

ANÁLISE SOBRE EXTRAVIO DE BAGAGEM NO MODAL AÉREO

1. GISLENE DE JESUS

ESTUDANTE DO CURSO DE LOGÍSTICA AEROPORTUÁRIA

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE GUARULHOS

giza_jesus@hotmail.com

2. DAYANA A. RODRIGUES

ESTUDANTE DO CURSO DE LOGÍSTICA AEROPORTUÁRIA

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE GUARULHOS

dayana.rodrigues@outlook.com.br

3. CÉLIA DE LIMA PIZOLATO

ORIENTADOR

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE GUARULHOS

celiapizolato@gmail.com

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE GUARULHOS

RESUMO

O presente artigo expõe as razões de perdas e extravio de bagagens transportadas pelas companhias aéreas brasileira e trazem uma reflexão sobre a importância do gerenciamento das bagagens, desde o check-in; esteira; triagem de embarque no porão das aeronaves. Toma-se como escopo para o desenvolvimento do texto o gerenciamento e redução de custos. A pesquisa tem como objetivo geral diagnosticar o número de bagagens extraviadas no transporte aéreo brasileiro. Mostrando que o extravio de bagagens é extremamente prejudicial para a imagem das companhias aéreas devido ao montante gasto com indenizações sobre a perda das bagagens. A análise dos dados coletados indica a possibilidade de redução de custos para as companhias aéreas e viabiliza a capacitação de se obter receitas diminuindo o extravio de bagagens foi verificado que a troca do sistema de código de barras pelo sistema de etiquetas inteligentes RFID (Radio Frequency Identification) no processo de transporte de bagagens seria um dos fatores importante de solução para minimizar as perdas e extravio de bagagens.

PALAVRAS-CHAVE: Eficiência; Bagagens; Tecnologia; Extravio.

1.INTRODUÇÃO:

Verifica-se que atualmente, nos aeroportos, o controle sobre as bagagens dos passageiros, em transito, é realizado através da utilização de etiquetas, algumas personalizadas, as quais são fixadas ou coladas nas bagagens, destacando-se que para o embarque, o passageiro realiza o “check-in”, para que na sequência, as malas desçam por esteira para o pátio dos aeroportos ou local de separação pré-embarque, onde são colocadas, rodando numa esteira de formado oval, ou outro, sendo que na sequência, selecionadas conforme a cor da etiqueta ou dizeres da mesma e carregadas em carretas para destinarem-se ao porão do avião.

O estudo de caso visa identificar algumas razões sobre o extravio de bagagens no modal aéreo brasileiro, apresentar dados estatísticos do cenário atual de perdas de bagagens e apontar ações que podem ser tomadas a fim de diminuir o extravio de bagagens no transporte aéreo.

Sendo assim analisou-se que durante todo esse processo de identificação de malas por etiquetas numeradas ou coloridas, o seu trânsito pelas áreas de “check-in”, o seu caminho pelas esteiras até a sua escolha, para serem encaminhadas às respectivas aeronaves, com os destinos previstos, tem-se verificado a omissão de uma participação da mão-de-obra, mais eficaz, resultando inevitavelmente em erros tais como, o desvio de bagagens destinadas a um voo pré-determinado para outro, entre outras falhas de má administração operacional, ocasionando para tanto, um custo adicional para estes reparos bem como, a geração de um mal-estar entre passageiros e companhias aéreas.

Segundo **ANAC (2013)**, bagagem extraviada é a bagagem despachada pelo passageiro que não lhe for entregue no ponto de destino, porém nem sempre se trata de falha das companhias aéreas, já que esse procedimento é realizado por mão-de-obra terceirizada. Mas são as companhias aéreas que devem assumir essa falha indo atrás dos interesses dos clientes.

De acordo com as informações do estudo que foi elaborado pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear), de cada 1 mil unidades despachadas 2,8 bagagens deixam de chegar ao seu destino.

