

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO
BACHARELADO EM TURISMO

ADRIEL MARCOS CASTRO DE SOUZA

AEROPORTO EDUARDO GOMES: UMA ANÁLISE DA INFLUÊNCIA
LOGÍSTICA DO AEROPORTO PARA O TURISMO LOCAL

MANAUS

2019

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO
BACHARELADO EM TURISMO

ADRIEL MARCOS CASTRO DE SOUZA

**AEROPORTO EDUARDO GOMES: UMA ANÁLISE DA INFLUÊNCIA
LOGÍSTICA DO AEROPORTO PARA O TURISMO LOCAL**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas, como requisito para obtenção do título de bacharel em Turismo.

Orientador: Prof. Msc. Ricardo de Almeida Breves

MANAUS

2019

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada à fonte.

Ficha Catalográfica

SOUZA, Adriel Marcos Castro de

Aeroporto Eduardo Gomes: Uma Análise da influência logística do Aeroporto para o turismo local / Adriel Marcos Castro de Souza. 2019
66 f.

Orientador: Ricardo de Almeida Breves

Trabalho de Conclusão de Curso (bacharelado) da Universidade do Estado do Amazonas.

1. Introdução 2. Fundamentação Teórica 3. Materiais e Métodos 4. Resultados e Discussões. I. Breves, Ricardo de Almeida, orientador. II. Universidade do Estado do Amazonas. III. Título.

ADRIEL MARCOS CASTRO DE SOUZA

**AEROPORTO EDUARDO GOMES: UMA ANÁLISE DA INFLUÊNCIA
LOGÍSTICA DO AEROPORTO PARA O TURISMO LOCAL**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Grau de Bacharel em Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e aprovado, em sua forma final, pela Comissão Examinadora.

Aprovado em:

Nota Final:

BANCA EXAMINADORA

Prof.: Ricardo de Almeida Breves
Universidade do Estado do Amazonas - UEA

Prof.: Nilson Souza dos Santos
Universidade do Estado do Amazonas - UEA

Prof.: José Carlos da Silva Lima
Universidade do Estado do Amazonas - UEA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus por ter me guiado até aqui, e à minha mãe, Estela Castro, por todo amor, carinho, conselhos, paciência, sabedoria e dedicação voltados para mim durante esses anos de graduação.

AGRADECIMENTOS

Agradecer a Deus, por ter me guiado até aqui;

A minha mãe, Estela Castro, por todo incentivo, amor, carinho, paciência e várias coisas boas a mais que me deu ao longo desta graduação;

Ao professor Ricardo Breves, por ter me dado ajuda de grande importância no meu TCC, inclusive incentivando e ajudando diretamente para que eu pudesse alcançar meus objetivos para fazer este trabalho;

Aos familiares por terem (direta ou indiretamente) me ajudado a concretizar este trabalho;

Aos amigos, que são tantos que não dá pra mencionar todos, mas que me ajudaram bastante na minha vida nesta graduação, seja revisando matéria, entregando trabalhos, trocando ideias, viajando juntos em congressos e muitas coisas a mais.

Nunca desista dos seus sonhos, pois
mesmo com batalhas no caminho, você irá
alcançá-los se acreditar!

Adriel Marcos

RESUMO

Manaus, uma capital com mais de 2,1 milhões de habitantes (segundo dados IBGE/2019), é considerado a capital da Amazônia, atraindo vários turistas de diversos cantos do mundo, atrás de conhecer de perto a floresta que é tanto divulgado ao redor do mundo. Além de ser um pólo florestal, Manaus é uma capital bastante industrializada, pois graças a ZFM, existem incentivos fiscais que fazem que centenas de indústrias tenham instalações fabris no PIM (principalmente de empresas norte-americanas, e do sudoeste asiático, como China, Japão e Coréia do Sul). E ambos têm em comum é que seja turista de aventura, de negócios ou de qualquer outra categoria, normalmente o portão de entrada deles para Manaus é o Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, que serve tanto para a alimentação da chegada de turistas na cidade, quando de cargas. Este trabalho tem como objetivo tentar identificar como a logística interna do Aeroporto Eduardo Gomes pode influenciar no turismo local, além de trazer um comparativo dos gargalos logísticos do aeroporto com o porto e a rodoviária da cidade, mostrando como o turista que vem para a capital pode se sentir em relação a isso, e se esta situação pode modificar a visão dele para futuras visitas ou recomendações a visita no local. Nos objetivos específicos, teve como trabalho identificar possíveis problemas existentes na logística do aeroporto; além de comparar o aeroporto com outros locais de chegada de turistas em Manaus e compará-los, identificando de como eles podem melhorar. Como este é um tema pouco estudado (a logística aeroportuário voltado ao turismo), dividiu-se esse trabalho em dois segmentos, uma voltado a logística em si, e outra voltado ao aeroporto, adentrando nos seus textos fragmentos no que refere-se ao turismo. Mesmo com autores como referenciais, o uso da internet foi primordial na pesquisa, pois como o tema é de constante atualização, o uso dela se fez necessária, inclusive pegando como fontes de informação.

Palavras-Chave: Aeroporto; Logística; Turismo; História

ABSTRACT

Manaus, a capital with more than 2.1 million inhabitants (according to IBGE / 2019 data), is considered the capital of the Amazon, attracting many tourists from different corners of the world, after getting to know the forest that is so much spread around. of the world. Besides being a forest pole, Manaus is a very industrialized capital, because thanks to ZFM, there are tax incentives that make hundreds of industries have manufacturing facilities in the PIM (mainly from North American companies, and Southeast Asia, such as China, Japan). and South Korea). And both have in common is that you are an adventure tourist, business or any other category, usually their gateway to Manaus is Eduardo Gomes International Airport, which serves both to feed the arrival of tourists in the city, as well as loads. This paper aims to try to identify how the internal logistics of Eduardo Gomes Airport can influence local tourism, and bring a comparison of the logistical bottlenecks of the airport with the city's port and bus station, showing how the tourist coming to the capital can feel about it, and if this situation can change his view for future visits or recommendations for on-site visitation. In the specific objectives, had the work to identify possible problems existing in the airport logistics; It also compares the airport with other tourist arrivals in Manaus and compares them, identifying how they can improve. As this is a little studied theme (tourism-oriented airport logistics), this work was divided into two segments, one focused on logistics itself, and another focused on the airport, with fragments in its texts concerning tourism. . Even with authors as references, the use of the internet was paramount in the research, because as the theme is constantly updated, its use was necessary, including taking as sources of information.

Keywords: Airport; Logistics; Tourism; Story

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: 14 BIS

Figura 2: Mapa de rotas da NYRBA em 1930

Figura 3: Saguão de passageiros no Aeroporto Internacional de Manaus nos anos 70/80

Figura 4: *Printscreen* da tabela de dados de movimentação de passageiros no Aeroporto de Manaus entre 2003 a 2016

LISTA DE QUADROS

| |
|--|
| Quadro 1: Categorização das empresas aéreas brasileiras já existentes no país |
| Quadro 2: Empresas aéreas que voam/voavam para Manaus |
| Quadro 3: 1º Pesquisa com os usuários sobre a logística do aeroporto de Manaus |
| Quadro 4: 2º Pesquisa com os usuários sobre a logística do aeroporto de Manaus |
| Quadro 5: Pesquisa com os usuários sobre a logística na rodoviária de Manaus |
| Quadro 6: Pesquisa com os usuários sobre a logística do porto de Manaus |

LISTA DE ABREVIACÕES E SIGLAS

MTur - Ministério do Turismo

PIM - Polo Industrial de Manaus

ZFM - Zona Franca de Manaus

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO | 14 |
| 1 A LOGÍSTICA E SUA SEGMENTAÇÃO NO TURISMO | 16 |
| 1.1 LOGÍSTICA E TURISMO | 17 |
| 1.2 LOGÍSTICA E TRANSPORTE | 18 |
| 1.3 LOGÍSTICA E AEROPORTO | 20 |
| 2 AVIAÇÃO E TURISMO | 22 |
| 2.1 HISTÓRIA DA AVIAÇÃO | 22 |
| 2.2. AVIAÇÃO BRASILEIRA | 24 |
| 2.3 AVIAÇÃO REGIONAL | 29 |
| 2.4 AEROPORTOS EM MANAUS | 34 |
| 3 AEROPORTO INTERNACIONAL DE MANAUS | 36 |
| 4 METODOLOGIA APLICADA | 38 |
| 5 A LOGÍSTICA NO AEROPORTO DE MANAUS E COMO ELA INTERFERE NO TURISMO | 39 |
| 5.1 COMPARAÇÃO ENTRE OS MODAIS EM MANAUS | 45 |
| 5.2 CONSIDERAÇÕES | 52 |
| REFERÊNCIAS | 54 |
| APÊNDICE | 56 |

INTRODUÇÃO

Manaus, capital do Estado do Amazonas. Sendo a maior cidade da Região Norte do Brasil, ela sempre está em destaque, nos mais variados assuntos. E um dos assuntos que está em constante crescimento é o turismo no local, pois, principalmente após alguns jogos de futebol da Copa 2014 e do Rio 2016 serem realizados em Manaus, ela ganhou grandes interesses turísticos. Localizando-se numa região isolada, as viagens para Manaus tendem a serem custosas e cansativas, e por isso, a primeira impressão pode ser a que fica.

A maioria das vezes o turista chega em Manaus via aérea, e ele sendo considerado um dos melhores aeroportos brasileiros, a visão geral é que ele seja totalmente “perfeito” e por isso, o trabalho em questão a vossa leitura tem como objetivo abordar sobre a logística aeroportuária no terminal de passageiros 1 do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes (TPS I), localizado na cidade de Manaus/AM, sendo ela um questionamento de como a logística do aeroporto pode influenciar no turismo em Manaus, cuja problemática veio da análise de saber se realmente o aeroporto pode impactar o turismo local, criado da hipótese de que o local funciona plenamente sem nenhum problema.

Com isso, este estudo buscou como identificar a influência da logística do aeroporto para o turismo local, com base nos objetivos específicos, que é identificar possíveis problemas existentes na logística do aeroporto, além de comparar o aeroporto com outros locais de chegada de turistas em Manaus e compará-los, identificando de como eles podem melhorar.

A sua importância de pesquisa vem crescendo e a análise desse tema é fundamental para a percepção e instigação, pois ela pode ajudar em futuras pesquisas científicas relacionados à temática. Como este é um tema pouco estudado (a logística voltado ao turismo), dividiu-se esse trabalho em dois segmentos, uma voltado a logística em si, e outra voltado ao aeroporto, adentrando nos seus textos fragmentos no que tange ao turismo, para fazer a ligação entre os dois temas, e como leitura, foi baseado primeiramente em POZO (2008, p.43), no que se refere a área da logística a parte dos conteúdos logísticos que tenham turismo, e em referência a turismo, VIGNATI (2008, p.58) e IGNARRA (2003, p.20) foram usados como base na conceituação de turismo. Mesmo com autores como referenciais, o uso da internet foi primordial na pesquisa, pois como o tema é de

constante atualização, o uso dela se fez necessária, inclusive pegando como fontes de informação. Como metodologia, foi usado o bibliográfico, analisando descritivamente e qualitativamente, referenciando-se também usando dados buscados na internet.

A estrutura do texto se divide em 5 capítulos, sendo que no primeiro aborda-se sobre uma introdução do que é a logística e suas ligações com transporte e turismo. O segundo fala sobre aviação, filtrados no contexto geral, nacional e regional. O terceiro capítulo já adentra no assunto-tema deste trabalho, mostrando como a logística pode influenciar no turismo local. No quarto, mostra-se a metodologia usado no trabalho, além de pesquisa de campo realizado para fazer um comparativo entre modais de transporte que alimentam o fluxo turístico em Manaus. O último capítulo será explanado sobre os resultados alcançados neste trabalho.

1. A LOGÍSTICA E SUA SEGMENTAÇÃO NO TURISMO

A logística, segundo Pozo (2008 p.4), “tem como função estudar a maneira como a administração pode otimizar os recursos de suprimento, estoque e distribuição dos produtos e serviços com que a organização se apresenta ao mercado por meio de planejamentos, organização e controle efetivo de suas atividade correlatas, flexibilizando os fluxos dos produtos. A logística é vital para o sucesso de uma organização [...] tendo como meta reduzir o *lead time* entre o pedido, a produção e a demanda, de modo que o cliente receba seus bens ou serviços no momento que desejar, com suas especificações predefinidas, o local especificado e, principalmente, o preço desejado”. Assim, ao contrário do que muitos pensam, podemos ver que a logística também trabalha com serviços em geral, o que tange parte desta pesquisa a ser realizada.

Nunes (2001, p.25)

“[...] é o processo de planejar, implementar e controlar os fluxos de produtos ou serviços, de informações e financeiro, desde a obtenção das matérias-primas, passando pela fabricação e satisfazendo os clientes em suas necessidades de tipo, tempo e lugar, através da distribuição adequada, com custos, recursos e tempos mínimos”

Ou seja, usando a temática a ser trabalhada neste TCC, a logística é a organização completa do serviço que será oferecido ao passageiro durante a sua passagem pelo aeroporto, cuja organização deve satisfazer as necessidades desses passageiros, sem que isso acarrete algum tipo de ônus a eles.

Ainda pegando as conceituações, Ballou (1995 p.19), menciona que

“A logística [...] pode promover melhor nível de rentabilidade no processo de pleno atendimento do mercado e satisfação completa ao cliente, com retorno garantido ao empreendedor [...]”

Uma logística influencia (e muito), a visão dos clientes e empreendedores, que podem trazer bônus ou ônus, dependendo da situação.

