



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Turismo e Lazer

Maria Augusta Correia Rodrigues
Dezembro 2010



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda
Dezembro, 2010

**Maria Augusta
Rodrigues**

Relatório de Estágio



We handle, you fly.



Escola Superior de Turismo e Hotelaria
Instituto Politécnico da Guarda
Dezembro, 2010

**Maria Augusta
Rodrigues**

Relatório de Estágio



We handle, you fly.

Este relatório foi elaborado no âmbito do estágio curricular realizado na Groundforce Portugal, sob orientação do Dr. João Madeira, e supervisão da Dr.^a Sandra Teixeira, com vista à obtenção do grau de licenciatura em Turismo e Lazer.

Ficha de Identificação da Estagiária

Estagiária:

Nome: Maria Augusta Correia Rodrigues

Número no Estabelecimento de Ensino: 6000704

Morada: Largo da Igreja, nº73

Código Postal: 5085-255 São Cristóvão do Douro - Pinhão

Telefone: 254 738 039

Telemóvel: 936276292

Correio Electrónico: maugusta19@hotmail.com

Local de Estágio:

Nome: Groundforce Portugal

Morada: Aeroporto de Lisboa, aerogare, piso 6 °

Código Postal: 1704-801 Lisboa

Telefone: 218 416 888

Fax: 218 415 436

Correio Electrónico: lis@groundforce.pt

Instituição de Ensino:

Nome: Escola Superior Turismo e Hotelaria

Morada: Rua Dr. José António Fernandes Camelo

Código Postal: 6270-372 Seia

Telefone: 238 320 800

Fax: 238 320 890

Correio Electrónico: geral.esth@ipg.pt

Data de início de estágio: 02 de Agosto de 2010

Data de fim de estágio: 02 Novembro de 2010

Orientador na Empresa: Dr. João Madeira

Professor Supervisor: Dr.^a Sandra Teixeira

Plano de Estágio

Breve caracterização das actividades a desenvolver durante o Estágio

Pretende-se que a estagiária consolide os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura, adquira novos conhecimentos e realize actividades ligadas ao *handling*.

Deverá ser proporcionada informação adequada de modo a permitir que a estagiária conheça a instituição e possa cooperar na actividade da empresa dentro das normas e regulamentos da mesma.

A estagiária deverá receber formação interna sobre a actividade e funcionamento da empresa, nomeadamente sobre: a organização e gestão da empresa, o atendimento e comunicação com clientes, as diversas áreas de trabalho, a segurança aeroportuária, procedimentos relacionados com as chegadas e as partidas, os procedimentos de check-in, os processos de voo e os procedimentos com bagagem.

A estagiária deverá receber formação interna após a qual deverá realizar tarefas práticas relacionadas com diversas áreas da empresa, como por exemplo: atendimento a passageiros, chegadas/embarque, partidas, procedimentos de check-in, processos de voo e procedimentos com bagagem no “Lost & Found”.

Resumo

Este relatório visa fazer a descrição do estágio curricular que decorreu na empresa Groundforce Portugal, empresa de *handling*, sediada no aeroporto da Portela. O estágio teve como objectivo principal o contacto mais real com o mercado de trabalho em especial no ramo do *handling*. Para além disso permitiu, também, ficar a conhecer um pouco sobre a aviação e o modo de operação das diferentes empresas a ela ligadas.

Numa primeira parte é feita uma breve caracterização da empresa (Groundforce), assim como uma breve referência aos serviços e clientes da mesma. De seguida, descrevem-se todas as actividades realizadas durante estes três meses de estágio. Estas actividades foram realizadas em três sectores distintos, o *Lost & Found*, o Acolhimento e o *Check-in*. De salientar que todas as actividades foram da iniciativa da empresa devido aos princípios da mesma.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer à Groundforce a oportunidade que me proporcionou, ao permitir a realização deste estágio.

Em segundo lugar, quero também agradecer a todos os colegas de todas as áreas por onde passei, em especial à Isabel Sobral, pelo carinho, por tudo o que me ensinaram, e pelo apoio nos momentos menos fáceis.

Quero também agradecer aos meus Amigos que sempre estiveram presentes não só nestes três meses, mas nestes três anos. Em especial à Nicole Santos, à Marta Costa e à Joana Ramalho.

À professora Sandra Teixeira, em especial, agradeço pela sua dedicação e preocupação no decorrer do estágio, mas também na elaboração deste relatório.

A todos os professores que me acompanharam ao longo destes três anos, um obrigada por terem partilhado comigo os seus conhecimentos.

Aos meus tios, pelo carinho prestado durante a minha estadia em Lisboa.

Por último, mas não menos importante, gostaria de agradecer aos meus pais, irmã e avó pelo amor, carinho e incentivo que sempre me deram.

Em suma, a todos o meu muito obrigado!

Índice

Introdução.....	1
1- A Groundforce / SPDH	2
1.1 Aeroporto da Portela.....	2
1.2. Groundforce / SPDH	3
2- Actividades desenvolvidas durante o Estagio	8
2.1- <i>Lost & Found</i>	8
2.1.1- Procedimentos relativos à função de <i>Lost & Found</i>	10
2.2- Acolhimento	11
2.2.1- Desembarques	11
2.2.2- Embarques.....	13
2.2.3- Assistências Especiais	17
2.3- Check-In.....	17
2.3.1- Normas e Procedimentos.....	19
Conclusão	21
Bibliografia.....	22
Anexos	23

Índice de Figuras

Figura 1 - Aeroporto da Portela.....	2
Figura 2 - Grupo de accionistas da Groundforce.....	4
Figura 3- Organograma da Goundforce.....	6
Figura 4 - Algumas companhias assistidas pela Groundforce.....	7
Figura 5 - Tapete de descarregamento de bagagem	10
Figura 6 - Desembarque por Manga	13
Figura 7 - Verificação do cartão da identificação.....	14
Figura 8 - Embarque por autocarro	15
Figura 9 - Embarque em Manga.....	16
Figura 10 - Balcão de Check-in.....	19

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Estrutura Operacional.....	5
---------------------------------------	---

Índice de Anexos

Anexo I – Cartão de identificação

Anexo II – Processo Electrónico

Anexo III – Processo Manual

Anexo IV – Controlo de Acesso/ Levantamento de bagagem

Anexo V – Folha Amarela

Anexo VI – AHL (processo de falta de bagagem)

Anexo VII – OHD (processo de bagagem não reclamada/sem etiqueta)

Anexo VIII – DPR (processo de bagagem danificada)

Anexo IX – RFP (registo de itens encontrados a bordo)

Anexo X – Check List

Anexo XI – Alfabeto Fonético

Anexo XII – Anúncios de Embarque

Anexo XIII – Etiqueta

Anexo XIV – Destacável

Anexo XV – Assistências Especiais


Anexo XVI – Lista de voos e balcões


Anexo XVII – Etiqueta de excesso de bagagem


Anexo XVIII – Cupão de excesso de bagagem


Anexo XIX - Bilhete










Glossário

-  Acordo de *Schengen* – É um acordo assinado em 1985 visando abolir gradualmente os controlos nas fronteiras dos estados membros da União Europeia, instaurando um regime de livre circulação de pessoas e bens entre eles. Actualmente fazem parte deste acordo Portugal, Espanha, França, Bélgica, Alemanha, Holanda, Luxemburgo, Itália, Grécia, Áustria, Dinamarca, Suécia Noruega, Finlândia, Islândia, Letónia, Lituânia, Polónia, Eslováquia, Eslovénia, Republica Checa, Hungria, Estónia e Malta. A Suíça está em negociações para entrar parcialmente no acordo. O Reino Unido e a Irlanda aderiram parcialmente ao acordo mas não abdicaram do controlo nas suas fronteiras. Os restantes países são denominados de países terceiros, sendo obrigatório o controlo dos movimentos de pessoas e bens.

-  Aerogare – É um edifício que engloba um conjunto de áreas específicas que visam o acolhimento de passageiros. Possui um vasto número de infra-estruturas que tem como objectivo pôr à disposição dos passageiros um variado leque de serviços tornando mais agradável a sua permanência, tais como: restaurantes, cafés, correios, lojas comerciais, esquadra de policia, zonas dedicadas ao check-in, controlo de raio-X, zonas distintas de embarque e desembarque, bem como todos os departamentos necessários para dar apoio específico aos passageiros.

-  Aeroporto – Conjunto de infra-estruturas preparadas para a aterragem, a descolagem e as manobras das aeronaves, incluindo todas as instalações existentes para servir as necessidades do tráfego e das aeronaves, em que seja legalmente permitida uma actividade comercial de transporte aéreo.

-  API – A sigla API significa *Advanced Passenger Information* e diz respeito a uma lista de informações relativas aos passageiros que seguem em voos para destinos que exijam o envio desta lista, como os U.S.A e o Canada.

-  **Bagagem** – É constituída pelos artigos, bens e objectos pessoais do passageiro, considerados necessários para o seu uso, conforto ou conveniência durante a viagem.
-  **Bagassist** – É uma aplicação interactiva criada para utilização dos agentes de *handling* ligados ao *Lost & Found*.
-  **Bilhete** – É um documento de viagem sem o qual não é permitido o embarque dos passageiros.
-  **Cartão de Embarque** – É um documento emitido no check-in, que deve conter todas as informações necessárias ao embarque do passageiro, tais como o número da porta de embarque, a hora de comparência na porta, a classe em que vai viajar e o número do assento a bordo.
-  **Check-in** – É o processo de aceitação de passageiros e sua bagagem, efectuado no aeroporto.
-  **Cross-check** – Confirmação da identidade do passageiro, confrontando o nome que consta no documento de identificação válido e o nome que consta no cartão de embarque.
-  **CST – Costumer Service Team**. São pessoas mais experientes que os Técnicos de Tráfego de Assistência em Escala (TTAE), estando sempre disponíveis para os ajudarem, principalmente no Check-in, gerindo filas, encaminhando passageiros e dando informações sobre os balcões de atendimento e sobre as portas de embarque.
-  **Downgrading** – É a situação em que um passageiro, por razões operacionais, viaja numa classe inferior à do seu bilhete.
-  **Groundcare** – É um espaço adequado para receber passageiros que necessitam de assistência especial. Para este serviço de assistência, existe uma equipa de

assistentes que lhe é totalmente dedicada, fazendo o seu acompanhamento desde o Check-in até ao embarque.