Explica Meister (1999) a educação corporativa representa um conjunto de métricas para educar e desenvolver os funcionários e stakeholders, afim de cumprir as estratégias das empresas. Nesse contexto educar os colaboradores para adquirir competências, mudança comportamentais. Essa qualificação contribui para o desenvolvimento pessoal que resulta no retorno financeiro do próprio custo.

Avanços tecnológicos normalmente se manifestam em termos de custos altos para implementação, porém com maior eficiência nos processos para o despacho das bagagens e assim evitando perdas dessas bagagens.

2 OBJETIVOS:

O presente artigo visa analisar o extravio de bagagens e assim poder encontrar um método eficaz para minimizar os danos aos passageiros e reduzir o prejuízo com o extravio de bagagens.

Para se obter os resultados, busca-se como objetivos específicos analisar em qual processo ocorre a maior perda das bagagens e assim usar uma tecnologia para que seja minimizada essas perdas.

3.METODOLOGIA:

Para o desenvolvimento da compressão do estudo foi utilizada a pesquisa bibliográfica que concomitante com referencial teórico oferece a base a respeito do tema. Em seguida, foi aplicado uma pesquisa de campo onde as informações são coletadas e analisadas nas companhias aéreas, que sugere uma possibilidade de adequação as boas práticas à política das companhias aéreas. Posteriormente foram considerados referencial bibliográficos e sites digitais específicos. Dessa forma, a pesquisa foi caracterizada como estudo de caso explorativo (GIL.,2002).

4.DESENVOLVIMENTO:

4.1 Embasamento Teórico

A IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo) define-se como bagagem “Artigos e efeitos de propriedade pessoal que são necessários ou adequados para o seu uso,comodidade ou conveniencia durante a viagem”.

Estudos realizados pela SITA (Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques), empresa que desenvolve sistema para companhias aéreas, informa que boa parte das bagagens que somem se perde na transferencia de bagagem de um avião para outro,especialmente quando companhias aéreas diferentes estão envolvidas. Às vezes a transferencia não é feita em tempo hábil, ai o passageiro embarca mas a sua bagagem fica. E o passageiro vai descobrir apenas quando descer da aeronave.

Mas também pode acontecer da etiqueta de identificação se soltar ou ser danificada, de a bagagem ir para a aeronave errada e de haver extravio na área interna.

Outra causa frequente, extravio na esteira, onde outro passageiro retira a bagagem por engano, pois confunde a bagagem dela com a de outro passageiro.

Abaixo segue algumas porcentagens e motivos pela qual as bagagens são extraviadas: (Dados de 2016)

- **47 %** - trata-se de erros de transferencia em conexões;
- **16%** - Erro de carregamento;
- **15%** - Problemas de etiquetas;
- **10%** - Problemas nos aeroportos.

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) não mantém um registro de ocorrências de extravio de bagagens no Brasil, pois esse controle é feito pelas próprias companhias..

A ANAC (Agencia Nacional de Aviação Civil –(2017) orienta que no caso de extravio, deve-se procurar a companhia aérea responsável ainda na sala de desembarque do aeroporto e preencher RID(Registro de Irregularidade de Bagagem), apresentando o comprovante de despacho da bagagem, que o passageiro recebe no ato de entrega da bagagem no balcão de embarque. Se a bagagem for localizada pela companhia aérea, deverá ser devolvida para o endereço informado pelo passageiro. A bagagem poderá permanecer na condição de extravio por, no máximo 7 dias (voos nacionais). Não sendo localizada e entregue no prazo indicado, a companhia deverá indenizar o passageiro em até 7 dias.

No caso de extravio de bagagem, o passageiro terá direito a receber da companhia aérea um ressarcimento por gastos emergenciais, pelo período em que estiver sem os seus pertences, desde que esteja fora do seu domicílio. As companhias aéreas são responsáveis por definir a forma e os limites diários de ressarcimento. A companhia aérea deverá efetuar este pagamento no prazo de 7 dias, a contar da apresentação dos comprovantes pelo passageiro

Quando se trata de extravio, nem tudo está perdido. Segundo recente relator da Sita (empresa especializada em comunicação e TI para a indústria aérea) a cada ano o volume é menor, devido a três fatores: dois deles são esporádicos, como ter menos pessoas que viajou devido à crise econômica recente ou haver menos malas despachadas por causa da cobrança das taxas pelas companhias aéreas. O terceiro é o que faz a diferença: houve tangível melhoria na gestão de bagagem, onde foram instalados quiosques de autoatendimento nos aeroportos que facilitam o registro de perdas, reduzindo erros durante o processo de bagagens.

