QUALIDADE DE SERVIÇOS EM AEROPORTOS E A HOSPITALIDADE COMERCIAL

Fernanda Favorito[1]

RESUMO

O presente artigo é fruto das discussões iniciais da dissertação Avaliação do Nível de Serviço no Aeroporto de Congonhas do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, e consiste em uma análise bibliográfica e teórica sobre os conceitos de qualidade de serviços e a hospitalidade. A qualidade se torna conceito importante para a aviação, principalmente com o aumento de demanda e consequentemente de voos ofertados, o que resulta, em muitos casos, a um fluxo maior de pessoas do que aquela para a qual o aeroporto foi projetado para atender. O conceito de hospitalidade também será discutido, principalmente o conceito de hospitalidade comercial, que é o tipo de hospitalidade existente em relações cujas trocas são acentuadamente financeiras. Será também discutido, de forma breve, como a hospitalidade pode influenciar na qualidade percebida pelos usuários de um aeroporto e como esta pode trazer melhorias para o aeroporto e seus usuários.

Palavras-Chaves: Hospitalidade. Serviços. Qualidade. Aeroporto.

ABSTRACT

This article is the result of initial discussions of the dissertation “Assessment Service Level at Congonhas Airport” of Hospitality Master Program of Anhembi Morumbi University and consists of a literature review on the concepts of quality service and hospitality.The quality becomes a important concept for aviation, especially with increased demand and consequently offered flight, resulting in many cases, a greater flow of people than that for which the airport is designed to meet. The concept of hospitality will also be discussed, especially the concept of commercial hospitality, which is the kind of hospitality existing relationships whose financial exchanges are sharply. It will also be discussed briefly, such as hospitality can influence the quality perceived by users of an airport and how it can bring improvements to the airport and its users.

[1] Bacharel em Aviação Civil e Pós Graduada em Gestão de Empresas pela Universidade Anhembi Morumbi. Mestranda em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: fernanda_favorito@hotmail.com. Este artigo faz parte das discussões da Dissertação em desenvolvimento “Qualidade de serviços em aeroportos e a hospitalidade comercial”, sob orientação do Prof. Dr. Airton José Cavenaghi.

Key Words: Hospitality. Services. Quality. Airport.

Introdução

A aviação brasileira vem experimentando acentuado crescimento, o que vem por aumentar a competitividade no setor. Além deste crescimento de tráfego aéreo, as forças propulsoras que vem acelerando essa competição são a desregulamentação de mercado, privatização tanto da indústria aérea quanto dos serviços aeroportuários. (LIMA, 1995). A aviação brasileira experimentou a desregulamentação de preço no mercado doméstico do período de entre 1989 e 2001 e mais recentemente, a flexibilização de preços no mercado internacional, o que aliada com o aumento de renda da população permitiu que mais pessoas tivesse acesso ao modal aéreo, o que passou a gerar contantes congestionamentos nos principais aeroportos. Dessa forma, a qualidade vem se tornando fator primordial para a garantia que os serviços sejam prestados dentro de um nível estabelecido como razoável pelos administradores aeroportuários.

Definição de qualidade

Qualidade é um dos termos mais utilizados na administração, pois todas as empresas querem mostrar que seus produtos ou serviços possuem qualidade, principalmente pela força que a palavra possui junto aos consumidores. Não existe, também, um conceito único para definir qualidade e este ainda se modifica com o tempo, e sendo que cada uma dessas definições abordam o conceito de qualidade a partir de diferentes ângulos, abordando o tema com diferentes focos.

Para Mosso (2001), a qualidade é confundida com o conceito de bom e ruim, produto de comparação entre materiais e até mesmo abstratos. Está presente na análise de qualquer produto o serviço, seja feita pela própria instituição ou pelo cliente. Deming (1990) aponta que a qualidade está de acordo com o nível de satisfação com o cliente e não é somente inspecionada, mas também construída.

A definição mais difundida de qualidade é a de Juran (1990), “Qualidade é a adequação ao uso, isto é, alcançar um determinado nível de satisfação de um produto no atendimento aos objetivos do usuário”. Juran (1990) ainda identifica duas características da qualidade como as que atendem as necessidades dos clientes e por isso aumentam o nível de satisfação e as que não satisfazem os clientes.