- ✈ *Handling* – Conjunto de serviços que são susceptíveis de ser prestados num aeroporto a um utilizador, no âmbito de uma assistência em escala.
- ✈ *Handling* de Carga – Fazem parte desta área os sectores de armazém, manifesto, importação, irregularidades e terminal de correios.
- ✈ *Handling* de Placa – Prestam assistência ao avião, desde a sua chegada até à sua partida. Fazem parte desta área os sectores de *load control/editing*, assistência ao avião e terminais.
- ✈ *Handling* de Passageiros – Assistência a passageiros, fazendo parte desta área os sectores de Check-In, Acolhimento, *Lost & Found*, serviço ao cliente e *Lounge*.
- ✈ Hangar – Edifício que recebe aeronaves para serviço de manutenção e oficina.
- ✈ I.A.T.A. (*International Air Transport Association*) – A Associação Internacional do Transporte Aéreo tem como principais objectivos a segurança, pontualidade dos voos e bem-estar dos passageiros. Tendo desempenhado um papel decisivo na dinâmica de crescimento do Transporte Aéreo, contando actualmente com 270 membros oriundos de mais de 140 países de todo o mundo.
- ✈ INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil é o organismo regulador da aeronáutica civil em Portugal, tendo a responsabilidade de supervisionar, regulamentar e inspeccionar o sector da aviação civil em Portugal.

- ✈ *Load sheet* – Lista que contém toda a informação discriminada sobre o voo, desde passageiros a carga, sendo importante para o comandante e para o placa responsável pelo voo.
- ✈ *Lost & Found* – Sector onde é tratado tudo que seja relacionado com problemas de bagagem, quer esta esteja perdida ou danificada. Também fazem parte das atribuições deste sector o atendimento relativo às reclamações de objectos deixados no avião.
- ✈ *Lounge* – Espaço destinado à recepção de passageiros de companhias aéreas assistidas pela Groundforce, passageiros com cartões TAP, ou particulares que pretendam aguardar pelo embarque neste espaço usufruindo de um alargado conjunto de serviços.
- ✈ Passageiro Freqüente – As companhias têm programas de fidelização de passageiros, aos quais atribuem diversos benefícios, tais como reserva de lugar, oferta de bilhetes, conforme o número de milhas voadas.
- ✈ Passageiro Prioritário – É um passageiro que, por motivos de uma qualquer incapacidade ou necessidade de ajuda específica, tem prioridade no embarque.
- ✈ Pista – Zona da placa dedicada à circulação de aviões, utilizadas exclusivamente para aterragens e descolagens de aeronaves.
- ✈ Placa – Área do aeroporto ao ar livre, onde se efectua toda a movimentação e estacionamento de aviões. É composta por pistas, zonas distintas de estacionamento de aeronaves e vias de circulação automóvel.
- ✈ Stand – Zona de estacionamento e assistência das aeronaves. Há várias zonas de stands, estando estas bem delimitadas e sendo designadas por letras e números.

- ✈ Terminal de Bagagem – Recebe e procede à triagem da bagagem proveniente da aerogare (à partida), dos aviões (à chegada), e da bagagem em transferência.
- ✈ TTAE – Técnico de Tráfego de Assistência em Escala. Funcionário que desempenha funções de acolhimento e tem como principal função assistir aos passageiros nos desembarques, embarques e nos períodos de transferência.
- ✈ *Upgrading* – É a situação em que um passageiro com bilhete de classe económica, por razões comerciais, ou operacionais, é convidado pela companhia aérea a viajar numa classe superior.
- ✈ VIP – *Very Important Person*. São passageiros que, devido ao seu estatuto, ou posição social, são tratados com cuidados especiais, que podem passar por acompanhamento à partida e à chegada e acesso ao *lounge*.
- ✈ Voo – É um percurso, a uma determinada hora, com uma escala de origem, destino ou intermédias escalas definidas.
- ✈ *Worldtracer* – É um sistema informático de busca de bagagem e de gestão de irregularidades de bagagem utilizado a nível mundial por companhias aéreas e agentes de *handling*.

Introdução

Assumindo um papel fundamental no contexto das economias a nível mundial e no contexto da economia nacional, o turismo é considerado um sector essencial para o desenvolvimento do país a diversos níveis.

O turismo pressupõe a deslocação como uma das suas características principais e, por conseguinte, o transporte faz parte integrante do sistema turístico, uma vez que é o transporte que permite o acesso a um destino, bem como as deslocações dentro desse destino.

A escolha de um estágio nesta área deve-se sobretudo à vontade de realizar um estágio que me proporcionasse uma visão para o futuro mas, também, a satisfação da curiosidade e interesse sobre este ramo.

O presente relatório tem como principal objectivo descrever o trabalho desenvolvido ao longo do estágio curricular, nomeadamente as actividades propostas pela empresa. Este, possibilitou o contacto com o sector da aviação mas, também, o interesse em compreender mais aprofundadamente em que consiste o *Handling* e o contacto com o público em geral.

Desta forma, este relatório é resultado da experiência adquirida ao longo de três meses desempenhando funções nos sectores do *Lost & Found*, Acolhimento e Check-In.

O relatório desenvolver-se-á em duas partes. Numa primeira fase será feito o enquadramento e caracterização da Groundforce Portugal a que se seguirá uma descrição das actividades desenvolvidas durante o estágio.

1-A Groundforce / SPDH

Nesta primeira parte do relatório é feita uma análise sobre a instituição na qual o estágio curricular teve lugar. Inicialmente aborda-se, de um modo geral, o local onde a empresa esta sediada e onde opera: o Aeroporto da Portela. Seguindo-se uma caracterização mais específica da organização onde decorreu o estágio: a Groundforce/SPDH.

1.1 Aeroporto da Portela

O Aeroporto da Portela (Figura 1) fica situado em Lisboa, mais concretamente em Santa Maria dos Olivais, sendo considerado o aeroporto português com mais volume de tráfego. Abriu em 1942, substituindo o aeroporto primitivo chamado de Campo Internacional de Aterragem situado em Alverca. A gestão, exploração e desenvolvimento deste aeroporto está a cargo da ANA Aeroportos de Portugal, empresa que presta serviço público aeroportuário.

Para além das suas renovadas instalações, o Aeroporto da Portela possui duas pistas de aterragem, dois terminais civis (sendo um destinado a voos domésticos, o denominado Terminal Dois) e um terminal militar (o conhecido Aeroporto de Figo Maduro).



Figura 1 - Aeroporto da Portela

Fonte: http://pt.wikipedia.org/wiki/Aeroporto_de_lisboa

1.2. Groungforce / SPDH

De seguida aborda-se, de um modo sucinto, a história, a estrutura de accionistas, estrutura operacional e organizacional, bem como os serviços prestados e principais clientes da Groundforce.

A história da Groundforce Portugal, enquanto entidade independente, tem os seus primórdios em 1982, com a autorização do departamento de operações em terra (DOT) da TAP. Mais tarde, em 1989, decorrente de um processo de reestruturação organizacional, recebe a denominação de Direcção Geral de Operações em Terra (DGOT). Já na década seguinte, numa estratégia de expansão e de prestação de serviços a terceiros, é criada em 1992 a divisão de *handling* da TAP.

Em Abril de 2003 a TAP SGPC e a TAP S.A., aprovam a separação da unidade de negócios de *handling*, surgindo uma nova empresa denominada de SPDH- Serviços Portugueses de *Handling*, S.A., sucedendo à TAP no respeitante as operações em terra.

Iniciando sua actividade no dia 1 de Outubro de 2003, consolida-se como uma unidade de grande relevância no panorama da aviação civil em Portugal, nomeadamente pela qualidade do serviço de assistência em terra que assegura à TAP e às principais companhias que voam para os aeroportos nacionais.

Ainda em 2003, surge um acordo entre a SPDH e a Portugália Airlines permitindo, assim, uma parceria que maximiza o crescimento da empresa no mercado português mas, também, o início de um processo de internacionalização. A privatização da SPDH, através da venda de mais de metade do seu capital ao grupo de accionista da Globalia, tem também início ao mesmo tempo.

Em 2005, já com a nova estrutura de accionistas, resultante do dinamismo da Portugália, da história da TAP e da dimensão do grupo Globalia, surge uma nova empresa, a Groundforce Portugal. Neste mesmo ano inicia a sua fase de internacionalização.

Assim, para além das operações nas escalas nacionais, desenvolvem-se actividades nas escalas de Casablanca, Marraquexe e Agadir.

Até Março de 2008, a TAP partilhou a Groundforce, com a Globalia, ano em que a parceria viria a ter fim, sendo vendida a parte desta a três bancos (BIG, Banif e Banco Invest). Na sequência desta operação, a propriedade desta participação voltou para as mãos da TAP pelo mesmo valor que tinha sido vendida ao consórcio bancário.

