC), localizado na região norte de Portugal, visando diagnosticar e analisar a experiência de chegada e saída dos passageiros, com o objetivo de propor melhorias significativas.

Adotou-se uma pesquisa de métodos mistos, os quais se entendem como uma combinação de diferentes teorias, métodos e fontes que ajudam a ultrapassar os entraves naturais que surgem, quando se usa uma abordagem singular ao estudo (Denzin, 1970). Já Creswell & Plano (2011) definem métodos mistos como um processo de recolha, análise e combinação de técnicas qualitativas e quantitativas numa mesma pesquisa. No caso do presente estudo foram combinadas entrevistas com profissionais do setor e inquéritos a utilizadores e turistas do AFSC, bem como análise de literatura e benchmarking.

A análise comparativa entre vários aeroportos, com características similares ao AFSC, revelou estratégias inovadoras e sustentáveis em aeroportos como Schiphol e Viena, focados na eficiência ecológica e modernização, respetivamente. Enquanto isso, o AFSC destacou-se pela eficiência operacional, especialmente na rapidez do processamento de bagagens e formalidades. Salienta-se, no entanto, a necessidade de melhorar a experiência cultural e sensorial no aeroporto, bem como a informação turística disponível. A integração com transportes públicos e a melhoria do design do aeroporto foram igualmente identificadas como áreas de melhoria.

As conclusões apontam para a necessidade de uma estratégia integrativa na gestão do AFSC, dando ênfase à eficiência operacional e a experiência cultural, sensorial e informativa dos passageiros. A implementação das ações sugeridas posicionará o AFSC como um portal representativo da região Norte de Portugal, melhorando a experiência global dos seus utilizadores.

Palavras-chave: *Transporte aéreo, Aeroporto Francisco Sá Carneiro, Experiência turística, Benchmarking, Gestão aeroportuária.*

Abstract

Air transportation plays a major role as a means of transport, social connector, and economic booster. Over the years, traveler's perception of airports has evolved, with airports being seen less as mere boarding and disembarking infrastructures, but more as integral parts of the tourist experience.

This study focuses on Francisco Sá Carneiro Airport (AFSC), located in the northern region of Portugal, and intends to diagnose and analyze the arrival and departure experience of passengers, with the aim of proposing significant improvements.

Mixed-methods research was adopted, which is understood as a combination of different theories, methods and sources that help to overcome the natural obstacles that arise when using a singular approach to the study (Denzin 1970). Creswell & Plano (2011) define mixed methods as a process of collecting, analyzing and combining qualitative and quantitative techniques in the same research. In the case of the present study, interviews with professionals in the sector and surveys of AFSC users and tourists were combined, as well as literature analysis and benchmarking

Comparative analysis revealed innovative and sustainable strategies in airports such as Schiphol and Vienna, focusing on ecological efficiency and modernization, respectively. Meanwhile, AFSC stood out by its operational efficiency, particularly in the speed of baggage processing and formalities. It is noteworthy, however, that there is a need to enhance the cultural and sensory experience at the airport, as well as the available tourist information. Integration with public transportation and improvements in the airport's design were also identified as areas for improvement.

The conclusions point the need for an integrative strategy in the management of the AFSC, emphasizing operational efficiency and the cultural, sensorial, and informational experience of passengers. The implementation of the suggested actions will position AFSC as a representative portal of the Northern region of Portugal, improving the overall experience of its users.

Keywords: *Air transport, Francisco Sá Carneiro Airport, Tourist experience, Benchmarking, Airport management.*

Índice

Dedicatória	iii
Agradecimentos	iv
Resumo	v
Abstract	vi
Capítulo 1. Introdução	1
1.1. Apresentação do Tema	1
1.2. Objetivos.....	3
1.2.1. Objetivo Principal.....	3
1.2.2. Objetivos Específicos	3
1.3. Estrutura do Trabalho	3
Capítulo 2. Metodologia.....	5
2.1. Natureza do Estudo.....	5
2.2. Procedimentos de Recolha de Dados.....	6
2.2.1 - Dados Primários: Entrevistas e Questionários	6
2.2.2 - Dados Secundários: Benchmarking e Análise da Literatura	8
2.3. Procedimentos de Análise de Dados	8
Capítulo 3. Contextualização.....	11
3.1. Aeroportos: Conceito e Evolução ao Longo dos Anos	11
3.2. Experiência Turística: Conceito e Evolução ao Longo dos Anos	13
3.3. Importância dos Aeroportos no Desenvolvimento Turístico dos Destinos	17
3.4 Aeroporto Francisco Sá Carneiro	21
3.4.1 História do Aeroporto	21
3.4.2 Desempenho Operacional.....	24
3.4.3 Impacto no Desenvolvimento da Região Norte.....	26
Capítulo 4. Benchmarking.....	29
4.1. Definição e Objetivos	29
4.2 Aeroportos Estudados.....	29
4.2.1 <i>Amsterdam Airport Schiphol</i> , Holanda.....	29
4.2.2 Aeroporto de Viena, Áustria.....	30
4.2.3 Aeroporto de Valência, Espanha	31
4.2.4 Aeroporto de Dubai, Emirados Árabes Unidos	32

4.2.5 Aeroporto de Incheon, Coreia do Sul	33
4.2.6 Aeroporto de Changi, Singapura	34
4.2.7 Aeroporto Internacional de Hong Kong	35
4.2.8 Aeroporto de Munique, Alemanha	36
Capítulo 5. Resultados do Trabalho de Campo	39
5.1 Resultados dos Inquéritos	39
5.2 Resultados das Entrevistas aos Profissionais do Setor	48
Capítulo 6. Propostas de Melhoria.....	61
6.1 Propostas de Ações a Desenvolver na Melhoria das Experiências de Chegada ao AFSC	61
Capítulo 7. Conclusão	79
7.1. Conclusões Finais	79
7.2. Limitações da Investigação	80
Bibliografia.....	83
Apêndice I- Guião de Entrevista aos Profissionais do Setor	1
Apêndice II- Guião Questionários Utilizadores frequentes.....	2
Apêndice III- Guião Questionários Turistas.....	5
Apêndice IV - Grelha de Análise de Conteúdo	7
Anexo 1 - Transcrição Entrevistas profissionais do setor.....	15

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Fluxo Metodológico</i>	6
Figura 2 <i>Etapas da Análise de Conteúdo de acordo com Bardin</i>	9
Figura 3 <i>Inauguração do aeroporto de Pedras Rubras</i>	22
Figura 4 <i>Chegada dos primeiros passageiros no recém-inaugurado Aeroporto de Pedras Rubras</i>	23
Figura 5 <i>Rijksmuseum Schipol</i>	30
Figura 6 <i>Pier West Aeroporto Viena</i>	31
Figura 7 <i>Aeroporto de Valencia Novo Terminal</i>	32
Figura 8 <i>Dubai International Airport Lounge</i>	33
Figura 9 <i>Aeroporto Incheon, Coreia do Sul</i>	34
Figura 10 <i>Aeroporto de Changi, Singapura conceito inspirado na natureza</i>	35
Figura 11 <i>Aeroporto Internacional Hong Kong HKIA Arts and Cultural Festival 2023</i> ...	36
Figura 12 <i>Mercado Natal Aeroporto Munique</i>	37
Figura 13 <i>Esquema Aeroportos favoritos</i>	45
Figura 14 <i>Análise Diagnóstico</i>	61

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Estrutura das entrevistas realizadas	49
Tabela 2 - Propostas de melhoria	62

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Distribuição de género da amostra.....	39
Gráfico 2 - Distribuição de idade da amostra	40
Gráfico 3 - Avaliação dos inquiridos sobre o Aeroporto do Porto.....	41
Gráfico 4 - Aspetos mais importantes para os viajantes na chegada ao aeroporto.....	40
Gráfico 5 - Importância do Aeroporto na experiência turística inicial.....	43
Gráfico 6 - Avaliação da experiência de chegada ao Aeroporto do Porto	44
Gráfico 7 - Aspetos mais importantes de uma experiência de chegada a um aeroporto pelo turista	47

Lista Abreviaturas, Acrónimos e Siglas

ACI – *Airports Council International*

ANA – Aeroportos Portugal

ASFC – Aeroporto Francisco Sá Carneiro

IATA – *International Air Transport Association*

INE – Instituto Nacional Estatística

OPO – *Oporto* (Porto)

ASCAFI- Aeroporto Sá Carneiro Administração Financeira e Investimentos

ASCSA – Aeroporto Sá Carneiro Sustentabilidade e Ambiente

ASCPO – Aeroporto Francisco Sá Carneiro Projetos e Obras

ASCEXP- Aeroporto Sá Carneiro Experiência do Passageiro

ASCGTM – Aeroporto Sá Carneiro Gestão Técnica e Manutenção

ASCPC – Aeroporto Sá Carneiro Pessoas e Comunicação

ASCEMEA – Aeroporto Sá Carneiro Eletricidade Mecânica Eletrónica e Automatismos

SAF – *Safe Aviation Fuel*

RFID – Identificação por radiofrequência

Capítulo 1. Introdução

1.1. Apresentação do Tema

O transporte aéreo, elemento fulcral na conectividade e no desenvolvimento global, tem desempenhado um papel crucial na economia e no impulsionamento dos destinos turísticos (Spasojevic, Lohman & Scott, 2017). Esta modalidade de transporte destaca-se pela sua importância significativa, encurtando distâncias e facilitando viagens rápidas entre locais distintos, o que não só fomenta as relações comerciais, mas também promove intensamente o turismo.

Paralelamente, os transportes aéreos têm contribuído de forma significativa para a economia e para o desenvolvimento dos destinos turísticos, segundo Spasojevic et al. (2017). Neste contexto, os aeroportos surgem como elementos indispensáveis do sistema de transporte, atuando como infraestruturas de suporte a uma diversidade de entidades com necessidades diversas, mas unidas por um propósito comum: o transporte bem-sucedido e eficiente de pessoas e bens.

Do ponto de vista turístico, sendo os aeroportos frequentemente os pontos de chegada e partida, as experiências que os visitantes acumulam com as diversas entidades presentes nesses locais moldam as suas perceções sobre a qualidade dos serviços aeroportuários e, conseqüentemente, a imagem do destino. Esta perspetiva é apoiada por estudos como os de Almeida (2011) e Prentice, Wang e Manhas (2021), que salientam a importância dos aeroportos na experiência turística global.

Segundo Graham (2019), citado por Almeida (2010), *“um aeroporto ultrapassa a sua função original como mera infraestrutura de apoio ao transporte aéreo, assumindo-se atualmente como um núcleo de desenvolvimento regional e nacional”* (p143). Os aeroportos participam ativamente nas estratégias de desenvolvimento da região, colaborando com diferentes setores, incluindo o turístico, e contribuindo para tornar os destinos mais atrativos e procurados por investidores nacionais e estrangeiros.

Bezerra & Gomes (2015) salientam que vários fatores contribuem para a satisfação dos clientes em infraestruturas aeroportuárias. Num estudo subsequente em 2019, estes autores concluíram que a qualidade do serviço aeroportuário e a imagem dos aeroportos são atributos determinantes para a fidelidade dos passageiros.

Os aeroportos, evoluindo de simples centros de transporte para centros de serviços e entretenimento, desempenham uma função vital na experiência turística. Os aeroportos modernos incidem na experiência do passageiro, oferecendo uma variedade de facilidades, as quais incluem: lounges confortáveis, restaurantes com gastronomia local, espaços de relaxamento e, em alguns casos, até galerias de arte e bibliotecas. Os avanços tecnológicos no *check-in*, na gestão de bagagens e na segurança têm tornado a experiência de viajar através dos aeroportos mais eficiente, apesar das eventuais demoras nos controlos de segurança. Almeida (2011) e Graham (2019) realçam que os aeroportos funcionam como centros de desenvolvimento regional e nacional, contribuindo de modo significativo para a atratividade dos destinos.

O transporte aéreo liga pessoas e culturas, impulsionando o crescimento económico global. Como portais para aventuras turísticas, os aeroportos oferecem uma oportunidade única para os turistas experienciarem a diversidade e riqueza do mundo (Abrantes, 2010).

Nesse sentido, o presente estudo visa identificar as iniciativas no Aeroporto Francisco Sá Carneiro (AFSC) que contribuem para fidelizar quem visita a região norte e avaliar o sucesso destes esforços. Também se propõe explorar novas abordagens, comparando o AFSC com outros aeroportos cujo sucesso é reconhecido, de forma a melhorar a experiência dos visitantes e potencialmente influenciar a sua vontade de regressar e recomendar o destino.

A seleção deste tema decorre da minha atividade profissional, que envolve um contato constante com a temática aeroportuária. Esta vivência despertou o meu interesse pela temática e suscitou uma reflexão acerca da relevância dos aeroportos na experiência turística, assim como na escolha dos destinos pelos viajantes. Além disso, trata-se de um tema original e pouco explorado, sendo evidente que o papel dos aeroportos tem assumido uma crescente importância na cadeia de valor do turismo. A escolha do Aeroporto Francisco Sá Carneiro como objeto de estudo justifica-se pela sua relevância estratégica na dinâmica socioeconómica da região Norte de Portugal, bem como pelo notável crescimento que tem registado ao longo dos anos, evidenciado pelo aumento do número de passageiros, das rotas disponíveis e das companhias aéreas que nele operam

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo Principal

O objetivo principal deste trabalho é propor ações de melhoria elaboradas, no que ao AFSC concerne, em termos de experiência de chegada de turistas à região Norte.

1.2.2. Objetivos Específicos

Como objetivos específicos foram definidos os seguintes:

- Identificar a literatura relativa ao tema e perceber de que forma já é uma preocupação dos aeroportos;
- Dar a conhecer o AFSC e entender de que forma este se preocupa e põe em prática iniciativas ao nível das experiências de chegada essencialmente;
- Procurar e identificar outros aeroportos que, pela sua dimensão e área de atuação, sejam bons exemplos de benchmarking;
- Explorar a perceção dos turistas / utilizadores e de profissionais do setor sobre o que pensam do aeroporto.

1.3. Estrutura do Trabalho

O presente trabalho está organizado em 7 capítulos principais.

O Capítulo 1 é reservado para introdução do tema, onde se descrevem os objetivos do trabalho e a sua estrutura, proporcionando um enquadramento inicial para o leitor.

O Capítulo 2 é dedicado à metodologia utilizada na investigação. Aqui, explica-se o processo desenvolvido para alcançar as conclusões necessárias, descrevendo em detalhe as estratégias e técnicas adotadas.

O Capítulo 3 incide na contextualização do AFSC abordando a sua história, o seu desempenho operacional e o impacto que esta infraestrutura tem no turismo da região Norte. Este capítulo inclui também uma revisão da literatura sobre a evolução dos aeroportos ao longo dos anos e a sua importância no desenvolvimento turístico dos destinos, bem como do conceito experiência turística.

O Capítulo 4 reserva-se à análise comparativa com outras realidades, empregando o benchmarking. Este capítulo explora exemplos de boas práticas noutros aeroportos que podem ser aplicadas para melhorar a situação no AFSC.

O Capítulo 5 é dedicado ao trabalho de campo, com a realização de entrevistas a profissionais do setor e a aplicação de inquéritos a utilizadores frequentes do aeroporto e turistas que chegaram ao destino. Neste capítulo, apresentam-se os resultados da análise dos dados recolhidos.

No Capítulo 6 apresentam-se propostas e ações para a melhoria das experiências de chegada ao AFSC com base nos resultados da análise efetuada.

Por fim, o Capítulo 7 destina-se às conclusões e à discussão das limitações encontradas durante a investigação.

O estilo da *American Psychological Association* (APA) -7ª edição é seguido na citação e organização das referências bibliográficas, conforme as diretrizes desta instituição.

Capítulo 2. Metodologia

A metodologia é uma parte primordial em qualquer trabalho acadêmico ou científico. A escolha e a implementação adequadas de métodos de investigação são essenciais para a objetividade, permitindo que os investigadores recolham e analisem dados de maneira sistemática e controlada (Creswell & Creswell, 2021).

Seguidamente, procede-se à apresentação da metodologia adotada neste estudo, um capítulo crucial para a compreensão do modo como a pesquisa foi conduzida, assegurando a sua validade e credibilidade.

2.1. Natureza do Estudo

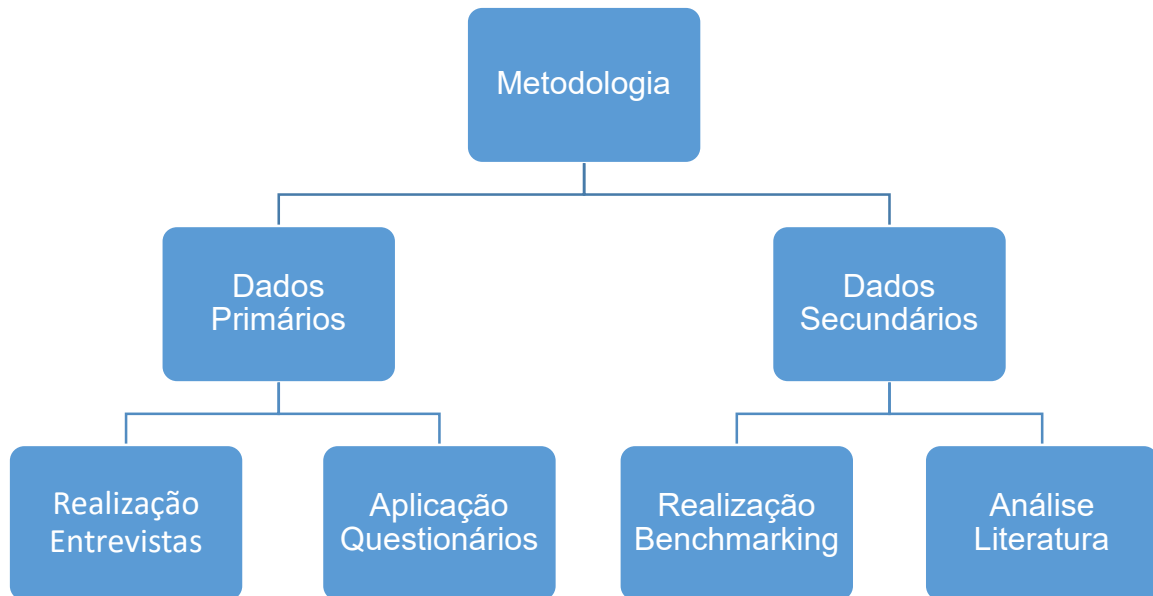
O presente estudo pode ser classificado como sendo de Métodos Mistos Exploratório. O modelo de métodos mistos, tal como descrito por Leite et al. (2021), integra técnicas de recolha, análise e combinação de abordagens quantitativas e qualitativas. Esta abordagem é particularmente útil para alcançar uma compreensão profunda e diversificada de questões de investigação e fenómenos complexos, superando as limitações inerentes às metodologias puramente quantitativas ou qualitativas. Não obstante, este modelo acarreta desafios importantes: exige um maior investimento em termos de tempo e recursos financeiros, além de requerer que os investigadores desenvolvam um leque mais vasto de competências e conhecimentos, que incluam tanto as técnicas quantitativas como as qualitativas. Molina-Azorin (2016) enfatiza a importância de uma formação ampla e aprofundada em ambas as metodologias para o sucesso da pesquisa de métodos mistos.

De acordo com Gil (2002), os estudos exploratórios têm como finalidade principal proporcionar uma maior familiaridade com o problema de investigação, tornando-o mais explícito ou mesmo um auxílio na construção de hipóteses. Nesses estudos, é comum realizar uma ampla revisão bibliográfica, possibilitando ao investigador uma profunda imersão no conhecimento já existente sobre o tema, identificando lacunas, contradições ou novas questões que emergem do material analisado. Ademais, as entrevistas, frequentemente de natureza qualitativa, são utilizadas para explorar as perspetivas e as experiências dos indivíduos associados ao fenómeno estudado.

2.2. Procedimentos de Recolha de Dados

O procedimento de recolha de dados foi cuidadosamente estruturado, integrando dados primários e dados secundários, para assegurar uma análise alargada e rigorosa (Figura 1).

Figura 1 *Fluxo Metodológico*



Fonte: Elaboração própria

2.2.1 - Dados Primários: Entrevistas e Questionários

Segundo Batista et al. (2017), a entrevista é uma técnica bastante utilizada na recolha de dados durante o processo de trabalho de campo em investigações. Esta técnica é valorizada pela sua capacidade de recolher informações tanto objetivas como subjetivas sobre um determinado fenómeno. A entrevista é considerada uma forma de interação entre duas ou mais pessoas, onde o entrevistador guia a conversa com o objetivo de obter informações específicas relacionadas com o tema de estudo. Durante uma entrevista, o investigador tem a oportunidade de explorar em profundidade as perceções, experiências, atitudes e comportamentos dos entrevistados. Esta técnica permite uma maior flexibilidade na abordagem dos temas, adaptando-se ao contexto e às respostas do entrevistado, o que pode

revelar informação relevante que não seria captada através de métodos mais estruturados, como os questionários (Batista et al. 2017).

Foram conduzidas entrevistas semiestruturadas com profissionais de diferentes áreas do setor de viagens e turismo. Entre os entrevistados estavam um Diretor de Agência de Viagens, um Consultor de Segurança Aeroportuária, um Comandante da TAP, um Comercial de Companhia Aérea e um Chefe de Reservas de um Operador Turístico.

Os entrevistados são predominantemente do sexo masculino, com apenas uma representante do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 30 e os 60 anos e a maioria com formação académica superior.

O guião de entrevista (Apêndice I) incluiu 10 perguntas sobre a relação dos profissionais com os aeroportos ao longo das suas carreiras, a evolução da perceção dos aeroportos, o papel atual dos aeroportos na indústria turística, os desafios enfrentados e sugestões específicas para melhorar a experiência no AFSC.

Paralelamente, foram aplicados dois questionários (Apêndices II e III) a turistas e também a utilizadores frequentes do aeroporto. Estes últimos foram escolhidos pela sua utilização do AFSC e pela sua perceção de outros aeroportos. Sendo utilizadores frequentes deslocam-se no sentido de saída para outros destinos desde o AFSC e isso torna-os observadores e críticos, sendo a sua opinião valiosa. Segundo Barbosa (2008), os questionários são uma técnica eficaz e económica para recolher informações em investigação. As suas principais vantagens incluem a facilidade de aplicação (podendo ser distribuídos via email ou telefone), a apresentação de questões padronizadas a todos os participantes e a garantia de anonimato. Além disso, permitem uma grande flexibilidade na elaboração das questões, que podem ser ajustadas para atender aos objetivos específicos da investigação (Barbosa, 2008).

Estes questionários, com duração de resposta estimada entre 2 a 3 minutos, incluíram questões de escolha múltipla, escala Likert e respostas abertas, e abordaram temas como a opinião geral sobre o AFSC, aspetos importantes na experiência de chegada e sugestões de melhorias.

2.2.2 - Dados Secundários: Benchmarking e Análise da Literatura

Para complementar os dados primários, realizou-se um estudo de benchmarking, identificando práticas exemplares em outros aeroportos que poderiam ser relevantes para o AFSC. O benchmarking é um processo sistemático e contínuo de medida (Madeira 1999). Visa obter informações que podem ajudar a organização a agir para melhorar o seu desempenho (Madeira 1999). Tendo o conceito de aeroporto evoluído tanto ao longo dos anos, este tipo de análise torna-se crucial para o estudo em questão, na medida em que cria oportunidades de melhoria e permite aferir o que de boas práticas se pratica em outros aeroportos.

Foi igualmente realizada uma análise da literatura existente sobre o tema em questão: teses de mestrado, dissertações, artigos de revistas, estudos de qualidade os quais permitiram elaborar um quadro teórico para o estudo e concederam uma melhor compreensão das tendências atuais e das expectativas dos passageiros

Em todas as etapas da recolha de dados, os objetivos do estudo foram sempre o foco principal da investigação, o que assegurou a obtenção de informações pertinentes e fiáveis. Estudos como o de Viríssimo & Abrantes (2022), o qual se revelou útil no âmbito da compreensão da experiência turística e da relevância dos aeroportos no início desta. Da mesma forma a dissertação de mestrado de Esteves (2014) destaca o impacto que o AFSC tem no desenvolvimento da região norte; não esquecendo Loureiro (2011) que aborda a temática do AFSC como lugar turístico.

2.3. Procedimentos de Análise de Dados

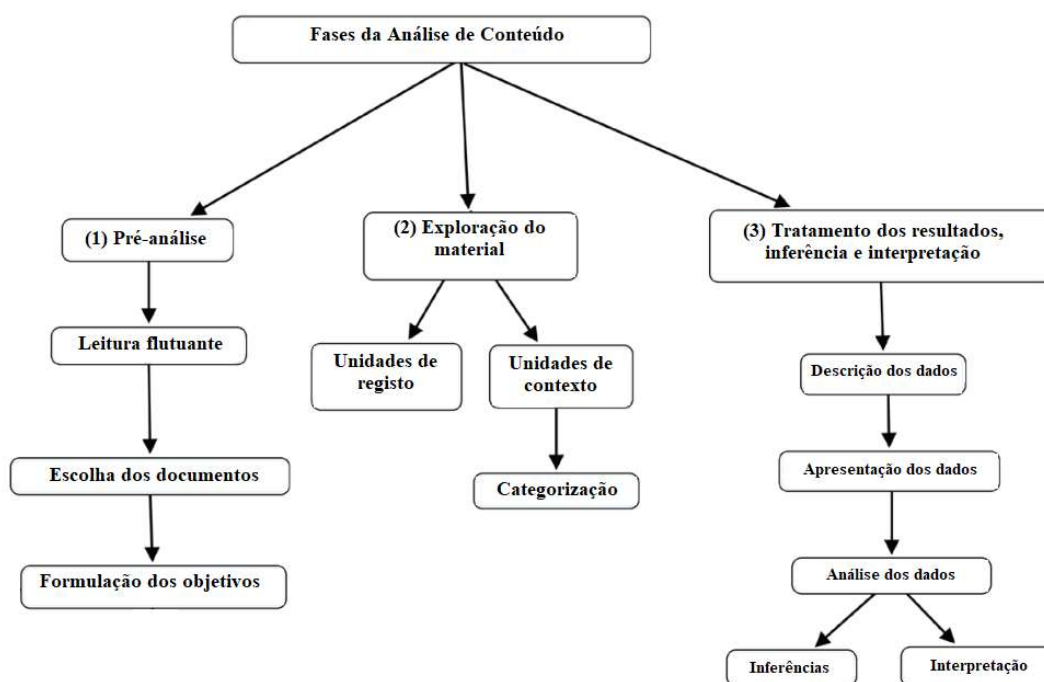
No processo de análise dos dados obtidos através dos inquéritos e das entrevistas, utilizaram-se dois métodos distintos para tratar as diferentes naturezas dos dados: quantitativos e qualitativos.

