

Estudo de Caso - Too many bumped fliers

1) O sistema de apoio à decisão (SAD) utilizado pelas companhias aéreas para realizar o overbook de voos está funcionando bem? Responda da perspectiva das companhias aéreas e dos consumidores.

De acordo com o texto, o sistema está funcionando bem para as empresas, pois os voos estão mais cheios comparados com quaisquer outros momentos históricos, e isto causa muitas economias. Porém, pelo ponto de vista dos consumidores o sistema está causando muitos problemas, pois caso haja alguma colisão, nem sempre há um voo próximo para substituir, e isto pode ser frustrante.

2) Qual o impacto nas companhias aéreas se está havendo muita colisão com passageiros?

Isto pode ocasionar muitas frustrações nos clientes, e eles podem optar por não comprar mais serviços desta companhia aérea, o que pode causar prejuízos para a empresa. Além disso, talvez também haja gastos adicionais para as companhias, como reservas de hotéis para passageiros que foram deixados de fora pelos voos lotados e não puderam ser substituídos.

3) Quais são os inputs, processamentos e outputs deste SAD?

O sistema recebe dados históricos de pessoas que não apareceram nos voos em todas as classes disponíveis, além dos assentos que foram reservados no voo atual. A partir disso, processa as classes que foram compradas e analisa, de acordo com dados históricos e regiões geográficas dos clientes, quantos passageiros supostamente não irão no voo, e organiza o overbook de acordo com isto (e esta é a saída do sistema).

4) Quais fatores pessoais, organizacionais e tecnológicos são responsáveis por tantos problemas de colisão?

Podem haver problemas geográficos e técnicos, que fazem com que um avião seja substituído por outro menor, o que diminui o número de assentos disponíveis e aumenta a colisão. Também pode haver muito ruído no input do sistema (como o texto cita, atendentes que criam reservas falsas para tentar burlar o sistema de overbook), que prejudica a análise. Também há a possibilidade dos algoritmos possuírem *bugs* e calcularem algo de forma errada.

5) Quanto disso são problemas “de pessoas”? Explique sua resposta.

Como dito anteriormente, um dos problemas causados por humanos é a entrada de informações desnecessárias, que serão vistas como ruído pelo sistema (no caso, a criação de reservas falsas). Além disso, podem ser destacados fatores mais pessoais, como problemas na ida ao aeroporto. E todos estes fatores podem gerar problemas e situações de desconforto e inconveniência para os clientes afetados pelo overbooking.