

Novas tendências de **serviços nos aeroportos**

CLÁUDIA RIBEIRO DE ALMEIDA * [calmeida@ualg.pt]

CARLOS COSTA ** [ccosta@ua.pt]

Resumo | Os aeroportos desempenham um papel fundamental nas regiões onde se inserem, originando uma melhoria das acessibilidades e um conseqüente desenvolvimento económico e social da área envolvente. Na última década, e devido a um conjunto de mudanças de índole económica, tecnológica e social, os aeroportos foram confrontados com um conjunto de desafios que originaram adaptações na sua estrutura operacional e de gestão, bem como a adopção de conceitos inovadores de serviços mais adaptados ao novo perfil da procura. No contexto internacional podemos identificar diversos exemplos de serviços adaptados às necessidades dos passageiros, apelando a níveis de conforto mais elevados, experiências mais agradáveis e memoráveis durante o tempo que permanecem nas infraestruturas aeroportuárias. Em Portugal a 'ANA, Aeroportos de Portugal', não ficou indiferente a esta tendência, tendo criado recentemente o projeto ANA Way que envolve diversos serviços adaptados aos distintos segmentos de procura, em concreto, famílias, grupos, passageiros com mobilidade reduzida, entre outros.

Palavras-chave | Aeroporto, Procura, *Design* de serviços aeroportuários, ANA Way.

Abstract | Airports are of strategic importance to the regions they serve, as they can bring greater wealth, provide substantial employment opportunities and encourage economic development. In the last decade, due to some changes in the economy, technology and social environment, airports knew some challenges with consequences in their operational and management structure. Airports adopt innovative services design concepts in order to reach the passenger needs. All over the world we can find some examples of new and innovative services concerning airports, where the experience is one of the key elements. In Portugal, ANA launch the ANA Way project with several services to families, groups, business passengers and others.

Keywords | Airport, Demand, Airport service design, ANA Way.

* **Doutora em Turismo** pela Universidade de Aveiro. **Professora Adjunta** na Universidade do Algarve e Membro do CIEO.

** **Doutor em Turismo** pela Universidade de Surrey. **Professor Catedrático** na Universidade de Aveiro e Membro da GOVCOOP.