Em Março de 2010, surge a notícia que a Groundforce pode perder as suas licenças por incumprimento das regras comunitárias, devido à operação de concentração entre a TAP e a Groundforce, sendo obrigada a transportadora aérea a vender a empresa. Contudo, a TAP transferiu o controlo de gestão da Groundforce para a empresa independente Europartners, uma operação que foi submetida à autorização.

Actualmente a Groundforce Portugal tem como accionistas a TAP SGPS, (Companhia Aérea de Bandeira Portuguesa), a Portugália e a Europartners, podendo a sua estrutura representar-se da seguinte forma:



Figura 2 - Grupo de accionistas da Groundforce

Fonte: <http://www.groundforce.pt>

Os princípios da Groundforce Portugal passam essencialmente pela qualidade e experiência dos seus recursos humanos. No que diz respeito à sua força organizacional a Groundforce tem mais de 2300 colaboradores (Tabela 1), estando estes divididos pelos diferentes serviços (sede, manutenção, unidades operacionais).

Tabela 1 - Estrutura Operacional

Área operacional	Colaboradores
Órgãos Sociais	4
Corporate	50
Lisboa	1.347
Porto	380
Faro	310
Funchal	234
Porto Santo	20
Cedência a TAP, Marrocos e Moçambique	31
Total	2.376

Fonte: <http://www.groundforce.pt>

A estrutura organizacional da Groundforce Portugal tem como principal membro o Administrador Delegado que se segue ao Conselho de Administração (sendo estes os órgãos de maior poder), estando depois subdivididos (num igual nível hierárquico) em sete sectores, abrangendo assim todas as áreas da empresa, como se encontra esquematicamente representada no organograma da Figura 3. Podendo durante o estágio integrar o sector de Serviço ao Cliente.

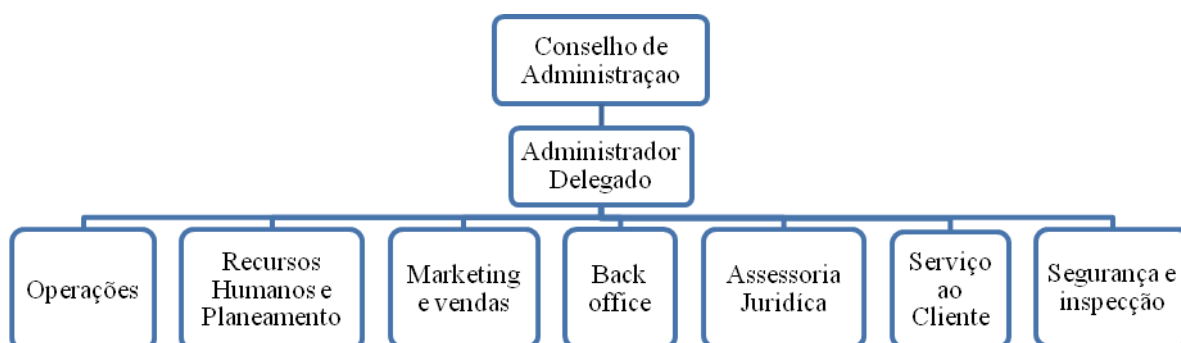


Figura 3- Organograma da Goundforce

Fonte: <http://www.goundforce.pt>

A Groundforce Portugal possui uma vasta gama de serviços de alta qualidade, com colaboradores profissionais, experientes e devidamente qualificados. A empresa está sempre atenta às necessidades dos mercados e dos clientes de modo a assegurar a sua satisfação. Esta organização presta assistência em terra a mais de 150 companhias aéreas nos aeroportos nacionais. Dos serviços prestados por esta são de referir:

- Serviço de Passageiros
- Serviço de Placa
- Serviço de Carga
- Manutenção do Equipamento em Terra
- Assistências Personalizadas
- *Lounges*
- Formação
- *Load Control*
- Limpeza das Aeronaves
- Transporte em Terra
- Representação Aeroportuária
- Operações de voo e Administração de Tripulações
- Gestão de Instalações

- Entrega de Bagagem
- Consultoria de Assistência Técnica

No que respeita aos seus clientes, a Groundforce Portugal tem uma carteira estável e vasta, sendo todos os anos requisitada por novas companhias para prestarem os seus serviços.

É a principal empresa de prestação de serviços de assistência em escala em Portugal, relacionando-se com quase todas as companhias regulares e de bandeira que voam para o território nacional.

Chegou mesmo, no ano de 2007, a assistir cerca de 17 milhões de passageiros e cerca de 200 companhias aéreas nos aeroportos onde opera. De entre todas as companhias aéreas podem realçar-se as que se apresentam na Figura 4.



Figura 4 - Algumas companhias assistidas pela Groundforce

Fonte: <http://www.groundforce.pt>

2- Actividades desenvolvidas durante o Estágio

No seguimento do enquadramento da instituição onde decorreu o estágio curricular irei, de seguida, descrever as diversas actividades de acordo com as áreas onde as mesmas decorreram, sendo estes os *Lost & Found*, o Acolhimento e o *Check-in*.

O transporte aéreo encontra-se exposto a muitos factores de risco que podem pôr em causa a sua credibilidade. Para que tal não aconteça, e visto tratar-se de um estágio de uma empresa que opera num aeroporto, os estagiários da Groundforce são convocados para uma formação de segurança, ainda antes de o estágio começar. De salientar que, para poder desenvolver as minhas funções, foi-me fornecido um cartão de acesso às diversas áreas (Anexo 1).

Tendo com objectivo ficar a conhecer os procedimentos de segurança obrigatórios, a formação decorreu no Edifício 25 da TAP onde, ao longo de quatro horas, foram feitas apresentações multimédia com vídeos interactivos que abordaram diversos aspectos de segurança, nomeadamente: a segurança no aeroporto, o sistema de controlo de acesso e medidas de segurança. Para além disso foi, também, feita a abordagem de alguns casos práticos, consciencializando os estagiários para a forma como se deve proceder para a melhoria dos serviços e para o bem-estar de todos (incluindo passageiros e funcionários).

2.1- *Lost & Found*

Durante o mês de Agosto foram várias as actividades desenvolvidas, desde o atendimento de passageiros no balcão do *Lost & Found*, passando pela assistência a nível das irregularidades de bagagens.

Inicialmente ajudei na recepção de passageiros fazendo uma triagem dos mesmos consoante a sua situação, encaminhando-os para abertura de processo no sistema de recuperação de bagagem (Anexo 2), ou até mesmo fazendo a abertura manual (Anexo 3), através de inquérito. Sendo este último realizado quando o número de passageiros em espera era superior a 15 pessoas.

Pude, muitas vezes, levantar a bagagem que se encontrava no terminal de bagagens. Essa tarefa era realizada com base na informação facultada pelo sistema *Worldtrace* ou de acordo com a informação que constava na autorização de levantamento de bagagem que o passageiro possuía (Anexo 4).

Estive, também, presente no fornecimento de informações relativas aos tapetes de saída da bagagem, ou aos possíveis locais onde estas se podem encontrar depois de ser lançada a última mala para o tapete pois, logo a seguir a esta informação, são retiradas todas as bagagens para que o tapete possa ficar disponível para outros voos.

Nas situações em que os passageiros deixam objectos esquecidos a bordo do avião, estes podem ser reclamados no *Lost & Found*. Assim, os técnicos contactam com o placa responsável pelo voo para saber se algo ficou realmente esquecido e, de seguida, é preenchida a folha amarela (Anexo 5) com toda a informação necessária sobre o objecto e sobre o passageiro para posterior entrega.

Pude, também, estabelecer o contacto interno com o placa que está responsável pelas bagagens, para lhe pedir que localizasse bagagens e as enviasse para os tapetes. Estas situações aconteciam quando os passageiros perdiam os seus voos ou faziam alteração das suas escalas e destino.

Considero que estas funções permitiram um maior desenvolvimento das minhas competências a nível linguístico e de comunicação, devido ao contacto permanente com passageiros de diferentes nacionalidades e com os mais variados estados de espírito.

Contudo, nem sempre foi fácil trabalhar nesta área, pois é um sector em que se está sobre grande pressão devido à situação de cada passageiro. Sendo eu inexperiente nesta área vi-me confrontada com situações sobre as quais não conhecia as normas e procedimentos. Senti, por isso, dificuldades sobre o modo de agir em cada situação. No entanto, em cada uma destas situações, fui aprendendo no dia-a-dia a superar as dificuldades que iam surgindo.

Outra função desempenhada, que está relacionada com o *Lost & Found*, é o *Floor Walker*. Esta é uma posição vocacionada para o passageiro, pois a sua função é mesmo auxiliar o passageiro quando este chega a aérea de recolha de bagagem, prestando esclarecimento acerca do tapete (Figura 5) em que o voo será descarregado, onde se deve dirigir se estiver em trânsito, entre outras questões relacionadas com a sua bagagem.

Figura 5 - Tapete de descarregamento de bagagem

Fonte: <http://www.ana.pt>



O *Floor Walker* terá também de monitorizar o tempo de descarga de bagagem efectuando avisos de atraso da mesma sempre que se verifique que não foi cumprido o tempo estabelecido.

2.1.1- Procedimentos relativos à função de *Lost & Found*

O *Lost & Found* presta assistência a todas as companhias assistidas pela Groundforce, sendo as restantes assistidas pela *Portway*. É, por isso, da responsabilidade deste departamento a recolha de bagagem que possa ficar esquecida, para mais tarde ser levantada ou etiquetada de novo para ser armazenada em depósito próprio.

Visto serem várias as situações da bagagem e dos passageiros, o *worldtracer* gera processos adequados a cada uma delas, entre os quais saliento:

- AHL- processo de falta de bagagem (Anexo 6)
- OHD- processo de bagagem não reclamada/ sem etiqueta (Anexo 7)
- QOH- registo de 1 a 10 etiquetas de bagagem não reclamada
- DPR- processa e bagagem danificada/ violada (Anexo 8)
- RFP- registo de itens encontrados a bordo (Anexo 9)
- FWD- processo de envio de bagagem para outra escala.