Para os dados quantitativos, recorreu-se à análise descritiva utilizando o programa Microsoft Excel. Este processo incluiu a organização dos dados em tabelas e a sua representação gráfica. Estes procedimentos estatísticos básicos são essenciais para sumarizar grandes volumes de dados e extrair informações como distribuições de frequência e percentagens.

Por outro lado, os dados qualitativos, designadamente aqueles obtidos a partir das entrevistas, foram submetidos à análise de conteúdo seguindo a metodologia proposta por Bardin (2016). Esta metodologia centra-se não meramente na descrição dos conteúdos expressos, como também na extração e na compreensão do significado intrínseco das mensagens veiculadas.

Nesse seguimento, adotaram-se as três fases enunciadas por Bardin (2016): (1) A pré-análise, onde se definem as hipóteses e se escolhem as técnicas de análise; (2) A exploração do material, fase na qual o conteúdo é sistematizado e reduzido a unidades menores; e, finalmente, (3) As inferências e interpretação, onde se extrai o significado mais profundo e se efetuam as correlações com as hipóteses iniciais. A Figura 2 apresenta estas três fases.

Figura 2 *Etapas da Análise de Conteúdo de acordo com Bardin*



Fonte: Elaboração própria a partir de Bardin (2016).

Foi construída uma Grelha de Análise de Conteúdo (Apêndice IV), fundamental para compreender e interpretar as mensagens da entrevista. Esta grelha foi estruturada incluindo os seguintes elementos:

1. Categorias, que refletem os temas principais abordados durante as entrevistas e que, normalmente, estão alinhadas com o guião da entrevista, facilitando a correspondência e a análise temática.
2. Subcategorias, que derivam das categorias principais e ajudam a compreender e a esclarecer os temas, tornando a interpretação dos dados mais acessível.
3. Indicadores/unidades de registo, que são frases específicas retiradas das entrevistas que traduzem as ideias principais transmitidas pelos participantes, oferecendo uma compreensão mais pormenorizada sem a necessidade de revisão do conteúdo integral.
4. Unidades de contexto, que são segmentos mais extensos do discurso que fornecem o pano de fundo necessário para compreender as unidades de registo. Estas unidades são essenciais para preservar o sentido e a integridade das mensagens, possibilitando uma compreensão contextualizada das respostas dos entrevistados (Bardin, 2016).

Capítulo 3. Contextualização

3.1. Aeroportos: Conceito e Evolução ao Longo dos Anos

O conceito de "Aeroporto" vai além de um aeródromo com pistas de aterragem e decolagem; inclui um conjunto de instalações e serviços que suportam o transporte aéreo comercial, desempenhando um papel crucial nos aspetos económicos e sociopolíticos de uma região ou país. Assim, os aeroportos são fundamentais para o transporte de um grande número de pessoas entre diversos países, gerando valor agregado e promovendo intercâmbios culturais e económicos (Cardoso, 2021).

De acordo com Sheikholeslami, Langeroodi & Khorshidi (2023), o aeroporto, ou terminal de transporte aéreo, é considerado como um dos usos especiais mais importantes em qualquer região, sendo um nó especial na rede de transporte. De acordo com os mesmos autores, os aeroportos não são meros pontos de partida e chegada; são elementos integrantes e vitais para o funcionamento eficiente dos sistemas de transporte e, por extensão, da economia global e local

Graham (2013) destaca que os aeroportos são capazes de gerar riqueza, criar numerosas oportunidades de emprego e impulsionar o desenvolvimento económico, benefícios esses particularmente importantes para comunidades mais isoladas. Contudo, ressalta também que os aeroportos apresentam impactos consideráveis, influenciando quer o meio ambiente quer a qualidade de vida dos residentes das áreas adjacentes às instalações aeroportuárias. Estes efeitos decorrem do ruído e da poluição atmosférica gerados pelas atividades aeroportuárias, que podem afetar negativamente o bem-estar das comunidades locais (Graham, 2013).

Botton (2011) no seu livro "Uma Semana no Aeroporto: Um Diário de Heathrow" observa o aeroporto não apenas como um local de trânsito, mas como um microcosmo da sociedade moderna, com todas as suas complexidades, dramas e alegrias.

Durante muito tempo, o aeroporto foi um tema principalmente reservado a especialistas e designers, ou então admirado como um monumento que celebra o espetáculo da aeromobilidade. No entanto, atualmente, a perspetiva sobre os aeroportos mudou consideravelmente. Estes locais deixaram de ser vistos apenas como marcos arquitetónicos ou proezas da engenharia para se tornarem um assunto crítico abordado sob vários ângulos na literatura. Esta mudança demonstra o reconhecimento da importância crescente dos

aeroportos não só como infraestruturas de transporte, mas também como centros de atividade económica, social e cultural (Roseau, 2013). Deste modo, o conceito de aeroporto foi evoluindo para além da sua função convencional como infraestrutura de transporte aéreo. Atualmente, é reconhecido como um polo crucial para o desenvolvimento regional e nacional. Os aeroportos interagem ativamente com outros setores, incluindo o turismo, contribuindo para tornar os destinos mais atrativos e estimulando o interesse de investidores nacionais e estrangeiros. Esta evolução traduz a crescente importância dos aeroportos na estratégia de desenvolvimento regional e na dinâmica económica global (Almeida & Costa, 2014).

Inicialmente, os aeroportos eram simples aeródromos, sem as extensas infraestruturas e serviços que os caracterizam hoje. No início, antes da Segunda Guerra Mundial, a distância de aterragem e descolagem das aeronaves de transporte de passageiros era relativamente curta, não ultrapassando os 600 metros. Com o desenvolvimento de monoplanos mais pesados, como o Douglas DC-3, na década de 1930, as exigências de espaço e infraestruturas aumentaram consideravelmente. Não obstante, mesmo os maiores aeroportos da época, como os de Nova Iorque (La Guardia), Londres (Croydon), Paris (Le Bourget) e Berlim (Tempelhof), situavam-se perto dos centros urbanos (Groot, 2021).

De referir que, numa fase inicial, os aeroportos desempenhavam funções que iam além do simples transporte aéreo, funcionando igualmente como centros de lazer e atividade social. Eram locais que atraíam muitos visitantes, muitas vezes em maior número do que os próprios passageiros. De acordo com Caldeira et al. (2019) o design destes espaços era focado nas necessidades das aeronaves e dos passageiros, e também em proporcionar locais de restauração, observação e estacionamento.

Na era que se seguiu à Segunda Guerra Mundial, observou-se uma rápida expansão e modernização na área da aviação, com a construção de novos aeroportos e a ampliação dos já existentes. Durante este período, muitos aeroportos adotaram uma arquitetura modernista, caracterizada por estruturas elegantes e áreas amplas (TAV Technologies, 2023).

Avançando para a segunda metade do século XX, o aumento das companhias aéreas *low cost* e a maior acessibilidade das viagens aéreas impulsionaram um crescimento acentuado no número de passageiros e na construção de aeroportos maiores. Este fenómeno levou a um aumento considerável no tráfego aéreo, sendo que muitos aeroportos passaram a registar

números recorde de passageiros nos últimos anos, o que evidencia uma contínua adaptação das infraestruturas aéreas às dinâmicas globais (TAV Technologies, 2023).

De acordo com Loureiro (2011), a revolução das companhias aéreas *low cost*, representou uma mudança importante para os consumidores e também para a indústria turística em geral. Esta transformação no setor da aviação, caracterizada pela redução dos custos das viagens aéreas, trouxe benefícios importantes para os consumidores, permitindo-lhes viajar a preços mais acessíveis. Além disso, o fenómeno *low cost* no setor aéreo proporcionou à indústria turística uma nova oportunidade de negócio. Com a chegada de mais turistas, impulsionada pelos preços mais baixos dos voos, os destinos turísticos e as empresas locais puderam explorar novas formas de negócio e parcerias; o que por sua vez resultou numa dinâmica económica mais diversificada, fomentando o desenvolvimento turístico e económico das regiões servidas pelos aeroportos (Loureiro, 2011).

O fenómeno das companhias aéreas *low cost*, como explorado por Franco, Correia & Franco em 2018, tem-se afirmado como um modelo de negócio de sucesso na indução de novos fluxos turísticos, sendo que Portugal não é exceção neste panorama. Este modelo de gestão, apoiado fortemente na tecnologia, destaca-se pelo seu elevado grau de inovação e pela capacidade de manter uma estrutura de custos suficientemente flexível. Esta flexibilidade é essencial para permitir a prática de preços acessíveis que vão ao encontro das expectativas dos novos utilizadores deste serviço (Franco et al. 2018).

A implementação e o sucesso das companhias aéreas *low cost* têm um impacto marcante na indústria da aviação, bem como no desenvolvimento comercial em geral, influenciando de forma direta outras atividades ligadas ao turismo. Este fenómeno resulta num efeito multiplicador na economia, uma vez que a maior acessibilidade em termos de custos de viagem promove um aumento nos fluxos turísticos, beneficiando uma gama variada de setores, desde a hotelaria até às atividades de lazer e cultura (Franco et al. 2018).

3.2. Experiência Turística: Conceito e Evolução ao Longo dos Anos

O turismo, ao longo do tempo, deixou de ser uma atividade exclusiva para as classes mais elitistas, para se tornar uma atividade acessível a toda a população na era moderna. Inicialmente, o turismo estava geralmente associado a processos de cura e era um privilégio de indivíduos de classes mais altas, o que refletia as limitações socioeconómicas da época (Ramos & Costa, 2017).

Contudo, com o passar dos anos e as mudanças sociais e económicas, o turismo evoluiu de forma expressiva. Assim, transformou-se num fenómeno global e democratizado, onde a possibilidade de viajar e explorar novos destinos deixou de ser um luxo exclusivo de poucos para se tornar uma realidade acessível à maioria da população. Esta evolução é marcada pela mudança nas estruturas sociais e económicas, bem como pelo desenvolvimento tecnológico e pela melhoria das infraestruturas de transporte, que tornaram as viagens mais fáceis, rápidas e acessíveis (Ramos & Costa, 2017).

Atualmente, o turismo, como um setor dinâmico e indispensável para a economia mundial, detém um papel importante no desenvolvimento social e económico tanto das regiões como dos países. Segundo Kozhokulov et al. (2019), este setor é considerado uma das principais opções para o crescimento económico, constituindo uma fonte preponderante de renda e emprego. Esta relevância é evidente tanto nos países em desenvolvimento, onde o turismo pode representar uma via fundamental para o progresso económico, como nos países desenvolvidos, onde continua a ser um motor expressivo para a economia.

De acordo com Raju & Parijat (2019), o turismo gera uma grande oferta de trabalho, contribuindo de forma relevante para a inserção no mercado de trabalho de grupos como jovens, mulheres e trabalhadores migrantes. Em certos países, a contribuição do turismo para o emprego é de tal forma marcante que se torna indispensável. Este facto atenta para a capacidade do turismo em criar oportunidades diversificadas e acessíveis de emprego, estimulando o desenvolvimento socioeconómico de múltiplas comunidades.

Nos dias de hoje, o turismo oferece oportunidades únicas de aprendizagem e de experiência cultural, ou seja, é visto como uma forma de possibilitar aos turistas interações com culturas, usos e costumes variados (Carlos et al. 2019). Assim, é pertinente abordar o conceito de experiência turística.

Da análise da literatura são várias as definições de experiência turística, o que mostra a amplitude e complexidade deste conceito.

Urry & Larsen (2011), descrevem a experiência turística como uma atividade baseada na procura por novas experiências e paisagens, centrando-se na ideia do "olhar turístico" que transforma lugares banais em atrações.

Segundo Marujo (2016), a experiência turística é multidimensional, envolvendo todos os sentidos e variando substancialmente de pessoa para pessoa. Segundo o autor cada experiência é única, influenciada pelo estado de espírito do turista e pela sua interação com o destino. Tudo o que é observado ou vivenciado, positivo ou negativo, compõe a experiência turística, destacando a sua complexidade e a necessidade de abordá-la sob diversas perspectivas (Marujo, 2016).

De acordo com Coelho & Gosling (2018), a experiência turística não se resume somente à visita a locais de interesse ou à contemplação de paisagens. Esta experiência, na concepção dos autores, é essencialmente um caminho de descoberta pessoal e cultural. Os turistas de hoje procuram mais do que simples deslocações; eles anseiam por vivências que os enriqueçam, que expandam os seus horizontes e que os liguem de forma mais profunda e autêntica com diferentes culturas e estilos de vida (Coelho & Gosling, 2018).

Na opinião de Novo (2020), a experiência turística é uma composição de elementos subjetivos e emocionais que moldam a percepção e a recordação do turista sobre o destino visitado, demonstrando a complexidade e a riqueza do turismo enquanto fenómeno humano e cultural. Assim, este conceito é algo que transcende o mero ato de viajar, pois envolve uma profunda interação entre o turista e o ambiente que visita.

A experiência turística pode ser influenciada por diversos fatores. Segundo Adinegara et al (2017), os seguintes fatores podem ter impacto nesta experiência, sendo que cada um destes desempenha um papel fulcral no sucesso deste setor:

1. **Marketing Turístico:** O marketing é essencial em qualquer setor, sobretudo no de viagens e turismo. As organizações dependem da promoção e de estudos de mercado como métodos primordiais para comunicar com os clientes, influenciando a sua percepção e escolhas.
2. **Imagem:** A imagem de uma empresa turística, como um hotel ou de uma estrutura aeroportuária, é construída a partir das impressões, crenças e sentimentos dos clientes. Esta imagem é fundamental, sendo um dos fatores mais relevantes para os hóspedes ao considerarem a intenção de repetir a estadia e recomendá-la a outros.
3. **Qualidade do Serviço:** A qualidade do serviço é uma preocupação maior para as empresas que prestam serviços aos seus clientes, especialmente num ambiente de

crescente concorrência. A experiência turística é profundamente influenciada pela qualidade do serviço recebido.

4. **Valor Percebido pelo Cliente:** Os avanços tecnológicos e a diversidade de produtos e serviços no mercado levam os consumidores a tornarem-se mais informados e conscientes das suas escolhas. O valor percebido refere-se à avaliação dos clientes sobre os produtos e serviços, tendo em consideração a sua capacidade de satisfazer as suas necessidades.
5. **Satisfação do Cliente:** A satisfação do cliente é um determinante crucial para o sucesso no setor do turismo. Não é um processo simples, pois os consumidores têm um papel ativo na interação com o serviço, influenciando de modo direto a sua satisfação.
6. **Comunicação Boca-a-Boca:** A comunicação boca-a-boca tem um papel preponderante na formação das atitudes e comportamentos dos consumidores. Os gestores valorizam muito esta forma de comunicação, no sentido em que acreditam no seu impacto no sucesso da informação relacionada com o produto.

De acordo com Hanh & Van Dung (2023), vários fatores influenciam as expectativas dos turistas em relação às suas experiências de viagem. Estes fatores podem ser categorizados em psicológicos, socioculturais, económicos e ambientais:

1. **Fatores Psicológicos:** Fatores como a motivação e a perceção são identificados como determinantes cruciais das expectativas de experiência. A motivação de um turista, seja ela a procura por aventura, descanso ou enriquecimento cultural, ou a sua perceção do destino influenciam o que esperam da sua viagem.
2. **Fatores Socioculturais:** Os valores e normas culturais desempenham um papel de peso na formação das expectativas de experiência. Estes fatores compreendem a forma como diferentes culturas valorizam determinados tipos de viagens e atividades, condicionando as expectativas e as escolhas dos turistas.
3. **Fatores Económicos:** Questões económicas tais como o orçamento disponível para a viagem e a taxa de câmbio são fatores críticos na determinação das expectativas de experiência. Estes fatores influenciam o tipo de alojamento, transporte e atividades que os turistas podem permitir-se durante as suas viagens.

4. **Fatores Ambientais:** O clima e a qualidade ambiental do destino são também fatores importantes que impactam as expectativas dos turistas. Por exemplo, as condições meteorológicas podem influenciar as atividades planeadas e a percepção global do destino.

Estes fatores, coletivamente, moldam a experiência turística e são fundamentais para compreender as dinâmicas do setor do turismo e como as organizações podem melhorar a sua oferta e interação com os clientes. Por conseguinte, é importante que os profissionais do turismo entendam bem estes fatores para melhor atender às necessidades e expectativas dos viajantes (Hanh & Van Dung, 2023; Adinegara et al., 2017).

3.3. Importância dos Aeroportos no Desenvolvimento Turístico dos Destinos

O transporte aéreo desempenha uma função determinante na economia e no desenvolvimento dos destinos turísticos. Este modo de transporte, particularmente em ambientes insulares, é frequentemente o principal meio de chegada a estes destinos. Esta realidade destaca a importância crítica dos aeroportos na indústria do turismo. Em locais onde as opções de transporte terrestre e marítimo são limitadas ou inexistentes, como por exemplo em ilhas, os aeroportos tornam-se a porta de entrada essencial para turistas. O acesso facilitado e eficiente proporcionado pelos aeroportos nestes locais é indispensável para a atratividade turística e, por conseguinte, para o desenvolvimento económico local (Viríssimo & Abrantes, 2022).

Kowalczyk (2013) salienta a importância substancial do transporte aéreo no desenvolvimento do turismo, identificando várias áreas de influência significativas:

- **Aparecimento de valores turísticos:** O transporte aéreo tem uma função importante na promoção e na valorização dos atrativos turísticos de um destino; facilita o acesso a locais que, de outra forma, poderiam permanecer inacessíveis ou desconhecidos, contribuindo para a descoberta de novos valores turísticos.
- **Desenvolvimento da infraestrutura turística:** A presença de um aeroporto influencia diretamente o desenvolvimento de infraestruturas turísticas, como hotéis, resorts e outras facilidades. Estes desenvolvimentos são indispensáveis para acomodar o cada vez maior número de turistas e proporcionar-lhes uma experiência confortável e agradável.

- **Desenvolvimento de serviços turísticos:** O aumento do tráfego aéreo estimula o crescimento de uma série de serviços turísticos, desde atividades de lazer até guias turísticos e operadores locais. Este desenvolvimento ajuda a melhorar a experiência turística e a promover a diversificação dos serviços oferecidos.
- **Melhoria da acessibilidade comunicacional:** Os aeroportos melhoram substancialmente a conectividade de um destino, tornando-o mais conectado com o resto do mundo. Esta acessibilidade é primordial tanto para o movimento de turistas, como para a troca de informações, ideias e culturas, incrementando desta forma a experiência turística global.

Portanto, a contribuição do transporte aéreo, nomeadamente através dos aeroportos, para o desenvolvimento do turismo é multifacetada e conjuga várias dimensões, desde a descoberta de novos destinos turísticos até à melhoria da infraestrutura e de serviços turísticos (Kowalczyk, 2013).

Num estudo recente efetuado por Florido-Benítez (2023), ficou evidenciado que os aeroportos têm um papel fundamental na acessibilidade e conectividade das cidades e museus. Este estudo destacou várias descobertas importantes. Primeiramente, foi observado que as alianças estratégicas entre aeroportos, museus e Organizações de Marketing de Destinos (DMO's) têm um impacto significativo no aumento do número de turistas e visitantes nas cidades e museus. A proximidade dos aeroportos aos museus revelou ser um fator atrativo para os turistas e visitantes dos museus, tanto em termos de proximidade física como de tempo de deslocação. Além disso, foi constatado que as atividades de promoção e as exposições itinerantes detêm um peso significativo na atração de mais visitantes aos museus e destinos turísticos. Por fim, o estudo destacou que os vinte principais museus dos Estados Unidos da América beneficiam da melhor conectividade aérea no país, graças à presença de grandes aeroportos. Estes resultados sublinham a importância dos aeroportos não só como infraestruturas de transporte, mas também como elementos-chave no desenvolvimento turístico e cultural das regiões.

Num outro estudo realizado por Doerr et al. (2020), foram analisados os impactos da nova infraestrutura aeroportuária no desenvolvimento turístico dos destinos, com foco na região de Allgäu (sul da Alemanha). Os resultados revelaram que a inauguração de um aeroporto na região conduziu a um aumento considerável de chegadas de turistas estrangeiros. Segundo

os resultados desse estudo, registou-se um acréscimo anual de cerca de 95.000 hóspedes registados do estrangeiro entre 2008 e 2016, em comparação com o que teria ocorrido se o aeroporto não tivesse sido aberto.

No estudo de Shanker (2022), também é destacada a importância dos aeroportos para o desenvolvimento turístico dos destinos. Para o autor, os aeroportos são mais do que locais de embarque e desembarque, sendo fundamentais para a experiência geral do turista. Desta forma, o mesmo estudo procurou estabelecer uma correlação entre a experiência no aeroporto e a imagem positiva do destino (Shanker 2022). Através de inquéritos online foi confirmada uma relação significativa entre as atividades realizadas pelos passageiros nos aeroportos e a sua experiência global. Este estudo corrobora a ideia de que os aeroportos, ao influenciarem a experiência dos viajantes, contribuem para a atratividade dos destinos turísticos.

Também Chuchu (2020), através do seu estudo, enfatiza a importância dos aeroportos como centros de serviço completo no turismo. O estudo, centrado em viajantes internacionais no Aeroporto Internacional OR Tambo, na África do Sul, revelou que a imagem do destino percebida no aeroporto é um fator decisivo para os viajantes regressarem ao local. Este estudo evidencia o impacto da experiência aeroportuária na decisão de visitar um destino turístico.

Tendo em conta o exposto, vários estudos têm sido realizados com o objetivo de compreender os fatores ou elementos que os viajantes esperam de um aeroporto para melhorar a sua experiência enquanto turistas.

De acordo com os resultados do estudo de Sarmiento, Suárez & Otoyá (2010), os viajantes valorizam principalmente a fiabilidade, a segurança e a capacidade de resposta nos aeroportos. Estes atributos foram identificados como os mais importantes para uma experiência de aeroporto excelente. Neste estudo realizado no Aeroporto Internacional Jorge Chávez (Lima), foi concluído que o serviço é homogêneo e cumpre satisfatoriamente com as dimensões avaliadas. O estudo também revelou que não existe uma característica que se destaque significativamente sobre as outras. Porém, os fatores mais influentes na percepção positiva dos passageiros foram os elementos tangíveis e a segurança, indicando que a infraestrutura, a aparência, a segurança das instalações e a confiança no atendimento do pessoal são cruciais. Entre os aspetos negativos destacados pelos passageiros estão a falta de

empatia e os problemas com bagagens perdidas. O estudo de Sarmiento et al. (2010) sugere que estes pontos, juntamente com a percepção de insuficiência de ajuda e restaurantes, representam oportunidades de melhoria.

De acordo com o estudo de Wattanacharoensil, Schuckert e Graham (2016), que desenvolveu um quadro conceptual para a criação da experiência aeroportuária, os viajantes esperam diversos fatores ou elementos de um aeroporto para melhorar a sua experiência turística. Estes elementos estão distribuídos por várias dimensões, nomeadamente:

- **Dimensão sociológica:** Esta dimensão inclui o 'sentido de lugar' e a 'interação social'. Os passageiros valorizam um ambiente aeroportuário que traduz a cultura e a identidade do local, proporcionando um sentido de lugar. Ademais, as oportunidades de interação social no aeroporto são relevantes, seja com outros passageiros ou com o pessoal.
- **Dimensão psicológica:** Inclui a 'ansiedade no aeroporto', a 'justiça' e as 'experiências passadas'. Os passageiros desejam uma experiência sem stress, com procedimentos justos e eficientes. As experiências anteriores dos passageiros em aeroportos influenciam igualmente as suas expectativas e percepções.
- **Dimensão de marketing e gestão de serviços:** Esta dimensão abrange o 'encontro de serviço', os 'serviços e cenários de sentido' e o 'conceito de cocriação', além da 'imagem do destino'. Os passageiros esperam encontros de serviço de elevada qualidade, ambientes aeroportuários que estimulam os sentidos e oportunidades para cocriar a sua experiência. A imagem do destino turístico também é influenciada pela experiência no aeroporto (Wattanacharoensil et al., 2016).

No estudo de Batouei et al. (2020), foi identificado que para melhorar a experiência dos turistas, os gestores de aeroportos devem empenhar-se em criar experiências aeroportuárias atrativas. O estudo analisou como diferentes componentes - justiça no serviço, ambiente do serviço, encontros de serviço e tecnologias de auto atendimento – influenciam a satisfação dos viajantes. Os resultados mostraram que estes fatores têm um impacto significativo na satisfação, o que, por sua vez, influencia a intenção dos viajantes de visitar e partilhar experiências positivas sobre o aeroporto. Tal como no estudo de Wattanacharoensil et al. (2016), o estudo de Batouei et al. (2020), destaca a importância de se considerar uma

estratégia integrativa que compreenda as dimensões sociológicas, psicológicas e de marketing de serviços para aumentar a satisfação dos passageiros.

No estudo de Saut & Song (2022), foi constatado que a satisfação dos passageiros com os serviços aeroportuários é um fator chave para incentivar a intenção de visitar o país de destino. Enquanto a qualidade do serviço aéreo tem um efeito moderado, a imagem do aeroporto não mostrou impacto significativo nas decisões de viagem dos passageiros nesse estudo.

Como se pode constatar, vários estudos foram realizados sobre a experiência aeroportuária do turista, o que ressalta a importância que este tema tem para o desenvolvimento dos destinos. Da leitura destes estudos, podemos sintetizar algumas conclusões sendo a mais significativa aquela que nos realça que, apesar de estar pendente de inúmeros fatores e incidir sob vários aspetos, a experiência que o turista faz do uso dos aeroportos é determinante para o sucesso do destino e a vontade de voltar e recomendar. Ao gerir um aeroporto, atualmente, as entidades envolvidas não podem de todo descurar este aspeto e são cada vez mais e maiores os desafios que se colocam.

