

RAZÕES DE PERDAS E EXTRAVÍOS DE BAGAGENS NOS AEROPORTOS

REASONS FOR LOSSES AND MISBIRTH BAGGAGES AT THE AIRPORTS

RAZONES DE PÉRDIDAS Y EXTRAVÍOS DE EQUIPAJE EN LOS AEROPUERTOS

CELSO ABRÃO LIMA¹
JOSÉ BENEDITO LEANDRO²

Recebido em setembro de 2009. Aprovado em setembro de 2009.

¹ Graduado em Logística e Transporte pela Faculdade de Tecnologia de Botucatu.
E-mail: siriolima@hotmail.com

² Professor Associado da Faculdade de Tecnologia de Botucatu. Graduado em Ciências Sociais e Pedagogia. Mestre em Educação. Aluno de pós-graduação em Didática do Ensino Superior.
Endereço: Av.: José Ítalo Bacchi, s/n – Jardim Aeroporto – Botucatu/SP – CEP 18606-855
Tel: (14) 3814-3004. E-mail: jleandro@fatecbt.edu.br

RAZÕES DE PERDAS E EXTRAVIOS DE BAGAGENS NOS AEROPORTOS

RESUMO

O presente trabalho expõe as razões de perdas e extravios de bagagens transportadas pelas companhias aéreas que prestam o serviço de transporte de passageiros. Utiliza a pesquisa bibliográfica e documental para o levantamento de dados coletados em fontes como órgãos governamentais e especialistas do setor aéreo. Os grandes prejuízos causados por estas perdas e extravios trazem desconfortos aos passageiros e arranham a imagem das empresas dentro do mercado de transporte aéreo. Destaca prejuízos que são informados em citações de autores especialistas e figuras com resultados estatísticos. Após discussão dos dados coletados, propõe a troca do sistema de código de barras pelo sistema de etiquetas inteligentes RFID (*Radio Frequency Identification*) no transporte de bagagens como um importante fator de solução para minimizar as perdas e extravios de bagagens.

PALAVRAS-CHAVE: Bagagens. Extravios. Prejuízos. RFID (*Radio Frequency Identification*). Transporte aéreo.

REASONS FOR LOSSES AND MISBIRTH BAGGAGES AT THE AIRPORTS

ABSTRACT

This paper sets out the reasons for losses and misbirth of baggage carried by the air companies providing service to passengers. Uses literature and documents for the survey data collected from sources such as government agencies and experts from the airline industry. The great damage caused by these losses and perplexity bring discomfort to passengers and scratch the image of the companies within the air transportation market. Highlights losses that are reported on quotes from experts and authors figures with the statistics. After discussing the data collected, it is proposed to change the system of bar code system for smart label RFID (Radio Frequency Identification) in the transport of baggage as an important solution to minimize misbirth and baggage loss.

KEYWORDS: Air Transport. Bagagge. Damage. Misbirth. RFID (Radio Frequency Identification).

RAZONES DE PÉRDIDAS Y EXTRAVÍOS DE EQUIPAJE EN LOS AEROPUERTOS

RESUMEN

Este artículo expone las razones de pérdidas y extravíos de equipajes transportados por compañías aéreas que prestan el servicio de transporte de pasajeros. Utiliza la pesquisa bibliográfica y documental para la colecta de datos en fuentes como órganos gubernamentales y especialistas del sector aéreo. Los grandes perjuicios causados por estas pérdidas y extravíos traen incómodos a los pasajeros y hieren la imagen de las empresas en el mercado de transporte aéreo. Destaca perjuicios que son informados en citaciones de autores especialistas y figuras con resultados estadísticos. Tras discusiones de los datos recolectados, propone el cambio del sistema de código de barras para el sistema de etiquetas inteligentes RFID (*Radio Frequency Identification*) en el transporte de equipajes como un importante factor de solución para minimizar las pérdidas y extravíos de equipajes.

PALAVRAS-CLAVE: Equipajes. Extravíos. Perjuicios. RFID (*Radio Frequency Identification*). Transporte aéreo.

1 INTRODUÇÃO

Um dos setores de prestação de serviços que mais cresce atualmente no mundo é o transporte aéreo. Em 1995, foram transportados 1,3 bilhões de passageiros, já em 2005 este movimento subiu para 4 bilhões. Esta alta demanda tem obrigado os órgãos governamentais e empresas aéreas a investirem em novos aeroportos, aviões e equipamentos. Na contra mão desta evolução, surgem os prejuízos com perdas e extravios de bagagens. Os investimentos no sistema de transporte de bagagens não têm sido foco das empresas e Governos. As perdas de bagagens têm custado às empresas aéreas U\$700 milhões ao ano, além da péssima imagem que se estabelece da empresa no mercado.