O *Bagassist* é uma aplicação interactiva que vai interagir com o DCS (sistema automático de check-in) permitindo: realizar o processo de bagagem em falta, danificada e/ou violada; registar bagagem não reclamada ou sem etiqueta; fazer o envio de bagagem para outras escalas; proceder ao envio da bagagem para a morada indicada pelo passageiro.

2.2- Acolhimento

Pode afirmar-se que o Acolhimento é a área de actividade de *Handling* responsável pela assistência e apoio a passageiros. É composta por vários sectores especializados que se pautam por um objectivo comum: um eficaz acompanhamento dos passageiros nas chegadas, partidas, passagem na aerogare e tratamento de irregularidades. Os técnicos de acolhimento são denominados de TTAE: Técnicos de Tráfego de Assistência em Escala.

Durante o período em que estive neste sector, acompanhei uma colega experiente nos desembarques e embarques e pude verificar os procedimentos dos mesmos, sendo o seu segundo elemento. Contudo, não me foi permitido trabalhar directamente com o sistema.

Quando se fala em acolhimento é pertinente distinguir os vários tipos de passageiros, consoante as suas viagens. Um destes tipos é o Passageiro Local significando que este é um passageiro que termina ou inicia a sua viagem na escala de assistência. O Passageiro em Transferência é o passageiro que chega a uma escala de assistência num determinado voo e segue viagem para outra escala com outro número de voo, tendo obrigatoriamente dois *flight coupons*. O Passageiro em Trânsito é um passageiro que chega à escala de assistência com um número de voo e segue para outra escala com o mesmo número de voo.

2.2.1- Desembarques

Tal com o próprio nome indica, o desembarque de passageiros consiste no processo em que o pessoal de terra está pronto para receber os passageiros de um determinado voo. Existem dois tipos de desembarque: o desembarque remoto e o desembarque por manga.

Antes de começar o desembarque o responsável pelo mesmo terá de preencher uma *check-list* (Anexo 10) com elementos do voo fornecidos pelo sector que coordena a escala.

Terá também de verificar se existem mensagens sobre situações especiais de passageiros, conferindo atempadamente o *stand* onde será parqueado o avião, bem como hora a que aterrou para verificar se não sofreu nenhum atraso. Caso seja necessário faz o contacto com a tripulação para confirmação de casos especiais, sendo os passageiros a precisarem de assistência especial os últimos a desembarcar.

2.2.1.1- Desembarque em posição remota/ autocarro

Neste tipo de desembarque o responsável designado para a tarefa deve sempre que a aeronave chegar, aguardar que a informação sobre a aterragem seja dada, para se iniciar o desembarque.

Atempadamente terá de verificar se os autocarros estão posicionados para o desembarque e, quando todas as condições estiverem reunidas, comunicar com a tripulação, mantendo sempre a atenção nos passageiros, assegurando que o seu percurso é delimitado entre as escadas do avião e o autocarro.

Quando é dada a confirmação do fim do desembarque por parte da tripulação, o assistente de acolhimento segue no último autocarro. Depois da chegada à aerogare os passageiros são encaminhados para as respectivas portas de desembarque. Se existir um passageiro menor de idade que viaja desacompanhado, este ficará com o técnico à espera de um responsável da *Groundcare*, que o acompanhará a partir daí até a saída.

Neste tipo de desembarques pode existir o caso de passageiros vindos de um espaço *Não Shengen*. Neste caso os passageiros serão encaminhados para a porta F (*fox*) (Anexo 11) já os que chegam do espaço *Shengen*, são encaminhados para a porta E (*Echo*) de modo a passarem no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras e só, posteriormente, fazerem a recolha das bagagens.

2.2.1.2- Desembarque por Manga

Num desembarque por manga (Figura 6) a pessoa responsável pelo desembarque deve, depois do avião parqueado, de os calços estarem colocados e de a manga estar encostada, dar início ao desembarque encaminhando os passageiros até à saída.



Figura 6 - Desembarque por Manga

Fonte: <http://www.ana.pt>

Se for um voo a chegar de um país *Não Schengen*, o desembarque é feito pelo piso superior, onde a porta de saída é aberta com o cartão de acesso do responsável, para que os passageiros passem pelo controlo de Passaportes. Caso seja um avião vindo de um país *Schengen*, o desembarque processa-se pela porta onde é também feito o embarque.

Depois de dada a informação, por parte da tripulação, do fim do desembarque o responsável segue atrás do último passageiro de modo a fechar de novo a porta. Só depois conclui o preenchimento da *check list*, reportando qualquer tipo de irregularidade ocorrida durante o desembarque.

2.2.2- Embarques

Entende-se por embarque o processo em que os passageiros começam a entrar para o avião no voo em que seguirão viagem. À semelhança do que acontece nos desembarques, também nos embarques existem Embarques por Manga e Embarques por Autocarro. Em ambos os casos, antes de se dar início ao embarque, tem de se preencher a *check list* com os elementos fornecidos pelo sector que coordena a escala e pelo sistema informático. O funcionário deve trazer sempre consigo o material de apoio necessário a um embarque: etiquetas, *check list* e cartões de embarque em branco. Deve, ainda, verificar se existe algum caso especial, e comparecer na porta de embarque atempadamente para que à hora regulamentar de embarque e tudo esteja pronto para o seu início.

O embarque só tem início depois da confirmação da tripulação fazendo-se, de seguida, o anúncio avisando e convidando os passageiros a embarcar (Anexo 12). Este anúncio é sempre feito em duas línguas de acordo com o voo a que se aplica.

Têm prioridade no embarque as crianças e pessoas com necessidade de assistência especial os passageiros de classe executiva têm um canal prioritário para embarcar (lado direito) embarcando quando desejarem, sendo o embarque da classe económica no lado oposto (lado esquerdo).

Quando o embarque tem início há procedimentos em relação aos quais é necessário ter uma atenção especial, tais como:

- Fazer a verificação do cartão de embarque, comparando-o com a identificação obrigatoriamente apresentada pelo passageiro (Figura 7) (bilhete de identidade, passaporte ou visto);
- Garantir a baixa do passageiro no sistema consoante o seu embarque;
- Fazer o *cross check*, para que sejam verificados todos os pormenores do documento identificativo, permitindo um maior controle;
- Verificar se existem *upgrades*, para se proceder a alteração do lugar;
- Aquando da existência de um animal, pedir o comprovativo da autorização de transporte do mesmo.



Figura 7 - Verificação do cartão da identificação

Fonte: <http://www.flickr.com/photos/vilela/4152724255/in/photostream/>

No final de cada embarque os bilhetes são contados, tendo de ir ao encontro do número de passageiros presente na *load sheet*, que terá de ser verificada antes de entregue ao placa (técnico responsável pelo voo, no que diz respeito as bagagens e carga) e só por ultimo é impressa uma lista de voo com toda a informação deste.

2.2.2.1- Embarques por Autocarro

No embarque por autocarro (Figura 8) todos os procedimentos anteriores têm de ser efectuados. Contudo, existem algumas particularidades a ter em conta como a verificação de autocarro na porta pronto a receber os passageiros.

É, também, entregue ao motorista do primeiro autocarro a *load sheet* para esta ser entregue ao placa responsável, estando sempre junto do autocarro um elemento responsável pelo embarque de modo a enviar os autocarros para o avião dentro dos tempos estipulados, providenciando sempre o número de autocarros necessários para o embarque.

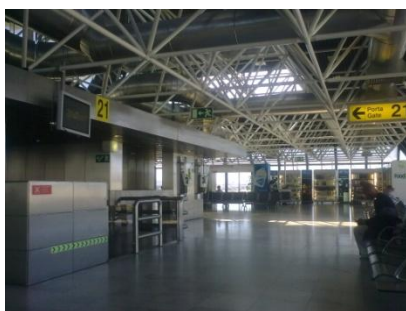


Figura 8 - Embarque por autocarro

Fonte: **Própria**

Deve ser efectuado um controlo rigoroso de bagagem de mão transportada pelos passageiros. Caso esta seja em excesso deve ser etiquetada de modo a ser entregue no avião (Anexo 13).

Se na hora do fecho do embarque ainda estiverem em falta passageiros é pedida, ao aeroporto, uma chamada nominal dos passageiros em falta, sendo comunicada de seguida ao placa (via rádio) os números das etiquetas das bagagens dos passageiros em falta para estas serem retirada do avião.

No final do embarque, a confirmação de passageiros (ou destacável) é enviado no último autocarro, ao placa que o aguarda junto do avião (Anexo 14).

2.2.2.2- Embarque por Manga

Os procedimentos no embarque por manga (Figura 9) são os mesmos realizados no embarque por autocarro. A *load sheat* e o destacável são entregues directamente ao placa, por um dos responsáveis do embarque que se encontra junto da manga, aguardando autorização por parte da tripulação para o início do embarque (tendo sempre em atenção os tempos estipulados).



Figura 9 - Embarque em Manga

Fonte: Própria

2.2.2.2.1- Embarque por Manga para Newark

O embarque para Newark tem uma particularidade devido ao nível de segurança que o destino exige. Assim como pela especificidade dos procedimentos que começam ainda antes do embarque. O embarque é iniciado duas horas antes dos passageiros entrarem no avião. Para tal também são destacados mais técnicos do que nos voos normais. São sempre mais de 3 técnicos e com a presença de um supervisor e de um CST (*Costumer Service Team*).

