

EDINÉIA SEGUNDA

**TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO NO TURISMO: UM ESTUDO DE CASO
SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

IRATI – PR
2012

EDINÉIA SEGUNDA

**TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO NO TURISMO: UM ESTUDO DE CASO
SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

Monografia apresentada ao Departamento de Turismo da Universidade Estadual do Centro-Oeste, *Campus* Irati, como requisito parcial para obtenção de grau em Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof^a. Me. Paula Grechinski Demczuk

IRATI – PR
2012

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por ter me abençoado e dado forças pra lutar e chegar até essa conquista.

A minha mãe, Ieda Segunda e meu irmão Edmilson Segunda, que confiaram em mim quando sai de casa para ir em busca do meu sonho e que sempre me ajudaram nos momentos mais difíceis fazendo o possível e o impossível, para que eu pudesse concluir essa etapa em minha vida. Obrigada por todo carinho, compreensão e apoio que sempre me deram.

Agradeço as minhas amigas que sempre me ajudaram e me apoiaram em chegar até o final e nunca desistir.

Agradeço em especial a minha orientadora Prof^a Paula Grechinski Demczuk, pela dedicação e paciência de me ajudar a construir esse trabalho.

Aos professores Diogo Lüders Fernandes e Vanessa de Oliveira Menezes, pela contribuição que ambos prestaram no desenvolvimento deste trabalho.

A todos que contribuíram de alguma forma com minha pesquisa, em especial agradeço aos que gentilmente se dispuseram em responder meus questionários, os quais foram de fundamental importância para a obtenção dos resultados dessa pesquisa.

A Estela Mara Rosa e ao Luiz Gonzaga Scortecci, pelos conselhos dados, pelas palavras de carinho e apoio. Obrigada Estela pelas tardes em que me dispensou do trabalho para que eu pudesse me dedicar com mais profundidade na construção desse trabalho.

RESUMO

Este trabalho busca a percepção dos usuários do transporte aéreo e rodoviário, no que diz respeito à satisfação das pessoas com relação ao deslocamento entre origem e destino, tendo como objetivo geral analisar o uso turístico dos modais aéreo e rodoviário de maneira comparativa, a partir da percepção da satisfação de usuários em três deslocamentos específicos: Curitiba-Foz do Iguaçu, Curitiba-Maringá e Curitiba-São Paulo. Para tanto, fez-se necessário identificar as motivações dos usuários para escolha do modal aéreo em seu deslocamento; identificar as motivações dos usuários para escolha do modal rodoviário em seu deslocamento; e comparar a satisfação dos usuários do modal aéreo e rodoviário. Para alcance destes objetivos foi realizada pesquisa de caráter qualitativo, investigação teórica abordando assuntos como: o transporte e seu uso turístico, os modais e suas características, a intermodalidade no transporte turístico e fatores que influenciam na escolha do modal, também foi realizada a pesquisa de campo na forma de questionários aplicados a vinte e sete pessoas que realizaram estes deslocamentos utilizando ambos os modais em diferentes ocasiões. Ao fim da pesquisa, foi possível concluir que os questionados mencionam pontos positivos e negativos em diferentes aspectos dos modais, mas quando observado o contexto geral das respostas, não existiram turistas insatisfeitos com o transporte que escolheu.

Palavras chaves: satisfação, transporte aéreo, transporte rodoviário, turismo, usuários.

ABSTRACT

This paper seeks the users' perception of air and road transport, with respect to the satisfaction of the people in relation to the movement between origin and destination, aiming to analyze the tourist use of air and road modes making a comparison from the users' perception of satisfaction in three specific movements: Curitiba-Foz do Iguaçu, Curitiba-Maringá and Curitiba-São Paulo. Therefore, it was necessary to identify the users' motivations for choosing the air mode in their movement; identify the users' motivation for choosing the road mode in their movements; compare the users' satisfaction of air and road mode. To reach these goals, qualitative research and theoretical investigation and field research were conducted in the form of questionnaires applied to twenty-seven people who made these movements using both modes at different times. At the end of the study, it was concluded that the respondents mention strengths and weaknesses in different aspects of the modes, but when the general context of the responses is observed, there were no dissatisfied tourists with the transport they chose.

Keywords: satisfaction, air transport, road transport, tourism, users.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 - COMPARAÇÃO ENTRE O TRANSPORTE RODOVIÁRIO E AÉREO.....	40
QUADRO 02 - COMPANHIA AZUL: CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	47
QUADRO 03 - COMPANHIA AZUL: CURITIBA - MARINGÁ.....	47
QUADRO 04 - COMPANHIA GOL: CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	49
QUADRO 05 - COMPANHIA GOL: CURITIBA - MARINGÁ.....	49
QUADRO 06 - COMPANHIA GOL: CURITIBA - SÃO PAULO.....	50
QUADRO 07 - COMPANHIA TAM: CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	51
QUADRO 08 - COMPANHIA TAM: CURITIBA - MARINGÁ.....	52
QUADRO 09 - COMPANHIA TAM: CURITIBA - SÃO PAULO.....	52
QUADRO 10 - COMPANHIA TRIP: CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	54
QUADRO 11 - COMPANHIA TRIP: CURITIBA - MARINGÁ.....	54
QUADRO 12 - COMPANHIA TRIP: CURITIBA - SÃO PAULO.....	55
QUADRO 13 - COMPANHIA NHT: CURITIBA - SÃO PAULO.....	55
QUADRO 14 - COMPANHIA WEBJET: CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	56
QUADRO 15 - EMPRESA VIAÇÃO CATARINENSE: CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	58
QUADRO 16 - EMPRESA VIAÇÃO GARCIA: CURITIBA - MARINGÁ.....	59
QUADRO 17 - EMPRESA VIAÇÃO COMETA: CURITIBA - SÃO PAULO.....	60
QUADRO 18 - EMPRESA VIAÇÃO EUCATUR: CURITIBA - SÃO PAULO.....	61
QUADRO 19 - EMPRESA VIAÇÃO ITAPEMIRIM: CURITIBA - SÃO PAULO	62
QUADRO 20 - MOTIVO DA VIAGEM TRECHO CURITIBA – FOZ DO IGUAÇU...65	
QUADRO 21 - PONTUALIDADE DO TRANSPORTE AÉREO PARA O TRECHO CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	65
QUADRO 22 - CUSTO DA PASSAGEM AÉREA NO TRECHO CURITIBA – FOZ DO IGUAÇU.....	65
QUADRO 23 - PRIMEIRA PALAVRA A RESPEITO DO TRECHO AÉREO CURITIBA – FOZ DO IGUAÇU.....	66
QUADRO 24 - MOTIVO DA VIAGEM TRECHO CURITIBA - MARINGÁ.....	67
QUADRO 25 - CONFORTO OFERECIDO NO TRECHO AÉREO CURITIBA – MARINGÁ.....	67

QUADRO 26 - PONTUALIDADE DO TRANSPORTE AÉREO PARA O TRECHO CURITIBA - MARINGÁ.....	67
QUADRO 27 - CUSTO DA PASSAGEM AÉREA NO TRECHO CURITIBA- MARINGÁ.....	68
QUADRO 28 - PRIMEIRA PALAVRA A RESPEITO DO TRECHO AÉREO CURITIBA - MARINGÁ.....	68
QUADRO 29 - MOTIVO DA VIAGEM TRECHO AÉREO CURITIBA - SÃO PAULO.....	69
QUADRO 30 - CONFORTO OFERECIDO NO TRECHO AÉREO CURITIBA - SÃO PAULO.....	69
QUADRO 31 - PONTUALIDADE DO TRANSPORTE AÉREO PARA O TRECHO CURITIBA - SÃO PAULO.....	70
QUADRO 32 - CUSTO DA PASSAGEM AÉREA NO TRECHO CURITIBA - SÃO PAULO.....	70
QUADRO 33 - MOTIVO DA ESCOLHA PELO MODAL AÉREO CURITIBA - SÃO PAULO.....	70
QUADRO 34 - PRIMEIRA PALAVRA A RESPEITO DO TRECHO AÉREO CURITIBA - SÃO PAULO.....	71
QUADRO 35 - MOTIVO DA VIAGEM TRECHO CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	72
QUADRO 36 - CONFORTO OFERECIDO NO TRECHO RODOVIÁRIO CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	72
QUADRO 37 - CUSTO DA PASSAGEM RODOVIÁRIA NO TRECHO RODOVIÁRIO CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	72
QUADRO 38 - MOTIVO DA ESCOLHA PELO MODAL RODOVIÁRIO CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	73
QUADRO 39 - PRIMEIRA PALAVRA A RESPEITO DO TRECHO RODOVIÁRIO CURITIBA- FOZ DO IGUAÇU.....	73
QUADRO 40 - MOTIVO DA VIAGEM RODOVIÁRIA TRECHO CURITIBA - MARINGÁ.....	74
QUADRO 41 - CONFORTO OFERECIDO NO TRECHO RODOVIÁRIO CURITIBA- MARINGÁ.....	74

QUADRO 42 - PONTUALIDADE DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA - MARINGÁ.....	75
QUADRO 43 - CUSTO DA PASSAGEM RODOVIÁRIO NO TRECHO CURITIBA - MARINGÁ.....	75
QUADRO 44 - MOTIVO DE ESCOLHA PELO MODAL RODOVIÁRIO CURITIBA - MARINGÁ.....	75
QUADRO 45 - PRIMEIRA PALAVRA A RESPEITO DO TRECHO RODOVIÁRIO CURITIBA - MARINGÁ.	76
QUADRO 46 - MOTIVO DA VIAGEM TRECHO CURITIBA - SÃO PAULO.....	77
QUADRO 47 - CONFORTO OFERECIDO NO TRECHO RODOVIÁRIO CURITIBA-SÃO PAULO.....	77
QUADRO 48 - PONTUALIDADE DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA - SÃO PAULO..	78
QUADRO 49 - CUSTO DA PASSAGEM RODOVIÁRIA NO TRECHO CURITIBA-SÃO PAULO.....	78
QUADRO 50 - MOTIVO DE ESCOLHA PELO MODAL NO TRECHO CURITIBA - SÃO PAULO.....	78
QUADRO 51 - PRIMEIRA PALAVRA A RESPEITO DO TRECHO RODOVIÁRIO CURITIBA - SÃO PAULO.....	79
QUADRO 52- COMPARAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO NO MOTIVO DA VIAGEM.....	82
QUADRO 53 - COMPARAÇÃO DO CONFORTO PELO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO.....	83
QUADRO 54 - COMPARAÇÃO DA PONTUALIDADE DO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO.....	83
QUADRO 55 - COMPARAÇÃO DO CUSTO DOS TRANSPORTES AÉREO E RODOVIÁRIO	84
QUADRO 56 - COMPARAÇÃO DO MOTIVO DE ESCOLHA PELO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO.....	84
QUADRO 57 - VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS MODAIS AÉREO E RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU.....	86
QUADRO 58 - COMPARAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO NO MOTIVO DA VIAGEM.....	88

QUADRO 59 - COMPARAÇÃO DO CONFORTO OFERECIDO PELO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO.....	88
QUADRO 60 - COMPARAÇÃO DA PONTUALIDADE DO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO.....	89
QUADRO 61 - COMPARAÇÃO DO CUSTO DOS TRANSPORTES AÉREO E RODOVIÁRIO.....	89
QUADRO 62 - COMPARAÇÃO DO MOTIVO DE ESCOLHA PELO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO	90
QUADRO 63 - VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS MODAIS AÉREO E RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA - MARINGÁ.....	91
QUADRO 64 - COMPARAÇÃO DO TRANSPORTE ÁEREO E RODOVIÁRIO NO MOTIVO DA VIAGEM.....	93
QUADRO 65 - COMPARAÇÃO DO CONFORTO OFERECIDO PELO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO.....	93
QUADRO 66 - COMPARAÇÃO DA PONTUALIDADE DO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO.....	94
QUADRO 67 - COMPARAÇÃO DO CUSTO DOS TRANSPORTES AÉREO E RODOVIÁRIO.....	94
QUADRO 68 - COMPARAÇÃO DO MOTIVO DE ESCOLHA PELO TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO.....	95
QUADRO 69 - VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS MODAIS AÉREO E RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA - SÃO PAULO.....	96

SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS.....	v
INTRODUÇÃO	11
1. METODOLOGIA	15
2. OS TRANSPORTES E SEU USO TURÍSTICO	18
2.1 OS MODAIS E SUAS CARACTERÍSTICAS	23
2.1.1 A intermodalidade no transporte turístico	26
2.2 FATORES QUE INFLUENCIAM NA ESCOLHA DO MODAL	28
2.2.1 Custo/Preço.....	29
2.2.2 Comodidade	30
2.2.3 Agilidade de movimento	31
2.2.4 Alcance.....	31
2.2.5 Rapidez	32
2.2.6 Segurança	32
2.3 O TRANSPORTE AÉREO E O TURISMO	33
2.4 O TRANSPORTE RODOVIÁRIO E O TURISMO.....	36
2.5 TRANSPORTE AÉREO E TRANSPORTE RODOVIÁRIO.....	39
3. O TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO COM ORIGEM EM CURITIBA E DESTINO EM FOZ DO IGUAÇU, MARINGÁ E SÃO PAULO	43
3.1 AEROPORTOS	43
3.2 RODOVIÁRIAS	44
3.3 ROTAS AÉREAS	45
3.3.1 Companhia Azul	46
3.3.2 Companhia Gol	47
3.3.3 Companhia Tam.....	50
3.3.4 Companhia Trip.....	52
3.3.5 Companhia NHT.....	55
3.3.6 Companhia Webjet.....	55
3.4 ROTAS RODOVIÁRIAS	56
3.4.1 Empresa Catarinense.....	57

3.4.2 Empresa Garcia	58
3.4.3 Empresa Cometa	59
3.4.4 Empresa Eucatur.....	61
3.4.5 Empresa Itapemirim....	61
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	64
4.1 DESLOCAMENTO AÉREO TRECHO CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU	64
4.2 DESLOCAMENTO AÉREO TRECHO CURITIBA - MARINGÁ	66
4.3 DESLOCAMENTO AÉREO TRECHO CURITIBA – SÃO PAULO	69
4.4 DESLOCAMENTO RODOVIÁRIO TRECHO CURITIBA – FOZ DO IGUAÇU	71
4.5 DESLOCAMENTO RODOVIÁRIO TRECHO CURITIBA – MARINGÁ	73
4.6 DESLOCAMENTO RODOVIÁRIO TRECHO CURITIBA – SÃO PAULO	76
5. A COMPARAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	82
5.1 COMPARAÇÃO ENTRE O TRANSPORTE AÉREO E O TRANSPORTE RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA – FOZ DO IGUAÇU	82
5.2 COMPARAÇÃO ENTRE O TRANSPORTE AÉREO E O TRANSPORTE RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA – MARINGÁ.....	87
5.3 COMPARAÇÃO ENTRE O TRANSPORTE AÉREO E O TRANSPORTE RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA – SÃO PAULO.....	92
CONSIDERAÇÕES FINAIS	98
REFERÊNCIAS.....	101
APÊNDICES	105
APÊNDICE 01 Modelo de questionário aplicado aos usuários do transporte aéreo e rodoviário nos trechos Curitiba – Foz do Iguaçu, Curitiba – Maringá e Curitiba – São Paulo	106
APÊNDICE 02 Voos com conexões.....	109
ANEXO	114
ANEXO 01 Codificação de cidades e aeroportos.....	115

INTRODUÇÃO

O trabalho aqui apresentado tem como tema a satisfação dos usuários dos modais aéreo e rodoviário no turismo, de forma a mostrar a importância que os mesmos possuem no setor turístico ao satisfazer as necessidades daqueles que os utilizam.

Observa-se que o transporte é importante para o desenvolvimento de uma cidade, estado ou país, conseqüentemente desenvolvendo a atividade turística. Assim, é fundamental para o deslocamento de pessoas na realização de uma viagem ou mesmo para se locomover de sua moradia para o trabalho ou escola. Portanto, qualquer pessoa que se deslocar de sua residência habitual para fazer uma viagem terá que utilizar um meio de transporte, é ele que fornecerá a ligação essencial para que possa chegar até o destino desejado. (PAOLILLO e REJOWSKI, 2006).

Qualquer atividade turística tem início com a realização de um deslocamento. Dessa forma, o transporte consiste no primeiro contato do turista com a experiência da viagem. Mostra-se assim que o turismo não sobrevive sem o transporte, pois o mesmo faz parte da base que se relaciona com a hospedagem e a alimentação, sendo esses os três elementos fundamentais para o desenvolvimento do turismo (PAGE, 2001).

Palhares (2002, p. 28) descreve que “a própria atividade de transporte é uma experiência de turismo [...]” e “em algumas circunstâncias o transporte prevalece sobre o próprio destino turístico, e muitas vezes influi na escolha do local a ser visitado [...]”.

Observa-se assim que o transporte não fará somente o deslocamento das pessoas, como fará parte da experiência turística, pois os turistas acabam escolhendo um destino turístico, e para chegar até o mesmo terá que utilizar um meio de transporte o qual deve lhe proporcionar satisfação e prazer ao utilizá-lo. Como exemplo, os cruzeiros, trens ou ônibus panorâmicos e o próprio passeio de carro já tornam o transporte uma experiência turística.

O transporte pode ser classificado em diferentes modais (aéreo, rodoviário, ferroviário e aquaviário), os quais podem apresentar vantagens e desvantagens em seu uso com diferentes aspectos. Cada um apresenta características bem

particulares como: via, veículo, força motriz, terminal, assim como a duração da viagem, conforto, valor social e valor econômico.

Nesta pesquisa, trabalha-se com a percepção dos usuários do transporte aéreo e rodoviário, no que diz respeito à satisfação das pessoas com relação ao deslocamento entre origem e destino. Foram escolhidos três deslocamentos específicos para analisar a satisfação dos usuários ao utilizar o transporte aéreo ou rodoviário nesses deslocamentos. Os três deslocamentos têm origem no município de Curitiba-PR, sendo os destinos os municípios de Foz do Iguaçu-PR, Maringá-PR e São Paulo-SP. Mais informações sobre o recorte espacial da pesquisa estão descritas no item 1.3 (METODOLOGIA) deste trabalho.

A atividade turística tem início com o deslocamento entre uma origem e um destino final. Portanto, o transporte escolhido para a realização desse deslocamento é o primeiro contato do turista com a viagem, sendo muitas vezes determinante para as impressões do viajante. Fatores como emoções, sensações e satisfações, são intangíveis, e o transporte utilizado é fundamental para o sucesso ou fracasso da viagem como um todo (RONÁ, 2002).

As impressões do turista com o a viagem começam desde o momento do embarque no transporte, passando pelo atendimento no veículo (quando é o caso), o tempo de viagem, a segurança, os serviços prestados, o custo, o conforto, a pontualidade, entre outros itens essenciais que determinam a satisfação do usuário antes, durante e depois da viagem.

A escolha do tema desta monografia deu-se primeiramente pelo fato da autora identificar-se com a temática sobre transportes, despertando a curiosidade em estudar melhor sobre a motivação e a satisfação dos usuários na escolha final de um modal para a realização do deslocamento turístico. Posteriormente percebeu-se a necessidade de publicações científicas voltadas aos transportes, haja visto que são poucos os trabalhos encontrados nesta área que abordam assuntos referentes não só a transportes, mas também a satisfação que os mesmos oferecem a seus usuários. Cada vez mais se vê a crescente procura pelo transporte aéreo na realização das viagens, bem como a utilização do transporte rodoviário na realização de viagens de curta e média distância.

Tendo em vista que os modais aéreo e rodoviário, quando comparados, apresentam vantagens e desvantagens, além de diferenças em diversos elementos fundamentais como: via, veículo, força motriz e terminal, esse trabalho busca

analisar a satisfação dos usuários dos dois modais de modo a responder a seguinte problemática: as diferenças existentes entre os modais aéreo e rodoviário interferem na satisfação dos usuários em um deslocamento turístico?

Como forma de responder a esse problema, o objetivo geral do trabalho é analisar o uso turístico dos modais aéreo e rodoviário de modo comparativo, a partir da percepção da satisfação de usuários em três deslocamentos específicos: Curitiba-Foz do Iguaçu, Curitiba-Maringá, Curitiba-São Paulo. Para complemento deste, como objetivos específicos se faz necessário: identificar as motivações dos usuários para escolha do modal aéreo em seu deslocamento; Identificar as motivações dos usuários para escolha do modal rodoviário em seu deslocamento; e Comparar a satisfação dos usuários do modal aéreo e rodoviário.

O turismo, que cresce a cada dia só teve um reconhecimento mundial alcançado graças ao desenvolvimento tecnológicos dos meios de transporte que cada vez mais estão inovando em conforto, novos veículos, segurança, capacidade de passageiros entre outros, sobretudo no que diz respeito ao transporte aéreo e rodoviário voltados para o turismo (PALHARES, 2002).

Segundo Palhares (2002), os meios de transporte aéreo e rodoviário tiveram um crescimento significativo nas últimas duas décadas e continuam crescendo nos dias atuais, principalmente no que diz respeito ao deslocamento de pessoas na realização de uma atividade turística.

São os transportes mais utilizados no turismo: o aéreo por ser um transporte rápido, podendo chegar a qualquer destino do mundo em menor tempo e com capacidade maior para levar passageiros; e o rodoviário por oferecer um serviço porta a porta e com fácil acesso a outros tipos de transportes como o ferroviário e o aquaviário, podendo assim ser encontrado em qualquer destino turístico (PALHARES, 2002).

O trabalho aqui apresentado é composto pela introdução, que apresenta a temática abordada, a justificativa para a pesquisa, o objetivo geral e objetivos específicos.

O primeiro capítulo do trabalho contém a metodologia, que apresenta os métodos e técnicas utilizados no decorrer da pesquisa, e que possibilitaram o alcance dos objetivos propostos e resposta ao problema de pesquisa.

Na sequência do trabalho, apresenta-se a fundamentação teórica, onde são abordados assuntos referentes ao transporte e seu uso turístico, bem como os

elementos particulares que os compõe como: via, veículo, força motriz, terminal e modo, também se descreve em particular sobre cada modal e a intermodalidade, os fatores motivadores para a escolha do transporte como: custo, comodidade, agilidade de movimento, alcance, rapidez e segurança, e também assuntos referentes ao transporte aéreo e o transporte rodoviário no turismo, assim como a comparação dos mesmos.

O terceiro capítulo do trabalho traz a caracterização do objeto de estudo onde estão descritas as informações sobre os terminais aéreos e rodoviários da origem e dos destinos, bem como o detalhamento dos trechos aéreos e rodoviários contemplados nesta pesquisa e os serviços das empresas que realizam os deslocamentos dos trechos estudados, assim como a exposição de quadros contendo os horários e a duração das viagens em cada destino.

O quarto capítulo contém a análise dos dados obtidos no decorrer da pesquisa. Primeiramente se apresentam os resultados dos trechos rodoviários Curitiba-Foz do Iguaçu, Curitiba-Maringá e Curitiba-São Paulo e na sequência os trechos aéreos nesta mesma ordem.

O quinto capítulo é composto pela comparação entre a satisfação dos usuários dos modais rodoviário e aéreo em cada deslocamento estudado neste trabalho.

Por fim, o trabalho apresenta nas considerações finais uma conclusão sobre os objetivos e problema de pesquisa, além de lista de referências utilizadas como base para este estudo. Também estão presentes neste trabalho apêndices contendo o modelo de questionário utilizado na pesquisa e voos com conexões, e um anexo apresentando a codificação de cidades e aeroportos.

1 METODOLOGIA

Para analisar o uso turístico dos modais aéreo e rodoviário de modo comparativo, foi realizada uma pesquisa qualitativa¹.

Inicialmente a pesquisa foi desenvolvida com base em uma investigação teórica, a qual teve importância para o desenvolvimento do trabalho, pois foram abordados assuntos referentes ao tema proposto: os transportes utilizados pelo turismo e os elementos que os compõe como: via, veículo, força motriz, terminal, as vantagens e desvantagens que esses modais apresentam no momento da escolha para a realização de uma viagem; a intermodalidade no transporte turístico como forma de interligação dos veículos; a influência de determinados fatores (custo, comodidade, agilidade, alcance, rapidez e segurança) para escolha do modal, a importância do transporte aéreo e do transporte rodoviário para o turismo e uma comparação sobre os mesmos.

O estudo teórico agregou mais conhecimento e embasamento para o desenvolvimento do trabalho, tendo como base os principais autores que abordam o tema escolhido para esta pesquisa. Dentre os utilizados nesse estudo destacam-se Palhares (2002), Page (2001), Paolillo e Rejowski (2006), Roná (2002) e De La Torre (2002).

Na segunda etapa do trabalho foi desenvolvida a pesquisa de campo, cujo universo estudado foi 27 usuários dos modais aéreo e rodoviário. Quanto ao recorte espacial da pesquisa, a mesma apresenta os usuários que utilizaram tanto o transporte rodoviário quanto o transporte aéreo nos seguintes deslocamentos:

- a) Curitiba² – Foz do Iguaçu
- b) Curitiba – Maringá
- c) Curitiba – São Paulo³

Para a escolha desses três trechos, inicialmente levou-se em conta que a cidade de origem do deslocamento fosse Curitiba, por se tratar da capital do estado do Paraná a qual possui localização estratégica e oferece acesso aéreo e rodoviário a diversos destinos nacionais e internacionais.

¹ Optou-se pelo caráter qualitativo uma vez que esta pesquisa não pretende basear-se em números ou dados estatísticos de acordo com os objetivos propostos e pergunta de partida, mas sim nas informações obtidas com os usuários dos modais estudados.

² Considera-se a origem do aéreo como Curitiba, sendo importante ressaltar que o aeroporto está localizado em São Jose dos Pinhais, região metropolitana de Curitiba.

³ Considera-se o aeroporto de Congonhas como destino do aéreo no trecho Curitiba – São Paulo.

Ao definir Curitiba como ponto de origem para os trechos a serem estudados nessa pesquisa, estabeleceram-se três opções de destinos cujas distâncias não fossem demasiadamente longas, o que poderia prejudicar a análise do transporte rodoviário. Sendo assim, definiu-se os destinos Foz do Iguaçu (a 635km de Curitiba), Maringá (a 424km de Curitiba) e São Paulo (a 404km de Curitiba).

Estabelecida a origem e destino dos deslocamentos analisados nesta pesquisa, realizou-se um levantamento detalhado das empresas de transporte aéreo e rodoviário que realizam viagens nos trechos estudados, para caracterizar o objeto de estudo desta pesquisa. Neste levantamento, buscou-se informações sobre o modelo dos veículos utilizados, horários e dias da semana em que os mesmos estão disponíveis, duração de cada viagem, e tipos de serviços que cada empresa tem a oferecer para os usuários, entre outros.

