

SOLUÇÃO LOGÍSTICA PARA EXTRAVIOS DE BAGAGENS NOS AEROPORTOS

Marco Melo Maia¹
Matheus Guedes²

RESUMO

Os problemas relacionados à falta de cuidado com bagagens é uma das preocupações mais comuns e discutidas em conferências da área de tráfego aéreo e grande parte dos aeroportos do mundo, e o Brasil também se incluí na discussão deste problema que a cada dia acarreta mais prejuízos, tanto para as companhias aéreas como aos seus clientes. É importante observar esse tipo de problema já que a logística é parte importante para que o transporte de bagagens seja realizado de forma efetiva, assim evitando transtornos, perdas financeiras e oferecendo ao cliente um serviço de qualidade. O objetivo do presente trabalho é estudar através de pesquisa de campo e material bibliográfico as causas deste problema e apontar as possíveis soluções, utilizando como ferramenta a Logística Empresarial.

Palavras-Chave: Bagagens, Aeroportos, Logística Empresarial.

1 INTRODUÇÃO

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) divulga anualmente o “Anuário Estatístico do Transporte Aéreo”, entre as informações mais importantes expostas neste anuário destaca-se a procura pelo transporte aéreo doméstico de passageiros. Entre os anos de 2004 e 2013, em termos de passageiros-quilômetros pagos transportados (RPK), a demanda apontou alta de 203%, tratando-se do maior nível dos últimos dez anos, com índice médio de 13,1% ao ano (ANAC, 2014).

Ainda, segundo a ANAC (2014), o número de passageiros pagos transportados no ano de 2013 chegou o maior número da história da aviação brasileira. Foram mais de 109,2 milhões de passageiros transportados em 2013, no qual foram quase 90 milhões de passageiros em voos domésticos e 19,2 milhões em voos internacionais. A somatória dos últimos dez anos mostra um o crescimento de 165%.

¹ Aluno pesquisador, MBA em Logística Empresarial, Graduação em Processos Gerenciais pela Universidade Uniararas (EAD) – Varginha/MG. *Email:* marcommaia67@yahoo.com.br

² Orientador Prof. Esp. do Curso de Pós-Graduação em Gestão Estratégica e Inteligência em Negócios do Centro Universitário do Sul de Minas – UNIS/MG. *Email:* orientadormatheus@unis.edu.br de Aviação Civil (ANAC).

Em 2015 problemas relacionados a bagagens aumentou cerca de 15% (PORTOGENTE, 2015). A restituição de bagagens, extravios e avarias se tornaram as principais reclamações dos passageiros que fazem uso do transporte aéreo, de acordo com o ranking da Agência Nacional

Os contratempos não se limitam somente aos clientes do sistema e afetam, também, toda a indústria, que gasta cerca de US\$ 2,9 bilhões por ano para sanar esses problemas. A supervisão e treinamento das equipes de *handling*, ajustamento da infraestrutura aeroportuária e investimento em sistemas de identificação e rastreamento de bagagens são algumas das soluções que podem ajudar para reduzir incidentes, custos e melhorar a eficiência da operação diária nos aeroportos (PORTOGENTE, 2015). Lembrando que para o passageiro o custo pelo transtorno é maior, já que não causa apenas perda financeira, mas também leva ao constrangimento.

O objetivo deste artigo é demonstrar que através do uso da Logística Empresarial esses problemas e prejuízos podem ser evitados. E como o transporte é uma peça fundamental no ramo da logística sendo uma ferramenta indispensável para que o transporte de bagagens seja efetivo, pois é através do transporte de qualidade que o produto sai do ponto inicial até o destino final, o cliente.

1.1 Metodologia

A pesquisa para a criação do presente trabalho foi feita através de pesquisa de campo e material bibliográfico, recolhidos em sites de artigos acadêmicos como Google Acadêmico.