3.4 Aeroporto Francisco Sá Carneiro

3.4.1 História do Aeroporto

A inauguração do Aeroporto de Pedras Rubras e do percurso aéreo entre Lisboa e Porto, que ocorreu num domingo, a 2 de dezembro de 1945, marcou significativamente a dinâmica urbana. Este acontecimento foi recebido com grande satisfação pelos cidadãos do Porto, concretizando assim uma das suas mais ansiadas aspirações. O aeródromo do Porto, conforme descrito por Tavares (2017), tornou-se um símbolo de progresso e desenvolvimento na região.

A Figura 3 captura um momento histórico para a cidade do Porto e para Portugal: a inauguração do Aeroporto de Pedras Rubras. A presença notável de cidadãos no evento, ilustrada pela multidão que se reuniu no aeroporto, demonstra a importância do acontecimento e o orgulho dos portuenses na realização de uma das suas maiores aspirações. A torre de controlo, imponente na paisagem, simboliza a modernidade e o progresso, enquanto a pista, palco de chegadas e partidas, prometia ligar o Porto ao resto do país e ao mundo, impulsionando a mobilidade e o desenvolvimento económico e turístico da região.

Figura 3 *Inauguração do aeroporto de Pedras Rubras*



Fonte: Cais da Memória (2015).

A Figura 4 documenta um momento solene e marcante na história da aviação portuguesa: a chegada dos primeiros passageiros ao recém-inaugurado Aeroporto de Pedras Rubras. Observa-se a descida dos viajantes da aeronave, sinalizando o início de uma nova era na mobilidade e conectividade do Porto com o mundo. As expressões dos rostos dos presentes mostram a grandiosidade do evento, com as autoridades locais e os cidadãos a testemunharem este avanço na infraestrutura da região.

Figura 4 *Chegada dos primeiros passageiros no recém-inaugurado Aeroporto de Pedras Rubras*



Fonte: website TSF “Um aeroporto em imagens” (2015) acedido a 20 janeiro 2024

O AFSC é o segundo Aeroporto Nacional, servindo toda a região norte de Portugal e de Espanha. Situa-se na Maia, aproximadamente a 11 km da cidade do Porto (ANA- Aeroportos de Portugal, 2023). Tal como já mencionado, a sua inauguração oficial ocorreu a 2 de dezembro de 1945, pelas mais altas entidades do Estado da época, tendo sido nomeado Aeroporto de Pedras Rubras. Antes desta data, a cidade do Porto era servida pelo aeródromo de Espinho.

Em 1949, foi atribuído ao aeroporto o código OPO pela IATA, e em 1956 recebeu o seu primeiro voo internacional. Em 1990, foi rebatizado como Aeroporto Francisco Sá Carneiro, em homenagem ao ex-primeiro-ministro Francisco Sá Carneiro, que faleceu a 4 de dezembro de 1980, a caminho do Porto para participar num comício eleitoral da época (Esteves, 2014).

Com o aumento do tráfego e a chegada de aeronaves maiores e mais modernas, tornou-se necessário efetuar alterações, tanto nas pistas como nas infraestruturas do aeroporto (Barros, 2019). Em 1998, a ANA Aeroportos apresentou um plano de desenvolvimento com o

objetivo de preparar o aeroporto para acolher, numa primeira fase, um tráfego anual de 6 milhões de passageiros, posteriormente 12 milhões e, por fim, alcançar uma capacidade entre 20 e 25 milhões (Aeroportos e Navegação Aérea, 1999).

Entre 2000 e 2006, realizaram-se investimentos relevantes na expansão e modernização do AFSC, atribuindo-lhe o aspeto atual. De acordo com Costa & Carballo-Cruz (2014), o Aeroporto do Porto destaca-se como um caso de sucesso entre os aeroportos regionais da Europa, o que se pode observar na rápida expansão da oferta de rotas e no considerável crescimento da procura, bem como no reconhecimento da sua qualidade pelos utilizadores.

Ao longo dos anos, o AFSC tem sido galardoado com várias distinções. Em 2009, alcançou o terceiro lugar na categoria de melhor aeroporto da Europa para até 5 milhões de passageiros. Em 2010, foi selecionado pela ACI- *Airports Council International* como o segundo melhor a nível europeu e o quinto a nível mundial na categoria de 2 a 5 milhões de passageiros anuais. Entre 2011 e 2016, foi eleito pela ACI como o terceiro melhor aeroporto da Europa na sua categoria, conforme reportado pelo Jornal de Notícias em 2017. Em 2017, subiu para o segundo lugar na mesma categoria, segundo o Publituris.

Em 2022, o aeroporto voltou a estar entre os melhores do mundo, sendo considerado pela “*Air Help*” como um dos melhores aeroportos da Europa e recebendo a distinção de “excelência aeroportuária” pela ACI *Europe*, baseada em inquéritos aos passageiros, mantendo-se assim na lista dos melhores da Europa, conforme indicado pelo Publituris em 2023. Na segunda metade de 2022, foi distinguido pela primeira vez pela ACI como o Melhor Aeroporto Europeu na categoria de 10 a 25 milhões de passageiros, notícia veiculada pelo *Echo Boomer* em 2022.

3.4.2 Desempenho Operacional

Os transportes aéreos portugueses começaram a operar entre Porto e Lisboa a 4 de dezembro de 1947, apresentando um novo horário com partidas e chegadas, oferecendo às segundas, quartas e sextas-feiras apenas uma viagem de ida e volta, e às terças, quintas e sábados duas viagens, conforme relatado por Tavares em 2017. Em conformidade com os dados da ANA (2023) o AFSC em 2023 era servido por 31 companhias aéreas, com 117 destinos regulares: 107 na Europa, 3 em África, 3 na América do Norte, 2 na América do Sul e 2 no Médio Oriente.

Atualmente, o AFSC dispõe de uma única pista com 3480 metros de comprimento e 45 metros de largura, operando um total de 20 movimentos por hora e com capacidade de estacionamento para 40 aeronaves, incluindo 35 comerciais e 5 de carga.

Em contraste com o ano de 1945, quando os caminhos de acesso eram estreitos, sinuosos e com pavimentos precários, hoje o acesso ao aeroporto é feito por múltiplas vias, de maneira fácil e confortável. Está bem servido por transportes públicos, incluindo a linha E – Violeta do metro, que liga o Estádio do Dragão ao aeroporto, autocarros da STCP pelas linhas 601, 602 e 604, bem como um serviço de *shuttles* e uma praça de táxis. Além disso, beneficia de uma excelente rede viária que permite chegar rapidamente e sem dificuldades ao aeroporto a partir de qualquer ponto da região norte (ANA, 2023).

Em 2022, o AFSC registou um movimento de 13,5 milhões de passageiros e, até abril de 2023, já havia observado um aumento de 17,6% no número de passageiros em comparação com o mesmo período de 2019. A projeção indica que, até ao final de 2023, o aeroporto poderá alcançar a marca significativa de aproximadamente 14,7 milhões de passageiros (Estatístico aerOPorto, 2023).

O AFSC destaca-se por ter uma arquitetura contemporânea e está organizado em três pisos distintos para a conveniência dos passageiros. O piso térreo destinado às chegadas e recolha de bagagens, é também onde está localizado um posto de informação turística. O segundo piso, onde estão localizados os escritórios das companhias aéreas e fornecedores de serviços aeroportuários. Por fim, o terceiro piso é reservado exclusivamente para procedimentos de *check-in*, despacho de bagagens e embarque. Este piso dispõe também de uma área de *duty-free* que oferece uma variedade de estabelecimentos comerciais, incluindo cafeterias, livrarias, lojas de equipamentos eletrónicos, vestuário e souvenirs

Finalmente, o AFS oferece uma vasta opção de estacionamento, para comodidade dos passageiros, que vão desde opções *low cost* a premium passando por cobertos e descobertos havendo opções para todos os gostos e exigências

3.4.3 Impacto no Desenvolvimento da Região Norte

O impacto do AFSC no desenvolvimento da região Norte de Portugal é um tema de grande relevância, tendo sido já abordado em alguns estudos e trabalhos académicos.

Atualmente, este aeroporto destaca-se como a principal infraestrutura aeroportuária no noroeste peninsular, desempenhando um papel fundamental no desenvolvimento não apenas da região Norte, mas também da região Centro de Portugal e da área do noroeste peninsular (Lusa Economia, 2016).

O AFSC tem-se destacado cada vez mais como uma infraestrutura de relevância estratégica para Portugal, atendendo especialmente à região norte do país e à Península Ibérica. Este aeroporto tem experienciado um crescimento expressivo no acolhimento de um número crescente de passageiros, na expansão do seu leque de rotas e na colaboração com um maior número de companhias aéreas (Santos, 2023).

Um estudo importante neste contexto é o de Esteves (2014), que analisa o papel do AFSC como elo entre a região e o resto do mundo, atuando como um impulsionador económico, social e cultural. Este trabalho destaca a eficiência do aeroporto e a sua integração no meio que o rodeia, frisando a importância da sua localização e da facilidade de acesso para o desenvolvimento regional.

Desde a liberalização do espaço aéreo na Europa e a chegada de companhias aéreas *low cost* a Portugal, houve um aumento considerável no turismo e no comércio na Região Norte. Este crescimento é atribuído, em grande medida, às facilidades oferecidas pelo AFSC. O estudo de Esteves (2014) também aponta para a extensão da área de influência do aeroporto além das fronteiras de Portugal, incluindo o país vizinho, Espanha, possibilitando novas oportunidades de negócio e turismo.

Além disso, um estudo conduzido por Barros & Alonso, publicado em 2019 pela Associação Portuguesa para o Desenvolvimento Regional, analisa a relação entre o número de passageiros no AFSC e as dormidas na região Norte. Baseado numa análise de regressão linear simples, o estudo propõe uma forma de prever as dormidas na região com base no número de passageiros, demonstrando uma associação direta entre a atividade do aeroporto e o turismo na região e evidenciando o impacto significativo do aeroporto no setor turístico local.

Costa & Carballo-Cruz (2014) acrescentam uma perspectiva valiosa à compreensão do sucesso do AFSC. O estudo destaca este aeroporto como um caso de sucesso entre os aeroportos regionais europeus, reforçando a sua rápida expansão da oferta de rotas e o intenso crescimento da procura. Este sucesso é evidenciado pelo aumento substancial no volume de tráfego, que cresceu de 2,6 milhões de passageiros em 2002 para mais de 6 milhões em 2012. Ainda segundo os autores supracitados, os fatores contribuintes para este sucesso incluem a ampliação da capacidade e qualificação da infraestrutura, a expansão do número de rotas, e a resposta da procura às novas capacidades e valências do conjunto aeroporto-companhias aéreas. O estudo dá particular relevo ao papel das companhias aéreas *low cost* no crescimento do aeroporto do Porto e às estratégias de captação de tráfego (Costa & Carballo-Cruz, 2014).

De acordo com os dados do estudo de Costa, Almeida & Conceição (2017), o AFSC demonstrou um crescimento expressivo tanto em termos de tráfego aéreo como na sua contribuição para o turismo na região Norte de Portugal. Em 2013, o aeroporto registou cerca de 2.720.981 passageiros internacionais, o que representava aproximadamente 49% do total de passageiros. Esse ano foi particularmente marcante para o turismo na região, com um aumento de 34% nas pernoitas de turistas estrangeiros na região norte e um aumento ainda mais notável de 312% no Grande Porto (Costa et al. 2017).

Além disso, segundo os dados do mesmo estudo, observou-se um aumento de 116% no tráfego aéreo e de 144% no número de passageiros a desembarcar. Um fator que se destacou foi o crescimento impressionante de aproximadamente 922% nos passageiros a desembarcar de companhias aéreas de baixo custo, um fenómeno que demonstrou a popularidade crescente do aeroporto, e que também sinalizou uma mudança na dinâmica do turismo na área (Costa et al. 2017).

O período entre 2005 e 2013 foi particularmente transformador. Durante este tempo, a percentagem de turistas estrangeiros em pernoitas na região aumentou de 37% para 51%. Simultaneamente, houve um aumento de 144% no volume de passageiros internacionais a desembarcar, e a sua representatividade no tráfego total do AFSC cresceu de 36% para 42% (Costa et al. 2017).

Os dados do estudo de Costa et al. (2017) indicam uma tendência de internacionalização tanto do aeroporto como do turismo na região norte de Portugal. Estes dados destacam a

importância do AFSC como um catalisador para o desenvolvimento turístico e económico, reforçando o papel primordial das infraestruturas de transporte na promoção do crescimento regional.

Capítulo 4. Benchmarking

4.1. Definição e Objetivos

De forma a realizar uma análise comparativa e propor melhorias para o AFSC em termos de experiência de chegada à região Norte, pode-se olhar para as práticas exemplares de outros aeroportos internacionais. Os objetivos principais do benchmarking são: identificar melhores práticas, identificar oportunidades de melhoria, promover a inovação, aumentar a competitividade, estabelecer metas realistas. Trata-se de uma ferramenta que permite ajudar as organizações e empresas a entender como estão em relação à concorrência.

Para este estudo, os aeroportos foram escolhidos em função dos seguintes critérios a considerar: identificação de melhores práticas de recepção como sejam os caso do Aeroporto de Changi em Singapura ou Incheon na Coreia do Sul ; melhoria dos processos de imigração e alfândega escolhendo o Aeroporto de Schipol em Amsterdão; aprimorar a infraestrutura e comodidades e aqui falamos de aeroportos como o do Dubai, Hong Kong ou Viena ; boas práticas de sustentabilidade como é o caso de Schipol e Valencia; originalidade de ações no caso de Munique. Outros há que foram indicados pelos respondentes como exemplos de boas práticas e inovação contínua.

4.2 Aeroportos Estudados

4.2.1 *Amsterdam Airport Schiphol*, Holanda

Este aeroporto destaca-se pela sua estratégia centrada em sustentabilidade e serviços de elevada qualidade. Utiliza energia eólica holandesa, veículos elétricos para operações de pista, e trabalha intensamente com ações de reciclagem. Tem um "conceito de terminal único" que facilita a viagem dos passageiros e uma extensa rede de rotas, mesmo com desafios climáticos adversos (van Hemert & Pacey, 2023). Finalmente permite ao viajante saber tudo da cultura holandesa mesmo antes de sair do aeroporto já que “mini-versões” do Rijksmuseum e Nemo (Museu da Ciência) em Amsterdão podem ser visitadas gratuitamente a qualquer hora do dia e da noite no aeroporto de Schipol. (Krauss, 2017)

Figura 5 *Rijksmuseum Schipol*



Fonte: website Schipol.nl acessado a 10 abril 2024

4.2.2 Aeroporto de Viena, Áustria

As práticas adotadas pelo Aeroporto de Viena, como descritas no artigo *"Preparing for the future: A new approach at Vienna Airport"* do International Airport Review, incluem a modernização significativa da sua infraestrutura. Esta renovação incluiu a remodelação do Pier West e dos Portões C, implementando um novo conceito gastronómico e criando uma área de espera mais aberta e confortável para os passageiros. A expansão das opções de lojas e restaurantes, juntamente com o desenvolvimento do aeroporto como um espaço imobiliário com potencial de crescimento, são pontos destacados no artigo supracitado.

Figura 6 *Pier West Aeroporto Viena*



Fonte: website Moodie Davitt Report (2014) acessado a 10 abril 2024

4.2.3 Aeroporto de Valência, Espanha

Este aeroporto espanhol, um dos mais importantes da Espanha e da comunidade Valenciana, tem colaborado com a AENA em projetos de descarbonização, concentrando-se na sustentabilidade. Assim, foram efetuados esforços no sentido de realizar estudos para reduzir emissões de carbono e introduzir combustível de aviação sustentável (SAF) (BP p.l.c., 2022).

Trata-se de um aeroporto que opera não só voos domésticos como também internacionais, nomeadamente para o Norte de África e Europa

Figura 7 *Aeroporto de Valencia Novo Terminal*

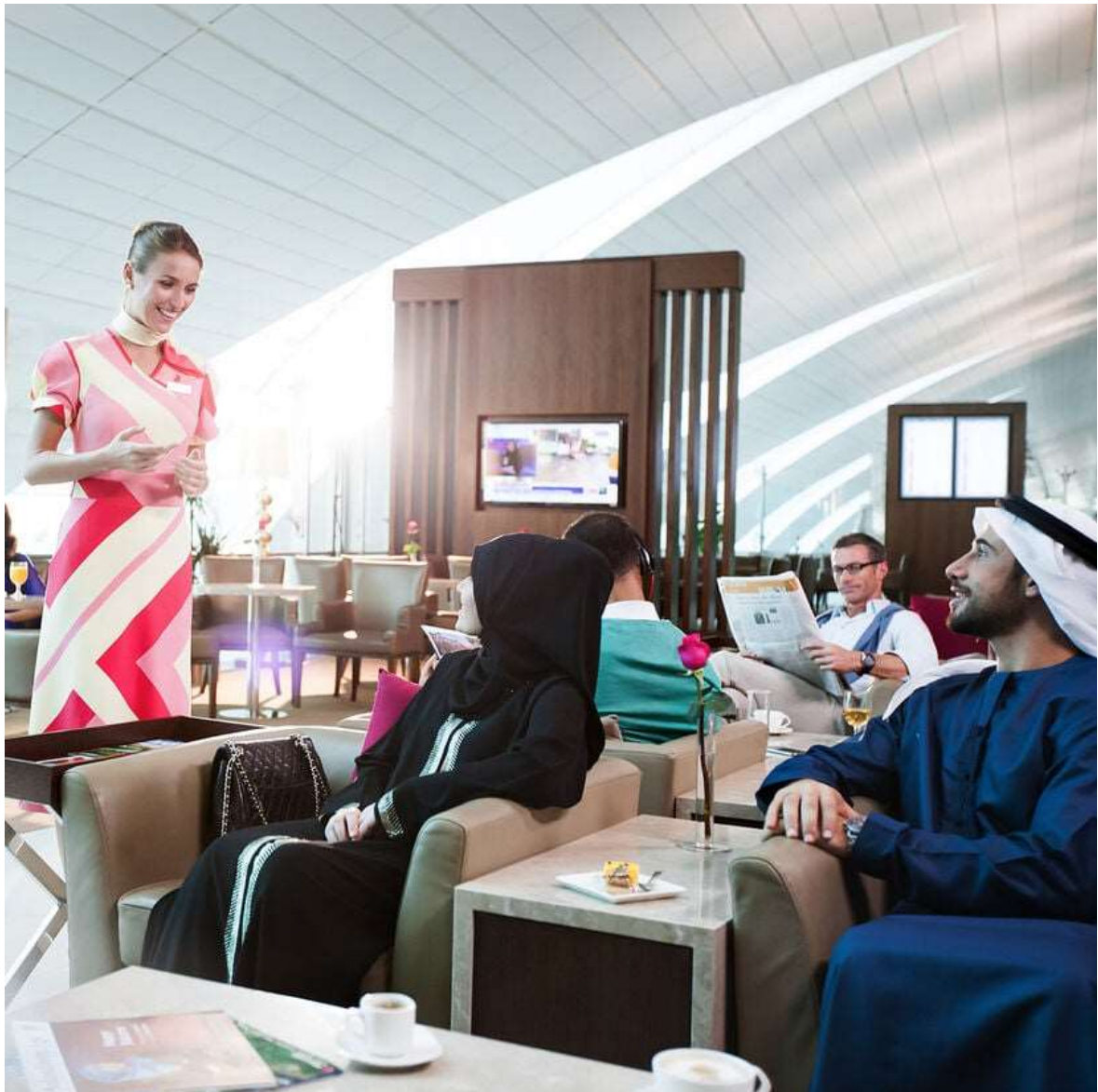


Fonte: website Visit Valencia acessado a 20janeiro 2024

4.2.4 Aeroporto de Dubai, Emirados Árabes Unidos

Este aeroporto serve como um importante *hub* internacional e é conhecido pela sua escala e luxo. O Dubai International foca em fornecer uma experiência de trânsito suave para os passageiros com escalas e oferece uma ampla gama de serviços *premium* (International Airport Review, 2023).

Figura 8 *Dubai International Airport Lounge*



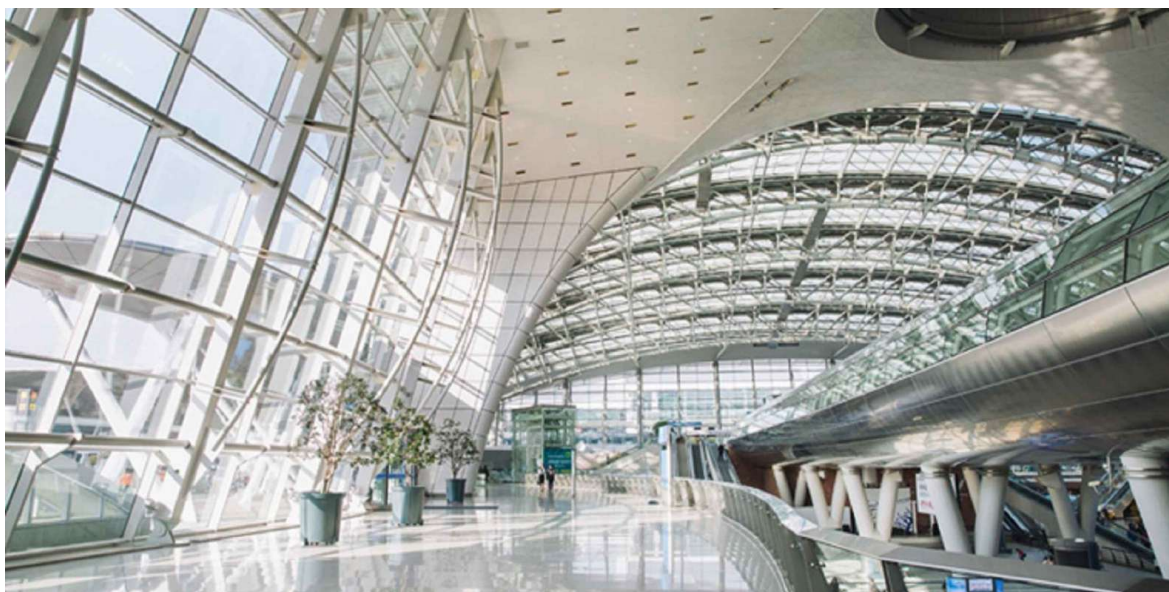
Fonte: website Marhaba Services acessado a 11 abril 2024

4.2.5 Aeroporto de Incheon, Coreia do Sul

O Aeroporto Internacional de Incheon, premiado pela ACI pelo seu serviço de qualidade durante 11 anos consecutivos, é reconhecido como inovador no setor de serviços aeroportuários. Desde a sua abertura, este aeroporto assistiu a um crescimento extraordinário, tornando-se um mega-aeroporto tanto em tráfego de passageiros como em movimentos de carga internacional. Incheon enfatiza a segurança e a satisfação do cliente, mantendo uma comissão de melhoria do serviço ao cliente para partilhar ideias e discutir

questões relacionadas com o melhor atendimento aos passageiros. Além disso, o aeroporto está a expandir as suas instalações operacionais e de passageiros para se tornar um *hub* global, integrando tecnologias avançadas para construir sistemas *eco-friendly*, inteligentes e de economia de energia (ACI World Insights, 2017).

Figura 9 Aeroporto Incheon, Coreia do Sul



Fonte: website Get Your Guide acessado a 12 abril 2024

4.2.6 Aeroporto de Changi, Singapura

O Aeroporto de Changi, em Singapura, distingue-se como um dos melhores do mundo, tendo recebido mais de 250 prémios. Este aeroporto não se constitui somente como um ponto de trânsito, mas também como um destino em si, oferecendo uma variedade de atrações únicas, tais como um escorrega gigante, salas de cinema, salões de jogos, videojogos e até uma piscina. Além destas facilidades de lazer, Changi dispõe de hotéis, ginásios, *spas*, jardins, museus e um borboletário, o que confere aos viajantes uma experiência de viagem completa. As opções de compras e alimentação são vastas, possuindo um *shopping* e restaurantes abertos 24 horas (Costa, 2023).

Servindo como um centro de distribuição de voos para a prestigiada Singapore Airlines e a sua subsidiária de baixo custo, a Scoot, Changi conecta passageiros para cerca de 300 destinos em todo o mundo. A eficiência e a organização do aeroporto, livre de filas e

confusões, torna a experiência em Changi agradável e relaxante para viajantes de todas as idades e perfis (Costa, 2023).

Figura 10 *Aeroporto de Changi, Singapura conceito inspirado na natureza*



Fonte: website Greensaver.sapo.acedido a 12 abril 2024

4.2.7 Aeroporto Internacional de Hong Kong

O Aeroporto de Hong Kong estabelece um padrão de excelência na indústria aeroportuária ao engrandecer a experiência dos passageiros com entretenimento cultural e tecnológico. Destaca-se pelo seu festival cultural de quatro meses, que oferece uma diversificada mostra de música e arte, que traduz a rica herança cultural de Hong Kong. Além disso, proporciona aos viajantes a oportunidade de participar em workshops para criar presentes personalizados, oferecendo uma experiência interativa e memorável (SF STAFF, 2020).

As experiências de Realidade Virtual disponíveis no aeroporto são outro ponto alto, permitindo aos passageiros uma “escapadela” tecnologicamente avançada e imersiva. Este enfoque na cultura, arte, criatividade e inovação tecnológica demonstra o compromisso do Aeroporto de Hong Kong em melhorar continuamente a experiência de viagem, tornando-o um destino em si (SF STAFF, 2020).

Figura 11 *Aeroporto Internacional Hong Kong HKIA Arts and Cultural Festival 2023*



Fonte: website Time Out.com acessado a 13 abril 2024

4.2.8 Aeroporto de Munique, Alemanha

O Aeroporto de Munique não é apenas uma base importante para a Lufthansa, destaca-se também por hospedar o seu próprio mercado de Natal, uma característica única que contribui para a sua reputação como um dos melhores aeroportos da Europa. Este mercado de Natal é o primeiro do seu género em aeroportos e proporciona uma experiência festiva inesquecível tanto para os viajantes como também para os residentes locais (Wong, 2022).

