

Até qu serem

MATHEUS LEITÃO E MATHEUS MACHADO

NO DICIONÁRIO *MICHAELIS*, UMA das definições para a palavra bússola é: “Aquilo que serve de guia em assuntos ou negócios difíceis”. De um chefe de governo – assim como de um piloto de avião – espera-se que ele sempre tenha um norte em momentos de turbulência. Nos últimos seis meses, período em que o país mergulhou na mais grave crise aérea de sua história, o presidente Luiz Inácio Lula da Silva parece ter feito uma confusão de instrumentos. Em vez da bússola, estaria se orientando por uma biruta de aeroporto, aquele saco cônico fixado sobre uma haste metálica que se move conforme a direção dos ventos.

“Ninguém na tropa de negociação do governo ou no gabinete de crise teve visão estratégica das decisões que tomavam ou pensou em suas repercussões”, afirma o cientista político Sérgio Abranches. O despreparo do governo é gritante desde a queda do avião da Gol no ano passado, quando morreram 154 pessoas. De lá para cá, o caos nos aeroportos tornou-se rotina. Os momentos de tranquilidade, exceção. Nos últimos dez dias, a situação atingiu seu ponto máximo: cerca de 200 controladores de

O que Lula disse sobre o

“Acho que acabou a crise. Estamos vivendo um rescaldo.

A situação parece já ter se normalizado”

DEZEMBRO/2006

Foto: Ed Ferreira/AE

DOR DE CABEÇA

Presidente Lula, em cerimônia no Palácio do Planalto, com o ministro da Defesa, Waldir Pires. Apesar da inoperância de Pires, Lula o manteve no cargo durante a crise

ando os reféns?

O que o governo precisa fazer para acabar com a crise aérea – e o que deixou de fazer para que ela não tivesse acontecido

vôo cruzaram os braços em aeroportos de todo o país e simplesmente pararam de orientar os aviões.

Atordoado, o governo tratou de agravar ainda mais a confusão. Primeiro, revogou a decisão do comandante da Aeronáutica, brigadeiro Juniti Saito, de prender os líderes do motim, e escalou o ministro do Planejamento, Paulo Bernardo, para negociar um acordo com os grevistas. Depois, o controle da situação foi devolvido ao comandante da Aeronáutica. O presidente Lula passou a dizer que não mais protegerá os amotinados contra possíveis punições. Resultado: o governo não resolveu a crise nos aeroportos e ainda provocou uma crise militar – rapidamente contornada, mas desnecessária.

Como chegamos a essa situação? A crise aérea é resultado de falta de planejamento. O tráfego de aeronaves cresceu muito nos últimos anos, mas o movimento não foi acompanhado pela expansão da infra-estrutura. De acordo com dados da ONG Contas Abertas, até o acidente com o avião da Gol haviam sido aplicados apenas R\$ 151,1 milhões dos R\$ 531,6 milhões destinados no Orçamento da União de 2006 a despesas com proteção ao vôo e

segurança do tráfego aéreo. Com a comissão nacional e a suspeita de falhas no controle dos aviões, o governo foi forçado a liberar o resto do dinheiro. A mesma coisa aconteceu com a receita do Fundo Aeronáutico, composto de tarifas pagas pelas empresas aéreas. Ele somou R\$1,9 bilhão no ano passado. Segundo a Aeronáutica, R\$ 364 milhões foram retidos para engordar o caixa do Tesouro Nacional.

É preciso iniciar com urgência um plano para reorganizar os aeroportos em todo o país, com investimento em tecnologia. Em dezembro, o tráfego aéreo ficou caótico por causa de uma pane no sistema de comunicação da central responsável pelo controle dos aviões nas regiões Sudeste e Centro-Oeste. A Aeronáutica anunciou, então, a compra de quatro sistemas de comunicação semelhantes ao que falhou e a contratação de uma empresa para a manutenção do maquinário. Atitude errada, na opinião de alguns analistas da área. “O Brasil insiste em gastar dinheiro numa infra-estrutura que, da-

qui a algum tempo, estará obsoleta”, afirma o analista André Castellini, da consultoria Bain & Company. “O resto do mundo está se preparando para aposentar o radar e o rádio e fazer o controle aéreo por satélite.”