Aos passageiros o custo é muito mais alto, pois o constrangimento de ficar sem seus pertences pessoais não tem valor. Diante disto, este artigo visa identificar algumas razões para este desconforto; apresentar dados estatísticos do cenário atual de perdas de bagagens e apontar algumas ações que podem ser tomadas a fim de diminuir as perdas e extravios de bagagens nos aeroportos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Bagagem

De La Torre (2002) diz que a IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo) define como bagagem “artigos e efeitos de propriedade pessoal que são necessários ou adequados para seu uso, comodidade ou conveniência durante a sua viagem”. Também afirma que a bagagem se divide em duas categorias: a despachada, que a companhia aérea toma como sua responsabilidade e é transportada no compartimento de carga do avião, e a não despachada, que é a bagagem que o passageiro leva em seu poder na cabine de passageiros da aeronave.

2.2 Extravio de Bagagem

ANAC (2009) orienta que, no caso de extravio ou avaria de bagagens, deve-se procurar a empresa aérea responsável ainda na sala de desembarque do aeroporto e preencher o RIB (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. No caso de avaria o procedimento é o mesmo, porém pode ser feita a reclamação até sete dias após o ocorrido. A bagagem é considerada extraviada até 30 dias depois do fato. Após

este período, a empresa deverá indenizar o passageiro. Se encontrada pela empresa aérea, a bagagem deverá ser entregue ao passageiro em endereço pré-estabelecido pelo mesmo na RIB.

Infante (2008) afirma que os passageiros devem sempre identificar a sua bagagem na parte interna e externa com uma etiqueta particular com nome endereço e telefone, verificar as etiquetas de bagagens e observar se o destino está correto. É prudente fixar uma fita colorida personalizada para no momento de retirada na esteira de desembarque não acontecer enganos. Também optar por uma declaração especial de interesse, em que o passageiro relata minuciosamente o conteúdo da mala.

Silva (2008) esclarece que os problemas em lidar com crescentes quantidades de passageiros trazem as reclamações de perdas de bagagens, filas intermináveis, medidas crescentes de segurança, atrasos nas saídas ou chegadas, cancelamentos de voo, esperas, dúvidas sobre pontes de embarques entre outros transtornos.

2.3 O contrato de transporte aéreo

Conforme a Folha On-Line (2009), o que formaliza o compromisso entre usuário e empresa aérea é o bilhete da passagem. No bilhete estão registrados

todos os dados do passageiro e o contrato que rege os direitos e deveres das duas partes. Além disso, o bilhete em validade de um ano após emissão, para tarifas sem promoção. Bilhetes com tarifas promocionais têm validade referente à tarifa cobrada, bem como as restrições estabelecidas pela empresa emitente.

2.4 Direito dos passageiros no transporte aéreo

Segundo a ANAC (2009), é direito dos passageiros das companhias aéreas, o serviço adequado quanto a condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e informação.

Quanto ao transporte de bagagem, são direitos dos passageiros: o despacho e entrega de comprovante em que consta a indicação do lugar e a data de emissão, os pontos de partida e o destino, o número do bilhete de passagem, a quantidade, o peso e o valor declarado dos volumes.

Os passageiros têm direito a transportar:

- 23 kg de bagagem por passageiro, para viagem na 1ª classe e em aeronave acima de 31 assentos.
- 18 kg de bagagem por passageiro, para viagem em aeronave com 21 a 30 assentos.

- 10 kg de bagagem por passageiro, para viagem em aeronave com até 20 assentos (ANAC, 2009).

Nos voos internacionais, quando há sistema de franquia de peça, os passageiros têm direito a transportar duas peças, desde que suas dimensões não ultrapassem 158 cm³ e o peso de cada uma não exceda a 32 kg, para a bagagem, o passageiro tem direito a 20 kg quando de classe econômica. (ANAC, 2009).

2.5 Deveres dos passageiros do transporte aéreo

ANAC (2009) ainda informa que são deveres do passageiro:

- Estar informado dos termos estabelecidos no contrato de transporte, registrado no bilhete de passagem.
- Comparecer ao embarque 30 minutos antes do horário estabelecido no bilhete para voos domésticos, 60 minutos antes para voos internacionais, ou no horário estabelecido pela empresa aérea.
- Estar atento para o fuso horário do destino, bem como para os horários atípicos, como por exemplo, o horário de verão vigente em alguns estados brasileiros.
- Apresentar-se no *check-in* com documento de identidade legal e no prazo de validade.