Quanto ao recorte temporal da pesquisa, consideraram-se os meses de outubro de 2006 a julho de 2012, período em que os questionados nesta pesquisa realizaram seus deslocamentos.

Para analisar a satisfação dos usuários nesses deslocamentos, foram aplicados questionários com um roteiro de perguntas que possibilitou identificar as motivações dos usuários para cada um dos modais analisados neste trabalho (APÊNDICE 01). Dentre as perguntas, estava o motivo da viagem, a pontualidade do modal, o custo cobrado, o conforto oferecido, o motivo de escolher o transporte aéreo ou rodoviário para realizar o deslocamento, entre outras. Essas perguntas foram baseadas em pesquisa teórica de livros onde autores como Roná (2002), Palhares (2002) e De La Torre (2002) descrevem sobre os fatores que influenciam na escolha final do transporte.

Os questionados para esse trabalho foram pessoas que realizaram um deslocamento utilizando os dois modais para um mesmo destino. Por exemplo, em uma determinada ocasião o Sr. Xis realizou um deslocamento rodoviário partindo de Curitiba com destino à Foz do Iguaçu, e em outra ocasião um deslocamento aéreo com a mesma origem e destino.

Para selecionar o universo pesquisado, partiu-se inicialmente do conhecimento empírico da pesquisadora, que trabalha em uma agência de viagens no município de Irati. Dessa forma, foi possível selecionar pessoas que já realizaram viagens para os trechos em estudo. Também foi realizada consulta com

oito pessoas que trabalham no mercado turístico (operadoras de viagens e turismo) nas cidades de Curitiba e Foz do Iguaçu.

Por se tratar de uma pesquisa qualitativa, não foi estabelecido um número de questionários para o trabalho de campo, pois a partir do momento em que houve saturação nas respostas, as mesmas foram dadas por encerradas, haja visto que teve repetição nas informações e o objetivo pretendido já tinha sido alcançado. Realizaram-se, dessa forma, um total de 27 questionários.

Todos os questionários foram realizados via e-mail uma vez que os questionados residiam em diferentes municípios. As entrevistas ocorreram nos meses de julho e agosto de 2012, cujo roteiro abordou perguntas abertas e fechadas relacionadas à motivação da viagem, o preço oferecido pelas empresas dos transportes, agilidade, os serviços de bordo, comodidade e segurança, observando-se os principais critérios na escolha de um meio de transporte com fins turísticos.

A análise dos dados, apresentada no capítulo 4, ocorreu com a elaboração de quadros, cujo conteúdo possibilita a visualização das respostas dos questionários aplicados; no capítulo 5, foram apresentados os quadros de modo comparativo para cada trecho analisado, e para os dois modais estudado neste trabalho.

Ao fim de todas as etapas de pesquisa aqui descritas, e após a análise dos resultados obtidos, foi possível atingir os objetivos e responder ao problema de pesquisa.

2 OS TRANSPORTES E SEU USO TURÍSTICO

De modo a fundamentar teoricamente este trabalho, e para alcance dos objetivos propostos, é necessário discutir alguns conceitos relacionados ao transporte e seu uso turístico, os tipos de modais e suas características existentes e o que eles oferecem aos seus usuários entre vantagens e desvantagens, a intermodalidade utilizada com transporte turístico de forma a interligar os transportes com os destinos turísticos, os fatores que influenciam na escolha do modal para se iniciar um deslocamento e a relação que o transporte aéreo e o transporte rodoviário têm com o turismo.

O turismo está inserido no setor terciário da economia, e é uma atividade econômica que oferece produtos e serviços para as pessoas que saem de sua residência em busca de um destino diferenciado, com finalidades como lazer, saúde, negócios, família, estudos, férias, religião, entre outros.

Segundo Hunziker *et al* (1942, *apud* DIAS, 2005, p.16)

Turismo é o conjunto de relações e fenômenos produzidos pelo deslocamento e permanência de pessoas fora de seu lugar de domicílio, desde que esses deslocamentos e permanência não estejam motivados por uma atividade lucrativa.

Além de ser uma das bases da atividade turística, juntamente com a hospedagem e a alimentação, o transporte seja ele: automóvel, avião, ônibus, trem, navio, entre outros, vai servir para alcançar o destino desejado de um turista (PALHARES, 2002).

O mesmo fará o deslocamento das pessoas interligando sua origem até o destino desejado, o retorno ao ponto de origem e também fará a interligação de vários destinos turísticos dentro do próprio local.

Dessa forma, percebe-se que a escolha do transporte para a realização deste deslocamento é um elemento fundamental para o desenvolvimento do turismo, e para a satisfação do turista com a viagem. (FUSTER, 1977 *apud* RONÁ, 2002).

De La Torre (2002) considera que o transporte turístico é fundamental para a realização do turismo receptivo ou interno, já que é responsável pelos deslocamentos no destino, e o turismo emissivo, que interliga origem e destino. Da mesma forma que De La Torre (2002) fala da importância para o turismo emissivo,

receptivo ou interno no uso do transporte turístico, Palhares (2002, p. 27) descreve que a atividade de transporte voltada para o turismo é “um meio que interliga a origem de uma viagem turística a um determinado destino (e vice-versa), [...] ou que faz com que os visitantes se desloquem dentro de um mesmo destino [...]”.

De acordo com Palhares (2002) passada a Revolução Industrial e a Segunda Guerra Mundial é que o automóvel e o avião ganharam destaque no turismo, pois a partir de 1950 e 1960 os trens e os navios deram lugar à esses modais.

Segundo Paolillo e Rejowski (2006) a atividade turística cresceu paralelamente com o desenvolvimento dos transportes, pois o desenvolvimento do transporte possibilitou a realização de viagens com fins turísticos.

Na atualidade o transporte é um dos fatores mais importantes para o crescimento da economia de qualquer país, tanto no que se refere à movimentação de cargas quanto à movimentação de pessoas (DE LA TORRE, 2002).

Com as novas tecnologias desenvolvidas principalmente no transporte aéreo (velocidade e segurança em longas distâncias), e rodoviário (avanço da indústria automobilística no dia a dia, onde muitas pessoas passaram a ter um veículo próprio, podendo realizar viagens de curta distância), o turismo em massa pode ser intensificado nos quatro cantos do mundo (PALHARES, 2002).

Tendo a necessidade desse deslocamento de pessoas para os destinos turísticos através dos transportes, Paolillo e Rejowski (2006, p. 11) descrevem a relação entre transporte e turismo.

O sistema de transporte turístico é a estrutura composta por serviços e equipamentos de um ou mais meios de transportes, necessários ao deslocamento dos turistas e viajantes em geral entre núcleos emissores e receptores e dentro dos mesmos.

Dessa forma, reafirma-se que a atividade turística desenvolve-se com o transporte, o qual atende às necessidades dos turistas em seu deslocamento, sendo um dos elementos fundamentais da oferta turística.

É possível entender a oferta turística como o conjunto de bens e serviços os quais serão oferecidos ao turista para que o mesmo tenha suas necessidades e desejos alcançados durante a viagem. Deste modo são ofertados hospedagem, alimentação, entretenimento e lazer, que de alguma forma a qual pode ser cultural,

social ou artística, atrairá em uma determinada localidade por um período de tempo, um público visitante (BENI, 2003).

Cunha (1997, *apud* VASCONCELLOS e CARVALHO, 2006, p. 59) ressalta sobre a oferta turística que ao provocar a vontade e desejo de um turista para conhecer um destino, a mesma tem que apresentar um conjunto de atrativos, equipamentos, bens e serviços que venham a satisfazer as necessidades do turista bem como suas exigências.

Nota-se que sem a oferta turística, não existe turismo. Fazem parte da oferta turística os atrativos, sendo eles naturais, históricos, culturais, artificiais, etc; e os equipamentos e serviços turísticos, transporte, estabelecimentos de alimentação e meios de hospedagem; e ainda a infraestrutura de apoio, representada pelos centros de informações turísticas, correios, postos telefônicos, segurança, saúde, saneamento básico, abastecimento de água e energia elétrica. (VASCONCELLOS e CARVALHO, 2006, p. 60).

Todos os componentes da oferta turística citados acima podem ser importantes para o desenvolvimento do turismo em uma localidade, pois esse conjunto de bens e serviços determina a escolha do turista. Dessa forma, o turismo desenvolve-se a partir de uma oferta turística adequada, que inclui hospedagem, transporte, alimentação, acesso, atrativos e infraestrutura de apoio para que o visitante se sinta satisfeito com a escolha que fez.

Destaca-se, neste trabalho, que as pessoas só irão se deslocar de sua residência até o destino desejado utilizando um componente específico da oferta turística – o transporte, que se classifica em quatro modais: aéreo, rodoviário, ferroviário e aquaviário os quais serão melhor explanados no próximo item (PAOLILLO e REJOWSKI, 2006).

Antes de dar início a essa explanação faz-se importante descrever os elementos que constituem os transportes turísticos. Segundo Palhares (2002) são:

Via: é o meio pelo qual o transporte se desenvolve. A mesma pode ser natural ou artificial. O tipo de via escolhido para um determinado transporte irá diferenciar o veículo utilizado, assim como o tipo de motor (força motriz);

Veículo: dentre vários veículos existentes, cada um irá operar em seu determinado tipo de via o qual terá grande influência na escolha do transporte utilizado pelo passageiro. Sua tecnologia apresentará algumas características como velocidade, alcance, particularidade e conforto.

Força Motriz: seu desenvolvimento tem ligação com a tecnologia dos veículos e vias, além da própria expansão dos transportes e do turismo estarem associadas a mesma. A tecnologia propulsora teve grande avanço ao longo dos anos desde os tempos de tração animal até os motores à combustão e a jato. A maioria dos veículos utilizados atualmente no turismo faz uso de força motriz artificial, mas também no uso turístico com bicicletas, veleiros, cavalos, entre outros. A força motriz de um determinado modal de transporte também está relacionada com seu alcance, velocidade e a capacidade de transporte.

Terminal: o terminal é a porta de chegada e saída dos turistas, local no qual se tem acesso aos meios de transporte. O mesmo também pode funcionar como forma de transferência de um tipo de modal para outro, ou mesmo entre veículos do mesmo modo (passageiros em trânsito). Quanto mais interligado for um determinado terminal (aeroportos e rodoviárias interligadas com metrô, estações ferroviárias que tenham acesso a ônibus, etc), maior a possibilidade de escolha desses usuários (PALHARES, 2001 *apud* PALHARES, 2002).

Segundo Carvalho (2001) os terminais são interfaces entre os modais como um transporte rodoviário e um transporte aéreo. Os mesmos devem ser projetados para serem eficientes em sua função, a qual será de conduzir o passageiro e sua bagagem ao meio de transporte que eles oferecem.

Terminal aéreo: como terminal do transporte aéreo, os aeroportos têm importante função em termos de geração e atração de turistas. Com toda uma infraestrutura adequada, os mesmos se tornam cartões de visita para turistas que estão chegando para conhecer a localidade. Uma boa impressão mostrada e bons serviços prestados poderão se tornar o início ou final de uma viagem bem sucedida (PALHARES, 2002).

Os aeroportos estão ficando cada vez mais modernos de acordo com as necessidades de seus usuários. Os administradores de aeroportos, empresas públicas ou privadas, estão tornando estes terminais verdadeiros centros de negócios (PALHARES, 2001).

Segundo Palhares (2002) com o crescimento do fluxo turístico para determinadas regiões, e o aumento de pessoas nos aeroportos, os mesmos passaram a competir entre si. As parcerias feitas entre administração aeroportuária e região turística se tornam um elemento imprescindível para o sucesso e desenvolvimento socioeconômico de uma determinada localidade pelo turismo.

A desvantagem de toda essa infraestrutura oferecida aos usuários do transporte aéreo é que o mesmo quase sempre está localizado em uma região fora do centro urbano, o que traz transtornos para os moradores e turistas que precisam gastar um tempo maior para se deslocar até o aeroporto ou sair do terminal aéreo e fazer o traslado até o hotel ou outro destino desejado.

Terminal Rodoviário: os terminais rodoviários podem ser encontrados em qualquer cidade, facilitando dessa forma o acesso dos passageiros, seja para quem está saindo, como para quem está chegando a uma localidade. As rodoviárias podem possuir plataformas para chegada e saída dos ônibus, além de conter os escritórios das empresas que oferecem suas linhas aos usuários, onde as pessoas irão comprar suas passagens. Para oferecer aos usuários o mínimo de conforto durante sua permanência no local, os terminais rodoviários devem possuir: salas de espera, sanitários, lanchonetes, estacionamento, entre outros serviços (DE LA TORRE, 2002).

Segundo o portal eletrônico Rodoviárias Brasil (2012) os terminais rodoviários do Brasil estão num momento positivo unido a todo sistema rodoviário, conseguindo mais confiança ao setor e destinando futuras melhorias no fluxo e deslocamento de pessoas por todo país. Modificações na parte das operações das empresas têm valorizado a procura e a satisfação de seus clientes. A compra de passagens pela internet é uma das melhorias que facilitou demais a agilidade no atendimento dos guichês das rodoviárias, os quais somente entregam a passagem impressa ao usuário que já efetuou a reserva e o pagamento da mesma via internet.

Assim como os transportes apresentam elementos fundamentais em seu uso, eles também oferecem características dos diversos modos de transportes quais podem ser:

Público ou privado: transporte público é aquele em que o acesso é permitido a qualquer pessoa, desde que adquira direitos e privilégios de fazer uso do mesmo (pela compra de passe ou bilhetes). Transporte privado é aquele restrito a uma determinada pessoa ou organização (automóvel particular, ônibus fretado, voos *charter*⁴).

⁴ O voo *charter* segundo De La Torre (2002, p. 148) “é aquele em que se realiza a aquisição total da capacidade de um avião para um voo ou voos sujeitos a um itinerário particular e disponível exclusivamente para o contratante”, como exemplo as Operadoras Turísticas.

Modo: o modo do transporte está associado à tecnologia do veículo transportador e ao tipo de via em que se atua, podendo ser aéreo, rodoviário, ferroviário ou aquaviário.

Regular e não regular: o transporte regular é aquele que cumpre horários e é anunciado previamente, sendo a sua partida obrigatória independente do número de passageiros que se disponibilizem a viajar. Já o transporte não regular, os quais fazem parte os *charter*, é aquele que existe para uma finalidade específica, sem a obrigatoriedade de cumprir horários de partida.

Doméstico e internacional: respectivamente o transporte que ocorre dentro de um mesmo país e o que ocorre dentre países.

Assim mostra-se que o transporte turístico tem grande valor no desenvolvimento da atividade turística, o qual irá fazer o deslocamento das pessoas de sua origem até o destino desejado e entre os núcleos emissores e receptores trazendo mais facilidade de condução para os turistas. Os transportes oferecem a seus usuários quatro tipos de modais os quais utilizam elementos importantes que serão fundamentais para a escolha do transporte adequado na realização de uma viagem.

A seguir serão explanados com maior ênfase os quatro modais identificando seus elementos, além das vantagens e desvantagens que cada meio de transporte apresenta em seu uso.

2.1 OS MODAIS E SUAS CARACTERÍSTICAS

Os quatro modais – aéreo, rodoviário, aquaviário e ferroviário – são elementos de ligação entre a origem e o destino, os mesmos são utilizados para a realização de uma viagem. Os transportes turísticos podem ser de natureza pública ou privada, regular ou eventual (fretamento) e de uso coletivo ou particular. (PAOLILLO e REJOWSKI, 2006).

Os modais apresentam características particulares além de vantagens e desvantagens no seu uso. A diferença de cada modal está relacionada às características de cada meio de transporte, que será elemento de escolha pelo turista devido às suas necessidades e desejos.

A seguir serão explanados brevemente os quatro modais⁵ com base em Paolillo e Rejowski (2006) e Palhares (2002).

Modal Aéreo: o transporte aéreo utiliza o ar como via natural para seu deslocamento. Dentre os veículos utilizados, pode-se citar o avião e o helicóptero, sua força motriz são os motores turboélice e turbojato entre outros. O avião tem alta capacidade em termos de passageiros, e é o mais utilizado para viagens turísticas (principalmente de média e longa distância), o que fez crescer o desenvolvimento tecnológico das aeronaves e aumentar continuamente o tráfego de passageiros em viagens nacionais e internacionais.

Segundo Palhares (2002), como vantagens, o modal aéreo apresenta uma velocidade grande, podendo se chegar a qualquer ponto do mundo, o que tornou possível o desenvolvimento do turismo em massa. Também pode ser considerado um dos transportes mais seguros. É possível complementar com Paolillo e Rejowski (2006) que uma das vantagens do transporte aéreo é sua via sem barreiras o que se torna adequado para um deslocamento acima de 500 quilômetros.

As desvantagens desse modal são o alto custo de manutenção, o que o torna caro para deslocamentos de longa distância. O terminal (aeroporto) encontra-se muitas vezes distante dos grandes centros das cidades, o que acaba dificultando às vezes o acesso dos passageiros até o mesmo.

Modal Rodoviário: as estradas, ruas, BR's, rodovias são as vias mais utilizadas por esse modal, sendo que o mesmo é considerado um dos modais mais utilizados no turismo do Brasil (PALHARES, 2002).

Pode-se citar como exemplos de veículos os automóveis particulares ou alugados, os ônibus com linhas regulares ou fretados, táxis, vans, entre outros.

Na força motriz os veículos podem utilizar motores à gasolina, álcool, gás, diesel e até mesmo elétricos.

Palhares (2002) mostra que as vantagens desse modal é que seus veículos são adequados para viagens de curta e média distância; seu custo de manutenção é baixo e tem uma flexibilidade porta a porta o qual as pessoas podem sair de sua própria casa com seu veículo particular sem precisar ir até um terminal (rodoviária). O terminal se encontra em áreas urbanas centrais de fácil acesso aos passageiros.

⁵ Os modais aéreo e rodoviário serão expostos com maior profundidade nos itens 2.3 e 2.4.

Dentre as desvantagens que esse modal apresenta estão os engarrafamentos, que podem acontecer devido ao compartilhamento da mesma via com vários veículos, principalmente em períodos de pico e na alta estação, assim como em sua capacidade de carga que é para poucos passageiros, se comparado com outros meios de transporte (PALHARES, 2002).

Modal Aquaviário: utiliza como via natural o mar, rios e lagos. O transporte aquaviário tem ganhado maior destaque no uso turístico na forma de lazer, descanso e diversão, pois seus veículos (navios, barcos, *ferries*, transatlânticos, etc), que utilizam a força motriz o motor a diesel ou turbina a vapor, têm oferecido cada vez mais conforto quando se trata de viagens turísticas.

As vantagens que esse modal oferece são suas vias que não apresentam tráfego de veículos, sendo um transporte adequado tanto para viagens curtas como longas. Alguns veículos têm capacidade para levar grande número de passageiros como os cruzeiros marítimos (PAOLILLO e REJOWSKI, 2006).

Como desvantagens desse modal estão o alto custo para manutenção, a velocidade lenta, e o fato de que o terminal de passageiros (porto) sempre se encontra em cidades litorâneas, o que necessita da intermodalidade de veículos para se chegar até ele.

Paolillo e Rejowski (2006) ressaltam que no transporte aquaviário a velocidade é uma de suas desvantagens, por ser um transporte vagaroso quando comparado ao aéreo, e na localização de seus terminais nem sempre se encontram próximo aos centros emissores.

Modal Ferroviário: utiliza os trilhos como via permanente de acesso. Os veículos usados para esse meio de transporte são as locomotivas, carros e vagões (PALHARES, 2002).

Como força motriz esses veículos utilizam os motores a diesel elétrico ou hidráulico, podendo ser também utilizado por alguns veículos exclusivamente o motor elétrico ou a vapor.

Como vantagens, o modal apresenta grande capacidade de passageiros, ideal para viagens de média e longa distância. Paolillo e Rejowski (2006) mostram que outra vantagem desse modal é que os trens podem apresentar carros para necessidades específicas de seus usuários, como carros-restaurantes e carros-dormitórios, trazendo mais conforto aos passageiros. Sua via não é compartilhada

com outros veículos, o que não gera congestionamento, e seu terminal (ferroviária) se encontra na região central das cidades.

Este modal apresenta como desvantagens o alto custo de manutenção, e suas vias fixas que não permitem mudanças no percurso (PAOLILLO e REJOWSKI, 2006).

Depois de conhecer os quatro modais, torna-se interessante uma discussão sobre a intermodalidade entre os transportes, haja vista que esses veículos apresentados juntos têm por objetivo fazer a interligação entre si e também com os destinos turísticos, facilitando desse modo o deslocamento dos turistas.

2.1.1 A intermodalidade no transporte turístico

A intermodalidade significa uma integração maior entre modais, dos quais provém mais eficiência dos sistemas de transporte.

Segundo Palhares (2002) ainda que os tipos de transporte tenham surgido de forma independente, é importante que os mesmos se interliguem para um melhor funcionamento de seus sistemas, na qual a intermodalidade irá permitir aos passageiros que os mesmos utilizem durante sua viagem o meio de transporte mais eficiente possível, não havendo interrupção no percurso que está sendo realizado e nem na experiência que está sendo adquirida. Deste modo, os terminais de transportes devem estar interconectados com vários modos existentes a fim de melhor prover os passageiros com opções de acessibilidade de/para o seu destino final.

Page (2001) coloca que a rede de transporte precisa ser planejada e integrada a uma estrutura de conjunto. O que passa a garantir que a experiência do turista no uso do transporte em uma viagem seja contínua.

Palhares (2002, p. 45 e 46) coloca que essa intermodalidade sempre existiu.

Tradicionalmente, sempre houve uma integração muito grande entre os transportes marítimos e ferroviários. Enquanto os navios eram responsáveis pelas grandes viagens internacionais e ao redor do mundo, os trens faziam a interligação dos portos com o interior. Como surgimento do transporte aéreo, os aeroportos foram construídos afastados dos grandes centros e geralmente sem interligação com o sistema ferroviário. Assim as rodovias foram à forma encontrada para interligá-lo aos pontos principais da cidade.

Ainda se tratando de intermodalidade De La Torre (2002, p.11) acrescenta que “quando as cidades são bem interligadas, as atividades da população se desenvolverão normalmente; um sistema de transporte inadequado ou uma interrupção no seu funcionamento afetará a vida da própria metrópole”.

No Brasil o transporte rodoviário é o mais utilizado pelos turistas domésticos, mas devagar o país começa a se agrupar em uma nova visão de interligar os metrô com os aeroportos, pois a integração com outros modais de transporte seja ele aéreo, rodoviário, aquaviário ou ferroviário é fundamental para um melhor desenvolvimento do turismo nacional e mundial (PALHARES, 2002).

Segundo Palhares (2002), a intermodalidade irá proporcionar ao turista a escolha por qual meio de transporte ele prefere se deslocar e até mesmo influenciar na opção do destino a ser visitado.

Esta preferência selecionada pode ser por uma motivação, pelo preço da passagem oferecida, pelo conforto que terá ao realizar o deslocamento, pelo tempo que terá a duração da viagem, ou até mesmo pelo temor de viajar de avião, por exemplo, um turista que tem medo de voar poderia chegar a alguns destinos com outros veículos como o ônibus, ou ainda o turista pode optar por um preço mais acessível à sua realidade, não simplesmente no deslocamento entre cidade de origem e destino turístico, mas entre atrativos e outras destinações, até mesmo a motivação, o interesse em se deslocar em determinado tipo de transporte como acontece com os cruzeiros marítimos.

Outro elemento que se deve levar em conta são as necessidades e motivações que o turista procura ao realizar sua viagem, onde o mesmo irá escolher pelo meio de transporte que mais lhe traga satisfação.

Sendo os meios de transportes um dos facilitadores, e muitas das vezes um dos elementos fundamentais para tomada de decisão por uma destinação turística, seu aprimoramento por meio da intermodalidade incrementando a oferta do serviço e a oportunidade de maior visitação, poderá provocar um aumento significativo no fluxo de visitantes em uma determinada localidade (PALHARES, 2002).

Desta forma a escolha do transporte e seus elementos se tornam algo tão importante, quanto a outros produtos e serviços que irão fazer parte da atividade turística a ser realizada pelo turista.

2.2 FATORES QUE INFLUENCIAM NA ESCOLHA DO MODAL

Os modais se diferenciam conforme a via que trafegam o veículo, força motriz e terminal que são utilizados, além da capacidade de carga e de passageiros, custo e da tecnologia empregada.

Para cada viagem e perfil de viajante, define-se o transporte mais adequado, fica a critério do usuário fazer a melhor escolha dada às opções de acesso existentes para o destino escolhido, também levando em conta sua disponibilidade e características específicas voltadas para deslocamentos turísticos.

Fuster (1977 *apud* RONÁ, 2002, p. 7) mostra que o turista tem direito de escolher qual o transporte será mais adequado para realizar o deslocamento origem/destino. E essa escolha será feita através das motivações e razões que o mesmo terá e que se encaixa na ocasião pretendida. Pelizzer (1978, *apud* RONÁ, 2002, p. 7) garante que para ter um sistema ideal de transporte, é fundamental oferecer todas as condições básicas necessárias para cumprir as finalidades essenciais do transporte como segurança, rapidez, regularidade, pontualidade, prestação de serviços, economia e conforto (este último julga pessoal), o que seria impossível acontecer, mas que todos os modais podem obter até dois pontos de satisfação. O usuário pode escolher o tipo de transporte que deseja, prevalecendo assim algumas condições conforme a necessidade específica comparada ao volume, distância, tempo e custo, fatores essenciais e indispensáveis.

Fuster (1974, *apud* PAOLILLO e REJOWSKI, 2006) coloca que além da motivação e da razão pela escolha do transporte, as variáveis a serem eleitas em um meio de transporte referem-se também ao tempo do deslocamento e confiabilidade pelo modal escolhido para que o usuário se sinta motivado a escolhê-lo.

Esses fatores são motivadores para a escolha dos modais, pois cada um tem sua particularidade, o que pode interferir ou definir a escolha final de um modal. O turista busca a melhor opção de transporte para após o uso, sair satisfeito com a escolha que fez.

A seguir serão explanados os fatores de medição do transporte com base Ramaker (1955, *apud* DE LA TORRE, 2002), Paolillo e Rejowski (2006), Palhares (2002) e De La Torre (2002).

2.2.1 Custo/Preço

O custo nos transportes será um dos fatores fundamentais para a escolha do veículo pelo consumidor, o qual vai determinar o volume de tráfego de uma rota. Quanto mais caro, menos pessoas vão usufruir deste meio de transporte (PAOLILLO e REJOWSKI, 2006).

Palhares (2002) apresenta que uma das características do transporte turístico são os custos fixos altos e custos marginais baixos. Assim ele coloca que comprar um avião, um navio transatlântico ou uma frota de ônibus é sempre um investimento muito alto que exige grande quantia financeira, além de seus custos de manutenção serem caros. Porém o preço de venda de uma passagem aérea ou rodoviária ou até mesmo de uma cabine de navio é relativamente baixo se comparado aos investimentos feitos inicialmente.

