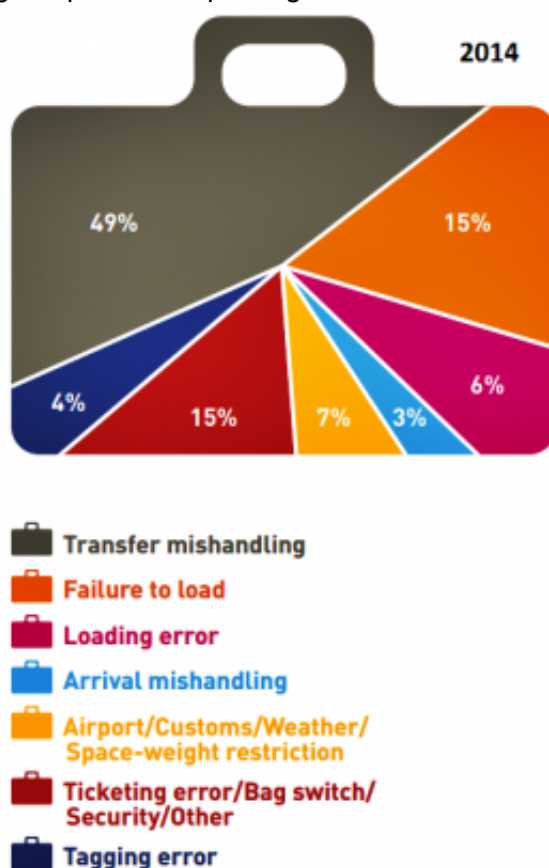


## MALAS PERDIDAS NOS AEROPORTOS - POR QUE É QUE ISSO ACONTECE?

Alguns dos passageiros de companhias aéreas que decidiram viajar este fim-de-semana de Páscoa inevitavelmente terão as suas malas perdidas. Mas por que é que isso acontece tão frequentemente e como é que as bagagens podem ser encontradas? Os feriados em tese servem para evitar o stresse da vida quotidiana - excepto quando se está em frente ao carrossel de bagagens de um aeroporto e percebe-se que as malas de todos os outros passageiros chegaram, mas a sua não. Desde 2007, as companhias aéreas melhoraram a sua eficiência em transportar bagagens. Actualmente 7,3 malas são perdidas para cada 1.000 passageiros transportados. Há oito anos essa taxa era de 18,9. **Mas por que é que as malas desaparecem?** Metade dos extravios de bagagens ocorre quando estas são levadas de um avião para outro ou de uma companhia aérea para outra. «As malas tendem a não ir tão rápido quanto os passageiros», disse Nick Gates, da empresa SITA, que lida com tecnologia da informação para companhias aéreas. Mas essa não é a única razão para as malas desaparecerem temporariamente. Uma grande quantidade chega ao seu destino mas é levada embora por engano por outros passageiros. «O mundo está cheio de malas



pretas da Samsonite», disse Gates. Source: SITA 2015 Baggage Report

**E o que acontece quando uma mala desaparece?** Quando os passageiros informam uma companhia aérea de que as suas malas não chegaram, as empresas usam um software chamado World Tracer, adoptado por mais de 440 companhias aéreas. O programa informático tem como principal vincular as bagagens com os seus donos em mais de três mil aeroportos. No momento em que um passageiro dá pela falta da sua mala, normalmente ela está a chegar a outro aeroporto do mundo. Pode não ter sido colocada a tempo na aeronave, ficado presa na área de trânsito numa ligação ou etiquetada de forma errada e ido parar a outro aeroporto. «Ela acabará por sere ncontradad por alguém e será registada no

sistema do World Tracer», disse Gates. O número de registo de etiquetas, a descrição física da mala e eventualmente do conteúdo e informações como a sua rota antes de ser perdida são inseridas no sistema. Quando encontrada, a bagagem entra numa rota para chegar ao dono. Mas nem todos os computadores do mundo ajudariam em alguns casos. Natalie Robbie, uma atriz, residente em Londres, viajou de Gatwick para Edimburgo em 2014. Quando chegou à Escócia, descobriu que a sua mala havia desaparecido e não constava em nenhum sistema de computadores. Robbie questionou as companhias responsáveis por transportar as malas nos dois aeroportos. Um funcionário do aeroporto de Gatwick acabou por ir procura-la num depósito de bagagens perdidas de outra companhia aérea e encontrou a mala perdida. «Ele fez o esforço de ir lá procurar, não ficou apenas a olhar para um sistema de computador», disse. «Isso gera muito stresse. Ficar sem a sua mala pode deixar uma pessoa doida.»

adaptação do texto publicado na página de internet "[Diário Digital](#)"  
(5 Abril 2015)