O mercado, situado na área coberta entre os vários edifícios terminais do aeroporto (fora da área de segurança), apresenta 44 bancas que oferecem uma mistura de alimentos e souvenirs. Esta característica especial oferece aos passageiros com escalas na capital bávara a possibilidade de desfrutar de uma experiência cultural autêntica, preenchendo o tempo entre voos com um ambiente acolhedor e festivo (Wong, 2022).

Figura 12 Mercado Natal Aeroporto Munique



Fonte: website Viagens Sapo "Aeroporto de Munique recebe Mercado de Natal (2017) acessado a 20 janeiro 2024

Além do seu mercado de Natal, o Aeroporto de Munique é consistentemente considerado um dos melhores aeroportos da Europa devido ao seu interior moderno, aos terminais limpos e à facilidade de navegação. A presença do mercado de Natal adiciona um charme adicional ao aeroporto, garantindo aos passageiros um ambiente "*gemütlich*" (acolhedor) em comparação com outros aeroportos (Wong, 2022).

Da análise comparativa das práticas exemplares adotadas por estes aeroportos internacionais, é possível identificar estratégias inovadoras e centradas na sustentabilidade e na qualidade dos serviços. O Aeroporto de Schiphol, em Amsterdão, sobressai pela sua abordagem ecológica e eficiente, enquanto o Aeroporto de Viena se distingue pela modernização da sua infraestrutura, com ênfase no conforto e na gastronomia. Por seu lado, o Aeroporto de Valência, Espanha, centra-se em projetos de sustentabilidade, nomeadamente na redução das emissões de carbono. O Aeroporto de Dubai, por sua vez, é reconhecido como um luxuoso hub internacional, priorizando a experiência dos passageiros. O Aeroporto de Incheon, na Coreia do Sul, ganha destaque pelo seu serviço de qualidade e inovações no setor aeroportuário, combinando tecnologia avançada com preocupações ecológicas. Por fim, o

Aeroporto de Changi, em Singapura, e o Aeroporto Internacional de Hong Kong, destacam-se por oferecerem experiências exclusivas aos passageiros, juntando entretenimento, cultura e tecnologia, enquanto o Aeroporto de Munique é reconhecido pelo seu ambiente acolhedor, sobretudo devido ao seu mercado de Natal.

Dos exemplos colhidos no benchmarking algumas das boas práticas e ações praticadas serviram de inspiração para as propostas de melhoria apresentadas neste trabalho, e foram úteis como ponto de partida. O mercado de Natal no aeroporto de Munique pode ser replicado no AFSC, talvez não tanto como mercado de Natal por não haver tradição deste tipo de iniciativas, mas como venda de produtos locais e regionais ; Schipol com a sua vertente cultural e interligação á cultura local serve como exemplo para se estabelecer parceria com a Fundação de Serralves e divulgar de forma mais premente o que está a decorrer em cada mês e pode ser visitado; Valencia mais voltado para o uso de combustíveis seguros (SAF) serve como alavanca para que se dê mais atenção às questões ambientais e de sustentabilidade; Dubai com os seus lounges e áreas de descanso que privilegiam o passageiro também serviram fontes de inspiração para a apresentação da proposta da otimização dos serviços do passageiro.

Capítulo 5. Resultados do Trabalho de Campo

5.1 Resultados dos Inquéritos

A caracterização do público-alvo em inquéritos é uma prática essencial para obter resultados significativos. Trata-se de um processo multidimensional abordado por vários autores, como Kotler & Keller (2012) que enfatizam a necessidade de compreender características demográficas, incluindo idade, gênero e rendimento, para uma segmentação eficaz do mercado.

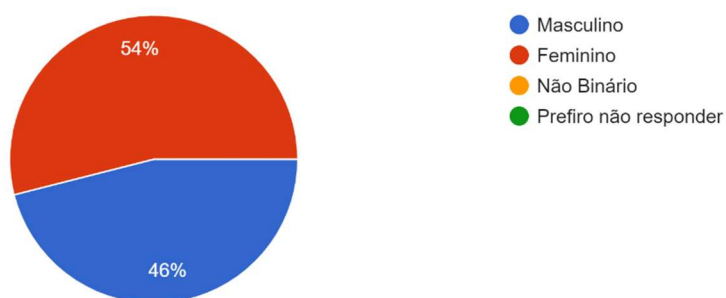
No que concerne aos inquéritos efetuados aos utilizadores frequentes do aeroporto, foram obtidas 126 respostas válidas de um total de 150 enviadas por email. Foram todas recolhidas durante os meses de maio e junho 2023, por serem meses em que os inquiridos estavam mais recetivos a este tipo de iniciativas, já que se tratava de meses em que disponham de mais tempo. Foram escolhidos empresários e profissionais independentes, que pela sua atividade usam com frequência o aeroporto para participação em feiras, reuniões e conferências. Deste conjunto, uma ligeira maioria de 54% correspondeu a participantes do sexo feminino, enquanto 46% são do sexo masculino (Gráfico 1).

Gráfico 1

Distribuição de género da amostra

Qual é o seu género?

126 respostas



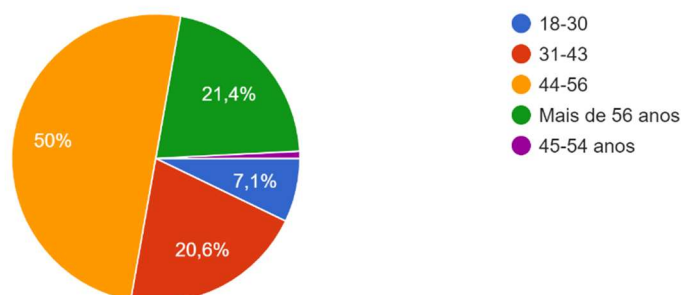
Fonte: elaboração própria a partir do Google Forms

Quanto à distribuição por idades, constatou-se que a maior parte dos inquiridos, representando 50%, se situa entre os 44 e os 56 anos (Gráfico 2).

Gráfico 2

Distribuição de idade da amostra

Qual a sua idade
126 respostas



Fonte: elaboração própria a partir do Google Forms

Estes dados evidenciam um equilíbrio de género quase paritário e uma predominância de indivíduos na faixa etária de meia-idade na amostra analisada.

A maioria dos inquiridos fez uma avaliação positiva do aeroporto, o que se pode constatar no Gráfico 3, o qual indica que 34,9% dos participantes deram uma pontuação de 8, sugerindo que estão bastante satisfeitos. A segunda maior percentagem, 25,4%, atribuiu uma pontuação de 9, o que implica uma opinião muito positiva. Além disso, 12,7% dos inquiridos atribuíram a pontuação máxima de 10, classificando a sua experiência como excelente.

Por outro lado, existem percentagens menores para as pontuações de 7 (16,7%) e 6 (7,1%), indicando um nível moderado de satisfação. As pontuações de 5 para baixo são residuais ou inexistentes, o que reforça a perceção geral de que os inquiridos têm uma visão positiva do AFSC.

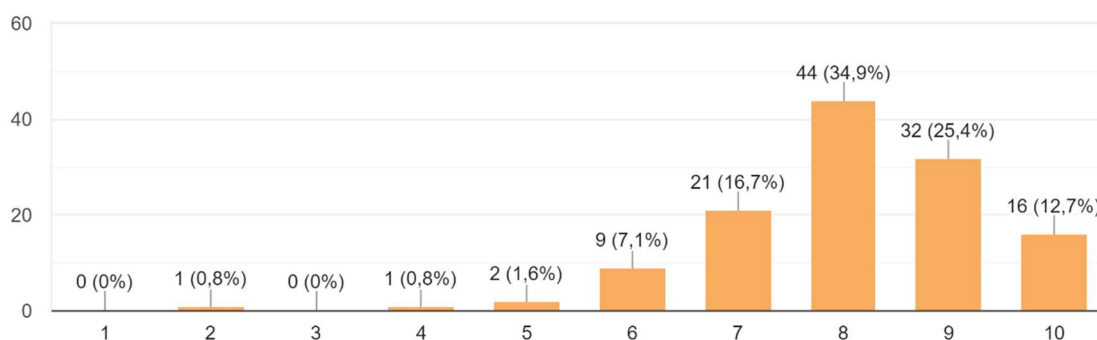
Portanto, pode-se concluir que a opinião geral dos inquiridos sobre o AFSC é tendencialmente boa a excelente, com uma clara inclinação para as avaliações mais altas 8 (34,9%), 9 (25,4%) e 10 (12,7%)

Gráfico 3

Avaliação dos inquiridos sobre o Aeroporto do Porto

Qual a sua opinião geral sobre o Aeroporto do Porto

126 respostas



Fonte: elaboração própria a partir do Google Forms

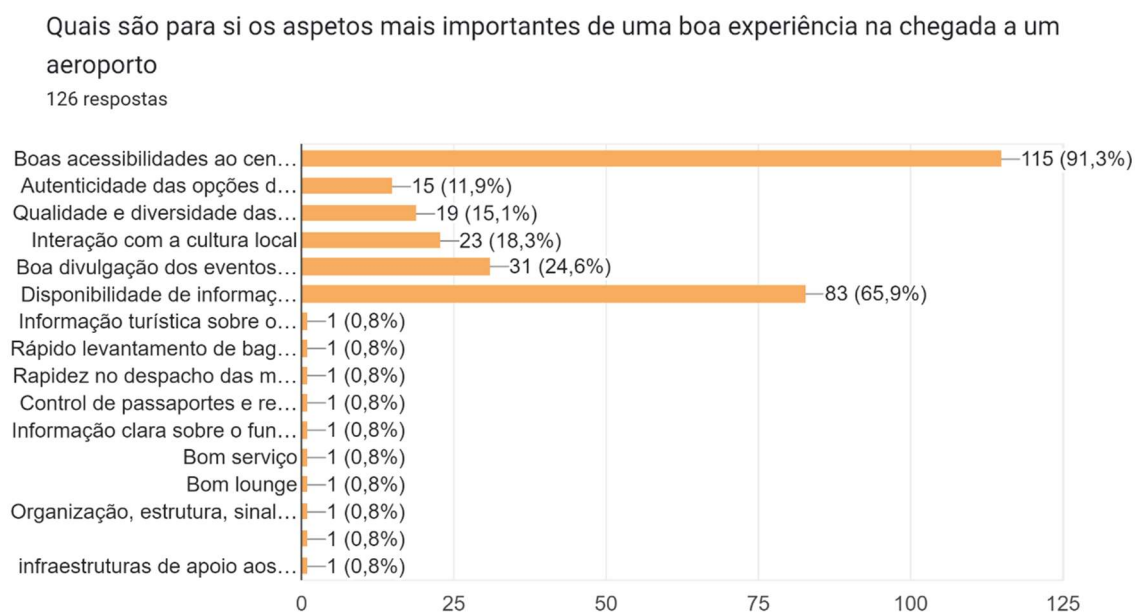
Na análise dos resultados sobre os aspetos mais importantes de uma boa experiência na chegada a um aeroporto (Gráfico 4), destacaram-se claramente as prioridades dos viajantes. A boa acessibilidade ao centro da cidade foi considerada o elemento mais crítico, com uma esmagadora maioria de 91,3% dos inquiridos a apontá-la como o fator mais importante. Estes dados sugerem que a facilidade e a rapidez com que os passageiros podem transitar do aeroporto para os seus destinos finais na cidade são valorizadas acima de tudo.

Seguindo em importância, 65,9% dos participantes destacaram a disponibilidade de informações atualizadas do destino como um aspeto essencial, o que indica que estes valorizam ter acesso fácil a informações pertinentes que os possam ajudar a planear a sua estadia ou a navegar pelo destino de forma eficiente.

Por último, mas não menos importante, a interação com a cultura local foi identificada por 18,3% dos inquiridos como um aspeto significativo de uma boa experiência de chegada. Este interesse espelha o desejo de muitos viajantes de se envolverem rapidamente na cultura do lugar que visitam, procurando experiências autênticas logo após a sua chegada.

Gráfico 4

Aspetos mais importantes para os viajantes na chegada ao aeroporto



Fonte: elaboração própria a partir do Google Forms

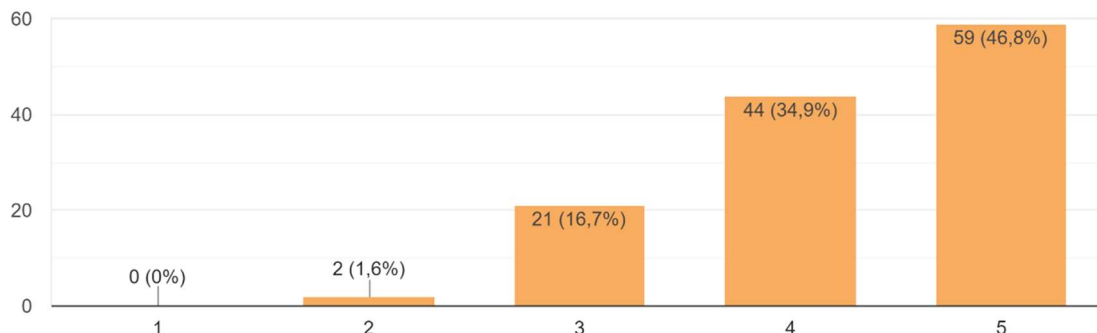
A maioria dos inquiridos, 46,8%, atribuiu a maior importância à questão “Para si qual a importância de um aeroporto no início da experiência no destino quando turista (lazer ou trabalho)?”, marcando 5 numa escala de 1 a 5, onde 5 indica "muito importante". Isto significa que quase metade dos participantes considera o aeroporto como um ponto fulcral na sua experiência de viagem. Além disso, 34,9% dos inquiridos deram uma pontuação de 4, mostrando que consideram o aeroporto importante, mas talvez não o aspeto mais significativo da sua viagem (Gráfico 5).

Gráfico 5

Importância do Aeroporto na experiência turística inicial

Para si qual a importância de um aeroporto no início da experiência no destino quando turista (lazer ou trabalho)

126 respostas



Fonte: elaboração própria a partir do Google Forms

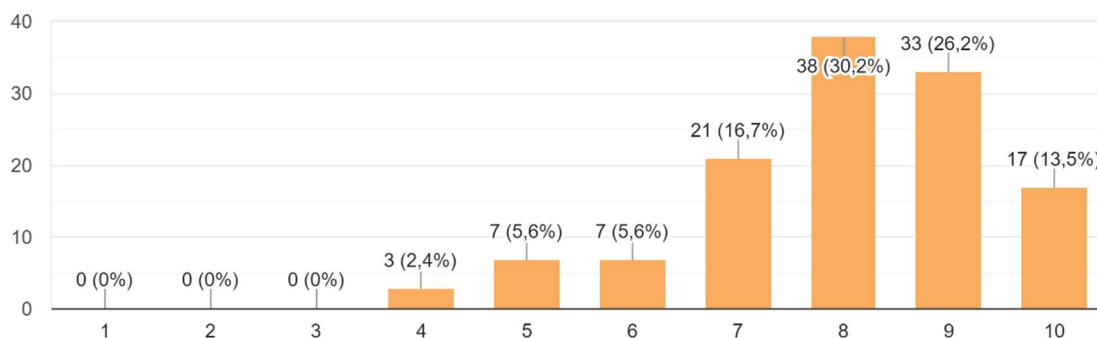
No que diz respeito a como consideram a experiência de chegada ao AFSC, conforme mostrado no Gráfico 6, observa-se que: ninguém atribuiu as pontuações mais baixas de 1 a 3, indicando ausência de avaliações negativas extremas; uma pequena percentagem de inquiridos deu pontuações intermédias: 5,6% deram uma pontuação de 5 e 5,6% uma pontuação de 6. A maior parte dos inquiridos avaliou a experiência de chegada ao Aeroporto do Porto como positiva, com 30,2% a atribuir a pontuação de 8 e 26,2% a atribuir a pontuação de 9. A pontuação de 10 foi atribuída por 13,5% dos inquiridos, indicando uma experiência de chegada considerada excelente por estes participantes.

Gráfico 6

Avaliação da experiência de chegada ao Aeroporto do Porto

Como considera a experiência de chegada ao Aeroporto do Porto

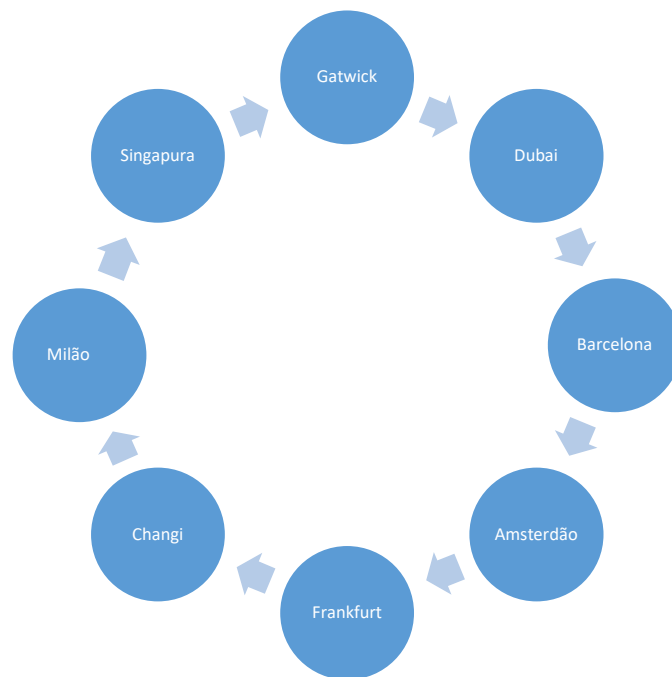
126 respostas



Fonte: elaboração própria a partir do Google Forms

A análise dos dados sobre os aeroportos favoritos revelou uma variedade de preferências e razões para estas escolhas. O AFSC foi frequentemente mencionado, destacando-se pela sua eficiência operacional, facilidade de acesso e sensação de chegada a casa. Outros aeroportos reconhecidos incluíram Gatwick, Frankfurt, Singapura e Heathrow, valorizados pela sua dimensão, ligações, organização e rede de transportes públicos. Aeroportos como o de Milão foram apreciados pela proximidade ao centro da cidade, enquanto Incheon foi elogiado pela sua qualidade de serviço e inovação. Alguns passageiros destacaram aeroportos como Dubai e Changi pela sua escala e oferta de serviços premium e entretenimento. O conforto, a organização, a eficiência no processamento de bagagens e a proximidade com as áreas urbanas foram pontos comuns na seleção dos aeroportos favoritos.

Figura 13 *Esquema Aeroportos favoritos*



Fonte: elaboração própria a partir do Google Forms

Por fim, os resultados dos inquéritos apontaram para uma necessidade de melhoria na eficiência do AFSC, especialmente no que concerne à celeridade na receção da bagagem e na rapidez no cumprimento das formalidades. Estas áreas foram destacadas como as mais críticas pelos inquiridos.

Além disso, várias outras sugestões foram apresentadas, evidenciando as expectativas modernas dos viajantes e as tendências atuais na procura turística, a destacar:

- Melhoria da experiência sensorial e cultural: Os inquiridos expressaram o desejo de ter mais música e exposição de produtos locais, bem como experiências culturais representativas do país logo na chegada.
- Informações sobre o destino: Foi sugerido que deveria haver um melhor fornecimento de informações sobre a cidade do Porto e a região norte, talvez através da disponibilização de postos interativos ou de uma app que facilite o acesso à informação.

- **Acessibilidade e Transportes:** Os participantes também mencionaram a importância de melhores acessos aos transportes públicos e mais informações sobre os pontos de interesse da região norte.
- **Ambiente e Design do Aeroporto:** Outras observações incluíram a sensação de que os corredores até à zona de levantamento de bagagens parecem provisórios, faltando uma decoração apelativa e um design mais cuidado.
- **Apoio e Informação:** A necessidade de um local claramente identificável e sempre atendido para apoio, informação e resolução de problemas foi outra sugestão para melhorar a experiência de chegada.
- **Interatividade e Receção:** Os inquiridos apreciariam mais interatividade, tal como informações digitais e interativas, e uma receção calorosa, incluindo figuras típicas da cultura portuguesa que possam representar adequadamente as várias regiões.
- **Hospitalidade:** Por último, foi sugerida a ideia de uma receção com Porto de honra, assim como a presença de mais pessoas para fornecerem apoio e demonstrarem empatia com os recém-chegados.

Estas sugestões sugerem uma procura por uma experiência de chegada eficiente e igualmente acolhedora, informativa e imersiva, e que reflita a riqueza cultural e a hospitalidade característica de Portugal.

No que diz respeito ao inquérito aos turistas, foram obtidas 23 respostas válidas que correspondem ao total de turistas abordados. Os inquéritos foram realizados no mês de outubro 2023 por ser a altura em que se dispunha de mais tempo para as fazer e foram sempre feitas da parte de manhã, por ser a altura do dia que regista mais chegadas ao aeroporto. A faixa etária desta amostra situa-se entre os 18 – 30 anos por ser a que mais receptividade mostrou em responder às questões. A maioria dos participantes é do sexo masculino (52,2%), e tem entre os 18 e os 30 anos (34,8%). A maioria dos participantes deu uma avaliação positiva na opinião geral sobre o AFSC: 39,1% classificaram o aeroporto com a nota 7 e 34,8% com a nota 6, indicando um elevado nível de satisfação. Uma pequena percentagem de 17,4% deu uma nota 8, o que ainda reflete uma opinião geralmente positiva. A nota 5 foi atribuída por apenas um inquirido, representando 4,3% do total. Não houve respostas para as notas de 1 a 4 e a nota 10 também não foi seleccionada por nenhum dos participantes. Este

facto sugere que, embora a visão geral sobre o AFSC seja bastante favorável, há espaço para melhorias.

No que concerne aos aspetos que consideram mais importantes para uma boa experiência na chegada a um aeroporto, a maioria, 73,9%, valorizou as boas acessibilidades ao centro da cidade como o aspeto mais crítico. A disponibilidade de informações atualizadas sobre o destino também foi significativa, com 52,2% das respostas. A interação com a cultura local e a boa divulgação dos eventos na região foram valorizadas por 34,8% dos inquiridos. Outros aspetos como a autenticidade das opções de compras e a qualidade e diversidade de restaurantes foram menos mencionados, com 13% e 8,7% respetivamente. Aspetos como bagagem mais rápida, casas de banho limpas e Wi-Fi, boa conectividade, melhor sinalização, chegada mais rápida ao centro, melhor formação no atendimento ao cliente, conectividade e bom acesso à informação representam apenas 4,3% das respostas.

Gráfico 7

Aspetos mais importantes de uma experiência de chegada a um aeroporto pelo turista



Fonte: elaboração própria a partir do Google Forms

A análise das respostas sobre o aeroporto favorito dos inquiridos, tendo em conta a experiência de chegada, revelou uma preferência por aeroportos que oferecem eficiência,

conveniência e certas características únicas. Aeroportos como Gatwick foram valorizados pela sua eficiência, enquanto Amsterdão foi apreciado por ser prático e pela promoção da cultura local. A presença de um hotel no terminal de Heathrow foi um ponto positivo destacado, e a familiaridade com aeroportos de cidades como Paris e Amsterdão também foi um fator de preferência. Outros inquiridos valorizaram a proximidade com as suas áreas de residência ou a frequência de uso, como é o caso de Genebra e Lyon. A dimensão e a funcionalidade foram mencionadas como atributos positivos em aeroportos como JFK e Amsterdão. Atrações incomuns, como um zoológico no aeroporto da Malásia, foram igualmente destacadas.

As sugestões recebidas para melhorar a experiência de chegada no AFSC concentraram-se na melhoria da eficiência dos processos, na ampliação e conforto das áreas de espera, no reforço da limpeza, na melhor organização e informação dos transportes, bem como na promoção da cultura local. Os passageiros manifestaram também o desejo de uma experiência de chegada mais ágil, calorosa e informativa, que os ligue de imediato à identidade cultural da região.

5.2 Resultados das Entrevistas aos Profissionais do Setor

Ao longo deste trabalho de pesquisa, foram realizadas um conjunto de entrevistas com vários profissionais do setor do turismo, que possuem experiência e conhecimento sobre o tema em questão. Segundo Anderson & Kanuka (2003) as entrevistas são consideradas como um método único na recolha de dados, por meio do qual o investigador reúne informação através da comunicação entre indivíduos.

As entrevistas foram conduzidas com o objetivo de explorar e compreender as diferentes perspetivas, experiências e opiniões dos profissionais em relação ao tópico central deste trabalho.

Foram escolhidos e entrevistados cinco profissionais, cada um representativo de um setor específico: Entrevistado 1 - Diretor de Agência de Viagens; Entrevistado 2 - Consultor Segurança Aeroportuário; Entrevistado 3 - Comandante da TAP; Entrevistado 4 - Comercial Companhia Aérea; Entrevistado 5 - Chefe Reservas operador turístico.

Cada um destes foi selecionado pela sua capacidade de contribuir com visões distintas da experiência turística consoante o setor a que estão ligados. O Diretor da Agência de Viagens

traz uma compreensão das necessidades e preferências dos viajantes; sendo a segurança uma questão primordial nos aeroportos, um consultor de segurança permite aferir da preocupação dos viajantes com este tema e até que ponto pode ser impactante na experiência de chegada a um aeroporto; o comandante da TAP introduz questões como a pontualidade, rapidez das formalidades ; o comercial da companhia aérea por sua vez permite oferecer *insights* sobre as estratégias da companhia para melhorar a experiência do turista desde o momento da reserva até ao desembarque e finalmente o operador turístico que ao organizar os seus pacotes turísticos garante uma experiência bem planeada para o turista.