Page (2001) coloca que no transporte turístico um grande fator que tem importância é o preço, o qual é visto como uma questão mais complexa do que a renda, devido ao impacto da variação das taxas de câmbio, os preços relativos das destinações e o alto nível da concorrência entre os centros turísticos.

Assim De La Torre (2002) complementa que o transporte turístico deve ser econômico e todos os usuários devem estar ao seu alcance. Por essa razão que o país se ocupa em cuidar e garantir os preços fixando as correspondentes tarifas. O mesmo autor conclui que o baixo custo do transporte tem estimulado o crescimento do turismo no mundo, pois sendo explorado para comercialização turística, irá propiciar a entrada de divisas.

Uma das coisas que afetam os preços dos transportes no mercado turístico é a sazonalidade. Palhares (2002) mostra que dificilmente uma companhia aérea ou empresa marítima e até mesmo uma agência de ônibus conseguirão vender 100% da ocupação em um veículo. Dessa forma as mesmas tendem a oferecer tarifas diferenciadas não só ao longo do ano, mas na alta temporada, quando o objetivo é aumentar as receitas por unidade de passagens ou bilhetes vendidos, já no período de baixa procura a finalidade é maximizar o percentual de ocupação, oferecendo preços mais baixos.

Sendo assim, quanto mais barata for a tarifa dos transportes turísticos e mais concorrência houver no mercado entre companhias aéreas, companhias

marítimas, empresas de ônibus, mais pessoas terão acesso a viagens (DE LA TORRE, 2002).

Fica claro que o custo do transporte em uma viagem terá grande influência na escolha do turista, pois o mesmo pode optar por preços mais baixos assim como valores mais altos, mas isso também irá depender da necessidade de cada pessoa, assim como do trecho percorrido do período realizado entre outros motivos e razões de escolha.

2.2.2 Comodidade

Um dos elementos essenciais na escolha do modal é a comodidade, sendo que geralmente os viajantes optam por um veículo que lhe ofereça conforto durante o deslocamento, especialmente em trajetos mais longos.

O transporte aéreo, por exemplo, oferece a seus usuários voos em classe econômica, turística ou executiva e primeira. O rodoviário pode oferecer ônibus com três tipos de categoria: ônibus convencional, ônibus executivo e ônibus leito. Também pode-se citar o exemplo dos ônibus de turismo, os quais podem ser das seguintes categorias: *Standard*, *Luxo* e *Superluxo* (PAOLILLO e REJOWSKI, 2006).

As categorias dos veículos citadas é que vão determinar as condições de conforto em uma viagem turística. Voos em primeira classe, por exemplo, oferecem maior conforto nos assentos, espaços maiores entre as poltronas, e serviços de bordo diferenciados. Segundo Paolillo e Rejowski (2006) os ônibus executivos e leito apresentam poltronas reclináveis, número reduzido de assentos, possibilitando maior espaço para os passageiros, água, e outros itens de conforto não existentes em ônibus convencional, por exemplo.

No caso dos ônibus turismo, os mesmos possuem ar condicionado, poltronas reclináveis, sanitário, janelas com vidros panorâmicos selados, sala de estar (para jogos e lazer), som, microfone, televisão, travesseiro, entre outros itens que fazem a diferença e tornam a viagem do turista mais confortável (PAOLILLO E REJOWSKI, 2006).

A comodidade nos transportes tem relação com o custo, havendo geralmente uma diferenciação nos valores das tarifas de acordo com a categoria

do veículo. A classe que oferece maior conforto terá um preço mais alto do que aquela que oferece menos conforto em função do diferencial dos serviços.

Os terminais também podem ser avaliados no item comodidade do transporte, uma vez que este é um elemento fundamental para os modais e fazem parte da viagem. Uma boa impressão, bons serviços prestados no atendimento ao usuário, podem definir o início de uma experiência turística.

2.2.3 Agilidade de movimento

Para De La Torre (2002) cada transporte apresenta sua agilidade na hora de se deslocar para algum local. Dentre várias opções de transportes, o turista poderá escolher na sua preferência qual será mais ágil para realizar o deslocamento.

Essa agilidade que é diferente de rapidez está relacionada ao movimento de cada veículo. O mesmo autor descreve que a bicicleta é o meio de transporte mais ágil que existe, assim como os transoceânicos que navegam a uma velocidade adequada ao trajeto que é previamente determinado.

2.2.4 Alcance

O alcance do modal está relacionado à capacidade de se chegar a um destino. O mesmo é muito importante na hora de se escolher um transporte turístico, no caso dos ônibus se comparado ao avião, eles chegam com maior facilidade ao destino como uma praia, um local próximo à montanha e até mesmo a um povoado escondido, pois os mesmos não têm seus percursos fixos e predeterminados o que dá condição para que seja mudada sua rota. (DE LA TORRE, 2002).

Esse elemento acaba sendo relevante na hora de escolher um transporte, pois dependendo do modal escolhido, este estará condicionado a uma via ou ao terminal que nem sempre leva o turista ao seu destino final desejado.

2.2.5 Rapidez

Segundo De La Torre (2002) possivelmente este é o fator de maior decisão na hora do turista escolher o modal que será utilizado em sua viagem.

Na atualidade, para viagens longas o avião se tornou o veículo de transporte mais utilizado. Apesar de ter seu custo alto, ele chega em um tempo menor ao destino desejado, o que não torna a viagem do turista tão cansativa e também do tempo que ele economiza para aproveitar melhor o local (DE LA TORRE, 2002).

Carvalho (2001) coloca que a velocidade em uma viagem pode ser vantagem ou até mesmo uma desvantagem. No caso do transporte aéreo para o passageiro, a rapidez é muitas vezes a principal razão da escolha por esse transporte, mas, existem casos que chegar em uma cidade de madrugada e ter que procurar hotel para descansar se torna algo mais inconveniente do que se deslocar de ônibus durante a noite para que o mesmo possa chegar pela manhã no destino desejado.

2.2.6 Segurança

O essencial do transporte, é que qualquer passageiro verifica se o transporte pelo qual optou tem pelo menos a mínima segurança a oferecer para que o mesmo possa viajar com tranquilidade, e que depois se sinta satisfeito com o produto que escolheu (DE LA TORRE, 2002).

A segurança é diferenciada em cada modal de transporte, inclusive no que diz respeito à sensação de segurança que cada modal pode propiciar aos seus usuários. Palhares (2002, p.43) descreve que por ser noticiado mundialmente os acidentes aéreos, as pessoas acabaram tendo medo de voar, “mas viajar num avião comercial é, [...] 22 vezes mais seguro que andar de carro [...]”.

Assim a satisfação dos usuários dos transportes aéreo e rodoviário se tornou um elemento chave para que cada vez mais as empresas de transportes turísticos, ofereçam serviços de qualidade aos clientes. Afinal, os usuários estão cada dia viajando mais, e conseqüentemente ficando mais exigentes, haja visto que existe concorrência de mercado entre os produtos e serviços que são oferecidos aos turistas (ARRUDA, 1997).

Dessa forma se destaca que para o usuário do transporte turístico, os fatores tem importância no momento da escolha final do transporte para a realização de um deslocamento turístico. Fica a escolha do turista optar pelo transporte que mais lhe satisfaça na realização da viagem.

2.3 O TRANSPORTE AÉREO E O TURISMO

O turismo vem se destacando como atividade socioeconômica que contribui para o desenvolvimento de um país. E um dos setores que colabora para esse desenvolvimento é o setor de transportes (DE LA TORRE, 2002).

O modal aéreo cada vez mais vem sendo utilizado para o deslocamento de pessoas que viajam a fins de negócio, lazer, estudo, saúde, entre outros, seja ele dentro de um país ou entre países (DE LA TORRE, 2002).

De La Torre (2002) ainda descreve que o transporte de passageiros no turismo é absorvido pela infraestrutura existe no Brasil e no mundo. Paolillo e Rejowski (2006) afirmam que o transporte aéreo representa o segundo principal mercado em viagens de turismo, perdendo apenas para o transporte rodoviário no Brasil. Desse modo, o transporte aéreo tem tido uma utilização crescente devido à sua alta tecnologia desenvolvida, velocidade e segurança onde se pode percorrer uma longa distância em um menor tempo.

O transporte aéreo como um dos fenômenos da globalização vem provocando mudanças profundas nos padrões da demanda em escala mundial, e aumentando gradativamente os níveis de tráfego, levando a uma segmentação cada vez maior. (FERREIRA, 2006)

Pode-se observar claramente o aumento de viagens nacionais e internacionais utilizando o transporte aéreo para diversos fins turísticos. Viajar de avião já não é algo de luxo, onde apenas pessoas com poder aquisitivo maior utilizam. Esse transporte tem oferecido ao público com menor renda a possibilidade de desfrutar de uma viagem utilizando o mesmo para chegar até o destino desejado.

Segundo Carvalho (2001) o Brasil tem a quinta maior extensão territorial do mundo, possuindo uma das maiores redes aeroportuárias, tornando assim o

transporte aéreo uma importante ferramenta para o desenvolvimento e integração do país.

São oferecidos aos usuários do transporte aéreo os aviões que tem voos regulares e voos *charter* (fretado), esses por sua vez atendem principalmente ao tráfego turístico, além dos táxis aéreos entre outros.

Os voos regulares são aqueles que saem todo dia no mesmo horário de um mesmo ponto de origem seguindo até o mesmo destino, os quais são muito utilizados pelos empresários (PAOLILLO e REJOWSKI, 2006).

Palhares (2002) coloca que as empresas que oferecem voos regulares também operam voos *charter* o qual tem grande importância operacional. Como exemplo pode se citar a companhia aérea TAM do Brasil, a qual transportou 1,1 milhão de passageiros no ano de 1999, onde 90% era de fretamentos para o Nordeste, o que representou no mesmo ano aproximadamente 14% do total de passageiros transportados pela companhia. A mesma também é líder no segmento de voos *charter* no país.

Segundo Poon (1994, *apud* PALHARES, 2002) a diferença existente entre as empresas regulares e não regulares é, basicamente: a programação de voos disponíveis, a composição das rotas e as tarifas oferecidas. Dessa forma, a proposta do voo *charter* é fornecer transporte aéreo a menor custo.

No Brasil, ainda é pequeno o percentual de usuários de voos *charter*, representando apenas 8,2% em 2000. Mas com o crescimento da atividade turística e de seus serviços oferecidos, esse percentual tem crescido ao longo dos últimos anos (PALHARES, 2002).

Os táxis aéreos também têm importância no uso turístico, tendo em vista que o Brasil possui uma das maiores frotas do mundo. Paolillo e Rejowski (2006) mostram que os aviões de pequeno porte são muito utilizados nas regiões do Centro-Oeste (Pantanal) e do Norte (Amazônia), ambas em território brasileiro, e que seu uso turístico tem tido crescimento significativo nos últimos anos. Tem-se observado que principalmente nessas áreas da região Norte e Centro-Oeste do país existem uma frequência de conexão de voos regulares e táxis aéreos para atender a demanda de turistas principalmente internacionais que chegam em pequenos grupos para conhecer o Pantanal e a Amazônia (PAOLILLO e REJOWSKI, 2006).

Segundo Paolillo e Rejowski (2006), descrevem que a demanda por esse tipo de transporte é grande, assim a chegada dos helicópteros tipo “fusca” que são mais simples e baratos. Eles oferecem um serviço de deslocamento rápido, seguro e confortável, explicando assim o crescimento desse tipo de aeronave no país. No início de 2002 os Estados de São Paulo e Mato Grosso já contavam com cerca de 90 empresas de táxis aéreos.

Paolillo e Rejowski (2006, p. 95) reforçam sobre o uso do helicóptero para o turismo, pois o mesmo:

Facilita o acesso a destinos não cobertos eficientemente por outros modais e aeroportos ou pistas de pouso pouco preparados para enfrentar o promissor contingente de turistas, o helicóptero também é uma boa opção para aqueles que desejam incluir vistas aéreas em seus passeios. Em muitos atrativos turísticos brasileiros são oferecidos serviços de voos panorâmicos e tour aéreos diurnos e noturnos.

Outro fator que tem contribuído para o crescimento de demanda pelo transporte aéreo são as companhias que oferecem baixo custo e baixa tarifa. No exterior esse conceito já existe há mais de três décadas. Esse segmento de empresas de baixo custo e baixa tarifa surgiu em 1971 com a empresa norte-americana *Southwest*. Palhares (2002) ressalta que no Brasil isso aconteceu a partir do ano 2001, com a entrada da Companhia Gol Transportes Aéreos.

Palhares (2002) coloca que do ponto de vista dos usuários, o que se quer é gastar menos abrindo mão de certo conforto de bordo e de outros serviços oferecidos que são desnecessários.

As empresas aéreas para atender a padrões operacionais e administrativos com intuito de oferecer passagens mais baratas, acabam deixando de oferecer o serviço de bordo e aumentando o número de assentos, diminuindo o espaço entre os mesmos. Desta forma os descontos oferecidos podem variar entre 40% e 50%, o que agrada ao perfil dos passageiros e turistas que normalmente gastam mais com uma parte da viagem (PALHARES, 2002).

O Brasil no que se diz respeito ao turismo doméstico ainda tem que crescer, e neste sentido Palhares (2002) descreve que a sociedade terá de incentivar de uma forma diferente no transporte de baixo custo, pois além do poder aquisitivo do brasileiro ser baixo, os voos com baixa tarifa passam a competir com o transporte

rodoviário. Por ser mais rápido tem a vantagem de possibilitar viagens de curta duração as quais ocorrem nos finais de semana prolongados.

Para finalizar, Mason (2000 e 2001, *apud* PALHARES, 2002, p. 154) verifica que:

No caso das empresas de baixo custo, é que essas, ao invés de “roubar” mercado das empresas aéreas tradicionais, estão passando a gerar uma nova demanda, captando justamente a demanda reprimida em função dos altos preços praticados pelo restante do mercado. Mesmo entre passageiros em viagens a negócios há espaço para captação de demanda pelas empresas aéreas de baixo custo e baixa tarifa.

Verifica-se dessa forma a importância do transporte aéreo no turismo, pois o mesmo tem apresentado crescente tecnologia empregada, rapidez e segurança em seu uso, o que vem aumentando de forma significativa a procura por esse modal ao realizar um deslocamento turístico.

2.4 O TRANSPORTE RODOVIÁRIO E O TURISMO

Para o turismo o transporte rodoviário com o passar dos anos permitiu que mais viagens rodoviárias fossem realizadas, o que se tornou uma das primeiras formas de transporte no segmento turístico de alguns países. Assim, fez-se a necessidade de construir estradas mais modernas para interligar cidades, estados e países. (PALHARES, 2002).

Segundo Palhares (2002) essa ligação proporcionou o crescimento do turismo de massa em algumas regiões dando destaque ao transporte rodoviário, que passou a ser utilizado na maioria das cidades oferecendo veículos que passaram a ser utilizados no deslocamento das pessoas ao alcance de um destino ou dentro do mesmo.

No que diz respeito ao transporte rodoviário, o mesmo é o mais utilizado no Brasil com cerca de 90% das viagens nacionais, o que o faz a modalidade mais importante de transporte de passageiros no país (PAOLILLO e REJOWSKI, 2006).

Ainda a Agência Nacional de Transporte Terrestre – ANTT informa que no Brasil o transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros, chega a movimentar mais de 140 milhões de pessoas ao ano. O principal veículo utilizado é o ônibus o qual movimenta quase 95% dos deslocamentos interestaduais no país. O mesmo órgão afirma que são utilizados no transporte regular de passageiros aproximadamente 13.400 ônibus. (AGENCIA, 2007)

Para o deslocamento dos turistas no transporte rodoviário utilizam-se veículos onde as pessoas podem viajar em grupo ou individualmente como os automóveis, táxis, ônibus entre outros. A seguir será detalhado melhor o uso de cada veículo.

Pode-se considerar três veículos principais para a realização das viagens rodoviárias: o automóvel, o qual tem propriedade particular; o ônibus, que pode ser classificado em linhas regulares ou fretamentos; e o automóvel locado (PAOLLILLO e REJOWSKI, 2006).

Segundo Palhares (2002) os automóveis podem ser particulares ou locados e oferecem conforto e privacidade aos seus ocupantes, porém tem baixa capacidade de lugares.

Foi após a Segunda Guerra Mundial que os automóveis foram fabricados em escala industrial, o que fez com que se tornasse um bem acessível a uma parte da população mundial que tinha maior poder aquisitivo (PALHARES, 2002).

Segundo Palhares (2002), no Brasil foram dois grandes momentos que impulsionaram a indústria automobilística. O primeiro na década de 1970 com a política rodoviarista do governo militar, e o segundo na década de 1990 quando surgiu o Plano Real que estabilizou a economia e possibilitando a disseminação do automóvel popular.

O mesmo autor ainda coloca que o automóvel oferece grande mobilidade e oportunidade para se fazer um deslocamento. Se grande parte da população pudesse adquirir um automóvel certamente incentivaria ainda mais o desenvolvimento do turismo doméstico. Embora o crescimento da frota nacional de automóveis seja grande, o país tem uma má distribuição de renda o que não dá acesso à população de se ter um carro particular. Além disso, as vias não são tão adequadas como em outros países. (PALHARES, 2002)

Assim Palhares (2002, pp. 189 e 190) mostra que “em decorrência disso, diferente de muitos países do mundo, não é o automóvel que ocupa, no Brasil, o primeiro lugar como forma de transporte turístico, mas sim o ônibus”.

Dentro dos transportes rodoviários o ônibus opera linhas que são classificadas em linhas municipais e rurais, atendendo um município apenas; as linhas intermunicipais que irão atender duas ou mais cidades; linhas interestaduais que atendem a dois ou mais estados; e as linhas internacionais que ligam o Brasil a países da América Latina (PAOLLILLO e REJOWSKI, 2006).

Segundo Roná (2002, p.102) a classificação dos ônibus quanto a estrutura é do tipo:

Suspensão – O uso de molas não é tão indicado quanto o ar para os veículos destinados ao turismo, pois este segundo tipo de suspensão permite maior conforto aos passageiros de longas viagens.

Eixos – Os ônibus podem ter dois, três e quatro eixos. Os destinados ao serviço rodoviário devem ter mais de dois, pois o conforto e a segurança são muito maiores nesse caso. Todavia os custos de manutenção são mais altos e isto não estimula os empresários a utilizá-los com a frequência necessária.

Quanto ao uso dos mesmos podem ser classificados em linhas regulares ou fretados que tem capacidade para levar pessoas que não querem dirigir seu próprio carro, tendo assim mais comodidade. Existem dois serviços de ônibus com fins turísticos, os serviços regulares que são operados em linhas e horários predeterminados, que fazem seu itinerário independente do número de passageiros e os serviços fretados são quando um ônibus é alugado especificamente para um grupo de pessoas que irá se deslocar para o mesmo destino final (RONÁ, 2002).

Táxis são veículos particulares que vão interligar os principais pontos de uma cidade oferecendo serviço de curto e médio percurso, ligando os principais terminais de transporte: aeroportos, portos, estação ferroviárias e rodoviárias. Segundo Palhares (2002, p. 205) “Por ser geralmente um dos primeiros contatos que o turista tem ao chegar em um destino turístico, os táxis são uma importante forma de se projetar sua imagem”.

O autor ainda ressalta para o problema de fiscalização existe nas cidades brasileiras e no mundo, fica fácil enganar um turista que não conhece o idioma do local, preços da corrida e a rota a ser percorrida. Desta forma os taxistas que não são regulamentados acabam aplicando golpes nos turistas cobrando valores maiores do que devido, percorrendo uma rota mais difícil.

Mas para minimizar esta vulnerabilidade, vários terminais de transporte contam no seu interior com um espaço para que empresas e cooperativas de táxis coloquem seus guichês. Desta forma passam maior segurança ao turista que ao procurar o guichê vai receber informações corretas de tarifário, formas de pagamento, a melhor rota a seguir, entre outros. Além disso, em caso de reclamação do turista ao utilizar o serviço, a empresa tem como identificar o motorista que prestou o serviço, solucionando assim o problema.

Os órgãos responsáveis por esse veículo tem procurado investir em qualidade e conforto nos serviços prestados pelos táxis, além de possibilitar que os motoristas ganhem um treinamento para que os mesmos possam falar outros idiomas, saber receber bem o turista, etc.

Conclui-se que este tipo de veículo traz benefícios para o turismo, pois o mesmo vai ligar os produtos e serviços da atividade turística. Da mesma forma que se for mal utilizado, trará consequências ruins para a localidade.

Veículos recreacionais (VR) conhecidos como trailer e *motorhome* são utilizados em viagens de lazer e até mesmo como moradias temporárias. Equipados com cozinha, quarto, banheiro e sala de estar, representam uma casa sobre rodas.

Palhares (2002, p. 202) relata que:

Atualmente, os VR têm como atração o fato de serem uma forma mais econômica de se viajar, principalmente quando em família ou em grupo, proporcionando liberdade e conforto nos deslocamentos.

Os usuários dos veículos recreacionais normalmente são famílias que gostam de se aventurar pelas estradas. Esse veículo pode se deslocar para vários destinos onde as pessoas não precisam se preocupar com o tempo da viagem ou a permanência. Podendo assim satisfazer mais o desejo dos turistas, além de ser sua segunda residência, pois os veículos já vêm equipados com cama, cozinha, banheiro, entre outros, trazendo mais conforto e segurança a todos.

A locação de veículos recreacionais tem crescido amplamente, o que mostra que tem importância na contribuição do turismo de lazer. Loverseed (1996, *apud* PALHARES, 2002) mostra que apenas entre os anos de 1991 e 1994 foram mais de 50% nos Estados Unidos.

Desta forma mostra-se que o transporte rodoviário tem grande participação no deslocamento dos turistas ao realizarem uma viagem turística.

2.5 TRANSPORTE AÉREO E TRANSPORTE RODOVIÁRIO

Como já mencionados nos itens anteriores os modais aéreo e rodoviário, são adequados para necessidades e desejos diferentes de cada turista, onde a

distância percorrida também irá influenciar na escolha final do transporte (PALHARES, 2002).

Os meios de transporte irão apresentar a mesma finalidade de deslocamento origem/destino, porém com características e custos diferenciados, o que torna cada modalidade específica conforme o desejo do turista.

A seguir serão expostas no quadro 01 as principais características do transporte aéreo e rodoviário para uma melhor comparação.

QUADRO 01- Comparação entre o transporte rodoviário e aéreo

Transporte Aéreo		Transporte Rodoviário	
Via	Natural: ar	Via	Estradas e Rodovias
Força Motriz	Motores, Turboélice, turboreator ou turbojato	Força Motriz	Motores à gasolina, diesel, álcool, gás e elétricos.
Vantagens	* Adequado para viagens médias e longas; * Alta velocidade; * Grande capacidade de passageiros.	Vantagens	* Adequado para viagens curtas e médias, * Oferece flexibilidade porta a porta; * Baixo custo.
Desvantagens	* Alto custo; * Grande consumo de combustível; * Sem flexibilidade porta a porta.	Desvantagens	* Transporte lento; * Baixa capacidade de passageiros; * Possíveis engarrafamentos no percurso.

FONTE: Elaborado pela autora, adaptado de Palhares (2002).

O transporte aéreo no turismo utiliza como via de acesso o ar. Seu terminal, mais conhecido como aeroporto será o primeiro contato dos turistas ao chegar a um destino turístico. Como mostrado no quadro anterior, Palhares (2002) destaca que o modal aéreo possui alta velocidade, o que o torna adequado para realizar viagens de médias e longas distâncias, além do mesmo ter uma capacidade de passageiros maior do que a oferecida nos transportes rodoviários.

O autor ainda expõe sobre as tarifas aéreas no qual existem vários fatores que interferem no preço final da passagem como: a demanda, as características particulares de cada aeronave, a distância e o trecho percorrido, a frequência dos voos, entre outros.

Paolillo e Rejowski (2002) falam que o transporte aéreo exige grandes investimentos no que diz respeito a terminais, haja visto que a grande maioria deles estão distantes dos centros urbanos e que a alta tecnologia empregada aos veículos utilizados acaba encarecendo no valor final das tarifas.

Ao comparar o transporte aéreo com o transporte rodoviário, nota-se que o primeiro é mais utilizado para viagens de médias e longas distâncias devido a sua

alta velocidade. Entretanto devido a sua alta tecnologia, criada para o funcionamento do mesmo, ele se torna um meio de locomoção com tarifas muito elevadas (PALHARES, 2002).

De La Torre (2002) ainda descreve que o transporte aéreo não oferece a mesma flexibilidade porta a porta como a modalidade do rodoviário. Os passageiros terão que se deslocar até o aeroporto para embarcar, tendo em vista que a via utilizada por esse transporte é o ar. Além disso, o mesmo não apresenta uma rota com flexibilidade de parar em algum local, haja vista que existem locais adequados para pouso e decolagens nos meios aéreos.

Já o modal rodoviário oferece grande flexibilidade porta a porta o que permite ao turista escolher sua rota de preferência. Seu terminal se encontra em regiões centrais o que acaba trazendo maior comodidade e rapidez no deslocamento, além de compreender grande parte da rede de transporte em uma determinada localidade. O transporte rodoviário também irá servir como meio de interligação entre outros meios de transporte (PALHARES, 2002).

Page (2001) descreve que devido a grande estrutura necessária para pousos e decolagens das aeronaves, os aeroportos se localizam em regiões mais afastadas das grandes cidades ou até mesmo dos destinos desejados, onde muitas vezes existe a necessidade de utilizar um transporte rodoviário para se chegar ao destino final.

Tendo conhecimento da localização do aeroporto das regiões centrais, as companhias aéreas trabalham em forma de parceria com empresas de fretamento rodoviário, ou às vezes a própria companhia aérea oferece esse serviço de forma que venha a suprir as necessidades de deslocamento, sendo assim fica visível a importância do transporte rodoviário para o turismo, mesmo que este não seja o meio de transporte principal a ser utilizado pelo viajante (PALHARES, 2002).

Verifica-se assim que os modais aéreo e rodoviário são importantes para o desenvolvimento do turismo, mas que o transporte rodoviário pode ser mais acessível às pessoas, pois não exige grandes investimentos para seu uso.

Nesta fundamentação teórica foi abordado a forma em que o transporte aéreo e o transporte rodoviário são utilizados no turismo, haja visto que esses modais são os mais utilizados para o deslocamento de turistas em viagens de curta e longa distância devido as particularidades que os mesmos apresentam.

A escolha desses modais aéreo e rodoviário é feita através das variáveis que

eles apresentam como: terminal, custo, comodidade, agilidade, alcance, rapidez e segurança, os quais estão ligados às motivações que o turista utilizará no momento da escolha dos mesmos para a realização de uma viagem turística.

