

O sonho não pode virar pesadelo

* João José Forni

Para quem está acostumado hoje a voar com a mesma facilidade com que no passado se andava de trem ou ônibus, soa meio estranho dizer que pouco tempo atrás a maioria da população brasileira apenas sonhava andar de avião.

Mudou muito essa realidade. Em dez anos praticamente dobrou o número de embarques e desembarques no País. Significa que cada vez mais pessoas estão realizando esse sonho.

A Infraero tem procurado acompanhar essa evolução. Novos aeroportos ou reformas modernizam e adaptam os terminais para uma nova realidade de popularização do transporte aéreo, porque passageiros de renda mais baixa começam a ter acesso ao avião.

O aeroporto, então, não chega a ser um problema. A Infraero faz projeções e acompanha a curva de crescimento do mercado, procurando antecipar as reformas para que os aeroportos não fiquem congestionados.

Mas se o problema não está no aeroporto, o que aconteceu, já que o sonho da viagem aérea pode virar um pesadelo?

Há dez anos havia pelo menos quatro grandes companhias aéreas nos vôos domésticos. Nos últimos anos, a crise do transporte aéreo fez duas empresas saírem do mercado, propiciou a entrada de outra e agravou o problema da mais antiga companhia de aviação brasileira.

Resultado: menos oferta de assentos, maior concentração em duas únicas empresas e caos nos aeroportos. Há um mês, num fim-de-semana, causava espanto no Aeroporto de Brasília pelo menos duas filas que saíam pelos portões de acesso ao embarque e desciam pela pista destinada aos carros. O passageiro que chegava uma hora antes de seu vôo se assustava. Era a fila de *check-in* refletindo o início das férias escolares, em plena crise da Varig. Um amigo, felizado com o cartão vip de uma das empresas, desdenhou da fila e dirigiu-se ao balcão vip da companhia. Pois a fila dos privilegiados também estava congestionada. Era um verdadeiro caos no aeroporto, para quem iria embarcar, principalmente aqueles que chegavam em cima da hora.

Há cerca de três anos foi divulgado um estudo do BNDES, constatando que o mercado aéreo brasileiro comportaria apenas duas grandes empresas aéreas. Isso explicaria a endêmica crise das empresas brasileiras mais recentes e de tantas outras que ficaram pelo caminho, como Panair, Real, Cruzeiro do Sul, Riosul. Não conhecemos o destino do estudo e se o governo levou em conta esses dados ao criar a ANAC e redistribuir as malhas aéreas atuais.

De qualquer forma, a percepção do aeroporto, ou da viagem aérea, como uma feliz e agradável aventura, pelo menos para aqueles que saem de férias, começa a ser seriamente abalada. O tumulto provocado pela crise da Varig ainda não foi totalmente resolvido. Muitos passageiros compraram bilhetes ou trocaram milhas por

passagens da Varig e não puderam voar até agora, porque os vôos foram cancelados. A oferta de assentos diminuiu, o que inflou os preços e postergou a viagem dos sonhos.

O transporte hoje

No meio desse caos, a percepção dos passageiros é de que a Infraero tenta organizar ou pelo menos minimizar o desconforto daqueles que passam horas e até dias nos aeroportos, esperando a vez de voar. Para o passageiro comum, principalmente aquele menos acostumado com os aeroportos, a segregação das atribuições num terminal de passageiros é muito difusa.

Se o passageiro chega de um vôo internacional e filas intermináveis o recebem para verificação de bagagem, ou na imigração, como dissociar esse transtorno da imagem da Infraero? Afinal, se ela administra o aeroporto, na percepção deles, a responsabilidade é da empresa.

Nesse caso, não adiantam instalações confortáveis nos aeroportos, lojas, ar refrigerado, restaurantes, acesso à internet, livrarias, cinema e até banho e massagem. O passageiro vai ao aeroporto e quer voar no horário. A quase totalidade está ali indo ou vindo, levando ou esperando passageiros com compromissos marcados. O foco, portanto, é a viagem. Se a viagem se frustra por razões ignoradas pelo passageiro, todo o mundo é culpado. A imagem da Infraero, portanto, acaba contaminada pelos transtornos do aeroporto.

Caberia ao Ministério da Defesa, por meio da ANAC, ao Comando da Aeronáutica, ao Ministério do Turismo, naquilo que lhes compete, às companhias aéreas e à Infraero juntar esforços para que o aeroporto volte a ser um lugar de sonhos. Uma viagem aérea não pode significar sofrimento, a ponto de o aeroporto se transformar num lugar incômodo, rejeitado pelo passageiro e visto como a antecâmara do caos. Chegamos ao ponto de comemorar quando tudo funciona com normalidade, e o vôo sai no horário, como se o passageiro fosse um afortunado. Um absurdo.

O sucateamento dos trens, em passado recente, e a deterioração de nossas rodovias devem funcionar como alerta para o transporte aéreo. Até há pouco tempo, o conforto dos aeroportos era elogiado pela mídia e apoiado pelos passageiros. Tempo em que quatro companhias aéreas davam conta da demanda, embora com baixa taxa de ocupação de assentos. Hoje vemos um estímulo a viagens aéreas, com promoções e facilidades inimagináveis poucos anos atrás, compradas pela Internet, a perder de vista. O passageiro, porém, não pode ficar refém das empresas aéreas. Elas oferecem facilidades, cativam o

passageiro, mas na hora de oferecer os serviços não encontram justificativas para atrasos, filas, overbooking, cancelamentos ou transferências de vôos.

A preservação da imagem da Infraero está diretamente ligada ao que acontece, em cadeia, nos aeroportos. Qualquer pesquisa vai mostrar que os passageiros não estão satisfeitos. Boas instalações são muito importantes, encantam qualquer pessoa. Mas quem vai ao aeroporto geralmente vai para viajar. De preferência, sem transtorno. Outros, quem sabe, para realizar aquele antigo sonho.

** Este artigo foi originalmente produzido e publicado na Revista Infraero, nº 1, novembro/2006.*