Outra sugestão apresentada por especialistas é duplicar os equipamentos. De acordo com esse raciocínio, prevalece no setor aéreo uma cultura de redundância. Nos aviões, há sempre mais de um motor, mais de um tan-

que de combustível, mais de um sistema hidráulico. No tráfego aéreo, não há instrumentos na reserva. “A necessidade de um sistema de reserva é indispensável”, diz o engenheiro aeronáutico James Waterhouse. “Ignorar a reposição de equipamentos de reserva é de uma irresponsabilidade sem tamanho.”

Há meses o governo discute como investir em máquinas e aumentar o número de controladores de vôo. Até agora, houve muita reunião e poucas decisões. Na terça-feira, o Palácio do Planalto começou a falar em convocar militares aposentados e contratar controladores de vôo em países vizinhos. Daria certo? “Não. Seria um desastre”, afirma Mark Baumgartner, presidente da Federação Internacional das Associações dos Controladores de Tráfego Aéreo (Ifatca, na sigla em inglês). “É possível contratar pessoas de fora e tê-las treinadas depois de seis meses. Antes disso, não.”

Outra mudança essencial, na avaliação dos especialistas, é acabar com a ▶

Trazer novos controladores para substituir os amotinados exigirá pelo menos seis meses de treinamento

apagão aéreo

“Eu quero prazo, dia e hora para a gente anunciar ao Brasil que não vamos mais ter problemas nos aeroportos brasileiros”

MARÇO/2007

“Homens e mulheres brasileiros precisam ter a tranquilidade de viajar, e a gente não pode ficar assistindo na televisão, todo dia, milhares de pessoas sofrendo”

ABRIL/2007

concentração do controle do tráfego aéreo em Brasília – de onde são monitorados 80% dos vôos em território brasileiro. Um caminho para aliviar essa sobrecarga seria redistribuir o controle entre as equipes do Rio de Janeiro e de São Paulo e criar outros centros regionais que funcionem como reserva em casos de emergência. Seria importante, também, desafogar os principais aeroportos. Dos 20 maiores, nove recebem 90% dos vôos.

Entre os analistas do setor de aviação, não há quem deixe de recomendar a troca do ministro da Defesa, Waldir Pires. Desde a eclosão da crise, ele já deu várias demonstrações de que não está preparado para a função. Adotou um comportamento dúbio em relação ao movimento dos controladores. “O ministro da Defesa, que devia ser imparcial, apoiou controladores em estado de rebelião”, afirma o cientista político Eliezer Rizzo de Oliveira, especialista em assuntos militares. Com isso, ele conseguiu apenas desagradar aos chefes militares e não conquistou os sargentos. Na hora em que negociaram com o governo, os controladores vetaram Pires como interlocutor. “Nada justifica sustentá-lo no cargo”, diz Oliveira. De acordo com líderes governistas, o próprio Lula reconhece a inaptidão de Pires, mas adia sua substituição para não carimbá-lo como o ministro do apagão aéreo. O presidente montou um gabinete de crise, sob o comando da chefe da Casa Civil, Dilma Rousseff.

Até agora, sem resultado.

Uma das mudanças em estudo pela equipe de Dilma é tirar dos militares o contro-

le do tráfego aéreo. Os controladores passariam a trabalhar num órgão civil, vinculado ao Ministério da Defesa. “O Brasil está na contramão”, diz o cientista político Ricardo Caldas, da Universidade de Brasília. “No resto do mundo, os militares vigiam o espaço aéreo, mas o tráfego dos vôos domésticos é controlado por civis altamente qualificados e com tecnologia de ponta.” A desmilitarização do controle aéreo ainda não saiu do papel por causa da resistência da Aeronáutica. O presidente Lula disse que o assunto precisa ser mais estudado e devolveu à Aeronáutica a decisão sobre como e quando ocorreria a transição – se é que ela realmente virá a acontecer. Mesmo que fosse adotada agora, a desmilitarização da área levaria oito anos para ser completada, segundo o especialista Baumgartner: “A experiência internacional mostra que demora de sete a oito anos para funcionar completamente. Não vai ser uma coisa fácil e criará muita insegurança no início, mas no longo prazo é a solução”.