Observou-se que tanto o transporte aéreo como o rodoviário mostram características importantes na hora de definir qual o melhor transporte para viajar. O transporte aéreo oferece mais rapidez, maior capacidade de uso e pode realizar viagens de média e longa distância. Em contrapartida não oferece serviço porta a porta e seu terminal aéreo fica localizado em regiões distantes atrapalhando dessa forma o acesso das pessoas.

Já o transporte rodoviário tem flexibilidade porta a porta, seu custo de uso é mais barato sendo utilizado em viagens de curta e média distância, além de seu terminal rodoviário ser de fácil acesso sendo encontrado sempre nas regiões centrais das cidades, porém tem pouca capacidade para transportar passageiros, e o risco de acidentes e congestionamento em suas vias são maiores.

Após conhecer as características e elementos fundamentais dos transportes e seu uso no turismo, parte-se nesse momento para uma maior especificação dos modais aéreo e rodoviário de modo a caracterizar o objeto de estudo.

3 O TRANSPORTE AÉREO E RODOVIÁRIO COM ORIGEM EM CURITIBA E DESTINO EM FOZ DO IGUAÇU, MARINGÁ E SÃO PAULO

A seguir, será caracterizado o objeto de estudo, onde serão descritos detalhadamente os trechos aéreos e rodoviários entre os municípios de Curitiba a Foz do Iguaçu (635km); Curitiba a Maringá (424km) e Curitiba a São Paulo (404km), de forma a possibilitar o alcance dos objetivos propostos neste trabalho.

Antes de dar início a caracterização faz-se importante descrever a respeito dos aeroportos e rodoviárias das cidades de Curitiba, Foz do Iguaçu, Maringá e São Paulo, terminais que fazem parte dos trechos analisados neste trabalho.

3.1 AEROPORTOS

Considerando o Aeroporto Internacional Afonso Pena como a origem dos deslocamentos analisados neste estudo, este está localizado em São José dos Pinhais, a 18km do centro da cidade de Curitiba o qual tem capacidade para receber cerca de 7,8 milhões de passageiros por ano. Tem uma ampliação prevista para a Copa do Mundo em 2014, quando o mesmo passará a receber 14,6 milhões por ano (AEROPORTO CURITIBA, 2012).

O Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu, também conhecido como Aeroporto Internacional das Cataratas, está localizado a 13km do centro de Foz do Iguaçu. O mesmo foi inaugurado em 7 de janeiro de 1974 e recebe cerca de 1.400,000 passageiros por ano, dispendo de voos para os principais destinos do Brasil, Uruguai e Chile e contando com uma média de 44 voos regulares diários (INFRAERO, 2012b).

Já o Aeroporto Regional de Maringá Silvio Name Junior, está localizado a 10 km do centro da cidade e possui voos regulares de passageiros e internacionais de cargas. O mesmo opera em média 120 voos semanais (RODOFERROVIÁRIA, 2012b).

Um dos principais portões de entrada e saída da cidade de São Paulo, o Aeroporto de Congonhas que fica a 25km do centro da cidade, é o segundo aeroporto mais movimentado do país. O mesmo desempenha papel fundamental no desenvolvimento do Brasil como ligação principal a outros principais centros de

negócio. Por receber um grande número de aeronaves, desde 2008 o aeroporto só opera voos domésticos, hoje a média é de 537 voos diários e o aeroporto de Congonhas recebe por ano cerca de 14 milhões de passageiros (INFRAERO, 2012).

3.2 RODOVIÁRIAS

A Rodoferroviária de Curitiba está localizada no bairro Jardim Botânico a 2 km do centro da cidade e atende 680.000 passageiros em linhas estaduais, interestaduais e internacionais, gerando um fluxo mensal de 930.000 mil pessoas. A mesma dispõe serviços de 33 empresas rodoviárias as quais oferecem 107 destinos rodoviários que podem ser nacionais e internacionais (RODOFERROVIARIA, 2012a).

A Rodoviária Internacional de Foz do Iguaçu, se encontra a 5km do centro da cidade, a qual possui treze plataformas de embarque e desembarque, opera diversas companhias de ônibus que fazem trajetos intermunicipais, interestaduais e internacionais ligando a tríplice fronteira aos principais municípios do Brasil, Argentina e Paraguai (H2FOZ, 2012).

O terminal rodoviário Vereador Jamil Josepetti em Maringá está localizado a 3,8 km do centro da cidade, e foi inaugurado em 1998. Atualmente a rodoviária é composta por 28 empresas de ônibus em âmbito estadual e interestadual (TUDO MARINGÁ, 2012).

O Terminal Rodoviário Governador Carvalho Pinto (Rodoviária do Tietê) se encontra na vila Guilherme a 5,8km do centro da cidade. A rodoviária é o maior terminal do país a qual funciona 24 horas e conta com 61 empresas rodoviárias que atendem mais de 1.000 cidades e 21 estados. A mesma atende linhas internacionais para o Paraguai, Argentina, Peru e Uruguai (TRANSPORTAL, 2012).

Expostos os terminais de origem e destino dos deslocamentos analisados neste trabalho, parte-se para a descrição das rotas aéreas e rodoviárias, com o detalhamento dos serviços de cada uma das seis companhias aéreas e das cinco empresas rodoviárias utilizadas nos três trechos em estudo, assim como a exposição de quadros contendo os horários e a duração das viagens. Quando existirem valores, estes se referem à cotação realizada no mês de julho de 2012.

Porém, não é possível estabelecer um valor fixo especificamente para as passagens aéreas, uma vez que estas não possuem valores fixos, podendo ocorrer alterações diversas vezes em um mesmo dia.

Para os trechos estudados, existem seis companhias aéreas e cinco empresas de transporte rodoviário as quais operam em viagens regulares.

A seguir serão expostos quadros detalhados com horários específicos para cada destino, duração da viagem, tipos de tarifas oferecidas, serviço de bordo, entre outros.

Nos quadros, para identificação dos aeroportos que fazem parte dos trechos em estudo serão utilizadas as siglas CWB – Curitiba, IGU – Foz do Iguaçu, MGF – Maringá e CGH – São Paulo (Congonhas), de acordo com a codificação IATA⁶. O quadro com o nome dos aeroportos se encontra no (ANEXO 01) no final desse trabalho.

3.3 ROTAS AÉREAS

Como já mencionado nesse estudo serão analisados três trechos aéreos, Curitiba a Foz do Iguaçu, Curitiba a Maringá e Curitiba a São Paulo.

Para esses destinos existem seis companhias aéreas que operam voos regulares as quais são: Azul Linhas Aéreas Brasileiras, Gol Linhas Aéreas Inteligentes, NHT, Tam, Trip Linhas Aéreas e Webjet Linhas Aéreas Econômicas.

- Para o trecho Curitiba – Foz do Iguaçu operam as companhias: Azul, Gol, Tam, Trip e Webjet.
- Para o trecho Curitiba – Maringá operam as companhias: Azul, Gol, Tam e Trip.
- Para o trecho Curitiba – São Paulo operam as companhias: Gol, NHT, Tam e Trip.

A seguir, serão descritas as empresas que fazem parte do objeto de estudo desse trabalho, para melhor entendimento sobre o serviço oferecido por cada uma.

⁶ IATA – International Air Transport Association (Associação Internacional de Transportes Aéreos). IATA é uma associação a qual representa todos os assuntos relacionados à aviação, a mesma possui o código aeroportuário IATA que é composto por três letras que designa os aeroportos em todo o mundo (IATA, 2012).

3.3.1 Companhia Azul

A companhia aérea Azul Linhas Aéreas iniciou seu trabalho em 2008. Em maio de 2012 a companhia anunciou a fusão da Azul com a Trip. Se aprovada essa associação a empresa passará a somar entre as duas companhias um total de 112 aeronaves, 779 voos diários, 234 rotas e 96 cidades atendidas (VOE AZUL, 2012).

A Azul oferece aos seus usuários dois tipos de tarifas, a Promo e a Flex. As mesmas estão disponíveis para os três trechos em estudo, porém os preços são diferenciados conforme o destino, o dia da semana e o tipo de tarifa escolhida. A Promo a qual é a menor tarifa disponível tem 100% de benefícios no Tudo Azul, o que corresponde 5% do valor da tarifa em crédito no Programa Tudo Azul, o qual oferece prêmios e promoções a seus clientes fidelizados. Nesta mesma tarifa, quando adquirida, o usuário pagará uma taxa de alteração ou cancelamento num valor igual de R\$ 90,00; a taxa de *no show*⁷ tem um custo de R\$ 130,00 e com créditos mantidos na Azul as taxas de reembolso não serão aplicadas. A Tarifa Flex oferece Espaço Azul garantido, corresponde a 10% do valor da tarifa em crédito no Tudo Azul, possui flexibilidade todo dia, não cobra taxa na alteração, cancelamento ou *no show* em voos.

Na parte de serviços de bordo a empresa oferece aos seus clientes (06) seis tipos de *snacks*⁸ que podem ser consumidos a vontade. Os comissários da companhia aérea oferecem aos passageiros, batatas, bolachas, *wafers*, amendoins, chá, refrigerante entre outros alimentos e bebidas (MEIO AÉREO, 2011).

A Companhia Azul oferece no trecho Curitiba a Foz do Iguaçu um voo direto diário de Domingo a Domingo, exceto aos Sábados onde a mesma não oferece nenhum voo para esse destino. O tempo de duração do voo é de 1h16min, conforme descrito no quadro 02 abaixo.

⁷ *No show* – Não comparecimento para embarque do passageiro com reserva (RONÁ, 2002).

⁸ *Snacks* – Termo inglês que significa refeição leve e rápida, como sanduíches, saladas, entre outros (VIEIRA e CÂNDIDO, 2000).

QUADRO 02 – Companhia Azul: Curitiba – Foz do Iguaçu

VOO DIRETO – CURITIBA / FOZ DO IGUAÇU							
HORÁRIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
22:49 (CWB) 00:05 (IGU)	1h16min	1h16min	1h16min	1h16min	1h16min	-	1h16min

FONTE: Elaborado pela autora

Para o trecho entre Curitiba a Maringá a empresa oferece um voo diário para o destino conforme descrito no quadro 03. A duração do voo é de 1h03min.

QUADRO 03 – Companhia Azul: Curitiba – Maringá

VOO DIRETO – CURITIBA / MARINGÁ							
HORARIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
14:53 (CWB) 15:56 (MGF)	1h 03min	1h 03min	1h 03min	1h 03min	1h 03min	1h 03min	1h 03min

FONTE: Elaborado pela autora

A aeronave Embraer 195 a qual faz o trecho Curitiba a Foz do Iguaçu e Curitiba a Maringá é equipada com 118 bancos de couro ecológico que são distribuídos em fileiras de 04 quatro assentos dispostos de dois em dois, o qual o espaçamento entre poltronas é de 79 centímetros o que permite que os passageiros possam esticar as pernas trazendo maior comodidade aos usuários.

A Azul ainda oferece aos clientes que querem mais conforto, 16 assentos conhecidos como (Espaço Azul) que oferecem maior espaçamento entre poltronas, são 7cm a mais do que as normais, totalizando 86cm de distância entre as mesmas (VOE AZUL, 2012).

3.3.2 Companhia Gol

No mercado brasileiro da aviação há dez anos, a Gol Linhas Aéreas Inteligentes trabalha com *low cost, low fare* (baixo custo e baixa tarifa). Atualmente a Gol oferece a seus usuários uma extensa malha aérea de rotas pela América do Sul e Caribe, chegando perto de 900 voos diários em 71 destinos e 13 países (VOE GOL, 2012).

A respeito dos preços dos bilhetes aéreos a companhia oferece dois tipos de tarifas; a Flexível e a tarifa Programada. Ambas são ofertadas nos três trechos em estudo. A tarifa flexível oferece aos clientes milhas, prioridade na hora do

embarque, acesso as salas de espera da companhia nos aeroportos e o custo de reembolso é de 10% do valor da tarifa. A tarifa Programada oferece milhas aos clientes, o custo de reembolso é de 40% do valor da tarifa, custo de cancelamento ou alteração no valor de R\$ 80,00, e o custo de não comparecimento é de R\$ 130,00.

A Gol oferece entre seus serviços a revista de bordo que traz matérias variadas de uma forma geral as quais podem ser conferidas em todos os voos da companhia.

Também existe a venda de bebidas e comidas a bordo no qual os passageiros podem adquirir e consumir um lanche dentro do avião. Os preços são variados conforme o pedido do cliente. São oferecidos: três tipos de sanduíches, combos especiais (sanduíche + bebida e acompanhamento), cervejas, refrigerantes, sucos, água (com e sem gás), uísque, vinho tinto, chá, energético, *snacks* (como batata *chips*, castanha-de-caju, *cookies* e chocolate), bebidas quentes, entre outros.

A companhia também oferece em seus voos atendimento especial para deficientes e menores de idade que viajam sozinhos. E um dos mais novos serviços de bordo da companhia é o portal de entretenimento a bordo sem custo adicional. Com ele os passageiros podem visualizar através de seus equipamentos eletrônicos vídeos, notícias, jogos e músicas.

A Gol oferece assentos especiais para seus usuários que querem voar com mais conforto e espaço, os mesmos estão localizados próximos a saída de emergência do avião e são identificados com cores diferenciadas. Para adquirir esses assentos maiores, os clientes terão que pagar R\$ 10,00 a mais do valor da passagem para trechos de até 1h50min de duração, e R\$ 20,00 a mais para trechos com mais de 1h50min.

A companhia aérea Gol oferece três voos diários de segunda a sábado, e quatro voos aos domingos no trecho de Curitiba a Foz do Iguaçu. O tempo de duração dos voos tem variação entre 1h e 1h15min, conforme quadro 04 abaixo:

QUADRO 04 – Companhia Gol: Curitiba – Foz do Iguaçu

VOOS DIRETOS – CURITIBA / FOZ DO IGUAÇU							
HORÁRIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
12:22 (CWB) 13:30 (IGU)	-	-	-	-	-	-	1h 08min
14:43 (CWB) 15:55 (IGU)	1h 12min	1h 12min	1h 12min	1h 12min	1h 12min	1h 12min	1h 12min
17:50 (CWB) 18:50 (IGU)	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h
22:35 (CWB) 23:50 (IGU)	1h 15min	1h 15min	1h 15min	1h 15min	1h 15min	1h 15min	1h 15min

FONTE: Elaborado pela autora

O Boeing 737/800 que faz esse trecho tem capacidade média de 116 a 134 assentos.

Para o trecho entre Curitiba e Maringá a companhia conta com três voos diretos e diários, e um voo com conexão⁹. Os voos tem duração aproximada entre 50min e 4h24min, conforme descrito no quadro 05 abaixo.

QUADRO 05 – Companhia Gol: Curitiba – Maringá

VOOS DIRETOS – CURITIBA / MARINGÁ							
HORÁRIOS	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
08:07 (CWB)	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h
09:12 (MGF)	05min	05min	05min	05min	05min	05min	05min
16:10 (CWB)	0:50min	0:50min	0:50min	0:50min	0:50min	0:50min	0:50min
17:00 (MGF)							
22:40 (CWB)	1h	1h	1h	1h	1h	1h	1h
23:45 (MGF)	05min	05min	05min	05min	05min	05min	05min

FONTE: Elaborado pela autora

Para operar esse trecho a companhia Gol conta com as aeronaves Boing 737/700 com capacidade para 122 passageiros, e o Boeing 737/800 que oferece de 116 a 134 assentos. As mesmas também operam no trecho entre Curitiba a São Paulo.

A Gol ainda opera dez voos no trecho de Curitiba a São Paulo, os quais variam durante os dias da semana. A duração dos voos também varia entre 49min a 1h15m, conforme quadro 06 demonstra.

⁹ Os quadros contendo os voos com conexões estão em apêndice 02 neste trabalho.

QUADRO 06 – Companhia Gol: Curitiba – São Paulo

VOOS DIRETOS – CURITIBA / SÃO PAULO							
HORARIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
06:20 (CWB) 07:12 (CGH)	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	-
08:28 (CWB) 09:34 (CGH)	1h06min	1h06min	1h06min	1h06min	1h06min	1h06min	1h06min
09:32 (CWB) 10:31 (CGH)	0:59min	0:59min	0:59min	0:59min	0:59min	0:59min	-
10:55 (CWB) 11:51 (CGH)	0:56min	0:56min	0:56min	0:56min	0:56min	0:56min	0:56min
13:31 (CWB) 14:20 (CGH)	0:49min	0:49min	0:49min	0:49min	0:49min	-	-
13:52 (CWB) 14:53 (CGH)	-	-	-	-	-	-	1h01min
15:12 (CWB) 16:07 (CGH)	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	-	0:55min
16:56 (CWB) 18:11 (CGH)	1h15min	1h15min	1h15min	1h15min	1h15min	-	1h15min
18:50 (CWB) 19:43 (CGH)	0:53min	0:53min	0:53min	0:53min	0:53min	0:53min	0:53min
20:50 (CWB) 21:46 (CGH)	0:56min	0:56min	0:56min	0:56min	0:56min	-	0:56min

FONTE: Elaborado pela autora

3.3.3 Companhia Tam

A Companhia TAM tem 36 anos de mercado. A mesma empresa tem acordo com companhias aéreas nacionais e internacionais, além de operar em vários países da América do Sul, América do norte e Europa. Hoje a Tam conta com uma frota de 156 aeronaves, e atende 19 destinos internacionais e 42 destinos nacionais (TAM, 2012).

Com relação aos preços dos bilhetes aéreos as tarifas oferecidas pela companhia Tam são:

Tarifa Light - que oferece taxa de reembolso de 50% do valor da tarifa, cobrança para remarcação de voo de R\$80,00 antes da decolagem e R\$ 130,00 após a decolagem, 30% de desconto nas tarifas para crianças, oferece pontos de fidelidade de 90%, franquias de bagagem de 23kg e o usuário na pré reserva do assento visualiza até 20% da aeronave.

Tarifa Flex – Reembolso de 40% em relação ao valor da tarifa, remarcação de voo custa de R\$ 80,00 a R\$ 130,00. Desconto na tarifa de 30% para crianças, pontos de fidelidade de 100%, franquias de bagagem 23kg + 10kg, e visualiza até 60% da aeronave na pré reserva do voo.

Tarifa Max – Taxa de reembolso de 30%, valores de R\$ 80,00 a R\$ 130,00 para remarcação do voo, desconto de 30% nas tarifas para crianças, 120% de pontos de fidelidade, franquias de bagagem permitida 23kg + 10kg, e visualização de 80% da aeronave na pré reserva.

Tarifa Top – Reembolso de 10% do valor total da tarifa, remarcação de voo sem custo, desconto de tarifa de 30% para crianças, 150% de pontos de fidelidade, prioridade no *check-in*¹⁰, embarque e entrega de bagagens, franquias de bagagem de 23kg + 10kg e visualiza 100% da aeronave na pré reserva.

A bordo das aeronaves da Tam a mesma oferece serviços como acesso a internet através dos aparelhos eletrônicos de seus usuários, além de poderem desfrutar de canais de vídeo, áudio e jogos.

A companhia oferece no trecho entre Curitiba a Foz do Iguaçu diariamente dois voos diretos e vinte sete tipos de voos com conexões, sendo que estes podem variar sua operação conforme o dia da semana. Os voos tem duração média entre 1h10min a 12h48min, conforme descrição do quadro 07.

QUADRO 07 - Companhia Tam: Curitiba – Foz do Iguaçu

VOOS DIRETOS – CURITIBA / FOZ DO IGUAÇU							
HORÁRIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
13:33 (CWB) 14:40 (IGU)	1h 07min	1h 07min	1h 07min	1h 07min	1h 07min	1h 07min	1h 07min
21:24 (CWB) 22:34 (IGU)	1h 10min	1h 10min	1h 10min	1h 10min	1h 10min	1h 10min	1h 10min

FONTE: Elaborado pela autora

As aeronaves utilizadas para esse trecho são Airbus Industrie A319 a qual oferece capacidade para 144 passageiros, e a A320 100/200 que tem disponibilidade de 156 a 174 assentos. A velocidade média dessas aeronaves chega a 850km/h.

Para o trecho entre Curitiba a Maringá a Tam oferece a seus usuários três voos diretos e onze voos de conexão os quais podem variar durante o dia da semana, conforme quadro 08. Os voos tem duração média de 52 min a 1h nos voos diretos, e de 3h55min a 15h nos voos com conexão.

¹⁰ *Check-in* - Apresentação do passageiro para o embarque em um voo (RONÁ, 2002).

QUADRO 08 – Companhia Tam: Curitiba – Maringá

VOOS DIRETOS – CURITIBA / MARINGÁ							
HORARIOS	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
08:18 (CWB) 09:15 (MGF)	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	-
13:00 (CWB) 14:00 (MGF)	1h	1h	1h	1h	1h	1h	-
20:13 (CWB) 21:05 (MGF)	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	-	0:52min

FONTE: Elaborado pela autora

Para esse trecho citado no quadro acima além das aeronaves A319 e A320 a Tam utiliza também o modelo ATR com 64 a 72 lugares e a aeronave Embraer 175 com 86 bancos disponíveis.

No trecho entre Curitiba a São Paulo a Tam oferece 13 voos diretos os quais tem duração da viagem aproximadamente entre 48min e 1h19m. Para os 15 voos com conexões a duração fica entre 3h56m a 10h29m, conforme descrição no quadro 09 abaixo.

QUADRO 09 – Companhia Tam: Curitiba – São Paulo

VOOS DIRETOS – CURITIBA / SÃO PAULO							
HORARIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
06:28 (CWB) 07:31 (CGH)	1h03min	1h03min	1h03min	1h03min	1h03min	1h03min	-
06:55 (CWB) 07:52 (CGH)	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	-
08:32 (CWB) 09:27 (CGH)	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	-
10:23 (CWB) 11:18 (CGH)	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	-
10:50 (CWB) 12:09 (CGH)	1h19min	1h19min	1h19min	-	1h19min	1h19min	-
12:02 (CWB) 12:54 (CGH)	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	-	-	-
12:10 (CWB) 13:11 (CGH)	-	-	-	-	-	1h01min	-
14:01 (CWB) 14:50 (CGH)	0:49min	0:49min	0:49min	0:49min	0:49min	0:49min	-
15:58 (CWB) 16:49 (CGH)	0:51min	0:51min	0:51min	0:51min	0:51min	0:51min	0:51min
17:02 (CWB) 17:50 (CGH)	0:48min	0:48min	0:48min	0:48min	0:48min	-	0:48min
18:45 (CWB) 19:49 (CGH)	1h04min	1h04min	1h04min	1h04min	1h04min	1h04min	1h04min
19:55 (CWB) 20:59 (CGH)	-	-	-	-	-	1h04min	-
20:22 (CWB) 21:14 (CGH)	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	-	0:52min

FONTE: Elaborado pela autora

As aeronaves Airbus A319 e A320 com respectivamente 144 e 156 a 174 assentos são os modelos utilizados nesse trecho acima.

3.3.4 Companhia Trip

Criada em 1998, a Trip é controlada pelos grupos Caprioli e Águia Branca, enquanto aguarda a aceitação para juntamente com a Azul Linhas Aéreas formar uma única empresa Azul Trip S/A. A mesma conta com uma frota de 58 aeronaves e 88 cidades atendidas (VOE TRIP, 2012).

A Trip conta com três tipos de tarifas: Achei, Clássica e Tenho mais. As mesmas são oferecidas nos três trechos em pesquisa, e tem variação de preço conforme data, tarifa e trecho selecionado pelo passageiro.

A tarifa Achei é promocional, para quem deseja economizar. Em caso de remarcação ou remissão, a companhia cobra dos passageiros antes da partida do voo R\$ 80,00, e após a partida R\$130,00. Em caso de reembolso, a taxa é de 60% da tarifa antes do voo, e 70% da tarifa depois do voo.

A tarifa Clássica é apropriada para quem viaja a negócios. Para remarcar ou reemitir um bilhete a companhia cobra antes da partida do voo R\$ 60,00 e R\$100,00 após a partida, as taxas de reembolso apresentam 35% da tarifa antes do voo e 45% depois do voo.

A Tarifa Tenho Mais, para quem viaja a qualquer momento. Remarcação ou remissão antes do voo não tem custo, após a partida R\$ 30,00. Taxas de reembolso antes do voo é de 10% e depois 20%.

Os serviços de bordo oferecidos pela companhia são revista de bordo da Trip com assuntos variados, sorteios de produtos ou *vouchers* da empresa.

A Trip oferece a seus usuários para o trecho de Curitiba a Foz do Iguaçu, dois voos de segunda-feira a sexta-feira. Os mesmos tem variação na duração do voo de 5h33m a 8h38m, conforme quadro 10 descrito na próxima página.

QUADRO 10 – Companhia Trip: Curitiba – Foz do Iguaçu

VOOS COM CONEXÃO (ES) e ESCALA - CURITIBA / FOZ DO IGUAÇU							
HORARIOS	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
12:47 (CWB) 14:18 (CAC) 15:55 (CAC) 15:50 (MGF) 19:05 (MGF) 19:36 (LDB) 20:15 (LDB) 21:25 (IGU)	8h 38min	8h 38min	8h 38min	8h 38min	8h 38min	-	-
15:52 (CWB) 16:40 (LDB) 20:15 (LDB) 21:25 (IGU)	5h 33min	5h 33min	5h 33min	5h 33min	5h 33min	-	-

FONTE: Elaborado pela autora

Para esse trecho a Trip conta com dois modelos de aeronaves; a ATR -72 com capacidade entre 64 a 72 passageiros, e a Embraer 175 com disposição para 86 passageiros.

No trecho entre Curitiba a Maringá conforme mostra o quadro 11, a companhia oferece três voos diretos com duração média entre 52min a 1h e dois voos com conexão que tem duração aproximada de 1h48m a 3h03m.

QUADRO 11– Companhia Trip: Curitiba - Maringá

VOOS DIRETOS – CURITIBA / MARINGÁ							
HORARIOS	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
08:18 (CWB) 09:15 (MGF)	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	-
13:00 (CWB) 14:00 (MGF)	1h	1h	1h	1h	1h	1h	-
20:13 (CWB) 21:05 (MGF)	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	-	0:52min

FONTE: Elaborado pela autora

Além das aeronaves Embraer 175 e ATR, a Trip também utiliza a Embraer EMB E90 que faz a conexão entre Curitiba a Londrina, e que possui disponibilidade entre 94 a 106 assentos.

Para o trecho pesquisado entre Curitiba a São Paulo, a companhia oferece onze voos diretos e dezoito voos com conexões. A duração dos voos diretos fica aproximadamente entre 49min e 1h04m. Para os voos com conexões, a duração pode ter em média de 3h12m a 8h40m, conforme descrito no quadro 12 na próxima página.

