

## A BAGAGEM NO TRANSPORTE AÉREO - ESTUDOS E NOTICIAS

## Extravio de bagagens no transporte aéreo

Redução de extravio de bagagens gera economia para indústria de transporte aéreo Em comparação aos dados de 2007, a indústria de transporte aéreo reduziu a taxa de malas extraviadas em 61,3% em nível mundial, gerando uma economia estimada em 18 biliões de dólares. A pesquisa realizada pela SITA, empresa especializada no rastreamento de bagagem e soluções para a comunidade de transporte aéreo, aponta que o extravio de bagagens em 2014 foi de 7,3 malas por mil passageiros. contra 18,88 em 2007. A redução dos números ocorreu mesmo com um aumento significativo no número de passageiros, que chegou a 3,3 biliões em 2014. "Esse aprimoramento nas operações de tratamento de bagagens, ao longo dos últimos sete anos, é, em grande parte resultado do forte investimento em tecnologia e inovação nos processos e sistemas de automação das malas. No entanto, o aumento do número de passageiros vai continuar colocando pressão sobre a infraestrutura e processos de bagagem. Por isso, a indústria não pode dar ao luxo de se tornar complacente. Como a International Air Transport Association (IATA) prevê um crescimento de passageiros de cerca de 7% em 2015, todos os parceiros da indústria precisam continuar a investir, colaborar e focar na gestão das malas", afirma o CEO da empresa, Francesco Violante. De 2013 a 2014, o fluxo mundial de passageiros aumentou 5,5%, e a taxa de ocupação nas aeronaves registou um crescimento de 79,7% em todo o mundo. Esse aumento da pressão sobre os sistemas existentes fez com que a taxa de extravio de bagagens em 2014 passasse para 7,3 por mil passageiros, desde a mínima histórica de 6,96, registada no ano anterior. O atraso na entrega das malas representa mais de 80% do total de bagagens extraviadas, com transferências entre voos como principal causa. Em 2014, a transferência de malas extraviadas representou 49% de todas as bagagens atrasadas ou 11.81 milhões de bagagens; no entanto, a maioria das malas foi devolvida aos passageiros dentro de um a dois dias. As companhias aéreas e aeroportos seguem investindo em novas tecnologias a fim de otimizar o processamento de passageiros e bagagens, incluindo autosserviço de impressão de etiqueta de bagagem, autoatendimento de despacho de mala, sistemas de automação e emissão de bilhetes de bagagem. De acordo com dados da pesquisa da SITA de 2014, o processamento e gestão de bagagem estão entre as principais prioridades dos aeroportos, com investimentos em processos de autosserviço, como quiosque e tecnologia para despachar malas liderando o caminho. Ao longo dos próximos três anos, 59% dos aeroportos vão investir em grandes programas de autoatendimento, já que os passageiros expressam cada vez mais o desejo de ter mais controle sobre suas viagens, incluindo a sua bagagem. Em 2017, cerca de 69% das companhias aéreas disseram que vão proporcionar aos passageiros atualizações em tempo real sobre a localização de suas bagagens, com 66% fornecendo essas atualizações via de aplicativos para smartphones. Além disso, tanto companhias aéreas quanto aeroportos buscam novas maneiras para que os viajantes possam relatar os casos de malas perdidas. Cerca de 18% das companhias aéreas já oferecem aos passageiros a possibilidade de reportar malas perdidas através de quiosques de auto atendimento e 10% via aplicativos para smartphones; em 2017, cerca de dois terços das companhias aéreas esperam oferecem esses serviços. O rastreamento de bagagem despachada vai melhorar ainda mais nos próximos anos, como aponta o resultado da pesquisa da IATA. A resolução, que entrará em vigor em 2018, exige que os membros da associação "mantenham um inventário preciso sobre a bagagem, monitorando desde o check-in até a entrega"