Em outros tempos, uma crise militar como a dos últimos dias provocaria temores de um golpe de Estado. O fato positivo, agora, é que nem as mentes mais delirantes cogitaram essa hipótese. Houve quem comparasse a crise atual ao episódio traumático de outro 30 de março, em 1964, quando o presidente João Goulart compareceu a uma reunião de sargentos no Automóvel Clube no Rio de Janeiro. Os sargentos protestavam contra a punição aplicada pelo comando da Marinha a marinheiros que tinham se rebelado. Goulart

@ Acompanhe

os desdobramentos da crise militar em

www.epoca.com.br



29/9/2006

Boeing 787-800 da Gol choca-se em pleno ar com um avião Legacy. O jato se salva, mas o Boeing cai, matando as 154 pessoas a bordo

27/10/2006

Controladores de vôo passam a trabalhar seguindo ao pé da letra as normas de segurança da FAB, expediente conhecido como **operação-padrão**. Pousos e decolagens atrasam e aeroportos ficam lotados



20/11/2006

ÉPOCA revela documentos da FAB que registram que, meses antes do acidente com o Boeing da Gol, em pelo menos outras três ocasiões aviões quase bateram em pleno ar. A reportagem mostra também que existem “zonas de sombra” no espaço aéreo brasileiro onde os radares não funcionam



QUEM MANDA?
Lula em cerimônia com os comandantes do Exército, da Marinha e da Aeronáutica. A condução confusa da negociação agravou a crise militar

apoiou os manifestantes. No dia seguinte, as Forças Armadas deram o golpe de Estado. Lula interferiu em favor de patentes inferiores, gerou indignação entre os oficiais e deflagrou uma crise militar. Mas reconheceu o erro e voltou imediatamente atrás. Mesmo com o recuo, militares da ativa e da reserva aproveitaram uma cerimônia na Base Aérea de Brasília para apoiar o brigadeiro Saito. Ele foi muito aplaudido depois de dizer em discurso que não vai se afastar do cumprimento dos “princípios basilares da hierarquia e disciplina”.

Os amotinados da sexta-feira 30 serão processados pelo Ministério Público Militar. Provavelmente serão punidos, ao contrário do que Lula disse no primeiro momento. O risco que se corre ao não punir os amotinados é incentivar um efeito dominó com mais greves e atitudes de insubordinação em outros setores militares (leia mais na coluna de Fernando Abrucio à pág. 45). Há mais de uma década os militares reclamam de baixos salários. A negociação do governo com os sargentos da FAB poderia abrir um precedente e pôr em risco o controle das Forças Armadas sobre a tropa.

Mesmo irritados, os sargentos se comprometeram a não atrapalhar a Páscoa dos passageiros. Segundo controladores de voo, eles estudam um plano para uma nova ofensiva, caso não sejam atendidos em suas reivindicações. Cogitam, entre outras ações, um pedido coletivo de

baixa. Um dos sargentos estimou que poderiam aderir a esse processo 40% dos controladores, o suficiente para desencadear novo caos aéreo. Na semana passada, representantes dos pilotos de avião acusaram os controladores de sabotagem. O vice-presidente do Sindicato dos Aeronautas, Gelson Fochesato, afirmou que alguns controladores estariam deliberadamente passando informações erradas às aeronaves com a intenção de tumultuar o tráfego aéreo.

A crise aérea exige agilidade e capacidade de gerenciamento para ser resolvida, justamente duas coisas aparentemente raras no governo. “Esse não é um caso isolado”, afirma o cientista político Sérgio Abranches. “É um exemplo de um padrão de atitude no governo, que define uma situação clara de má governança e alto risco político.” Desde sua posse, quando depara com algum obstáculo, Lula costuma usar sua popularidade para adiar decisões. Foi assim para fazer a reforma

“Esse caso é uma situação clara de má governança e risco político”, diz o cientista político Sérgio Abranches

ministerial. Também é conhecida a dificuldade de Lula para demitir alguém, mesmo em situações graves. Pela primeira vez, agora ele não poderá jogar seu jogo preferido. A popularidade de Lula nada pode contra o caos aéreo, e a tática do adiamento só piora o problema. Lula e sua equipe terão de mostrar capacidade de planejamento e gestão e precisarão tomar decisões rápidas. Para não continuarem reféns da crise – como os passageiros. ◆

Fotos: André Dusek/AE, Altton de Freitas/Ag. O Globo, Domingos Peixoto/Ag. O Globo, Giuliano Gomes/Folha Imagens/Roberto Stockert Filho/Ag. O Globo

20/12/2006

Seis aviões da TAM param para manutenção, provocando atrasos. A Anac suspeita que a empresa tinha vendido mais passagens que a capacidade de seus aviões. Uma auditoria atribui os problemas à “conjunção de fatos”