QUADRO 12 – Companhia Trip: Curitiba – São Paulo

VOOS DIRETOS – CURITIBA / SÃO PAULO							
HORÁRIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
06:55 (CWB) 07:52 (CGH)	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	0:57min	-
08:32 (CWB) 09:27 (CGH)	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	-
10:23 (CWB) 11:18 (CGH)	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	0:55min	-
12:02 (CWB) 12:54 (CGH)	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	-	-	-
12:10 (CWB) 13:11 (CGH)	-	-	-	-	-	1h 01min	-
14:01 (CWB) 14:50 (CGH)	0:49min	0:49min	0:49min	-	0:49min	0:49min	-
15:58 (CWB) 16:49 (CGH)	0:51min	0:51min	0:51min	0:51min	0:51min	0:51min	0:51min
17:02 (CWB) 17:50 (CGH)	0:48min	0:48min	0:48min	0:48min	0:48min	-	0:48min
18:45 (CWB) 19:49 (CGH)	1h04min	1h04min	1h04min	1h04min	1h04min	1h04min	1h04min
19:55 (CWB) 20:59 (CGH)	-	-	-	-	-	1h04min	-
20:22 (CWB) 21:14 (CGH)	0:52min	0:52min	0:52min	0:52min	-	0:52min	0:52min

FONTE: Elaborado pela autora

Neste trecho são utilizadas as aeronaves Embraer 175 e Embraer EMB E90.

3.3.5 Companhia NHT

Atuando no mercado aéreo regional sul, ligando as capitais dos estados com as regiões do interior, desde agosto de 2006, a NHT Linhas aéreas tem em sua frota 06 aeronaves e sua proposta é atender o mercado de aviação na região sul do Brasil (VOE NHT, 2012).

A mesma oferece para o trecho de Curitiba a São Paulo, apenas um voo direto de segunda a sexta-feira conforme quadro 13. A duração do voo é de 1h18m.

QUADRO 13 – Companhia NHT: Curitiba – São Paulo

VOO DIRETO – CURITIBA / SÃO PAULO							
HORARIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
13:29 (CWB) 14:47 (CGH)	1h18min	1h18min	1h18min	1h18min	1h18min	-	-

FONTE: Elaborado pela autora

Para esse destino a NHT opera com a aeronave LET-410 que possui disponibilidade para 19 passageiros.

3.3.6 Companhia Webjet

A empresa Webjet Linhas Aéreas Econômicas surgiu em 2005, com objetivo de aumentar a competitividade no mercado aéreo nacional através da eficiência e dos preços menores. Desde 2011 a companhia aérea é controlada pela VRG Linhas aéreas S/A a qual está ligada ao grupo Gol. A Webjet conta com 24 aeronaves e tem presença em 18 cidades do país (WEBJET, 2012).

A companhia trabalha com três tipos de tarifas as quais estão disponíveis no trecho entre Curitiba a Foz do Iguaçu. A Superpromo é um valor promocional para quem deseja ainda mais economia, nessa tarifa; o usuário pagará uma taxa de R\$ 100,00 para fazer uma alteração, R\$ 150,00 se for pedir reembolso e R\$ 200,00 caso não compareça para voar. A tarifa econômica é ideal para pessoas que podem programar sua viagem com antecedência. Nesse valor a taxa de alteração custa R\$ 80,00, para pedir reembolso a taxa é de R\$ 100,00 e *no show* R\$ 200,00. Tarifa livre é mais completa para quem quer pagar um pouco mais e ter maior conveniência. Nesse valor os usuários não pagam taxas para fazer alteração ou pedir reembolso, a taxa de *no show* é de R\$ 100,00.

Nos voos da empresa a mesma conta com o serviço de venda a bordo. São variados tipos de comidas e bebidas que os usuários podem adquirir durante o voo. Os preços variam conforme o cardápio e os mesmos são pagos somente em dinheiro.

A Webjet conta com apenas um voo diário nesse trecho de segunda a sábado, conforme mostra o quadro 14. A duração do voo é de 1h18m.

QUADRO 14 – Companhia Webjet: Curitiba – Foz do Iguaçu

VOO DIRETO – CURITIBA / FOZ DO IGUAÇU							
HORARIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
09:52 (CWB) 11:00 (IGU)	1h 08min	1h 08min	1h 08min	1h 08min	1 08min	1h 08min	-

FONTE: Elaborado pela autora

A aeronave Boeing 737-300 a qual faz esse trecho tem capacidade para 148 passageiros.

3.4 ROTAS RODOVIÁRIAS

Assim como para os trechos aéreos, neste item será explanado sobre as empresas rodoviárias que disponibilizam serviços nos mesmos trechos os quais são:

- Para o trecho entre Curitiba - Foz do Iguaçu opera a empresa Auto Viação Catarinense.
- Para o trecho Curitiba - Maringá opera a Viação Garcia.
- Para o Trecho Curitiba - São Paulo existem três empresas que operam nesse trecho as quais são: Viação Cometa, Viação Eucatur e Viação Itapemirim.

Nesse momento serão exploradas as empresas rodoviárias, para que haja um melhor entendimento sobre os serviços oferecidos pelas mesmas.

3.4.1 Empresa Catarinense

A Auto Viação Catarinense foi fundada em 1928, e iniciou sua história com uma linha entre Blumenau e Florianópolis. Hoje a mesma conta com uma frota com mais de 400 veículos, atua em 150 linhas intermunicipais, interestaduais e internacionais (CATARINENSE, 2012).

A empresa Catarinense oferece aos seus usuários no trecho Curitiba a Foz do Iguaçu, a opção de dez horários diariamente de domingo a domingo. A duração da viagem é de aproximadamente 9h a 11h, conforme quadro 15 na próxima página.

QUADRO 15 – Empresa Viação Catarinense: Curitiba – Foz do Iguaçu

TRECHO CURITIBA / FOZ DO IGUAÇU							
HORARIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
08:00 17:45 (1)	9h 45min	9h 45min	9h 45min	9h 45min	9h 45min	9h 45min	9h 45min
10:00 21:00 (1)	11h	11h	11h	11h	11h	11h	11h
12:15 21:30 (1)	9h 15min	9h 15min	9h 15min	9h 15min	9h 15min	9h 15min	9h 15min
18:00 05:00 (1)	11h	11h	11h	11h	11h	11h	11h
21:00 06:00 (1)	9h	9h	9h	9h	9h	9h	9h
21:20 06:20 (1)	-	-	-	9h	9h	-	9h
21:30 07:10 (1)	9h 40min	9h 40min	9h 40min	9h 40min	9h 40min	9h 40min	9h 40min
22:00 07:25 (2)	9h 25min	9h 25min	9h 25min	9h 25min	9h 25min	9h 25min	9h 25min
22:15 07:15 (1)	9h	9h	9h	9h	9h	9h	-
22:45 09:20 (1)	10h 35min	10h 35min	10h 35min	10h 35min	10h 35min	10h 35min	-

FONTE: Elaborada pela autora

Para realizar a viagem a empresa oferece dois tipos de veículos para seus usuários, o convencional (1) e o leito (2).

O ônibus modelo convencional apresenta de 46 a 50 poltronas acolchoadas e reclináveis, o mesmo ainda possui ou não ar-condicionado e calefação.

Já o ônibus leito oferece 24 poltronas com mantas e travesseiro, além de frigobar, monitores de tv e dvd, ar condicionado com regulagem individual, calefação e *toilette*, tornando-se assim a viagem mais tranquila e confortável.

3.4.2 Empresa Garcia

Com 77 anos de experiência no mercado a Viação Garcia que teve início em 1934, hoje conta com uma frota com mais de 500 veículos que interligam os estados do Paraná, São Paulo, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais e Rio de Janeiro (VIAÇÃO GARCIA, 2012).

A Viação Garcia oferece para o trecho, sete opções de horários de segunda a domingo, e três opções de horários que só estão disponíveis na sexta e no sábado, a duração da viagem fica entre 6h20m a 8h20m, conforme quadro16 detalha.

QUADRO 16 – Empresa Viação Garcia: Curitiba - Maringá

TRECHO – CURITIBA / MÁRINGÁ							
HORÁRIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
08:00 16:30 (1)	8h30min	8h30min	8h30min	8h30min	8h30min	8h30min	8h30min
12:30 18:55 (1)	-	-	-	-	6h25min	-	-
13:00 19:45 (1)	6h45min	6h45min	6h45min	6h45min	-	6h45min	6h45min
15:00 23:20 (1)	8h20min	8h20min	8h20min	8h20min	8h20min	8h20min	8h20min
18:15 01:05 (3)	6h50min	6h50min	6h50min	6h50min	6h50min	-	6h50min
18:15 01:05 (2)	6h50min	6h50min	6h50min	6h50min	6h50min	-	-
23:15 06:30 (2)	-	-	-	-	-	-	7h15min
23:30 05:55 (2)	-	-	-	-	6h25	-	-
23:45 06:05 (4)	6h20	6h20	6h20	6h20	6h20	6h20	6h20

FONTE: Elaborado pela autora

A empresa oferece três modelos de veículos os quais são: Convencional (1), Leito (2), Executivo (3), Double Deck Executivo e Leito (4).

O modelo convencional apresenta 42 poltronas e no serviço de bordo oferece ar condicionado e banheiro.

Modelo leito tem 23 assentos; o Executivo 42 poltronas. Entre os serviços de bordo os mesmos apresentam ar condicionado, descanso para as pernas, água e banheiro.

O diferencial do modelo *double deck* (dois andares) é que ele oferece os serviços do ônibus leito e executivo em um mesmo veículo podendo disponibilizar no andar de cima 48 lugares executivo, e no andar abaixo 06 poltronas leito. No veículo são oferecidos serviços de bordo como água, dois banheiros, ar condicionado e descanso para as pernas.

3.4.3 Empresa Cometa

Iniciou seu trabalho em 1943, como Auto Viação São Paulo – Santos S.A. A mesma ficou por 5 anos com este nome. Em 1947 o Major Tito Mascioli adquiriu a empresa e um ano após alterou o nome para Viação Cometa S.A. Hoje conta em sua frota com aproximadamente 700 veículos (VIAÇÃO COMETA, 2012).

A viação cometa oferece vinte e sete opções de horários e quatro modelos de ônibus para os usuários que desejam se deslocar de Curitiba para São Paulo através do transporte rodoviário o qual tem uma duração média entre 6h e 6h10m de viagem, conforme quadro 17 ilustra.

QUADRO 17 – Empresa Viação Cometa: Curitiba – São Paulo

TRECHO – CURITIBA/ SÃO PAULO							
HORÁRIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
00:20 06:20 (1)	6h	6h	6h	6h	6h	6h	6h
07:00 13:00 (1)	6h	6h	6h	6h	6h	6h	6h
09:00 15:00 (1)	6h	6h	6h	6h	6h	6h	6h
09:29 15:39 (1)	6h 10min	-	-	-	-	-	-
09:30 15:40 (3)	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min
09:30 15:40 (4)	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min
11:30 17:40 (1)	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min
11:45 17:55 (1)	6h 10min	-	-	-	-	-	-
14:00 20:00 (1)	6h	6h	6h	6h	6h	6h	6h
14:15 20:15 (1)	-	-	-	-	6h	-	6h
14:15 20:25 (1)	6h 10min	-	-	-	-	-	-
16:00 22:10 (1)	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min
16:15 22:25 (1)	6h 10min	-	-	-	6h 10min	-	6h 10min
18:00 00:10 (1)	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min
21:00 03:00 (1)	-	-	-	-	6h	-	6h
21:00 03:10 (1)	6h 10min	-	-	6h 10min	-	-	-
22:30 04:30 (1)	6h	6h	6h	6h	6h	6h	6h
23:00 05:10 (1)	6h 10min	-	-	-	-	-	-
23:15 05:15 (3)	6h	6h	6h	6h	6h	6h	6h
23:15 05:15 (4)	6h	6h	6h	6h	6h	6h	6h
23:30 05:40 (4)	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min	6h 10min
23:35 05:45 (2)	6h10	-	-	-	-	-	-
23:50 05:50 (2)	6h	6h	6h	6h	6h	6h	6h
23:55 05:55 (1)	-	-	-	-	6h	-	6h
23:55 06:05 (1)	6h 10min	-	-	-	-	-	-
23:59 05:59 (3)	6h	6h	6h	6h	6h	6h	6h
23:59 05:59 (3)	6h	6h	6h	6h	6h	6h	6h

FONTE: Elaborado pela autora

Conforme mencionado anteriormente à empresa oferece quatro modelos de ônibus os quais são: Convencional (1), Leito (2), GTV Executivo (3), GTV 1ª classe (4). Com essas opções o usuário pode escolher qual modelo lhe trará mais conforto e segurança no momento do deslocamento da viagem.

O modelo convencional oferece 46 poltronas convencionais e *toilette*; e o leito apresenta 25 poltronas com descanso para pernas, travesseiro, manta, *toilette*, ar condicionado, tv e água mineral. O GTV Executivo disponibiliza 24

poltronas semi-leito com descansa pés, travesseiro e manta, lanche, *dvd*, ar-condicionado, frigobar e *toilette*. O GTV 1ª classe tem seu serviço no mesmo veículo do GTV Executivo, porém oferece 09 poltronas em couro as quais são disponibilizadas duplas ou individuais, manta e travesseiro, lanche especiais, ar-condicionado, frigobar e *dvd*.

O custo das passagens tem variação conforme horário e modelo desejado pelo cliente.

3.4.4 Empresa Eucatur

A Eucatur deu início aos seus trabalhos em 1964, hoje percorre 23 estados brasileiros, além da Bolívia e Venezuela. Sua frota conta com mais de 500 veículos (EUCATUR, 2012).

A viação Eucatur disponibiliza para o trecho de Curitiba a São Paulo, três horários em ônibus convencional, os quais tem duração média de 6h10m a 6h40m, conforme quadro 18.

QUADRO 18 – Empresa Viação Eucatur: Curitiba – São Paulo

TRECHO – CURITIBA / SÃO PAULO							
HORÁRIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
00:50 07:50 (1)	-	-	-	-	-	6h15min	-
01:40 08:20 (1)	-	-	-	-	-	-	6h40min
23:55 06:05 (1)	6h10min	6h10min	6h10min	6h10min	6h10min	-	6h10min

FONTE: Elaborado pela autora

Os ônibus convencionais possuem 44 poltronas e oferecem aos seus usuários ar condicionado, água, banheiro e descanso para os pés. Estes são utilizados nos horários de 0h50m e 1h40m.

O modelo convencional das 23h55m é *double deck* e oferece 56 lugares com descanso para os pés, ar condicionado, água e banheiro.

3.4.5 Empresa Itapemirim

A Viação Itapemirim, interliga 21 estados e opera com uma frota de aproximadamente 1.300 ônibus. A empresa já tem quase 60 anos de história (ITAPEMIRIM, 2012).

A mesma disponibiliza vinte e dois horários na linha Curitiba a São Paulo, a duração da viagem é de aproximadamente 6h30m, conforme quadro 19 abaixo.

QUADRO 19 – Empresa Viação Itapemirim: Curitiba – São Paulo

TRECHO – CURITIBA / SÃO PAULO							
HORÁRIO	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
00:08 06:38 (1)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
00:10 06:40 (3)	-	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	-
06:00 12:30 (1)	-	6h30min	-	6h30min	-	-	-
06:20 12:50 (1)	6h30min	-	6h30min	-	6h30min	6h30min	6h30min
08:00 14:30 (1)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
10:00 16:30 (1)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
10:15 16:45 (1)	6h30min	-	-	-	-	-	-
13:00 19:30 (1)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
13:15 19:45 (1)	6h30min	-	-	-	-	-	-
15:00 21:30 (1)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
15:15 21:45 (3)	6h30min	-	-	-	6h30min	-	6h30min
17:00 23:30 (1)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
19:00 01:30 (1)	6h30min				6h30min	6h30min	-
22:00 04:30 (1)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
22:30 05:00 (1)	6h30min	-	-	-	-	-	-
23:00 05:30 (1)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
23:20 05:50 (3)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
23:24 05:54 (1)	-	-	-	-	6h30min	-	6h30min
23:25 05:55 (2)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
23:45 06:15 (1)	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min	6h30min
23:50 06:20 (2)	6h30min	-	-	-	-	-	-
23:54 06:24 (3)	-	-	-	-	6h30min	-	6h30min

FONTE: Elaborado pela autora

A empresa oferece três modelos de ônibus: Convencional (1), Leito (2) e Golden (3).

O modelo convencional disponibiliza 46 poltronas. O serviço de bordo oferecido para esse modelo possui ar condicionado, banheiro a bordo, reclinção na poltrona entre 44° a 61°, cinto de segurança e luz individual e bagageiro.

O modelo Golden oferece 42 lugares aos passageiros, tem ar condicionado, reclinção das poltronas de 62°; as mesmas possuem apoio para as pernas, além de banheiro pressurizado, água a bordo, tv ligada com vídeo até às 22 horas e música ambiente.

Já o modelo leito possui 23 poltronas com reclinção de 65° com apoio para os pés, banheiro, ar condicionado, travesseiro, bagageiro e som ambiente.

Percebe-se, dessa forma, que as empresas de transporte aéreo e rodoviário que oferecem linhas regulares para os destinos estudados apresentam vários elementos e serviços diferenciados, ficando a critério do turista escolher qual irá melhor atender suas necessidades.

Tendo entendido como são as viagens aéreas e rodoviárias nos trechos estudados, parte-se nesse momento para a apresentação dos resultados da pesquisa, onde será possível identificar as motivações dos usuários para escolha do modal aéreo em seu deslocamento, e identificar as motivações dos usuários para escolha do modal rodoviário em seu deslocamento.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Após realizar levantamento teórico sobre o tema proposto e caracterizar o objeto de estudo, parte-se neste momento para a apresentação dos resultados obtidos com a pesquisa de campo. Utilizando-se do instrumento de questionários, é possível apresentar resultados referentes às motivações dos usuários para escolha do modal aéreo em seu deslocamento e identificar as motivações dos usuários para escolha do modal rodoviário em seu deslocamento.

Importante ressaltar que este trabalho não tem como objetivo analisar os serviços oferecidos pelas empresas apresentadas no capítulo anterior, dessa forma, a pesquisa não apresentará informações sobre a empresa utilizada pelo entrevistado para seu deslocamento aéreo ou rodoviário.

Neste capítulo apresentam-se inicialmente as respostas dos questionados para os deslocamentos aéreos, e depois as respostas para os deslocamentos rodoviários. Observa-se que os questionados que realizaram um trecho aéreo com origem em Curitiba e destino em Foz do Iguaçu (por exemplo), também realizaram o mesmo deslocamento utilizando o modal rodoviário. Esta informação é válida para todos os deslocamentos apresentados a seguir.

Inicialmente serão apenas apresentadas as informações obtidas com os questionários para cada trecho, sendo que a análise dessas informações ocorre no fim do capítulo, com a comparação da satisfação dos usuários dos dois modais.

4.1 DESLOCAMENTO AÉREO TRECHO CURITIBA - FOZ DO IGUAÇU

A seguir serão apresentados os dados referentes ao trecho aéreo Curitiba-Foz do Iguaçu o qual apresenta uma distância de 635 km entre origem e destino. Das vinte e sete pessoas questionadas, sete realizaram esse deslocamento.

Importante ressaltar que num primeiro momento, estes dados serão apenas apresentados, para uma posterior análise comparativa.

Ao questionar sobre o que os levou a realizar este deslocamento, obteve-se as seguintes respostas conforme o quadro 20 demonstra:

QUADRO 20 - Motivo da viagem trecho Curitiba – Foz do Iguaçu

Motivo da viagem aérea para Foz do Iguaçu	71,42% Lazer
	14,29% Eventos
	14,29% Negócios

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que a maioria dos questionados para esse trecho tiveram o lazer como seu motivo principal de viagem.

Sobre o conforto do transporte utilizado para esse trecho, observa-se que todos (100%) acharam bom. Possivelmente esse resultado se dá pelas companhias aéreas desse trecho oferecer a seus passageiros, lanches, bebidas, possibilidade de adquirir assentos maiores, bem como acesso a internet, entre outros serviços. Mesmo com esse resultado, dois entrevistados fizeram uma observação a respeito do conforto, considerando os assentos apertados e com pouco espaço.

Quando questionado a respeito da pontualidade dos transportes conforme mencionado os horários na passagem adquirida o quadro 21 demonstra que:

QUADRO 21 – Pontualidade do transporte aéreo para o trecho Curitiba- Foz do Iguaçu

Pontualidade do transporte utilizado	57,14% Sim houve pontualidade
	28,58% Houve atraso de até 30min
	14,28% Houve atraso com mais de 30min

FONTE: Elaborado pela autora

Observa-se que para esse trecho percorrido com o transporte aéreo a maioria dos questionados responderam que houve pontualidade do transporte conforme mencionado nos bilhetes aéreos. A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) considera pontual em voos nacionais, a decolagem até 10min antes ou 15min após o horário previsto e para pousos à tolerância é de até 15min (CNT, 2011).

Quanto ao custo da passagem adquirida das opções Barato, Razoável e Caro, o quadro 22 mostra que:

QUADRO 22 - Custo da passagem aérea no trecho Curitiba – Foz do Iguaçu

Custo da passagem adquirida	71,42% Razoável
	14,29% Barato
	14,29% Caro

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que para esse trecho a maioria dos questionados achou razoável o custo dos bilhetes. O preço das passagens aéreas Curitiba-Foz do Iguaçu se comparadas as passagens rodoviárias para o mesmo trecho são 202,38%¹¹ mais caras.

Observa-se que a respeito do motivo da escolha pelo transporte aéreo, todos (100%) responderam que é pela rapidez oferecida. Destes, dois questionados, também responderam além da rapidez, o conforto e o preço como motivo de escolha.

Questionado sobre a primeira palavra em que pensa sobre o transporte aéreo utilizado, o quadro 23 demonstra o que os questionados responderam:

QUADRO 23 – Primeira palavra a respeito do trecho aéreo Curitiba-Foz do Iguaçu

Primeira palavra sobre a viagem realizada com o transporte aéreo	42,84% Rapidez
	14,29% Conforto
	14,29% Bom
	14,29% Medo
	14,29% Agilidade

FONTE: Elaborado pela autora

Observa-se que a rapidez é a palavra mais lembrada para esse trecho realizado com o modal aéreo, uma vez que se comparado a viagem de ônibus que tem em média 9h a 11h de viagem a duração da viagem aérea é bem inferior tendo duração mínima de 1h para esse trecho.

4.2 DESLOCAMENTO AÉREO TRECHO CURITIBA - MARINGÁ

O trecho Curitiba-Maringá apresenta uma distância de 424 km entre origem e destino. Referente a este trecho, sete pessoas foram questionadas. O quadro 24 na próxima página demonstra as porcentagens referentes ao motivo da viagem.

¹¹ Comparação realizada pela autora em outubro de 2012, com base em uma média dos valores das passagens aéreas das companhias e das passagens rodoviárias, não considerando a existência de passagens promocionais.

QUADRO 24 - Motivo da viagem trecho aéreo Curitiba – Maringá

Motivo da viagem aérea para Maringá	57,14% Visita Familiar
	28,58% Negócios
	14,28% Lazer

FONTE: Elaborado pela autora

Observa-se nesse quadro que a maioria das pessoas realizou esse deslocamento pelo motivo da visita familiar.

Também se questionou a respeito do conforto do transporte utilizado como mostra o quadro 25 abaixo.

QUADRO 25 - Conforto oferecido no trecho aéreo Curitiba – Maringá

Conforto do transporte utilizado	57,14% Bom
	28,58% Regular
	14,28% Excelente

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que para essa questão a maioria dos questionados considerou bom o conforto das aeronaves. Haja visto que são oferecidos aos usuários, serviços de bordo como lanches e bebidas, atendimento especial, portal de entretenimento, espaços com alguns assentos maiores, diferenciais que trazem maior comodidade aos passageiros.

Destes sete questionados a respeito do conforto, dois justificaram os itens bom e excelente, por terem utilizado aeronaves novas com assentos mais confortáveis.

Sobre a pontualidade do transporte utilizado conforme mencionada nas passagens aéreas o quadro 26 mostra que:

QUADRO 26 – Pontualidade do transporte aéreo para o trecho Curitiba- Maringá

Pontualidade do transporte utilizado	57,14% Sim houve pontualidade
	28,58% Houve atraso de até 30min
	14,28% Houve atraso com mais de 30min

FONTE: Elaborado pela autora

Nesta questão em análise percebe-se que a maioria do resultado é que houve pontualidade do transporte utilizado.

Com relação ao atraso nos voos, dois justificaram o atraso com até 30 minutos, do qual já esperavam por esse pequeno atraso e um questionado justificou a respeito do voo com mais de 30 minutos, que se sentiu prejudicado pelo tempo perdido.

Quanto ao custo da passagem adquirida o quadro 27 mostra;

QUADRO 27 - Custo da passagem aérea no trecho Curitiba – Maringá

Custo da passagem adquirida	71,42% Razoável
	28,58% Barato

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se neste quadro que a maioria dos questionados acharam razoável o custo da passagem para esse deslocamento. Observa-se que em média as passagens aéreas são 286,90% mais caras se comparadas as passagens rodoviárias neste trecho.

Ao questionar sobre o motivo da escolha pelo transporte aéreo, todos (100%) responderam que foi a rapidez. Destes entrevistados, dois também responderam pelo preço e um pela segurança. Essa rapidez se percebe devido ao tempo de duração do voo para o trecho analisado conforme mostra o quadro 05, o qual é de no mínimo 50min se comparado a viagem de ônibus que leva pelo menos 6h20min podendo chegar a 8h30min de viagem.

Quando perguntado sobre a primeira palavra em que pensa quando realizou a viagem com o transporte aéreo os questionados responderam:

QUADRO 28 – Primeira palavra a respeito do trecho aéreo Curitiba-Maringá

Primeira palavra sobre a viagem realizada com o transporte aéreo	28,60% Agilidade
	14,28% Paciência
	14,28% Rapidez
	14,28% Tranquilidade
	14,28% Expectativa
	14,28% Ótima

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que a agilidade é a palavra mais lembrada nesse deslocamento. O conceito de agilidade aplicado aos transportes é explicado por De La Torre (2002) que afirma que a agilidade está relacionada ao movimento do veículo, o

qual irá se movimentar trazendo mais facilidade de locomoção. A velocidade está ligada a rapidez que o veículo irá atingir, toma-se como exemplo no qual o ônibus será mais ágil, porém o avião é mais rápido devido a sua velocidade alcançada. Sendo assim, percebe-se que os questionados nesta pesquisa utilizaram a palavra agilidade, quando na verdade queriam se referir à velocidade do veículo.