- Atentar-se aos limites da franquia de peso e dimensões da bagagem para vôos domésticos e internacionais, pagando pelo excesso permitido, se for o caso.

- Não transportar na bagagem objetos de valor sem comunicar a empresa.
- Seguir as normas de segurança informadas pela empresa aérea.
- Verificar as condições de sua bagagem no ato do recebimento, na esteira de desembarque, conferindo o nome e o número registrados na etiqueta.
- Zelar pela conservação dos bens e equipamentos por meio dos quais lhes são prestados os serviços.
- Levar ao conhecimento dos órgãos de fiscalização as irregularidades por ele encontradas.

2.6 Prejuízos das companhias aéreas com bagagens extraviadas

Última Instância (2009) informa que o TJ-RJ (Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro) condenou a *British Airways* a pagar indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, a um passageiro que perdeu seu voo internacional e também teve a bagagem extraviada, em outubro de 2007.

O Superior Tribunal de Justiça – STJ (2005) reduziu o valor de indenização por danos morais em razão de extravio de bagagem a passageiro da TAM Transportes

Aéreos Regionais de R\$ 10 mil para R\$ 4 mil. A indenização por danos materiais solicitada pelo passageiro, no valor de R\$ 3,4 mil, não foi alterada.

Estrela (2008) aponta que por volta de 50 milhões de malas são extraviadas todos os anos nas empresas aéreas, dos quase 2,5 bilhões de unidades que são transportadas, transformando-se em prejuízos. O assunto é tão preocupante que a SITA (*Société Internationale de Telecommunications Aeronautiques*), empresa fornecedora da tecnologia da informação para rastreamento de bagagens, tem relatórios anuais que identificam como as tecnologias podem contribuir para haver uma gestão mais segura. O sistema RFID (*Radio Frequency Identification*), em fase de implantação, vai contribuir para se economizar US\$ 700 milhões com o trabalho de recuperação e localização de malas extraviadas.

2.7 Indenizações por perda de bagagens

ANAC (2009) informa que as empresas aéreas são responsáveis pelo extravio ou dano da bagagem dos passageiros transportadas no bagageiro. Os prejuízos causados aos passageiros nos voos domésticos estão amparados pelo CBAer (Código Brasileiro de Aeronáutica) e nos voos internacionais

pelo pela Convenção de Varsóvia, que restringe a responsabilidade da empresa aérea em US\$ 20 (dólares americanos), por quilo de bagagem extraviada.

Aviação em Revista (2008) informa que as empresas aéreas terão de se adaptar às novas regras estipuladas pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) para indenizações a passageiros. Os valores de R\$ 14,2 mil no caso de morte ou lesão e de R\$ 609,00 no caso de problemas com bagagens ou atrasos, passarão para R\$ 40,9 mil e R\$ 1,7 mil, respectivamente.

2.8 Razões de extravios e perdas de bagagens

A perda de bagagem aumenta no mundo devido ao crescimento do trânsito nos aeroportos, aumento das conexões entre voos, o curto espaço de tempo em que as operações de embarque e desembarque devem acontecer e ao aumento do volume de malas transportadas, afirmou o diretor executivo da SITA (*Societe Internationale de Telecommunications Aéronautiques*), Francesco Violante, ao JC Online em 2006.

A maior causa de extravio de bagagens, conforme WORDTRACE (2008), acontece nas conexões dos voos, em que as bagagens são retiradas de uma aeronave e carregadas em outra. A falta de informação e o curto tempo de conexão são os grandes

responsáveis pela ineficiência da operação, conforme a Tabela 1.

Tabela 1. O que causa extravio de bagagens

Extravio durante uma ligação entre dois voos (49%)
Falha ao embarcar (16%)
Erro no bilhete / troca de bagagem / segurança / outra (14%)
Extravio no aeroporto de chegada (8%)
Erro no embarque / desembarque (5%)
Aeroporto / alfândega / condições meteorológicas / espaço ou restrições de peso (5%)
Erro de etiquetagem (3%)

Fonte: Worldtracer, 2008

Santana (2006) afirma que o código de barras não é a melhor alternativa para o transporte de bagagens, pois exige a manipulação para ser lida, ficando, portanto, sujeita a erro humano.