15/2/2007

Apesar das ameaças, os controladores não fazem greve. **38% dos vôos** atrasam no Carnaval

30/3/2007

Controladores amotinam-se e passam o dia em greve de fome na torre de controle de Brasília. O movimento se estende para Manaus e Curitiba. **107 vôos são cancelados**



10 conselhos para os passageiros

O que fazer para reduzir o incômodo e os prejuízos enquanto o caos aéreo durar

SOLANGE AZEVEDO

PIM-POM. "SENHORES PASSAGEIROS, a Infraero informa..." A rotina de atrasos e cancelamentos nos vôos domésticos e internacionais a que o brasileiro vem sendo submetido nos últimos seis meses não tem prazo para acabar. Ainda que o governo entre em acordo com os controladores, a situação não será normalizada, ao menos até que se conclua a reforma das pistas de Congonhas, o aeroporto mais movimentado do Brasil. Ele causa impacto no tráfego aéreo do país inteiro. A previsão é que as obras terminem em maio. Como não dá para evitar os percalços nas viagens aéreas, o jeito é se preparar para elas.

Quem vai embarcar deve primeiro telefonar para a companhia aérea ou para a Agência Nacional de Aviação Civil (*os telefones estão no quadro em destaque*) para checar se o vôo sairá no horário previsto. A Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária (Infraero) também divulga dados na internet (www.infraero.gov.br), no link Vôos On-Line. Em caso de pacote turístico, cabe à agência de viagens fornecer detalhes do vôo. Com essa informação, é possível pelo menos esperar em casa, em vez de sentar-se no saguão do aeroporto.

► **Para evitar filas**, faça o check-in antecipado. Algumas empresas aéreas permitem que esse procedimento seja realizado em postos fora do aeroporto, pela internet ou um dia antes da viagem. Quanto mais cedo for feito o check-in, menor será a chance de não viajar. Sempre que puder, adiante sua passagem e fuja dos horários de maior movimento nos aeroportos (começo da manhã e fim da tarde).

@ Confira
Mais dicas sobre como planejar sua viagem em
www.epoca.com.br

► **Negocie com a companhia aérea.**

Caso o vôo atrase ou seja cancelado, tente garantir o embarque por outra empresa. Se isso não for possível e a empresa oferecer hospedagem ou locomoção, aceite. A companhia saberá onde você está e entrará em contato assim que a situação se normalizar. Sair do aeroporto reduz o cansaço da espera.

► **Antecipe o vôo doméstico que**

precede um embarque para o exterior para não correr o risco de perdê-lo. Embora isso implique mais tempo aguardando a conexão, é uma forma de garantir que a viagem será feita. "As pessoas escolhem o avião pela rapidez, mas esse tipo de cuidado é necessário", diz Cláudio Candiota Filho, presidente da Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo (Andep).

► **Se o vôo for cancelado**

pela companhia aérea, independentemente do motivo, quem já pagou a passagem terá direito ao reembolso integral. Se o pagamento tiver sido feito com cartão de crédito, o passageiro deverá solicitar uma carta à companhia aérea que evidencie o cancelamento e enviá-la à administradora do cartão, pedindo a suspensão da cobrança. Se a compra tiver sido parcelada, o reembolso será proporcional.

► **Cancelar bilhetes**

aéreos não emitidos pode ser feito sem ônus. A empresa aérea tem até 30 dias para fazer o reembolso. Cancelar bilhetes já emitidos implica multa.

► **Monte um kit de sobrevivência.**

Mantenha na bagagem de mão itens que você pode precisar caso o vôo atrase, como garrafa de água ou suco, frutas ou algum outro alimento leve e uma troca de roupas. Se for o caso, mamadeira, fraldas, remédios de uso regular. Observe, no entanto, que sua mala de mão não pode exceder 5 quilos de peso e 115 centímetros de dimensão (somando o comprimento, a largura e a altura). Essas regras valem apenas para vôos em aeronaves com mais de 50 assentos. No caso de aeronaves com capacidade menor, consulte a empresa aérea para saber qual é a limitação.