4.3 DESLOCAMENTO AÉREO TRECHO CURITIBA – SÃO PAULO

Na sequência serão apresentados os dados referentes ao trecho aéreo Curitiba-São Paulo o qual apresenta uma distância de 404 km entre origem e destino. Dos vinte e sete questionados para essa pesquisa, treze realizaram este deslocamento.

Ao questionar sobre o motivo da viagem o quadro 29 mostra os seguintes resultados:

QUADRO 29 - Motivo da viagem trecho aéreo Curitiba – São Paulo

Motivo da viagem aérea para São Paulo	46,15% Eventos
	38,47% Lazer
	15,38% Negócios

FONTE: Elaborado pela autora

Observa-se que a maioria dos questionados se deslocaram até a cidade de São Paulo pelos motivos de eventos e lazer.

A respeito do conforto oferecido pelo transporte o quadro 30 abaixo demonstra os resultados:

QUADRO 30 - Conforto oferecido no trecho aéreo Curitiba – São Paulo

Conforto do transporte utilizado	69,24% Bom
	15,38% Ruim
	15,38% Excelente

FONTE: Elaborado pela autora

Observa-se que bom foi o resultado que mais apareceu para essa questão. As companhias aéreas que apresentam o deslocamento desse trecho oferecem a seus usuários serviços de entretenimento, alimentação, atendimento especial, entre outros os quais fazem a diferença final na comodidade da pessoa que está utilizando o serviço, conforme visto nos itens 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4, 3.3.5. Sobre os

resultados obtidos com o conforto, quatro pessoas justificaram seus resultados no qual, dois responderam a opção bom o desconforto dos assentos e dois na opção ruim, o desconforto, além de serem apertados com pouco espaço.

Quando questionado a respeito do cumprimento do horário estabelecido na passagem o quadro 31 demonstra que:

QUADRO 31 – Pontualidade do transporte aéreo para o trecho Curitiba- São Paulo

Pontualidade do transporte utilizado	69,24% Sim houve pontualidade
	15,38% Houve atraso de até 30min
	15,38% Houve atraso com mais de 30min

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que para a maioria dos questionados houve pontualidade do transporte aéreo.

Nesta mesma questão referente à pontualidade, se perguntou como se sentiu em relação a isso, quatro questionados justificaram suas respostas com: um se sentiu aliviado por não ter atraso nenhum; um achou normal o atraso de até 30 minutos por ser feriado e ter um fluxo maior de passageiros; um ficou aflito pelo atraso de mais de 30min; e um se sentiu impotente pelo desconforto gerado, além da falta de informação do por que do atraso aéreo de mais de 30min.

Sobre o custo da passagem adquirida, o quadro 32 mostra os resultados.

QUADRO 32 - Custo da passagem aérea no trecho Curitiba – São Paulo

Custo da passagem adquirida	46,15% Razoável
	38,47% Barato
	15,38% Caro

FONTE: Elaborado pela autora

Verifica-se que dentre os questionados a maioria achou o custo da passagem razoável seguido de barato.

O que motivou as pessoas a escolher o transporte aéreo para realizar o deslocamento pode ser observado no quadro 33 abaixo.

QUADRO 33 - Motivo de escolha pelo modal aéreo no trecho Curitiba- São Paulo

Motivo da escolha pelo transporte aéreo	84,62% Rapidez
	7,69% Conforto
	7,69% Outros (escolha da empresa)

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que a rapidez é o motivo que mais apareceu no resultado desse trecho aéreo. Como já visto nos outros trechos aéreos a rapidez está ligada ao tempo de viagem que se leva até São Paulo utilizando o avião na qual corresponde ao mínimo de 48min se comparado ao ônibus que leva cerca de 6h10min de viagem.

Desses treze questionados, cinco também citaram além da rapidez o preço, agilidade, conforto, segurança e alcance como fatores de escolha para a viagem.

Ao questionar sobre qual a primeira palavra que pensa sobre a viagem realizada com o modal aéreo, o quadro 34 demonstra que:

QUADRO 34 – Primeira palavra a respeito do trecho aéreo Curitiba-São Paulo

Primeira palavra sobre a viagem realizada com o transporte aéreo	53,85% Rapidez
	23,08% Agilidade
	7,69% Stress
	7,69% Emoção
	7,69% Praticidade

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que a rapidez é a palavra mais lembrada quando realizado o trecho devido ao tempo mínimo de 48min de duração.

Nos três deslocamentos aéreos analisados, percebe-se que a rapidez foi o principal fator que levou os usuários a utilizar este modal, bem como a principal impressão tida pelos mesmos. Este resultado coincide com Palhares (2002), que afirma que o transporte aéreo é mais rápido possuindo uma velocidade superior se comparado ao transporte rodoviário, além de ser vantajoso para viagens de média e longa distância por chegar com menor tempo ao local desejado.

Realizada a apresentação de dados da percepção dos viajantes com relação ao modal aéreo, parte-se agora para a apresentação dos dados obtidos sobre os deslocamentos rodoviários estudados nessa pesquisa.

4.4 DESLOCAMENTO RODOVIÁRIO TRECHO CURITIBA – FOZ DO IGUAÇU

A seguir serão apresentados os dados referentes ao trecho rodoviário Curitiba-Foz do Iguaçu o qual apresenta uma distância de 635 km entre origem e

destino. Das vinte e sete pessoas questionadas para essa pesquisa, sete responderam sobre sua satisfação nesse trecho.

A primeira questão foi referente ao motivo da viagem conforme quadro 35 mostra:

QUADRO 35 - Motivo da viagem trecho Curitiba - Foz do Iguaçu

Motivo da viagem rodoviária para Foz do Iguaçu	42,86% Lazer
	28,58% Eventos
	14,28% Visita Familiar
	14,28% Outros (viagem a estudos)

FONTE: Elaborado pela autora

Verifica-se que a maioria das pessoas realizou esse deslocamento a lazer ou a eventos.

No quadro 36, ao questionar sobre o conforto oferecido pelo veículo, tendo como alternativas as opções Excelente, Bom, Regular, Ruim e Muito Ruim, as respostas obtidas foram:

QUADRO 36 – Conforto oferecido no trecho rodoviário Curitiba – Foz do Iguaçu

Avaliação do conforto do transporte utilizado	85,72% Bom
	14,28% Ruim

FONTE: Elaborado pela autora

A maioria das pessoas classificou como bom o conforto do veículo utilizado, tendo em vista que o ônibus que realiza esse trecho Curitiba-Foz do Iguaçu oferece dois modelos de veículos: convencional e leito, os quais apresentam poltronas reclináveis, ar condicionado, *toilette* e calefação, proporcionando dessa forma uma comodidade aos viajantes do transporte rodoviário.

Quando perguntado sobre a pontualidade dos horários mencionados na passagem, os sete questionados (100%) responderam que sim, houve pontualidade conforme citado na passagem.

Ao questionar a respeito do custo da passagem o quadro 37 demonstra que:

QUADRO 37 – Custo da passagem rodoviária no trecho Curitiba – Foz do Iguaçu

Custo da passagem adquirida	85,72% Razoável
	14,28% Caro

FONTE: Elaborado pela autora

A maioria dos questionados achou razoável o custo da passagem.

Quanto ao motivo de escolha pelo modal rodoviário no deslocamento Curitiba-Foz do Iguaçu, o quadro 38 demonstra que:

QUADRO 38 – Motivo de escolha pelo modal rodoviário no trecho Curitiba- Foz do Iguaçu

Motivo da escolha pelo transporte rodoviário	57,13% Preço
	14,29% Segurança
	14,29% Alcance
	14,29% Outros (Escolha da Instituição)

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que o preço foi o principal motivo que levou os questionados a escolher o transporte rodoviário para realizar esse deslocamento Curitiba-Foz do Iguaçu.

O quadro 39 mostra a primeira palavra em que os questionados pensam sobre a viagem realizada com esse meio de transporte.

QUADRO 39 – Primeira palavra a respeito do trecho rodoviário Curitiba-Foz do Iguaçu

Primeira palavra que se pensa sobre a viagem realizada com o transporte rodoviário	42,86% Cansativa
	28,58% Viagem longa
	14,28% Segurança
	14,28% Bom

FONTE: Elaborado pela autora

A duração da viagem de ônibus Curitiba-Foz do Iguaçu tem duração média entre 9h à 11h, o que a torna cansativa e longa do ponto de vista dos questionados. Nesse caso, percebe-se que os questionados nesta pesquisa escolheram o modal rodoviário em função do preço, porém tiveram que arcar com uma desvantagem deste modal quando comparada ao transporte aéreo, que é mais rápido apesar de mais caro.

4.5 DESLOCAMENTO RODOVIÁRIO TRECHO CURITIBA – MARINGÁ

Neste momento será apresentados os dados referente ao trecho rodoviário Curitiba-Maringá o qual apresenta uma distância de 424 km entre origem e destino.

Dos vinte e sete questionados para essa pesquisa, sete responderam referente a esse trecho.

Quando perguntado qual o motivo da viagem para esse destino o quadro 40 demonstra.

QUADRO 40 - Motivo da viagem rodoviária trecho Curitiba - Maringá

Motivo da viagem rodoviária para Maringá	57,14% Visita Familiar
	28,58% Negócios
	14,28% Outros (mudança de residência)

FONTE: Elaborado pela autora

A maioria dos questionados realizou este deslocamento para visitar parentes, o qual é caracterizado como turismo sociofamiliar.

Ao questionar a respeito do conforto do transporte utilizado, tendo como alternativas as opções Excelente, Bom, Regular, Ruim e Muito Ruim, o quadro 41 demonstra as respostas obtidas.

QUADRO 41 - Conforto oferecido no trecho rodoviário Curitiba – Maringá

Conforto do transporte utilizado	42,86% Bom
	42,86% Regular
	14,28% Excelente

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que as respostas bom e regular apresentam a mesma porcentagem. Possivelmente obteve-se esse resultado, porque existem quatro modelos de ônibus (vide item 3.4.2) que fazem a linha regular nesse trecho, os quais irão se diferenciar conforme itens como descanso para as pernas, água e poltronas mais reclináveis.

Para o item regular, os questionados justificaram a resposta com informações como o cheiro do ônibus ruim; lixo na poltrona; e cinto de segurança frouxo, sem possibilidade de ajuste. Para o item excelente, os questionados destacaram o espaço dos bancos, a climatização do ônibus e internet a bordo.

Sobre a pontualidade do transporte rodoviário neste trecho, o quadro 42 demonstra que:

QUADRO 42 – Pontualidade do transporte rodoviário para o trecho Curitiba- Maringá

Pontualidade do transporte utilizado	71,42% Sim houve pontualidade
	28,58% houve atraso com mais de 30min

FONTE: Elaborado pela autora

A maioria dos questionados nesta pergunta responderam que sim, houve pontualidade conforme mencionado na passagem. Quando justificado sobre a resposta dada: um ficou satisfeito com a pontualidade, um se sentiu chateado por a empresa não cumprir com os horários em que oferece aos passageiros e um se sentiu totalmente lesado, devido ao ônibus que estava marcado para realizar a viagem ser substituído por um mais inferior oferecendo menor comodidade e transmitindo uma sensação de insegurança durante o deslocamento.

A respeito do custo da passagem adquirida para o trecho Curitiba-Maringá o quadro 43 mostra que dentre as opções Barato, Razoável e Caro, os resultados obtidos foram:

QUADRO 43 - Custo da passagem rodoviária no trecho Curitiba – Maringá

Custo da passagem adquirida	42,86% Razoável
	42,86% Caro
	14,28% Barato

FONTE: Elaborado pela autora

Observa-se que ambas as opções: razoável e caro do fator custo apresentam a mesma porcentagem.

Sobre o motivo da escolha pelo modal rodoviário para o trecho Curitiba-Maringá o quadro 44 demonstra que:

QUADRO 44 - Motivo de escolha pelo modal rodoviário no trecho Curitiba- Maringá

Motivo da escolha pelo transporte rodoviário	57,14% Preço
	28,58% Alcance
	14,28% Outros (excesso de bagagem e por não ter outra opção de transporte)

FONTE: Elaborado pela autora

Apesar de a maioria dos questionados considerar o valor da passagem nesse trecho cara ou razoável, a tabela acima demonstra que o motivo da escolha

pelo transporte rodoviário no deslocamento Curitiba-Maringá foi justamente o preço. Assim como no trecho Curitiba-Foz do Iguaçu, o deslocamento rodoviário Curitiba-Maringá também oferece um valor menor no transporte rodoviário quando comparado ao aéreo.

Quando questionado sobre a primeira palavra que define a viagem realizada com o modal rodoviário, o quadro 45 apresenta as seguintes respostas.

QUADRO 45 – Primeira palavra a respeito do trecho rodoviário Curitiba-Maringá

Primeira palavra sobre a viagem realizada com o transporte rodoviário	28,60% Demora
	14,28% Viagem longa
	14,28% Segurança
	14,28% Frustração
	14,28% Paciência
	14,28% Descanso

FONTE: Elaborado pela autora

Novamente percebe-se que a impressão dos viajantes sobre este deslocamento rodoviário ficou marcada pela duração da viagem, como ocorreu com o deslocamento anterior (Curitiba-Foz do Iguaçu). A duração do percurso para esse trecho é realizado em média de 6h25min a 8h30min.

Aqui vale ressaltar que ao responderem a esta pesquisa, os questionados haviam realizado o deslocamento utilizando os dois modais, dessa forma automaticamente comparando o tempo de viagem de um e de outro.

4.6 DESLOCAMENTO RODOVIÁRIO TRECHO CURITIBA – SÃO PAULO

Na sequência serão apresentados os dados referentes ao trecho rodoviário Curitiba-São Paulo o qual apresenta uma distância de 404 km entre origem e destino. Do total de vinte e sete questionados nesta pesquisa, treze realizaram o deslocamento Curitiba-São Paulo.

Ao questionar a respeito do motivo da viagem para a cidade de São Paulo o quadro 46 abaixo mostra que:

QUADRO 46 - Motivo da viagem trecho Curitiba – São Paulo

Motivo da viagem rodoviária para São Paulo	30,77% Negócios
	30,77% Eventos
	15,38% Lazer
	15,38% Outros (viagem de estudo e retirar o visto)
	7,70% Visita Familiar

FONTE: Elaborado pela autora

A maioria dos questionados foram a negócios e eventos para cidade de São Paulo.

Quando se questiona a respeito do conforto do transporte utilizado, tendo como alternativas as opções Excelente, Bom, Regular, Ruim e Muito Ruim o quadro 47 demonstra os resultados.

QUADRO 47 - Conforto oferecido no trecho rodoviário Curitiba – São Paulo

Conforto do transporte utilizado	53,85% Bom
	23,07% Regular
	15,38% Excelente
	7,70% Ruim

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que a maioria dos questionados acharam bom o conforto oferecido pelo transporte utilizado. Uma vez que os veículos ofereciam poltronas reclináveis, traveseiro, ar condicionado, água, tv, descanso para as pernas, trazendo dessa forma uma maior comodidade no deslocamento da viagem.

Três questionados nessa pesquisa, ainda justificaram sobre os itens respondidos, onde no item excelente, um respondeu a largura e maciez das poltronas, o silêncio proporcionado e pouca luz no período noturno, possibilitando dessa forma um bom descanso durante a viagem; um no item bom, achou o ar condicionado em temperatura adequada e um questionado no item regular, informou que o veículo não proporcionou conforto, devido a duração da viagem ter sido longa e realizada no período noturno.

Ao questionar a respeito da pontualidade do transporte conforme mencionado os horários na passagem, o quadro 48 mostra que:

QUADRO 48 – Pontualidade do transporte rodoviário para o trecho Curitiba- São Paulo

Pontualidade do transporte utilizado	84,62% Sim houve pontualidade
	7,69% houve atraso com mais de 30min
	7,69% houve atraso de até 30min

FONTE: Elaborado pela autora

Observa-se que para esse deslocamento a maioria dos questionados afirma que houve pontualidade. No caso da ocorrência de atraso de mais de 30min por parte do veículo utilizado, um dos questionados ficou insatisfeito e preocupado, pois tinha compromisso com hora marcada.

Quanto ao custo oferecido na passagem das opções Barato, Razoável e Caro, no quadro 49 observa-se que:

QUADRO 49 - Custo da passagem rodoviária no trecho Curitiba – São Paulo

Custo da passagem adquirida	76,93% Razoável
	23,07% Barato

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se neste quadro que a maioria dos questionados responderam que o custo da passagem para o trecho percorrido é razoável.

Quando questionado o motivo da escolha pelo modal rodoviário, o quadro 50 demonstra que:

QUADRO 50 - Motivo de escolha pelo modal rodoviário no trecho Curitiba- São Paulo

Motivo da escolha pelo transporte rodoviário	69,24% Preço
	15,38% Alcance
	7,69% Conforto
	7,69% Outros (medo de outras pessoas da família que estavam juntas em viajar de aéreo)

FONTE: Elaborado pela autora

Novamente o preço foi o fator que mais influenciou na escolha do modal nesse deslocamento, tendo em vista que o valor da passagem aérea para realizar esse deslocamento é 523,37% mais cara que a passagem rodoviária.

Ainda, um dos questionados justificou a escolha pelo ônibus não só pelo preço, mas também pela segurança oferecida por este modal, uma vez que no momento de sua viagem estava chovendo, o que fez o aeroporto ficar sem teto

para decolar.

Ao questionar qual a primeira palavra que pensa sobre essa viagem com o transporte rodoviário o quadro 51 demonstra às respostas.

QUADRO 51 – Primeira palavra a respeito do trecho rodoviário Curitiba-São Paulo

Primeira palavra sobre a viagem realizada com o transporte rodoviário	30,74% Cansativa
	15,36% Segurança
	7,70% Barato
	7,70% Facilidade
	7,70% Demora
	7,70% Satisfação
	7,70% Paciência
	7,70% Tranquilidade
	7,70% Conforto

FONTE: Elaborado pela autora

Cansativa foi a palavra mais lembrada pelos questionados, haja visto que a viagem de 404 km entre Curitiba- São Paulo, tem uma duração média de 6h a 6h40min conforme escolha do usuário.

Nos três deslocamentos rodoviários analisados, percebe-se que o preço foi o principal fator que levou os usuários a utilizar este modal. De acordo com Palhares (2002), o transporte aéreo acaba se tornando caro quando comparado ao transporte rodoviário em função das diversas regulamentações existentes.

A principal impressão dos usuários do modal rodoviário nos trechos analisados diz respeito à duração da viagem, que foi considerada muito longa ou cansativa pela maioria dos questionados. De acordo com Paolillo e Rejowski (2006), o transporte rodoviário é moroso, sendo particularmente adequado para pequenas e médias distâncias (até 500km).

Depois da duração da viagem, a segurança foi o item mais lembrado pelos questionados. Importante colocar, de acordo com Palhares (2002), que o transporte aéreo é 22 vezes mais seguro que o rodoviário. Sendo assim, os questionados nessa pesquisa, assim como a maioria das pessoas, têm uma sensação de segurança maior com o transporte rodoviário apesar de o aéreo ser comprovadamente mais seguro.

Após apresentados os dados obtidos com os questionários aplicados aos usuários dos modais aéreo e rodoviário nos três deslocamentos em estudo, é possível proceder com uma análise, onde serão comparados os dois modais em cada item questionado.

5 A COMPARAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Neste capítulo serão descritos detalhadamente a análise de dados referente a comparação dos modais aéreo e rodoviário para os três trechos em estudo.

5.1 COMPARAÇÕES ENTRE O TRANSPORTE AÉREO E O TRANSPORTE RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA – FOZ DO IGUAÇU

Após expor os resultados referentes aos sete questionários aplicados aos usuários dos modais aéreo e rodoviário, neste momento passa a ser feito a comparação desses resultados para o trecho Curitiba-Foz do Iguaçu, conforme quadro 52 demonstra.

QUADRO 52: Comparação do transporte aéreo e rodoviário no motivo da viagem do trecho Curitiba - Foz do Iguaçu

	Lazer	Negócios	Eventos	Visita Familiar	Outros
Motivo da viagem aérea para Foz do Iguaçu	71,42%	14,29%	14,29%	-	-
Motivo da viagem rodoviária para Foz do Iguaçu	42,86%		28,58%	14,28%	14,28%

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que tanto utilizando o transporte aéreo como rodoviário, o lazer obteve maior resultado seguido de eventos, como o que motivou as pessoas a realizarem esse deslocamento até a cidade de Foz do Iguaçu. Possivelmente os motivos que influenciaram os deslocamentos dessas pessoas à cidade ocorreram devido Foz do Iguaçu ser reconhecida como um destino turístico internacional, o qual abriga uma das novas sete maravilhas da natureza, as Cataratas do Iguaçu e a Itaipu Binacional que é a maior usina hidrelétrica do mundo em geração de energia. Da mesma forma que Foz do Iguaçu atrai turistas pelos seus atrativos, segundo a Associação Internacional de Congressos e Convenções (ICCA), esta é considerada uma das cinco cidades brasileiras que mais recebe eventos nacionais e internacionais (FOZ DO IGUAÇU DESTINO DO MUNDO, 2012).

Quando se faz a comparação dos modais referente ao conforto oferecido pelos veículos utilizados, o quadro 53 demonstra os resultados obtidos.

QUADRO 53: Comparação do conforto oferecido pelo transporte aéreo e rodoviário no trecho Curitiba-Foz do Iguaçu

	Bom	Ruim
Conforto oferecido na viagem aérea para Foz do Iguaçu	100%	-
Conforto oferecido na viagem rodoviária para Foz do Iguaçu	85,72%	14,28%

FONTE: Elaborado pela autora

Quando comparado a comodidade entre os transportes aéreo e rodoviário, observa-se que em ambos a maioria das pessoas acharam bom o conforto oferecido no veículo. Conforme descritos com maior detalhe nos itens 4.1 e 4.4, cada veículo apresenta seus serviços de uma forma diferenciada conforme classe ou tipo de veículo escolhido. Segundo De La Torre (2002), um dos fatores essenciais na escolha do modal é o conforto, que pode ser oferecido aos seus usuários conforme o tipo ou classe de veículo utilizado.

Neste questionário também se compara a respeito da pontualidade oferecida pelo transporte utilizado, o quadro 54 demonstra o resultado obtido na comparação dos transportes aéreo e rodoviário.

QUADRO 54: Comparação da pontualidade do transporte aéreo e rodoviário trecho Curitiba – Foz do Iguaçu

	Sim houve pontualidade	Houve atraso de até 30min	Houve atraso de mais de 30min
Pontualidade oferecida na passagem aérea para Foz do Iguaçu	57,14%	28,58%	14,28%
Pontualidade oferecida na passagem rodoviária para Foz do Iguaçu	100%	-	-

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se nessa comparação que a maioria das pessoas que utilizaram ambos os transportes rodoviário e aéreo para esse trecho Curitiba-Foz do Iguaçu, a pontualidade foi mantida conforme mencionado os horários nas passagens adquiridas. Como forma de determinar a satisfação do usuário do transporte. De acordo com Roná (2002) a pontualidade é um dos fatores importantes na tomada de decisão final para a escolha do transporte, uma vez que este fator minimiza a incerteza de chegar ao destino final conforme o horário previsto, possibilitando o cumprimento da programação do viajante. E neste quadro mostra que o transporte rodoviário teve 100% de pontualidade por cumprir com os horários determinados

nas passagens, pois tem muitos usuários que tem compromisso marcado assim que chegam ao destino, e é essa pontualidade executada com sucesso, que trará a satisfação do usuário no momento da escolha do modal.

Compara-se também a respeito do custo/preço das passagens rodoviárias e aéreas, adquiridas para realizar o deslocamento, no qual o quadro 55 traz como resultado:

QUADRO 55: Comparação do custo dos transportes aéreo e rodoviário no trecho Curitiba – Foz do Iguaçu

	Barato	Razoável	Caro
Custo oferecido para o trecho aéreo para Foz do Iguaçu	14,29%	71,42%	14,29%
Custo oferecido para o trecho rodoviário para Foz do Iguaçu	-	85,72%	14,28%

FONTE: Elaborado pela autora

No quadro acima verifica-se que a maioria dos questionados do transporte aéreo, bem como do transporte rodoviário, acharam razoável o custo da passagem adquirida. Importante ressaltar que para esse trecho o valor da passagem aérea em média fica 202,38% mais cara se comparada a passagem rodoviária. No transporte turístico o preço é um grande fator de escolha dos usuários, e certamente determina o modal e veículo que serão utilizados no deslocamento, de acordo com as possibilidades do turista.

O motivo de escolha pelo transporte aéreo e rodoviário também é comparado nesse deslocamento conforme o quadro 56 demonstra os resultados obtidos.

QUADRO 56: Comparação do motivo de escolha pelo transporte aéreo e rodoviário no trecho Curitiba – Foz do Iguaçu

	Preço	Segurança	Alcance	Rapidez	Outros
Motivo do transporte aéreo para Foz do Iguaçu	-	-	-	100%	-
Motivo do transporte rodoviário para Foz do Iguaçu	57,13%	14,29%	14,29%	-	14,29%

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se neste quadro que a respeito do motivo de escolha pelo

transporte rodoviário, a maioria dos questionados respondeu o preço, já para o transporte aéreo a rapidez foi a grande motivação que os levou a escolher esse veículo. Observa-se que o preço das passagens rodoviárias, quando comparadas às passagens aéreas neste trecho são mais baratas conforme mencionado no quadro anterior, demonstrando dessa forma que existe vantagem em realizar esse trecho de ônibus. As passagens rodoviárias tem essa vantagem de terem tarifas mais baratas, por não sofrerem diariamente com essas oscilações de valores como acontece nas passagens aéreas, por mais que o percurso seja longo como esse de 635km o custo benefício será menor utilizando o ônibus. Esse fator preço é um dos fatores de decisão no momento de escolha dos modais, pois independente da duração, conforto e rapidez do veículo o mesmo será de grande vantagem na realização do deslocamento, mas isso também sempre irá depender da necessidade de cada pessoa, bem como de seus motivos e razões por essa escolha.

Já para o resultado obtido na rapidez, Carvalho (2001) descreve que um dos fatores determinantes para a escolha final do transporte aéreo é a rapidez. De acordo com De La Torre (2002) na atualidade o avião se tornou o veículo mais utilizado, apesar de apresentar alto custo para sua manutenção.

As pessoas tem pressa em chegar a um destino, seja para aproveitar melhor o local e o tempo, bem como para cumprir com algum compromisso com hora marcada e a rapidez do transporte aéreo tem essa eficiência, como já descrito o custo alto das passagens é um fator que ainda não deixa todas as pessoas terem acesso a esse veículo para realizar um deslocamento, mas o mesmo é muito utilizado por esse motivo de deslocamento rápido, principalmente quando percorrido em distâncias maiores de 500km.