Bailey (2007) explica que funcionários de uma companhia descobriram que as impressoras que produzem as etiquetas adesivas usadas para identificar e encaminhar bagagens muitas vezes estão sujas. Isso dificulta a leitura dos códigos de barra e faz com que as malas sejam encaminhadas a destinos indevidos. Um processo de limpeza regular das impressoras ajudou, mas mesmo as impressoras com suas cabeças de impressão limpas tinham precisão de apenas 90% a 92% na produção de códigos de barra.

Abreu Junior (2008) salienta que as rampas de aeroportos são locais de tráfico intenso de veículos e pessoas, os acidentes,

desvios de processos e o mau atendimento das aeronaves é resultado de uma falta de estrutura e planejamento adequados para o momento de alta

demanda que acontece atualmente no transporte aéreo.

Rogar (2009) afirma que de 2 milhões de malas e objetos pessoais despachados diariamente nos aeroportos de todo o mundo, aproximadamente 20.000 volumes se extraviam, a maior parte retorna aos proprietários, 400 volumes desaparecem sem explicação, quantidade pequena devido ao método manual de triagem e embarque e desembarque.

2.9 A etiqueta inteligente como fator de diminuição das perdas e extravios de bagagens

Para Dolci (2006), etiquetas eletrônicas são capazes de localizar, com

centímetros de precisão, as bagagens dos passageiros. Esse sistema que deverá ser adotado por todas as companhias aéreas, dentro de dois ou três anos, promete reduzir em até 80% o índice de perda e extravio de malas. Trata-se de um conjunto de minúsculos circuitos integrados ('chips') que emitem sinais para terminais de localização ou, ainda, que armazenam informações.

Segundo Matsubayashi (2003), a tecnologia RFID (*Radio Frequency Identification*) possibilita a identificação por rádio frequência, não é necessário o contato visual direto, essa nova tecnologia será rotina e terá grande impacto direto no cotidiano das pessoas e dos processos logísticos de toda a cadeia de abastecimento.

Hessel (2005) afirma que a utilização de etiquetas inteligentes permitirá uma redução dos custos operacionais relacionados à identificação e rastreabilidade de bagagens. Caso ocorra um extravio de bagagem, é possível com esta tecnologia localizá-la sem necessidade de intervenção humana direta, desde que o sistema seja amplamente automatizado, agilizando assim a recuperação da bagagem.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 Metodologia empregada na construção deste trabalho

Após coletados nas fontes referenciadas, os dados foram separados por título e analisados a fim de se citar aqueles que mais fortemente vinham ao encontro dos objetivos deste trabalho.

Das informações quantitativas e estatísticas se formaram gráficos e tabelas, através de cruzamento das informações que haviam sido publicadas com diferentes resultados.

O estudo de caso foi desenvolvido a partir de experiências vividas por um dos autores quando colaborador de uma empresa aérea, localizada no aeroporto de Cumbica, Guarulhos, SP.

3.2 Materiais utilizados

Para a realização deste trabalho foram usados os seguintes recursos:

- Um computador com 250 de HD, processador Intel Corel 2 Duo.
- Uma máquina fotográfica digital Fuji-Film, modelo FinePix A800.
- Um Pen Drive, marca Kingstom, com 1 GB de memória.
- Programa de planilha eletrônica Excell, Microsoft.
- Programa editor de texto Word, Microsoft.

- Impressora HP Deskjet 680C.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com relação às perdas e aos extravios de bagagens, conforme mostra a Figura 1, 49% das bagagens extraviadas e perdidas se devem às conexões realizadas nos aeroportos quando o voo tem conexões, ou seja, a aeronave aterrissa em um certo aeroporto para que os passageiros desembarquem e sigam em outra aeronave para completar o percurso e 61% tem como causas outros fatores.

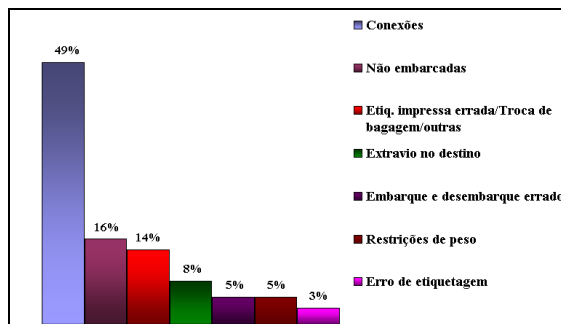


Figura 1. Causas de perdas e extravio de bagagens em %

Fonte: Worldtracer, 2008.

