

# Resumo de assistência aos familiares das vítimas – números gerais

São Paulo, 22 de abril de 2010



# Assistência aos familiares das vítimas do voo 3054 (1/5)

Status 22/04/10

## Assistência prestada

## Detalhamento

### Indenizações

Acordos firmados para indenizações finais

- Acordos fechados de **192** vítimas

Acordos fechados pela Câmara de Indenização

- **55** acordos

Concessão de adiantamento das indenizações

- **159** familiares receberam adiantamento

Pagamento do Seguro Obrigatório (RETA)

- **148** familiares receberam o seguro RETA

Disponibilização de telefone 0800 para dúvidas e agendamentos

- **4.431** atendimentos telefônicos
- **154** pessoas contatadas pela seguradora para agendamentos

Atendimentos nos postos do seguro

- **248** atendimentos

# Assistência aos familiares das vítimas do voo 3054 (2/5)

Status 22/04/10

	Assistência prestada	Detalhamento
Apoio aos familiares	Concessão de passagens aéreas	● <b>7.349</b> passagens emitidas - voos TAM
	Apoio geral (Hospedagem, alimentação, telefone, lavanderia etc)	● Aproximadamente <b>R\$ 15,9 milhões</b>
	Reembolso de despesas gerais	● Aproximadamente <b>R\$ 1,3 milhão</b> em despesas
	Atendimento psicológico	● <b>50.343</b> horas de atendimento
	Concessão de planos de saúde	● <b>676</b> pessoas atendidas por reembolso ou por meio de planos de saúde concedidos, com validade até 1º outubro de 2009
Voluntários PEACE (funcionários da TAM)	Apoio de voluntários treinados do PEACE	● <b>800</b> voluntários treinados (PEACE/TAM) ● <b>314</b> voluntários ativados (PEACE/TAM)

# Assistência aos familiares das vítimas do voo 3054 (3/5)

Status 22/04/10

## Assistência prestada

## Detalhamento

### Apoio ao IML

Apoio na coleta de DNA

- 250 amostras coletadas (São Paulo, Brasília, Porto Alegre, Fortaleza e exterior)

Aluguel e apoio na concessão de equipamentos e operadores de raio-X

- Aparelhos portáteis de raio-X
- Processadoras de filme de raio-X
- Reveladora / processadora automática MX2
- Biombos de chumbo
- Operadores e assistentes
- Chassis ecrans
- Tomográficos

### Assistência funerária

Contratação de empresa de serviços funerários (traslado terrestre, flores, embalsamento, jazigo)

- 195 vítimas tiveram funeral (194 envolvidas no acidente e 1 parente )

### Apoio em recuperação de pertences

Serviço de recuperação de pertences

- Trabalho de recuperação concluído pela BMS (que atuou no World Trade Center após o 11/09)
- 1.828 envelopes com pertences pessoais foram entregues ao 27º Distrito Policial de São Paulo, em 07/03/2008, para serem entregues aos familiares de acordo com determinação da autoridade policial

# Assistência aos familiares das vítimas do voo 3054 (4/5)

Status 22/04/10

Assistência prestada	Detalhamento
<b>Comunicação com o público em geral</b> Comunicados da assessoria de imprensa da TAM	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>60</b> notas de esclarecimento</li><li>● <b>68</b> atualizações lista de identificados IML</li><li>● <b>128</b> comunicados</li></ul>
0800 para comunicação pública	<ul style="list-style-type: none"><li>● 0800 - XXXXX (especial para os familiares) julho/07 a abril/10 – <b>28.735</b> ligações</li><li>● 0800 - XXXXX (especial para a emergência) julho/07 a abril/10 – <b>201.978</b> ligações</li><li>● 5582 - XXXX internacional (a cobrar internacional) julho/07 a abril/2010 – <b>1.438</b> ligações</li></ul>
<b>Comunicação com os familiares</b> Ações de contato telefônicos ativos	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>3</b> ações de contato telefônico ativo (<b>139</b> pessoas em 24/07/07; <b>121</b> pessoas em 31/07/07; <b>53</b> pessoas em 13/08/07)</li></ul>
Envio de cartas e telegramas	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>153</b> cartas enviadas</li><li>● <b>285</b> telegramas enviados</li></ul>
Acessos ao <i>website</i> de relacionamento com os parentes das vítimas	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>148</b> famílias acessaram (de 6/8/07 a 15/04/10)</li><li>● <b>1.473</b> <i>webhits</i> (de 6/08/07 a 15/04/10)</li></ul>
Reuniões com a administração da TAM	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>18</b> reuniões</li></ul>

