

Resumo de assistência aos familiares das vítimas – números gerais

São Paulo, 27 de maio de 2010



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

Status 27/05/10

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 27/05/10

	Assistência prestada	Detalhamento
Apoio aos familiares	Concessão de passagens aéreas	● 7.385 passagens emitidas - voos TAM
	Apoio geral (Hospedagem, alimentação, telefone, lavanderia etc)	● Aproximadamente R\$ 16,2 milhões
	Reembolso de despesas gerais	● Aproximadamente R\$ 1,3 milhão em despesas
	Atendimento psicológico	● 50.552 horas de atendimento
	Concessão de planos de saúde	● 676 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	● 800 voluntários treinados (PEACE/TAM) ● 314 voluntários ativados (PEACE/TAM)

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

Status 27/05/10

	Assistência prestada	Detalhamento
Apoio ao IML	<p>Apoio na coleta de DNA</p> <hr/> <p>Aluguel e apoio na concessão de equipamentos e operadores de raio-X</p>	<ul style="list-style-type: none">● 250 amostras coletadas (São Paulo, Brasília, Porto Alegre, Fortaleza e exterior)● 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	<p>Contratação de empresa de serviços funerários (traslado terrestre, flores, embalsamento, jazigo)</p>	<ul style="list-style-type: none">● 195 vítimas tiveram funeral (194 envolvidas no acidente e 1 parente)
Apoio em recuperação de pertences	<p>Serviço de recuperação de pertences</p>	<ul style="list-style-type: none">● 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 27/05/10

Assistência prestada	Detalhamento
Comunicação com o público em geral Comunicados da assessoria de imprensa da TAM	<ul style="list-style-type: none">● 60 notas de esclarecimento● 68 atualizações lista de identificados IML● 128 comunicados
0800 para comunicação pública	<ul style="list-style-type: none">● 0800 - XXXXX (especial para os familiares) julho/07 a maio/10 – 29.367 ligações● 0800 - XXXXX (especial para a emergência) julho/07 a maio/10 – 201.995 ligações● 5582 - XXXX internacional (a cobrar internacional) julho/07 a maio/2010 – 1.438 ligações
Comunicação com os familiares Ações de contato telefônicos ativos	<ul style="list-style-type: none">● 3 ações de contato telefônico ativo (139 pessoas em 24/07/07; 121 pessoas em 31/07/07; 53 pessoas em 13/08/07)
Envio de cartas e telegramas	<ul style="list-style-type: none">● 153 cartas enviadas● 285 telegramas enviados
Acessos ao <i>website</i> de relacionamento com os parentes das vítimas	<ul style="list-style-type: none">● 155 famílias acessaram (de 6/8/07 a 27/05/10)● 1.518 <i>webhits</i> (de 6/08/07 a 27/05/10)
Reuniões com a administração da TAM	<ul style="list-style-type: none">● 18 reuniões

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

Status 27/05/10

- *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