A história da logística é dividida em 5 etapas, cujos primórdios datam do final do século XIX, com o início da produção do campo e seu escoamento, já que a economia agrícola era um dos grandes motores da economia mundial. A segunda fase já menciona-se o que tange a estratégias militares, cuja preocupação primordial era o abastecimento e deslocamento de tropas nos campos de batalha. A terceira é voltado aos estudos de novas visões e interpretação logística, explorando os aspectos de custo total e na abordagem de sistemas. O quarto momento tem ligação

com o terceiro, mas abordando questões ligadas mais a produtividade e aos custos. O quinto tem como elemento de influência a globalização e os avanços tecnológicos, sendo que até os dias de hoje estamos nessa fase.

Agora abordando os conceitos de turismo, VIGNATI (2008, p. 9), afirma que o “turismo é o conjunto de atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e em suas permanências em lugares distintos aos de sua residência, por um período de tempo consecutivo, inferior a um ano e superior a um dia”. E o turismo é um motor econômico tão forte no Brasil que CORIOLANO (2012, p.121) afirma que o turismo no Brasil “cresce e se consolida como atividade geradora de riqueza, tornando-se importante produto de exportação”, ou seja, mostra-se a real situação de que o turismo e tudo aquilo que envolve ele é de suma importância para o país.

1.1. LOGÍSTICA E TURISMO

Como mencionado no início, a logística não envolve somente bens (cargas), mas também serviços (ou seja, diretamente ligados a atendimento a um ser humano).

Desde o início da humanidade, sempre ocorreu a necessidade de transportar informações, imagens, carga e, principalmente, pessoas. Esses deslocamentos só foram possíveis através da abertura de estradas e do desenvolvimento dos meios de transportes.

Pozo (p.16) afirma que

“[...] a primeira necessidade que vem ao imaginário do turista são os meios de transportes e alojamento que será utilizado para a viagem, criando a expectativa de hospitalidade [...] demonstrando que ele não é apenas um objeto de lucro, mas reconhecido como ser humano, com necessidades e desejos a serem correspondidos.”

Ele continua com o texto, afirmando que “Diariamente, dependemos de transportes seguros, confiáveis, confortáveis e velozes para ir trabalhar, para viajar em negócios ou em lazer [...]”.

O autor lista alguns itens que afetam a logística no turismo, para que as mesmas possam serem solucionadas, como por exemplo:

- Promover alternativas que combinem modos de transporte para o tráfego de passageiros e produtos;
- Evolução técnica, aumentando o grau de movimentação das pessoas;

- Avaliação dessa cadeia com qualidade e sob a perspectiva do turista;
- Avaliação da resposta do operador turístico às perspectivas dos turistas;
- Oferta de turismo: produção de bens e serviços, instalações e equipamentos.

Tudo isso ajuda no aprimoramento e melhoria dos serviços, aumentando a sua qualidade, que inicia desde o embarque até o retorno do visitante ao seu local de origem, tanto faz se for por meio de transporte marítimo, rodoviário, ferroviário ou aéreo. Os sistemas de transportes que desencadearam a hospitalidade compreenderão desde o atendimento na compra dos bilhetes de passagem até as condições de estradas, vias, sinalização, semáforos, higiene, segurança e hospitalidade.

1.2. LOGÍSTICA E TRANSPORTE

Segundo POZO (2008 p.32), existem 5 classificações de modalidades de transporte logístico, que são peças importantes no deslocamento de cargas e passageiros. São elas:

- Ferrovias
- Hidrovias (muito comum na Região Norte do Brasil)
- Rodovias
- Aerovias
- Dutos (menos usual em nosso país)

As cinco têm em comum suas peculiaridades referentes a preço e necessidades de uso, como por exemplo, o transporte por dutos é limitado em relação à capacidade, porém, seu uso (assim que o duto tiver sido concluído) são baixos, diferente do aéreo, que mesmo tendo uma maior volatilidade, possibilitando o transporte de praticamente qualquer coisa existente no mundo, mas atrelado a um valor bastante elevado do transporte.

Pozo afirma que “Os meios de transportes podem constituir ainda o próprio atrativo turístico, não apenas em sua infraestrutura, mas também na qualidade de serviços oferecidos e no conteúdo turístico, incorporado ao meio que oferece”.

Ainda nesta linha de pensamento, Palhares (2002 p.22) define que o transporte pode ser definido também como transporte e produto turístico:

“[...] que a própria atividade de transportes é uma experiência dentro do turismo, como nos casos dos cruzeiros, dos trens e ônibus panorâmicos e dos passeios nos mais diversos meios de transporte. Prevalecendo, mesmo,

em algumas circunstâncias sobre o próprio destino turístico, e até mesmo influenciando na escolha do local planejado. Essa influência destacada pode ser resultado de todo um sistema que será muito acolhedor para o viajante e, assim, suprir certas necessidades do turista quando se desloca para um novo ambiente.”

O Transporte aéreo é um meio de movimento de pessoas e cargas pelo ar, por grandes distâncias. As empresas aéreas podem operar tanto em rotas domésticas quanto as internacionais, respeitando horários (os chamados *slots*), independente do quantidade de passageiros ou cargas.

Os serviços aéreos são eficazes pela sua rapidez, porém, a eficiência e a valorização do cliente pode tornar um diferencial para uma companhia, focando tanto nos preços praticados quanto na hospitalidade do passageiro para que ele se sinta satisfeito durante sua viagem.

O transporte rodoviário é o modal mais comum no Brasil, em que por meio de estradas, ruas, rodovias e outros lugares pavimentados ou não, com objetivo de movimentação de cargas e pessoas de um ponto a outro.

No caso brasileiro, principalmente por causa da grande malha viária existente, ele é usado como uma rede de integração com outros modais de transporte, pois, para o turismo, permite que um maior número de pessoas e viagens possam ser realizadas, ampliando o turismo interno. Esse modal busca como essencial para a realização dos serviços a condição física, segurança e bem-estar dos usuários desse modal (principalmente no que tange o transporte rodoviário por ônibus), já que para se tornar um atrativo, uma empresa deve oferecer nos seus ônibus conforto (térmico e físico), visual, higiene, além de uma boa captação intelectual por meio de seus colaboradores

O transporte hidroviário é um dos mais antigos ainda existentes em que teve grande participação na descoberta do “Novo Mundo” pelos europeus. Ela foi usada em massa para viagens internacionais até o início do século XX, quando ocorreu a evolução do transporte aéreo (a troca de balões de ar por aeronaves de metal), e sua popularização. Atualmente, o transporte marítimo é usual para o transporte de cargas de variados tipos (desde gêneros alimentícios até a produtos inflamáveis) ou ao uso turístico, por meios dos Cruzeiros, mas existem exceções em algumas partes do mundo, em que o transporte hidroviário é comumente usado para o transporte de passageiro, como acontece pelos rios da Amazônia, que por causa do seu

isolamento logístico, as pessoas só conseguem sair ou chegar em determinadas regiões somente por barcos.

Os cruzeiros tem como objetivo em suas viagens o lazer dos seus clientes, ofertando a eles conforto, luxo e atrativos a bordo, isso tudo aliado a infraestrutura e os destinos de visitação durante as paradas que o cruzeiro pode oferecer. A evolução dos navios cruzeiros são tão grandes, que alguns são consideradas “cidades flutuantes”, em que são oferecidos no seu interior uma gama variada de restaurantes, cassinos, cinemas, academias e outros atrativos a mais.

O transporte ferroviário é o menos comum no país, limitado a alguns milhares de quilômetros de trilhos ferroviários, predominantemente usado nos trens e metrô de algumas regiões metropolitanas, além de usada para o transporte de cargas a grandes distâncias.

Esse modal era comum no país até os anos 50 do século passado, quando o apogeu da abertura de estradas cortando norte ao sul do país, além do começo da popularização da aviação no país, ocasionou o grande desuso desse transporte com fins de transporte de massa em grandes distâncias.

1.3 LOGÍSTICA E AEROPORTO

Para Pozo (p.94), fazendo aplicação a logística, um aeroporto “é uma área com a infra-estrutura e os serviços necessários para o atendimento de pousos e decolagens de aviões”. Para que haja um correto funcionamento, um aeroporto deve-se ter acesso facilitado a estradas e modais de transporte para o deslocamento de passageiros, trabalhadores e cargas, além de contar com serviços de emergências, como bombeiros e pronto-socorros para possíveis eventualidades.

Os aeroportos são centros aeroportuários de grande ou médio porte, bem equipados para o atendimento de aeronaves de porte, além do usufruto para o tráfego de pessoas que ocorre no aeroporto, cujos locais contam com terminais de embarque, desembarque (normalmente com acesso restrito a somente a portadores de passageiros a espera ou a desembarque de um voo no aeroporto), saguão (normalmente de uso público), comerciais, estacionamentos, alfândega e outros serviços aduaneiros (esses dois últimos voltado a aeroportos internacionais).

No aeroporto, aviões não são a predominância no que se refere a veículos de transporte, pois para o funcionamento de um aeroporto, é necessário variados tipos

de veículos atuantes na área aeroportuária, usados para o transporte de passageiros, cargas, *catering*, bagagens, limpeza, escadas móveis e outros. Mesmo com essa variedade de veículos, a logística de deslocamento deles é bem organizada, em que esses veículos normalmente se deslocam por faixas destinadas a ela (normalmente localizadas rente a alguma construção física do aeroporto), enquanto os aviões têm suas faixas exclusivas, usadas para a orientação das aeronaves de/para a pista de pouso/decolagem, localizadas no pátio de estacionamento e nas *taxiways*.

Um aeroporto, por seu tamanho, pode ser considerado uma pequena cidade dentro de sua área de localização, graças a movimentação interna, seja de passageiros ou materiais, e nisso, para que haja uma melhor sincronia de movimentação no aeroporto, para que não tenha algum tipo de empecilho presente ou futuro, sempre é buscado o melhoramento no que tange ao sistema viário, hospedagem, comunicação, integração entre aeroporto a outros lugares de importância na região (como portos e rodoviárias), além do fornecimento de serviços, principalmente aqueles que envolve o contato direto com o turista. Nisso, os aeroportos deixam de ser simples locais para movimentação de cargas e passageiros, transformando-se em locais de agregação de bens e produtos ali localizados, fortalecendo a economia e o turismo da região onde está localizada.

2 AVIAÇÃO E TURISMO

Segundo dados do MTur, em 2016 foram 6,52 milhões de turistas estrangeiros que visitaram o país, sendo que 63,9% usaram os aeroportos como porta de entrada, injetando no total, mais de 56,7 bilhões de dólares na economia brasileira, que equivale a 3,2% do PIB nacional.

Referenciando um pouco de terminologia, “aeroporto”, segundo a versão online da Enciclopédia Britannica

“Um aeroporto é uma área destinada a pouso e decolagem de aeronaves, com instalações apropriadas para embarque e desembarque de passageiros e cargas e para serviços relacionados a esse fim. Em geral, [...] Atendem voos comerciais — que transportam passageiros em viagens de trabalho ou lazer — e de carga. Alguns aeroportos são usados para fins militares e recebem o nome de aeródromos”.

Para compreender melhor um pouco sobre o assunto, tens abaixo três sub-capítulos para exemplificar um pouco o que é a aviação, e depois, como ela se encaixa no turismo e onde a logística interfere, usando o Aeroporto de Manaus como caso.

2.1 HISTÓRIA DA AVIAÇÃO

O Homem sempre foi zelou pela sua liberdade, em voar, e isso pode ser contextualizado pela lenda de Ícaro, em que talvez seja a primeira história conhecida pela humanidade do que se refere ao ser humano em voar. Resumidamente, Ícaro era filho do grande inventor Dédalo, criador do labirinto onde vivia o Minotauro. Porém, um dia, Dédalo foi preso em sua própria criação, juntamente com o seu filho. Para fugir, ele decidiu usar penas de gaivota como asas e cera de abelha como cola para fugir do local. A ideia deu certo porém, seu filho, deslumbrado com a liberdade em voar, não ouviu os conselhos do pai, e voou cada vez mais alto, mas nisso, fez que o calor do sol derretesse a cera, fazendo Ícaro cair no Mar Egeu, para o desespero de seu pai.

Essa história, mesmo com fim trágico, ajudou a inspirar outros inventores, sendo um deles Leonardo da Vinci, que no século XV foi um dos pioneiros das concepções de “máquinas voadoras”, Depois dele, vieram outras pessoas, com várias criações, sempre em busca do homem voar, até que em 1709, o padre Bartolomeu de Gusmão, que, segundo Penteado (2001), com a sua criação batizada de Passarola, elevou-se a 95 metros do chão com o seu balão de ar quente em

frente a corte real portuguesa, e com isso, influenciou outros inventores a criarem novos dirigíveis (mais aperfeiçoados) baseado na criação do padre Bartolomeu.

Em 1783, a primeira máquina voadora totalmente controlável foi criada pelos irmãos Jacques e Joseph Montgolfier, cuja máquina era um balão que possuía 32 m de circunferência e era feito de linho foi cheio com fumaça de uma fogueira de palha seca, elevou-se do chão cerca de 300 metros, durante cerca de 10 minutos voando uma distância de aproximadamente 3 quilômetros.

Pois bem, mesmo o dirigível sendo, no final do século XIX um transporte aéreo, a evolução aeronáutica sempre era constante. Neste mesmo século, foram feitas várias tentativas de criar um avião que decolasse por meios próprios, porém, as ideias se tornavam fracassadas. Depois de várias tentativas frustradas, no século XX a ideia de “uma máquina mais pesada do que o ar poder voar” foi finalmente concretizado. Neste ponto, entra um embate entre a criação dos norte-americanos Orville e Wilbur Wright, com a criação do brasileiro Alberto Santos-Dumont. Segundo a Embraer (2008):

[...] Em dezembro de 1903, os irmãos Wright efetuaram, com o biplano Flyer, o que é reconhecido por vários historiadores como o primeiro voo tripulado da história. Em outubro de 1906, Santos-Dumont pilotando o seu 14 Bis, no campo de Le Bagatelle, nas cercanias de Paris, realizou o primeiro voo tripulado testemunhado publicamente por milhares de pessoas e certificado por uma instituição oficial: o Aero clube da França. Os irmãos Wright são os primeiros a transportar passageiros em seus voos na Europa em 1908 [...]