A quantidade de bagagens perdidas anualmente tem aumentado consideravelmente, fato ligado ao aumento do movimento de passageiros em todo o mundo, conforme a Figura 2. Ao compararmos 2006 em relação a 2005, houve um aumento de 4 milhões de bagagens perdidas; 2007 em relação a 2006 aconteceu a perda de 8 milhões a

mais de malas, apresentando um total de 42 milhões, se não forem tomadas ações eficientes pelas empresas e órgãos governamentais, em 2019, teremos 70 milhões de malas perdidas e prejuízos para as companhias aéreas e passageiros gigantescos.

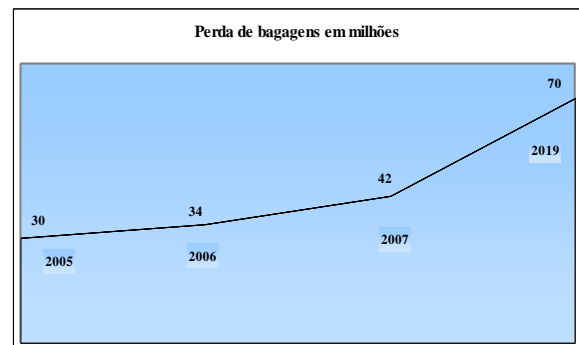


Figura 2. Quantidade de bagagens perdidas anualmente e estimativa para 2019.

Fonte: AUC (Conselho dos usuários de transporte aéreo) *Air Transport Users Council*, 2008

O movimento de passageiros vem crescendo, conforme ilustra a Figura 3. Esta demanda natural da grande oferta de voos e das tarifas baixas, associada à globalização que o mundo vive, pede velocidade nos deslocamentos e o modal aéreo pode atender a isto.

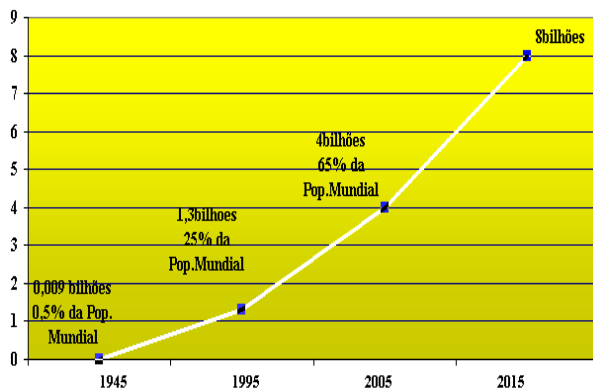


Figura 3. Evolução do transporte aéreo de passageiros no mundo.

Fonte: Santos, 2007.

Conforme a Figura 4, o movimento de passageiros no ano de 2007 na aviação comercial brasileira foi de 110.569.767, em 2008, 113.225.968 e em janeiro de 2009, 10.408.914, pela quantidade de 2009, considerando como média mensal, teremos 124.906.968 de passageiros transportados. O crescimento absoluto entre 2007 e 2008 foi de 2,4%, se 2009 continuar com esta média, 2009 terá um aumento absoluto em relação a 2008 de 9,4%.



Figura 4. Movimento de todos os aeroportos no Brasil de 2007 a janeiro de 2009.

Fonte: Infraero, 2009.

A Tabela 2 e a Figura 5 revelam as empresas com maiores volumes de reclamações por extravio e atraso no transporte de bagagens em 2006.

Tabela 2 Reclamações de passageiros com bagagens extraviadas e em atraso em 2006

2006	GOL	TAM	VARIG
Janeiro	1.304	4.792	5.733
Fevereiro	1.223	3.532	1.584
Março	727	3.372	4.679
Abril	559	2.738	4.776
Maiο	702	3.122	2.776
Junho	741	2.743	3.002
Julho	1.751	6.437	2.873
Agosto	1.745	1.371	1.872
Setembro	2.089	5.871	449
Outubro	666	1.862	822
Novembro	2.654	8.384	266
Dezembro	4.273	15.149	956

Fonte: ANAC, 2009.

A Figura 5 informa os resultados em quantidade de passageiros transportados em 2006 e que reclamaram devido a bagagens extraviadas e também a outros motivos com violação, danos e entregas com atrasos.