Albrecht e Zemke (2002), definem qualidade como um indicador baseado em um julgamento definitivo abrangendo critérios subjetivos e objetivos, abrangendo características tangíveis e intangíveis, sendo um indicador do valor do total de um produto ou serviço experimentado.

Conceito de Serviços

A definição de serviços demonstra a intangibilidade do mesmo enquanto acentua a tangibilidade de um produto. Sendo assim, o serviço é produzido e consumido simultaneamente, não podendo ser produzido e armazenado e tão pouco transportado de um lugar para o outro e o cliente tem contato direto com a operação. Ao contrário dos produtos, serviços não podem ser revendidos, não existe antes da compra, a produção e consumo necessitam estar no mesmo local, vendas e produção não podem funcionar separadamente.

Para a Airport Council International - ACI (2000), serviço é definido como algo que é produzido e consumido simultaneamente. No serviço de transporte a intangibilidade é a essência, embora dependa de alguns elementos físicos. Esses elementos intangíveis podem ser diferentes indicadores de qualidade, como pontualidade, confiabilidade, conforto, segurança, percebidos subjetivamente pelo cliente. (SPOLJARLIC, 1998, p.11)

Para Lovelock e Wright (2001, p. 05):

> Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa ser ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção.

Para Gronroos (1990), as seguintes características de serviços de transportes são destacadas: intangibilidade, serviço como uma série de atividades,

simultaneidade de produção e consumo, participação do cliente na produção do serviço, não há possibilidade de armazenagem, a produção não é constante. A intangibilidade, heterogeneidade, produção, inseparabilidade e a perecibilidade são diferenças básicas entre bens e serviços.

Entretanto, nem sempre a fronteira entre produtos e serviços está bem definida, uma vez que clientes compram não apenas serviços ou produtos separadamente, mas, muitas vezes compram um pacote que englobam ambos; serviços e produtos.

Sasser et al (1978) já haviam proposto que tanto serviços quanto produtos deveriam ser considerados como um pacote de operações, numa escala que variaria de cem por cento para serviços ou cem por cento para produtos.

Qualidade de serviços

A qualidade de serviços tem ganhado importância e força na competição entre aeroportos que veem lutando entre si para atrair e reter tanto empresas aéreas quanto passageiros.(BARRET, 2000).

Consequentemente, uma das ferramentas de competição é exatamente a qualidade dos serviços. Dessa forma, os aeroportos tem interesse em padronizar a qualidade e mantê-la em um nível acima de todas as circunstâncias, independente de outros fatores, incluindo interrupções no serviço ou colapsos (JANIC, 2003, p. 242).

Os estudos de Gronroos (1990), Zeithmal, Berry e Parasuman (1985) seguiram uma segunda linha da de abordagem, cujo enfoque é a qualidade de serviço percebida pelo cliente. Nestes termos, essa qualidade seria é resultando entre a expectativa e a percepção que o cliente teve do desempenho.

Para Rodrigues (1995), a qualidade de serviços é atribuída a diversos fatores como; atendimento, apresentação do serviço, atenção, aspectos fundamentais e básicos em conformidade com os fatores de qualidade.

No que tange a qualidade de serviços em um TPS, a questão de atingir e gerenciar a qualidade de serviços vem ocupando os analistas de aeroportos por muito tempo. Dessa forma, muitas pesquisas vem sido feitas com o intuito de

desenvolver conceitos para avaliação e gestão da qualidade de serviços sob diferentes tipos de condições de operações. Genericamente, dois tipos de conceitos se solidificação: avaliação empírica da qualidade de serviços e o segundo conceito trata da investigação analítica da qualidade do serviço.

Nível de Serviço

Para estabelecer a qualidade dos serviços prestados em um aeroporto, utiliza-se o conceito do nível de serviço e embora não exista uma metodologia universalmente aceita para medir o nível de serviço em terminais de passageiros (TPS), diversas medidas foram elaboradas por diferentes agências, definindo o nível de serviço a partir de valores específicos para parâmetros determinados.