As atividades aéreas trouxe para o turismo conquistas que possibilitaram a sua expansão de ofertas a vários destinos ao redor do mundo (antes restritos ao transporte marítimos nos grandes transatlânticos), e os irmãos Wright e Santos-Dumont ajudaram a formatar o que podemos chamar de “primórdios da aviação atual), com a criação de um objeto totalmente dirigível que seja mais pesado que o ar. Mesmo com os irmãos Wright sendo os pioneiros na elaboração desse tipo de equipamento, eles usavam recursos externos (como rampas que faziam o avião decolar por meio de “efeito catapulta”), ao contrário de Santos-Dumont, em que o seu 14 Bis decolou somente com sua própria força motriz, sem nenhum tipo de aparato externo (o que se tornou a base para como os aviões decolam hoje em dia).

FIGURA 1 - 14 BIS



Fonte: Acervo do Museu Paulista da USP

Graças ao 14 Bis, os modelos futuros de aeronaves foram criados, sempre evoluindo em relação aos antecessores, e nisso, trouxe uma evolução tecnológica cada dia mais evolutiva, chegando até aos modelos de aeronaves que conhecemos hoje. Seguindo o pensamento de Fay (2012):

“a invenção do avião foi resultado de uma série de feitos anteriores, como o motor a combustão, os conhecimentos de aerodinâmica e mesmo as experiências realizadas nos voos com balões, dirigíveis e planadores, assim, esse mesmo pensamento segue até os dias atuais, em que o que já foi criado no passado ajuda na concepção das novidades para o futuro”.

2.2 AVIAÇÃO BRASILEIRA

Os primeiros voos comerciais para o Brasil iniciaram após a Primeira Guerra Mundial (que foi o primeiro combate em que aviões foram usados em grande escala). Andrade (1995 p.43), afirma que:

“de 1919 a 1931, inúmeros aviões restantes da Primeira Guerra do século passado, fizeram voos comerciais e científicos, em diversas partes do mundo”, e nisso, diversas empresas foram criadas para atender demandas existentes no pós-guerra”.

Segundo Pereira (1987 p.28) a aviação comercial no Brasil teve início por meio de empresas estrangeiras da Europa e Estados Unidos, fazendo ligações entre a Colômbia, Estados Unidos e Alemanha. Nesse período, a principal empresa que voava para o território brasileiro era a estatal alemã Deutsche Luft Hansa A.G (atual Lufthansa). Porém, após a sociedade da co-patriota Deutsche Aero Lloyd A.G com a colombiana S.C.A.D.T.A (atual Avianca), foi criada a Condor Syndikat, que tinha como objetivo o apoio logístico intercontinental de voos ligando as Américas a Europa.

A Condor Syndikat foi de suma importância para a aviação, pois foi graças a ela que foram formadas as companhias aéreas Viação Aérea Rio Grandense (VARIG) e o Sindicato Condor, que mais tarde se chamaria Cruzeiro do Sul. Segundo Pereira (1987 p.29):

“A história da aviação comercial brasileira inicia-se com o Aviso 60/G do Ministério da Viação e Obras Públicas, de 26 de janeiro de 1927, que outorgou à firma alemã “Condor Syndikat”, com sede em Berlim, “autorização especial, por prazo não excedente de um ano, para estabelecer, a título precário e de experiência, o tráfego aéreo, por meio de hidroaviões, entre Rio de Janeiro e cidade do Rio Grande, com escalas em Santos, Paranaguá, São Francisco e Florianópolis; entre a cidade do Rio Grande e Porto Alegre, com escalas em Pelotas, e entre a cidade de Rio Grande e Santa Maria do Palmar, podendo estender sua rota até Montevidéu, caso tenha autorização do governo do Uruguai para esse fim”.

Com a criação da VARIG, as operações aéreas de companhias brasileiras tiveram início, e isso trouxe um crescente quantitativo de voos para o país, com dezenas de companhias sendo criadas (principalmente após a Segunda Guerra Mundial, em que as aeronaves usadas no combate foram postos a venda por valores muito abaixo do valor de mercado), o que impulsionou ainda mais a criação de novas companhias aéreas no Brasil.

O Brasil passou por um grande progresso no que tange a criação de empresas aéreas, em que a maioria foi criada entre os anos 40 aos anos 70 (aproveitando as condições de mercado existentes no período). Para uma melhor compreensão do tamanho do mercado de aviação brasileira, a seguir tem a listagem de algumas empresas aéreas nacionais em ordem alfabética.

Quadro 1 - Categorização das empresas aéreas brasileiras já existentes no país

| Empresa aérea | Ano de criação | Ano de extinção | Sede | Observações |
|-----------------------|----------------|-----------------|-------------------|--|
| Abaeté | 1995 | 2012 | Salvador/SP | |
| Aero Geral | 1941 | 1952 | Natal/RN | Incorporada a VARIG |
| Aero Norte | 1940 | 1961 | São Luís/MA | Comprada pela Aerovias Brasil |
| Aerolloyd Iguassu | 1933 | 1939 | Curitiba/PR | |
| Aerovias Brasil | 1942 | 1961 | Rio de Janeiro/RJ | |
| Asta | 2009 | - | Cuiabá/MT | |
| ATA Brasil | 2001 | 2006 | Recife/PE | |
| Azul | 2008 | - | Campinas/SP | |
| Avianca | 2002 | 2019 | São Paulo/SP | Iniciou-se como Oceanair |
| Brasil Central | 1976 | 2003 | Brasília/DF | Fundado como VOTEC |
| BRA | 1999 | 2007 | São Paulo/SP | Incorporada a Oceanair |
| Brava | 2006 | 2013 | Porto Alegre/RS | |
| Central Aérea | 1948 | 1955 | Belo Horizonte/MG | Comprada pela Transportes Aéreos Nacionais |
| Cruiser Linhas Aéreas | 2001 | 2010 | Curitiba/PR | |
| Cruzeiro do Sul | 1927 | 1993 | Rio de Janeiro/RJ | Incorporada a VARIG |
| ETA | 1928 | 1929 | Rio de Janeiro/RJ | |
| Flex | 2006 | 2010 | Rio de | |

| | | | | |
|-------------------------|------|------|-------------------|---------------------------------------|
| | | | Janeiro/RJ | |
| Fly | 1995 | 2003 | Rio de Janeiro/RJ | |
| FlyWays | 2014 | 2016 | Rio de Janeiro/RJ | |
| Gol | 2001 | - | Rio de Janeiro/RJ | |
| Latam | 1976 | - | São Paulo/SP | Fundada como TAM |
| Linhas Aéreas Paulistas | 1943 | 1951 | São Paulo/SP | Comprada pela Lóide Aéreo Nacional |
| Lóide Aéreo Nacional | 1938 | 1962 | Rio de Janeiro/RJ | Incorporada a VASP |
| MAP | 2011 | - | Manaus/AM | |
| Meridional | 1944 | 1945 | Rio de Janeiro/RJ | |
| META | 1997 | 2011 | Boa Vista/RR | |
| NAB | 1938 | 1961 | Rio de Janeiro/RJ | Incorporada pela Lóide Aéreo Nacional |
| Natal Linhas Aéreas | 1946 | 1950 | Juiz de Fora/MG | Vendida a Real Aerovias |
| NOAR | 2009 | 2011 | Recife/PE | |
| Nordeste | 1976 | 1995 | Salvador/BA | Comprado pela Rio Sul |
| Panair | 1929 | 1965 | Rio de Janeiro/RJ | Sucedeu a NYRBA |
| Pantanal | 1993 | 2013 | Campo Grande/MS | |
| Paraense | 1952 | 1970 | Belém/PA | |
| Passaredo | 1995 | - | Ribeirão Preto/SP | |
| Penta | 1995 | 2005 | Santarém/PA | |

| | | | | |
|---------------------------|------|------|------------------------|--------------------------------|
| Presidente | 1996 | 2001 | Presidente Prudente/SP | |
| Real | 1945 | 1961 | São Paulo/SP | Comprada pela VARIG |
| Rico | 1960 | 2010 | Manaus/AM | |
| RIMA | 2001 | - | Porto Velho/RO | |
| Rio Sul | 1976 | 2003 | Rio de Janeiro/RJ | |
| SAVAG | 1946 | 1966 | Rio Grande/RS | |
| SETE | 1976 | 2015 | Goiânia/GO | |
| Sol | 2008 | 2012 | Toledo/PR | |
| TABA | 1976 | 1999 | Belém/PA | |
| TAC | 1947 | 1966 | Florianópolis/SC | Absolvida pela Cruzeiro do Sul |
| TAF | 1971 | 2009 | Fortaleza/CE | |
| TAS | 1949 | 1962 | Salvador/BA | Vendida para Sadia |
| TASA | 1948 | 1949 | Goiânia/GO | |
| TAVAJ | 1972 | 2006 | Eirunepé/AM | |
| Transbrasil | 1955 | 2001 | Brasília/DF | Iniciou como sadia |
| Transcontinental | 1944 | 1951 | Rio de Janeiro/RJ | Incorporada a Real Aerovias |
| Transporte Aéreo Nacional | 1946 | 1961 | Belo Horizonte/MG | |
| Trip | 1998 | 2013 | Campinas/SP | Incorporado a Azul |
| Universal | 1947 | 1948 | Rio de Janeiro/RJ | |
| VARIG | 1927 | 2007 | Porto Alegre/RS | |

| | | | | |
|------------------------|------|------|-------------------|---|
| | | | | |
| VASP | 1933 | 2005 | São Paulo/SP | |
| VASD | 1944 | 1952 | Rio de Janeiro/RJ | Comprado pela Transporte Aéreo Nacional |
| Viabras | 1946 | 1953 | Rio de Janeiro/RJ | Comprado pela Transporte Aéreo Nacional |
| Viação Aérea Arco-Íris | 1945 | 1948 | São Paulo/SP | |
| Viação Aérea Bahiana | 1945 | 1948 | Salvador/BA | |
| Webjet | 2005 | 2012 | Rio de Janeiro/RJ | Incorporada a Gol |
| Wright | 1947 | 1948 | Rio de Janeiro/RJ | |

Fonte: Adriel Marcos

2.3 AVIAÇÃO REGIONAL

O Estado do Amazonas, o maior estado brasileiro em área territorial, é banhado por dezenas de rios e seus afluentes, fazendo deles verdadeiras estradas, que servem para escoamento de produtos, meios de deslocamento entre cidades, além de servir como rota turística a aqueles que vêm conhecer a região.

O principal rio da região é o Rio Amazonas (considerado o mais extenso do mundo), e Francisco de Orellana é considerado o seu desbravador, em que nos anos de 1540, numa expedição que saiu próximo de Quito em busca do “El Dorado”, porém, durante o caminho, alterou o objetivo da expedição, que passou a ser uma busca de anexação de novas terras para o Reino Espanhol, tendo viajado por mais de 2 mil quilômetros até a foz do rio no Oceano Atlântico.

Por séculos, o transporte fluvial foi o único meio de deslocamento nesta vasta região cercada pela floresta, porém, nos anos de 1920, segundo Batista (2007, p 340):

“o italiano De Piñedo, nos anos 20 do século XX, cruzou a selva de Mato Grosso a Manaus; a Expedição Rice, que explorou a atual Roraima, trouxe um avião, com que fez voos de reconhecimento e a tomada de fotografias aéreas”.

Mesmo com essa expedição, a dificuldade logística na região era grande, com a falta de recursos tecnológica, estrutural e geográfica para comportar grandes locais em que pudessem receber investimentos necessários para montagens de aeroportos na Amazônia, porém, acreditando no potencial da região, a NYRBA (que tinha como plano a ligação via aérea dos Estados Unidos com as principais cidades da América do Sul) começou, no final dos anos 20, a voar do Rio de Janeiro para Miami, sendo que uma das escalas desse longo voo aconteceu em Belém, a tornando a primeira cidade da Amazônia Brasileira a ter um voo (porém, usada somente como um ponto de apoio). Para essa rota, foi-se empregado hidroaviões na rota, para que houvesse a ligação da Amazônia com o restante do país e algumas partes da América do Sul.

Nesse mesmo período foi criado a NYRBA do Brasil, que era uma subsidiária da NYRBA, de capital norte-americana, porém, no *crash* da Bolsa de Nova York em 1929, uma grande recessão tomou conta nos Estados Unidos, e nisso, fez com que a empresa-mãe e sua subsidiária entrassem em acordo com a concorrente PanAm para que ela pudesse absolvê-los, já que o capital financeiro da NYRBA foi dilapidado com a crise norte-americana (Espírito Santo Jr, e Correia 2006, p. 237).

FIGURA 2: MAPA DE ROTAS DA NYRBA EM 1930



Fonte: internet

Nisso, em 1930, a PanAm assume o controle da NYRBA, e a transforma na sua subsidiária brasileira, a Panair do Brasil S.A, cujas aeronaves não sofreram empecilhos pelas características físicas da região, assim, trouxe mas velocidade e comunicação a região, levando e trazendo o que fosse necessário dos rincões da Amazônia ao restante do país.

Assim, o primeiro voo comercial de passageiros na Amazônia teve início no dia 02/03/1931, entre Belém e Rio de Janeiro, num percurso que durou 5 dias (contando com pernoites durante o caminho). Antes do início dos voos regulares de passageiros para Manaus (que será mencionada logo abaixo), foi realizada uma

expedição conhecida como Expedição Aérea na Amazônia, para que pudessem estar por dentro da área que pretendiam atuar, cuja viagem ficou conhecido como “Voo Pioneiro da Amazônia”, em que segundo Silva e Calainho (1988 p.75),

“o voo saiu de Belém no dia 11/10/1933, seguia a rota estabelecida pelas cartas do Serviço Hidrográfico dos Estados Unidos, percorrendo pela extensão do Rio Amazonas, até chegar em Manaus”.