## Brasil - Furtos de bagagem

Onze malas são perdidas ou roubadas por dia nos aeroportos brasileiros (23 março 2014) Onze malas são perdidas ou roubadas todos os dias nos aeroportos do país, e as reclamações com a bagagem não param de crescer. O Bom Dia Brasil entrou nos subterrâneos do Aeroporto Internacional de São Paulo para mostrar o que acontece com as malas justamente quando a gente não consegue mais vê-las. A maioria das falhas é na triagem manual. Basta um funcionário se enganar e despachar a mala em uma esteira errada que ela vai parar num

página 1/5



destino diferente do dono. E ainda têm os casos - muito comuns - em que malas são entregues ao passageiro abertas e sem parte da bagagem. O Aeroporto Internacional de São Paulo começou a usar um sistema automatizado para eliminar essas situações. Esse sistema entrou em operação em um dos três terminais de Cumbica. A mala que cruza o terminal é só uma entre as mais de 130 mil que passam diariamente pelo Aeroporto Internacional de São Paulo, em Guarulhos. É até curioso, mas dentro delas, está aquilo que de mais íntimo alguém carrega quando vai viajar. E é por isso que muita gente fica apreensiva na hora de despachar a bagagem. "É que a gente não sabe como é que vai chegar as coisas, se a mala vai vim certinho, se vai faltar mala", afirma a dona de casa Romana Chow. Wanessa Souza Sein teve uma péssima experiência. Ela conta que ao voltar de Miami, Estados Unidos, no início deste mês, encontrou as malas na esteira desse aeroporto internacional, em Guarulhos, violadas e reviradas. "Observamos que o cadeado estava estourado. Tinha sumido um perfume, somente o frasco, a caixa deixaram e mais um outro que era um presente, inclusive", lembra a analista de seguros. Ao tentar reclamar no balcão da companhia aérea, o funcionário da empresa disse que só poderia registrar a queixa se faltasse um quilo ou mais do peso da bagagem apontado pelo check-in em Miami. Segundo ela, a diferença foi de apenas 400 gramas e a companhia ofereceu somente o conserto das malas. "Um absurdo, porque a gente já vê inclusive que as pessoas que trabalham lá dentro, que pegaram a mercadoria, enfim, eles sabem desse procedimento, da política da companhia e pegam justamente, poucas coisas para não dar em nada a reclamação", lamenta. Problemas com bagagens não acontecem só no Brasil. Consultorias internacionais estimam que, em 2013, quase 22 milhões de passageiros tiveram malas extraviadas ou danificadas em aeroportos pelo mundo. No Brasil, as queixas desse tipo costumam ocupar as primeiras posições no ranking de reclamações da Agência Nacional de Aviação Civil. No ano passado foram 3.989, quase mil a mais que no ano anterior. Acompanhamos o trajeto que as malas percorrem do balcão de check-in até o porão dos aviões. Nos terminais 1 e 2 do Aeroporto Internacional de São Paulo, a triagem ainda é feita de forma manual, como em praticamente todos os aeroportos brasileiros. As malas de todos os voos que saem vão para uma única esteira. E basta que um funcionário se engane ao fazer a separação para que a bagagem vá parar no voo errado. Um novo sistema de separação de bagagens está em funcionamento no mesmo aeroporto. No terminal três, inaugurado ano passado, o percurso das bagagens já é todo automatizado. Assim que a mala é despachada na companhia, ela segue por cinco quilómetros de esteira. No meio do caminho, dispositivos de leitura ótica ligados a computadores direccionam às malas para as esteiras correspondentes a cada um dos voos. E a vigilância sobre o que tem lá dentro ficou mais rigorosa. Quando entram no labirinto de esteiras, as bagagens passam por cinco inspeções de segurança. É quando se verifica o que tem dentro das malas. Quando surge uma suspeita, elas seguem para um setor onde existem dois tomógrafos (RX). As imagens desses equipamentos ajudam os funcionários a decidir se as bagagens podem ou não seguir viagem. O diretor de operações do Aeroporto de Guarulhos diz que, em breve, o sistema de recepção de bagagens dos outros dois terminais deve ser modernizado, mas ainda não há uma data para a troca das esteiras. "A intenção, o desejo do aeroporto é que cada vez mais a gente possa integrar esses sistemas de forma automatizada, de maneira a eliminar a presença do ser humano, o mínimo possível, automatizando, para evitar furtos, extravios e problemas com as bagagens dos passageiros", afirma Miguel Dau. Em nota, a Agência Nacional de Aviação Civil informou que as companhias aéreas devem indemnizar os passageiros em casos de dano, extravio ou furto de bagagem, quando os objetos não forem recuperados. O passageiro precisa procurar o balcão da companhia antes de deixar a área de desembarque. Se não conseguir resolver, a pessoa pode registar a reclamação na Anac. Fonte Bom dia Brasil - Globo Furtos de bagagem aumentam nos aeroportos de SP Em Guarulhos (SP), o maior aeroporto do país, foram 1.519 registros de furtos de malas e violações de bagagens até outubro, 130 ocorrências a mais do que todo o ano passado; 54 pessoas foram presas em flagrante





neste ano.