Para Spoljaric (1998), a qualidade pode sofrer oscilações em decorrência de variações da demanda, tanto em intensidade quanto em frequência, podendo ocasionar declínio no nível de serviço.

> Tais declínios, ou mesmo um baixo nível de serviço,podem acarretar, além de grandes transtornos aos usuários de um terminal de passageiros, desperdícios de recursos e aumento de custos gerados com possíveis soluções a curto prazo, que podem inclusive piorar o nível de serviço, caso não haja um planejamento adequado. (BANDEIRA, 2008)

Nível de serviço é usado para “expressar a qualidade percebida pelos passageiros em um terminal aeroportuário”. (MULLER;GOSLING, 1990).

Já Gualda (1995) define nível de serviço como a qualidade do serviço prestado em um terminal de passageiros, podendo ser medido, por exemplo, pelo comprimento de filas de espera, carga ou veículos que os transportam, tempo de espera por um serviço, tempo de atendimento e conforto oferecido no terminal de passageiros (TPS).

A *Transport Canada* (1979) define nível de serviço em uma instalação sendo expresso em termos de área por pessoa em um determinado espaço de tempo. Nesta classificação é considerado um nível de serviço “A”, onde, nesta situação, não haveriam atrasos no decorrer do processo e as condições com relação a termos de

fluxo seriam excelentes. E o nível de serviço na extremidade oposta, “F”, consideraria um colapso no sistema.

Magri Junior (2003) realizou um trabalho medindo o nível de serviço baseado na percepção dos passageiros de um TPS, relacionando a importância dada a cada componente com a qualidade do serviço oferecido, levando em consideração aspectos como tempo de processamento, áreas disponíveis (serviços/instalações) e nível de conforto e qualidade de atendimento.

Para Correia e Wirasinghe (2008), deve-se especificar quais das instalações do terminal estarão sendo utilizadas nas operações de saída, chegada e conexão. Com cada uma das três possíveis operações, é possível ter um nível de serviço que represente a experiência global do passageiro em um TPS.

Seneviarante e Martel (1991) determinaram as mais importantes variáveis que afetam a performance de um TPS.

Os autores concluíram que a qualidade de serviço é um conceito complexo que não deve ser avaliado utilizando-se apenas um indicador e cada fator influencia diferentemente a qualidade do serviço dependendo de qual aspecto do terminal de passageiros está sendo considerado. Em uma pesquisa posterior, os mesmo autores utilizaram seis indicadores para descrever as características dos subsistemas de um terminal, como disponibilidade de assentos, distâncias, acessibilidade, orientação, tempo de espera e ocupação. Entretanto, a metodologia necessita melhora. (CORREIA; WIRASINGHE,2004).

A *Airports Council Internacional*, ACI, (2000), desenvolveu uma pesquisa de qualidade entre seus 512 membros, englobando 1250 aeroportos em 160 países, com questões que abrangiam as seguintes áreas:

- Mensuração da *performance* (objetiva e subjetiva) e definição de padrões
- Sistema de gestão da qualidade
- Certificação (especialmente ISO 9001, 9002, 9003) - benefícios e problemas encontrados.
- Satisfação percebida

A ACI (2000) utilizou-se de critérios objetivos, que podem ser medidos de forma objetiva, e critérios subjetivos, que podem ser mensurados através de pesquisas de opinião. Os critérios mais utilizados são; satisfação geral do cliente, sinalização, limpeza em geral, telecomunicações, satisfação geral em relação as informações de voo, satisfação com a alimentação, compras, acesso de solo, estacionamento, condição de disponibilidade de carrinhos da bagagens, entre outros.

A *International Transport Association*, IATA, (1991) também estabeleceu critérios para definir a qualidade de serviços, sob a ótica dos passageiros, para o desenvolvimento de terminais, levando em consideração os seguintes critérios:

- Facilidade de acesso ao aeroporto
- Distâncias menores entre o meio fio e o check-in e entre este e portão de
- embarque sem que haja mudanças de níveis
- Menores filas na segurança e controle de passageiros
- Agilidade na partida das aeronaves
- Rápida restituição de bagagens
- Comunicação visual
- Variedade de lojas
- Área de descanso
- Bons restaurantes

Entretanto, estes trabalhos foram amplamente criticados por Correia e Wirasinghe (2004) por seus métodos e padrões terem sido estabelecidos sem priorizar seus usuários através de pesquisa de opinião. Ainda assim, o trabalho possui relevância por ser tratar de uma pesquisa em nível global.

