

O PROBLEMA DO EXTRAVIO DE BAGAGENS EM AEROPORTOS NO BRASIL E MODERNAS TECNOLOGIAS

Gilberto Santos* E-mail: lost-kill@hotmail.com

Patrícia de Abreu Konno * E-mail: patricia.konno@fatec.sp.gov.br

Daniel Nery dos Santos * E-mail: daniel.santos80@fatec.sp.gov.br

RESUMO

O presente estudo faz referência ao problema que é o extravio de bagagem no modal aéreo e algumas de suas modernas soluções, tem como questão, o panorama de extravio de bagagens nos Aeroportos nacionais e as soluções que visam mitigar o problema com utilização de tecnologias. Aborda recentes dados relacionados ao extravio de bagagens no Brasil e no Mundo. Os principais envolvidos neste contexto são: O administrador do aeródromo com implementação de novas tecnologias no processo de despacho de bagagem, a empresa aérea que com investimentos em tecnologia para o rastreamento da bagagem, e o passageiro que por sua vez precisa estar atento para a importância de se tomar certos cuidados com a sua bagagem. Entende-se que o estudo de experiências nacionais e internacionais podem trazer soluções apropriadas para o problema de extravio. A integração entre os três principais envolvidos neste cenário, se apresenta como a melhor solução, as empresas com investimento em inovações tecnológicas e o passageiro com os cuidados necessários com a bagagem.

Palavras Chaves: Inovação; tecnologia; aeroporto; bagagem; extravio.

ABSTRACT

This study refers to the problem is the loss of luggage in air mode and some of their modern solutions, is concerned, the lost luggage panorama in national Airports and solutions that aim to mitigate the problem with the use of technologies. Deals with recent data related to baggage loss in Brazil and the world. The key players in this context are: The aerodrome manager with implementation of new technologies in the baggage check process, the air company with investments in technology for screening of luggage and the passenger who in turn need to be aware of the importance to take some precautions with your luggage. It is understood that the study of national and international experiences can bring appropriate solutions to the loss problem. The integration between the three key players in this scenario, is presented as the best solution, companies with investment in technological innovations and the passenger with the necessary care with luggage

Keywords: Innovation; technology; airport; luggage; lost.

1 INTRODUÇÃO

Um dos pontos principais quando trata-se da percepção da qualidade dos serviços é a segurança, inclusive relacionado aos elementos que irá transportar. A grande preocupação dos passageiros do modal aéreo quando despacham suas malas pelo check-in é se a bagagem está segura e chegará corretamente ao seu destino final. O extravio de malas é extremamente prejudicial para a imagem da

Empresa Aérea, e muito desagradável para o dono da mala extraviada, pois envolve questões financeira e emocional. Segundo ANAC (2013), bagagem extraviada é a bagagem despachada pelo passageiro que não lhe for entregue no ponto de destino.

O intuito do estudo consiste em uma análise desse cenário, levando em consideração as soluções empregadas pelos principais envolvidos que são, o Operador do Aeródromo, a Empresa Aérea e o Passageiro. Nesse cenário um conjunto de soluções são apresentadas e visam otimização para o processo de despacho de bagagens.

O presente trabalho de pesquisa tem por objetivo principal analisar o cenário do extravio de bagagem no Brasil e apresenta algumas proposições para minimizar o problema, com a utilização de modernas tecnologias. A Questão levantada na pesquisa é: Qual é o panorama de extravio de bagagens nos Aeroportos nacionais e como mitigar o problema com utilização de tecnologias? E por premissa, entende-se que o estudo de experiências nacionais e internacionais podem trazer soluções apropriadas para o problema de extravio.

O trabalho será desenvolvido com pesquisas em âmbito aeroportuário e web no período de 1(um) ano tratando especificamente da questão do extravio de bagagens no modal aéreo.

A Metodologia utilizada no trabalho será a pesquisa documental, a qual de acordo com Segundo Gil (2002) essa é uma pesquisa documental, pois vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

2.1 EMBASAMENTO TEÓRICO

Desde as origens do marketing, que a satisfação do cliente foi sempre considerada a chave para o sucesso do negócio, pois representa o ponto de partida para a fidelização do cliente (JOHNSTON, 2001).

Segundo ANAC (2013) Bagagem despachada ou registrada trata-se de cada volume entregue pelo passageiro ao transportador ou seu preposto e que será transportado no porão da aeronave.

Conforme Moubray (2000), as funções de um equipamento podem ser divididas em funções primárias e secundárias. As funções primárias estão associadas principalmente à razão pela qual o ativo foi adquirido, enquanto que as funções secundárias são as outras funções que o ativo exerce, como segurança, economia, integridade estrutural, aparência e conformidade com os regulamentos ambientais.