Da análise do conteúdo das entrevistas (ver apêndice IV), emergiram diversas categorias temáticas que refletem os diferentes aspetos da experiência de chegada ao AFSC e a perceção dos utilizadores sobre as mesmas, entre outros aspetos. Foi usada uma técnica de análise categorial definida por Bardin (1977) como sendo uma das principais para a análise de conteúdo

A Tabela 1 apresenta essas categorias, que representam no fundo a temática á volta da qual as entrevistas foram conduzidas

Tabela 1

Estrutura das entrevistas realizadas

Categorias	Descrição
1. Experiência do Turista	Esta categoria inclui a perceção geral dos turistas sobre os aeroportos enquanto parte integrante da sua experiência de viagem.
2. Mudanças na Gestão de Aeroportos	Sob esta categoria, são exploradas as alterações na forma como os aeroportos são percebidos e geridos, refletindo inovações e adaptações às novas exigências.
3. Papel dos Aeroportos	Analisa a importância dos aeroportos dentro do setor turístico, centrando-se no seu impacto na experiência global do turista.
4. Mentalidades dos Turistas	Investigação das expectativas e satisfações dos turistas, com foco na evolução das suas

	mentalidades em busca de novas experiências.
5. Desafios dos Aeroportos	Identificação dos principais desafios operacionais e de serviço que os aeroportos enfrentam atualmente.
6. Experiência no AFSC	Avaliação direta da experiência de chegada ao AFSC, considerando a perspectiva pessoal dos entrevistados.
7. Melhorias no AFSC	Recolha de propostas e sugestões dos respondentes para melhorar a experiência dos passageiros na chegada ao destino Porto e Norte.
8. Aeroportos Modelo	Reconhecimento de aeroportos que são considerados exemplos de boas práticas e que poderiam servir de benchmarking para o AFSC.

Fonte: elaboração própria

Cada categoria foi subdividida em subcategorias para permitir uma análise mais pormenorizada. Além disso, foram identificados indicadores/unidades de registo que permitem quantificar e qualificar as respostas dos entrevistados. As unidades de contexto, que correspondem a segmentos específicos de texto ou discurso das respostas, proporcionam o cenário necessário para uma interpretação adequada dos dados.

De seguida, apresentam-se os resultados da análise por categoria/ subcategoria.

Categoria 1: Experiência do Turista

Subcategoria: Primeiras Impressões no Aeroporto

Indicadores/Unidades de Registo: Importância das primeiras impressões, o aeroporto como cartão de visita.

Análise: Os participantes expressaram uma clara consciência sobre a importância das primeiras impressões que um turista tem ao chegar a um novo destino. O E2 sublinhou que o aeroporto é a primeira experiência tangível que o visitante tem do país, e que isso carrega

um peso significativo na percepção geral do destino. Esta resposta sugere que o aeroporto é visto como um reflexo direto da cidade ou país, e que uma impressão positiva é fundamental.

Subcategoria: Impacto da Infraestrutura Aeroportuária

Indicadores/Unidades de Registo: Impacto dos serviços, meios de transporte disponíveis, ligação com a cidade.

Análise: O E4 concordou com a importância do aeroporto na experiência do turista, especialmente em relação ao impacto imediato ao entrar num novo país. Destaca-se a importância da infraestrutura e dos serviços disponíveis, como o transporte e a facilidade de ligação com o destino final. Esta resposta mostra que a qualidade, e também a integração e a facilidade de transição do aeroporto para outros locais são essenciais na formação de uma experiência positiva.

Em ambas as respostas, percebe-se um tema comum: a necessidade de o aeroporto permitir uma experiência integrada e sem fricções, desde a chegada até à partida para o destino seguinte. As respostas dos participantes indicam que uma experiência positiva no aeroporto pode influenciar fortemente a percepção global de um destino turístico, o que por sua vez sugere que os gestores de aeroportos devem considerar todos os aspetos da experiência do viajante para reforçar uma imagem positiva do destino que representam.

Análise da Categoria 2: Mudanças na Gestão de Aeroportos

A análise das respostas dos entrevistados E1, E2 e E4 revelou uma percepção comum de que a gestão dos aeroportos tem passado por mudanças relevantes, direcionadas para melhorar a experiência dos utilizadores e aumentar a atratividade do aeroporto.

Análise: O E4 reconheceu um desenvolvimento marcante na forma como os aeroportos são geridos, com um foco em torná-los mais atrativos para os diferentes *stakeholders*. Esta situação implica uma gestão que vai além das operações aeroportuárias básicas e procura valorizar o aeroporto como um ponto central de atividades comerciais e de lazer.

Subcategoria: Aeroportos como Empresas de Serviço

Indicadores/Unidades de Registo: Aeroportos servem utilizadores e clientes, viagem agradável.

Análise: O E2 destacou que os aeroportos estão a adaptar-se ao aumento do tráfego aéreo, comportando-se mais como empresas de serviço ao cliente. A gestão está cada vez mais centrada em oferecer uma experiência sem sobressaltos, priorizando a satisfação do viajante.

Subcategoria: Adaptação a Aumento de Passageiros

Indicadores/Unidades de Registo: Crescimento no número de passageiros, criação de espaços adaptados.

Análise: O E1 comentou sobre as mudanças geradas pelo crescimento exponencial no número de passageiros, o que tem levado à criação de novos espaços e serviços que respondem às necessidades emergentes.

Subcategoria: Automatização de Processos

Indicadores/Unidades de Registo: Automatização de imigração e despacho de bagagens.

Análise: O E2 apontou para a automatização de processos como um exemplo das mudanças na gestão de aeroportos, indicando um esforço para tornar as operações mais eficientes e melhorar a experiência do passageiro.

Em síntese, as respostas indicaram uma tendência dos aeroportos em se transformarem em centros de serviços multifacetados, com uma atenção crescente às necessidades e ao conforto dos passageiros. A gestão dos aeroportos está a evoluir para abraçar um cenário mais holístico, considerando as várias dimensões da experiência do utilizador e integrando-se mais eficientemente na malha de transportes e serviços.

Análise da Categoria 3: Papel dos Aeroportos

As respostas dos entrevistados destacaram o papel plurifacetado dos aeroportos e a sua importância estratégica na indústria turística.

Subcategoria: Primeiro Contacto e Imagem do País

Indicadores/Unidades de Registo: Primeiro contacto com o país, imagem externa.

Análise: O E1 e o E5 sublinharam que os aeroportos são muitas vezes o primeiro ponto de contacto de um passageiro com o país de destino, desempenhando uma função fundamental na formação da imagem que esse país transmite aos visitantes. O aeroporto é, portanto,

considerado um elemento representativo do país, que pode condicionar a percepção inicial e duradoura do turista.

Subcategoria: Infraestrutura e Capacidade Operacional

Indicadores/Unidades de Registo: Capacidade operacional, oferta de serviços turísticos.

Análise: O E2 referiu que a eficiência operacional do aeroporto é fundamental: não basta ter uma vasta oferta de voos se o aeroporto não possui a infraestrutura adequada para suportá-los. Além disso, destaca-se a disponibilidade de serviços relacionados com o turismo, como aluguer de carros, reservas de hotéis e agências de viagens, que devem estar presentes e ser acessíveis dentro do aeroporto.

Subcategoria: Impacto no Desenvolvimento Turístico

Indicadores/Unidades de Registo: Desenvolvimento turístico, acesso ao destino.

Análise: O E4 mencionou que a existência de um aeroporto pode acelerar o desenvolvimento turístico ao tornar o destino mais acessível. Esta acessibilidade é indispensável para o crescimento e atração de novos visitantes.

Subcategoria: Âncora do Turismo

Indicadores/Unidades de Registo: Ponto de início e término das viagens.

Análise: O E3 descreveu o aeroporto como uma âncora para o turismo, o lugar onde, em muitos casos, a experiência turística começa e termina. Esta afirmação demonstra a relevância dos aeroportos não apenas como pontos de trânsito, mas como também componentes essenciais na jornada do turista.

Através destas análises, percebe-se que os aeroportos são vistos pelos entrevistados como mais do que meras infraestruturas de transporte; são considerados elementos vitais que contribuem para a atratividade do destino, fornecendo as primeiras e últimas impressões de um país e desempenhando um papel central na experiência global dos visitantes. A gestão de aeroportos, por conseguinte, deve alinhar-se com os objetivos mais amplos de desenvolvimento turístico e de imagem de marca do país.

Análise da Categoria 4: Mentalidades dos Turistas

Com base nas respostas dos entrevistados, a categoria "Mentalidades dos Turistas" demonstra uma evolução nas expectativas e necessidades dos passageiros em relação às infraestruturas e serviços aeroportuários.

Subcategoria: Expectativas e Experiência

Indicadores/Unidades de Registo: Espaços de descanso, acesso à internet, áreas de trabalho, postos de carregamento, *free shopping*.

Análise: O E1 observou que os turistas atuais esperam comodidades que permitam conforto e conectividade, como áreas para descanso, Wi-Fi gratuito, secretárias para trabalhar e postos de carregamento USB. Estes elementos são agora quase imprescindíveis e obrigatórios para satisfazer as necessidades dos passageiros modernos.

Subcategoria: Serviços Adicionais e Satisfação

Indicadores/Unidades de Registo: Facilidades adicionais, entretenimento, bem-estar.

Análise: O E2 referiu que a satisfação dos turistas aumenta com a oferta de serviços adicionais e experiências únicas nos aeroportos, tais como música ao vivo, massagens e até casinos. Estes dados sugerem que os turistas valorizam a diversificação e a personalização da experiência aeroportuária.

Subcategoria: Abertura a Novas Experiências

Indicadores/Unidades de Registo: Novas experiências, possibilidade de retorno.

Análise: O E3 mencionou que os turistas estão abertos e interessados em novas experiências que os aeroportos podem oferecer, o que pode influenciar a decisão de regressar ao mesmo destino no futuro.

Subcategoria: Fator Preço e Acessibilidade

Indicadores/Unidades de Registo: Preço, aeroportos secundários, distância até ao centro da cidade.

Análise: O E4 comentou sobre uma mudança de mentalidade relacionada com o fator preço, sendo que os aeroportos secundários se tornam mais atraentes com a chegada das companhias aéreas de baixo custo, mesmo que isto signifique maior distância até ao centro da cidade.

Subcategoria: Exigência e Comparação

Indicadores/Unidades de Registo: Exigência crescente, experiência prévia, comparações.

Análise: O E5 reconheceu que os turistas estão cada vez mais exigentes, fruto das suas experiências acumuladas e da capacidade de comparar diferentes aeroportos e serviços.

As respostas dos entrevistados evidenciaram uma tendência dos turistas para valorizar as funcionalidades básicas de um aeroporto, e também a sua capacidade de oferecer uma experiência diferenciada e enriquecedora. Isto significa que os gestores de aeroportos devem estar atentos às expectativas dos passageiros, procurando inovar e melhorar de forma contínua os serviços e as instalações para atender a estas questões.

Análise da Categoria 5: Desafios dos Aeroportos

As respostas dos entrevistados evidenciaram os desafios complexos com os quais aeroportos têm de lidar atualmente, revelando preocupações operacionais, ambientais e tecnológicas.

Subcategoria: Gestão de Tráfego e Impacto Ambiental

Indicadores/Unidades de Registo: Crescimento do número de passageiros, poluição sonora e atmosférica.

Análise: O E1 destacou um desafio crítico na gestão de tráfego *versus* impacto ambiental. Na sua opinião, o crescimento exponencial de passageiros e o aumento das operações aeroportuárias têm consequências ambientais sérias, como a poluição sonora e as emissões, que podem influenciar negativamente a qualidade de vida nas cidades e potencialmente desacelerar o ritmo de crescimento do tráfego aéreo.

Subcategoria: Excesso de Tráfego Aéreo

Indicadores/Unidades de Registo: Tráfego aéreo crescente, stress e demora na utilização do aeroporto.

Análise: O E2 apontou o excesso de tráfego aéreo como o principal problema, frisando que, apesar das inovações, a experiência do aeroporto se torna cada vez mais stressante e demorada para os passageiros.

Subcategoria: Aumento de Serviços e Operações Aeroportuárias

Indicadores/Unidades de Registo: Aumento de tráfego de aviões e passageiros, serviços associados.

Análise: O E3 mencionou o aumento dos serviços associados às operações aeroportuárias como um desafio, decorrente do acréscimo do tráfego de aviões e passageiros.

Subcategoria: Desafios Tecnológicos

Indicadores/Unidades de Registo: Inovações nos procedimentos de embarque e desembarque.

Análise: O E4 falou sobre os desafios tecnológicos, notando a necessidade de tornar os processos de embarque e desembarque mais ágeis e eficientes para minimizar os tempos de espera.

Subcategoria: Logística de Voos

Indicadores/Unidades de Registo: Cancelamentos e atrasos de voos, falta de *slots* (horários de descolagem e aterragem).

Análise: O E5 identificou problemas operacionais nomeadamente voos cancelados, atrasos e falta de *slots* como desafios importantes que afetam a logística e a dinâmica dos aeroportos.

Estas respostas revelam a consciência dos entrevistados sobre os múltiplos desafios com que os aeroportos têm de lidar, desde a pressão operacional causada pelo aumento do tráfego até às expectativas de desempenho ambiental e tecnológico. Os aeroportos estão, assim, num ponto de equilíbrio delicado onde precisam inovar e adaptar-se constantemente para responder às exigências e necessidades gradativas, mantendo ao mesmo tempo o compromisso com a sustentabilidade e a experiência do viajante.

Análise da Categoria 6: Experiência no AFSC

As respostas dos entrevistados demonstram um cenário variado da experiência no AFSC, destacando quer aspetos positivos quer áreas a melhorar.

Subcategoria: Utilização das Mangas de Embarque e Desembarque

Indicadores/Unidades de Registo: Uso de mangas de acesso aos aviões, fluidez no desembarque.

Análise: O E1 considerou a experiência no AFSC muito boa, especificamente pela utilização eficaz das mangas de embarque e desembarque que permitem uma transição suave dos passageiros do avião para a área de saída do aeroporto.

Subcategoria: Processo de Desembarque

Indicadores/Unidades de Registo: Desconforto no desembarque, trajetos longos a pé.

Análise: O E2 expressou insatisfação com o processo de desembarque, especialmente quando este ocorre na ala sul do aeroporto, o que resulta numa longa caminhada até à saída. Sugere a instalação de escadas adicionais para resolver o problema de acessibilidade e conforto.

Subcategoria: Avaliação Geral da Experiência

Indicadores/Unidades de Registo: Impressões gerais sobre a experiência no aeroporto.

Análise: O E3 e o E4 avaliaram a experiência no AFSC de forma positiva, sendo que o E3 a classificou como geralmente boa e o E4 como muito boa, apesar de não detalharem aspetos específicos que contribuem para esta perceção.

Subcategoria: Eficiência na Recolha de Bagagem e Saída

Indicadores/Unidades de Registo: Tempo de espera por bagagem, rapidez na saída.

Análise: O E5 mostrou uma opinião positiva, destacando a eficiência no serviço de bagagem e na saída do aeroporto como pontos fortes.

As respostas indicaram que, enquanto muitos passageiros têm uma experiência positiva no AFSC, há questões específicas, como a necessidade de melhorar a acessibilidade e reduzir os trajetos a pé dentro do aeroporto, que poderiam melhorar bastante a experiência geral dos utilizadores. A análise aponta para a importância de ter em consideração todos os fatores da jornada do passageiro, desde o desembarque até à saída do aeroporto, para assegurar uma impressão global favorável e bem-sucedida.

Análise da Categoria 7: Melhorias no AFSC

As respostas dos entrevistados mostraram informações pertinentes sobre áreas potenciais de melhoria no AFSC, variando de melhorias na infraestrutura e serviços a ajustes mais centrados nas necessidades dos viajantes.

Subcategoria: Avaliação Geral e Experiências Negativas

Indicadores/Unidades de Registo: Ausência de experiências negativas.

Análise: O E1 não identificou experiências negativas, o que sugere uma avaliação geral positiva do aeroporto, sem necessidades imediatas de melhorias.

Subcategoria: Infraestrutura e Acessibilidade

Indicadores/Unidades de Registo: Ligação de metro, gestão de trânsito, estacionamento.

Análise: O E2 sugeriu a implementação de uma ligação direta de metro para a Exponor e uma gestão de trânsito mais eficaz na área externa do aeroporto para combater o estacionamento desorganizado e o caos no tráfego.

Subcategoria: Flexibilização dos Serviços

Indicadores/Unidades de Registo: Serviços rígidos, autonomia limitada dos funcionários.

Análise: O E3 apontou para a necessidade de pequenos ajustes nas operações, com uma ênfase maior na flexibilização dos serviços e na autonomia dos funcionários, que foi percebida como muito restrita.

Subcategoria: Conexões e Parcerias

Indicadores/Unidades de Registo: Conexões com o Norte e a Galiza, alternativas de comboio, ligações de longo curso, parcerias com entidades públicas e companhias aéreas.

Análise: O E4 sugeriu fortalecer a ligação do aeroporto com a região norte e a Galiza, disponibilizar uma alternativa de comboio, atrair ligações de longo curso e trabalhar mais estreitamente com diferentes entidades públicas e companhias aéreas.

Subcategoria: Automatização e Conforto

Indicadores/Unidades de Registo: Procedimentos automatizados, conforto durante a espera.

Análise: O E4 também recomendou automatizar mais os procedimentos de *check-in* e desembarque e oferecer produtos que melhorem a comodidade dos passageiros durante os tempos de espera.

Subcategoria: Informação Turística

Indicadores/Unidades de Registo: Publicidade e informação turística.

Análise: O E5 propôs a existência de mais informação e de publicidade acerca das atrações turísticas na região, ajudando os passageiros a conhecerem melhor o destino.

Estas respostas revelam uma gama diversificada de áreas onde o AFSC poderia implementar melhorias, desde adaptações operacionais e serviços mais flexíveis, até melhorias na infraestrutura e na experiência global do passageiro. A ênfase na automatização, na melhoria da conectividade regional e no fornecimento de informações turísticas mais detalhadas são questões que poderiam elevar a experiência dos utilizadores do aeroporto.

Análise da Categoria 8: Aeroportos Modelo

As respostas dos entrevistados fornecem exemplos de aeroportos que são considerados modelos a nível de eficiência, infraestrutura e experiência do passageiro.

Subcategoria: Infraestrutura e Eficiência Operacional

Indicadores/Unidades de Registo: Infraestrutura avançada, número de *staff*, eficiência operacional.

Análise: O E1 elogiou o Aeroporto de Singapura pela sua infraestrutura e pelo número significativo de funcionários, o que sugere uma operação adequada, eficiente e bem gerida. O E2 destacou o Aeroporto de Frankfurt pelo seu *layout* compreensível e por manter as operações aeroportuárias fluídas, mesmo com um elevado volume de tráfego e de passageiros.

Subcategoria: Funcionalidade e Serviços

Indicadores/Unidades de Registo: Funcionalidade, oferta de serviços, facilidade de uso.

Análise: O E3 fez menção aos Aeroportos de Amesterdão e de Munique como exemplos de eficiência operacional e funcionalidade, pese embora o seu grande tamanho. Segundo o entrevistado, ambos oferecem um grande leque de serviços práticos e flexíveis para os passageiros.

Subcategoria: Experiência do Passageiro e Intermodalidade

Indicadores/Unidades de Registo: Experiência diferenciada de embarque e desembarque, intermodalidade.

Análise: O E4 falou sobre o Aeroporto de Schiphol, enfatizando a distinção entre as experiências de embarque e desembarque e a facilidade de acesso a diferentes modos de transporte, além de espaços confortáveis para espera.

Subcategoria: Modernidade e Segurança

Indicadores/Unidades de Registo: Modernidade, segurança.

Análise: O E5 considerou o Aeroporto de Miami como um exemplo de modernidade e de controlo de segurança eficaz.

Estas respostas indicam que os aeroportos, com melhores desempenhos, são aqueles que combinam eficiência operacional com uma infraestrutura moderna, proporcionando uma experiência ao passageiro fluída, agradável e segura. A ênfase em aeroportos que conseguem gerir um grande volume de tráfego sem sacrificar a experiência do utilizador é um aspeto de relevo. Além disso, a flexibilidade dos serviços, a facilidade de navegação e a integração com outros modos de transporte são consideradas características supremas para o bom funcionamento de um aeroporto.

As conclusões decorrentes do trabalho de campo, complementadas pela análise da literatura e benchmarking, indicam que o AFSC proporciona uma experiência satisfatória em termos operacionais no momento da chegada dos passageiros. No entanto, verificou-se que ainda há áreas a serem significativamente aprimoradas, sobretudo no que concerne à hospitalidade, à disponibilização de informações e à imersão cultural relacionada à região.

Com base nos dados recolhidos durante o trabalho de campo, foi possível realizar um diagnóstico detalhado, que fundamenta uma série de propostas de melhoria. Essas propostas visam elevar os padrões de conforto, segurança e qualidade da experiência de chegada, de modo a que o AFSC ofereça uma experiência mais completa e acolhedora para os turistas que nele desembarcam. As propostas detalhadas resultantes desse diagnóstico são apresentadas no capítulo seguinte

Capítulo 6. Propostas de Melhoria

6.1 Propostas de Ações a Desenvolver na Melhoria das Experiências de Chegada ao AFSC

Com base nos dados recolhidos a partir dos questionários e entrevistas, bem como no benchmarking e no diagnóstico efetuado, foram desenvolvidas propostas de melhoria, as quais são descritas a seguir. As ações recomendadas encontram-se sintetizadas na Tabela 2 e detalhadas nas fichas de planeamento subsequentes. Estas propostas estão devidamente fundamentadas pela análise diagnóstica apresentada no gráfico seguinte seguinte, sendo elaboradas com o objetivo de capitalizar as oportunidades e forças identificadas, ao mesmo tempo que visam mitigar as fraquezas e ameaças.

Figura 14 *Análise Diagnóstica*

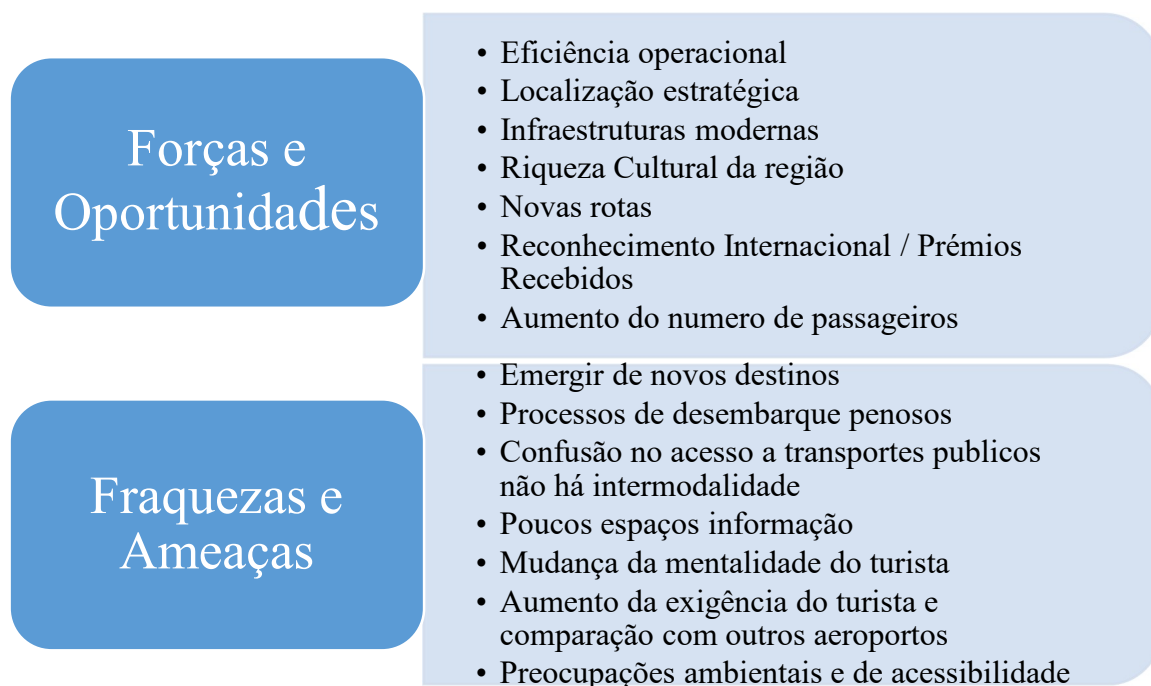


Tabela 2 *Propostas de melhoria*

Propostas	Resumo
1. Melhoria da infraestrutura de acessibilidade	Deverá ser dada prioridade à melhoria da infraestrutura e acessibilidade dentro do aeroporto, nomeadamente a instalação de escadas rolantes ou passarelas móveis em áreas de longo percurso, a fim de facilitar a deslocação dos passageiros, sobretudo na ala sul do aeroporto.
2. Otimização do processo de desembarque	Procurar soluções que reduzam o tempo e o desconforto dos passageiros, o que pode incluir a automatização aumentada de procedimentos como o <i>check-in</i> e o desembarque.
3. Otimização dos serviços ao passageiro	Recomenda-se a introdução de mais serviços dirigidos ao conforto dos passageiros, tais como áreas de descanso com poltronas confortáveis, postos de carregamento USB e melhorias na oferta de Wi-Fi gratuito.
4. Integração de transportes públicos	Seria proveitoso desenvolver e melhorar a integração do aeroporto com redes de transportes públicos, incluindo uma ligação direta de metro à Exponor e alternativas de comboio, facilitando o acesso ao centro da cidade e outras regiões.
5. Ação de Sustentabilidade	Deve-se considerar a implementação de medidas que minimizem o impacto ambiental do aeroporto, nomeadamente na gestão da poluição sonora e atmosférica, alinhando-se com as preocupações ambientais contemporâneas.
6. Fomento da intermodalidade	Inspirando-se em exemplos de aeroportos modelo, como o de Schiphol, é aconselhável trabalhar no sentido de tornar o AFSC um espaço intermodal eficiente, com fácil acesso a diferentes meios de transporte.
7. Enriquecimento da experiência cultural e turística	Sugere-se a introdução de espaços que promovam a cultura e o turismo local, como por exemplo exposições de arte, música ao vivo e espaços dedicados à divulgação das atrações turísticas da região.
8. Melhoria na gestão de tráfego e estacionamento externo	É importante abordar a questão do trânsito e do estacionamento nas imediações do aeroporto, possivelmente através de uma melhor gestão do tráfego e da disponibilização de mais opções de estacionamento organizado.
9. Otimização do design do aeroporto	Melhorar a estética e o design dos espaços interiores do aeroporto, particularmente nos corredores que conduzem às áreas de levantamento de bagagens, para criar um ambiente mais acolhedor e representativo do destino.
10. Desenvolvimento de espaços de apoio e informação	Estabelecer locais claramente sinalizados e permanentemente atendidos para apoio e informação, onde os passageiros possam resolver problemas e obter assistência de forma rápida, eficiente e empática.
11. Promoção da interatividade e da hospitalidade na receção	Incluir elementos de interatividade, como totens de informação digital, e organizar uma receção calorosa com elementos característicos da cultura portuguesa, como por exemplo uma degustação de Porto de honra, para dar as boas-vindas aos passageiros de uma forma memorável e distintiva.