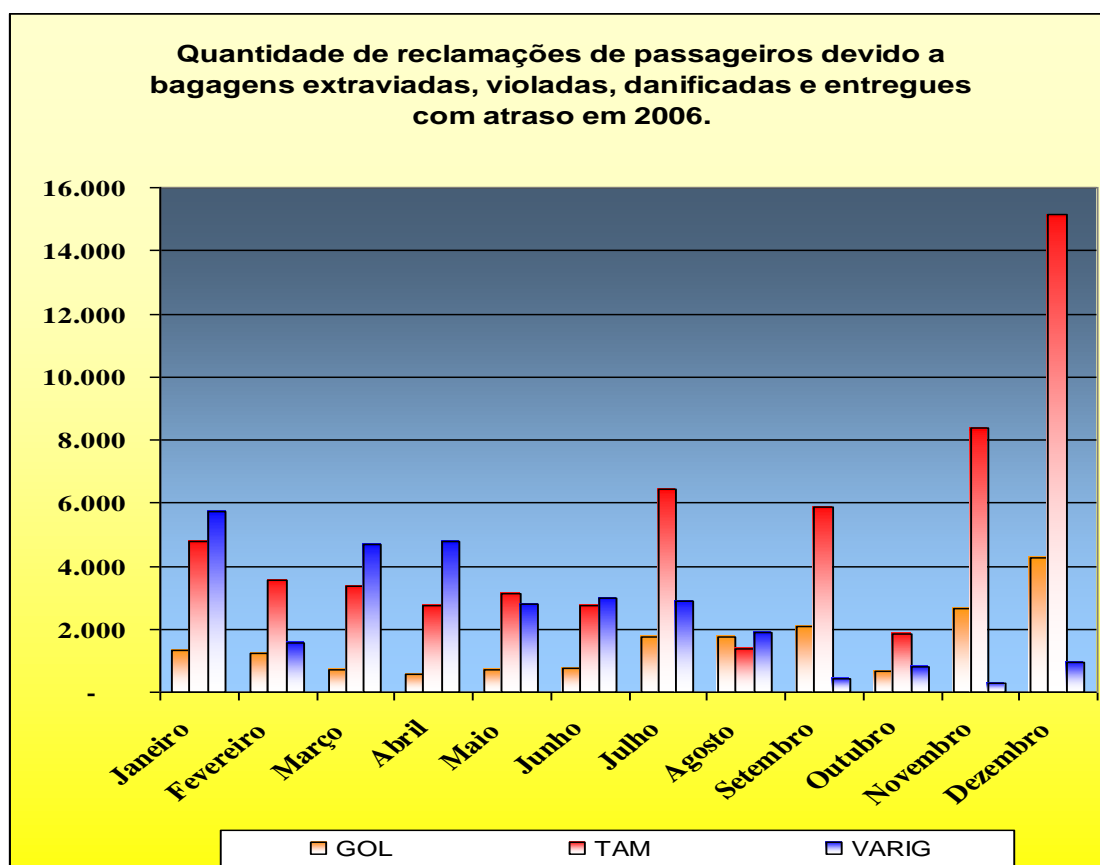


Figura 5. Quantidade de reclamações em 2006 nas maiores empresas aéreas nacionais.

Fonte: ANAC, 2007

O setor de transporte de passageiros está em pleno desenvolvimento, apesar das crises que ocasionalmente passa o setor, como o ataque de 11 de setembro e os acidentes que aconteceram no Brasil com as empresas GOL e TAM recentemente.

Para suportar este desenvolvimento, é necessário que os investimentos sejam feitos a partir de um planejamento baseado em índices de demanda nos aeroportos do Brasil e do mundo.

O crescimento do setor e a consequente alta de movimento de passageiros trazem junto um grande volume de bagagens a serem transportadas.

Transportar bagagens é muito mais operacional que transportar passageiros. No transporte de bagagens são necessários equipamentos adequados, específicos e em maior quantidade, lembrando também dos recursos humanos, que são essenciais para que o processo aconteça.

O sistema hoje empregado no processo de transporte de bagagens não é eficiente para a grande quantidade de volumes que se transporta e que se estima para os próximos anos.

No Brasil, informação específica sobre as empresas que mais perdem e extraviam bagagens são de difícil acesso ou quase não existem. Os dados da Figura 5 foram conseguidos a partir de dados cruzados com índices de porcentagem de reclamações e quantidade de passageiros que foram transportados no mesmo ano de

2006, tendo como fonte a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Para se obter uma maneira eficiente no transporte de bagagens aéreas, é preciso que se dê mais valor por parte das empresas e órgãos governamentais que administram o transporte aéreo no Brasil e no mundo, partindo desde a orientação ao passageiro, pedindo como prudência que este faça uma identificação personalizada, ou seja, fixe na bagagem uma fita ou algo que diferencie sua bagagem das outras para que, no momento de retirada na esteira de desembarque ou em caso de perda, fique mais fácil sua identificação.