Antes de os passageiros entrarem na sala de espera para embarcar, esta é revistada por membros a PSP. Depois é formada uma barreira por onde todos os passageiros têm de passar. Junto da PSP está um TTAE com uma lista de passageiros onde constam os nomes destes, aos quais falta inserir informação no sistema (os chamados API) ou que necessitam mostrar o ESTA (autorização para poder entrar no país) ou o *green card* aos funcionários que estão na porta de embarque. Este TTAE também informa a PSP dos passageiros que têm de ser revistados na totalidade. Este processo é feito aleatoriamente pelo sistema que deixa uma anotação no cartão de embarque. Contudo, este processo não impede que sejam escolhidos outros passageiros também para o controlo.

Depois de todos os passageiros estarem na sala, com totalidade das informações introduzidas no sistema, e revistas as informações no sistema, inicia-se o embarque no horário estipulado, respeitando sempre as normas dos embarques em manga.

2.2.3- Assistências Especiais

Considera-se assistência especial o apoio que é fornecido a todo o passageiro que, por algum motivo, necessite de ajuda durante a sua viagem. Existem vários tipos possíveis de assistência a prestar aos passageiros e que se regem segundo normas estabelecidas pelas companhias de aviação. Cada companhia aérea tem as suas próprias regras de aceitação e acompanhamento, contudo, existem regras básicas, comuns a todas elas, tanto no embarque como no desembarque.

As assistências especiais devem ser aceites num balcão específico de *check-in*. Nele o TTAE deve verificar toda a documentação necessária para a viagem, verificar a documentação relacionada com o procedimento específico de cada assistência, registá-la informaticamente, etiquetar correctamente a bagagem e ter em atenção a atribuição do seu lugar no avião.

Nos embarques destes passageiros avisa-se a tripulação sobre o número e o tipo de assistências e, sempre que possível, é feito um pré-embarque longe dos olhares dos restantes passageiros. Contudo, nestas assistências também se podem encontrar casos específicos, tendo cada uma destas condições particulares, tanto no embarque como no desembarque (Anexo 15).

Os desembarques de casos especiais são sempre reportados à tripulação para se poderem confirmar os tipos de assistência a ser prestada. Estes passageiros são sempre os últimos a desembarcar de modo a que o TTAE se possa ocupar em exclusivo dos mesmos, confirmando sempre se este tem voo de ligação, para o poder encaminhar até ao embarque cumprindo todas as formalidades.

2.3- Check-In

Entende-se por *check-in* a aceitação e registo no sistema informático dos passageiros e respectiva bagagem, sendo este o primeiro contacto que o passageiro tem com a companhia.

O *check-in* é feito para se saber quantos passageiros foram aceites, elaborar-se a folha de carga, verificar a validade dos bilhetes e a documentação legal dos passageiros de modo a estabelecer uma lista de prioridades.

Existem vários tipos de *check-in*, nomeadamente, o manual, utilizando o sistema informático (DCS), online e o *self check-in*. O *check-in* manual é usado em escalas desprovidas de sistema automático ou nas escalas automatizadas, quando momentaneamente o sistema automático esteja indisponível.

O *check-in* no sistema automático (DCS) é a aceitação feita num sistema computadorizado, tendo disponíveis impressoras de cartões de embarque e de etiquetas, visto serem ambos produzidos pelo sistema automático.

O *check-in* online é possível apenas para passageiros com reserva confirmada, sendo a maneira mais rápida e cómoda dos passageiros efectuarem o seu *check-in* através da internet.

O *self check-in* é o *check-in* que é efectuado nas máquinas de *self check-in* pelos próprios passageiros, com ou sem bagagem. No caso de existir bagagem de porão, após fazer o *check-in*, o passageiro deve dirigir-se ao *drop luggage* (entrega de bagagem) da própria companhia, de modo a entregar a bagagem para ser etiquetada para seguir para o porão.

A minha passagem pelo *check-in* foi muito breve, pois só passava por esta função quando a colega que eu acompanhava estava destacada para fazer *check-in*. Contudo, foi-me possível observar e acompanhar os principais procedimentos, que também variam consoante o país de que se está a fazer o *check-in*.

Associado a esta função também integrei o *Customer Service Team* que é uma equipa composta por coordenadores e supervisores de *check-in* e por técnicos de tráfego, cujo trabalho assenta na assistência e prestação de um serviço de qualidade aos passageiros das TAP (ao nível do *check-in*). Nesta função encaminhava os passageiros para os respectivos

balcões de *check-in*, organizando filas, dando informações (Anexo 16) e prestando auxílio nas máquinas de *self check-in*.

O envolvimento nestas actividades permitiu não só o contacto directo com os passageiros mas, também, o conhecimento de situações frequentes aquando do *check-in*. No entanto, é de salientar que esta aquisição de conhecimentos se centrou essencialmente na observação, espírito crítico e na troca de informação com a colega que acompanhava.

2.3.1- Normas e Procedimentos

No aeroporto da Portela os balcões de *check-in* são atribuídos consoante as companhias aéreas sendo, depois, divididos consoante os destinos. No caso do acompanhamento dos viajantes que queriam fazer o *check-in* para a Europa (voando com a TAP) encaminhava-os para aos balcões 60 até 73. Para viajar para o Brasil os passageiros deviam fazer o *check-in* nos balcões 80 ao 89. Os balcões 74 ao 79 estão destinados a *drop luggage*. No entanto, em alguns casos como, por exemplo, quando existem balcões que não estão a ser utilizados e quando se realizam voos mais específicos (como o de *Nework*), os balcões podem fazer *check-in* para outros destinos para além dos que lhes estão atribuídos habitualmente.

Quando se está a efectuar o *check-in* existem procedimentos que se têm de ter em conta, tais como: o cumprimento sempre amável para o passageiro (Figura 10), solicitando sempre a apresentação do bilhete de viagem, comparar sempre o nome deste com o do bilhete de identificação, verificar se o destino final presente no bilhete confere com a confirmação do passageiro. Deve sempre verificar-se a validade do bilhete, bem como toda a informação nele contida, assim como toda a documentação da viagem, procurando no sistema informático se existe alguma anotação especial.



Figura 10 - Balcão de Check-in

Fonte: <http://www.flickr.com/photos/vilela/4153480028/>

É aconselhado pela companhia aérea que se façam algumas perguntas de segurança. De seguida deve verificar-se o número de volumes de bagagem de mão, as suas dimensões e peso, colocando na autorizada as etiquetas (depois de removidas etiquetas antigas). Depois é pesada a bagagem de porão.

O técnico responsável tem de confirmar se não existem artigos perigosos na bagagem (tanto de mão como de porão), não sendo autorizada na bagagem de mão recipientes com mais de 100 ml de líquidos). Deve verificar-se se esta não excede o peso. Para voos da Europa cada passageiro tem direito a uma mala com 20kg. No caso das viagens de e para o Brasil a situação é diferente. Se a viagem tiver início no Brasil cada passageiro tem direito a duas malas com 32kg cada. Se a viagem se iniciar em Lisboa cada passageiro tem direito a duas malas com 23 kg cada.

De seguida é inscrito o peso na respectiva “box” do bilhete, caso tenha excesso de peso (Anexo 17). Neste caso terá que pagar o excesso nos serviços próprios da Groundforce, para depois poder ser emitido o bilhete correctamente (Anexo 18).

Segue-se a introdução no sistema da totalidade de passageiros, o número de peças de bagagem e o seu peso (que esta a aceitar na acção), verifica-se se a bagagem está bem embalada e não está danificada. De seguida são emitidas as etiquetas para o destino final, sendo colocadas na mala os respectivos talões na capa do bilhete do passageiro (Anexo 19). Caso o passageiro seja passageiro frequente ou portador de outro cartão (como, por exemplo, o Victoria Gold) é inserido o número do seu cartão no sistema informático.

Por último, é impresso o cartão de embarque que é entregue ao passageiro, confirmando com este o número de peças, o destino final até onde a bagagem foi etiquetada, bem como a hora a que o embarque se inicia, a hora de descolagem, a respectiva porta de embarque ou qualquer outra informação importante para o passageiro, nunca esquecendo de desejar uma boa viagem.

Conclusão

Com a fim do estágio, posso dizer que foi uma experiência gratificante, uma vez que foram adquiridos conhecimentos importantes sobre o meio aeroportuário, mas igualmente aptidões a nível das relações humanas. É de referir que a *Groundforce* foi uma porta aberta para o melhor conhecimento da aviação e do *handling*.





Um dos pontos mais enriquecedores do estágio foi, sem dúvida, o contacto com o pessoal da organização, desde supervisores a colegas, que partilhavam das suas experiências para me dar apoio. O contacto com os passageiros foi também muito importante, visto ser constante, tornou-se numa experiência muito positiva. Tive oportunidade de acompanhar os passageiros em diferentes áreas, o que leva a que consigam ter percepções e experiências diferentes, pois o seu modo de agir é alterado consoante o tipo de situação. Para além disso, pude também lidar com passageiros oriundos das mais diversas partes do mundo.

Contudo, considero que o estágio apresentou algumas limitações. Saliento o facto de não me ter sido possível realizar actividades de iniciativa pessoal e das limitações impostas na realização de diversas actividades. Outra limitação que considero relevante é não ter sido facultada uma formação inicial explicativa de todo o meio envolvente e uma breve referência aos locais por onde decorreria o estágio. Considero isso necessário para melhorar o desempenho das actividades pois, inicialmente, os estagiários são confrontados com um ambiente totalmente novo e com tarefas muito específicas e exigentes. Acredito que uma formação inicial seria de grande ajuda pois ajudaria a esclarecer dúvidas que, no meu caso, só as vi esclarecidas no decorrer do estágio.