Hospitalidade

Segundo Grinover (2002), a palavra hospitalidade pode ser entendida como recepção de hóspedes, visitantes, viajantes, podendo ser simplificada no ato de bem

receber. A hospitalidade ainda implica na relação entre um ou mais hóspedes, sendo a recepção inserida nessa organização e no modo de funcionamento existente.

Para Gotman (2001), a hospitalidade é considerada o ato de acolher e servir alguém que esteja fora de seu local de domicílio, sendo resumida na relação entre aquele que recebe e aquele que é recebido por alguém.

Lashley e Morrison (2004), define a hospitalidade como concebida em um conjunto de comportamentos que se originaram na própria base da sociedade e a hospitalidade envolve a mutualidade e troca e através disso, sentimentos de altruísmo e beneficência.

A troca seria, portanto, o princípio básico da hospitalidade e a troca de um tom cria uma dependência recíproca entre as partes. Ao mesmo tempo que é voluntário, o dom também é obrigatório, pois quem dá assume uma postura de superioridade e quem recebe possuiu um sentimento de gratidão e sente-se obrigado a retribuir. Diante disto, surge a tríplice obrigação do dar, receber e retribuir. (MAUSS, 1974)

Lanna (2000. p. 175) afirma que “o ato de dar não é um ato desinteressado. Isso não se limita à prática dos “chefes”. O ato de dar pode assim se associar em maior ou menor grau a uma ideologia da generosidade, mas não existe a dádiva sem a expectativa de retribuição.”

Hospitalidade Comercial

A hospitalidade comercial originou-se da hospitalidade doméstica como um negócio por si mesmo, para atender a um mercado que demanda comida, bebida e alojamento fora do lar, enquanto um sistema empresarial sociotécnico cujo objetivo principal é criar valor para seus clientes, dentro de certas limitações sociais. (JONES; LOCKWOOD, 2004, p. 225).

Podemos entender que no conceito apresentado acima, os valores incorporam tanto a satisfação pelo serviço prestado quanto o pagamento realizado em troca do serviço. Na hospitalidade comercial, o pagamento financeiro isenta o cliente de retribuir pelo serviço recebido, “[...] a troca financeira isenta o hóspede da obrigação mútua e da lealdade.” (LASHLEY, MORRISON, 2004). Os autores ainda

afirmam que o pagamento livra os hóspedes de obrigações, podem utilizar as instalações sem nenhuma obrigação com os anfitriões que não sua obrigação exigida pelo contrato mercadológico, ou seja, o pagamento.

Muitos autores criticam a existência da hospitalidade comercial, uma vez que, uma vez que para haver o conceito da dádiva, é necessário que esta seja desinteressada por aquilo que lhe é oferecido e com o pagamento ela seria perdida.

Telfer (2004, p. 63) afirma que é possível a existência da hospitalidade ainda que esta seja paga, uma vez que;

> [...] se um hospedeiro comercial atende bem aos seus hóspedes, com um interesse autêntico por sua felicidade, cobrando um preço razoável, não extorsivo, por aquilo que oferece, suas atividades poderão ser chamadas de hospitaleiras.

Pode-se entender que embora a hospitalidade exista nas relações onde não se há nenhum interesse daquele que dá para com aquele que recebe, a hospitalidade comercial pode existir, mesmo que a troca seja financeira, e aquele que dá espera pelo pagamento pelos serviços prestados, desde que haja um ato sincero daquele que está vendendo um serviço com a satisfação e felicidade daquele que está pagando. Em última análise pode-se dizer que ao se prestar um serviço onde haja uma preocupação verdadeira com a qualidade de serviço, e esta é percebida pelo consumidor, haveria uma dádiva verdadeira, o que confirmaria a existência da hospitalidade comercial.