É necessário administrar treinamentos periódicos com elementos humanos, a fim de garantir a qualidade no processo e consequentes perdas de bagagens por razões humanas. Do mesmo modo, é preciso a manutenção periódica de todos os equipamentos que estão envolvidos no transporte de bagagens.

Também há a urgência de substituição do sistema de códigos de barras pelo sistema de etiquetas inteligentes, ou RFID (*Radio Frequency Identification*), tecnologia, já muito usada nos setores comercial e industrial, e que

pode, conforme Dolci (2006) e Fahl (2005), trazer grande diminuição nas perdas e extravios de bagagens, evitando prejuízos para empresas aéreas e para seus usuários.

Com o RFID, pode-se diminuir em 80%, conforme estimativa realizada por Estrela (2008) e Dolci (2005), os prejuízos com bagagens aéreas que atingem U\$ 700 milhões ao ano e 50 milhões de bagagens perdidas todos os anos.

As maiores perdas acontecem nas conexões com 49% do total, conforme se observa na Figura 1, 16% estão relacionados com as não embarcadas e 14% relacionadas com a etiquetagem errada.

As rampas dos aeroportos são locais de muito movimento onde todos os envolvidos sempre devem estar atentos com a sua segurança e a do seu companheiro, pois a movimentação dos equipamentos é intensa.

As razões da Figura 1 são as principais causas de prejuízos as companhias aéreas e desconforto aos passageiros, pois ficar sem seus pertences pessoais na viagem realmente é constrangedor. Estas causas estão ligadas diretamente ao aumento de transporte de passageiros pelo modal aéreo.

5 CONCLUSÃO

Como demonstrado, o crescimento do volume de bagagens a serem transportadas é alto e os problemas de extravios e perdas também aumentam vertiginosamente. Em 2008, as causas das perdas e extravios envolveram: problemas com as conexões (49%), não embarque (16%), etiquetas impressas erradas ou troca de bagagens (14%), extravio no destino (8%), embarque e desembarque errado (5%), restrições de peso (5%), erro de etiquetagem (3%).

Conclui-se que, para acabar com as causas de perdas e extravios de bagagens, os métodos empregados hoje no transporte aéreo estão obsoletos, uma vez que não houve grandes investimentos na aérea de transporte de bagagens.

O planejamento dos atendimentos de rampa, treinamentos aos colaboradores e investimentos em tecnologia são os grandes fatores que podem contribuir para a diminuição das perdas.

A tecnologia de automação, que no sistema de transporte de bagagens utiliza o código de barras para o movimento de passageiros, está obsoleta.

Deve-se estimular as empresas e órgãos do setor a migrarem para uma tecnologia que

garanta um serviço de qualidade aos passageiros. Esta tecnologia é a etiqueta de rádio frequência para bagagens aéreas - RFID (*Radio Frequency Identification*, que vem dando grandes resultados em alguns aeroportos americanos e europeus que já a utilizam.

REFERÊNCIAS

ABREU JUNIOR, C. E. de A. **O problema de ocorrências de solo, incidentes e acidentes de rampa.**

Disponível em:

<http://discutindoaviaocivil.blogspot.com/2008/02/aeroportos_09.html>. Acesso em: 10 ago.2008.

ANAC - AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Disponível em:

<<http://www.anac.gov.br/imprensa/faqs.asp>> Acesso em: 25 de mar. de 2009.

AUC. CONSELHO DOS USUÁRIOS DE TRANSPORTE AÉREO. Disponível em:

<http://www.bbc.co.uk/portuguese/noticias/2009/03/090317_malasperdidasgd.shtml?s>. Acesso em: 03 abr. 2009.

AVIAÇÃO EM REVISTA. n. 695, p.63, ago. 2008, Aviação em Revista Editora Ltda., São Paulo, SP.

BAILEY, J. **Aéreas cortam funcionários e aumentam as malas perdidas.** Tradutor:

Paulo Eduardo Migliacci ME.

Disponível em:

<<http://www.co.terra.com/tecnologia/interna/0,,OI2093797-EI8255,00.html>>. Acesso em: 30 nov. 2007.