► **Esperre a confirmação do vôo**

para entrar na sala de embarque, pois lá você provavelmente terá de se desfazer de seu "kit de espera". A verificação da bagagem de mão é feita na entrada da sala. Desde o dia 1º de abril, a Anac tem novas regras para os vôos com destino aos Estados Unidos e à Europa. Substâncias líquidas, gel, pasta, creme e aerossol só podem





ESPERA
Passageiros aguardam embarque no aeroporto de Guarulhos, São Paulo, no dia 30. O caos aéreo não tem prazo para acabar

ser levados na bagagem de mão em quantidades limitadas e guardadas em um saco plástico transparente e vedado de, no máximo, 20 centímetros de largura por 20 centímetros de comprimento. A medida exclui medicamentos com receita médica, alimentos de bebês e de dietas especiais. Neste caso, é bom levar indicação de médico ou nutricionista.

► **Você pode pedir indenização** pelos prejuízos sofridos por atraso nos vôos. Mas prepare-se para uma ação judicial. As companhias têm se recusado a pagar, afirmando que a culpa dos atrasos é do governo. As entidades de defesa do consumidor dizem que o contrato de uma passagem é feito entre o passageiro e a companhia. A responsabilidade, portanto, seria dela. A primeira medida para tentar ser ressarcido é registrar a reclamação na companhia aérea. Procure, também, a Anac para formalizar a queixa. Mas aja com calma. Atitudes intempestivas, como invadir a pista, agredir funcionários ou danificar instalações

e equipamentos do aeroporto, podem levá-lo à prisão e a responder a processo judicial.

► **Processar a Infraero ou a Anac**, só na Justiça Federal. Juizados especiais cíveis aceitam causas com valores até 40 salários mínimos (R\$ 14 mil). Mas não admitem ações contra a União. Agências de turismo e operadoras também podem ser responsabilizadas na Justiça comum, cujas causas não têm limite de valor. O prazo para impetrar ação na Justiça é de até um ano, contado a partir da data do vôo. Antes de ir à Justiça, o passageiro deve tentar resolver o problema amigavelmente. Nesse caso, o acordo deve ser feito por escrito. Para provar seus direitos, o passageiro deve estar documentado. Cópias de notas fiscais ou recibos de despesas como táxi, alimentação, telefonemas e hospedagem devem ser anexadas ao pedido. Quem perdeu prova de concurso público deve apresentar o recibo de pagamento da inscrição. Caso uma empresa ou uma pessoa tenha deixado de fechar um negócio, pode juntar documentos como

minuta de contrato e correspondências para acionar os responsáveis.

► **Precisando deixar o aeroporto**, exija um documento por escrito da empresa que mencione o horário de sua saída. Se não conseguir tal comprovante, tíquete do estacionamento, de lanchonete, recibo do táxi ou documento de entrada e saída do hotel podem ser usados como provas da espera e do atraso num eventual processo. ◆

Para encaminhar reclamações

Na internet: preencha o formulário online de reclamações, disponível no site da Anac (www.anac.gov.br). No aeroporto: procure a Seção de Aviação Civil (SAC) ou o Serviço Regional de Aviação Civil (Serac) e preencha o formulário de reclamações. Você também pode entrar em contato com uma das Gerências Regionais (GER) da Anac listadas abaixo.

GER 1 – Belém (PA) Tel. (91) 3210-7400

GER 2 – Recife (PE) Tel. (81) 2101-6000

GER 3 – Rio de Janeiro (RJ)

Tel. (21) 2104-8902

GER 4 – São Paulo (SP) Tel. (11) 5542-4716

GER 5 – Canoas (RS) Tel. (51) 3373-5555

GER 6 – Brasília (DF) Tel. (61) 3212-1800

GER 7 – Manaus (AM) Tel. (92) 3629-1020

Outros sites e telefones úteis:

TAM – www.tam.com.br Tel. 0800-5705700

Gol – www.voegol.com.br Tel. 0800-2800465

Varig – www.varig.com.br

Tel. (11) 4003-7000

Ocean Air – www.oceanair.com.br

Tel. (11) 4004-4040

BRA – www.voebra.com.br

Tel. (11) 6445-4310

Pantanal – www.voepantanal.com.br

Tel. 0800-6025888

Aeroportos – www.infraero.gov.br

Anac – www.anac.gov.br

Portal do Consumidor –

www.portaldconsumidor.gov.br

Pro Teste – www.proteste.org.br

Andep – www.andep.com.br

Fontes: Agência Nacional de Aviação Civil (Anac); Cláudio Candiota Filho (presidente da Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo – Andep); Fundação Procon-SP e Maria Inês Dolei, da Pro Teste – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor