

AEROPORTOS - NOVAS TECNOLOGIAS REVOLUCIONAM O DESPACHO DA BAGAGEM AÉREA

Brasil - The Wall Street Journal

«Por décadas, passageiros têm feito o check-in de suas malas do mesmo jeito: entregando-as a um funcionário no balcão e confiando que elas chegarão a seu destino. Agora, grandes mudanças estão surgindo nesse modelo, à medida que as empresas aéreas buscam simplificar procedimentos e transferir mais tarefas para máquinas ou o próprio cliente. Entre as ideias recentes está deixar o próprio passageiro etiquetar sua bagagem, imprimir etiquetas em casa e acompanhar a trajetória de suas malas por meio de seus smartphones. No fim do ano, viajantes na Europa já poderão estar usando aquilo que será o futuro da bagagem aérea: etiquetas permanentes que podem ser atualizadas digitalmente caso os planos de viagem mudem. Tecnologias superiores e regras de segurança mais relaxadas estão acelerando as mudanças no manejo de bagagens. "É uma pequena revolução da bagagem", diz Ryan Ghee, editor do Future Travel Experience, um site sobre os avanços na aviação comercial. "Normalmente, você vê uma [mudança em] desenvolvimento, mas está tudo acontecendo de uma vez só." As mudanças enfrentam desafios, como a oposição de sindicatos, normas de seguranças e viajantes que preferem um toque humano. Num dia recente no Aeroporto Internacional O'Hare, em Chicago, vários passageiros penavam para etiquetar suas malas e pediam ajuda a funcionários. Ainda assim, as empresas estão seguindo adiante com seus planos. Mais de 33% das companhias aéreas globais agora pedem aos próprios passageiros para etiquetar suas malas, ante 13% em 2009, de acordo com a SITA, uma firma de tecnologia para aviação comercial. Até 2018, mais de 75% das companhias aéreas pretendem oferecer o serviço. "Eu não trabalho para a companhia aérea. Por que eu deveria fazer o trabalho deles?", diz Mark Sam Rosenthal, um roteirista de TV que mora em Nova York e prefere fazer o check-in no balcão. "Se algo der errado e eu tiver uma dúvida, a máquina [de etiqueta] não vai responder", diz. Charlie Leocha, que lidera o Travelers United, um grupo de defesa dos viajantes aéreos, prevê que a nova tecnologia vai reduzir as filas nos aeroportos, mas alerta que vai acabar substituindo funcionários das companhias aéreas, frustrando viajantes em caso de tempestades ou outros problemas. As empresas aéreas argumentam que o objetivo da tecnologia não é reduzir o número de funcionários, mas sim liberá-los para que tratem de outros problemas dos clientes. No período de 2004 a 2014, quando companhias aéreas passaram a usar tecnologias de autoserviços, como quiosques, o número de agentes de passagens nos Estados Unidos caiu cerca de 13,5%, para perto de 138 mil, segundo estimativas do governo. Já o número de passageiros aéreos no país cresceu 8,6% no período, para 761 milhões. As etiquetas de bagagem permanentes, dispositivos electrónicos usados nas bagagens de viajantes frequentes que exibem digitalmente as informações de voo, são a maior mudança prevista. As novas etiquetas mostram códigos de barra como as tradicionais, permitindo que elas sejam compatíveis com a infraestrutura já existente. Os viajantes podem atualizar as etiquetas via Bluetooth, através de seus smartphones, e a companhia aérea também pode atualizar as informações remotamente caso o passageiro tenha sua rota alterada. A Air France-KLM espera lançar uma etiqueta permanente ainda este ano. Hoje, apenas a australiana Qantas Airways Ltd. utiliza uma. A Air-France KLM também está lançando um rastreador de bagagem que vai dentro da mala. O dispositivo usa dados de satélites para informar a localização da mala aos passageiros e sensores de luz que alertam se a bagagem foi aberta durante o percurso. A empresa informou que os avanços em tecnologia móvel permitiram o lançamento da etiqueta e do rastreador depois de anos de desenvolvimento. A expectativa é de que tecnologia chegará logo a outros grandes mercados, como os EUA. Outras mudanças mais simples no manejo de bagagens já estão difundidas. É comum, agora, que os viajantes etiquetem suas próprias malas na Europa e a tendência está pegando em lugares como a China, África e Oriente Médio. Cerca de 25% dos viajantes globais etiquetam regularmente sua própria bagagem hoje, segundo pesquisa da SITA. Na Europa e em outras regiões, as empresas aéreas usam máquinas totalmente automáticas que

página 1/2



aceitam as malas já etiquetadas pelos passageiros. A ICM Airport Technics, que instalou tais máquinas em aeroportos de Londres e da Austrália, informou que a transação típica leva entre 15 e 45 segundos. **No Brasil**, as empresas aéreas estão começando a oferecer o serviço de etiquetamento de bagagens em alguns aeroportos, onde o próprio passageiro pesa e etiqueta suas malas enquanto faz o check-in em um quiosque ou usando o celular. Na Gol, o serviço está disponível desde setembro nos aeroportos de Congonhas e Santos Dumont. A empresa informa que 50% dos passageiros já utilizam esses canais. A TAM oferece o serviço em Guarulhos e Brasília e deve implantá-lo no Galeão e em Natal até o fim do ano. Depois de etiquetar as malas, os passageiros são direcionados para posições exclusivas de despacho de bagagens. A TAM informa que, em Guarulhos, a adesão ao serviço foi de 35%. A Azul começou um teste em Porto Alegre este ano e também observou uma adesão de 50%, o que deve ampliar o serviço para Campinas. As informações são das empresas aéreas.»

Eduardo Magossi, artigo publicado na página de internet "Brasil Wsj" (7 Julho 2015)

página 2/2