psicóloga Camila Freitas, de 27 anos, se preparava para embarcar rumo a Fortaleza (CE) no saguão do Aeroporto Internacional de Guarulhos/Cumbica (SP), quando se deu conta de que a bagagem que havia deixado por alguns instantes no chão enquanto fazia o check-in tinha sido trocada. No interior, em vez da câmara fotográfica e de roupas e acessórios comprados para passar o feriado de novembro na praia, estavama papéis amassados, para fazer volume. "Foi muito rápido. Quando me dei conta, tinha acabado de ser roubada, foi horrível", diz. Os pertences, afirma a psicóloga, nunca foram recuperados. O maior aeroporto do país, Cumbica é também o campeão no índice de furtos. Foram registados 1.519 até o mês de outubro deste ano, de acordo com a Secretaria de Segurança Pública de São Paulo (SSP), 130 ocorrências a mais do que a soma de 2011. Desse total, 60% dos casos são de violação de bagagem, e 40% de furtos nos saguões, em ações semelhantes a que vitimou Camila. Se comparado ao fluxo de 33 milhões de passageiros que embarcam e desembarcam em Cumbica, esse número de furtos pode parecer pequeno. Mas não é. Nos Estados Unidos, o John F. Kennedy, principal porta de entrada de Nova York, recebe 50,3 milhões de passageiros por ano e teve 493 casos em 2011. Em Londres, o terminal de Heathrow recebeu 67 milhões de passageiros em 2011, com índice de 365 ocorrências. O Charles de Gaulle, em Paris, registrou 348 furtos para 61 milhões de passageiros. Tamanha diferença em relação ao terminal brasileiro se explica quando os dados relacionados ao investimento em segurança veem à tona. Um dos exemplos são as câmeras de segurança. O aeroporto nova-iorquino conta com 4.500 aparelhos instalados, o londrino possui 5.000, e o parisiense, 5.800. Cumbica tem espalhadas pelos dois terminais apenas 700 câmeras. A exígua fiscalização torna o terminal paulista um terreno propício à ação de criminosos. Acção No caso de Camila Freitas, que teve a mala furtada no saguão do aeroporto, grupos de criminosos agem em bando. Os principais alvos são turistas distraídos. Segundo a Polícia Civil, divididos em grupos de duas ou três pessoas, os criminosos vestem roupas de grife e andam pelo aeroporto com malas carregadas de jornais e papeis, enquanto observam os passageiros. Quando notam uma oportunidade para furtar, pegam a mala e saem tranquilamente, sem demonstrar nervosismo, para não levantar suspeitas. Raul Machado Tiltscher, delegado da Delegacia Especializada de Atendimento ao Turista (Deatur) de Cumbica, disse ao site de VEJA que, desde janeiro, 54 pessoas foram presas em flagrante nesse tipo de ação. Segundo ele, 90% eram de nacionalidade peruana, equatoriana e venezuelana. A maior parte dos detidos, contudo, está solta após pagamento de fiança. Raul Tiltscher afirma que chegou a prender um criminoso e três dias depois, notou que ele voltara a circular pelo aeroporto. Violação de bagagem Na lista de furtos registados, 60% dos casos se refere à violação de bagagem por funcionários das companhias aéreas. O