2 TRANSPORTE E FUNÇÕES LOGÍSTICAS

No atual ambiente econômico, caracterizado pela globalização e inovações tecnológicas, a logística vem se destacando como principal instrumento para o crescimento da competitividade empresarial. A cada dia surgem novas tecnologias e abordagens gerenciais que impulsionam e torna mais importante a logística empresarial. Essa dinâmica faz com que as empresas sempre revisem suas práticas gerenciais e operacionais, com o intuito de ampliar as fronteiras da produtividade e atingir a excelência no atendimento aos clientes. Podemos afirmar que em tempos de globalização e de alta competitividade empresarial, a logística, hoje em dia, é sem sombra de dúvidas o grande diferencial em termos de gestão administrativa (TEIXEIRA, 2011).

Um dos mais importantes pontos da logística moderna é o conceito de logística integrada, que faz com que as funções e atividades logísticas não sejam mais isoladas e que passem a ser compreendidas como um componente operacional da estratégia de marketing (RIBEIRO e FERREIRA, 2002).

Na relação Transporte e Serviço ao Cliente, o primeiro é extremamente influente no desempenho do segundo, devido às exigências de pontualidade do serviço, tempo de viagem, capacidade de prover um serviço porta a porta, à flexibilidade para o manuseio de vários tipos de cargas, gerenciamento dos riscos quanto a roubos, danos e avarias e à capacidade de o transportador oferecer mais que um serviço básico de transporte, tornando-se capaz de executar outras funções logísticas (RIBEIRO e FERREIRA, 2002).

2.1 Fatores de Planejamento para o transporte.

Para estabelecer um sistema de transporte é necessário um olhar sistêmico, que abrange planejamento, mas para isso é preciso ter conhecimento sobre os fluxos nas várias ligações da rede, o condição de serviço atual, o nível de serviço almejado, as propriedades ou parâmetros sobre a carga, os tipos de equipamentos disponíveis e suas características e os sete princípios ou conhecimentos, referentes à aplicação do enfoque sistêmico (NOVAIS e ALVAREGNGA, 2000).

Quanto aos critérios relacionados à carga, os principais dados são: peso e volume, densidade média; dimensão da carga; dimensão do veículo; grau de fragilidade da carga; grau de perecibilidade; estado físico; assimetria; e compatibilidade entre cargas diversas (RIBEIRO e FERREIRA, 2002).

Logo, observa-se que no transporte de produtos, diversos parâmetros necessitam ser observados para que se haja um nível de serviço desejável pelo cliente.

Dependendo das características do serviço, será feita a seleção de um modal de transporte ou do serviço oferecido dentro de um modal. A seleção de um modal de transporte pode ser usada para criar uma vantagem competitiva do serviço. Para tanto, destaca-se a seguir algumas características dos modais de transporte (BALLOU, 2001).

2.2 Transporte Aeroviário

O transporte aeroviário tem sido procurado cada vez mais, apesar do frete significativamente maior que o correspondente rodoviário. Este meio de transporte é principalmente utilizado para deslocar cargas de alto valor unitário e perecíveis. Como exemplos deste meio de transporte estão os aviões dedicados e aviões de linha (RIBEIRO e FERREIRA, 2002).

No modo aéreo existem os serviços regulares, próprios e contratuais. O serviço aéreo é disponibilizado em algum dos sete tipos: linhas-tronco domésticas regulares, cargueiras (somente cargas), locais (principais rotas e centros menos populosos, passageiros e cargas), suplementares (charters, não tem programação regular), regionais (preenchem rotas abandonadas pelas domésticas, aviões menores), táxi aéreo (cargas e passageiros entre centros da cidade e grandes aeroportos) e internacionais (cargas e passageiros) (GANDOLFI, 2011).

O transporte aeroviário é o que tem custo maior comparado aos outros modais. Seu custo fixo é alto (aeronaves, manuseio e sistemas de carga), assim como seu custo variável, apresenta alto custo de combustível, mão-de-obra, manutenção, etc (RIBEIRO e FERREIRA, 2002).