Em última análise pode concluir-se que o estágio serviu de teste vocacional. Permitiu-me avaliar e conhecer as exigências do mundo laboral neste sector de viagens e turismo e a necessária adaptação às mesmas. Na minha opinião, o estágio desenvolvido foi uma experiência enriquecedora, pois permitiu-me adquirir alguma experiência no mundo do trabalho.

Bibliografia

Livros e outras publicações

-  CUNHA, Licínio, Introdução ao Turismo, Lisboa, Editora Verbo, 2003
-  DOMINGUES, Celestino M, Prontuário Turístico, Lisboa, Edição Instituto de Formação Turística, 1982
-  Manuais de Formação de Técnicos do Aeroporto
-  Normas de elaboração de relatórios e trabalhos da ESTH

Webgrafia

-  http://www.ana.pt/portal/page/portal/ANA/AEROPORTO_LISBOA_CNT/?AE_LS=84393905&actualmenu=82215352&cboui=84393905 (13 Novembro 2010)
-  <http://www.groundforce.pt/content/index.php?action=detailFo&rec=1130> (25 Setembro 2010)
-  <http://www.publituris.pt/2010/03/09/autoridade-da-concorrencia-pronuncia-se-sobre-groundforce/> (11 de Dezembro de 2010)
-  <http://www.flytap.com/Portugal/pt/Empresa/GrupoTAP/Groundforce/> (15 Novembro 2010)
-  http://pt.wikipedia.org/wiki/Aeroporto_de_Lisboa (13 de Novembro de 2010)

Anexos

Anexo I

Cartão de Acesso



Anexo II

Processo electrónico



Irregularidades de Bagagem

Nome **SILVA**

O seu numero de processo **LISTP60860**

Data de emissao 27/08/2010

Caro Passageiro,

Em nome da sua companhia aérea, pedimos desculpa pelo incómodo causado. Todos os esforços estão a ser efectuados, no sentido de localizar a sua bagagem com a maior brevidade possível. No caso de desejar obter informação actualizada sobre o seu processo, poderá aceder ao Sistema de Informação Automático através do número

+351 218431147

O seu numero de processo Sistema de Informação Automático

004760860

Fax

+351 218416986

Email

Infobags@groundforce.pt

Decorridos 5 dias, se a sua bagagem continuar em falta, a sua cooperação será fundamental para se iniciar a segunda fase de buscas, pelo que agradecemos que envie à sua companhia aérea:

- Lista pormenorizada dos conteúdos da bagagem
- Fotocópia do bilhete ou recibo comprovativo da viagem
- Fotocópia das etiquetas da bagagem

Sabemos o quanto é para Si importante que a sua Bagagem seja encontrada. Conte com o nosso empenho para que o seu processo tenha o desfecho que todos desejamos.

Groundforce Portugal
Handling agent



Paulo da Silva



Endereco

TAP - Portugal
TAP PORTUGAL
AEROPORTO LISBOA
EDIFICIO 12
LISBOA, PORTUGAL
CALL CENTER : (+351)21 8431183 (06H00-23H00)
FAX : (+351) 218416986

Anexo III

Processo Manual



Reclamação - Bagagem em Falta (Missing Bag Report)

Please use legible letter

Escala _____
(Station)

Apelido (Surname)	Nome (Name)
-------------------	-------------

Morada Permanente (Home Address):

Telefone fixo* (Home Phone*):	* indique código do país se fora de Portugal (please include country code)
Telemóvel* (Cell Phone*):	

Outros contactos úteis/Email (Other usefull Phones/Email):

Morada temporária (Temporary address):

Último dia de permanência na morada temporária (Last day at temporary address): _____

Itinerário - por favor complete o mais detalhado possível (Complete Itinerary - please include all flight information)

De (From)	Para (To)	Companhia/Nº Voo (Airline/Flight no.)	Data (Date)

Número Bilhete (Ticket Number):	Nº Passageiros (number of passengers):
Classe (Executiva ou Económica):	Nº malas registadas (number of checked bags):
Class (Economy or Business):	Nº malas em falta (number of missing bags):

Detalhes da Bagagem

Nº Etiqueta Check-in* (Claim Tag Number*)	Tipo de bagagem (Type of Bag)	Cor (Colour)	Marca/Outros Detalhes (Brand/Other Details)

*2 letras + 6 números (*2 letters + 6 numbers)

Escreveu o seu nome/morada na bagagem? _____
(Is your own name/address written on the bag?)

Pretende que a bagagem lhe seja entregue? _____
(Do you wish your luggage to be delivery?)

Se sim, em que morada? Permanente, temporária ou outra?
(If yes, in which address? Home address, temporary or other?)

Se o aeroporto de origem for fora da UE, por favor indique se a sua bagagem se encontra fechada
(If your origin point is outside EU, please advice if your baggage is locked)

Depois de preenchido, entregue este formulário no balcão de Irregularidades de Bagagem ou a um funcionário desse sector. Para informações sobre a falta de bagagem, por favor contacte o Contact Center pelo número (00351) 21 843 1183 entre as 06:00 e as 23:00, indicando ao operador o seu apelido ou nº de etiqueta de bagagem para indicação da referência do processo.

Anexo IV

Controlo de Acesso/Levantamento de Bagagem



Nº 20936

Controlo do Acesso ao Lost & Found

Data	Nome Passageiro	Doc. de Identificação
27 Aug	Da Cunha Jorge	PT 452204367

Referência	Voo Previsto

Grade 1	Grade 2	OHD's	V/B's	Tapete	Area A

Observações:

Quanto ao OHD (0303277

06078676 - OHD (já pedido)

Emitido por:	A. D. D.	1588017
Entregue por:		

Anexo V

Folha Amarela

LIS/B/26AUG

FX

	DECLARAÇÃO PARA BAGAGEM DE MÃO PERDIDA (Não registada) DECLARATION FOR LOST HANDBAGGAGE (Unchecked)
---	--

Preencher em maiúsculas / Please use BLOCK LETTERS

Nome / Name **SILVIA REGINA LUCIANO ZANETTE**

Morada permanente / Home address

Rua / Street _____

Localidade / Place _____

País / Country _____ Telephone / Telephone **+55 48 9978 5862**

Morada temporária / Temporary address

Rua / Street _____

Localidade / Place _____

País / Country _____ Telephone / Telephone _____

<p>DESCRIÇÃO DOS OBJECTO(S)</p> <p>Indique a cor, material, dimensões aproximadas, peso, conteúdo e marca.</p> <p style="text-align: center;"><i>ITEMS DESCRIPTION</i></p> <p style="text-align: center;"><i>State colour, material, size, weight, contents and brand.</i></p>	<p>* Oculos DE GRAU COM HASTES MARFIM, MARCA MONTBLANC EM UMA CAIXA (ESTOJO) PRETO RETANGULAR</p>
--	--

<p>ONDE FOI PERDIDO</p> <p>Indique todos os pormenores possíveis. Se esquecido a bordo do avião indique o voo, percurso e data.</p> <p style="text-align: center;"><i>WHERE LOST</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Give details available. If left on board the aircraft state the flight number, route and date.</i></p>	<p>* VOO TAP 873 VENEZA - LISBOA, DIA 26/08, ASENTADO 06 (BOLSINHO)</p>
---	--

<p>ENTREGA / INSTRUÇÕES DE ENVIO</p> <p style="text-align: center;"><i>DELIVERY / FORWARDING INSTRUCTIONS</i></p>	
---	--

Eu abaixo assinado declaro que todas as despesas relativas a entrega do(s) objecto(s) acima mencionados será de minha conta. Mais declaro que foi chamada a minha atenção para o facto da **Companhia Aérea** não assumir qualquer responsabilidade em caso de extravio de bagagem de mão.

I herewith declare that any possible forwarding / clearing charges will be on my account. I also declare that my attention was drawn to the fact that the Airline is not liable for the loss of handbaggage.

Assinatura do passageiro / Passenger's signature **Silvia Zanette**

HORÁRIO DE ENTREGAS / OFFICE HOUR

Lisboa / Lisbon	08:00h - 24:00h
Porto / Oporto	08:00h - 22:00h
Faro	06:00h - 24:00h
Funchal	08:30h - 22:00h

FAX DE CONTACTO: / CONTACT FAX:

DISTRIBUIÇÃO / DISTRIBUTION

Original - Escala / Station

Cópia / Copy - Passageiro / Passenger

Anexo VI
AHL (processo de falta de bagagem)

AHL

PROPERTY IRREGULARITY REPORT

PARA INFORMACOES SOBRE O SEU PROCESSO FAVOR CONTACTAR
O SERVICO DE ATENDIMENTO TELEFONICO: 218 431 183
DIARIAMENTE ENTRE AS 06H00 E AS 23H00
FOR INFORMATIONS ON YOUR FILE PLEASE CALL OUR CONTACT CENTRE
PHONE 218 431 183 DAILY FROM 06H00AM UNTIL 11H00PM

FILE REFERENCE	- LISTP60843/26AUG10/1803GMT
NAME	- RUIZ/MARIA/
TITLE/INITIALS	- MS/MARIA/MR/
FLIGHT/DATE	- TP1626/26AUG/
NUMBER OF BAGS	- 1
TICKET NUMBER	- 0472150879784
COLOUR/TYPE	- BU01RWX
TAG NUMBER	- TP813696/

INFORMACOES SOBRE O SEU PROCESSO VIA INTERNET:
INFORMATIONS ON YOUR FILE VIA INTERNET:

<http://www.worldtracer.aero/filedsp/tp.htm>

»

Anexo VII

OHD (processo de bagagem não reclamada/sem etiqueta)