Fonte: Elaboração própria

Proposta 1: Melhoria da infraestrutura de acessibilidade
Objetivo
Melhorar a acessibilidade dentro do aeroporto para garantir uma experiência inclusiva para todos os passageiros, independentemente das suas necessidades especiais.
Descrição
A ala sul do aeroporto apresenta algumas limitações em termos de deslocação dos passageiros dentro do terminal, com corredores longos e poucas infraestruturas que facilitem esta deslocação.
Propostas de Melhoria
– Instalação de escadas, tapetes rolantes e rampas que permitam a mobilidade entre as várias áreas do aeroporto – Treinar funcionários para prestar assistência adequada às necessidades de todos os passageiros – Implementação de tecnologias de assistência a passageiros com necessidades especiais como sejam: uma aplicação de navegação para invisuais e sistemas de comunicação para passageiros surdos
Calendário
Planeamento: curto prazo até 6 meses
Implementação: médio prazo entre 6 meses e 2 anos
Financiamento
Para a realização deste projeto podemos apontar algumas modalidades de financiamento: - Recursos próprios do aeroporto - Parcerias publico- privadas (PPP'S) - Subsídios governamentais para projetos de acessibilidade - Financiamento através de instituições financeiras
Responsáveis
ASCAFI
ASCSA
ASCPO
Benefícios esperados
- Aumento na satisfação e fidelidade dos passageiros especialmente os que apresentam necessidades especiais - Melhoria na reputação do aeroporto como uma infraestrutura acessível e inclusiva - Redução de reclamações relacionadas com as acessibilidades - Cumprimento de regulamentações e padrões de acessibilidade, evitando assim possíveis multas ou sanções
Riscos
- Atraso nas obras devido a problemas com a contratação de empreiteiros e a trâmites burocráticos - Orçamento insuficiente para suprir todas as necessidades - Resistência à mudança por parte dos clientes internos do aeroporto aliada á falta de comprometimento da administração com as questões da acessibilidade - Mudanças de regulamentação nas acessibilidades durante a implementação da obra
Monitorização
- Obter <i>feedback</i> dos passageiros sobre as acessibilidades do aeroporto e ajustar o plano em função das informações obtidas

- Realizar inspeções regulares para garantir manutenção adequada das instalações e equipamentos adaptados
- Criar um sistema contínuo de monitorização o qual avalia a eficácia das melhorias implementadas

Proposta 2: Otimização do processo de desembarque
Objetivo
O objetivo deste plano é otimizar o processo de desembarque no AFSC garantindo eficiência, segurança e satisfação dos passageiros
Descrição
O processo de desembarque no AFSC enfrenta atualmente alguns desafios como sejam: demora na receção das bagagens, falta de coordenação entre as várias equipas, dificuldade em identificar situações especiais que carecem de outra abordagem.
Propostas de melhoria
- Introduzir um sistema de monitorização em tempo real que permite acompanhar o fluxo de chegada de passageiros em cada desembarque - Designar áreas específicas para diferentes tipos de passageiros (famílias com crianças, passageiros com necessidades especiais ...) para agilizar o fluxo - Fazer formações regulares que permitam às equipas, quer a bordo quer no solo, estarem a par das melhores práticas de desembarque eficiente e seguro - Utilizar tecnologias de ponta para uma recolha mais rápida da bagagem e para um processo de identificação mais ágil e eficiente também (por ex. RFID)
Calendário
Planeamento: curto prazo até 6 meses
Implementação (piloto): curto prazo até 6 meses
Implementação (completa): médio prazo entre 6 meses e 2 anos
Financiamento
Para a realização deste projeto podemos apontar algumas modalidades de financiamento
- Alocação de recursos próprios do aeroporto - Subsídios governamentais para projetos de melhoria das infraestruturas - Parcerias com empresas que apresentem projetos pioneiros no campo da formação e novas tecnologias - Financiamento através de instituições de crédito
Responsáveis
ASCAFI
ASCEXP
ASEMEA
ASCGTM
Benefícios esperados
- Redução do tempo de espera dos passageiros - Minimização de atrasos nos voos devido a problemas de desembarque - Melhoria da satisfação dos passageiros e das companhias aéreas - Aumento da eficiência operacional do aeroporto
Riscos
- Risco de congestionamento em caso de chegada de vários voos no mesmo horário - Risco de confusão ou desorganização durante o desembarque devido á falta de comunicação eficaz - Risco de segurança relacionado com problemas de identificação de passageiros e / ou bagagens
Monitorização

- Implementar um sistema de monitorização contínuo para acompanhar o progresso das estratégias de otimização em tempo real
- Realizar avaliações regulares junto dos passageiros para medir o grau de satisfação destes
- Analisar os indicadores de desempenho como sejam, tempo médio de desembarque, número de atrasos e reclamações, para avaliar o impacto das medidas
- Agendar reuniões periódicas com os responsáveis por cada setor para rever o progresso das medidas e efetuar ajustes se necessário

Proposta 3: Otimização dos serviços ao passageiro
Objetivo
Propor melhorias nas áreas de descanso do Aeroporto do Porto para melhorar a experiência dos passageiros, e aumentar o conforto durante as esperas prolongadas
Descrição
As áreas de descanso no aeroporto atualmente têm algumas limitações em termos de conforto, com poucas opções de assentos confortáveis, iluminação inadequada e falta de comodidades para os passageiros
Propostas de Melhoria
– Aumento do número de assentos disponíveis e da qualidade destes – Melhoria na iluminação e ambiente – Introdução de áreas de descanso privativas – Aumento das opções de entretenimento
Calendário
Planeamento: curto prazo até 6 meses
Implementação: médio prazo de 6 meses a 2 anos
Financiamento
Para a realização deste projeto podemos apontar algumas modalidades de financiamento: - Investimento privado buscando parcerias com empresas privadas (restaurantes, lojas empresas <i>rent a car</i>) interessadas em patrocinar estas melhorias porque indiretamente também os beneficiam a eles. - Subsídios governamentais explorando a possibilidade dos programas de subsídio, disponibilizados pelo governo central ou regional, que apoiem a melhoria de infraestruturas - Financiamento interno alocando recursos próprios para financiar a totalidade ou parte desta implementação, considerando o potencial retorno que possam vir a ter a médio e longo prazo
Responsáveis
ASCEXP
ASCAFI
ASCPC
Benefícios esperados
- Melhoria na satisfação e experiência dos passageiros - Aumento do tempo médio de permanência dos passageiros no aeroporto, levando a um aumento nas vendas de lojas e consumo em restaurantes - Reforço da reputação do AFSC como um <i>hub</i> de transporte confortável e eficiente
Riscos
- Atrasos na entrega de equipamentos e mobiliário - Problemas de compatibilidade com a infraestrutura existente - Reação negativa dos passageiros durante o período de implementação
Monitorização
- Taxa utilização dos assentos (medir ocupação dos assentos antes e após a implementação das melhorias para avaliar o impacto na disponibilidade de assentos no conforto dos passageiros) - Satisfação dos passageiros (realizar pesquisas de satisfação para avaliar a perceção dos passageiros em relação às melhorias implementadas)

- Tempo de permanência (monitorar o tempo médio que os passageiros passam nas áreas de descanso para perceber se as melhorias contribuíram ou não para um aumento na permanência)

Proposta 4 e 6 e 8: Integração dos transportes públicos / Fomento da intermodalidade / Melhoria de tráfego e estacionamento externo
Objetivo
O objetivo desta medida é proporcionar um melhor acesso ao aeroporto, no menor tempo possível e sem causar grandes congestionamentos. Aproveitando o exemplo de aeroportos modelo como Schipol é recomendável trabalhar no sentido de tornar o AFSC um espaço intermodal eficiente.
Descrição
A integração dos transportes públicos no AFSC é uma preocupação importante para garantir uma ligação eficiente entre o aeroporto e a região em que se encontra implementado. Apesar de já haver alguns progressos nesse sentido há ainda margem para melhorar nomeadamente com a criação de uma linha direta á Exponor e uma alternativa de comboio facilitando o acesso a outras regiões do norte do país e da Galiza
Propostas de melhoria
- Expansão da linha de metro - Criação de uma estação intermodal que permita a integração de rotas expresso de e para o aeroporto quer em autocarro quer em comboio
Calendário
Planeamento: médio prazo de 6 meses a 2 anos Implementação: estando esta, em larga escala, a cargo do governo central, fica pendente das datas por este organismo definidas, mas será a um longo prazo para mais de 2 anos
Financiamento
A implementação desta medida e os custos nela envolvidos, são responsabilidade do poder central e regional na medida em que existem programas e verbas previstas no orçamento de estado para obras desta natureza.
Responsáveis
Ministério das Infraestruturas
ASCAFI
ASCPO
Benefícios esperados
- Melhoria da experiência do passageiro na medida em que uma melhor rede de transportes públicos proporcionará uma experiência de viagem mais rápida, conveniente e confortável aos passageiros - Redução da emissão de poluentes o incentivo ao uso de transporte público contribuirá para a redução das emissões de gases de efeito estufa e poluentes do ar, promovendo um ambiente mais saudável e sustentável - Desenvolvimento económico uma rede de transporte público eficiente pode impulsionar o desenvolvimento económico ao facilitar o acesso ao aeroporto para turistas, viajantes a negócios e residentes locais, estimulando o comércio e o turismo na região
Riscos
- Custos elevados da implementação - Falta de “interesse” do poder central - Resistência dos usuários, já que alguns passageiros podem resistir à mudança de seus hábitos de viagem, especialmente se estiverem acostumados a utilizar veículos particulares para chegar ao aeroporto

- Dificuldades de coordenação entre os diferentes operadores de transporte público

Monitorização

- Implementar sistemas de monitorização para recolher dados sobre o uso das novas opções de transporte público para o aeroporto, incluindo o número de passageiros, horários de pico e preferências de rota

- Realizar pesquisas regulares para avaliar a satisfação dos passageiros com as melhorias implementadas, identificando áreas de sucesso e oportunidades de melhoria

- Monitorar os efeitos das melhorias na rede de transporte público no AFSC sobre as emissões de poluentes e a qualidade do ar, fornecendo dados para avaliar o impacto ambiental das mudanças.

Proposta 5: Ação de Sustentabilidade
Objetivos
Com esta proposta pretende-se considerar a implementação de medidas que minimizem o impacto ambiental do AFSC, mais concretamente na poluição sonora e atmosférica.
Descrição
Alinhando-se com as preocupações ambientais dos nossos dias, e sempre com a sustentabilidade como meta, o AFSC não pode descuidar os impactos ambientais que a sua atividade tem na região onde está inserido. Partindo deste pressuposto há alguns ajustes que podem ser feitos e algumas medidas que podem ser tomadas por forma a mitigar alguns desses efeitos.
Propostas de melhoria
- Implementar um sistema de separação de resíduos para reciclagem e compostagem; - Promover campanhas de sensibilização para redução do desperdício entre passageiros, funcionários e fornecedores; - Oferecer pontos de carregamento para veículos elétricos e promover o uso destes no perímetro do aeroporto - Reutilizar águas pluviais para fins não potáveis como rega de jardins e limpeza de áreas externas;
Calendário
- Designar uma equipe responsável pela implementação e monitorização das medidas, com atribuição clara de tarefas e metas; - Estabelecer um calendário detalhado para a execução das ações, considerando prazos realistas e recursos necessários.
Financiamento
O orçamento para este tipo de medidas fica difícil de estabelecer. Mas ela pode ser financiada através do recurso a programas de incentivo á sustentabilidade, de fundos governamentais e de organismos internacionais voltados para projetos ambientais.
Responsáveis
ASCSA
Associações locais ligadas ao ambiente
Câmaras Municipais da Região representadas pelos respetivos pelouros do ambiente e turismo
Benefícios esperados
- A implementação de medidas ambientais reduzirá a pegada ecológica do Aeroporto do Porto, contribuindo para a preservação dos recursos naturais para as gerações futuras; - A adoção de práticas mais eficientes em termos energéticos e de gestão de resíduos pode resultar em economias significativas a longo prazo, além de evitar custos associados à conformidade com regulamentações ambientais mais rigorosas; - O compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental pode fortalecer a reputação do Aeroporto do Porto perante passageiros, parceiros comerciais e comunidade local, gerando uma vantagem competitiva e atraindo investimentos sustentáveis;
Riscos
- O investimento inicial necessário para implementar medidas ambientais pode ser significativo, representando um desafio financeiro para o AFSC, especialmente em períodos de incerteza económica;

- A adoção de medidas ambientais pode encontrar resistência por parte de funcionários, fornecedores ou partes interessadas que percebem as mudanças como disruptivas ou com custos elevados. Além disso, podem surgir desafios políticos ou de regulação que dificultem a implementação das medidas planejadas;
- Certas iniciativas ambientais podem resultar em impactos não previstos no ecossistema local ou na saúde humana, exigindo uma cuidadosa avaliação de riscos e uma monitorização contínua.

Monitorização

- Estabelecer indicadores de desempenho ambiental e realizar uma monitorização regular para avaliar o progresso das medidas implementadas e identificar áreas de melhoria e oportunidades de inovação
- Adotar uma abordagem de melhoria contínua, ajustando as medidas conforme necessário para alcançar os objetivos ambientais estabelecidos.

Proposta 7 Enriquecimento da experiência turística
Objetivos
O objetivo desta medida é enriquecer a experiência cultural e turística dos visitantes que chegam ao Aeroporto do Porto, proporcionando-lhes uma introdução memorável à riqueza cultural e turística da região.
Descrição
O Aeroporto do Porto é a porta de entrada para milhares de turistas que visitam a região Norte de Portugal a cada ano. No entanto, muitos desses visitantes podem não estar plenamente conscientes da riqueza cultural e das oportunidades turísticas que a área tem para oferecer. Propõe-se assim, uma série de medidas para enriquecer a experiência dos turistas desde o momento em que chegam à região
Propostas de melhoria
- Implementar uma área de receção cultural no Aeroporto do Porto, onde os turistas possam ser imediatamente imersos na cultura local. Esta pode incluir: exposições de artistas locais, vídeos informativos sobre a história e cultura locais, danças, músicas e tradições da região; - Criar um espaço dedicado à experiência gastronómica no Aeroporto do Porto, onde os turistas possam saborear pratos típicos da região; - Programar eventos culturais regulares no Aeroporto do Porto, como apresentações de música ao vivo, danças folclóricas ou demonstrações de artesanato local; - Estabelecer parcerias com museus, galerias de arte e outras instituições culturais locais para oferecer descontos ou ingressos combinados aos turistas que chegam ao Aeroporto do Porto.
Calendário
Planeamento – curto prazo até 6 meses
Implementação – médio prazo 6 meses a 2 anos
Financiamentos
O projeto pode ser financiado através de: donativos e patrocínios, fundos da união europeia, subsídios e/ou programas governamentais criados para o efeito, parcerias com as Câmaras Municipais da região e também do próprio orçamento do aeroporto.
Responsáveis
ASCPC
Camaras municipais da região (pelouros da cultura e do turismo)
ASCEXP
Benefícios esperados
- Melhoria da experiência do turista proporcionando uma introdução imediata à cultura local, - Divulgação da cultura local e dos produtos a região; - Desenvolvimento económico - Diferenciação competitiva na medida em que posiciona o AFSC como um destino que valoriza a sua herança cultural
Riscos
- Preservação cultural - Impacto ambiental - Algumas partes interessadas locais podem ter preocupações quanto ao aumento do turismo e à influência externa sobre a comunidade
Monitorização

- Realizar pesquisas de satisfação com os turistas para avaliar a eficácia dessas medidas na melhoria da experiência cultural e turística;
- Monitorizar o fluxo de turistas que participam nas atividades oferecidas no Aeroporto do Porto e analisar feedbacks para ajustar e melhorar continuamente as iniciativas.

Proposta 9 Otimização do design do aeroporto
Objetivos
Melhorar a estética e o design dos espaços interiores do aeroporto, particularmente nos corredores que conduzem às áreas de levantamento de bagagens, para criar um ambiente mais acolhedor e representativo do destino.
Descrição
De acordo com os resultados obtidos através dos inquéritos realizados, o AFSC dá a sensação aos passageiros que chegam, de que os corredores até à zona de levantamento de bagagens parecem provisórios, faltando uma decoração apelativa e um design mais cuidado.
Propostas de melhoria
- Melhor sinalética o que facilita a navegação orientando melhor os passageiros; - Colocação de mais informação relativa à região como cartazes de divulgação dos eventos a decorrer nesse mês; os locais mais icónicos a visitar; - Melhor iluminação - Criação de espaços de espera de bagagem confortáveis
Calendário
Planeamento – curto prazo até 6 meses
Implementação – médio prazo 6 meses a 2 anos
Financiamento
Como forma de financiamento propomos: financiamento governamental e/ou regional; recurso ao financiamento bancário; financiamento internacional (em alguns casos, o financiamento internacional de instituições multilaterais ou de desenvolvimento pode ser usado para apoiar projetos ligados às infraestruturas em países específicos)
Responsáveis
Empresas de consultoria especializadas em design e arquitetura aeroportuários.
ASCAFI
ASCPC
Benefícios esperados
- Melhoria na orientação dos passageiros e consequente aumento da satisfação; - Melhoria na visibilidade e segurança dos passageiros; - Sensação de maior rapidez no percurso até saída / levantamento da bagagem; - Redução do desconforto e da ansiedade durante a espera da bagagem
Riscos
- Constrangimentos temporários das operações durante a fase de implementação; - Possíveis custos adicionais devido a alterações estruturais - Possíveis falhas técnicas da nova sinalética que podem causar mais confusão /desorientação;
Monitorização
- Estabelecer um processo de monitorização contínua a qual permita avaliar o desempenho do aeroporto após a implementação das melhorias; - Recolher o feedback dos passageiros e partes interessadas para identificar áreas de melhoria adicionais. - Fazer ajustes, conforme necessário, para garantir que o aeroporto continue a atender às necessidades dos passageiros e a manter os padrões de excelência operacional.

Proposta 10 Desenvolvimento de espaços de apoio e informação
Objetivos
Estabelecer locais claramente sinalizados e sempre atendidos para apoio á informação, onde os passageiros possam resolver problemas e obter assistência de forma rápida, eficiente e empática
Descrição
Esta medida surge das respostas recebidas dos nossos respondentes, os quais sentem essa necessidade e apontam esta lacuna no serviço prestado pelo aeroporto.
Propostas de melhoria
- Disponibilização de balcões de atendimento ao passageiro com equipas capacitadas para fornecer informações sobre procedimentos de imigração, bagagem perdida e outras dúvidas relacionadas com a viagem; - Implementação de quiosques interativos com ecrãs sensíveis ao toque para fornecer informações sobre bagagens, e serviços disponíveis no aeroporto. - Realização de campanhas de divulgação sobre os serviços disponíveis no aeroporto e sobre os direitos e deveres dos passageiros, visando melhorar a experiência geral deste
Calendário
O calendário específico para a realização desta medida, pode variar dependendo de fatores como: a complexidade do projeto, a disponibilidade de recursos, os imprevistos que possam surgir durante a implementação. O acompanhamento próximo do progresso e a adaptação às circunstâncias em tempo real serão fundamentais para o sucesso.
Financiamento
O financiamento para este tipo de projeto pode ser obtido através de diversas fontes, as quais incluem: parcerias publico/privadas; financiamento bancário; fundos de desenvolvimento e investimento
Responsáveis
ASCAFI
ASCPC
ASCPO
Benefícios esperados
- Melhoria da experiência do passageiro; - Aumento da eficiência operacional;
Riscos
- Custos elevados nomeadamente com a contratação e formação de mais efetivos; - Interrupções operacionais; - Desafios tecnológicas
Monitorização
- Estabelecer indicadores de desempenho para avaliar a eficácia dos novos espaços de apoio e informação; - Recolher feedback dos passageiros através de inquéritos de satisfação e sugestões de melhoria; - Realizar uma monitorização contínua ao fluxo de passageiros e á utilização dos serviços oferecidos.

Proposta 11 Promoção da interatividade e da hospitalidade na recepção
Objetivos
Receber os passageiros que chegam ao Aeroporto do Porto com empatia, proporcionando uma experiência acolhedora e eficiente desde o momento em que desembarcam até à sua saída do aeroporto
Descrição
Os respondentes apreciaram mais interatividade, como informações digitais e interativas, e uma recepção calorosa, incluindo figuras típicas da cultura portuguesa que possam representar adequadamente as várias regiões ou mesmo o servir de um Porto de Honra como forma de lhes dar as boas-vindas. Estas propostas visam não apenas melhorar a experiência dos turistas que chegam ao AFSC, mas também garantir que eles se sintam bem-vindos desde o momento em que chegam, promovendo assim uma imagem positiva da cidade e aumentando a satisfação do visitante.
Propostas de melhoria
- Formações específicas voltadas para recepção e hospitalidade; - Introduzir ferramentas tecnológicas, como aplicações móveis ou totens de informação, que possam fornecer aos turistas informações úteis sobre o destino.
Calendário
Planeamento – curto prazo até 6 meses
Formação específica do staff envolvido – 2 a 3 meses
Implementação das medidas – 6 meses a 2 anos
Financiamento
Existem várias formas de financiamento que podem ser consideradas para a implementação desta medida:
- Recursos do próprio aeroporto; - Parcerias com as entidades regionais de turismo e com as Câmaras Municipais; - Financiamentos da União Europeia - Patrocínios corporativos
Responsáveis
ASCAFI
Entidades locais e regionais de turismo
Câmaras Municipais (pelouros do turismo e cultura)
ASCEXP
ASCPC
Benefícios esperados
- Melhoria da experiência do turista; - Divulgação turística da região; - Promoção da imagem do aeroporto
Riscos
- Falta de recursos humanos - Resistência por parte dos funcionários - Manutenção dos padrões de qualidade - Falta de interesse por parte das autoridades locais
Monitorização
- Realização de avaliações regulares ao desempenho dos funcionários no atendimento aos passageiros;

- Comparação do desempenho do AFSC em relação a outros aeroportos semelhantes, em termos de satisfação e qualidade do serviço ao cliente.
- Recolha regular de feedback dos passageiros por meio de inquéritos de satisfação, ou interações diretas com os turistas.

A implementação destas propostas pode elevar substancialmente a experiência de chegada ao AFSC, além de poder também reforçar a imagem do aeroporto como um portal recetivo e caloroso para a região Norte de Portugal, espelhando desta forma as mudanças nas expectativas e nas necessidades dos viajantes contemporâneos.

Capítulo 7. Conclusão

7.1. Conclusões Finais

O presente estudo, ao abordar a experiência de chegada ao AFSC, permitiu recolher uma série de percepções e opiniões que são fundamentais para compreender os desafios e as oportunidades inerentes à melhoria desta experiência.

Tal como anteriormente mencionado, a noção de 'Aeroporto' transcende a simples existência de um campo de aviação equipado com pistas para aterragem e descolagem. Esta conceção engloba um leque extenso de instalações e serviços que sustentam a aviação comercial, detendo um papel vital nos domínios económico e sociopolítico a nível regional e nacional. Os aeroportos assumem uma importância primordial no transporte de um elevado número de indivíduos através de fronteiras internacionais, contribuindo de forma incontestável para a geração de valor e fomentando intercâmbios culturais e económicos (Cardoso, 2021).

O AFSC, alvo deste estudo, tem-se evidenciado como uma infraestrutura de importância estratégica para Portugal, servindo primordialmente a região norte do país e a Galiza. O AFSC tem registado um aumento considerável quer ao nível do fluxo de passageiros quer na diversificação das suas rotas, além de estabelecer parcerias com um número cada vez maior de companhias aéreas (Santos, 2023). A realização deste estudo revela-se, deste modo, de uma grande importância.

Da análise de benchmarking de aeroportos internacionais, identificaram-se estratégias inovadoras e sustentáveis. Foi verificado que aeroportos como Schiphol e Viena se destacam pela eficiência ecológica e modernização, respetivamente, enquanto o aeroporto de Valência se foca na sustentabilidade. O aeroporto de Dubai oferece uma experiência *premium*, e Incheon combina um serviço de qualidade com a tecnologia avançada e preocupações ecológicas. Changi e Hong Kong, por sua vez, proporcionam experiências únicas aos passageiros, e Munique é reconhecido pelo seu ambiente caloroso, acolhedor e pelo seu mercado de Natal.

Através das entrevistas e dos questionários realizados, concluiu-se que a eficiência operacional do AFSC é um dos fatores mais valorizados pelos utilizadores. Isto inclui, principalmente, a rapidez na receção da bagagem e no cumprimento das formalidades. Estas áreas, identificadas como críticas pelos inquiridos, requerem uma atenção especial, bem como ações concretas para a sua otimização.

Foi também expressa uma forte vontade de melhorar a experiência sensorial e cultural no aeroporto. Os passageiros querem desfrutar de um ambiente que mostre a riqueza cultural e sensorial de Portugal, mais concretamente da região norte, sugerindo a inclusão de eventos culturais, exposições de produtos locais e até mesmo ações de hospitalidade que simbolizem a tradição portuguesa.

Outro ponto relevante diz respeito à necessidade de melhorar a informação turística disponível. Os participantes evidenciaram a importância de receberem informações pormenorizadas e úteis sobre a cidade do Porto e a região norte, o que poderia ser concretizado através de um posto interativo de informação turística no aeroporto.

A acessibilidade e a interconexão com outros meios de transporte foram também temas citados, o que remete para a importância de uma integração bem-sucedida do AFSC com a rede de transportes públicos e a facilidade de acesso a pontos de interesse regionais.

As respostas dos inquiridos apontaram igualmente para a necessidade de melhorias no ambiente e no design do aeroporto, tornando os espaços mais acolhedores e esteticamente agradáveis, bem como a implementação de serviços que auxiliem na resolução de problemas e na prestação de informações.