Este voo em questão passou pelas cidades de Breves, Gurupá, Prainha, Santarém, Óbidos (no estado do Pará), Parintins e Itacoatiara (no Amazonas).

Essa expedição serviu como preparativos para a inauguração do primeiro voo comercial para Manaus, em que em tempo recorde, a empresa realizou a instalação de torres de comunicação e rádios transmissão, cujo objetivo era orientar a navegação aérea, além de criar bases físicas, com operadores em terra para dar o suporte à navegação aérea na região. Com tudo isso, Silva e Calainho (1988 p.103) afirmam que no dia 25/10/1933 foi inaugurado o voo Belém - Manaus, cujo a aeronave (um hidroavião Sikorsky S-38) decolou de Belém às 6 horas da manhã com destino a Manaus, e isso foi um marco para a aviação comercial no Amazonas.

Menos de duas décadas após o início deste voo, dezenas de cidades amazonenses eram atendidos pelos hidroaviões da Panair do Brasil, trazendo progresso para essa região, cujas cidades atendidas eram: Benjamin Constant, Borba, Coari, Codajás, Fonte Boa, Humaitá, Itacoatiara, Manaus, Manicoré, Parintins, Santo Antônio do Itaipava, São Paulo de Olivença e Tefé (a título de comparação, no ano de 2019, das cidades mencionadas logo em cima, somente as cidades de Coari, Manaus e Parintins e Tefé contam com voos comerciais regulares).

Dos anos 30 até os 60 do século XX, a Panair do Brasil fazia a interligação do Estado do Amazonas ao resto do país, porém, numa intervenção do governo federal na época, no dia 10/02/1965, o governo cassou o certificado de operações, importante para o funcionamento da empresa, e nisso, suas rotas foram repassadas a Cruzeiro do Sul e a VARIG (Beting 2007 p.80).

No período da década de 70, o Polo Industrial de Manaus (criada anos antes), começou a demonstrar a sua força, e isso fez que houvesse a expansão de companhias aéreas fazendo ligações de Manaus com o restante do país, que sofreu um crescimento exponencial em 1975, quando a empresa TABA (Transportes Aéreos Regionais da Bacia Amazônica S/A) entrou em operação, sendo ela a precursora da aviação regional, abrangendo os estados do Amazonas, Acre, Amapá,

Pará, Rondônia, Roraima e Mato Grosso, isso perdurando até em 1999, quando a empresa encerrou suas operações.

A Panair do Brasil, sendo a primeira empresa aérea a voar para Manaus, pôde mostrar que era possível voar para uma região tão remota, assim, mesmo que indiretamente, incentivando outras companhias aéreas voassem para Manaus, que ao longo dos anos já passaram dezenas de companhias aéreas pela cidade, sendo elas listadas a seguir:

Quadro 2 - Empresas aéreas comerciais que voam/voaram para Manaus

| Empresa aérea | Período dos voos | Principal rota | Sede da empresa |
|----------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Air France | 1977 - 1984 | Lima - Manaus - Caiena - Paris | Paris - França |
| American Airlines | 2012 - Atualmente | Manaus - Miami | Fort Worth - Estados Unidos |
| Avianca | 2008 - Atualmente (Sazonal) | Manaus - Bogotá | Bogotá - Colômbia |
| Avior | 2016 - Atualmente | Manaus - Caracas | Barcelona - Venezuela |
| Azul | 2011 - Atualmente | Manaus - Campinas | Barueri - SP |
| BRA | Sem dados | Manaus - São Paulo | São Paulo - SP |
| BRANIFF | 1978 - 1980 | Manaus - Miami | Dallas - Estados Unidos |
| Conviasa | 2013 - 2016 2019 - Atualmente | Manaus - Caracas | Caracas - Venezuela |
| Copa Airlines | 2006 - Atualmente | Manaus - Cidade do Panamá | Cidade do Panamá - Panamá |
| Cruzeiro do Sul | Sem dados | Manaus - São Paulo | Rio de Janeiro - RJ |
| DELTA | 2008 - 2011 | Manaus - Atlanta | Atlanta - Estados Unidos |
| Gol | Sem dados | Manaus - São Paulo | Rio de Janeiro - RJ |
| InselAir | 2015 - 2017 | Manaus - Willemstad | Willemstad - Curaçao |
| LATAM | Sem dados | Manaus - São Paulo | São Paulo - SP |

| | | | |
|-----------------------------|-------------------|--|---------------------|
| Lloyd Aereo Boliviano (LAB) | 1977 - ? | Manaus - La Paz | La Paz - Bolívia |
| Lóide Aéreo Nacional | Sem dados | Manaus - Rio de Janeiro | Rio de Janeiro - RJ |
| MAP | 2011 - Atualmente | Manaus - Parintins | Manaus - AM |
| META | Sem dados | Manaus - Boa Vista | Boa Vista - RR |
| Panair | 1933 - 1965 | Belém - Cametá - Currálinho - Gurupá - Monte Alegre - Santarém - Óbidos - Parintins - Itacoatiara - Manaus | Rio de Janeiro - RJ |
| Paraense | Sem dados | Manaus - Belém | Belém - PA |
| Real Aerovias | 1953 - 1965 | São Paulo - Rio de Janeiro - Belém - Manaus - Bogotá - Cidade do México - Los Angeles - Honolulu - Wake - Tóquio | São Paulo - SP |
| Rico | 1996 - 2010 | Manaus - Belém | Manaus - AM |
| TABA | 1976 - 1999 | Belém - Manaus | Belém - PA |
| TAF | 2007 - 2009 | Recife - Fortaleza - Belém - Manaus - Aruba | Fortaleza - CE |
| TAP | 2014 - 2016 | Manaus - Belém - Lisboa | Lisboa - Portugal |
| TAVAJ | 1995 - 2006 | Manaus - Parintins | Eirunepé - AM |
| Transbrasil | Sem dados | Manaus - Brasília - São Paulo | Brasília/DF |
| Trip | 2005 - 2013 | Manaus - Belém | Campinas - SP |
| VARIG | ? - 2006 | Manaus - Belém | Porto Alegre - RS |
| VASP | 1958 - 2005 | Manaus - São Paulo | São Paulo - SP |

Fonte: Adriel Marcos

2.4 AEROPORTOS EM MANAUS

Manaus, a maior capital do norte do país, possui 3 aeroportos. O Aeroporto Internacional de Manaus é considerado o segundo maior aeroporto da Região Norte, segundo dados da Infraero de janeiro de 2017, no que se refere aos números totais de passageiros e voos, porém, ele é o maior emissor e receptor de múltiplos destinos de voos da Região Norte.

Fora os voos de passageiros regulares, o aeroporto atende voos fretados, pois mesmo com a cidade de Manaus contando com outros dois aeroportos em sua área urbana, eles contam com algumas restrições, como o Aeroporto de Ponta Pelada, que até a inauguração do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, ele era o aeroporto principal de Manaus, porém, este aeroporto é uma base militar da Força Aérea Brasileira (ALA 8), tendo seus voos restritos somente a voos de aeronaves de segurança e defesa do país (Força Aérea, Exército, Polícia Federal e outros) ou a vôos de aeronaves civis mediante autorização, ou em eventos especiais (como o evento Portões Abertos).

O segundo aeroporto da cidade, o Aeroporto de Flores (popularmente conhecido como aeroclube), é um aeroporto de uso civil, porém, com sua pista de 830 metros, seus voos estão restritos a aeronaves de pequeno porte (normalmente aeronaves de instrução, paraquedista, pequenos bimotores e helicópteros em geral), o que impossibilita que aeronaves a jato (e que normalmente tem maior capacidade de passageiros) possam usar este aeroporto, além de restringir o uso de jatos particulares no local, pois sua pista não tem tamanho suficiente para comportar uma aeronave como essa.

Assim, basicamente todo o fluxo de aeronaves (sejam elas comerciais, executivas, cargueiras e até mesmo militares) usam o espaço do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes, e com isso, a logística como um todo deve ser eficaz para que não haja nenhum tipo de ônus a ninguém.

3. AEROPORTO INTERNACIONAL DE MANAUS

O Aeroporto Internacional de Manaus, segundo a Infraero, teve seu início em 1968, em que:

“Visando o desenvolvimento e uma maior integração da região amazônica, o Ministério da Aeronáutica constituiu um grupo de trabalho para estudar e propor uma solução para que o novo Aeroporto Internacional de Manaus atendesse os requisitos de aeronaves de diferentes portes, dentro das normas estabelecidas pelas entidades internacionais reguladoras. O grupo, criado em 1968, era responsável por todos os trabalhos de coordenação relacionados ao desenvolvimento do aeroporto”.

Essa preparação veio em grande parte por causa da Zona Franca de Manaus (criada em 1967), pois, prevendo o futuro da cidade, com possível aumento do fluxo aeroviário na cidade por causa (principalmente) nas indústrias, e neste período, com o advento de grandes aeronaves, e a falta de capacidade de recepção de grandes aeronaves, além da falta de espaço para expansão no Aeroporto Ponta Pelada, decidiu-se a criação de um novo aeródromo para Manaus.

Em 1976, quase 10 anos após o início da concepção do aeroporto, ele é inaugurado, segundo a Infraero:

“Em março de 1976, em cerimônia presidida pelo então presidente da República Ernesto Geisel, foi inaugurado o Aeroporto Internacional de Manaus – Eduardo Gomes, sob responsabilidade técnica, administrativa e operacional da Infraero. Foi o primeiro da Rede Infraero a ter pontes de embarque e todo sistema automatizado, fazendo com que se tornasse o mais moderno do país na época de sua inauguração.

FIGURA 3: SAGUÃO DE PASSAGEIROS NO AEROPORTO INTERNACIONAL DE MANAUS NOS ANOS 70/80



Fonte: internet

Os anos 80 foi um período de grande expansão e movimento no aeroporto. Seduzidos pelos preços baixíssimos de eletro e eletrônicos em Manaus, a cidade virou um “oásis” para quem queria comprar esses tipos de produtos, com um preço baixo e de boa qualidade. Atrelado a isso, em 1985 foi construído o Terminal de Passageiros 2 (TPS II), conhecido como “Eduardinho”, cujo objetivo era atender a aviação regional e a geral. E essa construção ajudou a desafogar um pouco o fluxo que existia no T1 do Aeroporto de Manaus.

Após anos e anos, entrando em um estado de sucateamento (sua última grande obra foi em 1999, com a instalação de ar-condicionado no local), em 2009, quando Manaus foi selecionada como uma das cidades-sede da Copa 2014, Manaus começou a se planejar para esse grande evento, e o aeroporto foi incluído neste planejamento.

“Em novembro de 2011 foram iniciadas as obras de reforma, ampliação e modernização do Aeroporto Internacional de Manaus – Eduardo Gomes. Com as melhorias entregues, o aeroporto recebeu dois níveis operacionais, aumentando áreas de embarque, desembarque e saguão. Sua área total passou de 39,4 mil m2 para 97,25 mil m2, ampliando também a capacidade operacional de 6,4 milhões para 13,5 milhões de passageiros/ano”.

Com alguns atrasos, a reforma do aeroporto foi concluída, e até os dias de hoje (2019), o aeroporto se mantém inalterado, com os mesmos dados desde a sua última grande reforma.

FIGURA 4: PRINTSCREEN DA TABELA DE DADOS DE MOVIMENTAÇÃO DE PASSAGEIROS NO AEROPORTO DE MANAUS ENTRE 2003 A 2016

| Ano | Total de Passageiros | % diferença | Movimento de aeronaves | % diferença | Passageiros Internacionais |
|------|----------------------|-------------|------------------------|-------------|----------------------------|
| 2003 | 1.241.462 | — | 33.427 | — | 36.427 |
| 2004 | 1.368.968 | ▲ 10.2% | 31.273 | ▼ 6.4% | 35.229 |
| 2005 | 1.508.022 | ▲ 10.1% | 31.470 | ▲ 0.6% | 44.587 |
| 2006 | 1.689.817 | ▲ 12% | 33.785 | ▲ 7.3% | 85.867 |
| 2007 | 2.063.872 | ▲ 22.1% | 44.303 | ▲ 31.1% | 97.035 |
| 2008 | 2.021.668 | ▼ 2% | 44.823 | ▲ 1.1% | 125.167 |
| 2009 | 2.300.022 | ▲ 13.7% | 45.852 | ▲ 2.2% | 150.365 |
| 2010 | 2.688.623 | ▲ 16.8% | 52.505 | ▲ 14.5% | 159.624 |
| 2011 | 3.019.426 | ▲ 12.3% | 56.298 | ▲ 7.2% | 163.604 |
| 2012 | 3.131.150 | ▲ 3.7% | 57.575 | ▲ 2.2% | 183.704 |
| 2013 | 3.077.077 | ▼ 1.7% | 55.141 | ▼ 4.2% | 207.945 |
| 2014 | 3.389.867 | ▲ 10.1 % | 54.862 | ▼ 0.5 % | 239.150 |
| 2015 | 3.258.157 | ▼ 3.8% | 48.433 | ▼ 11.7% | 206.042 |
| 2016 | 2.651.452 | ▼ 18.6% | 37.951 | ▼ 21.6% | 119.106 |

Fonte: INFRAERO

4. METODOLOGIA APLICADA

Esta pesquisa tem uma abordagem qualitativa, descritiva e bibliográfica, pois tem como o objetivo medir a qualidade dos serviços logísticos no aeroporto de Manaus e de como ela interfere no turismo local, além de uma pesquisa com entrevistas para saber a opinião dos usuários do aeroporto sobre como tópicos da logística podem influenciar eles numa escolha de destino de viagem, além de usos de dados já divulgados para complementar este trabalho.

Fora isso, foi realizado também a pesquisa de campo, para analisar, por meio da observação, o funcionar do aeroporto tendo a visão de um turista, para que assim, tenha-se uma análise verdadeira e pessoas do que está funcionando e no que pode funcionar no que tange a logística do local, vendo pelos lados que o turista comum tem acesso.

Gil (1991 p.35) afirma que a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave.

Minayo (1993 p.97) define que “[...] pesquisa envolve a indagação e a descoberta da realidade, uma constante busca a fim de definir um processo que, por si só, é inacabado e permanente”. A literatura usada para a pesquisa a este projeto envolveu os temas: história da aviação, logística e infraestrutura aeroportuária, setor de aviação civil brasileiro. A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2002), trata da “[...] utilização de material elaborado por outros autores para a fundamentação das ideias expostas”.

Como também é uma pesquisa descritiva, Gil (2002 p.60) afirma que esta pesquisa tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis. Já os procedimentos técnicos, esta pesquisa é Bibliográfica. Segundo Gil (2002 p.61) afirma que "a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos".

Como instrumentos para a coleta de dados utilizou-se o recurso da internet, para acesso a informações, pesquisa em livros e artigos impressos e publicados, além do uso de questionários para entrevistar usuários no aeroporto de Manaus para saber a opinião deles da logística do local, e de forma pode ser influenciados.

5. A LOGÍSTICA NO AEROPORTO DE MANAUS E COMO ELA INTERFERE NO TURISMO

Manaus se localiza no coração da floresta amazônica, e com tantas belezas naturais para ser conhecida, atrai bastante turistas em busca de conhecer as belezas que a cidade oferece, e o aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes é a principal porta de entrada para os viajantes que chegam e saem da cidade. Por isso, este TCC visa analisar como a logística do aeroporto pode interferir o turismo na cidade, pois além de turistas de lazer, há os turistas de negócios, em que com sua agenda apertada, requer pressa e agilidade nos seus afazeres, e uma logística boa já na porta de entrada da cidade pode influenciar que este turista tenha bons resultados e traga benefícios oriundos disso para a cidade.

Os primórdios do turismo em Manaus andam unida a época da produção de borracha na região, em que grandes produtores vinham à cidade para negócios (o que pode se caracterizar um turismo de negócios). Na parte aeroportuária, Manaus teve seus primeiros voos regulares anos 30 (mais especificamente no dia 25 de outubro de 1933), por meio de hidroaviões Commodore (da Panair do Brasil), que usavam o atual porto da Panair como hidroporto para os seus voos. Nessa época já existia o Aeroporto de Flores (popularmente conhecida como Aeroclube), mas sua função inicial era o ensino de novos pilotos para voarem na região amazônica. Em 1954, foi inaugurado o Aeroporto Ponta Pelada, que permaneceu por 22 anos como o principal aeroporto de Manaus, mas após a criação da Zona Franca de Manaus em 1967, se fez necessário a criação de um novo aeródromo para atender as diversas operações de diferentes tipos de aeronaves (pensando no aumento de fluxo em Manaus).

Com, isso, em 1976 foi inaugurado o Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes, que até hoje permanece como principal porta de entrada aos turistas na cidade. Ao longo dos anos, sua estrutura foi palco de grandes viagens turísticas, como nos anos 80, em que graças aos preços convidativos dos produtos fabricados em Manaus, a cidade virou um local de turismo de compras, e entre os anos de 2014 a 2016, em que graças a Copa do Mundo e as Olimpíadas, Manaus foi palco de partidas de futebol, o que trouxe turistas esportivos à cidade. Com isso, dependendo do período do ano, o aeroporto, no que tange aos serviços de passageiros, pode sofrer um crescimento de movimento, fazendo que a engrenagem

da logística possa, mesmo com uma possibilidade mínima, ocorra uma instabilidade, e com isso, instigou-me uma ideia de como essa logística toda pode influenciar o turismo em Manaus, pois o aeroporto, considerada o portão de entrada para a maior floresta tropical do mundo, tende a ser o cartão de boas-vindas, por isso, a primeira imagem, uma imagem de organização, tem que ser passada, para que o turista se sinta bem, a vontade, e quem sabe, possa indicar Manaus como um bom destino de férias.

Toda essa logística traz resultados, e um exemplo disso é que em 2019, o Aeroporto Internacional de Manaus foi considerado como o melhor aeroporto de sua categoria (fluxo de até 5 milhões de passageiros por ano).

Segundo a matéria da Infraero sobre essa conquista do Aeroporto de Manaus:

“O Eduardo Gomes ganhou ainda nas categorias “Controle Migratório Mais Eficiente” e “Controle Aduaneiro Mais Eficiente”. Numa escala onde a nota máxima é 5, o terminal ficou à frente dos outros sete aeroportos, com 4,48, evolução de 2,7% em relação à sondagem anterior. A premiação, realizada com base na consolidação das quatro rodadas trimestrais da pesquisa de satisfação dos passageiros, também reflete os bons indicadores obtidos pelo aeroporto manauara durante os quatro últimos meses do ano passado. Na ocasião, o Eduardo Gomes apareceu com nota 4,53, sendo que a média dos aeroportos inseridos na categoria foi de 4,34 pontos. Dos 38 indicadores da pesquisa, que avalia a experiência do passageiro em diversos itens, o aeroporto da capital amazonense apareceu com notas acima da média da categoria em 22, com destaque, entre outros, para o tempo de fila na inspeção de segurança (4,71), a disponibilidade de assentos na sala de embarque (4,59), a limpeza geral (4,64), o conforto térmico (4,34) e o tempo de fila no check-in (4,72)”.

Podemos perceber que na pesquisa em questão, os tópicos de fila de segurança e o tempo de fila de check-in foram destaques nesta pesquisa, sendo os dois ligados diretamente no setor de logística.

Nesta mesma pesquisa, é mencionado que:

“Com capacidade para receber 18,2 milhões de passageiros por ano, o terminal movimenta, diariamente, cerca de 8 mil passageiros. Atualmente, oito companhias aéreas operam no terminal - Latam, Gol, Azul, Map e Total Linhas Aéreas; American, Avior e Copa AirLines – que ligam Manaus a 11 destinos nacionais e a quatro internacionais: Miami, Barcelona, Buenos Aires e Panamá. Situado a 15 km do centro da cidade, o terminal oferece aos passageiros 88 estabelecimentos dos mais variados segmentos, como lojas de artesanato e produtos típicos da região, bijuterias, locadoras de veículos, lanchonetes, agências de câmbio e turismo, banca de revistas e caixas eletrônicos. Os usuários também encontram um terminal acessível, com banheiros e telefones adaptados e equipamentos que auxiliam no embarque e desembarque de passageiros com necessidade de assistência especial”.

Mostra-se com tudo isso que o aeroporto no que se refere a qualidade do atendimento logístico para o passageiros é relativamente satisfatório, pois existe uma quantidade razoável de locais para alimentação, locação de veículos, câmbio, caixas eletrônicos e etc, assim, facilita que o usuário do aeroporto tenha todo esse tipo de serviço num só local, trazendo-lhe economia de tempo e dinheiro.

Para efeitos de comparação, realizou-se entrevistas, tanto no âmbito do fluxo no Aeroporto de Manaus (analisando por meio de pesquisas com os usuários do local sobre a opinião deles de algumas questões pertinentes envolvidas a logística do local) como nos outros locais de recepção de turistas e frequentadores de Manaus (rodoviária e porto), para saber deles como é a logística desses modais na opinião deles, além de saber se porventura esses modais (na contagem geral da pesquisa) se existiria algum modal de recepção melhor do que o aeroporto local. As pesquisas respondidas estão em gráficos no apêndice deste trabalho, porém, a compilação dos dados foi exposta em quadros e serão divulgadas a seguir:

Quadro 3: Pesquisa com os usuários sobre a logística do Aeroporto de Manaus (entrevista realizada com 20 pessoas, entre os dias 30 a 31/05/19, na área de desembarque do aeroporto)

| PERGUNTA | RESPOSTAS |
|---|---|
| O quão satisfeito está com o tempo de restituição de bagagem? | 12 pessoas: muito satisfeito 8 pessoas: pouco satisfeito |
| Quanto tempo levou para restituir sua mala? | 10 pessoas: menos de 11 minutos 10 pessoas: mais de 11 minutos |
| O quão organizado você achou o desembarque no aeroporto? | 16 pessoas: bom 4 pessoas: ruim |
| Quanto tempo levou para desembarcar? | 15 pessoas: menos de 15 minutos 5 pessoas: mais de 15 minutos |
| Você recomendaria alguém visitar Manaus por essa impressão do aeroporto | 16 sim 4 não |
| O que você melhoraria do aeroporto? | Quantidade de pessoas |
| Infraestrutura | 3 pessoas |
| Desembarque | 7 pessoas |
| Restituição de bagagem | 10 pessoas |
| Controle de documentos | 0 pessoas |
| Outros | 0 pessoas |

Fonte: Adriel Marcos

Vemos que a maioria das pessoas consideram o aeroporto muito bom no contexto geral, cuja média de restituição de bagagem está em menos de 11 minutos padrão, trazendo uma maior eficiência para a saída dos passageiros recém-chegados na capital, porém, 20 % consideram não recomendar a visitação na capital por causa da primeira impressão que tiveram do aeroporto.

Em uma segunda tabela, elaborado com outras perguntas (voltadas a aqueles que iriam embarcar), foi-se perguntado tópicos pertinentes a logística do local, porém, seguindo uma linha de visão daqueles que iriam embarcar no local.

Quadro 4: Pesquisa com os usuários sobre a logística do Aeroporto de Manaus (entrevista realizada com 20 pessoas, no dia 31/05/19, na área de embarque do aeroporto)

| PERGUNTA | RESPOSTAS |
|---|---|
| O quão distante você achou o deslocamento até o aeroporto? | 11 pessoas: pouco longe 9 pessoas: muito longe |
| Quanto tempo levou para chegar no local? | 10 pessoas: menos de 30 minutos 10 pessoas: mais de 30 minutos |
| O quão organizado você achou a área de despacho de bagagem | 13 pessoas: bom 7 pessoas: ruim |
| O quão demorado achou para despachar sua bagagem? | 13 pessoas: pouco demorado 7 pessoas: muito demorado |
| Em relação a qualidade e quantidade, o que achou dos seguintes locais dentro do aeroporto: | Qualidade e quantidade |
| Praça de alimentação | 19 pessoas: bom 1 pessoa: ruim |
| Balcão de despacho de bagagens | 13 pessoas: bom 7 pessoas: ruim |
| Conferência de documentos e segurança | 18 pessoas: bom 2 pessoas: ruim |
| Você recomendaria alguém visitar Manaus por essa impressão do aeroporto | 16 pessoas: sim 4 pessoas: não |

Fonte: Adriel Marcos

Neste dia, como eu estava em viagem, pude presenciar todo o processo de embarque dos passageiros, sendo que neste dia em questão, o aeroporto estava em funcionamento normal, sem nenhum tipo de alteração. A grande maioria dos passageiros (65%) responderam positivamente os questionários aplicados a eles,

porém, uma parcela (20%), quando perguntado se recomendaria o aeroporto, afirmam que o local em si não é das melhores e que eles não recomendam o uso do local para chegadas e partidas de turistas.

Para uma melhor compreensão das dificuldades que essa logística pode acarretar ao turismo local, foi trabalhado também (como comparativos), a logística no porto e na rodoviária da cidade, trabalhado um modo de perguntas para os usuários desses modais, além de um relato de pesquisa feito por mim comparando com certo detalhamento os modais, de um texto elaborado de cunho pessoal e usando fatos de tudo que vi durante essas pesquisas.

Quadro 5: Pesquisa com os usuários sobre a logística na Rodoviária de Manaus (entrevista realizada com 10 pessoas, no dia 25/05/19, com passageiros com destino a Boa Vista-RR)

| PERGUNTA | RESPOSTAS |
|--|---|
| O que você acha da infraestrutura do local? | 10 pessoas: ruim 0 pessoas: boa |
| Quanto tempo levou para chegar no local? | 5 pessoas: menos de 15 minutos 5 pessoas: mais de 15 minutos |
| O quão organizado você achou a área de despacho de bagagem? | 10 pessoas: ruim 0 pessoas: bom |
| O quão demorado achou para despachar sua bagagem? | 10 pessoas: muito demorado 0 pessoas: pouco demorado |
| Em relação a qualidade e quantidade, o que achou dos seguintes locais dentro da rodoviária: | Quantidade de respostas e a qualidade |
| Praça de alimentação | 5 pessoas: bom 5 pessoas: ruim |
| Balcão de informações | 10 pessoas: ruim 0 pessoas: bom |
| Conferência de documentos e segurança | 9 pessoas: ruim 1 pessoa: bom |
| Você recomendaria alguém visitar Manaus por essa impressão da rodoviária? | 9 pessoas: não 1 pessoa: sim |
| O que você melhoraria da rodoviária? | Quantidade de respostas |
| Infraestrutura | 8 pessoas |
| Despacho de bagagem | 2 pessoas |
| Controle de documentos | 0 pessoas |
| Qual seria o principal motivo que faria | Quantidade de respostas |

| | |
|---|------------|
| você fazer essa mesma rota, só que de avião? | |
| Preço das passagens | 10 pessoas |
| Tempo de viagem | 0 pessoas |
| Conforto e segurança | 0 pessoas |

Fonte: Adriel Marcos

Quadro 6: Pesquisa com os usuários sobre a logística no Porto de Manaus (entrevista realizada com 10 pessoas, no dia 20/05/19, com passageiros com destino a Santarém-PA)

| PERGUNTA | RESPOSTAS |
|---|---|
| O que você acha da infraestrutura do local? | 10 pessoas: ruim 0 pessoas: boa |
| Quanto tempo levou para chegar no local? | 5 pessoas: menos de 30 minutos 5 pessoas: mais de 30 minutos |
| O quão organizado você achou a área de despacho de bagagem? | 10 pessoas: ruim 0 pessoas: bom |
| O quão demorado achou para despachar sua bagagem? | 10 pessoas: muito demorado 0 pessoas: pouco demorado |
| Em relação a qualidade e quantidade, o que achou dos seguintes locais dentro do porto: | Quantidade de respostas e a qualidade |
| Praça de alimentação | 0 pessoas: bom 10 pessoas: ruim |
| Balcão de informações | 10 pessoas: ruim 0 pessoas: bom |
| Conferência de documentos e segurança | 9 pessoas: ruim 1 pessoa: bom |
| Você recomendaria alguém visitar Manaus por essa impressão do porto? | 6 pessoas: não 4 pessoa: sim |
| O que você melhoraria no porto? | Quantidade de respostas |
| Infraestrutura | 10 pessoas |
| Despacho de bagagem | 0 pessoas |
| Controle de documentos | 0 pessoas |
| Qual seria o principal motivo que faria você fazer essa mesma rota, só que de avião? | Quantidade de respostas |
| Preço das passagens | 10 pessoas |
| Tempo de viagem | 0 pessoas |
| Conforto e segurança | 0 pessoas |

Autor: Adriel Marcos

Nas duas pesquisas, vimos que dependendo dos fatores, o modal aéreo seria o usual para eles, principalmente no que tange ao preço das passagens (100% de ambas entrevistas determinam o valor das passagens como fator proibitivo deles fazerem a mesma viagem, mas por via aérea), caso eles fossem mais baratos. Infelizmente, vemos um cenário de péssima administração no porto e na rodoviária em questão, podendo contribuir ainda mais o possível declínio de visitantes para a cidade. A seguir, um relato pessoal, tanto como pesquisador deste trabalho, quanto como usuário desses modais de transporte, sobre a comparação do aeroporto com os outros dois locais de suma importância para recepção de turistas na capital.