# Assistência aos familiares das vítimas do voo 3054 - Termo de Compromisso (5/5)

Status 22/04/10

- *Assinado em 19 de setembro de 2007 pela **TAM** com autoridades e órgãos do **Sistema de Defesa do Consumidor** relacionados a seguir:*
  1. Defensoria Pública do Estado de São Paulo
  2. Ministério Público do Estado de São Paulo
  3. Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania
  4. Fundação Procon
  
- *Resumo:*
  1. Iniciativa inédita
  2. Documento ratificou e formalizou a assistência prestada pela TAM, entre elas:
    - ✓ Concessão de **plano de saúde** da Amil ou Unimed, à escolha do familiar, válido até 1º de outubro de 2009, beneficiando cônjuges, filhos, pais e irmãos das vítimas, além de companheiros (as) que apresentem decisão judicial reconhecendo a união estável;
    - ✓ Reembolso de despesas comprovadas com **atendimento psicológico** realizado fora do plano de saúde e das instituições especializadas contratadas pela TAM, válido até 1º de outubro de 2009 (prorrogável por justificado diagnóstico);
    - ✓ Pagamento de **passagens aéreas, traslado terrestre, alimentação e hotel** para que os familiares possam participar de reuniões convocadas pelas autoridades competentes.

# Resumo de assistência às vítimas – comparativo assistência internacional



# Ações TAM versus padrão internacional de assistência (1/3)

Comparativo preparado pela FEI Behavioral Health – 20/08/2007

## Padrão internacional de assistência

## Resposta da TAM

### Número gratuito para informações

- Disponibilização de 1 número no país de operação

- 2 números disponibilizados – 1 para Brasil e outro para o exterior

### Traslados

- Traslado imediato (resposta inicial)

- Traslado imediato (resposta inicial)

- Traslado ao funeral para os familiares das vítimas

- Traslado de familiares das vítimas ao funeral
- Traslado para reunião de familiares

# Ações TAM versus padrão internacional de assistência (2/3)

---

Comparativo preparado pela FEI Behavioral Health – 20/08/2007

## Padrão internacional de assistência

## Resposta da TAM

### Hospedagem (no caso de fatalidades)

- Resposta inicial: hospedagem por 7 a 10 dias

- Resposta inicial: hospedagem conforme solicitações
- Hospedagem fornecida para oficiais do governo

---

### Apoio emergencial aos familiares (comida, roupas etc.)

- Conforme solicitações

- Conforme solicitações

# Ações TAM versus padrão internacional de assistência (3/3)

Comparativo preparado pela FEI Behavioral Health – 25/08/2007

## Padrão internacional de assistência

## Resposta da TAM

### Recuperação dos bens das vítimas

- Retorno de bens das vítimas

- Contratação da Global BMS para recuperação dos bens
- Recuperação em coordenação com autoridades

### Auxílio saúde para os familiares

- 1 ano de auxílio psicológico para os familiares diretos

- 2 anos de assistências médica e psicológica para familiares, cônjuges e irmãos
- Cobertura estendida para todas as vítimas fatais e não fatais que estavam no voo ou não

### Adiantamento de indenizações

- Pagamento inicial como parte da indenização

- Pagamento inicial como parte da indenização

### Encontros com a seguradora

Sem referência

- Montagem de postos de atendimento
- Disponibilização de número para agendamento com a seguradora

### Website para familiares

- Sem referência

- Disponibilização de *website* seguro para parentes das vítimas