DE LA TORRE, F. **Sistemas de transporte turístico.** São Paulo: Roca, 2002.

DOLCI, M.I.; **De olho na mala.**

Disponível em:

<http://mariainesdolci.folha.blog.uol.com.br/arch2006-08-13_2006-08-19.html> Acesso em: 10 set. 2008.

ESTRELA, E. Malas Extraviadas, **Revista Aviação em Revista**, São Paulo n 695, p.63, ago.2008. Aviação em Revista Editora Ltda.

FAHL, C.R. **Um estudo sobre a viabilidade de implantação de etiquetas inteligentes como vantagem competitiva em um centro de distribuição.** 2005, p.15.

Monografia (Especialização na gestão de negócios de logística e transportes), Instituto Paulista de Ensino e Pesquisa – Centro de Pós – graduação, Campinas, 2005.

Disponível em:

<<http://www.ipep.edu.br/TCC/Monografia%20IPEP.pdf>>. Acesso em: 18 out. 2008.

FOLHA ON LINE. **Entenda a sua passagem.** Disponível em:
<http://www1.folha.uol.com.br/folha/turismo/preparese/comprei_passagem.shtml>.
Acesso em: 15 fev. 2009.

HESSEL, F.P. **Estudo de Viabilidade Técnica e Econômica. Soluções para rastreabilidade e identificação utilizando RFID**, 20 jun. 2005. Pontifícia Universidade Católica do RS (PUCRS) Faculdade de Informática Porto Alegre. RS. Disponível em:
<http://www.inf.pucrs.br/~eduardob/pucrs/research/students/GuilhermeRohde/RFID/EVTEC_ctmicroeletronica.pdf>. Acesso em: 5 set. 2008.

INFANTE, M. **Férias sem estresse.** Disponível em:
<http://turismo.ig.com.br/julho/noticias/2008/07/16/ferias_sem_estresse_1448531.html>. Acesso em: 10 fev. 2009.

INFRAERO – **Infraestrutura Aeroportuária.** Disponível em:
<http://www.infraero.gov.br/aero_prev_hist.php?ai=68>. Acesso em: 10 jan. 2009.

JC ON LINE. Disponível em:
<<http://www.ked.com.br/noticias.php?cat=&id=18&pagina=2>>. Acesso em: 05 fev. 2009.

MATSUBAYASHI, R. **Uma ponte segura para o futuro.** Disponível em:

<<http://www.eanbrasil.org.br/main.jsp?lumPageId=495FEE65158C11DBBCBC218E3F0351E8&lumDS=default&itemId=CFF94A15BF9D44C19CCA793C70D7FA30>>. Acesso em: 05 dez.2007.

ROGAR, S. **Socorro, mala sumida.** Disponível em:
<http://veja.abril.com.br/270900/p_114.html>. Acesso em: 10 jan. 2009.

SANTANA, S.R.M. **Identificação por radiofrequência, caso etiquetas de bagagem em aeroportos.** Disponível em:
<http://www.wirelessbrasil.org/wirelessbr/colaboradores/sandra_santana/rfid_11.html>. Acesso em: 10 out. 2008.

SANTOS, M.L.F. de M. Seminário Novo modelo de gestão do transporte aéreo. **Análise da demanda em relação à capacidade instalada no Sistema Aeroportuário: destaque para a Área Terminal São Paulo**, jun. de 2007. Disponível em:
<<http://www.aeroservice.com.br/SEMIN%C3%81RIO%20NOVO%20MODELO%20DE%20GEST%C3%83O%20DO%20TRANSPORTE%20A%C3%89REO.pdf>>. Acesso em: 04 maio 2009.

SILVA, O. Desafios impostos pela indústria aeronáutica. **Revista Avião Revue**, São Paulo n. 108, p.82, ano 9, setembro de 2008, Prol Editora e Gráfica Editora.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.

Disponível em:

<http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp>. Acesso em: 06 jun. 2009.

ÚLTIMA INSTÂNCIA. **Companhia aérea indeniza passageiro por conexão perdida e mala extraviada** Disponível em:

<http://ultimainstancia.uol.com.br/new_site/novonoticias/COMPANHIA+AEREA+INDENIZA+PASSAGEIRO+POR+CONEXAO+PERDIDA+E+MALA+EXTRAVIADA_64017.shtml>.

Acesso em: 01 jun. 2009.

WORLDTRACER. Disponível em:

<http://www.pt.bcdtravelinmotion.com/index.php?article_id=84261>. Acesso em: 10 mar. 2009.