2.2 PROBLEMAS COM BAGAGENS EM AEROPORTOS

Um dos maiores problemas operacionais observados nas operações aeroportuárias nos últimos anos tem sido o de extravios de bagagens. No Brasil, o total de manifestações dos usuários entre reclamações, sugestões, elogios e dicas na ANAC, até março de 2015 somam 17.188. Porém, o assunto mais recorrente diz respeito às bagagens, com 1.383 registros sobre problemas com as malas nos voos. As três companhias com maiores números de manifestações são, respectivamente, TAM (1.577), GOL (1.506) e Azul (828) (Tabela 1).

Tabela 1: Manifestações dos usuários

Totais por companhia	2014	2015 (de janeiro a março)
TAM	5016	1577
GOL	4570	1506
Azul	2511	828
Avianca	1399	456
Passaredo	424	75
Demais companhias	2720	723
Assuntos recorrentes	2014	2015 (de janeiro a março)
Bagagem	3983	1383
Atendimento	4137	1285
Bilhete aéreo	2182	742
Cancelamento de voo	2299	671
Atraso de voo	1924	430
Preterição de embarque	316	84
Demais assuntos	1889	570

Fonte: ANAC (2015)

Segundo ABEAR em 2014, o índice de extravio de bagagens no transporte aéreo brasileiro foi de 3,1 ocorrências para cada 1 mil passageiros embarcados, o equivalente à metade da média mundial, de 7,3 casos para cada 1 mil passageiros

transportados. Com isso, as empresas aéreas no país repetem o bom desempenho obtido no ano passado, quando a média de bagagens extraviadas foi de 3,0 para cada 1 mil pessoas.

Nota-se que o resultado obtido no ano passado não é um evento isolado, mas reflexo do aperfeiçoamento do manuseio da bagagem que vem ocorrendo nos últimos anos mesmo com a ampliação do número de passageiros transportados”. Na Figura 3 a seguir, os dados referem-se ao número de processos administrativos abertos, enquanto os dados dos demais países referem-se ao número de volumes extraviados. Assim, pode haver variações decorrentes dos critérios adotados.

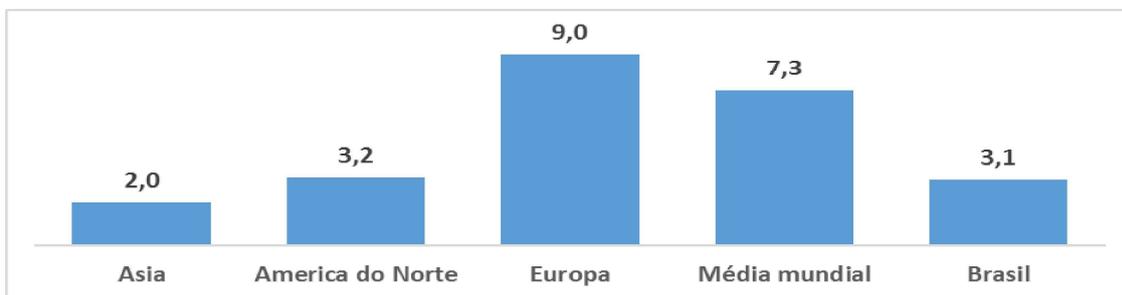


Figura 3: Extraviado de bagagens por mil passageiros embarcados - 2014

Fonte: ABEAR (2015)

2.3 PRINCIPAIS CAUSAS DO EXTRAVIO NO MODAL AÉREO

Segundo a empresa SITA, o atraso na entrega das malas representa mais de 80% do total de bagagens extraviadas, com transferências entre voos como principal causa (Figura 4). Em 2014, a transferência de malas extraviadas representou 49% de todas as bagagens atrasadas ou 11,81 milhões de bagagens. A maioria das malas foi devolvida aos passageiros dentro de um a dois dias.

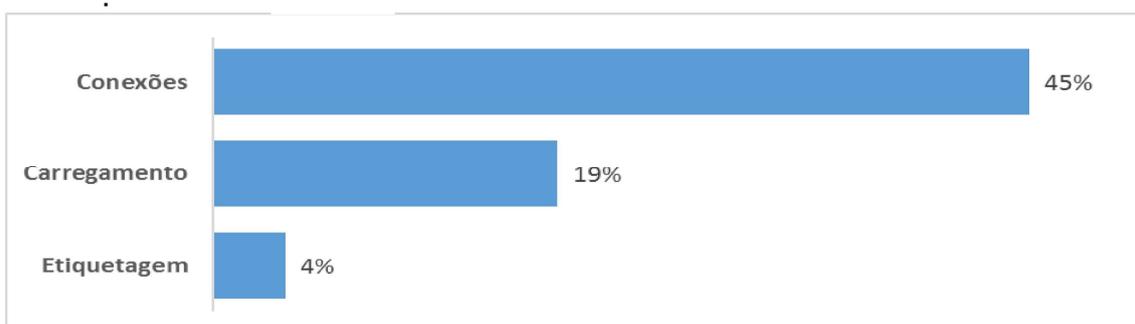


Figura 4. Três principais causas de extravios de bagagem

Fonte: SITA (2014)