Considerações Finais

A qualidade de serviços é de grande importância no atual panorama da aviação civil brasileira, principalmente com o aumento de demanda e passageiros que estão realizando sua primeira viagem de avião, não estando acostumados aos processos e termos empregados na aviação e também com o aumento de voos e passageiros, os aeroportos passaram a enfrentar condições de congestionamento, onde os serviços podem atingir um ponto crítico caso a qualidade dos mesmos não seja mantida em um padrão estabelecido.

Um aeroporto que seja desenhado para atender as expectativas de seus usuários, o que consideram mais importantes, e adotando uma visão cuidadosa, onde o bem estar do usuário seja uma preocupação dos gestores dos aeroportos, fará com que os usuários percebam a qualidade dos serviços prestados, fazendo com que eles se sintam, sobretudo acolhidos no local.

Neste aspecto observa-se que Deming (1990) aponta que a qualidade é fruto do nível de satisfação de um usuário, desta forma, quando mais o cliente sinta-se a vontade e confortável em um aeroporto, pode-se dizer que estaria tendo um alto nível de satisfação, contribuindo para que percebesse de forma positiva os apectos do aeroporto, avaliando-no como um bom serviço, uma vez que Mosso (2001) atribuiu a qualidade que esta seria confundida com o conceito de bom ou ruim.

Para Bandeira (2008), que realizou uma pesquisa avaliando o nível de serviço prestado nos terminais de passageiros de aeroportos, concluiu que muitos dos consumidores avaliaram de forma subjetiva o aeroporto, apontando suas necessidades naquele local como, famílias com filhos pequenos apontaram a falta de locais de lazer para seus filhos, idosos apontaram a ausência de carregadores de bagagens ou auxiliares na área de estacionamento, enquanto executivos apontaram a necessidade de cofres e ambientes para leitura e descanso no aeroporto. Famílias e jovens sentiram falta de salas de músicas e cinemas.

Isto também vai de encontro a definição de Deming (1990), uma vez que o autor aponta que qualidade não é, somente, avaliada, como construída e a partir das opiniões de seus usuários pode-se construí-la de acordo com as expectativas de seus clientes e também, no momento em que o aeroporto é capaz de inserir em seu espaço serviços que atendam as expectativas de seus usuários, aproxima-se das noções de hospitalidade de Grinover (2002) que apresenta a hospitalidade como o ato de bem receber, e também vai de encontro com a definição de Camargo (2004 p.52) onde “a hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público, profissional e virtual, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural”.

Pode-se concluir, desta forma, que os usuários de aeroportos não buscam apenas avaliar critérios objetivos, mas também, subjetivos, onde buscam um espaço onde podem se sentir confortáveis.

Referências Bibliográficas

ALBRECHT, K.; ZEMKE, R. **Serviço ao cliente**. Rio de Janeiro: Campus. 2002.

AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL. **Quality of Services at Airports:** Standards and Measuraments. Vol.1, Genebra, 2000.

BANDEIRA, Michelle Carvalho Galvão da Silva Pinto. **Análise do Nível de Serviço em Terminais de Passageiros Aeroportuários**. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Instituto Tecnológico de Aeronáutica, São José dos Campos, 2008.

BANDEIRA, Michelle Carvalho G. Da S. P.; CORREIA, Anderson Ribeiro. **Priorização dos Serviços do Terminal de Passageiros Segundo o Perfil dos Usuários no Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos.** In: VII SITRAER. Rio de Janeiro 26 a 28 de Nov 2008. **Anais do VII SITRAER**, Rio de Janeiro, 2008. p. 457-468 – Tr. 435

BARRET, S.D. Airport Competition in the Deregulated European Aviationmarket, **Journal of Air Transport Management** 6, 13–27, 2000.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. Coleção ABC do Turismo. São Paulo: Aleph, 2004.

CORREIA, Anderson;WIRASINGHE, S.C.. Evaluating Level of Service at Airport Passenger Terminals; Review of Research Approaches. **Journal of the Transportation Research Board**, No. 1888, TRB, National Research Council, Washington, D.C., p. 1–6, 2004.