Além das questões comparadas sobre motivo da viagem, conforto, pontualidade, custo, motivo da escolha do transporte, também se questionou qual dos transportes o passageiro utilizaria novamente para realizar uma viagem entre esse mesmo trecho de Curitiba a Foz do Iguaçu e por que.

Das sete pessoas questionadas, 85,71% respondeu que utilizariam o aéreo novamente devido à sua rapidez e pelas promoções que encontram das passagens as quais às vezes sai o mesmo preço da passagem rodoviária, além do curto tempo de viagem o que não torna a mesma cansativa. 14,28% utilizaria o rodoviário novamente por ter insegurança e medo de voar.

Outra questão analisada foi a principal diferença vista como usuário do transporte rodoviário e aéreo para o mesmo destino, para o transporte aéreo os questionados perceberam a rapidez, o conforto, segurança, insegurança, duração da viagem e atendimento oferecido. Para o transporte rodoviário as diferenças são a demora da viagem, o conforto nas poltronas, a segurança oferecida, as paradas feitas com o ônibus.

A seguir será identificado, a partir da opinião dos usuários, as principais vantagens e desvantagens de cada modal para o trecho Curitiba-Foz do Iguaçu conforme mostra quadro 57.

QUADRO 57 – Vantagens e Desvantagens dos modais aéreo e rodoviário para o trecho Curitiba-Foz do Iguaçu

Transporte Rodoviário	Transporte Aéreo
Vantagem do transporte rodoviário	Vantagem do transporte aéreo
<ul style="list-style-type: none"> • Maior conforto nas poltronas; • Apreciação do trajeto percorrido; • Quase nunca atrasa suas saídas; • Passagens mais baratas, pois não tem oscilações; • Transporte seguro e acessível; • Atendimento rápido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Curta duração; • Rapidez.
Desvantagem do transporte rodoviário	Desvantagem do transporte aéreo
<ul style="list-style-type: none"> • Viagem de longa duração; • Falta de segurança nas estradas; • Veículos utilizados são antigos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poluição maior; • Custo alto; • Atraso nos voos; • Burocracia no <i>check-in</i>; • Aeronaves sem manutenção.

FONTE: Elaborado pela autora

Observa-se neste quadro bem como nos resultados obtidos neste trecho que o transporte aéreo tem como uma das grandes vantagens a rapidez, porém uma de suas desvantagens é o custo alto de manutenção que pode ser verificado no preço das passagens, onde quando questionado aos usuários desses modal a respeito do custo oferecido, a maioria achou razoável. Para o transporte rodoviário o preço seguido do conforto e a pontualidade são as vantagens mais encontradas pelos usuários, em contrapartida a duração da viagem é a grande desvantagem

encontrada para realizar esse deslocamento, pois a duração média dessa viagem fica em torno de 9h40m.

Percebe-se o que é vantagem para um transporte, será desvantagem para outro. O conforto é um dos grandes diferenciais entre um veículo e outro, as pessoas se sentem mais confortáveis utilizando as poltronas do transporte rodoviário, esse conforto é oferecido nas classes das categorias de todos os ônibus, já no transporte aéreo os assentos vão ser mais apertados, sem muito espaço, mas o que foi observado pela pesquisadora também é que o custo dessas passagens irá influenciar na escolha tanto do transporte como da classe escolhida, pois um ônibus leito como exemplo irá oferecer mais conforto não só nas poltronas mas pelos demais acessórios que o veículo oferece, o que não ocorre no ônibus convencional. Segundo Paolillo e Rejowski (2006) esses fatores de comodidade e custo estão ligados a classe dos voos econômica, turística ou executiva e primeira, já nos ônibus essa classificação se difere em convencional, executivo e leito.

A duração da viagem é outro fator observado que tem grande diferença entre os modais, para o modal aéreo devido a sua rapidez a duração é menor quando comparado a duração do deslocamento feito com o transporte rodoviário para esse trecho Curitiba-Foz do Iguaçu, os usuários acharam a viagem muito longa quando realizada com o ônibus, isso deixa a desejar na satisfação final do transporte pois a maioria achou a viagem cansativa.

Já sobre a pontualidade mencionada nas passagens, pode-se observar que o transporte rodoviário tem vantagem nesse fator por sempre cumprir com os horários de saídas estabelecidas, já o transporte aéreo vai depender do clima, do tráfego aéreo e de autorização da torre de controle para fazer os procedimentos de decolagem, isso acaba tomando certo tempo, atrasando a saída da aeronave.

5.2 COMPARAÇÕES ENTRE O TRANSPORTE AÉREO E O TRANSPORTE RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA – MARINGÁ

Neste item serão expostas as comparações referentes ao deslocamento Curitiba-Maringá, do qual sete questionários foram aplicados.

QUADRO 58: Comparação do transporte aéreo e rodoviário no motivo da viagem trecho Curitiba-Maringá

	Lazer	Negócios	Visita Familiar	Outros
Motivo da viagem aérea para Maringá	14,28%	28,58%	57,14%	-
Motivo da viagem rodoviária para Maringá	-	28,58%	57,14%	14,28%

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que em ambos os transportes utilizados a maioria das pessoas realizaram esse deslocamento a visita familiar. Segundo Beni (2003) o turismo sociofamiliar é o deslocamento de turistas que têm como principal motivação a visita a parentes e amigos. De acordo com o autor estes viajantes utilizam-se de meios de transporte eminentemente rodoviários.

Ao comparar o conforto oferecido pelos transportes, verifica-se no quadro 59 os resultados obtidos.

QUADRO 59: Comparação do conforto oferecido pelo transporte aéreo e rodoviário no trecho Curitiba – Maringá

	Excelente	Bom	Regular
Conforto oferecido na viagem aérea para Maringá	14,28%	57,14%	28,58%
Conforto oferecido na viagem rodoviária para Maringá	14,28%	42,86%	42,86%

FONTE: Elaborado pela autora

A respeito do conforto oferecido pelos transportes rodoviário e aéreo, percebe-se que no transporte rodoviário houve um empate de 42,86% nos itens bom e regular, para o transporte aéreo a maioria achou bom o conforto que teve ao utilizar o avião. Importante ressaltar que o conforto vai mudar conforme o tipo e classe de transporte utilizado.

Ao analisar a comparação referente a pontualidade dos transportes no deslocamento Curitiba-Maringá, o quadro 60 demonstra.

QUADRO 60: Comparação da pontualidade do transporte aéreo e rodoviário no trecho Curitiba – Maringá

	Sim houve pontualidade	Houve atraso de até 30min	Houve atraso de mais de 30min
Pontualidade oferecida na passagem aérea para Maringá	57,14%	28,58%	14,28%
Pontualidade oferecida na passagem rodoviária para Maringá	71,42%	-	28,58%

FONTE: Elaborado pela autora

Observa-se neste quadro que a pontualidade do transporte conforme mencionado na passagem prevaleceu para maioria das pessoas em ambos os veículos.

O custo obtido nas passagens também pode ser comparado aos dois transportes utilizados, como pode ser observado no quadro 61.

QUADRO 61: Comparação do custo dos transportes aéreo e rodoviário no trecho Curitiba - Maringá

	Barato	Razoável	Caro
Custo oferecido para o trecho aéreo para Maringá	28,58%	71,42%	-
Custo oferecido para o trecho rodoviário para Maringá	14,28%	42,86%	42,86%

FONTE: Elaborado pela autora

O quadro acima mostra que se tratando de custo da passagem de ônibus há um empate entre os itens razoável e caro. Já para o transporte aéreo, a maioria das pessoas achou razoável o valor cobrado dos bilhetes aéreos. Paolillo e Rejowski (2006) afirmam que o custo é um dos fatores fundamentais que irá influenciar na escolha do transporte pelo consumidor, além de determinar também o volume de tráfego de uma rota.

Outra comparação a ser feita entre os transportes rodoviário e aéreo é o motivo que levou os questionados a escolherem por um destes transportes, o quadro 62 demonstra que:

QUADRO 62: Comparação do motivo de escolha pelo transporte aéreo e rodoviário no trecho Curitiba – Maringá

	Preço	Alcance	Rapidez	Outros
Motivo do transporte aéreo para Maringá	-	-	100%	-
Motivo do transporte rodoviário para Maringá	57,14%	28,57%	-	14,29%

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que a maioria das pessoas escolheu o transporte rodoviário para realizar esse deslocamento devido ao preço oferecido nas passagens, como já visto neste trabalho se comparamos os valores da passagem aérea com o da passagem rodoviária o custo em viajar de ônibus fica em média 286,80% menor. Para o transporte aéreo mais uma vez o motivo que fez as pessoas optarem por esse veículo foi à rapidez oferecida pelo mesmo.

Além dessas comparações realizadas acima, para esse trecho sete pessoas responderam sobre a questão qual dos transportes os mesmos utilizariam novamente para uma viagem entre Curitiba a Maringá.

Pode-se afirmar que 85,71% dos questionados utilizariam o transporte aéreo novamente devido à rapidez, duração da viagem e segurança, 14,28% respondeu que utilizaria o rodoviário devido ao preço da passagem ser mais barata em vista do aéreo que é mais caro.

Quando questionado a respeito da principal diferença que o usuário pode perceber entre o transporte aéreo e rodoviário para o mesmo destino utilizado foram, para o transporte rodoviário: a comodidade, duração da viagem; e para o transporte aéreo: a velocidade, o curto tempo na viagem, o preço das tarifas diferenciadas e atendimento a bordo.

Ao questionar a respeito das vantagens e desvantagens de cada modal para este trecho, observa-se no quadro 63 as seguintes respostas:

QUADRO 63 – Vantagens e desvantagens dos modais aéreo e rodoviário para o trecho Curitiba-Maringá

Transporte rodoviário	Transporte aéreo
Vantagem do transporte rodoviário	Vantagem do transporte aéreo
<ul style="list-style-type: none"> • Conforto nas poltronas; • Pontualidade; • Preço mais acessível; • Menor burocracia para embarque; • Acesso a todas as cidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez; • Segurança; • Curta duração da viagem.
Desvantagem do transporte rodoviário	Desvantagem do transporte aéreo
<ul style="list-style-type: none"> • Tempo maior de viagem; • Possíveis congestionamentos; • Insegurança nas estradas; • Serviço de bordo nem sempre tem; • Frota velha de ônibus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso nos voos; • Terminais longes do centro; • Desconforto dos assentos; • Custo alto das passagens.

FONTE: Elaborado pela autora

Para esse trecho comparado, percebe-se que o preço e a pontualidade do ônibus são as grandes vantagens oferecidas por esse transporte quando utilizado. Mas como já mencionado no trecho anterior, a duração da viagem que é de aproximadamente 6h20min acaba sendo a maior desvantagem para o usuário o que acaba ficando cansativa a mesma. Para o transporte aéreo mais uma vez a rapidez foi a grande vantagem para esse deslocamento devido a duração da viagem ter em média 55min a 1h. Como uma das desvantagens apontadas pelos questionados se tem o custo alto da passagem e o atraso nos voos, o que para esse trecho o resultado obtido foi que a maioria das pessoas acharam razoável o preço e a pontualidade dos horários conforme mencionado nos bilhetes aéreos foi o que prevaleceu para a maioria.

Novamente neste trecho entre Curitiba-Maringá a pesquisadora pode observar que uma das grandes vantagens que o transporte rodoviário oferece a seus usuários é o conforto oferecido nas poltronas, a pontualidade sendo cumprida e o preço mais acessível das passagens podendo dar oportunidade a todas as classes principalmente C,D em realizar uma viagem. Mas como todo modal apresenta o ônibus também teve suas desvantagens quando se realizou esse deslocamento, o tempo de viagem foi a grande desvantagem que os usuários

encontraram quando realizado o trecho com esse veículo, a insegurança que vem ocorrendo dia a dia com a falta de manutenção nas estradas, além dos acidentes que vem acontecendo, também são vistos como desvantagem para esse modal, hoje as pessoas cuidam mais de sua própria segurança, buscando um transporte que lhe traga garantia de vida no momento de realizar a viagem. E também as pessoas buscam ser bem atendidas quando recebe um mínimo de conforto, quando no ônibus se oferece, por exemplo: ar condicionado, água, café, sem que os mesmos sejam cobrados além do que já foi pago na passagem.

Já para o transporte aéreo é muito claro que a rapidez e a curta duração da viagem são as grandes vantagens que o modal apresenta, mas o transtorno e a burocracia de ter que chegar com uma hora de antecedência no local e o próprio terminal ser localizado quase sempre em uma região longe do centro acabam atrapalhando no momento da escolha por esse veículo, o custo alto das passagens também ainda é uma grande desvantagem desse modal, pois o preço do bilhete aéreo as vezes pode ser três vezes mais caro se comparado ao valor do ônibus, se esses valores fossem mais baratos com certeza haveria maior demanda para o transporte aéreo, devido as vantagens que o mesmo oferece, mas ai encontraríamos outras desvantagens como a deficiência na infraestrutura encontrada nos dias de hoje nos aeroportos, os quais sempre estão lotados e já não comportam mais a capacidade de usuários nos locais, bem como a falta de aeronaves, congestionamento para pousar e decolar, entre outros.

5.3 COMPARAÇÕES ENTRE O TRANSPORTE AÉREO E O TRANSPORTE RODOVIÁRIO PARA O TRECHO CURITIBA – SÃO PAULO

Para finalizar a comparação dos três trechos em estudo, neste subitem se faz a comparação dos treze questionados que realizaram o deslocamento Curitiba-São Paulo.

Quando comparado a respeito do motivo da viagem o quadro 64 demonstra que:

QUADRO 64: Comparação do transporte aéreo e rodoviário no motivo da viagem trecho Curitiba – São Paulo

	Lazer	Negócios	Eventos	Visita Familiar	Outros
Motivo da viagem aérea para São Paulo	38,46%	15,38%	46,16%	-	-
Motivo da viagem rodoviária para São Paulo	15,38%	30,77%	30,77%	7,70%	15,38%

FONTE: Elaborado pela autora

Negócios e Eventos com resultados iguais são os que aparecem como maior motivo de se realizar uma viagem rodoviária para Foz do Iguaçu. Já eventos e lazer foram os motivos que mais atraíram as pessoas desta pesquisa para realizar o deslocamento aéreo. Isso possivelmente porque a maior metrópole do país está ligada com as principais tendências mundiais. A mesma é sede de grandes espetáculos musicais, shows internacionais, faz parte do calendário mundial da moda e atrai milhares de pessoas para os principais eventos do país como: São Paulo Fashion Week e o Grande prêmio de Interlagos da Fórmula 1, entre outros. A cidade é considerada também um excelente destino para fazer negócios, sediando 75% das maiores feiras do país, além de congressos e reuniões, realizadas nos vários centros de exposições disponíveis (CIDADE DE SÃO PAULO, 2012).

Para o resultado obtido no item eventos, possivelmente esse resultado se deu porque, segundo dados do São Paulo Convention & Visitors Bureau (SPCVB) a capital sul americana realiza cerca de 90mil eventos por ano, o que gera um evento a cada 6 minutos na cidade (VISITE SÃO PAULO, 2012).

Quando comparado os transportes a respeito do conforto oferecido pelos mesmos, verifica-se no quadro 65 que:

QUADRO 65: Comparação do conforto oferecido pelo transporte aéreo e rodoviário no trecho Curitiba – São Paulo

	Excelente	Bom	Regular	Ruim
Conforto oferecido na viagem aérea para São Paulo	15,38%	69,24%	-	15,38%
Conforto oferecido na viagem rodoviária para São Paulo	15,38%	53,85%	23,07%	7,70%

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que em ambos os veículos utilizados ônibus e avião o conforto oferecido pelos mesmos foi tido como bom pela maioria das pessoas. Ressaltado que o que vai diferenciar o conforto serão os serviços oferecidos, além do tipo e classe de veículo utilizado.

A pontualidade quando comparada entre o transporte aéreo e rodoviário, mostra no quadro 66 que:

QUADRO 66: Comparação da pontualidade do transporte aéreo e rodoviário no trecho Curitiba – São Paulo

	Sim houve pontualidade	Houve atraso de até 30min	Houve atraso de mais de 30min
Pontualidade oferecida na passagem aérea para São Paulo	69,24%	15,38%	15,38%
Pontualidade oferecida na passagem rodoviária para São Paulo	84,62%	7,69%	7,69%

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se no quadro acima que a pontualidade dos horários conforme mencionado nas passagens, foi o que prevaleceu para a maioria das pessoas do transporte rodoviário e aéreo.

Comparando o custo da passagem oferecida dos transportes rodoviário e aéreo para esse trecho, observa-se no quadro 67 que.

QUADRO 67: Comparação do custo dos transportes aéreo e rodoviário no trecho Curitiba – São Paulo

	Barato	Razoável	Caro
Custo oferecido para o trecho aéreo para São Paulo	38,47%	46,15%	15,38%
Custo oferecido para o trecho rodoviário para São Paulo	23,07%	76,93%	-

FONTE: Elaborado pela autora

A maioria das pessoas do transporte rodoviário, acharam razoável o custo das passagens quando adquirido. Já para as pessoas do transporte aéreo o custo analisado ficou entre razoável e barato. Importante ressaltar que ao comparar o custo das passagens rodoviária com a aérea para esse trecho a diferença média fica em 523,37% mais cara o valor da passagem de avião. De La Torre (2002) descreve que o custo do transporte terá grande influência na escolha do usuário,

pois o mesmo pode optar por preços baixos assim como valores altos, dependendo da necessidade de cada pessoa. Isso se dá através dos bilhetes com baixo custo e baixa tarifa que as companhias aéreas oferecem. Palhares (2002) mostra que, do ponto de vista dos usuários, os mesmos podem gastar menos abrindo mão de serviços desnecessários.

Ao comparar o motivo de escolha por um dos transportes oferecidos, o quadro 68 mostra que:

QUADRO 68: Comparação do motivo de escolha pelo transporte aéreo e rodoviário no trecho Curitiba – São Paulo

	Preço	Alcance	Rapidez	Conforto	Outros
Motivo do transporte aéreo para São Paulo	-	-	84,62%	7,69%	7,69%
Motivo do transporte rodoviário para São Paulo	69,24%	15,38%	-	7,69%	7,69%

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se neste quadro que a maioria das pessoas escolheram o transporte rodoviário para realizar o deslocamento, devido ao preço das passagens serem mais acessíveis se comparadas com as aéreas. Para realizar o deslocamento com o transporte aéreo a rapidez foi o maior motivo de escolha das pessoas.

Na pesquisa de campo além das questões sobre motivo da viagem, conforto, pontualidade, custo, motivo da escolha do transporte, também questionou qual dos transportes o entrevistado utilizaria novamente para realizar uma viagem entre o trecho de Curitiba a São Paulo e por quê.

Dos doze questionados, 76,93% respondeu que utilizaria novamente o transporte aéreo devido a sua rapidez e menor tempo de viagem. 7,69% respondeu que utilizaria o transporte rodoviário pela facilidade que o mesmo oferece para se chegar até os terminais rodoviários, além do conforto das poltronas e pela sensação de segurança que o veículo, neste caso em específico o ônibus, oferece aos passageiros, 7,69% também respondeu que viajaria novamente com qualquer veículo, e o que determinaria sua escolha seria o preço da passagem oferecida. E 7,69% respondeu que depende da ocasião, pois se forem viagens rápidas a preferência é pelo transporte aéreo, e se for uma viagem mais longa vale a pena ir de transporte rodoviário para aproveitar melhor o percurso, as paisagens, e

paradas nas quais o ônibus faz. A escolha de se realizar uma viagem longa com o transporte rodoviário é válida, haja vista que o transporte rodoviário pode proporcionar momentos que o transporte aéreo não proporciona, como paradas em outras rodoviárias antes de chegar ao destino final, apreciar através da visualização alguma paisagem natural, não ter hora marcada para chegar ao destino quando este deslocamento for realizado de carro. De acordo com Paolillo e Rejowski (2006) o transporte rodoviário passa a ser um dos principais atrativos da viagem turística, do qual um veículo especial pode lhe oferecer atendimento personalizado e qualidade, enquanto você aprecia a estrada cênica.

Ao questionar sobre qual a principal diferença entre os transportes utilizados, para o mesmo destino, 53,84% das pessoas responderam a rapidez do transporte aéreo, 23,06% destacou a duração da viagem aérea, 7,70% mencionou o preço da passagem aérea; mais cara do que a passagem rodoviária, 7,70% respondeu que a viagem aérea é mais segura que a rodoviária e 7,70% respondeu o desconforto das poltronas do aéreo, assim como o atendimento a bordo.

Quando questionado qual a principal vantagem e desvantagem de cada modal, a maioria dos entrevistados respondeu:

QUADRO 69 – vantagens e desvantagens dos modais aéreo e rodoviário para o trecho Curitiba-São Paulo

Transporte rodoviário	Transporte aéreo
Vantagem do transporte rodoviário	Vantagem do transporte aéreo
<ul style="list-style-type: none"> • Conforto nas poltronas; • Preço mais acessível; • Localização central do terminal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez; • Segurança; • Curta duração da viagem.
Desvantagem do transporte rodoviário	Desvantagem do transporte aéreo
<ul style="list-style-type: none"> • Viagem longa 	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso nos voos; • Terminais longes do centro; • Custo alto das passagens.

FONTE: Elaborado pela autora

Percebe-se que o preço e o conforto são fatores com maior vantagem para o transporte rodoviário, um dos grandes motivos de escolha pelo transporte rodoviário está no conforto que o mesmo proporciona a seus usuários, antes de adquirir uma passagem as pessoas tem a oportunidade de escolher em qual classe

de ônibus quer realizar sua viagem, os ônibus oferecem desde um serviço simples com ar condicionado até água, café, travesseiro, rádio, tv, dvd em seu veículo, a escolha será do passageiro que poderá optar pelo serviço que mais lhe agrada, mas isso terá um custo diferenciado nas passagens também, quanto mais serviços oferecidos, mais cara será a passagem a diferença de custo entre as classes é pequena se comparada ao custo do avião, por isso o ônibus ainda é um veículo muito utilizado na realização de viagens longas.

Outra desvantagem encontrada em realizar esse trecho com o ônibus é a demora da viagem como já mencionada nos outros dois trechos. Por ser um veículo que não atinge uma grande velocidade, e pelo mesmo fazer várias paradas em terminais de outras cidades até chegar ao destino final, isso acaba deixando a viagem longa para seus usuários, principalmente quando se realiza um deslocamento acima de 500km, pois os transportes rodoviários eles são mais adequados para realizar viagens de curta e média distância, não ultrapassando essa quilometragem que torna cansativa aos usuários.

No transporte aéreo a rapidez é o fator mais utilizado no momento de realizar uma viagem, pois o grande avanço da tecnologia desenvolvida e a velocidade em que um avião pode alcançar em um curto tempo, além da segurança que mesmo tem demonstrado fez com que o turismo de massa passasse a ser intensificado nos quatro cantos do mundo, porém o custo alto das passagens e o atraso dos voos desfavorece a utilização desse transporte.

Segundo De La Torre (2002) a respeito do custo no transporte, o mesmo deve ser econômico, sendo de alcance a todos os usuários, e o Brasil vem trabalhando com esses preços tentando garantir os valores sem que haja aumento e queda no mesmo dia como ocorre nas tarifas aéreas, mas que o valor seja fixo e que corresponda ao deslocamento sem abuso de custo, já se pode ver no mercado principalmente aéreo as promoções feitas, bem como a forma de pagamento podendo ser parcelado em várias vezes a passagem isso tanto para o transporte aéreo como rodoviário, e essas promoções e facilidades que vem a estimular o crescimento do turismo no mundo, propiciando a comercialização turística e a entrada de divisas nos países.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer desse trabalho verificou-se a importância da utilização dos transportes para o desenvolvimento de uma cidade, estado ou país, bem como para o aumento da atividade turística. O primeiro contato do turista com a experiência da viagem se dará com o início de seu deslocamento através do transporte que fará a ligação da origem até o destino final.

Dessa forma observa-se que o transporte irá fazer o deslocamento das pessoas, bem como será parte da experiência turística das mesmas, através da satisfação e prazer que o passageiro terá ao utilizar o veículo e realizar a viagem.

A partir da crescente demanda turística, surge a necessidade de analisar o uso turístico dos modais aéreo e rodoviário de modo comparativo, a partir da percepção da satisfação de usuários em três deslocamentos específicos os quais são: Curitiba-Foz do Iguaçu; Curitiba-Maringá e Curitiba-São Paulo.

Como primeiro objetivo específico, buscou-se identificar as motivações dos usuários para escolha do modal aéreo em seu deslocamento. Chega-se a conclusão que a rapidez é o motivo que mais atrai as pessoas a realizarem um deslocamento aéreo, pois esse fator irá contribuir na duração da viagem a qual será de menor tempo se comparada ao transporte rodoviário. Isso faz com que as pessoas tenham a possibilidade de cada vez mais realizar viagens principalmente de média e longa distância, para que cada vez mais a atividade turística se desenvolva em todo o mundo, como pode-se observar nos três trechos em estudo, que a rapidez está ligada ao motivo que as pessoas tem ao realizar um deslocamento seja ele familiar, de lazer, de eventos ou negócios.

No segundo objetivo específico buscou-se identificar as motivações dos usuários para a escolha do modal rodoviário em seu deslocamento. Chega-se a conclusão que o preço é o grande fator de escolha, mesmo a viagem sendo longa e cansativa a maioria das pessoas que realizaram os trechos em estudo optou pelo ônibus devido ao custo das passagens adquiridas.

O terceiro objetivo específico buscou-se comparar a satisfação dos usuários do modal aéreo e rodoviário.

Percebe-se que a motivação para a escolha do modal rodoviário e aéreo estão totalmente interligadas, pois o transporte rodoviário só é utilizado por ser mais barato. Supõe-se que, se os valores das passagens fossem o mesmo, o

transporte aéreo seria mais utilizado, porém cada transporte como já estudado nesse trabalho se diferenciam pelas vantagens e desvantagens que cada um oferece em seu uso, o transporte rodoviário possivelmente sempre irá oferecer preços de passagens mais acessíveis aos usuários, haja visto que esses valores são reajustados uma vez ao ano provavelmente, porém a duração da viagem sempre vai ser mais longa devido a velocidade alcançada pelo veículo. O transporte aéreo tem como sua grande vantagem a rapidez a qual pode se levar menos de 1h como exemplo para se chegar a um destino turístico como Curitiba-São Paulo, entretanto o mesmo também oferece preços altos em seus bilhetes aéreos os quais sofrem oscilações de valores durante várias vezes ao dia. Assim conclui-se que o que é vantagem para um transporte será desvantagem para outro, mas que de certa forma os dois satisfazem as necessidades dos passageiros quando os mesmos utilizam os veículos.