5.1 COMPARAÇÃO ENTRE MODAIS EM MANAUS

Para que possamos ter uma idéia das disparidades entre as três principais portas de entrada na cidade de Manaus (Aeroporto Eduardo Gomes, Porto de Manaus e a Rodoviária), no que tange a infraestrutura, serviços e locomoção, além das percepções do usuário dos modais que cada infraestrutura atende. Por isso, realizei uma pesquisa analisando superficialmente esses três modais, e um pouco mais aprofundado a estrutura física que servem como base para embarque e desembarque desses veículos.

Porto de Manaus: Manaus tem vários portos ao longo de sua orla, que fazem ligação com diversas partes do estado, do país e até do mundo. Porto do São Raimundo, da Marina do Davi, da Ceasa, Chibatão e Panair são alguns dos principais portos da cidade, seja para travessia de passageiros para a outra margem do rio, até para carga e descarga de grandes carregamentos de/para Manaus. O Porto de Manaus (conhecido como Roadway) é o mais antigo da cidade, com mais de 100 anos, atendendo desde pequenas embarcações regionais até grandes navios de cruzeiros, trazendo milhares de turistas anualmente a cidade.

Mesmo o Porto de Manaus sendo o mais famoso da cidade, nesta pesquisa, foi utilizado o Porto da Manaus Moderna, popularmente conhecida como Escadaria, em que embarquei numa localização denominada “balsa amarela”, no dia 20/01/19, para viajar até o município de Óbidos, no estado do Pará.

- Locomoção: Como é localizada numa área de comércio popular, em frente ao Mercado Municipal Adolpho Lisboa, além de estar encravada na principal área do Centro da cidade em movimentação, para chegar no Porto, tem a questão do trânsito, basicamente engarrafa todos os dias, em todos os momentos. A

região é carente de estacionamentos, sendo que o mais próximo fica a mais de 1km de distância da Escadaria, restringindo que aquelas pessoas que porventura queiram ir com seus veículos particulares até o local, tendem a andar bastante até chegar ao local, ou correr o risco de estacionar em locais irregulares influenciados por flanelinhas.

- Infraestrutura: O local tem uma estrutura considerada precária, cuja estrutura da balsa amarela se encontra em estado de ferrugem, além da falta de espaço para circulação para as pessoas e mercadorias, atrelado a falta de segurança com a falta de uma proteção física para evitar que alguém caia no rio, além de não ter alguma fiscalização de entrada no local para os portadores de passagens de barco, abrindo espaço para que qualquer pessoa possa entrar.
- Viagem e Percepção: Dentre os três modais, o modo hidroviário tende a ter as viagens mais longas no quesito tempo, porém, com a grande quantidade de rios existentes na região amazônica, essas vias hidroviárias, em algumas localidades tendem a ser a única alternativa de entrada e saída em tais regiões. Mesmo com a grande demanda de uso desse tipo de transporte, as infraestruturas dos portos da região não colaboram para a harmonização e o bem estar de seus frequentadores, e ao longo do trecho da referida viagem, foi detectado certo e aparente “amadorismo” nos portos intermediários, em que a falta de organização de fluxo de pessoas, aliada a estrutura física do local, forma um cenário caótico, servindo de premissa para possíveis desistências de viagens por causa do cenário (podendo trazer impactos para Manaus, pois boa parte dos passageiros das hidrovias do estado do Amazonas e parte do Pará e Rondônia tem como destino a capital amazonense. Contando com os portos de Manaus e Óbidos, foram 6 portos em que a embarcação que eu estava passou, e delas, a de Óbidos é a que contava com a melhor estrutura e logística de pessoas no local, com a presença de um prédio de alvenaria servindo como porto, em que os passageiros esperam suas embarcações em uma sala de embarque (equipadas com ventiladores, televisores e bebedouros - porém um tanto quanto velhos e desgastados), e com um controle de fluxo de entrada no local, sendo que no local onde o barco parou, somente carregadores credenciados e agentes da Polícia Federal (que mantém uma base

permanente no município) estavam no aguardo daqueles que vinham na embarcação em que eu me encontrava presente (cenário diferente encontrado no porto de embarque, em Manaus, com um ambiente sem segurança, restrição de fluxo de pessoas e a falta de um local adequado e específico de espera para embarques de passageiros).

Rodoviária de Manaus: Manaus é isolada via terrestre a boa parte do país, sendo que mesmo existindo uma via de ligação ao resto do Brasil (BR-319), ela não se encontra trafegável durante o ano todo. Assim, as ligações terrestres de Manaus se restringem a BR-174 (Manaus - Boa Vista), a AM-010 (Manaus - Itacoatiara), a AM-070 (Manaus - Manacapuru) e as estradas de ligação/continuação das referidas vias (como a AM-352, que liga Manacapuru até Novo Airão, e a AM-240, que liga Presidente Figueiredo até a Vila de Balbina). Nessa pesquisa, viajei de ônibus entre Manaus até Itacoatiara, no dia 05/09/19, para ter uma noção do que é encontrado nesse modal e o modo que influencia no turismo local.

- **Locomoção:** Localizado no bairro de Flores, vizinha ao complexo viário que liga a avenida Torquato Tapajós as avenidas Constantino Nery e Djalma Batista, a rodoviária tem fácil acesso no que tange a localização geográfica, com vasta oferta de transporte coletivo e localizado no caminho entre o aeroporto e o porto da cidade, porém, como está no meio de três grandes avenidas de Manaus, ela é passível de engarrafamentos no horário de pico, dificultando suas chegadas e saídas no local.
- **Infraestrutura:** Construída nos anos 80, a estrutura do local só passou por reformas paliativas, sendo assim, o estado do local se encontra análoga ao abandono, com paredes sujas e descascadas, falta de uma climatização adequada, além de áreas de serviços (como banheiros) em péssimo estado de conservação. E ela sendo uma das principais portas de entrada na cidade, em alguns períodos festivos o local tende a ficar completamente lotado, obrigando os seus usuários a ficarem no lado de fora da rodoviária para poderem ter um mínimo de conforto possível. Falta de estacionamento também é um agravante do local, cujo espaço para estacionar é restrito a somente 20 vagas, sendo que elas devem dividir espaço com pontos de táxis e outros carros de serviços públicos.

- Viagem e Percepção: Por causa da já mencionada isolamento terrestre com boa parte do país, o fluxo rodoviário em Manaus é considerado pequeno para o porte da capital, porém, existem dezenas de linhas intermunicipais e interestaduais a partir da rodoviária, atendendo dezenas de municípios da Região Norte do país. Nesta pesquisa, fiz uma viagem de ônibus até o município de Itacoatiara, a 176 km de Manaus. Como a viagem foi realizada durante o período do principal festival do município de Itacoatiara, o fluxo até a cidade era grande, o que me permitiu observar a logística da rodoviária de Manaus durante grandes aglomerações de pessoas e veículos.

A desorganização foi um fator crucial na hora do embarque em Manaus, ocorrendo atrasos e mudanças de poltronas entre os passageiros. O ônibus em que eu estive estava completamente cheio (somente tinha 1 lugar livre), e fora o fato que entre Manaus e Itacoatiara, o veículo faria uma escala de Rio Preto da Eva, a 84 km de Manaus. A via que fez parte da rota do veículo é a AM-010, e mesmo com obras ocorrendo durante o período da pesquisa, a geografia de alguns trechos do local não colaboram muito para que haja alguma rapidez na estrada, já que existem trechos com curvas de até 90°, obrigando motoristas a reduzirem a velocidade, que dependendo da situação, pode ser de modo drástico, inclusive podendo ocorrer acidentes nesses trechos.

Diferentemente da rodoviária de Manaus, a de Rio Preto da Eva, mesmo sendo menor e mais simples, tem um espaço melhor aproveitado, assim, frequentadores do lugar não passam por tantos problemas no lugar, com a existência de algumas lanchonetes, pontos de vendas de passagens e pontos de táxi no local. Mesmo com tudo isso, uma coisa que me chamou atenção (e considero um fato grave) foi a venda das passagens e embarque no local. Assim que chegou em Rio Preto da Eva, o motorista e a cobradora (a receptora que auxilia embarque e desembarque no ônibus) informaram uma escala na cidade de 15 minutos, para, segundo a palavra do motorista, “quem quisesse lanchar ou esticar as pernas”. Aproveitei para saciar uma curiosidade que eu tinha de saber o valor do trecho entre Rio Preto da Eva até Itacoatiara. Me dirigi até o ponto de venda da empresa de ônibus na qual eu estava viajando. Após o atendente me informar o valor, ele me disse que só tinha 1 vaga restante no ônibus que estava no local naquele momento.

Respondi (simulando a vontade de realmente adquirir uma passagem de ônibus) que eu queria para o próximo ônibus. Ele me informou que o próximo seria dentro de aproximadamente 45 minutos, mas logo em seguida ele avisou que tinha que esperar o veículo chegar para saber se tem vagas. Em pleno século XXI, com as tecnologias existentes e a internet se popularizando cada vez mais, me perguntei como não havia uma preparação no que tange a sistematização das vendas de passagens na empresa, fazendo que o passageiro vá a rodoviária “as cegas” e tenha a sorte de conseguir uma vaga no ônibus que ele quer.

Ainda sobre o assunto, com a grande quantidade de pessoas querendo ir pra Itacoatiara a partir de Rio Preto da Eva, houve um princípio de tumulto, com pessoas querendo adquirir o único lugar que tinha disponível no veículo, e por isso, o tempo de escala que deveria ser de 15 minutos virou 1 hora, tempo para que o próximo ônibus da empresa que faz mesma linha pudesse chegar para ver se tinha vagas. Depois de confirmado a lotação do veículo que acabara de chegar na rodoviária, e a longa demora para a chegada do próximo veículo desta linha em questão (que seria somente 3 horas depois), atrelado ao risco que ele não tivesse mais vagas, os passageiros que estava esperando vagas foram divididos e embarcados nos ônibus, e a pé dentro do veículo eles seguiram viagem até Itacoatiara, trazendo possivelmente um desgaste físico e psicológico para eles.

A rodoviária de Itacoatiara é a menor das 3 que o ônibus passou, sendo ela toda aberta, com bancos de concreto e somente a existência dos pontos de vendas de passagens no local.

Aeroporto de Manaus: Por causa de seu posicionamento geográfico, Manaus se torna longínqua dos grandes centros urbanos brasileiros, porém, ela sendo uma das 10 maiores cidades brasileiras, e um grande motor econômico para o país (principalmente por causa da Zona Franca de Manaus), ela se torna uma cidade importante para os brasileiros, e por isso, necessário que ela tenha uma estrutura de envios e recepção de pessoas e mercadorias na cidade, e por isso, o Aeroporto Internacional de Manaus faz este papel de principal porta de entrada da cidade, em que, além de servir para beneficiar aqueles que são ou vão para Manaus, engloba também aqueles que irão para outros lugares da região norte, e

até mesmo para quem vai viajar para fora do país, servindo como um centro de conexão para alguns destinos nacionais e internacionais. A viagem em questão a ser pesquisada foi entre Manaus a Brasília, no dia 31/05/19.