Assim, as conclusões deste estudo apontam para a importância de uma estratégia integrativa na gestão do AFSC, que considere a eficiência operacional, mas também a experiência cultural, sensorial e informativa dos passageiros. Mediante a implementação das ações sugeridas, o AFSC tem a oportunidade de reforçar a sua posição como um portal recetivo, caloroso e representativo da região Norte de Portugal, melhorando desta maneira a experiência global dos seus utilizadores.

7.2. Limitações da Investigação

O presente estudo, apesar das suas importantes contribuições, apresenta limitações que importa referir.

Uma das limitações prende-se com a amostra e a representatividade. O estudo baseou-se numa amostra específica de utilizadores AFSC e de profissionais do setor que pode não representar todas as perspetivas e experiências dos diversos grupos de passageiros. Como tal, as conclusões podem refletir as perceções e preferências de uma parte da população, no entanto talvez não abarquem a diversidade completa dos seus utilizadores. Outra das limitações relaciona-se com a dinâmica temporal, isto é, o estudo foi efetuado num período

específico e, assim, as conclusões são representativas das condições e percepções referentes a esse momento. Portanto, mudanças nas operações do aeroporto, nas políticas de aviação ou nas tendências de viagem podem alterar o contexto, tornando algumas conclusões menos relevantes ao longo do tempo. Por fim, outra limitação prende-se com a generalização dos resultados, dado que as conclusões e recomendações são específicas do AFSC e podem não ser diretamente aplicáveis a outros contextos (aeroportos), devido à singularidade de cada infraestrutura aeroportuária.

Outra limitação importante foi a falta de respostas por parte da entidade AFSC. Fosse por falta de tempo, por questões organizacionais ou simplesmente por falta de vontade de cooperar, a ausência destas informações pode ter prejudicado a qualidade dos resultados e dificultado a compreensão de certos aspetos do estudo em questão.

Nesse sentido, é importante considerar estas limitações ao interpretar os resultados do estudo e ao planear ações futuras com base nas suas recomendações.

Numa autoavaliação final, pode-se afirmar que foram identificadas algumas dificuldades na definição das ações de melhoria a serem propostas decorrentes das limitações já enumeradas. Caso o estudo estivesse a iniciar-se, seria imperativo um esforço adicional para obter uma amostra mais representativa de turistas que chegam ao AFSC. A amostra utilizada revelou-se pouco representativa do volume total de passageiros que frequentam o aeroporto. Esta situação deve-se não só à falta resposta do aeroporto aos contatos realizados e, por conseguinte, ao facto de não haver autorização para realizar esta ação, mas também à pouca receptividade dos turistas em responder. Apenas através da recolha das opiniões de quem utiliza os seus serviços é possível compreender de forma mais precisa as suas necessidades e, assim, responder adequadamente às suas expectativas.

Este estudo contribui também para o avanço científico na área do turismo. Ao realizar uma reflexão crítica sobre a investigação (*"so what"*), constata-se que a temática aeroportuária, ainda pouco explorada, tem vindo a crescer de importância e sido objeto de crescente debate em estudos recentes. Com este trabalho, pretende-se destacar o papel central dos aeroportos promovendo novas abordagens e mentalidades que os posicionem, particularmente o AFSC, como elementos essenciais no início da experiência turística e como verdadeiros embaixadores do destino ao qual chegam os turistas.

Ao posicionar também o AFSC como um elemento central da cadeia de valor, promove-se o desenvolvimento de uma infraestrutura que não só apoia o crescimento económico mas também proporciona uma visão inovadora de turismo integrado, que tem a capacidade de oferecer uma experiência única e de qualidade aos turistas, desde o primeiro até o último momento da sua viagem.

Como sugestões de trabalhos futuros, recomenda-se a realização de estudos com amostras mais amplas e diversificadas de utilizadores do aeroporto, a fim de desenvolver estratégias que promovam maior receptividade tanto por parte do aeroporto como dos turistas, e que permitam uma compreensão mais aprofundada de diferentes perfis de passageiros para a obtenção de informações mais abrangentes. Sugere-se também a realização de estudos longitudinais, que acompanhem as mudanças nas experiências dos passageiros e na operação do aeroporto ao longo do tempo. Por último, sugere-se a realização de estudos comparativos com outros aeroportos nacionais e internacionais para identificar práticas inovadoras e benchmarking, contribuindo assim para a adoção de estratégias de sucesso e adaptação de melhores práticas no AFSC.

Bibliografia

- Abrantes, J. M. D. O. F. (2010). *Importância do transporte aéreo no turismo: o caso dos voos charters para o Brasil* (Doctoral dissertation, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril).
- ACI World Insights. (2017, February 1). *Incheon International Airport: Delivering an exceptional airport experience*. <https://blog.aci.aero/incheon-international-airport-delivering-an-exceptional-airport-experience/>
- Adinegara, G., Suprapti, N., Yasa, N., & Sukaatmadja, P. (2017). Factors That Influences Tourist's Satisfaction and Its Consequences. *European Journal of Business and Management*, 9(8), 39–50. <https://core.ac.uk/download/pdf/234627773.pdf>
- aerOPorto. (2023). *Estatísticas 2023*. <https://aeroporto.news/estatisticas-2023/>
- Aeroportos e Navegação Aérea. (1999). Aeroportos e Navegação Aérea. *Revista Aeroportos*, 7, 4-8
- Almeida, C., e Costa, C. (2014). Novas tendências de serviços nos aeroportos. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 21(22), 343–352.
- Almeida, C. (2011). Airports – The importance of the integrated knowledge management in setting out strategies. In A. Matias & M. Sarmento (Eds.), *Economics and management of tourism: Tendencies and recent developments* (pp. 173–196). Editora Universidade Lusíada.
- Almeida, C. (2010). *Aeroportos e Turismo Residencial (Dos conhecimentos às estratégias)*. Editorial Novembro.
- ANA (2023). *Aeroportos do Porto*. <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/home>
- Anderson, T., e Kanuka, H. (2003). E-research. *Methods, Strategies, and Issues*. Allyn and Bacon Publishers.
- António, A. (2015, December 2). *De Pedras Rubras a Sá Carneiro - um aeroporto em imagens*. TSF. <https://www.tsf.pt/sociedade/de-pedras-rubras-a-sa-carneiro---um-aeroporto-em-imagens-4911880.html>

- Barbosa, E. (2008). Instrumento de coleta de dados em pesquisas educacionais. https://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Ensino_2013_2/Instrumento_Coleta_Dados_Pesquisas_Educacionais.pdf
- Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. Presses Universitaires de France.
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* [Tradução de Rego & Pinheiro]. Edições 70.
- Barros, H., e Alonso, H. (2019). O Aeroporto Francisco Sá Carneiro e a sua relação com o turismo na Região Norte de Portugal. *26th APDR Congress* . <http://hdl.handle.net/10773/26941>
- Batista, E. C., de Matos, L. A. L., e Nascimento, A. B. (2017). A entrevista como técnica de investigação na pesquisa qualitativa. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, 11(3), 23-38.
- Batouei, A., Iranmanesh, M., Mustafa, H., Nikbin, D. e Ai Ping, T. (2020) Components of airport experience and their roles in eliciting passengers' satisfaction and behavioural intentions, *Research in Transportation Business*, 37, 100585, <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2020.100585>
- Bezerra, G. C. L., e Gomes, C. F. (2015). The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger's overall satisfaction with an airport. *Journal of Air Transport Management*, 44–45, 77–81. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.03.001>
- Bezerra, G. C. L., e Gomes, C. F. (2019). Determinants of passenger loyalty in multi-airport regions: Implications for tourism destination. *Tourism Management Perspectives*, 31, 145–158. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.04.003>
- Botton, A. (2011). *Uma Semana no Aeroporto Um Diário de Heathrow*. Dom Quixote.
- BP p.l.c. (2022). *bp welcomes collaboration with Aena*. https://www.bp.com/en/global/air-bp/news-and-views/air-bp-news/bp_welcomes_collaboration_with_Aena.html
- Cais da Memória. (2015, December 2). *Inaugurado em Pedras Rubras o Aeroporto Internacional do Porto*. <https://caisdamemoria.wordpress.com/2015/12/02/inaugurado-em-pedras-rubras-o-aeroporto-internacional-do-porto/>
- Caldeira, J., Leitão, J., Fernando, J., Mendes, P., Casanova, R., e Cruz, T. (2019). *Aeroportos*.

- Cardoso, D. (2021). *Avaliação da Qualidade dos Serviços Oferecidos nos Terminais de Passageiros do Aeroporto Internacional de Luanda*. <http://hdl.handle.net/10400.26/39251>
- Chuchu, T. (2020). The impact of airport experience on international tourist's revisit intention: A south african case. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 29(2), 414–427. <https://doi.org/10.30892/gtg.29203-478>
- Coelho, M. de F., Gosling, M. de S., e Almeida, A. S. A. de. (2018). Tourism experiences: Core processes of memorable trips. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 11–22. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.08.004>
- Costa, A. (2023). *Os três melhores aeroportos do mundo: Uma análise dos aeroportos de Singapura- Changi, Tokyo - Haneda e Seul - Incheon*. <https://repositorio.animaeducacao.com.br/items/58595bf4-1ecc-4717-b409-a2f17785d71d/full>
- Costa, V., e Carballo-Cruz, F. (2014). Success factors of regional airports: The case of Oporto airport. *Tourism & Management Studies*, 10(1), 37–45. https://www.researchgate.net/publication/290390554_Success_factors_of_regional_airports_The_case_of_Oporto_airport
- Creswell, J. W.; Plano C., V. L (2011) *Designing and conducting mixed methods research*. 2nd. Los Angeles: SAGE Publications.
- Creswell, J., e Creswell, D. (2021). *Projeto de Pesquisa Métodos qualitativo, quantitativo e misto* (5a Ed.). Editora Penso.
- de Carlos, P., Alén, E., Pérez-González, A., e Figueroa, B. (2019). Cultural differences, language attitudes and tourist satisfaction: a study in the Barcelona hotel sector. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 40(2), 133–147. <https://doi.org/10.1080/01434632.2018.1493114>
- Denzin, N. K (1970) *The values of social sciences*. Nueva York: Aldine,
- Doerr, L., Dorn, F., Gaebler, S., e Potrafke, N. (2020). How new airport infrastructure promotes tourism: evidence from a synthetic control approach in German regions. *Regional Studies*, 54(10), 1402–1412. <https://doi.org/10.1080/00343404.2020.1714022>

- Echo Boomer. (2022). *Aeroporto do Porto distinguido como Best European Airport*
<https://echoboomer.pt/aeroporto-do-porto-best-european-airport-2022/>
- Esteves, A. (2014). *O impacto do aeroporto Francisco Sá Carneiro no desenvolvimento da região Norte*.
<https://recil.ensinolusofona.pt/bitstream/10437/6604/1/O%20Impacto%20do%20AFSC%20no%20Desenvolvimento%20da%20Regi%C3%A3o%20Norte.pdf>
- Florido-Benítez, L. (2023). The location of airport an added value to improve the number of visitors at US museums. *Case Studies on Transport Policy*, 11, 100961.
<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.100961>
- Franco, A., Correia, R., e Franco, J. (2018). O contributo dos voos low cost na expansão dos hostels, na cidade do Porto. *6th Tourism & Management Studies International Conference: Book of Abstracts*. <https://bibliotecadigital.ipb.pt/handle/10198/20667>
- Gil, A. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa* (4ª Ed.). Atlas S/A.
- Graham, A. (2013). *Managing airports: an international perspective* (4ª Ed.). Routledge.
- Graham, A. (2019). Aerotropolis: London's airports as experiences and destinations. In A. Smith & A. Graham (Eds.), *Destination London: The expansion of the visitor economy* (pp. 61–89). University of Westminster Press.
- Groot, M. (2021, November 11). *Adapting with the times: airport history*.
<https://blog.aci.aero/adapting-with-the-times-airport-history/>
- Hanh, T. T., e van Dung, N. (2023). Factors affecting Tourist Experience Expectations: Evidence in the Central Highlands of Vietnam. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 06(02). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i2-26>
- International Airport Review. (2015, March 20). *Preparing for the future: A new approach at Vienna Airport*. <https://www.internationalairportreview.com/article/19163/preparing-for-the-future-a-new-approach-at-vienna-airport/>
- International Airport Review. (2023). *Dubai*.
<https://www.internationalairportreview.com/?s=Dubai>

- Jornal de Notícias. (2017). *Aeroporto Sá Carneiro eleito o melhor da Europa*.
<https://www.dnoticias.pt/2017/3/7/81343-aeroporto-sa-carneiro-eleito-o-melhor-da-europa/>
- Kotler, P., e Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New York: Prentice Hall.
- Kowalczyk, A. (2013). Relacje zachodzące między rozwojem transportu lotniczego a rozwojem turystyki. In R. Pawlusiński (Ed.), *Współczesne uwarunkowania i problemy rozwoju turystyki* (pp. 61–72). IGiGP UJ.
- Kowalewicz, R. (2021). Three Tips For Marketing To Generation X. Forbes. C
- Kozhokulov, S., Chen, X., Yang, D., Issanova, G., Samarkhanov, K. e Aliyeva, S. (2019). Assessment of Tourism Impact on the Socio-Economic Spheres of the Issyk-Kul Region (Kyrgyzstan). *Sustainability*, 11(14), 3886. <https://doi.org/10.3390/su11143886>
- Krauss, S. (2017) Amsterdão um museu dentro do aeroporto, Sapo Viagens 11 setembro
<https://viagens.sapo.pt/viajar/noticias-viajar/artigos/amsterdam-um-museu-dentro-do-aeroporto>
- Leite, L. R., Verde, A. P. dos S. R., Oliveira, F. das C. R. de, e Nunes, J. B. C. (2021). Abordagem mista em teses de um programa de pós-graduação em educação: análise à luz de Creswell. *Educação e Pesquisa*, 47. <https://doi.org/10.1590/s1678-4634202147243789>
- Loureiro, F. (2011). *Do primeiro ao último olhar do viajante: o Aeroporto Francisco Sá Carneiro, um “lugar” turístico?* <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/57059/2/TESEMESFILIPELOUREIRO000141897.pdf>
- Lusa Economia. (2016, February 17). *Aeroporto do Porto é “determinante para o desenvolvimento” do norte*. <https://www.noticiasaoiminuto.com/economia/539686/aeroporto-do-porto-e-determinante-para-o-desenvolvimento-do-norte>
- Madeira, P. (1999). Benchmarking: a arte de copiar. *Jornal do Técnico de Contas e da Empresa* (JTCE), 364-367.
- Marujo, N. (2016). Turismo, turistas e experiências: Abordagens teóricas. *Revista Turismo y Desarrollo Local*, 20, 1–13. <http://www.eumed.net/rev/turydes/20/turistas.html>
- Molina-Azorin, J. F. (2016). Mixed methods research: An opportunity to improve our studies and our research skills. *European Journal of Management and Business Economics*, 25(2), 37–38. <https://doi.org/10.1016/j.redeen.2016.05.001>

- Novo, A. R. F. (2020). O conceito de experiência turística no desenvolvimento turístico de Cascais. <http://hdl.handle.net/10400.26/35730>
- Prentice, C., Wang, X., e Manhas, P. S. (2021). The spillover effect of airport service experience on destination revisit intention. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 119–127. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.06.001>
- Publituris. (2017). *Sá Carneiro eleito Melhor Aeroporto da Europa*. <https://www.publituris.pt/2017/03/06/sa-carneiro-eleito-melhor-aeroporto-da-europa>
- Publituris. (2023). *Porto entre os melhores aeroportos da Europa, aponta ranking da AirHelp*. <https://www.publituris.pt/2022/12/12/porto-entre-os-melhores-aeroportos-da-europa-aponta-ranking-da-airhelp>
- Raju, S., e Parijat, P. (2019). Economic Impact on countries' growth and Challenges in Travel Tourism and Hospitality Industry. *International Conference on Entrepreneurship and Management*. https://www.researchgate.net/publication/337077450_Economic_Impact_and_Challenges_in_Travel_Tourism_and_Hospitality_Industry
- Ramos, D. M., e Costa, C. M. (2017). Turismo: tendências de evolução. *PRACS: Revista Eletrônica de Humanidades Do Curso de Ciências Sociais Da UNIFAP*, 10(1), 21. <https://doi.org/10.18468/pracs.2017v10n1.p21-33>
- Roseau, N. (2013). Learning from Airports' History. *Mobility in History*, 4(1). <https://doi.org/10.3167/mih.2013.040110>
- Santos, D. (2023). *O papel da PSP na proteção de pontos sensíveis face à ameaça terrorista: O caso do aeroporto Francisco Sá Carneiro*. https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/45709/1/1.1%203537_Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Mestrado_Diogo%20Santos.pdf
- Sarmiento, I., Suárez, C., e Otoyá, M. (2010). *Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: Expectativas y percepción del pasajero turista*.
- Saut, M., e Song, V. (2022). Influences of airport service quality, satisfaction, and image on behavioral intention towards destination visit. *Urban, Planning and Transport Research*, 10(1), 82–109. <https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2054857>

- SF STAFF. (2020, January 5). *Airports Are Becoming More Like Tourist Destinations*. <https://simpleflying.com/airports-tourist-destinations/>
- Shanker, S. (2022). *Airport Experience*. https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/19045/1/Thesis_Shashank_a66818_NoSign_1.pdf
- Sheikholeslami, A., Langeroodi, A., e Khorshidi, O. (2023). AirPort Classification. *16th International Conference on Innovation and Research in Engineering Sciences*, 1–11. https://www.researchgate.net/publication/374697168_AirPort_Classification
- Spasojevic, B., Lohmann, G., e Scott, N. (2018). Air transport and tourism – a systematic literature review (2000–2014). *Current Issues in Tourism*, 21(9), 975–997. <https://doi.org/10.1080/13683500.2017.1334762>
- TAV Technologies. (2023, January 5). *Tracing the Evolution of Airports: From Ancient Times to the Modern Era*. <https://tavtechnologies.aero/en-EN/review/pages/airporthistory>
- Tavares, A. (2017). Lembranças, 1945. O Aeroporto de Pedras Rubras segundo o manuscrito de Joaquim Dias Salgueiro Parte 2. *Revista Da Maia, Nova Série*, 2(1), 89–99.
- Urry, J., e Larsen, J. (2011). *The Tourist Gaze 3.0* (3rd ed.). SAGE Publications Ltd.
- van Hemert, A., e Pacey, L. (2023, January 5). *Leveraging cargo operations at Amsterdam Airport Schiphol*. <https://www.internationalairportreview.com/article/181442/leveraging-cargo-operations-at-amsterdam-airport-schiphol/>
- Viríssmo, H., e Abrantes, J. (2022). Serão os aeroportos o início da experiência turística? *Tourism and Hospitality International Journal*, 18(1), 35–59.
- Wattanacharoensil, W., Schuckert, M., e Graham, A. (2016). An Airport Experience Framework from a Tourism Perspective. *Transport Reviews*, 36(3), 318–340. <https://doi.org/10.1080/01441647.2015.1077287>
- Wong, D. (2022, October 1). *Did You Know Germany's Munich Airport Hosts Its Own Christmas Market?* <https://simpleflying.com/munich-airport-christmas-market/>

Zamora, A. N., Waselewski, M. E., Frank, A. J., Nawrocki, J. R., Hanson, A. R., e Chang, T. (2021). Exploring the beliefs and perceptions of spending time in nature among U.S. youth. *BMC Public Health*, 21(1), 1586. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11622-x>

Apêndices e Anexos

Apêndice I- Guião de Entrevista aos Profissionais do Setor

Entrevista realizada no âmbito da tese de mestrado em Turismo Inovação e Desenvolvimento que tem como tema: Como melhorar a experiência do turista desde os aeroportos: o caso do aeroporto Francisco Sá Carneiro.

Como profissional que é ligado ao setor das Viagens / Turismo ao longo da sua carreira os aeroportos fizeram parte do seu dia a dia

1. Cada vez mais os aeroportos são vistos não só como uma infraestrutura, mas como parte da experiência do turista desde que chega a um destino. Concorda com esta afirmação?
2. Acha que tem havido mudanças na forma como os aeroportos são vistos e geridos?
3. No contexto atual como descreve o papel de um aeroporto na indústria turística?
4. Sendo um aeroporto parte importante na experiência do turista, principalmente no que às chegadas ao destino diz respeito, considera que há uma mudança de mentalidades por parte do turista e que este já busca novas experiências e satisfações?
5. Quais acha que são os principais desafios enfrentados pelos aeroportos nos dias de hoje?
6. Considera que estes se estão a adaptar às mudanças nas necessidades dos passageiros de hoje em dia?
7. Como passageiro de certeza já chegou ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro. Como classifica a sua experiência de chegada a este aeroporto?
8. O que acha que, no caso concreto do Aeroporto Francisco Sá Carneiro, se pode fazer para melhorar a experiência dos passageiros na sua chegada ao destino Porto e Norte?
9. Há algum aeroporto modelo por onde tenha passado que o tenha marcado mais e por que razão?

Apêndice II- Guião Questionários Utilizadores frequentes

14/10/23, 17:34

Experiência Aeroporto

Experiência Aeroporto

Obrigada pela sua disposição em participar neste inquérito. Sou aluna de mestrado em Turismo a desenvolver tese com o tema como melhorar experiência do turista a partir dos aeroportos o caso do aeroporto Francisco Sá Carneiro. São apenas algumas perguntas e, porque sei que o seu tempo é precioso, não lhe peço mais que 2 a 3 minutos. É a partir das suas respostas que será possível propor melhorias significativas, que vão contribuir para atender às suas necessidades e expectativas. O seu feedback torna-se por isso fundamental. Agradeço desde já a colaboração, só com a sua ajuda terei sucesso

1. Qual é o seu género?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Masculino
☐ Feminino
☐ Não Binário
☐ Prefiro não responder

2. Qual a sua idade

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 18-30
☐ 31-43
☐ 44-56
☐ Mais de 56 anos

3. Qual a sua opinião geral sobre o Aeroporto do Porto

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

4. Quais são para si os aspetos mais importantes de uma boa experiência na chegada a um aeroporto

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Boas acessibilidades ao centro da cidade
- ☐ Autenticidade das opções de alimentação
- ☐ Qualidade e diversidade das opções de compras de produtos locais
- ☐ Interação com a cultura local
- ☐ Boa divulgação dos eventos locais
- ☐ Disponibilidade de informações atualizadas sobre o destino
- ☐ Outra: _____

5. Para si qual a importância de um aeroporto no início da experiência no destino quando turista (lazer ou trabalho)

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5

Nad: ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muito Importante

6. Como considera a experiência de chegada ao Aeroporto do Porto

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muito ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Excelente

7. Qual o seu aeroporto favorito, no ponto de vista da chegada, e porquê

8. Deixe a sua sugestão sobre o que pode ser melhorado no Aeroporto Francisco Sá Carneiro ao nível da experiência de chegada

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

Apêndice III- Guião Questionários Turistas

14/10/23, 17:35

Experiência Aeroporto Turista

Experiência Aeroporto Turista

Obrigada pela sua disposição em participar neste inquérito. Sou aluna de mestrado em Turismo a desenvolver tese com o tema como melhorar experiência do turista a partir dos aeroportos o caso do aeroporto Francisco Sá Carneiro. São apenas algumas perguntas e, porque sei que o seu tempo é precioso, não lhe peço mais que 2 a 3 minutos. É a partir das suas respostas que será possível propor melhorias significativas, que vão contribuir para atender às suas necessidades e expectativas. O seu feedback torna-se por isso fundamental. Agradeço desde já a colaboração, só com a sua ajuda terei sucesso

1. Qual é o seu género?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Masculino
☐ Feminino
☐ Não Binário
☐ Prefiro não responder

2. Qual a sua idade

Marcar apenas uma oval.

- ☐ 18-30
☐ 31-43
☐ 44-56
☐ Mais de 56 anos

3. Qual a sua opinião geral sobre o Aeroporto do Porto

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muito	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

4. Quais são para si os aspetos mais importantes de uma boa experiência na chegada a um aeroporto

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Boas acessibilidades ao centro da cidade
- ☐ Autenticidade das opções de alimentação
- ☐ Qualidade e diversidade das opções de compras de produtos locais
- ☐ Interação com a cultura local
- ☐ Boa divulgação dos eventos locais
- ☐ Disponibilidade de informações atualizadas sobre o destino
- ☐ Outra: _____

5. Qual o seu aeroporto favorito, no ponto de vista da chegada, e porquê

6. Deixe a sua sugestão sobre o que pode ser melhorado no Aeroporto Francisco Sá Carneiro ao nível da experiência de chegada

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

Apêndice IV - Grelha de Análise de Conteúdo

Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de registo	Unidades de contexto
Experiência do Turista	• Primeiras Impressões no Aeroporto • Impacto da Infraestrutura Aeroportuária	• Importância das primeiras impressões, o aeroporto como cartão de visita. • Impacto dos serviços, meios de transporte disponíveis, ligação com a cidade.	E2: Sim. Um aeroporto é, na realidade, a porta de entrada do turista. As primeiras impressões, são sempre muito importantes para quem chega a um país estrangeiro. Um aeroporto funciona quase como um cartão de visita da cidade ou país que se visita. E4- Sim concordo. Por ser o primeiro impacto quando se entra num novo país. todos os serviços prestados na infraestrutura fazem parte dessa experiência. Como por exemplo, os meios de transporte que se pode utilizar para sair do aeroporto. A facilidade com que se liga essa infraestrutura à cidade, ao país, quanto mais simples, mais marcante é a experiência.
Mudanças na Gestão de Aeroportos	• Desenvolvimento e Atratividade • Aeroportos como Empresas de Serviço • Adaptação a Aumento de Passageiros • Conectividade e Transporte Intermodal • Automatização de Processos	• Aeroportos servem utilizadores e clientes, viagem agradável. • Crescimento no número de passageiros, criação de espaços adaptados. • Conectividade com outros meios de transporte, estrutura intermodal. • Automatização	E4- Sim, é notório o desenvolvimento da forma de gerir o aeroporto e de o tornar mais atrativo aos diferentes players. E2- Sem dúvida. Com o aumento exponencial do tráfego aéreo, os aeroportos vêm-se tornando em verdadeiras empresas preocupadas em bem servir os seus usuários e clientes, tornando a viagem numa experiência agradável, com o mínimo de sobressaltos. E1- Sim, temos assistido a muitas mudanças. Muito

		de imigração e despacho de bagagens.	devido ao aumento exponencial do no de passageiros nos aviões (e a frequentar aeroportos) que se tem vindo a assistir um pouco por todo o mundo E1- (...) algumas necessidades estão a ser respondidas com criação de espaços como os que referi anteriormente. Outro ponto muito importante é garantir a conectividade num aeroporto com outros meios de transporte: auto -estradas, rede de metro e rede de comboios. Em relação a este último, a ligação ao TGV é fundamental para a competitividade num aeroporto no contexto Europeu. E2 (...) A automatização de alguns processos (imigração, despacho de bagagens, etc.) são exemplo disso. E4- Desde a disponibilidade de serviços que oferecem. Desde as diferentes ligações que oferecem, sendo quase uma estrutura intermodal com ligações a metro, comboio, autocarros, transporte individual privado.
Papel dos Aeroportos	• Primeiro Contacto e Imagem do País • Infraestrutura e Capacidade Operacional • Impacto no Desenvolvimento Turístico • Âncora do	• Primeiro contacto com o país, imagem externa • Capacidade operacional, oferta de serviços turísticos. • Desenvolvimento turístico, acesso	E1- Além de ser uma infraestrutura física, é o primeiro contacto de um passageiro quando chega a um país. Por isso desempenha um papel importante também na imagem que o país quer passar para o exterior.