»WM DOH LISTP44803
/DRY/ 1 BAG CREATED 27AUG10/0710GMT
WT-27AUG
/PAX/ AREA EMPTY
/BAG/ AREA EMPTY
/BAG01/

.CT01 BN73XXX

BI01 CANDY/SOME TOYS AND DIPPERS INSIDE BABY CAR BAG
/RTI/
RT LIS
FD YY/26AUG
/CLM/ AREA EMPTY
/OSI/
HC Y
/MCH/ AREA EMPTY
/MSG/ AREA EMPTY
/SMS/ AREA EMPTY
/DLV/ AREA EMPTY
END OF REPORT

UPDATE ONLY

»

Anexo VIII

DPR (processo de bagagem danificada)

DPR

DAMAGE REPORT

PARA INFORMACOES SOBRE O SEU PROCESSO FAVOR CONTACTAR
O SERVICO DE ATENDIMENTO TELEFONICO: 218 431 183
DIARIAMENTE ENTRE AS 06H00 E AS 23H00
FOR INFORMATIONS ON YOUR FILE PLEASE CALL OUR CONTACT CENTRE
PHONE 218 431 183 DAILY FROM 06H00AM UNTIL 11H00PM

FILE REFERENCE - LISTP44815/27AUG10/0909GMT
NAME - YAKOVLEV/PAVEL/
TITLE/INITIALS - MR/PAVEL/PY/
FLIGHT/DATE - TP517/27AUG/
ROUTING - HEL /LIS
COLOUR/TYPE - BE25XXX
PSGR ACCEPT EUR35 FOR THE DAMAGE

POR FAVOR CONSERVE O SEU BILHETE E ETIQUETAS DE BAGAGEM
THE REPORT DOES NOT INVOLVE ANY ACKNOWLEDGEMENT OF LIABILITY
ANY CLAIM EXCEEDING THE ONE IN THIS REPORT MUST BE MADE
WITHIN 7 DAYS IN WRITING - E-MAIL TO :FALE.CONNOSCO@TAP.PT
PLEASE RETAIN PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK

>>

Anexo IX

RFP (registo de itens encontrados a bordo)

TAP TAP PORTUGAL	ETIQUETA DE ACHADO FOUND ITEM TAG N.º _____ / _____
	Data / Data Data / Data Descrição do objeto Descrição do item Observações Remarks Partilhado a Polícia judiciária de avisos Partilhado a Polícia judiciária de avisos Responsabilidade de TAP a partir de (1) até de (2) (exclusão) Responsabilidade de TAP a partir de (1) até de (2) (exclusão) TAP - Vers. 134 - Corr. 083

RECIBO DE ENTREGA DE ACHADO RECEIPT OF FOUND ITEM	
Recebi o objeto descrito, sem reservas Received the item described, without reservations	
Nome Name	_____
Morada Address	_____ _____ _____
Passaporte / E. Ident. / Outro Passport / ID card / Other	_____
Data Date	_____
Assinatura Signature	_____

Anexo X

Check List



CHECK - LIST DE EMBARQUE

Voo	Data	Prev. PSGRS			TRST
				LOC	
AVIAO					
Tipo	Matrícula	Versão		Stand	
EMBARQUE:					
Porta n.º	STD	ETD	ADVCT		
	horas	horas	horas		
Voo chamado às	Fecho recebido às	F	C	Y	INF
horas	horas				
PSGRS em falta à hora do OK		TRANSBORDOS			COCKPIT Nomes:
PSGRS aceites à Porta / Last Minute					
PSGRS em Classe Alternativa					
Embarque suspenso às			Só seguiu às		
horas			horas		
Ordem de			Ordem de		
Bagagem retirada à porta			Autocarros		
MSGs para PSGRS					

Alterações ao Fecho	Hora								
	F								
	C								
	Y								
	INF								
	Cockpit								

TOTAL PSGRS EMBARCADOS
+ INF

EMBARQUE OK às
horas

Recebi		T/T Documentação
	Talões de Voo	

Observações / Irregularidades _____

Assinatura(s) _____	Visto do COORD _____
---------------------	----------------------

FECHO FINAL	ÀS	VOO	STAND
	horas		
Obs.:			ASSINATURA / DATA

Nota: Destacar e entregar ao Motorista para entrega ao T/T de Placa

Anexo XI

Alfabeto Fonético

Alfabeto Fonético (Norma ICAO)

LETRA	FONÉTICA
A	Alpha
B	Bravo
C	Charlie
D	Delta
E	Echo
F	Foxtrot
G	Golf
H	Hotel
I	India
J	Juliet
K	Kilo
L	Lima
M	Mike
N	November
O	Oscar
P	Papa
Q	Quebec
R	Romeo
S	Sierra
T	Tango
U	Uniform
V	Victor
W	Whiskey
X	X-Ray
Y	Yankee
Z	Zulu

Anexo XII

Anúncios de Embarque

MÉDIO/LONGO CURSO EM MANGA

Bom Dia/ Boa Tarde/ Boa noite a vossa atenção por favor:
Vamos dar início ao embarque do voo TAP Portugal ...com destino a...na porta nº ...
Pedimos a todos os passageiros a apresentação do cartão de embarque, juntamente com o BI ou passaporte.
Os passageiros que viajam com crianças ou com necessidade de assistência especial têm prioridade de embarque.
Informamos os passageiros a viajar em classe Tap Executive, portadores de cartões Victoria Gold, Star Gold, ou TAP Corporate, que têm ao seu dispor um acesso prioritário, podendo embarcar assim que desejarem.
Para uma maior comodidade vamos proceder ao embarque por filas.
Pedimos aos passageiros com os lugares compreendidos entre as filas ... e ..., o favor de embarcarem.
A TAP e a Star Alliance desejam a todos os passageiros uma agradável viagem.
Srs. passageiros obrigados(a) por terem aguardado
Vamos agora embarcar os passageiros da fila ... à fila...

Good Morning/Afternoon/Evening, could we have your attention please:

We are boarding Tap flight... destination...at gate ...

We kindly request all passengers to have their boarding passes and passports/ identity cards ready for gate control.

Passengers traveling with children and passengers with special needs should board first for greater comfort.

We inform our passengers flying on Tap Executive, Victoria Gold, Star Gold and TAP Corporate member cards, that may board with priority access.

For your comfort our flight will be boarded by row number.

Passengers seated between row ... to row ...are kindly requested to board the aircraft.

TAP Portugal and Star Alliance wish all a very pleasant flight.

Thank you for waiting, we are now boarding passengers seated between rows ...and... Thank you.

Bonjour/Bonsoir votre attention s'il vous plait:

Le vol TAP... à destination de ...est prêt pour l'embarquement à la porte nº ...

Nous prions à tous les passagers de présenter la carte d'accès à bord et une pièce d'identité (carte d'identité ou passport).

Les passagers avec des enfants sont invités à embarquer en priorité.

Nous invitons les passagers de la classe executive Victoria Gold/Victoria Silver, Star Gold, Tap Corporate et Tap Plus à embarquer en priorité.

Merci

Pour votre confort l'embarquement sera fait par rangées.

Les passagers avec numéro de siège compris entre les rangées ... et ... sont priés d'embarquer

TAP Portugal et Star Alliance vous souhaitent un agréable voyage.

Nous remercions les passagers d'avoir patienté. Nos allions maintenant embarquer les passagers de la rangée ... à la rangée...

Anexo XIII

Etiqueta

TAP TAP PORTUGAL

**LIMITED RELEASE
LIMITE DE RESPONSABILIDADE**

TP 922867



www.security-label.com

<input type="checkbox"/> FRÁGIL OU EMBALAGEM INADEQUADA FRAGILE OR INADEQUATE PACKING	<input type="checkbox"/> FALTA DE IDENTIFICAÇÃO LACK OF NAME LABEL	<input type="checkbox"/> RECEBIDA DANIFICADA RECEIVED DAMAGED
<input type="checkbox"/> CHECK-IN TARDIO LATE CHECK-IN	<input type="checkbox"/> DETERIORÁVEL PERISHABLE	<input type="checkbox"/> ESPECIFICAR SPECIFY

NÃO PERMITIDO NA CABINE
NOT ADMISSIBLE IN CABIN

TAMANHO
SIZE

NOME
NAME

As Companhias que participem no transporte deste artigo, podem não aceitar reclamações resultantes das condições de aceitação acima assinaladas.
Carriers participating in transportation of this item, may not accept claims resulting from above conditions of acceptance.