analista de sistemas Felipe Rodrigues, de 27 anos, foi uma das vítimas. Ele teve sua bagagem violada em um voo com saída de Guarulhos e destino a Recife, em julho. Ao chegar à capital pernambucana, Felipe percebeu que o lacre da mala estava rompido e que um perfume tinha sido furtado. Ele reclamou à companhia aérea, mas foi informado por funcionários que o valor não seria ressarcido, uma vez que ele não listou os bens durante o check-in em São Paulo. O delegado Raul Tiltscher afirma que esse tipo ocorrência seria mais rara caso as empresas contratassem profissionais para fiscalizar seus próprios funcionários. "Sempre vai ter brecha, mas dá pra minimizar muito. É uma torneira que tem de ser fechada". No último mês, em uma ação, a Polícia Civil surpreendeu três profissionais de uma companhia aérea com objetos importados nos bolsos. Esse e outros casos mais recentes foram repassados à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Procurada pelo site de VEJA, a ANAC confirmou que a Gerência Geral de Ação Fiscal do órgão (GGAF) recebeu as denúncias e analisa o teor delas. A agência argumenta que, na bagagem a ser despachada, o passageiro deve evitar transportar bens de valor (como jóias ou electrónicos). Se houver essa necessidade, é possível declarar o valor dos bens transportados no check-in, por meio do preenchimento de um formulário e pagamento de taxa. Se a empresa descumprir a norma, o passageiro deve acionar a ANAC, que poderá abrir procedimento administrativo - as multas são de 4 000 reais a 10 000 reais por infração, de acordo com a Resolução nº 25, de 2008. Medidas - Desde o dia 15 de novembro, o aeroporto de Cumbica deixou de ser administrado pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero). A gestão foi repassada ao consórcio Invepar, que arrematou a concessão de Guarulhos pelo período de vinte anos, por 16,2 bilhões de reais em fevereiro, durante leilão do governo federal. O consórcio Invepar afirma que aumentou o efetivo de seguranças com a contratação de oitenta funcionários, instalou 48 câmeras e substituiu 1.200 lâmpadas em seu primeiro mês de gestão. Fonte: Veja 15/12/2012

Brasil - Saiba como minimizar o transtorno e os prejuízos caso a sua bagagem seja extraviada Brasil - Saiba como minimizar o transtorno e os prejuízos caso a sua bagagem seja extraviada, desde o uso de rastreadores até o preparo de uma mochila com itens essenciais. Confira também alguns lançamentos que podem te ajudar É um balde de água gelada na alegria de finalmente estar naquele destino tão sonhado ou na satisfação de voltar para casa. Você aguarda ansiosamente, olhos grudados na esteira que gira, gira, até que a multidão ao redor se desfaz, não sobram mais que meia dúzia de peças desfilando em círculos e, enfim, é preciso admitir: sua mala não chegou. A cena se repetiu 7,3 vezes a cada 1 mil passageiros que viajaram de avião no mundo em 2014, segundo o Relatório de Bagagens produzido anualmente desde 2005 pela Sita, empresa de tecnologias da informação voltadas à aviação que faz o estudo sob encomenda da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Foram 24,1 milhões de malas extraviadas no ano. É um número ainda astronómico, mas que representa uma boa notícia. Em 2007, 18,9 malas a cada 1 mil passageiros não chegaram ao destino final junto com seu dono - e o acumulado anual foi de 46,9 milhões de bagagens extraviadas. No Brasil, bagagem é o segundo tema mais frequente das manifestações feitas à Anac (Agência Nacional de Aviação Civil) - perde apenas para o atendimento prestado pelas companhias aéreas. O número de contatos (que incluem elogios, sugestões e dúvidas) vem caindo. Foram 7.180 mensagens relacionadas às malas em 2010, e 3.930 no ano passado, um leve aumento em relação a 2013, quando o total foi de 2.004 mensagens à Anac com o tema mala. Mas o fato é que a redução nos números mundial e nacional de bagagens extraviadas não faz a menor diferença quando o infortúnio acontece com você. "A pior parte é perder a dinâmica dos passeios por ter de esperar o telefonema com notícias da mala", disse o empresário Luís Miguel Valadas, que teve a mala extraviada em uma viagem a Paris com conexão em Lisboa, em 2013. "Das oito noites que tínhamos em Paris, passamos metade com a roupa do corpo e mais alguns itens básicos que compramos, gastando de 50 a 60 dólares", lembra Valadas, que estava acompanhado da mulher. De volta ao Brasil, o casal até foi ressarcido pela companhia aérea TAP. O mesmo ocorreu com a servidora pública aposentada Lúcia Calil, de 60 anos. "Recebi o reembolso, mas o problema é o