Através do alcance dos objetivos específicos foi possível alcançar o objetivo geral, analisar o uso turístico dos modais aéreo e rodoviário de modo comparativo, a partir da percepção da satisfação de usuários em três deslocamentos específicos; e também responder ao problema da pesquisa; as diferenças existentes entre os modais aéreo e rodoviário interferem na satisfação dos usuários em um deslocamento turístico?

A resposta encontrada pela pesquisadora é que existem diferenças enormes entre um transporte e outro o que é vantagem em um modal, será desvantagem em outro, porém, essas diferenças existentes entre os modais aéreo e rodoviário não interferem na satisfação dos usuários. Percebe-se, a partir da pesquisa realizada, que os questionados mencionam pontos positivos e negativos em diferentes aspectos dos modais, mas quando observado o contexto geral das respostas, não existiram turistas insatisfeitos com o transporte que escolheu todos os resultados foram positivos satisfazendo sua escolha na realização da viagem.

Este resultado surpreende a pesquisadora, que iniciou a pesquisa com a hipótese de que o transporte aéreo seria mais vantajoso em vários aspectos questionados na pesquisa por ser considerado o transporte mais seguro e por ser o um dos transportes mais utilizado na realização de deslocamentos turísticos.

Ao atingir os objetivos e responder o problema de pesquisa, este trabalho encerra-se aqui, porém observou-se a possibilidade de novas pesquisas relacionadas a comparação de satisfação dos usuários por empresas aéreas e

rodoviárias.

REFERÊNCIAS

AEROPORTO CURITIBA. **Companhias aéreas do Aeroporto Afonso Pena.** Disponível em < <http://www.aeroporto Curitiba.net/companhias-aereas-aeroporto-afonso-pena> > Acesso em 24 de outubro de 2012.

ANTT. Agência Nacional de Transportes Terrestres. Disponível em <<http://www.antt.gov.br/>> Acesso em agosto de 2012.

ARRUDA, Maria Cecília Coutinho de. **Imagem corporativa e satisfação do cliente das companhias aéreas brasileiras.** São Paulo: FGV, 1997.

BENI, Mario Carlos; **Análise estrutural do turismo.** 8.ed.atual; São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

CARVALHO, Antonio Luiz de. Transportes, In: ANSARAH, M.G dos R. (Org). **Turismo: como aprender, como ensinar.** 2. ed. São Paulo: SENAC, 2001.

CATARINENSE. Disponível em < <http://www.catarinense.net/pt/> > Acesso em julho de 2012.

CIDADE DE SÃO PAULO. Disponível em <<http://www.cidadedesapaulo.com/sp/br/capital-dos-negocios>> Acesso em outubro de 2012.

CNT. **Companhias aéreas registram 80% de pontualidade em 2010.** Disponível em < http://www.cnt.org.br/Paginas/Agencia_Noticia.aspx?n=7694> Acesso em 27 de outubro de 2012.

DE LA TORRE, Francisco. **Sistemas de transporte turístico.** São Paulo: Roca, 2002.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao Turismo.** São Paulo: Atlas, 2005.

EUCATUR. Disponível em < <https://www.eucatur.com.br/>> Acesso em julho de 2012.

FERREIRA, Nathália de Pádua Thiago. **Transporte aéreo e seus usuários: motivações e critérios de escolha.** Ponta Grossa: UEPG, 2006.

FOZ DO IGUAÇU DESTINO DO MUNDO. Disponível em <<http://www.fozdoiguacudestinodomundo.com.br/atrativos/cataratas-do-iguacu>> Acesso em outubro de 2012.

H2FOZ. **Rodoviária – ônibus.** Disponível em <<http://www.h2foz.com.br/rodoviaria-onibus>> Acesso em 24 de outubro de 2012.

IATA. Disponível em < <https://www.iata.org.br/> > Acesso em 08 de agosto de 2012.

ITAPEMIRIM. Disponível em < <http://www.itapemirim.com.br/> > Acesso em julho de 2012.

INFRAERO. Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária. **Aeroporto Internacional Afonso Pena** Disponível em <<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/aeroportos/parana/aeroporto-afonso-pena.html>> Acesso em agosto de 2012a.

INFRAERO. Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária. **Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu/Cataratas**. Disponível em < <http://www.infraero.gov.br/index.php/br/aeroportos/parana/aeroporto-internacional-de-foz-do-iguacu.html>> Acesso em 24 de outubro de 2012b.

INFRAERO. Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária. **Aeroporto de São Paulo/Congonhas**. Disponível em < <http://www.infraero.com.br/index.php/br/aeroportos/sao-paulo/aeroporto-de-sao-paulo--congonhas.html>> Acesso em 24 de outubro de 2012.

MEIO AÉREO, **Série Perfil: frota de aeronaves da azul linhas aéreas**. Disponível em <<http://www.meioaereo.com/index.php/aviacao/empresas-aereas/1592-serie-perfil-frota-de-aeronaves-da-azul-linhas-aereas>> Acesso em 26 de junho de 2012.

PAGE, Stephen. **Transporte e turismo**. Porto Alegre, RS: Bookman, 2001.

PALHARES, Guilherme Lohmann. **Transportes turísticos**. São Paulo: Aleph, 2002.

_____. **Transporte Aéreo e Turismo: gerando desenvolvimento socioeconômico**. São Paulo: Aleph, 2001.

PAOLILLO, André Milton; REJOWSKI, Mirian. **Transportes**. São Paulo: Aleph, 2006.

PASSAGEM EM DOMICÍLIO. **Viação Cometa**. Disponível em <http://www.passagem-em-domicilio.com.br/viacao-cometab8a2.asp?w_cc=&w_entr_tarde> Acesso em julho de 2012.

RODOVIARIAS BRASIL. **Rodoviárias e terminais rodoviários**: sistemas de serviços alivia stress em rodoviárias do Brasil. Disponível em < <http://www.rodoviarabrasil.com.br/sistema-de-servicos-alivia-stress-em-rodoviarabrasil/> > Acesso em 02 de novembro de 2012.

RODOFERROVIARIA. **Rodoferroviária**: números, telefone, endereço e serviços. Disponível em < <http://www.rodoferroviaria.com.br/rodoferroviaria-em-imagens/rodoferroviaria-telefone-servicos-endereco.html>> Acesso em agosto de 2012a.

_____. **Aeroporto Regional de Maringá** - Aeroporto Silvio Name Júnior. Disponível em <<http://www.rodoferroviaria.com.br/aeroporto-de-curitiba/aeroporto-maringa.html>> Acesso em 24 de outubro de 2012b.

RONÁ, Ronaldo. **Transportes no turismo**. São Paulo: Manole, 2002.

TAM. Disponível em <<http://www.tam.com.br/b2c/vgn/v/index.jsp?vgnextoid=97981ed526b72210VgnVCM1000003752070aRCRD>> Acesso em junho e julho de 2012.

TRANSPORTAL. Disponível em <<http://www.transportal.com.br/rodoviaria-sao-paulo/terminal-tiete.asp>> Acesso em 24 de outubro de 2012.

TUDO MARINGÁ. **Rodoviária**. Disponível em <<http://www.tudomaringa.com/index.php/rodoviaria>> Acesso em 27 de outubro de 2012.

VASCONCELLOS, Marco Antonio Sandoval de; CARVALHO, Luiz Carlos Pereira de. **Introdução à economia do turismo**. São Paulo: Saraiva, 2006.

VIAÇÃO COMETA. Disponível em <<http://www.viacaocometa.com.br/pt/>> Acesso em julho de 2012.

VIAÇÃO GARCIA. Disponível em <<http://www.viacaogarcia.com.br/>> Acesso em julho de 2012.

VIEIRA, Elenara Vieira de; CANDIDO, Indio. **Glossário técnico**: gastronômico, hoteleiro e turístico. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

VISITE SÃO PAULO. **Dados da cidade**. Disponível em <<http://www.visitesaopaulo.com/dados-da-cidade.asp>> Acesso em 28 de outubro de 2012.

VOE AZUL. Disponível em <<http://www.voeazul.com.br/>> Acesso em junho e julho de 2012.

VOE AZUL. Disponível em <<http://www.voeazul.com.br/experiencia-azul/espaco-azul>> Acesso em 22 de julho de 2012.

VOE GOL. Disponível em <<http://www.voegol.com.br/pt-br/Paginas/default.aspx>> Acesso em junho e julho de 2012.

VOE NHT. Disponível em <<http://www.voenht.com.br/index.php>> Acesso em junho e julho de 2012.

VOE TRIP. Disponível em <<http://www.voetrip.com.br/Default.aspx>> Acesso em junho e julho de 2012.

WEBJET. Disponível em < <http://www.webjet.com.br/empresa/site/Default.aspx> >
Acesso em junho e julho de 2012.

APÊNDICE

APÊNDICE 01

Modelo de questionário aplicado aos usuários do transporte aéreo e rodoviário nos trechos Curitiba – Foz do Iguaçu, Curitiba – Maringá e Curitiba – São Paulo

**UNIVERSIDADE ESTADUALDO CENTRO-OESTE – UNICENTRO
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE IRATI
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE
RODOVIÁRIO E AÉREO**

Data da entrevista: ____/____/____

Nome do entrevistado:

Profissão do entrevistado:

Trecho realizado:

Parte I – Transporte rodoviário

Data da viagem: ____/____/____

1. Qual o motivo da sua viagem rodoviária para Foz do Iguaçu?

- () Lazer () Saúde () Negócios () Eventos () Visita Familiar
() Outros Quais? _____.

2. Como você avalia o conforto do transporte utilizado?

- () Excelente () Bom () Regular () Ruim () Muito Ruim
Por que? _____.

3. O transporte utilizado foi pontual conforme mencionado os horários na passagem adquirida?

- () sim () não
() houve atraso de até 30min () houve atraso com mais de 30min
Como se sentiu com relação a isso? _____.

4. Quanto ao custo da passagem, você considera o valor cobrado?

- () Barato () Razoável () Caro

5. O que o motivou a escolher esse tipo de transporte nessa ocasião?

- () Segurança () Preço () Rapidez () Conforto () Alcance
() Outros. Quais? _____.

6. Primeira palavra em que pensa sobre esta viagem realizada com o transporte rodoviário _____.

Parte II – Transporte aéreo

Data da viagem: ____/____/____

7. Qual o motivo da sua viagem aérea para Foz do Iguaçu?

- () Lazer () Saúde () Negócios () Eventos () Visita Familiar () Outros
Quais? _____.

8. Como você avalia o conforto do transporte utilizado?

- () Excelente () Bom () Regular () Ruim () Muito Ruim

Por que?_____.

9. O transporte utilizado foi pontual conforme mencionado os horários na passagem adquirida?

sim não

houve atraso de até 30min houve atraso com mais de 30min

Como se sentiu com relação a isso?_____.

10. Quanto ao custo da passagem, você considera o valor cobrado?

Barato Razoável Caro

11. O que o motivou a escolher esse tipo de transporte?

Segurança Preço Rapidez Conforto Alcance

Outros. Quais?_____.

12. Primeira palavra em que pensa sobre esta viagem realizada com o transporte aéreo _____.

13. Qual dos dois transportes você utilizaria novamente para uma viagem entre Curitiba e Foz do Iguaçu? Por que?

14. Qual a principal diferença que você, enquanto usuário do transporte aéreo e rodoviário para o mesmo destino pode perceber?

15. Qual a principal vantagem e desvantagem de cada um?

APÊNDICE 02

Voos com conexões

Quadro 70 – Companhia Gol: Curitiba - Maringá

VOOS COM CONEXÃO (ES)							
18:50 (CWB) 19:43 (CGH)	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h
21:59 (CGH) 23:14 (MGF)	24min	24min	24min	24min	24min	24min	24min

FONTE: Elaborado pela autora

Quadro 71 – Companhia Tam: Curitiba – Foz do Iguaçu

VOOS COM CONEXÃO (ES)							
07:05 (CWB) 08:27 (GIG)	5h	5h	5h	5h	5h	5h	5h
10:22 (CWB) 12:22 (IGU)	17min	17min	17min	17min	17min	17min	17min
09:05 (CWB) 10:10 (GRU)	6h	6h	6h	6h	6h	-	6h
13:30 (GRU) 15:05 (IGU)							
11:20 (CWB) 12:52 (GIG)	7h35m	7h	7h	7h	7h	7h	7h
16:53 (GIG) 18:55 (IGU)	in	35min	35min	35min	35min	35min	35min
12:53 (CWB) 13:58 (POA)	5h	5h	5h	5h	5h	-	5h
17:20 (POA) 18:30 (IGU)	37min	37min	37min	37min	37min		37min
18:40 (CWB) 19:45 (GRU)	6h	6h	6h	6h	-	-	6h
23:50 (GRU) 01:35 (IGU)+1	55min	55min	55min	55min			55min
19:50 (CWB) 21:05 (GRU)	5h	5h	5h	5h	-	5h	5h
23:50 (GRU) 01:35(IGU)+1	45min	45min	45min	45min		45min	45min
06:17 (CWB) 07:15 (GRU)	-	-	-	-	12h	-	-
09:40 (GRU) 10:41 (GIG)					38min		
16:53 (GIG) 18:55 (IGU)							
06:07 (CWB) 07:05 (GRU)	-	-	-	-	-	-	12h
09:10 (GRU) 10:57 (POA)							23min
17:20 (POA) 18:30 (IGU)							
06:07 (CWB) 07:05 (GRU)	-	-	-	-	-	-	12h
13:05 (GRU) 14:43 (POA)							23min
17:20 (POA) 18:30 (IGU)							
06:07 (CWB) 07:05 (GRU)	-	-	-	-	-	12h	12h
09:40 (GRU) 10:41 (GIG)						48min	48min
16:53 (GIG) 18:55 (IGU)							
06:07 (CWB) 07:05 (GRU)	-	-	-	-	-	-	12h
13:00 (GRU) 14:00 (GIG)							48min
16:53 (GIG) 18:55 (IGU)							
06:28 (CWB) 07:31 (CGH)	-	-	-	-	12h	12h	-
10:04 (CGH) 11:14 (GIG)					27min	27min	
16:53 (GIG) 18:55 (IGU)							
06:43 (CWB) 07:55 (POA)	-	-	-	8h	8h	-	-
10:38 (POA) 12:20 (GRU)				22min	22min		
13:30 (GRU) 15:05 (IGU)							
06:43 (CWB) 07:55 (POA)	-	-	-	8h	8h	-	-
08:42 (POA) 10:20 (GRU)				22min	22min		
13:30 (GRU) 15:05 (IGU)							
06:53 (CWB) 08:09 (CNF)	8h	8h	8h	8h	-	-	-
10:42 (CNF) 11:50 (GRU)	12min	12min	12min	12min			
13:30 (GRU) 15:05 (IGU)							
06:55 (CWB) 07:52 (CGH)	12h	12h	-	12h	12h	12h	-
10:04 (CGH) 11:14 (GIG)							
16:53 (GIG) 18:55 (IGU)							
08:32 (CWB) 09:27 (CGH)	9h	9h	9h	-	-	-	-
12:58 (CGH) 14:35 (POA)	58min	58min	58min				
17:20 (POA) 18:30 (IGU)							
09:05 (CWB) 10:10 (GRU)	9h	9h	9h	9h	9h	-	9h

13:05 (CWB) 14:43 (POA) 17:20 (POA) 18:30 (IGU)	25min	25min	25min	25min	25min		25min
09:05 (CWB) 10:10 (GRU) 13:00 (GRU) 14:00 (GIG) 16:53 (GIG) 18:55 (IGU)	-	-	9h 50min	-	-	9h 50min	9h 50min
10:23 (CWB) 11:18 (CGH) 12:58 (CGH) 14:35 (POA) 17:20 (POA) 18:30 (IGU)	8h 07min	8h 07min	8h 07min	8h 07min	8h 07min	-	-
10:23 (CWB) 11:18 (CGH) 15:24 (CGH) 16:48 (POA) 17:20 (POA) 18:30 (IGU)	8h 07min	8h 07min	8h 07min	8h 07min	-	-	-
10:50 (CWB) 12:09 (CGH) 15:24 (CGH) 16:48 (POA) 17:20 (POA) 18:30 (IGU)	7h 40min	7h 40min	07h 40min	-	-	-	-
11:20 (CWB) 12:52 (GIG) 21:47 (GIG) 22:55 (GRU) 23:50 (GRU) 01:35 (IGU) +1	-	-	-	-	-	-	14h 15min
12:02 (CWB) 12:54 (CGH) 15:24 (CGH) 16:48 (POA) 17:20 (POA) 18:30 (IGU)	6h 28min	6h 28min	6h 28min	6h 28min	-	-	-
12:53 (CWB) 13:58 (POA) 19:48 (POA) 21:35 (GRU) 23:50 (GRU) 01:35 (IGU) +1	-	-	-	-	-	12h 42min	-
12:53 (CWB) 13:58 (POA) 15:17 (POA) 17:05 (GRU) 23:50 (GRU) 01:35 (IGU)	-	-	-	-	-	12h 42min	-
19:30 (CWB) 21:05 (GIG) 21:47 (GIG) 22:55 (GRU) 23:50 (GRU) 01:35 (IGU) +1	-	-	-	-	-	6h 05min	-

FONTE: Elaborado pela autora

Quadro 72 – Companhia Tam – Curitiba - Maringá

VOOS COM CONEXÃO (ES)							
06:17 (CWB) 07:15 (GRU) 11:20 (GRU) 13:00 (MGF)	6h 43min	6h 43min	6h 43min	6h 43min	6h 43min	6h 43min	-
06:07 (CWB) 07:05 (GRU) 11:20 (GRU) 13:00 (MGF)	-	-	-	-	-	-	6h 53min
09:05 (CWB) 10:10 (GRU) 11:20 (GRU) 13:00 (MGF)	3h 55min	3h 55min	3h 55min	3h 55min	3h 55min	3h 55min	3h 55min
06:43 (CWB) 07:55 (POA) 08:42 (POA) 10:20 (GRU) 11:20 (GRU) 13:00 (MGF)	6h 17min	6h 17min	6h 17min	6h 17min	6h 17min	6h 17min	-
08:32 (CWB) 09:27 (CGH) 12:44 (CGH) 13:33 (CGR) 16:30 (CGR) 18:43 (MGF)	10h 11min	10h 11min	10h 11min	10h 11min	10h 11min	-	-
09:05 (CWB) 10:10 (GRU) 14:35 (GRU) 15:20 (CGR) 16:30 (CGR) 18:43 (MGF)	9h 38min	9h 38min	9h 38min	9h 38min	9h 38min	-	9h 38min
09:05 (CWB) 10:10 (GRU) 12:55 (GRU) 14:00 (CGB) 16:07 (CGB) 19:50 (MGF)	10h 45min	10h 45min	10h 45min	10h 45min	-	-	10h 45min
10:23 (CWB) 11:18 (CGH) 12:44 (CGH) 13:33 (CGR) 16:30 (CGR) 18:43 (MGF)	8h 20min	8h 20min	8h 20min	8h 20min	8h 20min	-	-
18:40 (CWB) 19:45 (GRU)	-	-	-	-	-	-	12h

21:35 (GRU) 22:55 (CGB) 04:20 (CGB) 06:55 (MGF)							15min
18:45 (CWB) 19:49 (CGH) 20:56 (CGH) 22:01 (CGB) 04:20 (CGB) 06:55 (MGF)	-	-	-	-	-	-	12h 10min
22:00 (CWB) 22:58 (POA) 06:00 (POA) 07:35 (GRU) 11:20 (GRU) 13:00 (MGF)	-	-	-	-	-	15h	-

FONTE: Elaborado pela autora

Quadro 73 – Companhia Tam: Curitiba – São Paulo

VOOS COM CONEXÃO (ES)							
HORÁRIOS	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
06:53 (CWB) 08:09 (CNF) 09:28 (CNF) 10:49 (CGH)	3h 56min	3h 56min	3h 56min	3h 56min	3h 56min	3h 56min	-
06:53 (CWB) 07:55 (POA) 10:33 (POA) 11:35 (FLN) 13:37 (FLN) 14:56 (CGH)	8h 13min	8h 13min	8h 13min	8h 13min	8h 13min	8h 13min	-
07:05 (CWB) 08:27 (GIG) 09:34 (GIG) 10:35 (CNF) 11:50 (CNF) 12:57 (CGH)	5h 52min	5h 52min	5h 52min	5h 52min	5h 52min	-	5h 52min
07:05 (CWB) 08:27 (GIG) 10:02 (GIG) 11:48 (BSB) 12:48 (BSB) 14:29 (CGH)	7h 24min	7h 24min	7h 24min	7h 24min	7h 24min	-	7h 24min
07:05 (CWB) 08:27 (GIG) 09:34 (GIG) 10:35 (CNF) 13:53 (CNF) 15:05 (CGH)	8h	8h	8h	8h	8h	-	8h
07:05 (CWB) 08:27 (GIG) 10:02 (GIG) 11:48 (BSB) 15:00 (CNF) 16:38 (CGH)	9h 33min	9h 33min	9h 33min	9h 33min	9h 33min	9h 33min	9h 33min
07:05 (CWB) 08:27 (GIG) 12:35 (GIG) 14:17 (BSB) 15:00 (CNF) 16:38 (CGH)	9h 33min	9h 33min	9h 33min	9h 33min	9h 33min	9h 33min	9h 33min
07:05 (CWB) 08:27 (GIG) 09:34 (GIG) 10:35 (CNF) 15:40 (CNF) 16:58 (CGH)	-	-	-	9h 53min	9h 53min	9h 53min	9h 53min
07:05 (CWB) 08:27 (GIG) 10:02 (GIG) 11:48 (BSB) 12:47 (BSB) 14:17 (CGH)	-	-	-	-	-	7h 12min	-
07:05 (CWB) 08:27 (GIG) 09:34 (GIG) 10:35 (CNF) 16:27 (CNF) 17:34 (CGH)	-	-	-	-	-	10h 29min	-
08:44 (CWB) 10:55 (BSB) 13:18 (BSB) 14:57 (GIG) 16:06 (GIG) 17:14 (CGH)	8h 30min	8h 30min	8h 30min	8h 30min	8h 30min	8h 30min	8h 30min
08:44 (CWB) 10:55 (BSB) 15:30 (BSB) 17:04 (SDU) 18:15 (SDU) 19:05 (CGH)	-	-	-	-	-	-	10h 21min
10:32 (CWB) 11:20 (LDB) 11:56 (LDB) 12:54 (CGH)	-	-	-	-	-	-	2h 22min
16:48 (CWB) 17:37 (LDB) 20:05 (LDB) 21:17 (CGH)	4h 29min	4h 29min	4h 29min	4h 29min	4h 29min	4h 29min	4h 29min
17:15 (CWB) 19:09 (BSB) 20:00 (BSB) 21:43 (CGH)	-	-	-	-	-	4h 28min	-

FONTE: Elaborado pela autora

Quadro 74 - Companhia Trip: Curitiba - Maringá

VOOS COM CONEXÃO							
HORÁRIOS	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
09:02 (CWB) 09:50 (LDB) 10:25 (LDB) 10:50 (MGF)	1h 48min	1h 48min	1h 48min	1h 48min	1h 48min	1h 48min	-
12:47 (CWB) 14:18 (CAC) 15:15 (CAC) 15:50 (MGF)	3h 03min	3h 03min	3h 03min	3h 03min	3h 03min	3h 03min	-

FONTE: Elabora pela autora

Quadro 75 – Companhia Trip: Curitiba – São Paulo

VOOS COM CONEXÃO (ES)							
HORÁRIOS	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
08:50 (CWB) 10:21 (SDU) 11:16 (SDU) 12:24 (CGH)	3h 34min	3h 34min	3h 34min	3h 34min	3h 34min	3h 34min	-
08:50 (CWB) 10:21 (SDU) 11:45 (SDU) 12:48 (CGH)	3h 58min	3h 58min	3h 58min	3h 58min	3h 58min	3h 58min	-
08:50 (CWB) 10:21 (SDU) 12:15 (SDU) 13:14 (CGH)	4h 24min	4h 24min	4h 24min	4h 24min	4h 24min	4h 24min	-
08:50 (CWB) 10:21 (SDU) 12:45 (SDU) 13:41 (CGH)	4h 51min	4h 51min	4h 51min	4h 51min	4h 51min	4h 51min	-
08:54 (CWB) 10:11 (VCP) 11:01 (VCP) 12:34 (CNF) 13:53 (CNF) 15:05 (CGH)	6h 11min	6h 11min	6h 11min	6h 11min	6h 11min	-	-
08:54 (CWB) 10:11 (VCP) 11:01 (VCP) 12:34 (CNF) 15:40 (CNF) 16:58 (CGH)	8h 04min	8h 04min	8h 04min	8h 04min	8h 04min	8h 04min	-
08:54 (CWB) 10:11 (VCP) 11:01 (VCP) 12:34 (CNF) 16:56 (CNF) 18:05 (CGH)	9h 11min	9h 11min	9h 11min	9h 11min	9h 11min	-	-
08:54 (CWB) 10:11 (VCP) 11:01 (VCP) 12:34 (CNF) 16:27 (CNF) 17:34 (CGH)	-	-	-	-	-	8h 40min	-
11:40 (CWB) 13:01 (SDU) 13:45 (SDU) 14:35 (CGH)	-	-	-	-	-	-	2h 55min
11:40 (CWB) 13:01 (SDU) 14:16 (SDU) 15:14 (CGH)	-	-	-	-	-	-	3h 34min
11:40 (CWB) 13:01 (SDU) 14:45 (SDU) 15:44 (CGH)	-	-	-	-	-	-	4h 04min
11:40 (CWB) 13:01 (SDU) 15:15 (SDU) 16:11 (CGH)	-	-	-	-	-	-	4h 31min
14:24 (CWB) 15:07 (FLN) 16:55 (FLN) 17:56 (CGH)	3h 32min	3h 32min	3h 32min	3h 32min	3h 32min	-	3h 32min
15:52 (CWB) 16:40 (LDB) 20:05 (LDB) 21:17 (CGH)	5h 25min	5h 25min	5h 25min	5h 25min	5h 25min	-	-
16:25 (CWB) 17:56 (SDU) 18:46 (SDU) 19:37 (CGH)	3h 12min	3h 12min	3h 12min	3h 12min	3h 12min	-	-
16:25 (CWB) 17:56 (SDU) 19:15 (SDU) 20:15 (CGH)	3h 50min	3h 50min	3h 50min	3h 50min	3h 50min	-	-
16:25 (CWB) 17:56 (SDU) 19:44 (SDU) 20:38 (CGH)	4h 13min	4h 13min	4h 13min	4h 13min	4h 13min	-	-
16:25 (CWB) 17:56 (SDU) 20:15 (SDU) 21:08 (CGH)	4h 43min	4h 43min	4h 43min	4h 43min	4h 43min	-	-

FONTE: Elaborado pela autora

ANEXO

ANEXO 01

Codificação de cidades e aeroportos