Segue abaixo: O Boletim Trimestral de Monitoramento do Consumidor.gov.br – transporte aéreo – 1º Trimestre de 2018 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Para a elaboração deste boletim, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) considerou as reclamações de consumidores registradas na plataforma Consumidor.gov.br de janeiro a março de 2018. Foram consideradas as reclamações relativas às empresas aéreas classificadas ou não pelos próprios consumidores como “Área: Transportes” e “Assunto: Aéreo”.

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Dado apurado em 26/04/2018), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais, foram transportados 29.362.609 passageiros pagos (pax pagos) no primeiro trimestre de 2018. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 5.801 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br (exceto programas de fidelidade). Juntas, essas empresas transportaram 26.641.927 dos passageiros pagos do período (90,7% do total).

Nota dos autores (2018): Porém aqui só considerado/mostrado a tabela sobre reclamações de extravio de bagagens nos aeroportos do Brasil.

Tabela 1: Reclamações por empresa no Consumidor.gov.br – Empresas brasileiras

Empresa	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao Total *	Números de reclamações por grupo de 100 mil pax pagos
Avianca	900	15,5 %	28
Azul Linhas Aéreas	1032	17,8 %	19
Gol Linhas Aéreas	1284	22,1%	15
Latam Airlines	2480	42,8%	29
MAP Linhas Aéreas	0	0,0%	0
Passaredo Linhas Aéreas	9	0,2%	8
Total	5.705	98,3%	22

*5.801. Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

Gráfico 1: Distribuição das reclamações por tema
Empresas brasileiras

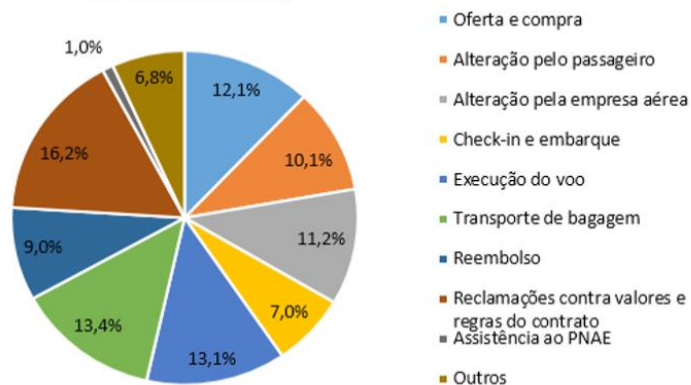


Gráfico 2: Distribuição das reclamações por tema
Empresas estrangeiras

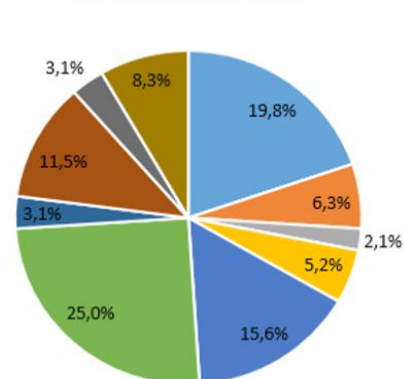


Gráfico 3: 5 subtemas mais reclamados
Empresas brasileiras



DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR SUBTEMAS

Temas e Subtemas	Quantidades de reclamações	Percentual em relação ao total
Transporte de bagagem	792	13,65%
Avaria	283	4,88%
Extravio	277	4,78%
Outros/Bagagem de mão	41	0,71%
Outros/Bagagem despachada	95	1,64%
Outros/Bagagem especial, animais, carga e itens proibidos	33	0,57%
Violação	63	1,09%

4.2 Prejuízos Bilionários

Conforme levantamento realizado em 2015 pela Abear (Associação Brasileira das Empresas Aéreas) que reúne Avianca, Azul, Gol, Latam e Trip, registrou 2,8 falhas no manuseio de bagagens a cada mil passageiros embarcados.