- Locomoção: Localizada na Avenida Santos Dumont, na Zona Oeste de Manaus, dentre as três portas de entradas pesquisadas neste TCC, ela é a que fica mais longe do Centro de Manaus e de boa parte dos hotéis da cidade, cuja distância (por exemplo) da área histórica de Manaus até o aeroporto são de aproximadamente 14 km. Por causa da sua localização, ir ao aeroporto tende a ser dificultoso, seja por causa da oferta de transporte público (restrito a três linhas urbanas e uma linha executiva - que dependendo do dia pode levar horas para que um ônibus passe no aeroporto), ou de transporte particular, pois uma simples corrida de táxi entre o aeroporto até o centro de Manaus pode chegar a custar mais de R\$ 100,00, num trajeto de 14 km nos táxis das cooperativas que atendem com exclusividade o interior do aeroporto (táxis comuns só podem efetuar desembarque no aeroporto).
- Infraestrutura: Ela sendo o principal ponto de entrada na cidade, o aeroporto conta com uma estrutura nova, cuja última grande reforma aconteceu em 2014, em que foi ampliado o Terminal de Passageiros 1 e 2 (TPS 1 e 2) do aeroporto. O local conta com climatização, amplo saguão de movimento de pessoas, além de balcões de serviços (como o CAT da AmazonasTur e o balcão de informações da própria Infraero), lojas das companhias aéreas (tanto as de transporte regular quando de táxi-aéreo), órgãos e autarquias da esfera federal, estadual e municipal, como Polícia Federal, Ibama, Ministério da Agricultura, Juizado Especial, Polícia Militar e Civil, IMMU (antigo SMTU) e outros, porém, no que tange a lojas para atendimento às necessidades que o usuário possa ter no aeroporto ainda é parcialmente precária, com dezenas de espaços vazios para serem alugados, e as lojas que atualmente existem, normalmente cobram um valor maior daqueles praticados em outros lugares que eles tem lojas.
- Viagem e Percepção: O Aeroporto, dentre os 3 locais pesquisados, é o que tem a melhor infraestrutura e logística interna, porém, ele é o mais caro de todos no que tange a comercialização de bens e serviços, cujos valores de uma simples água mineral pode chegar a custar quase 10 reais (sendo que o mesmo produto pode ser encontrado por 1/10 desse valor em

supermercados). O conforto e a segurança no local é indiscutivelmente maior do que nos outros locais pesquisados, com uma vasta segurança, climatização e área de descanso bastante espaçada em todo o local. Dentro da aeronave, um ambiente bastante fechado, porém, com a rapidez e agilidade que uma viagem de avião pode oferecer, o tempo tende passar mais rápido. É comum também que a segurança seja mais rigorosa, principalmente pelo fato de ser um transporte rápido e ágil, que permite ligações longínquas de qualquer canto do planeta com uma rapidez maior do que qualquer outro modal, assim, trazendo risco a operação aérea no geral.

CONSIDERAÇÕES

Manaus possui um dos maiores aeroportos do Brasil, cuja qualidade foi explanada em pesquisas da própria Infraero. O aeroporto também foi eleito recentemente como melhor aeroporto do Brasil com fluxo de até 5 milhões de passageiros por ano. Mesmo com essa premiação, existem relatos de certos problemas recorrentes em sua logística, principalmente em altas temporadas, quando o fluxo aumenta consideravelmente na cidade. Por isso, esta pesquisa se faz necessária.

Essa pesquisa teve como objetivo geral analisar como a logística pode influenciar o turismo em Manaus. Na pesquisa, o objetivo foi alcançado, pois foi possível analisar veemente como a logística influencia no turismo local, com sua devida identificação dos resultados por meio de tabelas já divulgadas neste trabalho.

Os objetivos específicos tiveram como foco identificar possíveis problemas existentes na logística no aeroporto, através de entrevistas com passageiros em áreas de embarque e desembarque. Esse objetivo foi alcançado com a realização de 40 entrevistas no aeroporto, sendo 20 na área de embarque e 20 no desembarque. A comparação do aeroporto de Manaus com outros locais de chegadas e saídas de turistas em Manaus também foi foco deste trabalho, como o porto e rodoviária, e fazer a comparação entre eles. Esse objetivo foi alcançado com a realização de 10 entrevistas no porto e 10 na rodoviária, analisando em um contexto básico, como a logística de cada modal funciona, fazendo uma comparação delas com a logística do aeroporto.

A pesquisa partiu da hipótese de que a logística do aeroporto de Manaus possui ótima infraestrutura logística, já que é ranqueado como o 7º maior aeroporto do Brasil, com isso supõe-se que influencia positivamente na experiência de visitação do turista na cidade de Manaus pois pode se entender que ela seja totalmente perfeita. Durante o trabalho foi identificado que a logística do aeroporto de Manaus é ótima e que essa qualidade traz ao turista visões positivas sobre a cidade. Porém, há alguns casos identificados em que o turista sentiu-se prejudicado no aeroporto, seja por meio de restituição de bagagens ou por meio de check-in presencial, trazendo uma visão negativa e generalizada para Manaus. Com isso, esta pesquisa no geral não foi refutada, pois não se achou dados contraditórios ao inicialmente pesquisado.

Os resultados obtidos nesta pesquisa identificou que as grandes maiorias dos frequentadores tiveram uma experiência positiva na logística do aeroporto, porém houveram casos isolados nas entrevistas que refutaram a hipótese inicial desta pesquisa.

Em relação a metodologia, ela tem uma abordagem qualitativa, descritiva e bibliográfica, pois tem como o objetivo medir a qualidade dos serviços logísticos no aeroporto de Manaus e de como ela interfere no turismo local, além de uma pesquisa com entrevistas para saber a opinião dos usuários do aeroporto sobre como tópicos da logística pode influenciar eles numa escolha de destino de viagem, além de usos de dados já divulgados para complementar este trabalho.

Analisando a parte bibliográfica, não foi detectado vastos materiais para o uso desta pesquisa, sendo que foi necessária pesquisas de campo com frequentadores do local, para analisar, por meio da observação, o funcionar do aeroporto tendo a visão de um turista, para que assim, tenha-se uma análise verdadeira e pessoal do que está funcionando e no que pode funcionar no que tange a logística do local, vendo pelos lados que o turista comum tem acesso.

REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Brasil recebeu mais estrangeiros em 2017 que nos anos de Olimpíada e Copa do Mundo**. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/11045-brasil-recebeu-mais-estrangeiros-em-2017-que-nos-anos-da-olimp%C3%ADada-e-da-copa-do-mundo.html>> . Acesso em: 25. abr. 2019.

BRITANNICA. **Francisco de Orellana**. Disponível em: <<https://www.britannica.com/biography/Francisco-de-Orellana>> . Acesso em: 05. ago. 2019.

CATALINAS NO BRASIL. Histórico Panair do Brasil. **Catalinas no Brasil**. Disponível em <<http://www.catalinasnobrasil.com.br/site/historico/1400-panair-do-brasil.html>> Acesso em: 30. set. 2019.

CORIOLOANO, Luzia Neide. **O Turismo Comunitário no Contexto a Globalização**. Turismo, Território e Conflitos Imobiliários. Fortaleza/CE: Eduece, 2012.

CRISTOPHER, Martin. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos**. 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

GOMES, Beatriz. **Base Aérea de Manaus recebe milhares de visitantes durante ‘Portões Abertos’**. Disponível em: <<https://d24am.com/amazonas/base-aerea-de-manaus-recebe-milhares-de-visitantes-durante-portoes-abertos/>> . Acesso em: 30. set. 2019.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

INFRAERO. **Aeroporto de Manaus é eleito o melhor do país**. Disponível em: <<https://www4.infraero.gov.br/imprensa/noticias/aeroporto-de-manaus-e-eleito-o-melhor-do-pais/>> . Acesso em: 25. nov. 2019.

INFRAERO. **Histórico do Aeroporto Eduardo Gomes**. Disponível em: <<https://www4.infraero.gov.br/aeroportos/aeroporto-internacional-de-manaus-eduardo-gomes/sobre-o-aeroporto/historico/>> . Acesso em: 29. mai. 2019.

INPE. **Estudo do INPE indica que o rio Amazonas é 140 km mais extenso do que o Nilo**. Disponível em: <http://www.inpe.br/noticias/noticia.php?Cod_Noticia=1501> . Acesso em: 12. ago. 2019.

MAGALHÃES, Eduardo Rocha Benevides. **Globalização e o Impacto no Tráfego Aéreo Brasileiro**. Monografia. Universidade Federal de Santa Catarina - Palhoça, 2018.

NUNES, F. R. de M. **A influência dos fluxos logísticos sobre o tamanho e a idade das empresas fabricantes de jeans femininos para adolescentes e jovens.** Tese de Doutorado apresentada à Universidade Federal de Santa Catarina – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, 2001.

POZO, Hamilton. **Gestão de Materiais e Logística em Turismo.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

RICON, Luiz Eduardo. **Ícaro.** Disponível em:
<<http://www.multirio.rj.gov.br/index.php/interaja/multiclube/9a11/diz-a-lenda/10304-%C3%ADcaro>> . Acesso em: 25. abr. 2019.

APÊNDICE

Questionário de satisfação (TCC)

Local: Aeroporto de Manaus (desembarque)

Dia: 30/05/19

Nome do entrevistado: _____

Perguntas:

| | | |
|--|---------------------|--------------------|
| O quão satisfeito está com o tempo de restituição de bagagem? | Muito satisfeito | Pouco satisfeito |
| Quanto tempo levou para restituir sua mala? | Menos de 11 minutos | Mais de 11 minutos |
| O quão organizado você achou o desembarque no aeroporto? | Bom | Ruim |
| Quanto tempo levou para desembarcar? | Menos de 15 minutos | Mais de 15 minutos |
| Você recomendaria alguém visitar Manaus por essa impressão do aeroporto? | Sim | Não |
| Entre infraestrutura, desembarque, restituição de bagagem, controle de documentos ou outros, o que você melhoraria no aeroporto? | | |

Questionário de satisfação (TCC)
 Local: Aeroporto de Manaus (embarque)
 Dia: 30/05/19

Nome do entrevistado: _____

Perguntas:

| | | |
|---|---------------------|--------------------|
| O quão distante você achou o deslocamento até o aeroporto? | Muito longe | Pouco longe |
| Quanto tempo levou para chegar no local? | Menos de 30 minutos | Mais de 30 minutos |
| O quão organizado você achou a área de despacho de bagagem | Muito organizado | Pouco organizado |
| O quão demorado achou para despachar sua bagagem? | Muito demorado | Pouco demorado |
| Você recomendaria alguém visitar Manaus por essa impressão do aeroporto? | Sim | Não |
| Em relação a qualidade e quantidade, o que achou dos seguintes locais dentro do aeroporto: | | |
| Praça de alimentação | Bom | Ruim |
| Balcão de despacho de bagagens | Bom | Ruim |
| Conferência de documentos e segurança | Bom | Ruim |

Questionário de satisfação (TCC)

Local: Rodoviária de Manaus

Dia: 25/05/19

Nome do entrevistado: _____

Perguntas:

| | | |
|--|---------------------|--------------------|
| O que você acha da infraestrutura do local? | Boa | Ruim |
| Quanto tempo levou para chegar no local? | Menos de 15 minutos | Mais de 15 minutos |
| O quão organizado você achou a área de despacho de bagagem? | Bom | Ruim |
| O quão demorado achou para despachar sua bagagem? | Muito demorado | Pouco demorado |
| Em relação a qualidade e quantidade, o que achou dos seguintes locais dentro da rodoviária: | | |
| Praça de alimentação | Bom | Ruim |
| Balcão de informações | Bom | Ruim |
| Conferência de documentos e segurança | Bom | Ruim |
| Você recomendaria alguém visitar Manaus por essa impressão da rodoviária? | Sim | Não |
| Entre infraestrutura, despacho de bagagens e controle de documento, qual desses você melhoraria na rodoviária? | | |
| Entre preço das passagens, tempo de viagem e conforto e segurança, qual desses seria o principal motivo que você faria essa mesma rota, só que de avião? | | |

Questionário de satisfação (TCC)

Local: Porto de Manaus

Dia: 25/05/19

Nome do entrevistado: _____

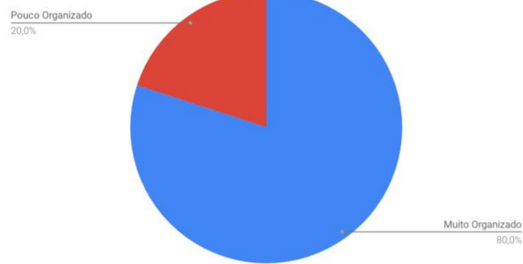
Perguntas:

| | | |
|--|---------------------|--------------------|
| O que você acha da infraestrutura do local? | Boa | Ruim |
| Quanto tempo levou para chegar no local? | Menos de 30 minutos | Mais de 30 minutos |
| O quão organizado você achou a área de despacho de bagagem? | Bom | Ruim |
| O quão demorado achou para despachar sua bagagem? | Muito demorado | Pouco demorado |
| Em relação a qualidade e quantidade, o que achou dos seguintes locais dentro da porto: | | |
| Praça de alimentação | Bom | Ruim |
| Balcão de informações | Bom | Ruim |
| Conferência de documentos e segurança | Bom | Ruim |
| Você recomendaria alguém visitar Manaus por essa impressão do porto? | Sim | Não |
| Entre infraestrutura, despacho de bagagens e controle de documento, qual desses você melhoraria no porto? | | |
| Entre preço das passagens, tempo de viagem e conforto e segurança, qual desses seria o principal motivo que você faria essa mesma rota, só que de avião? | | |

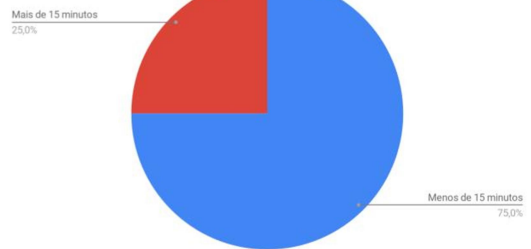
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Sala de desembarque do Aeroporto de Manaus

