

## ANÁLISE DA VARIÂNCIA ENTRE A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO E O TEMPO DE INSPAÇÃO DE SEGURANÇA ENTRE AEROPORTOS PÚBLICOS E CONCESSIONADOS

**Reinaldo Moreira Del Fiacco**

**Paulo Afonso Lopes da Silva**

Instituto Militar de Engenharia

Praça General Tibúrcio, 80, Praia Vermelha, Urca, Rio de Janeiro - RJ

reinaldodelfiacco@outlook.com.br

pauloafonsolopes@uol.com.br

**Patrícia Regina da Silva Zalüski**

**Ricardo Luís Machado**

Av. Universitária, 1440, Setor Universitário, Goiânia - Go

patricia\_zaluski@hotmail.com

drmmachado@gmail.com

### RESUMO

A concessão é usada como ferramenta para promover a competitividade da aviação com outros modais, ao desenvolver por meio de uma visão empresarial da iniciativa privada a eficiência de cada processo aeroportuário que, em consequência, passa a ser geradores de demanda para usuários, empresas aéreas e demais que compõem os serviços aeroportuários. Com o salto de 15% no número de passageiros entre 2010 e 2011, naquela ocasião, além da demanda prevista para 2014 com a Copa do Mundo, e para os Jogos Olímpicos em 2016, o Governo viu a necessidade de conceder os principais aeroportos, sendo alguns com participação de 49% da INFRAERO e outros repassados integralmente para as Organizações Privadas. O ato de concessão dos aeroportos em 2012 motivou o levantamento da experiência dos usuários entre aeroportos públicos (A.P.) e concessionados (A.C.), e este artigo tem o objetivo de comparar a percepção dos usuários com o tempo de fila na inspeção de segurança. Os dados de análise foram obtidos do Relatório Geral dos Indicadores de Desempenho Operacional, publicado trimestralmente pela Secretaria de Aviação Civil, e os resultados por meio da Análise de Variância e Regressão Linear Simples para verificar diferenças significativas entre as médias e os fatores que influenciam as variáveis. A percepção dos usuários e o tempo medido de check-in entre os anos de 2013 e 2015, os aeroportos de administração concessionada possuem uma média maior e o tempo em fila menor do que o de administração pública, (4,34133; 0,03193) e (4,30333; 0,05576) respectivamente. Entretanto, as variâncias da percepção nos A.C. são maiores que o de A.P. e a variância do tempo de check-in dos A.C. é menor do que a dos A.P. (0,06539; 0,00012) e (0,0494; 0,00202), respectivamente. O resultado da ANOVA indica para as variáveis, pelos valores-p (4,9E-10; 1,3E-20), que não há relação entre os níveis da média, porque são muito inferiores ao nível de significância  $\alpha$  (0,05). O F-crítico também mostrou valores maiores que os de  $F_{calculado}$ . Portanto, pode-se rejeitar a hipótese nula de igualdade entre elas, ou seja, não é possível evidenciar qual a influência do tempo de fila quanto à percepção dos usuários. Nessa os Aeroportos Públicos (A.P.) são mais eficientes quanto ao tempo de fila na inspeção de segurança em comparação com os Aeroportos Concessionados (A.C.). A pesquisa com base em uma análise estatística para analisar a fila e a percepção dos usuários quanto a qualidade nos aeroportos, representa um modo de controle e de aplicar ações para a gestão dos aeroportos.

**PALAVRAS CHAVE.** Análise da Variância, Pesquisas em Aeroportos, Desempenho Operacional.

Área Principal (L & T - Logística e Transportes)