Os números parecem pequenos, mas um extravio não passa despercebido. É o tipo do incidente que incomoda não só o passageiro, mas também as companhias, pois bagagens perdidas custam aos seus cofres US 2,5 Bilhões por ano. Aos passageiros o custo é muito mais alto, pois o constrangimento de ficar sem seus pertences pessoais não tem preço.

De acordo com Nascimento (2001), custo representa a somatória dos bens e serviços que são utilizados para produzir outros bens e serviços, representados em unidade monetária. O desempenho das empresas envolve diretamente os custos que, segundo Keedi (2007) classificam-se em diretos e indiretos, necessários para realizar a transferência de mercadoria desde seu ponto de origem até o ponto de destino.

4.3 Soluções para o Problema

Segundo a IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo) uma nova resolução 753 (R753) entrou em vigor em 1º de Junho de 2018. Ela foi solicitada inicialmente pelas companhias aéreas e aprovada pela Conferencia Conjunta de Serviços de Passageiros (JPSC) em 2013, permitindo tempo suficiente para a implementação.

Onde toda mala deverá ser rastreada e registrada em quatro pontos obrigatórios: Chek-in, embarque no avião, transferencia entre companhias ou aviões e na entrega ao passageiro.

A resolução visa incentivar as companhias aéreas a reduzir ainda mais o manuseio incorreto, implementando o rastreamento entre industrias para cada jornada de bagagem.

A resolução em si pode parecer simples, no entanto, a implementação do rastreamento de bagagens pode ser complexa e levar, em alguns casos, a mudança nos processos e / ou infraestrutura.

4.5 Benefícios

A Resolução 753 é um meio de impulsionar melhorias para transportadoras individuais e dentro das operações de bagagem da indústria como um todo. Alguns dos benefícios do rastreamento de bagagem são:

- Reduzir o maltrato global de bagagem;
- Aumentar a eficiência nas operações de bagagem;
- Melhor experiência do passageiro;

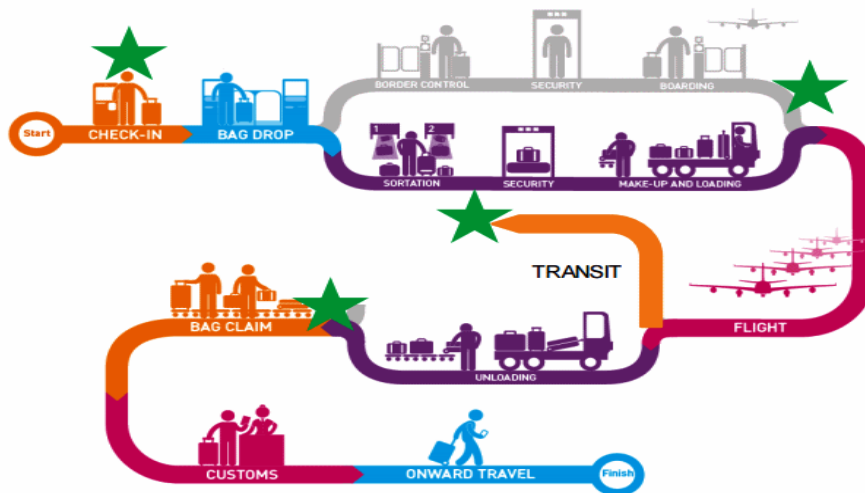
4.5 Recursos

Para apoiar as companhias aéreas na preparação para implementação da Resolução 753, a IATA desenvolveu recursos diferentes:

- Introdução ao Rastreamento de Bagagem;

- Guia de Implementação de rastreamento de bagagem;
- Webinars de rastreamento de bagagem;
- Revisão do plano de implementação da IATA;
- Certificado de conformidade da IATA sobre rastreamento de bagagem (hub, rede);
- Ferramenta de rastreio Resolução 753;
- Acompanhamento de bagagem de treinamento – implementação e conformidade.