Opinião sobre a organização do desembarque no aeroporto



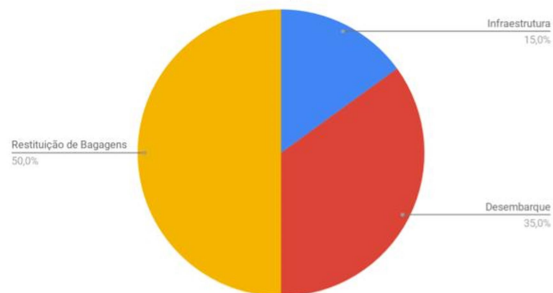
Tempo de espera para desembarcar



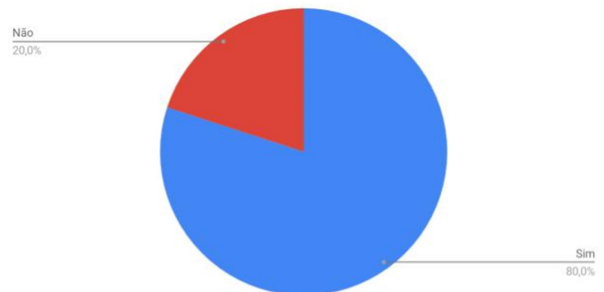
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Sala de desembarque do Aeroporto de Manaus

Pontos a Serem Melhorados no Aeroporto



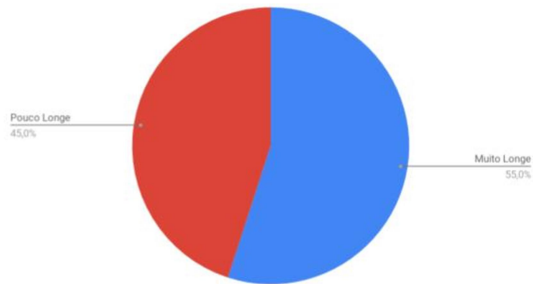
Recomendar a Alguém a Visitar Manaus a Partir da Impressão do Aeroporto



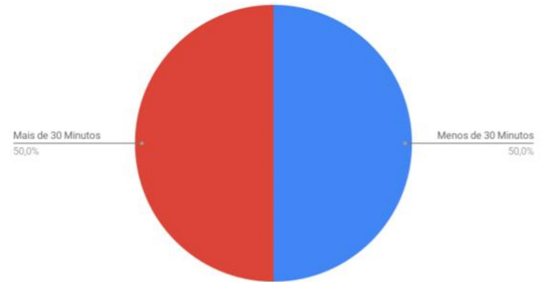
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Sala de embarque do Aeroporto de Manaus

Distância até o aeroporto



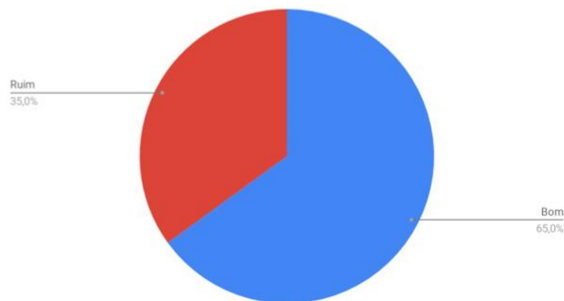
Tempo de Deslocamento Até o Aeroporto



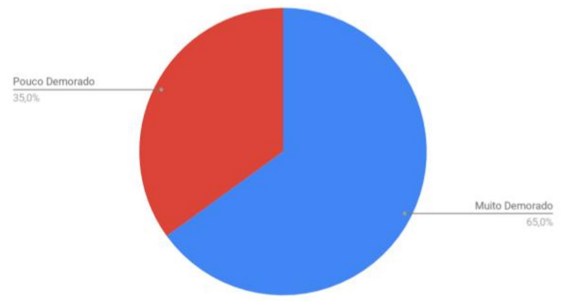
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Sala de embarque do Aeroporto de Manaus

Opinião Sobre Organização na Área de Despacho de Bagagens



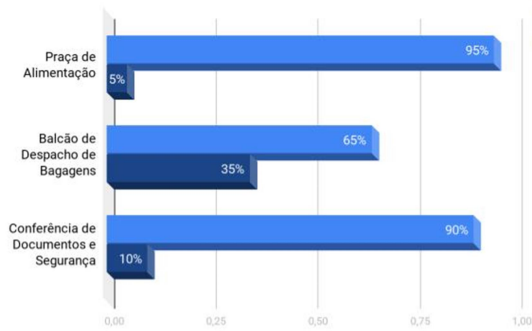
Tempo de Demora Para Despachar Bagagens



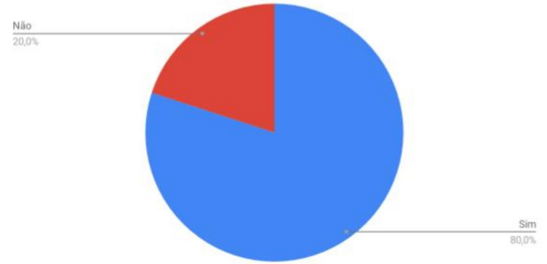
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Sala de embarque do Aeroporto de Manaus

Opinião dos Entrevistados Sobre os Seguintes Locais



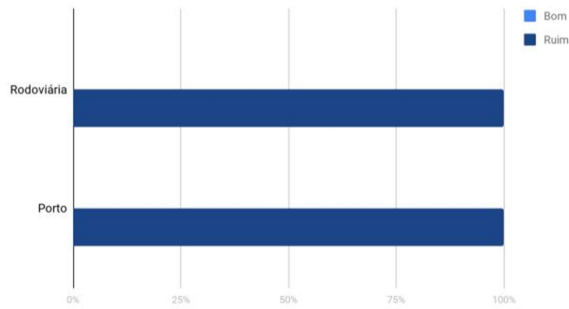
Recomendar a Alguém Visitar Manaus a Partir a Impressão do Aeroporto



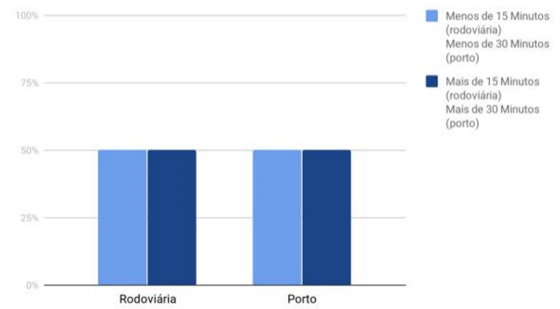
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Rodoviária e Porto

Qualidade da Infraestrutura do Local



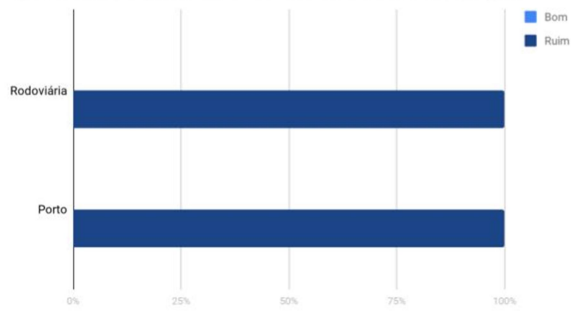
Tempo de Deslocamento



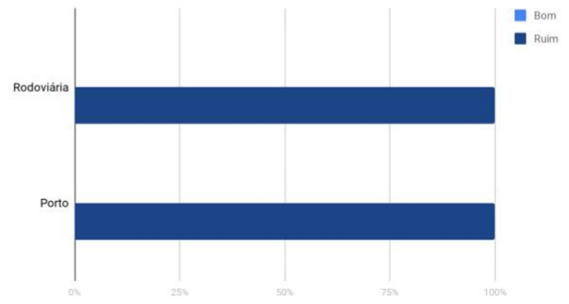
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Rodoviária e Porto

Opinião sobre a Organização da Área de Despacho de Bagagens



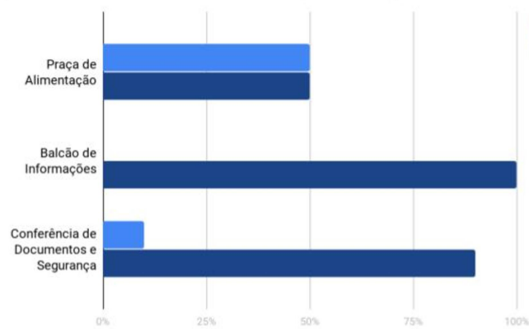
Opinião Sobre o Tempo de Demora Para Despacho de Bagagens



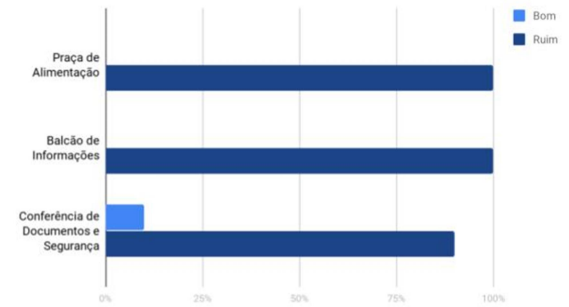
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Rodoviária e Porto

Opinião Sobre a Qualidade do Local (Rodoviária)



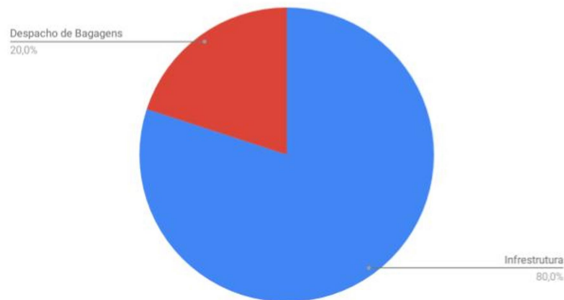
Opinião Sobre a Qualidade do Local (Porto)



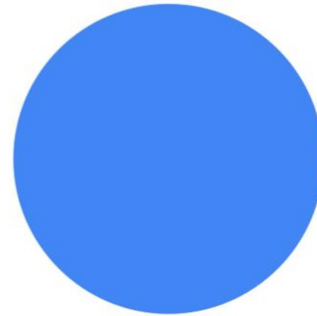
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Rodoviária e Porto

Opinião Sobre o Que o Entrevistado Melhoraria na Rodoviária



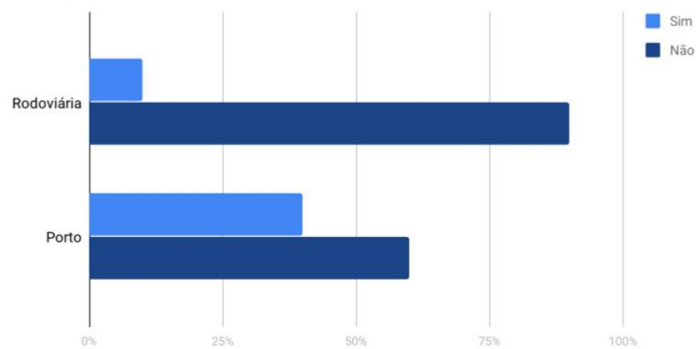
Opinião Sobre o Que o Entrevistado Melhoraria no Porto



APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Rodoviária e Porto

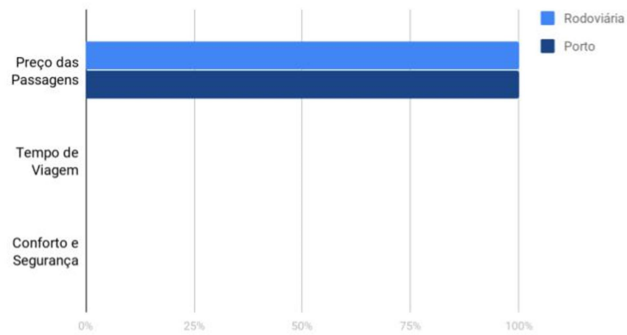
Opinião Sobre o Entrevistado Recomendar a Visita a Manaus a Partir da Impressão do Local em Questão



APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Rodoviária e Porto

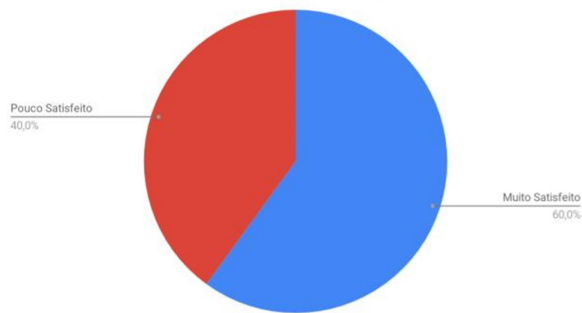
Opinião Sobre Qual Seria o Principal Motivo do Entrevistado Fazer a Mesma rota, mas por Avião



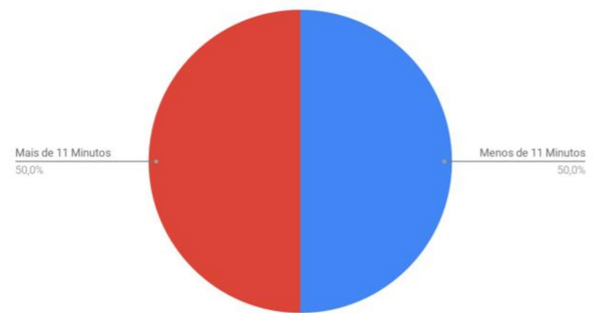
APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Sala de desembarque do Aeroporto de Manaus

Satisfação com o tempo de restituição de bagagens



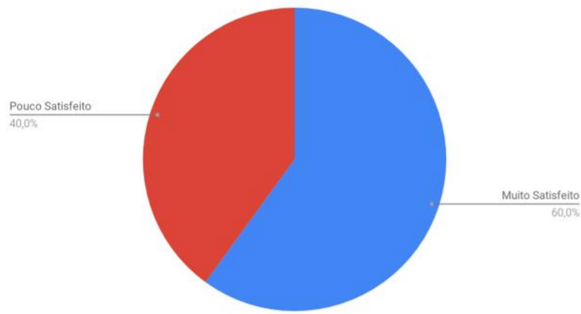
Tempo para restituição de bagagens



APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Sala de desembarque do Aeroporto de Manaus

Satisfação com o tempo de restituição de bagagens



Tempo para restituição de bagagens