As vantagens que caracterizam o transporte aeroviário são a velocidade elevada, distância alcançada, segurança (roubos, danos e extravios), diminuição de custo com estoque. Já as principais desvantagens são o custo de frete, tempos de coleta e entrega, manuseio no solo e dimensões físicas dos porões de transporte dos aviões (RIBEIRO e FERREIRA, 2002).

3 O TRANSPORTE DE BAGAGENS

3.1 A Bagagem

São definidos como bagagem os bens novos ou usados que os viajante leva consigo, bens esses atribuídos a comodidade ou conveniência durante a sua viagem para o passageiro. Dividem-se em duas categorias: a despachada, que a companhia aérea fica responsável e que é carregada no compartimento de carga do avião, e bagagem de mão, que é a bagagem que o passageiro leva em mãos na cabine de passageiros do avião (RECEITA FEDERAL DO BRASIL, 2015).

3.2 Problemas relacionados à bagagem

Grande parte dos problemas relacionados com as bagagens ocorre quando estas são levadas de um avião para outro ou de uma companhia aérea para outra, 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 (ANAC, 2015).

3.2.1 Extravio de bagagem

No caso de extravio de bagagem, a ANAC (2015) Orienta procurar a empresa aérea responsável, preferencialmente ainda na sala de desembarque ou em até 15 dias após a data do desembarque e que o fato seja relatado em documento fornecido pela empresa ou em qualquer outro comunicado por escrito. Para efetuar a reclamação, é necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem.

Caso seja localizada pela empresa aérea, a bagagem deverá ser devolvida para o endereço informado pelo passageiro. A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por, no máximo 30 dias (voos nacionais) e 21 dias (voos internacionais). Caso não seja localizada e entregue nesse prazo, a empresa deverá indenizar o passageiro (ANAC, 2015).

3.2.2 Bagagem danificada

A empresa aérea deve ser procurada pelo cliente para que o ocorrido seja relatado o quanto antes e preferencialmente ainda na sala de desembarque. O comunicado por escrito poderá ser registrado na empresa em até 7 dias após a data de desembarque (ANAC, 2015).

3.2.3 Furto de bagagem

A empresa aérea deve ser e comunicada do por escrito. A empresa é responsável pela bagagem desde o momento em que ela é despachada até o seu recebimento pelo passageiro. Além disso, é importante fazer um registro de ocorrência junto à Polícia, para averiguar o fato (ANAC, 2015).

2.3 Responsabilidade civil e indenização

A responsabilidade civil é aquela que procede da existência de um acontecimento que atribui a determinado indivíduo o caráter de responsabilidade dentro do direito privado (CARVALHO FILHO, 2013).

Em apertada síntese, responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário. Só se cogita, destarte, de responsabilidade civil onde houver violação de um dever jurídico e dano. Em outras palavras, responsável é a pessoa que deve ressarcir o prejuízo decorrente da violação de um precedente dever jurídico Sérgio Cavalieri Filho (2007, p. 2),

O Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilidade objetiva em seu artigo 14, ao definir:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

O artigo 14 será observado, salvo quando não se fizerem presentes as excludentes contidas no parágrafo terceiro do mesmo artigo, que dita:

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

4 ESTUDO DE CASO - EXTRAVIO, DANOS E ROUBOS DE BAGAGENS CRESCE 15% NOS AEROPORTOS DO BRASIL.

Este estudo de caso refere-se a uma situação de descaso com bagagem de passageiros, registrado pelos próprios usuários e divulgado pelo site Tv Jornal.

Segundo a matéria 27/07/2015 vinculada, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) revelou o crescimento de 15% no número de extravio, danos e roubos de bagagens nos aeroportos brasileiros. O levantamento foi feito no mês de julho, em comparação com o mesmo mês do ano de 2014. Segundo a ANAC, foram registradas 1.377 ocorrências entre voos nacionais e internacionais.