IATA RESOLUTION 753



4.6 Tecnologia RFID

Sendo assim durante o estudo de caso encontramos uma tecnologia que possa minimizar os dados aos passageiros e reduzir o prejuízo com o extravio de bagagens junto as companhias aéreas. Essa tecnologia é formada por equipamentos (leitores, antenas) e tags (etiquetas) que se comunicam pela frequência do rádio e assim envia informações através de um software para o usuário final para identificar a bagagem aérea. O sistema ALIS com tecnologia RFID (Radio Frequency Identification) cumpre a especificação do padrão mundial da IATA e em sua técnica é fixada a bagagem junto com a etiqueta convencional, aquela que tem código de barra. Como as tags são lidas a partir de ondas de rádio, não é necessário aproximar leitores da etiqueta, basta que esses equipamentos fiquem posicionados em pontos estratégicos pelos quais as bagagens passam. As esteiras que levam as bagagens é encaminhada para a aeronave certa

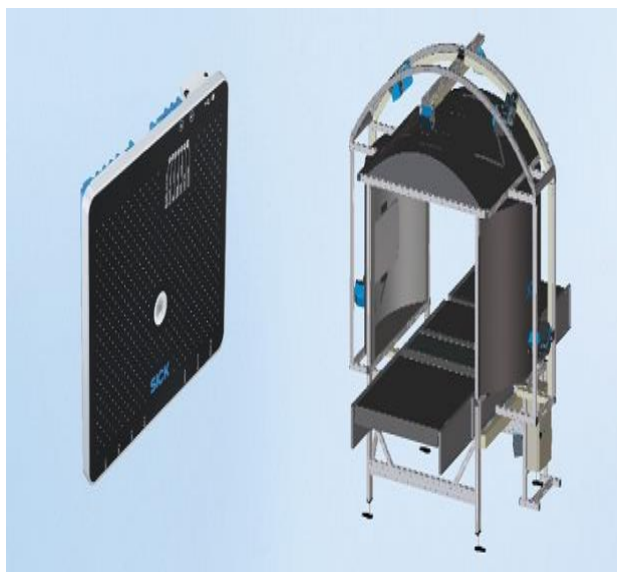
instantaneamente. Quando a bagagem é encaminhada para a aeronave correta uma luz verde acende ao lado da esteira. Se o leitor identificar uma mala que não deveria estar ali, uma luz vermelha é acionada. Quando isso ocorre, um funcionário imediatamente separa a bagagem para tomar as providências cabíveis.

O uso desta tecnologia pode ter retorno positivo para as companhias seja em forma financeira ou motivação nas equipes.

Vantagens dessa Tecnologia RFID

- O modelo revoluciona o sistema vigente na indústria aérea desde a década de 1990, feito por meio de códigos de barras.
- Além disso, a leitura em tempo real dos chips reduzirá o risco de erros no embarque das bagagens. Isso porque o sistema dará um alerta sempre que uma mala estiver sendo carregada no avião errado.
- A atribuição segura da etiqueta ao respectivo volume de bagagem garante um processo de classificação perfeito, mesmo em altos volumes de vazão.
- Fácil colocação em operação e manutenção.
- A integração na plataforma e amplas possibilidade de diagnóstico darão suporte à manutenção preventiva e impedirá falhas e o controle no transporte de bagagens aéreas.