CORREIA, A.R., WIRASINGHE, S.C & de Barros, A.G.. Overall Level of Service Measures for Airport Passenger Terminals. **Transportation Research** A, Vol. 42 No. 2, pp. 330-346, 2008.

DEMING, W. E.. **Qualidade:** A Revolução da Administração. Marques - Rio de Janeiro: Saraiva, 1900

GUALDA, N. D. F.. **Terminais de Transportes: Contribuição ao Planejamento e ao Dimensionamento Operacional**. Tese (Livre Docência em Planejamento e Operação de Transportes). Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

GOTMAN, Anne. **Le sens de l´hospitalité.** Paris: Presses Universitaires de France, 2001.

GRINOVER, Lúcio. **Hospitalidade**: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia M. (org). Hospitalidade: reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

GRÖNROOS, C. **Service Management and Marketing.** Lexington: Lexington Books, 1990.

INTERNATIONAL TRANSPORT ASSOCIATION. **Airport Terminal Reference Manual**, 7th ed., 1991.

JANIC, Milan. Assessment and Management of Quality of Service at an Airport Passenger Terminal. **Transportation Planning and Technology**, Vol. 26, No. 3, pp. 239–263, 2003.

JONES, Peter; LOCKWOOD, Andrew. Administração das operações de hospitalidade. In: LASHLEY, Conard, MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade:** perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004. p. 223-250.

JURAN, J. M.. **Juran na Liderança pela Qualidade.** São Paulo: Pioneira, 1990.

LANNA, Marcos. Nota sobre Marcel Mauss e o ensaio sobre a dádiva. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n.14, p.173-194, jun. 2000.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade:** perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

LIMA, Orlando Fontes. **Qualidade em Serviços de Transportes:** Conceituação e Procedimento para Diagnóstico. Tese (Doutorado em Engenharia). Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

LOVELOCK, C; WRIGHT, L. **Serviços:** marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MAGRI JUNIOR, Adival Aparecido. **Indicadores de Qualidade de Terminais de Passageiros de Aeroportos.** Dissertação (Mestrado em Ciências) – Instituto Tecnológico de Aeronáutica. São José dos Campos, 2003.

MAUSS, Marcel. **Ensaio sobre a Dádiva.** In: Sociologia e Antropologia. São Paulo: EPU, 1974.

MOSSO, M.M.. **Introdução à Estratégia de Qualidade**. Pioneira, São Paulo, 2001.

MULLER, C.;GOSLING, G.D.. A Framework for Evaluating Level of Service for Airport Terminals. **Transportation Planning and Technology**, vol 16, p. 45-61, 1990.

MULLER, C.; GOSLING, G. D. A Framework for Evaluating Level of Service for Airport Terminals. **Transportation Planning and Technology**, Vol. 16, pp 45-61, 1991.

RODRIGUES, A. C. de M. **La Zone de Tolerance des Consommateurs de Services:** une analyse a partir de la typologie “information-transaction”. Tese (Doutorado em Ciências da Gestão) - Ecole des Hautes Etudes Commerciales, HEC, 1995.

SASSER, W.E.; OLSEN, R.P.;WYCKOFF, D.D. **Management of Service Operations:** text cases and reading. USA: Alyn and Bacon, 1978.

SENEVIRASTNE, P. N. e N. MARTEL. Variables Influencing Performace of Air Terminal Buildings. **Transportation Planning and Technology**, Vol. 16, n.1, p. 1177-1179, 1991.

SPOLJARIC, Erika Adriane. **Qualidade dos Serviços nos Terminais de Passageiros de Aeroportos**. Dissertação (Mestrado em Ciências). Instituto Tecnológico de Aeronáutica, São José dos Campos, 1998.

TELFER, Elizabeth. A filosofia da “hospitabilidade”. In: LASHLEY, Conard, MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade:** perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004. p. 53-78.

TRANSPORT CANADA. **A Discussion Paper on Level of Service Definition and Methodology for Calculating Airport Capacity**. 1979.

ZEITHAML, V. A; PARASUMAN, A; BERRY, L; Problems and Strategies in Services Marketing. **Journal of Marketing** 49. p. 33-46, Primavera, 1985.