A Secretaria de Aviação Civil divulga, trimestralmente, uma pesquisa permanente que mede a satisfação dos passageiros em 38 itens de infraestrutura, atendimento, serviços e itens de gestão dos 15 principais aeroportos do Brasil. O mapeamento permite ao governo brasileiro monitorar o desempenho operacional dos terminais e a percepção do usuário sobre o serviço, além de oferecer bases para o planejamento de políticas públicas para o setor (Figuras 5 e 6).

Figura 5. Evolução da média da satisfação geral do passageiro



Fonte: SAC (2016)

Figura 6. Satisfação geral do passageiro categoria acima de 15 milhões PAX/Ano



Fonte: SAC (2016)

3 METODOLOGIA

Dada a complexidade do tema foi desenvolvido métodos de pesquisa com fontes variadas: passageiro (por meio da ANAC), Operador de Aeródromo, Empresas Aéreas. O principal método para coleta de dados utilizada no trabalho foi a pesquisa documental, a qual de acordo com Segundo Gil (2002) essa é uma pesquisa documental, pois vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa.

Uma investigação documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas: registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informais, filmes, microfilmes, fotografias, videoteipe, informações em disquete, diários, cartas pessoais e outros” (VERGARA, 2005).

Utiliza também a pesquisa de campo feita no Aeroporto Internacional de Guarulhos (GRU Airport) realizada nos meses de março e abril de 2015. Pesquisa de campo é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Pode incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não (MARCONI & LAKATOS, 1996).

4 RESULTADOS

4.1 OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES

Os dados foram obtidos por meio de observação direta in loco por um dos integrantes do grupo, também através de pesquisa bibliográfica e Internet.

A estrutura de apresentação das possíveis melhorias inicia-se com a experiência do a) Aeroporto - Gru Airport, depois são analisadas de diferentes perspectivas: b) as companhias aéreas e por fim c) o usuário com um repertório de dicas.

4.1.1 Administração aeroportuária

No Aeroporto Internacional de São Paulo, segundo GRU Airport (2015), para atender à crescente demanda por viagens aéreas no país, o aeroporto passa por transformações permanentes. A mais importante obra de infraestrutura aeroportuária

do país, o novo Terminal de Passageiros 3, foi entregue no dia 11 de maio de 2014. A ampliação elevou a capacidade operacional do aeroporto para 42 milhões de passageiros, 40% a mais que o potencial dos outros três terminais em operação juntos. Com a entrega do Terminal 3, a Concessionária finalizou a primeira fase de obras e eliminou gargalos considerados críticos até então. No dia 18 de novembro de 2013, o GRU Airport recebeu a Certificação Operacional definitiva da ANAC, tornando-se o primeiro aeroporto certificado do País. Na prática, a Certificação é um atestado de que as normas de segurança operacional do aeródromo atendem aos requisitos do órgão regulador e aos Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil (RBAC).

Ao fim dos 20 anos de concessão, todos os usuários terão um GRU Airport completamente renovado, com modernizações em todos os aspectos, como atendimento, terminais de passageiros, novo sistema de despacho de bagagens, complexo logístico e sistemas de pátio e pistas, além das novidades no entorno, como hotéis, centro de convenções, novos estacionamentos, centros de compras, entre outras.

No novo Sistema de Despacho de Bagagens implantado inicialmente no Terminal 3, o check-in coleta as informações do passageiro e de suas bagagens a serem despachadas, faz o registro da bagagem e imprime a sua identificação (etiqueta), é também nesta etapa que se verifica se a bagagem está dentro dos padrões BHS (peso, medida e formato), se tratando de bagagens dentro desse padrão então a mesma será encaminhada (posicionada) na esteira para ser despachada, caso contrário, haverá outro canal de acesso para bagagens fora do padrão.

4.1.2 Empresas aéreas

Algumas soluções empregadas pelas empresas aéreas que constatadas é o uso de etiqueta digital. A Empresa Aérea British em 2013, realizou testes com a utilização destas etiquetas.

O Grupo Latam em 2015, com a empresa SITA, a qual desenvolve sistema de rastreamento por meio de dispositivos portáteis para sua equipe de bagagem,

otimizando o processo de carregamento, monitoramento, rastreamento, recuperação e gestão de bagagens despachadas.