A imagem da figura 01 mostra funcionários danificando malas ao fazer o manuseio incorreto.

Figura 01: Manuseio de bagagem



Fonte: Tv Jornal (2015).

O processo de transporte das malas inicia-se em um balcão ou guichê de check-in, onde o atendente etiqueta as respectivas malas identificando-as individualmente, com uma etiqueta de dez dígitos, de acordo com a Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA). O atendente acomoda as bagagens em uma esteira, que as conduzem ao sistema de manuseio de bagagem, misturando com as demais malas de outras empresas aéreas. Depois de percorrerem uma determinada distância, a bagagem chega até um túnel para ser classificada.

Neste túnel, vários scanners de códigos de barras, fazem a leitura do código IATA em cada mala, que contém informações referentes ao número de voo, destino do passageiro, informações da empresa e etc. Tais dados cruzam-se com o programa do aeroporto, fazendo a verificação do portão de embarque e através do sistema de seleção automática, as malas são direcionadas as plataformas corretas. No final das plataformas, os atendentes colocam as malas em carrinhos entregando-as diretamente na aeronave.

Diante do exposto, é necessária uma segurança mais rigorosa, abrangendo as políticas e os procedimentos de aviação. Como resultado, vários aeroportos implantarão novos dispositivos de inspeção e equipamentos para os sistemas existentes.

O Programa Rockwell Automation, pode ser um exemplo de aliado para solucionar os problemas citados no decorrer deste artigo, garantindo que toda bagagem seja rastreada desde o balcão ou guichês de check-in, até o seu destino final.

Os controladores *ControlLogix* são responsáveis por acionar, operar e coletar informações do equipamento de esteira transportadora (scanners, motores, inversores, etc). Além disso, os controladores rastreiam todas as malas em uma determinada zona e monitoram alarmes e outros dados de diagnóstico. O *ControlLogix*, conectado a componentes individuais usando *DeviceNet*, é ideal para esta aplicação porque sua velocidade diminui os tempos de varredura e alimenta o compartilhamento de dados. Cada controlador também se conecta a sistemas de níveis mais altos, como o servidor de seleção e os registros de passageiros, através de *ControlNet* ou *EtherNet/IP*. O servidor de seleção é o ponto de foco entre os computadores hosts da companhia aérea — oferecendo informações sobre o voo e o portão — e o manuseio de bagagem.

Conectado a cada controlador, está um terminal *PanelView*, parte da plataforma *ViewAnyWare*, para monitoração de falhas. Estas estações exibem o status de cada seção da esteira transportadora. Os operadores também podem controlar partes do sistema a partir destas estações para desabilitar um cais em particular ou redirecionar a bagagem para um novo destino. De forma semelhante, os terminais são geralmente conectados a pagers que alertam à manutenção quanto a problemas que requerem assistência imediata. Os monitores *PanelView* adicionais existem para estações manuais de seleção, onde as bagagens são direcionadas manualmente no caso de um erro no sistema, código de barras ilegível, etc.

A solução *Tracking Pro* da *Rockwell Automation* tem uma arquitetura pré-engenheira da com conectividade para a maioria dos sistemas comerciais ERP e SCM. Como é habilitado pela web, esta abordagem permite aos usuários aproveitar uma interface padrão comum para aumentar a acessibilidade e reduzir os custos de licença. Além disso, a modularidade do sistema permite à *Rockwell Automation* projetar um sistema de rastreamento de acordo com as necessidades específicas de uma instalação, habilita uma abordagem de implementação em fases e se integra, de forma exclusiva, com as tecnologias de bancos de dados padrões da indústria.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o estudo de caso percebemos como é importante a implantação de um sistema logístico em aeroportos, já que as falhas citadas são frutos da desorganização, que custa caro para o bolso de companhias aéreas e passageiros. Por isso é importante que serviços terceirizados das atividades de transportes de bagagens nos aeroportos sejam executados por logísticos que garantam a qualidade do serviço, pois com o crescimento da demanda das atividades nesse setor, crescem também as exigências do mercado. O planejamento dos atendimentos de rampa, treinamentos aos colaboradores e investimentos em tecnologias como Rockwell Automation são os grandes fatores que podem contribuir para a diminuição das perdas.