Figura1 - Tecnologia RFID Fonte Sick.com.br



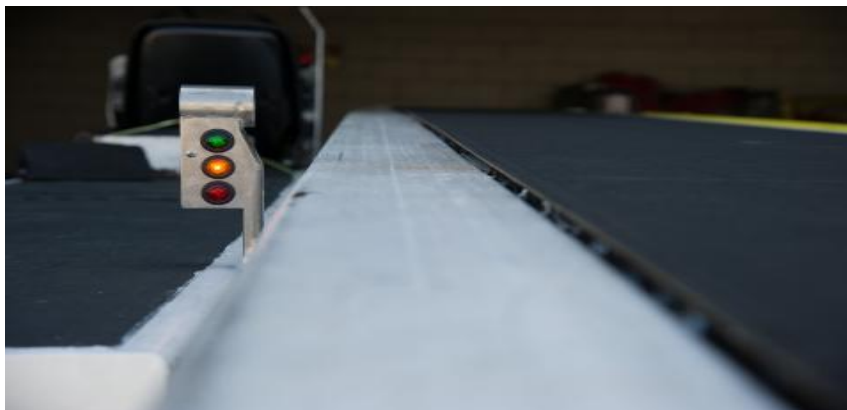


Figura2: Delta no blog Viajaromundo.com (2018) – Esteira com o sistema RFID

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo inicial do projeto foi identificar o possível motivo de extravio de bagagens e conhecer de forma ampla o funcionamento das etiquetas inteligentes RFID, conhecer também a logística e o controle no transporte de bagagens aéreas.

Foi evidenciado que o rastreamento das bagagens acelerará o processo de partida das aeronaves e facilitará a automação das operações envolvendo bagagens e reduzirá fraudes.

A implementação do rastreamento de bagagem deveria ser um esforço colaborativo entre companhias aéreas e aeroportos para melhorar a experiência dos passageiros.

Durante a realização desta pesquisa o que conseguimos notar e que de fato existe a preocupação por parte da IATA, porém por parte dos aeroportos ainda não existe uma preocupação na logística das bagagens, de forma a mudar o que já existe. Pois é fundamental rever a necessidade de investir em tecnologia para o controle de bagagens nos aeroportos brasileiros para assim diminuir o extravio de bagagens.

6. BIBLIOGRÁFICAS

GIL, Antônio Carlos. C. **Como Elaborar Projeto de Pesquisa**. Atlas; 175 p.; 4ª Edição; São Paulo; 2002.

Paula Miranda. **Tudo é passageiro – Direitos e Deveres**. Brasília: Ed. Do Autor, 2001. 185 p.: 22 cm. Cap. VII – Bagagem.

Norman J. Ashford. **Operações Aeroportuárias** – 3ª edição – Cap. 8 – Operações de cargas pg.222/223. 2015

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PIB Valores Correntes**. Disponível em <<https://brasilemsintese.ibge.gov.br/contas-nacionais/pib-valores-correntes.html>> Acesso em: 11/09/2018

KEEDI, SAMIR. **Logística de transporte internacional: Veículo prático de competitividade**, 3ª edição. São Paulo SP, Edições Aduaneiras LTDA 2007.

LBNL – LAWRENCE BERKELEY NATIONAL LABORATORY. **Standby Power Summary Table**. Disponível em <<https://standby.lbl.gov/data/summary-table/>> Acesso em: 23/08/2018.

MEISTER, Jeanne C. **Educação corporativa: a gestão do capital intelectual através das universidades corporativas**. São Paulo: Makron Books, 1999.

NASCIMENTO, JONILTON MENDES DO. **Custos: planejamento, controle e gestão na economia globalizada**, 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2001.

TEIXEIRA, Robinson Carlos. **Desenvolvimento de Tecnologia Educacional para o Uso Racional de Energia**. / Robinson Carlos Teixeira. – Guaratinguetá : [s.n.], 2008.

A SITA é líder mundial em comunicação e soluções de TI para o transporte aéreo. Português, English

Delta apresenta o RIFD - www.viajaromundo.com/noticias/delta-apresenta-o-rfid-processo-inovador-de-rastreamento-de-bagagens/ Acesso em 22/08/2018

<http://www.transportes.gov.br/novoguiadopassageiro/> Acesso em 23/09/2018

Site Anac - www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/bagagens- Acesso em 13 de mar de 2018
<https://tecnoblog.net/200106/delta-rfid-extravio-bagagem/> Acesso em 11/09/2018

Anac:boletim-trimestral-de-monitoramento-do-consumidor-gov-br_1o-semester-2018.pdf – Acesso em 14/09/2018