TO

AIRLINE FLIGHT

VIA

AIRLINE FLIGHT

VIA

AIRLINE FLIGHT



TP 922867

TAP TAP PORTUGAL



TP 830154

PARA / TO

BCN

COMPANHIA AIRLINE VOO / FLIGHT

TP 742

VIA

COMPANHIA AIRLINE VOO / FLIGHT

VIA

COMPANHIA AIRLINE VOO / FLIGHT

DELIVERY AT AIRCRAFT

ENTREGUE NO AVIÃO



TP 830154



TP 830154

Anexo XIV

Destacável

SPdH - mod. 104 - Rev. 01

FECHO FINAL	ÀS	VOO	STAND
/	:	TP 742	704
Obs.:	horas	TPJ	ASSINATURA / DATA
			24/09/10

Nota: Destacar e entregar ao Motorista para entrega ao T/T de Placa

Anexo XV

Assistências Especiais

Assistências Especiais

- ✈️ **UMNR** – É a abreviatura de *unaccompanied minor*, são passageiros menores, que viajam sozinhos, sem o acompanhamento de um adulto, sendo entregues ao cuidado das companhias aéreas. Sendo a companhia que delimita as idades e as limitações por avião e classe. Sendo necessário bilhete de avião, identificação da criança, autorização paterna e o preenchimento de um formulário próprio. Após a verificação e preenchimento da documentação, e aceitação no sistema informático o agente deve colocar uma bolsa no pescoço da criança com todos os elementos necessários para a viagem.
- ✈️ **WCH** – Passageiro com dificuldades motoras, e que necessita de ajuda tanto no embarque como no embarque, existindo ainda três tipos de passageiros em cadeiras de rodas:
 - **WCHR** – Passageiro que tem dificuldade em percorrer grandes distâncias, contudo sobe e desce escadas e andar na cabine do avião
 - **WCHS** – Passageiro que não consegue subir nem descer escadas, mas consegue andar na cabine do avião.
 - **WCHC** – Passageiro que não consegue mover-se de todo.
- ✈️ **BLIND** – Passageiros invisuais, requerem um tipo de assistência a qual deve dar o máximo de atenção devido a sua condição física, sendo em certas companhias permitindo o transporte de um cão guia na cabine sem haver cobrança de excesso de bagagem.
- ✈️ **DEAF** – Passageiros surdos/mudos, quando viajam sozinhos também podem requerer assistência, sendo sempre acompanhados no seu percurso na aerogare, e por razões de segurança, têm sempre de ser indicados a tripulação.
- ✈️ **MEDA** – *Medical case*, são passageiros que devido a sua condição de saúde necessitam de uma autorização medica para poderem viajar, por vezes, os passageiros não necessitam de qualquer assistência especial, têm apenas de ter uma autorização medica pois pode estar em risco a sua própria vida. Alguns viajam dependendo de oxigénio, não necessitando assim de qualquer tipo de acompanhamento por parte do TTAE, sendo apenas necessário fazer a requisição de garrafas de oxigénio caso o passageiro delas necessite durante o voo, sendo para tal necessário uma autorização médica.
- ✈️ **STCR** – Passageiros em maca, que por motivos de doença, necessitam de viajar em maca, sendo macas especiais adaptadas aos aviões que permitem aos passageiros viajarem deitados e de modo confortável, os

passageiros que viajam nestas condições têm obrigatoriamente de se fazer acompanhar de um médico ou enfermeiro, podendo ter ou não outros acompanhantes. A requisição de ambulâncias é da responsabilidade dos passageiros, a exceção dos casos de passageiros em transferência, onde a responsabilidade é da Groundforce.

- ✈️ Passageiros em incubadora – Tal como o nome indica são bebés que devido a sua condição clínica necessitam de ser transportados numa incubadora, tendo os mesmos procedimentos de uma maca.
- ✈️ INAD – Passageiros inadmissíveis, são passageiros que lhe foi recusada a entrada num país que não o seu, podendo ser uma recusa por vários motivos, o embarque e desembarque destes é feito pelo S.E.F.
- ✈️ DEPO – Deportado, são aqueles que devido ao seu comportamento são expulsos de um país, essa expulsão pode dever-se ao facto de estarem ilegais nesse país, terem cometido um crime ou por comportamento indevido, fazendo-se acompanhar tanto no embarque como desembarque pelo S.E.F.
- ✈️ Reclusos – Algumas companhias aéreas transportam reclusos entre as ilhas e o continente, é obrigatório viajarem acompanhados por um ou mais polícias, sendo sempre atribuídos os lugares da última fila do avião.
- ✈️ MAAS – *Meet and assist*, são passageiros que necessitam de um acompanhamento durante o embarque e /ou desembarque, podendo ser requerida por pessoas idosas, analfabetas, ou que viajam pela primeira vez, não requerem assim de um procedimento específico , sendo apenas necessário o seu acompanhamento nos percursos de embarque e desembarque.
- ✈️ VIP - *Very Important Passenger* são todos os passageiros que pelo cargo que exercem, têm direito a uma assistência mais personalizada, além das entidades pré estabelecidas pelas companhias aéreas, qualquer outro passageiro pode ter assistência VIP, desde que a companhia aérea assim o entenda. Existem vários tipos de entidades VIP, tendo direito a salas específicas para embarque e desembarque pertencentes ao aeroporto.
- ✈️ Assistências personalizadas – São passageiros a quem é dado um acompanhamento especial e dedicado, durante o seu percurso na aerogare, podendo esta ser requerida por qualquer empresa, companhia aérea ou particular, mediante o pagamento por esse serviço.

Todos estes casos têm procedimentos específicos, tanto no embarque como no desembarque.

Anexo XVI

Lista de Voo e Balcões

JALCAO ODA - 10/10/10

DISPLAY	51	COUNTERS	LIS	30AUG
TP0440	ORY 14:35	1520	14/189	6 065066067068
TP0484	NCE 14:35	1520	1/ 44	1 065066067068
TP0614	BRU	1530E	7/110	065066067068
TP0193	GRU	1530E	19/242	080081082083
TP0179	GIG	1530E	9/212	080081082083
TP0718	MAD 14:30	1545E 15:15	3/125	11 065066067068
TP1913	FAO	1555	3/ 71	205
TP1825	TER	1600	97	206207208209
TP0472	LYS 14:40	1605E 15:25	1/ 92	065066067068
TP1972	OPO	1610	6/103	205
TP0738	BCN 15:35	1620	5/ 372	15 065066067068
TP1845	HOR	1635	1/ 73	206207208209
S40211	BOS	1715		060061062063
TP0228	CMN 16:30	1715	2/ 19	9 065066067068
TP0502	CPH 16:30	1715	1/115	73 065066067068
CI TP0364	LHR 15:05	1720E 15:30	11/121	11 065066067068
CI TP0720	MAD 17:00	1745	6/ 33	19 065066067068
CI TP0446	ORY 17:05	1750	14/148	39 065066067068
TP1978	OPO	1805	3/ 82	205
TP0287	JNB MFM 17:05	1805	30/233	146 080081082083
TP0566	HAM 17:25	1810	1/110	41 065066067068
TP0776	LCG 17:25	1810	13	5 065066067068
TP1827	TER	1810	111	206207208209
CI TP0358	LHR 17:50	1835 19:10	13/147	82 065066067068
TP1639	FNC	1840	2/ 99	206207208209
CI TP0436	ORY 18:05	1850	15/147	65 065066067068
CI TP0826	LIN 18:05	1850 18:00	40 59	102 065066067068
CI TP0836	FCO 18:10	1855	8/153	92 065066067068
CI TP0928	ZRH 18:10	1855	5/115	065066067068
ZI0308	ORY	1900	144	084085086
S40467	FNC	1900		216217218
CI TP0552	MUC 18:20	1905	157	065066067068
S40129	PDL	1910		212213214215
CI TP0578	FRA 18:25	1910	2/115	065066067068
AEA1158	MAD	1920		029030
CI TP0792	VLC 18:35	1920	19	065066067068
TP0662	AMS 18:40	1925	140	065066067068
XQ1229	AYT	1935	207	080081082083
CI TP0618	BRU 19:00	1945	1/116	065066067068
TP0942	GVA 19:05	1950	115	065066067068
CI TP0774	BIO 18:05	1950	2/ 37	065066067068
TP1980	OPO	1955	5/105	205
CI TP0362	LHR 19:10	1955	14/151	065066067068
1240 BJ6137	MIR	2000		087088089
TP0740	BCN 19:20	2015	2/ 77	065066067068
TP0724	MAD 19:30	2015	4/100	065066067068
TP0474	LYS 19:45	2030	101	065066067068
CI TP0486	NCE 20:00	2045	99	065066067068
TP0496	TLS 20:45	2130	28	065066067068
TP1982	OPO	2145	33	205
TP1685	FNC	2150	107	206207
VLG8463	BCN	2150		083084085
CI TP0768	SVQ 21:10	2155	35	065066067068
TP0209	DKR	2200	136	065066067068
TP0215	RAI	2210	4/ 69	065066067068
TP0217	SID	2210	1/ 34	065066067068
TP1917	FAO	2225	4/ 86	205
TP0257	LAD	2225	39/264	065066067068
TP1988	OPO	2245	1/136	205
TP1693	FNC	2245	109	206207

VOOS EUROPA - CKIN FECHA
15 STD

Anexo XVII

Etiqueta de Excesso de Peso

TAP

TAP PORTUGAL



HEAVY

TAP - Mod. 14936 Cód. 1216

Anexo XVIII

Cupão de Excesso de Peso



CHECK-IN / SERVIÇO AO CLIENTE
PAGAMENTO DE EXCESSO DE BAGAGEM / MUDANÇA DE CLASSE

VOOS	CLASSE	DESTINO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
PESO TOTAL OU VOLUMES _____ Kgs.	<input checked="" type="checkbox"/> WEEK END SURCHARGE	_____
PESO LIVRE OU VOLUMES _____ Kgs.	<input type="checkbox"/> STOPOVER	OBS.: _____
<input type="checkbox"/> EXC. BAG. _____ Kgs.	<input type="checkbox"/> _____	_____
<input type="checkbox"/> UPGRADING _____	_____	NOME: _____
_____	_____	EMP. N.º _____

Anexo XIX

Bilhete



TAPPORTUGAL

A STAR ALLIANCE MEMBER 

CARTÃO DE EMBARQUE BOARDING CARD CARTE D'ACCÈS À BORD


NAME OF PASSENGER				
FROM	FLIGHT	CLASS	DATE	TIME
TO				

SEAT

PCS WT UNCKD



TAPPORTUGAL

A STAR ALLIANCE MEMBER 

NOME/NAME

DE/FROM

PARA/TO

VOO/FLIGHT

CLASSE/CLASS

DATA/TIME

PORTA/GATE	HORA EMB BOARD TIME	LUGAR/SEAT

PCS WT

UNCKD

BAG ID NR