Em outra experiência, a Air France em conjunto com uma empresa de tecnologia com bases em Londres e Amsterdã, desenvolveram um sistema de rastreo que funciona por meio de aplicativo para smartphone. O sistema é formado por dois aparelhos. Uma etiqueta digital para bagagem substituirá a versão em papel e um equipamento de rastreamento que vai dentro da mala e informa ao proprietário sua localização por meio de um aplicativo para smartphone.

4.1.3 Orientações para o passageiro

Segundo ANAC (Agência Nacional da Aviação Civil), algumas dicas são importantes para se evitar ou minimizar os problemas com bagagens, entre as principais estão o planejamento adequado da sua viagem, pois o roteiro escolhido contribui para reduzir ou aumentar os riscos de extravio. Evitar bagagens que contenham objetos de valor, artigos esportivos, sempre efetuar a declaração de valores da bagagem despachada e atentar-se ao peso permitido para viagens de curtas e longas distâncias. Planeje adequadamente sua viagem: o roteiro escolhido contribui para reduzir ou aumentar os riscos de extravio. Evite comprar passagens com conexões com menos de uma hora em voos domésticos ou duas horas em voos internacionais, pois em caso de atraso pode não haver tempo hábil para transferir suas malas de um voo para o outro. Evite também conexões com diferentes companhias aéreas, especialmente se elas não forem da mesma aliança, pois pode haver falha de comunicação entre as diferentes equipes.

Confira com atenção o momento de despacho de suas malas: retire todas as etiquetas antigas, para evitar que sua bagagem vá para outro lugar. Peça para ver a etiqueta fixada na bagagem e confira se o destino descrito está correto. Verifique se colocou o cadeado (o modelo TSA é recomendado em viagens para os EUA) e peça ao atendente um lacre numerado se não tiver cadeado. Evite fazer o check-in no horário limite. Nos horários de pico pode não haver tempo de sua mala chegar até o porão. Verifique com o agente de aeroporto se você precisa retirar sua bagagem no meio de alguma conexão (obrigatório nos Estados Unidos, por exemplo) ou se pega ela apenas no destino final.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O extravio de malas gera danos incalculáveis para todos os envolvidos. Como constatado no estudo, as empresas têm buscado soluções e investido em novas tecnologias para minimizar esses problemas. Com as concessões de aeroportos no Brasil, o mercado se tornou promissor e os investimentos em novas tecnologias se fazem cada vez mais necessários. Os passageiros por sua vez, na condição de maiores prejudicados, devem manter-se informados e atentos aos meios oferecidos pelas empresas para evitar assim, maiores problemas com a sua bagagem.

Entende-se que o estudo de experiências nos âmbitos nacionais e internacionais podem trazer soluções apropriadas para o problema de extravio, sendo que a integração entre os três principais envolvidos neste cenário, se apresenta como a melhor solução. O extravio de bagagens infelizmente é um fato na aviação, o desafio consiste em mudar esse panorama por meio de maiores investimentos em tecnologias que buscam solucionar esse problema e neste cenário, o esforço integrado se mostra como a melhor solução.

REFERÊNCIAS

- ABEAR – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS, Disponível em: <<http://www.agenciaabear.com.br/wpcontent/uploads/2015/10/bagagens.png>>. Acesso em: 16 out. 2015.
- ANAC – AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL, Disponível em: <http://www.anac.gov.br/Area.aspx?ttCD_CHAVE=11>. Acesso em: 17 out. 2015.
- GIL, Antônio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002
- GRU Airport, Disponível em: <<http://www.gru.com.br/pt-br/Institucional>>. Acesso em: 14 out. 2015.
- JOHNSTON, R. “Linking Complaint Management to Profit”. International Journal of Service Industry Management, vol. 12, n. ° 1. 200
- MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- MOUBRAY, J. RCMII – Manutenção Centrada em Confiabilidade. Edição Brasileira. Aladon Ltda. Lutterworth. Inglaterra. 2000
- RBAC - REGULAMENTO BRASILEIRO DE AVIAÇÃO CIVIL. **108.29, 2012.** Disponível em: <<http://www2.anac.gov.br/biblioteca/rbac/RBAC108EMD00.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2015.
- RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS AEROPORTOS BRASILEIROS NO 2º TRIMENSTE DE 2016. Disponível em: <http://www.aviacao.gov.br/assuntos/pesquisa-satisfacao/relatorio-do-2o-trimestre-de-2016.pdf>. Acesso em 04 de set. 2016 as 11h00.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** São Paulo: Atlas, 2005.

“O conteúdo relatado e as opiniões emitidas pelos autores dos artigos e trabalhos são de sua exclusiva responsabilidade, não refletindo necessariamente a opinião do Conselho Editorial e Colaboradores da Revista FATEC Guarulhos: Gestão, Tecnologia & Inovação.”