LOGISTICS SOLUTION FOR MISCARRIAGES OF LUGGAGE AT AIRPORTS

ABSTRACT

The problems related to the lack of care for luggage is one of the most common concerns and discussed at conferences of air traffic area and most of the airports in the world , and Brazil also included in the discussion of this problem that every day brings more harm , both airlines as its customers . It is important to note this problem since the logistics is an important part for the baggage handling is carried out effectively , thus preventing disorders , financial losses and offering the customer a quality service. The aim of this work is to study through field research and bibliographic material the causes of this problem and point out possible solutions , using as Business Logistics tool.

Keywords : Luggage , Airports , Business Logistics

REFERÊNCIAS

ALVRENGA, A. C., NOVAES, A. G. N. **Logística Aplicada** – Suprimento e Distribuição Física. 3a edição. São Paulo: Edgar Blücher, 2000.

ANAC - Agência Nacional de Aviação. **Bagagens: Dicas ANAC**. 2015. Disponível em: < http://www2.anac.gov.br/dicasanac/pdf/novo/anac_panfleto_bagagem.pdf> Acesso em: 19 de Jan/2016.

ANAC - Agência Nacional de Aviação. **ANAC divulga Anuário do Transporte Aéreo de 2013**. 2014. Disponível em: < http://www.anac.gov.br/Noticia.aspx?ttCD_CHAVE=1584> Acesso em: 20 de Jan/2016.

BALLOU, Ronald H.. **Gerenciando a Cadeia de Suprimentos**: planejamento, organização e logística empresarial. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. D.O., Brasília, DF, 12/09/1990, p. 1 (suplemento). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 24 Jan/2016.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2013.

GANDOLFI, S. **Modais de transporte e sua evolução**. 2011. Disponível em: < <http://sandergandolfi.blogspot.com.br/2011/06/modais-de-transporte-e-sua-evolucao.html>> Acesso em: 26 de Jan/2016.

PORTOGENTE. **Manuseio incorreto de bagagens prejudica passageiros e indústria**. 2015. Disponível em: < <https://portogente.com.br/noticias/transporte-logistica/manuseio-incorreto-de-bagagens-prejudica-passageiros-e-industria-86636>> Acesso em: 22 de Jan/2016.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. **Conceito de Bagagem**. 2015. Disponível em: < <http://idg.receita.fazenda.gov.br/orientacao/aduaneira/viagens-internacionais/bagagens/conceito-de-bagagem>> Acesso em: 22 de Jan/2016.

RIBEIRO, P, C, C; FERREIRA, K, J. **Logística e transportes**: uma discussão sobre os modais de transporte e o panorama brasileiro. 2002. Disponível em: < <http://www.tecspace.com.br/paginas/aula/mdt/artigo01-MDL.pdf>> Acesso em: 21 de Jan/2016.

Solução Rockwell Automation. 2016. Disponível em: < <http://www.rockwellautomation.com/pt/industries/materialhandling/airport.html>> Acesso em: 31 de Jan/2016

Tv Jornal. **Extravio, danos e roubos de bagagens cresce 15% nos aeroportos do Brasil**. 2015. Disponível em: < http://tvjornal.ne10.uol.com.br/noticia/ultimas/2015/07/27/extravio-danos-e-roubos-de-bagagens-cresce-15_porcento-nos-aeroportos-do-brasil-20377.php> Acesso em: 29 de Jan/2016.