

## Da Mesa do Comandante

---

*Walter Longo*

Crítica sempre foi uma atividade perigosa. Deveria estar inscrita na lista dos esportes radicais, daqueles que atraem jovens de todas as idades e sempre acabam quebrando alguns ossos. Tem o mesmo poder de injetar adrenalina, mexer com as entranhas e gerar frisson em quem pratica, assiste ou lê.

Muito mais fácil, seguro e confortável é praticar o elogio gratuito, que agrada a todos e não provoca ondas de indignação e revolta por parte de quem se sente atingido. Por outro lado, a crítica é que move as coisas para a frente. É ela quem faz as pessoas se incomodarem, se agitarem nas cadeiras e revisarem decisões ou posturas. A crítica destrói paradigmas e toca fundo no nervo da alma das organizações, deixando-o exposto e dolorido.

Mas apesar do perigo de praticar esse esporte, ele é fascinante. Uns dizem que criticar é julgar, um pouco como brincar de Deus. Outros vêem sempre sintomas de crueldade ou vingança do crítico para com o criticado. Alguns entendem até como presunção desmedida e condenável. Mas, deixar passar em brancas nuvens um fato que lhe pareça relevante, reduzir ou anular a dimensão do sentimento, tocar de leve nos assuntos amenizando nas tintas e matizes, e sujeitar-se a não expressar o que se pensa ou sente com medo de retaliações ou preconceitos é, no fundo, como morrer um pouco.

Por isso, mesmo levando em conta os riscos, tenho me utilizado do espaço destes artigos para praticar a crítica sincera e bem intencionada sobre fatos, negócios e empresas. Sei que não é a forma mais fácil de ganhar amigos ou clientes. Tenho porém, a convicção de estar contribuindo de maneira efetiva para um mercado que vem me acolhendo, com carinho e respeito, por tantos anos.

Apesar do terreno minado onde tenho caminhado, às vezes me deparo com surpresas que valem muito e me motivam a seguir em frente. Há algumas semanas atrás fiz uma crítica contundente ao marketing da TAM no artigo intitulado "Síndrome de Atayde Patreze". Era sobre o risco de algo natural e espontâneo estar se transformando em overdose caricata.

Meu objetivo era alertar essa empresa, como usuário e interessado no assunto, sobre a necessidade de se rever a abordagem de sua relação com os clientes numa nova fase internacional e maior dessa companhia aérea. No fundo queria transmitir que todo o esforço da TAM para chegar ao Big League tinha surtido efeito. Só que com isso, havia um preço a pagar.

Era o preço de rever sua postura, atenuar a subserviência de pilotos e comissários, eliminar o tapete vermelho ao pé da escada além do piano de cauda nas salas de embarque, e até reduzir a presença física de seu

folclórico Presidente.

Quando uma empresa cresce tão rápido, de maneira fulminante, corre sempre o risco de não parar para pensar nas mudanças necessárias. É que crescer já nos parece uma grande mudança. Meu intuito era colaborar com a reflexão. Mas sempre restava a dúvida se havia sido capaz de transmitir algo de positivo, ainda que ácido, num setor como o marketing, tão pouco afeito a críticas e análises mais cruas.

Foi por isso que recebi com positiva surpresa, algum tempo depois, uma correspondência "da Mesa do Presidente", o Comandante Rolim, abordando o assunto. Como era de se esperar, ele não concordava com quase nada de meus comentários. E de maneira muito competente dissertou sobre cada um deles, estabelecendo um contraponto dos aspectos abordados em meu artigo.

O objetivo da crítica não é fazer mudar, e sim fazer pensar, rever posturas e só aí confirmar ou alterar comportamentos. Ao defender seus pontos de vista, a TAM parou para pensar sobre cada um deles. E aí está o verdadeiro valor da crítica. O importante deste episódio foi verificar pessoalmente que a TAM pratica o que acredita, e vice-versa.

Se já torcia pelo Comandante Rolim, agora torço ainda mais. Ao aceitar de maneira simpática, democrática e aberta os comentários que fiz à sua empresa, que agora avança rumo ao Mercosul, demonstrou que já está preparado para assumir sua verdadeira dimensão e importância no cenário da aviação comercial das Américas. O resto são detalhes. E detalhes a gente pode ir mudando aos poucos.