	Turismo	ao destino • Ponto de início e término das viagens	E2- Os aeroportos desempenham um papel fundamental na indústria turística. Não adianta dispor de uma oferta muito vasta de voos, se o aeroporto não tiver capacidade para a operação. Além disso, nos dias de hoje, todas as atividades relacionadas com o turismo estão disponíveis nos aeroportos (rent-a-car, reservas de hotéis, agências de viagens, etc.) E3- Trata-se de uma âncora para o turismo, onde quase tudo começa e termina. E4- Com aeroporto, o desenvolvimento turístico é exponencial. Pois aproxima o destino. E5- É a porta de entrada no país de destino. É como uma primeira impressão. É a primeira imagem do país.
Mentalidades dos Turistas	• Expectativas e Experiência • Serviços Adicionais e Satisfação • Abertura a Novas Experiências • Fator Preço e Acessibilidade • Exigência e Comparação	• Espaços de descanso, acesso à internet, áreas de trabalho, postos de carregamento, free shopping. • Facilidades adicionais, entretenimento, bem-estar. • Novas experiências, possibilidade de retorno. • Preço, aeroportos secundários, distância até ao centro da cidade. • Exigência	E1- Sim, hoje em dia quase que se impõe a um aeroporto ter espaços de descanso (poltronas), acesso gratuito à internet, secretárias de pequenas dimensões onde se possa trabalhar num portátil, postos de carregamento USB e o tradicional free <i>shopping</i>. E2- Certamente que sim. Quanto mais facilidades os aeroportos possam oferecer ao turista, maior é o grau de satisfação deste. Estou-me a lembrar de aeroportos que oferecem bandas de música ao vivo, massagens corporais e até casinos.)

		crescente, experiência prévia, comparações.	E3- (...) grande parte deles está aberta a novas experiências. Contudo, ao conhecerem mais opções abre-se a porta ao seu regresso. E4- Penso que uma das alterações de mentalidade prende-se com o fator preço. Aeroportos secundários, por exemplo, ganharam vida com a chegada das low costs. Hoje em dia é aceitável ter mais de 80kms para chegar ao centro da cidade. E5- Sim, as pessoas estão cada vez mais exigentes pois já têm mais experiência e podem fazer a comparação.
Desafios dos Aeroportos	• Gestão de Tráfego e Impacto Ambiental • Excesso de Tráfego Aéreo • Aumento de Serviços e Operações Aeroportuárias • Desafios Tecnológicos • Logística de Voos	• Crescimento do número de passageiros, poluição sonora e atmosférica. • Tráfego aéreo crescente, stress e demora na utilização do aeroporto. • Aumento de tráfego de aviões e passageiros, serviços associados. • Inovações nos procedimentos de embarque e desembarque. • Cancelamentos e atrasos de voos, falta de <i>slots</i> (horários de descolagem e aterragem).	E1- Gestão de tráfego vs impacto ambiental! O aumento exponencial de passageiros nos últimos anos tem colidido com as preocupações ambientais e qualidade de vida nas cidades. O impacto da poluição sonora e atmosférica das aeronaves, pode abrandar o ritmo de crescimento dos passageiros nos aeroportos. E2- Sem dúvida que o excesso de tráfego aéreo, cada vez mais crescente, será o principal problema para os aeroportos. Por mais que se “invente”, a utilização de um aeroporto é cada vez mais stressante e demorada. E3- O aumento de tráfego de aviões e passageiros, bem como o consequente

			aumento dos serviços associados às operações aeroportuárias. E4- Tecnológicos. Por exemplo, os procedimentos de embarque e desembarque sendo mais ágeis e rápidos, reduzem os tempos de espera. E5- Voos cancelados, voos atrasados, falta de <i>slots</i>.
Experiência no AFSC	• Utilização das Mangas de Embarque e Desembarque • Processo de Desembarque • Avaliação Geral da Experiência • Eficiência na Recolha de Bagagem e Saída	• Uso de mangas de acesso aos aviões, fluidez no desembarque. • Desconforto no desembarque, trajetos longos a pé. • Impressões gerais sobre a experiência no aeroporto. • Tempo de espera por bagagem, rapidez na saída.	E1- Muita boa, pois grande parte dos aviões conseguem utilizar as mangas disponíveis no aeroporto o que torna a deslocação até à saída muito mais fluída. E2- Frequentei este aeroporto como passageiro durante vários anos. Na minha opinião, o processo de desembarque, em alguns casos, é bastante desagradável e penalizante para o passageiro. Quem tem o “azar” de desembarcar nas portas situadas na ala sul do aeroporto, é obrigado a efetuar um trajeto enorme, a pé, no piso superior. Quando, chegado à ala norte, desce para o piso térreo, faz quase o mesmo trajeto em sentido contrário. A colocação de umas 3-4 escadas a meio do percurso, resolveriam o problema. (exemplo: Terminal 2 do Aeroporto de Madrid). E3- No geral, foi boa. E4- Muito boa.

			E5- Boa. A bagagem não demora muito tempo. A saída foi rápida e eficiente.
Melhorias no AFSC	• Avaliação Geral e Experiências Negativas • Infraestrutura e Acessibilidade • Flexibilização dos Serviços • Conexões e Parcerias • Automação e Conforto • Informação Turística	• Ausência de experiências negativas • Ligação de metro, gestão de trânsito, estacionamento. • Serviços rígidos, autonomia limitada dos funcionários. • Conexões com o Norte e a Galiza, alternativas de comboio, ligações de longo curso, parcerias com entidades públicas e companhias aéreas. • Procedimentos automatizados, conforto durante a espera. • Publicidade e informação turística.	E1- Não tive qualquer experiência negativa até ao momento, só tenho apontamentos positivos. E2- Uma ligação direta de metro à Exponor; uma intervenção policial mais eficaz na gestão do trânsito, na área externa, que é caótico em virtude de estacionamento selvagem nas proximidades da aerogare. E3- As melhorias a fazer são, na sua maioria, pequenos ajustes às necessidades imediatas dos passageiros. Um aspeto particular que requer mais atenção é a flexibilização dos serviços, que em Portugal é de um modo geral muito “<i>by the book</i>”. A autonomia dos funcionários é normalmente muito limitada. Talvez seja uma questão cultural! E4- O aproximar ainda mais o Norte ao aeroporto. O aproximar ainda mais a zona da Galiza ao aeroporto. O disponibilizar uma alternativa de comboio. O conseguir atrair ligações de longo curso que podem atrair novos mercados. O trabalhar ainda mais em conjunto com as diferentes entidades publicas e com as companhias aéreas. Por outro lado, automatizar ainda mais os procedimentos

			de <i>check-in</i> e desembarque. Oferecer produtos de maior comodidade no aeroporto para melhorar a experiência dos tempos de espera. E5- Ter mais publicidade e informação sobre o que se pode visitar e conhecer nesta zona.
Aeroportos Modelo	• Infraestrutura e Eficiência Operacional • Funcionalidade e Serviços • Experiência do Passageiro e Intermodalidade • Modernidade e Segurança	• Infraestrutura avançada, número de staff, eficiência operacional. • Funcionalidade, oferta de serviços, facilidade de uso. • Experiência diferenciada de embarque e desembarque, intermodalidade. • Modernidade, segurança	E1- O aeroporto de Singapura pela infraestrutura que dispõe e pelo no de staff a trabalhar no aeroporto. E2- Sem a menor duvida, Aeroporto de Frankfurt. Apesar do grande número de movimentos, ligações e passageiros, as formalidades aeroportuárias são realizadas sem atropelos nem atrasos. O próprio layout do aeroporto é de fácil compreensão. Tudo funciona, quase na perfeição. E3- Há dois aeroportos que considero muito funcionais: Amesterdão e Munique. Embora aeroportos muito grandes, proporcionam a nível operacional ótimas condições e para o passageiro tem praticamente todos os serviços, muito funcionais e flexíveis, de fácil interpretação e utilização. E4- Aeroporto de Schiphol. Por transmitirem a experiência de dois espaços estanques e distintos dentro da mesma infraestrutura. Quando se vai partir de Schiphol é um aeroporto,

			eficaz no momento de embarque e que nos leva facilmente para o momento de espera e para a zona de compras e restauração. Quando se chega a Schiphol, parece que chegamos a outra realidade onde facilmente estamos num espaço intermodal com diferentes meios de transporte à nossa disposição para rapidamente chegarmos ao nosso destino. Por outro lado oferece espaços, para tornar a experiência da espera menos penosa. E5- O aeroporto de Miami. É um aeroporto moderno e com muito controlo policial.
--	--	--	---

Anexo 1 - Transcrição Entrevistas profissionais do setor

Entrevistado 1

Entrevista realizada no âmbito da tese de mestrado em Turismo Inovação e Desenvolvimento que tem como tema: *Como melhorar a experiência do turista desde os aeroportos: o caso do aeroporto Francisco Sá Carneiro*

Como profissional que é ligado ao setor das Viagens / Turismo ao longo da sua carreira os aeroportos fizeram parte do seu dia a dia.

Cada vez mais os aeroportos são vistos não só como uma infraestrutura, mas como parte da experiência do turista desde que chega a um destino. Concorda com esta afirmação?

JP: Concordo, totalmente!

Acha que tem havido mudanças na forma como os aeroportos são vistos e geridos?

JP: Sim, temos assistido a muitas mudanças. Muito devido ao aumento exponencial do nº de passageiros nos aviões (e a frequentar aeroportos) que se tem vindo a assistir um pouco por todo o mundo-

No contexto atual como descreve o papel de um aeroporto na indústria turística?

JP. Além de ser uma infraestrutura física, é o primeiro contacto de um passageiro quando chega a um país. Por isso desempenha um papel importante também na imagem que o país quer passar para o exterior.

Sendo um aeroporto parte importante na experiência do turista, principalmente no que às chegadas ao destino diz respeito, considera que há uma mudança de mentalidades por parte do turista e que este já busca novas experiências e satisfações?

JP: Sim, hoje em dia quase que se impõe a um aeroporto ter espaços de descanso (poltronas), acesso gratuito à internet, secretárias de pequenas dimensões onde se possa trabalhar num portátil, postos de carregamento USB e o tradicional *free shopping*.

Quais acha que são os principais desafios enfrentados pelos aeroportos nos dias de hoje?

JP: gestão de tráfego vs impacto ambiental! O aumento exponencial de passageiros nos

últimos anos tem colidido com as preocupações ambientais e qualidade de vida nas cidades. O impacto da poluição sonora e atmosférica das aeronaves, pode abrandar o ritmo de crescimento dos passageiros nos aeroportos.

Considera que estes se estão a adaptar às mudanças nas necessidades dos passageiros de hoje em dia?

JP: Sim, algumas necessidades estão a ser respondidas com criação de espaços como os que referi anteriormente.

Outro ponto muito importante é garantir a conectividade num aeroporto com outros meios de transporte: auto-estradas, rede de metro e rede de comboios. Em relação a este último, a ligação ao TGV é fundamental para a competitividade num aeroporto no contexto Europeu.

Como passageiro de certeza já chegou ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro. Como classifica a sua experiência de chegada a este aeroporto?

JP: Muita boa, pois grande parte dos aviões conseguem utilizar as mangas disponíveis no aeroporto o que torna a deslocação até à saída muito mais fluída.

O que acha que, no caso concreto do Aeroporto Francisco Sá Carneiro, se pode fazer para melhorar a experiência dos passageiros na sua chegada ao destino Porto e Norte?

Não tive qualquer experiência negativa até ao momento, só tenho apontamentos positivos. Há algum aeroporto modelo por onde tenha passado que o tenha marcado mais e por que razão?

JP: O aeroporto do Porto consegue ainda responder eficazmente ao número de crescente de passageiros que tem tido, sendo uma excelente referência.

JP: O aeroporto de Singapura pela infraestrutura que dispõe e pelo nº de staff a trabalhar no aeroporto.

Quanto mais recursos alocados ao controlo de objetos, controlo de passaportes, mais facilitada é a movimentação dentro do aeroporto.

Entrevistado 2

Entrevista realizada no âmbito da tese de mestrado em Turismo Inovação e Desenvolvimento que tem como tema: *Como melhorar a experiência do turista desde os aeroportos: o caso do aeroporto Francisco Sá Carneiro*

Como profissional que é ligado ao setor das Viagens / Turismo ao longo da sua carreira os aeroportos fizeram parte do seu dia a dia.

Cada vez mais os aeroportos são vistos não só como uma infraestrutura, mas como parte da experiência do turista desde que chega a um destino. Concorde com esta afirmação?

Sim. Um aeroporto é, na realidade, a porta de entrada do turista. As primeiras impressões, são sempre muito importantes para quem chega a um país estrangeiro. Um aeroporto funciona quase como um cartão de visita da cidade ou país que se visita.

Acha que tem havido mudanças na forma como os aeroportos são vistos e geridos?

Sem dúvida. Com o aumento exponencial do tráfego aéreo, os aeroportos vêm-se tornando em verdadeiras empresas preocupadas em bem servir os seus usuários e clientes, tornando a viagem numa experiência agradável, com o mínimo de sobressaltos.

No contexto atual como descreve o papel de um aeroporto na indústria turística?

Os aeroportos desempenham um papel fundamental na indústria turística. Não adianta dispor de uma oferta muito vasta de voos, se o aeroporto não tiver capacidade para a operação. Além disso, nos dias de hoje, todas as atividades relacionadas com o turismo estão disponíveis nos aeroportos (*rent-a-car*, reservas de hotéis, agências de viagens, etc.)

Sendo um aeroporto parte importante na experiência do turista, principalmente no que às chegadas ao destino diz respeito, considera que há uma mudança de mentalidades por parte do turista e que este já busca novas experiências e satisfações?

Certamente que sim. Quanto mais facilidades os aeroportos possam oferecer ao turista, maior é o grau de satisfação deste. Estou-me a lembrar de aeroportos que oferecem bandas de música ao vivo, massagens corporais e até casinos.)

Quais acha que são os principais desafios enfrentados pelos aeroportos nos dias de hoje?

Sem dúvida que o excesso de tráfego aéreo, cada vez mais crescente, será o principal problema para os aeroportos. Por mais que se “invente”, a utilização de um aeroporto é cada vez mais estressante e demorada.

Considera que estes se estão a adaptar às mudanças nas necessidades dos passageiros de hoje em dia?

Sim, na maioria dos casos. A automatização de alguns processos (imigração, despacho de bagagens, etc.) são exemplo disso.

Como passageiro de certeza já chegou ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro. Como classifica a sua experiência de chegada a este aeroporto?

Frequentei este aeroporto como passageiro durante vários anos. Na minha opinião, o processo de desembarque, em alguns casos, é bastante desagradável e penalizante para o passageiro. Quem tem o “azar” de desembarcar nas portas situadas na ala sul do aeroporto, é obrigado a efetuar um trajeto enorme, a pé, no piso superior. Quando, chegado à ala norte, desce para o piso térreo, faz quase o mesmo trajeto em sentido contrário. A colocação de umas 3-4 escadas a meio do percurso, resolveriam o problema. (exemplo: Terminal 2 do Aeroporto de Madrid)

O que acha que, no caso concreto do Aeroporto Francisco Sá Carneiro, se pode fazer para melhorar a experiência dos passageiros na sua chegada ao destino Porto e Norte?

- Uma ligação direta de metro à Exponor;
- A resolução do problema mencionado na resposta anterior;
- Uma intervenção policial mais eficaz na gestão do trânsito, na área externa, que é caótico em virtude de estacionamento selvagem nas proximidades da aerogare.

Há algum aeroporto modelo por onde tenha passado que o tenha marcado mais e por que razão?

Sem a menor dúvida, Aeroporto de Frankfurt. Apesar do grande número de movimentos, ligações e passageiros, as formalidades aeroportuárias são realizadas sem atropelos nem atrasos. O próprio layout do aeroporto é de fácil compreensão. Tudo funciona, quase na perfeição.

Entrevistado 3

Entrevista realizada no âmbito da tese de mestrado em Turismo Inovação e Desenvolvimento que tem como tema: Como melhorar a experiência do turista desde os aeroportos: o caso do aeroporto Francisco Sá Carneiro

Como profissional que é ligado ao setor das Viagens / Turismo ao longo da sua carreira os aeroportos fizeram parte do seu dia a dia.

Sim

Cada vez mais os aeroportos são vistos não só como uma infraestrutura, mas como parte da experiência do turista desde que chega a um destino. Concorda com esta afirmação?

Sim

Acha que tem havido mudanças na forma como os aeroportos são vistos e geridos?

Sim

No contexto atual como descreve o papel de um aeroporto na indústria turística?

Trata-se de uma âncora para o turismo, onde quase tudo começa e termina., além da sua função original, hoje é muito mais que isso, sendo importantes os vários serviços prestados e a promoção direta das regiões próximas e da sua oferta.

Sendo um aeroporto parte importante na experiência do turista, principalmente no que às chegadas ao destino diz respeito, considera que há uma mudança de mentalidades por parte do turista e que este já busca novas experiências e satisfações?

Normalmente a maior parte dos turistas traz o seu programa, mas grande parte deles está aberta a novas experiências. Contudo ao conhecerem mais opções abre-se a porta ao seu regresso

O que falta ver ou fazer é uma questão que levam se satisfeitos e que os faz equacionar voltar.

Quais acha que são os principais desafios enfrentados pelos aeroportos nos dias de hoje?

O aumento do tráfego de aviões e passageiros bem com o consequente aumento dos serviços associados às operações aeroportuárias.

Considera que estes se estão a adaptar às mudanças nas necessidades dos passageiros de hoje em dia?

Alguns aeroportos sim. Em Portugal um bom exemplo é o Aeroporto FSC e um aeroporto com dificuldades é o Humberto Delgado.

Como passageiro de certeza já chegou ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro. Como classifica a sua experiência de chegada a este aeroporto?

No geral foi boa. Já à partida também boa com a exceção da verificação de segurança que é notoriamente demasiado “zelosa” quando comparada com aeroportos bem maiores por esse mundo fora.

Em Portugal este é um setor que tem muito a melhorar, pois, demasiadas vezes é motivo de desconforto e atraso nas operações o que também stressa e impressiona mal os passageiros

O que acha que, no caso concreto do Aeroporto Francisco Sá Carneiro, se pode fazer para melhorar a experiência dos passageiros na sua chegada ao destino Porto e Norte?

As melhorias a fazer são na sua maioria pequenos ajustes às necessidades imediatas dos passageiros.

Um aspeto particular que requer mais atenção é a flexibilização dos serviços, que em Portugal é de um modo geral muito “*by the book*”. A autonomia dos funcionários é normalmente muito limitada. Talvez seja uma questão cultural

Há algum aeroporto modelo por onde tenha passado que o tenha marcado mais e por que razão?

Há dois aeroportos que considero muito funcionais: Amsterdão e Munique. Embora sejam aeroportos grandes proporcionam, a nível operacional ótimas condições e para os passageiros têm praticamente todos os serviços muito funcionais e flexíveis de fácil interpretação e utilização.

Entrevistado 4

Entrevista realizada no âmbito da tese de mestrado em Turismo Inovação e Desenvolvimento que tem como tema: *Como melhorar a experiência do turista desde os aeroportos: o caso do aeroporto Francisco Sá Carneiro*

Como profissional que é ligado ao setor das Viagens / Turismo ao longo da sua carreira os aeroportos fizeram parte do seu dia a dia.

Cada vez mais os aeroportos são vistos não só como uma infraestrutura, mas como parte da experiência do turista desde que chega a um destino. Concorda com esta afirmação?

Sim concordo. Por ser o primeiro impacto quando se entra num novo país. todos os serviços prestados na infraestrutura fazem parte dessa experiência. Como por exemplo, os meios de transporte que se pode utilizar para sair do aeroporto. A facilidade com que se liga essa infraestrutura à cidade, ao país, quanto mais simples, mais marcante é a experiência.

Acha que tem havido mudanças na forma como os aeroportos são vistos e geridos?

Sim, é notório o desenvolvimento da forma de gerir o aeroporto e de o tornar mais atrativo aos diferentes *players*.

No contexto atual como descreve o papel de um aeroporto na indústria turística?

Com aeroporto, o desenvolvimento turístico é exponencial. Pois aproxima o destino.

Sendo um aeroporto parte importante na experiência do turista, principalmente no que às chegadas ao destino diz respeito, considera que há uma mudança de mentalidades por parte do turista e que este já busca novas experiências e satisfações?

Penso que uma das alterações de mentalidade prende-se com o fator preço. Aeroportos secundários, por exemplo, ganharam vida com a chegada das *low cost*. Hoje em dia é aceitável fazer mais de 80kms para chegar ao centro da cidade.

Quais acha que são os principais desafios enfrentados pelos aeroportos nos dias de hoje?

Tecnológicos. Por exemplo, os procedimentos de embarque e desembarque sendo mais ágeis e rápidos, reduzem os tempos de espera. Beneficiando as companhias ao nível de custos.

Beneficiam os aeroportos, pois podem aumentar o número de voos.

Considera que estes se estão a adaptar às mudanças nas necessidades dos passageiros de hoje em dia?

Sim acredito que caminhem para essa adaptação. Desde a disponibilidade de serviços que oferecem. Desde as diferentes ligações que oferecem, sendo quase uma estrutura intermodal com ligações a metro, comboio, autocarros, transporte individual privado.

Como passageiro de certeza já chegou ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro. Como classifica a sua experiência de chegada a este aeroporto?

Muito boa.

O que acha que, no caso concreto do Aeroporto Francisco Sá Carneiro, se pode fazer para melhorar a experiência dos passageiros na sua chegada ao destino Porto e Norte?

O aproximar ainda mais o Norte ao aeroporto. O aproximar ainda mais a zona da Galiza ao aeroporto. O disponibilizar uma alternativa de comboio. O de conseguir atrair ligações de longo curso que podem atrair novos mercados. O trabalhar ainda mais em conjunto com as diferentes entidades publicas e com as companhias aéreas.

Por outro lado automatizar ainda mais os procedimentos de check-in e desembarque. Oferecer produtos de maior comodidade no aeroporto para melhorar a experiência dos tempos de espera.

Há algum aeroporto modelo por onde tenha passado que o tenha marcado mais e porque razão?

Aeroporto de Schiphol.

Por transmitirem a experiência de dois espaços estanques e distintos dentro da mesma infraestrutura. Quando se vai partir de Schiphol é um aeroporto, eficaz no momento de embarque e que nos leva facilmente para o momento de espera e para a zona de compras e restauração.

Quando se chega a Schiphol, parece que chegamos a outra realidade onde facilmente estamos num espaço intermodal com diferentes meios de transporte à nossa disposição para rapidamente chegarmos ao nosso destino. Por outro lado, oferece espaços, para tornar a experiência da espera menos penosa.

Entrevistado 5

Entrevista realizada no âmbito da tese de mestrado em Turismo Inovação e Desenvolvimento que tem como tema: *Como melhorar a experiência do turista desde os aeroportos: o caso do aeroporto Francisco Sá Carneiro*

Como profissional que é ligado ao setor das Viagens / Turismo ao longo da sua carreira os aeroportos fizeram parte do seu dia a dia.

Cada vez mais os aeroportos são vistos não só como uma infraestrutura, mas como parte da experiência do turista desde que chega a um destino. Concorda com esta afirmação?

Sim, concordo.

Acha que tem havido mudanças na forma como os aeroportos são vistos e geridos?

Sim.

No contexto atual como descreve o papel de um aeroporto na indústria turística?

É a porta de entrada no país de destino. É como uma primeira impressão. É a primeira imagem do país.

Sendo um aeroporto parte importante na experiência do turista, principalmente no que às chegadas ao destino diz respeito, considera que há uma mudança de mentalidades por parte do turista e que este já busca novas experiências e satisfações?

Sim, as pessoas estão cada vez mais exigentes pois já têm mais experiência e podem fazer uma comparação.

Quais acha que são os principais desafios enfrentados pelos aeroportos nos dias de hoje?

Voos cancelados, voos atrasados, falta de *slots*.

Considera que estes se estão a adaptar às mudanças nas necessidades dos passageiros de hoje em dia?

Alguns sim, outros não. O aeroporto de Lisboa por exemplo precisa urgentemente de aumentar a capacidade pois já não consegue responder à procura.

Como passageiro de certeza já chegou ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro. Como classifica a sua experiência de chegada a este aeroporto?

Boa. A bagagem não demora muito tempo. A saída foi rápida e eficiente.

O que acha que, no caso concreto do Aeroporto Francisco Sá Carneiro, se pode fazer para melhorar a experiência dos passageiros na sua chegada ao destino Porto e Norte?

Ter mais publicidade e informação sobre o que se pode visitar e conhecer nesta zona.

Há algum aeroporto modelo por onde tenha passado que o tenha marcado mais e porque razão?

O aeroporto de Miami. É um aeroporto moderno e com muito controlo policial.