transtorno, é muito desagradável não ter nenhuma peça de roupa íntima", lembra ela, que ficou sem a bagagem em um voo de Londres a Paris - junto com outras nove pessoas de seu grupo de 11. Só uma mala chegou sã e salva. No Brasil, a Infraero, empresa pública que administra aeroportos, instalou câmeras do lado de fora das esteiras em mais de 30 aeroportos. O sistema permite que os passageiros assistam ao trabalho dos carregadores. Mas não resolve, já que a maior parte do processo é feito pelas companhias aéreas. Se não é possível ter total segurança de que a mala despachada chegará intacta e pontual ao destino de viagem, é possível, ao menos, aumentar as chances de que isso ocorra. Além de reduzir os prejuízos caso a bagagem se perca mesmo, por algum tempo ou de vez. A seguir, você descobre como. Garantias não existem. Mas algumas estratégias aumentam as chances de você e sua mala terem um feliz reencontro no aeroporto, imediatamente após o desembarque. Brasil - A minha mala desapareceu no aeroporto

## TAP lidera grupo da IATA para prevenção de fraude na bagagem

Os pagamentos de indemnizações por reclamações de bagagem fraudulentas podem custar anualmente às companhias aéreas 108 milhões de dólares. A IATA criou um grupo de trabalho, liderado pelo responsável do Departamento de Fraude da TAP, João Frias, para combater o problema. A Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA) começa a apostar fortemente no combate à fraude na bagagem, um crime que tem um custo anual para as companhias aéreas estimado em 108 milhões de dólares (82 M€). Para enfrentar este problema, a organização criou o Grupo de Trabalho para a Prevenção de Fraude na Bagagem. João Frias, responsável do Departamento de Prevenção de Fraude da TAP, foi eleito chairman deste grupo em 3 de julho. "A minha eleição é, acima de tudo, um reconhecimento internacional do trabalho que a TAP tem desenvolvido nos últimos anos nas várias áreas de prevenção de fraude. É também muito prestigiante para a companhia estar representada nos grandes centros de decisão da IATA, como é o caso" - afirma João Frias. "Este grupo de trabalho tem como principal objetivo avaliar e definir um conjunto de boas práticas e recomendações que devem ser seguidas pelas companhias aéreas" - realça João Frias. Para o efeito, será desenvolvido um trabalho ativo e conjunto entre as companhias aéreas, com o envolvimento dos parceiros estratégicos da IATA, nomeadamente a SITA e o NetTracer, para encontrar as melhores soluções para a redução da fraude na bagagem. É também importante melhorar todo o processo de comunicação entre as companhias aéreas, permitindo a utilização da informação em tempo real, e com o cliente, além de se assegurar o envolvimento e colaboração de outras entidades que lidam com este problema, como as entidades policiais e companhias de seguros. 9% DAS RECLAMAÇÕES SÃO FRAUDULENTAS Tudo isto para que não aconteçam casos como o aqui relatado por João Frias: "Uma dezena de companhias aéreas, incluindo a TAP, identificaram um passageiro que conseguiu com sucesso, nos últimos dois anos, apresentar 27 processos de reclamação de perda de bagagem!" Para se ter uma ideia da dimensão do exemplo, considerando que o custo médio com cada reclamação fraudulenta é superior a mil dólares (754 €), só o referido passageiro já 'ganhou' 27 mil dólares (20 m€). "Este problema está a crescer exponencialmente. As últimas estimativas indicam que, aproximadamente, 9% do total de reclamações de bagagem são fraudulentas", revela João Frias. No entanto, se alargarmos o foco às reclamações de bagagem abusivas ou excessivas, este número aumenta para 32%. A FRAUDE DE BAGAGEM NA TAP A TAP está a desenvolver um projeto que visa implementar e assegurar mecanismos de prevenção necessários nos processos de bagagem, de forma a reduzir custos e irregularidades operacionais, através das seguintes medidas: • Identificar e investigar falsas reclamações de bagagem. • Criar mecanismos de identificação de padrões de fraude nos processos de bagagem. • Integrar informação de diversos sistemas e melhorar os processos de comunicação entre sistemas e áreas da companhia (Prevenção de Fraude/Serviço ao Cliente/Fale Connosco). • Garantir que existe um maior número de informação introduzida obrigatoriamente no ato de abertura de um processo de reclamação de bagagem. • Aproveitar as sinergias entre as companhias aéreas com vista à partilha de informação nos casos mais relevantes de fraude na bagagem. Fonte: Jornal TAP julho 2013