

# escrevivendo

por Salomão Moyana

LAM: N. 6/2/89

## a nossa única escolha

Eu pertencço ao grupo daqueles moçambicanos que, com a independência nacional, conquistaram a sorte de viajar muitas vezes para todas as províncias de Moçambique. Já me vali, amiúde, das carreiras das Linhas Aéreas de Moçambique (LAM) para todas as capitais provinciais, excepto para Xai-Xai, Inhambane e Chimoinho, cidades que as tenho alcançado por via terrestre (Xai-Xai e Inhambane) e por via de avionetas da Empresa Estatal TTA (caso de Chimoinho).

Acompanho com bastante interesse e admiração e esforços de alguns trabalhadores das LAM em melhorar os seus serviços, sobretudo no que concerne ao atendimento do público nos balcões de «check-in», área em que, embora persistam graves problemas, devo reconhecer haver certa evolução positiva, sobretudo a partir da introdução do PRE.

Há, porém, vários problemas que julgo estarem a afectar de forma crónica a nossa companhia aérea e que a não serem resolvidos continuarão a manchar aquela empresa estatal.

Por exemplo, vejo que se o problema dos atrasos de voos não for resolvido, dificilmente as LAM poderão conquistar a credibilidade e respeitabilidade que pretendem ter quando fazem anúncios publicitários a dizer-nos que «LAM é a sua melhor escolha». Penso que nenhum viajante sério escolheria viajar numa companhia que nunca cumpre os horários de voos e, muito menos, explica aos passageiros as verdadeiras causas dos atrasos constantes. Portanto, em vez de «nossa melhor escolha» as LAM são justamente a nossa «única escolha».

É que realmente, se houvesse outra companhia, eu experimentaria outra realidade...

Outro «calcanhar de Aquiles» da companhia que, ultimamente, se verifica e que afecta tudo são as também constantes «deficiências técnicas».

Exemplos: No dia sete de Janeiro, deste ano tomei o avião, juntamente com outros passageiros, às 7.38 horas com destino à cidade de Nampula com uma escala técnica na cidade da Beira. Assinale-se que é às 7 horas que deveríamos ter voado e não às 7.38 horas, razão pela qual chegámos às 5 e não às 5.38 horas ao Aeroporto Internacional de Maputo. Trinta minutos antes de aterrar na Beira, o nosso «Boeing» foi acometido de uma «deficiência técnica» tendo, contudo, aterrado em segurança no Aeroporto Internacional da Beira.

Já em terra, viu-se que a «deficiência técnica» era uma avaria séria, pelo que optou-se por se pedir um outro «Boeing» de Maputo, o qual demorou o seu tempo, pois estava comprometido com outros destinos (já que não conheço mais de três «boeings» operando nas nossas Linhas Aéreas).

No Aeroporto da Beira demorámos seis (6) horas à espera da continuação da viagem até Nampula, local que apenas alcançámos depois das 16 horas. Em resumo, levámos quase o mesmo tempo que levaríamos a viajar de Maputo para a Europa numa companhia mais saudável. E isto não foi a primeira vez a acontecer-me...

Na segunda-feira, dia 16 de Janeiro, o «Boeing» que deveria ter chegado ao Aeroporto de Nampula antes das 10 horas da manhã, apenas chegou depois das 16 horas. Quando procurei saber disseram-me que foi acometido de «uma deficiência técnica» pouco depois de decolar de Maputo, tendo regressado à base, para revisão mecânica. Alguém acrescentou que não é o mesmo aparelho que, posteriormente, voou para aquelas bandas nortenhas.

No dia seguinte, 17 de Janeiro, terça-feira, o avião apareceu relativamente cedo em Nampula proveniente de Pemba. Mas pouco antes de aterrar foi dada a informação de que apenas tomariam o aparelho os passageiros com destino a Beira (que até já tinham feito o «check-in») e os que iam a Maputo deveriam regressar a casa e comparecer ao Aeroporto no voo seguinte para «tentar a sorte», isto é na quinta-feira, dia 19, pois o aparelho embora não estivesse cheio de passageiros tinha «peso a mais» e como o comandante conhecia algumas «deficiências técnicas» do avião, não gostaria de sobrecarregá-lo. Aliás, em relação aos passageiros da Beira, que já estavam na sala de embarque, cinco deveriam sair e ficar em terra, por razões já alegadas. Quero referir que nesse dia em Nampula havia numerosos passageiros retidos de voos anteriores, pois ali existe o problema de que, todos os voos com a excepção dos do sábado não são dali apenas estão de passagem (vêm de Pemba ou de Lichinga, às vezes sem respeitar a lotação que caberia a cada escala). Mas o caso de Nampula merece um comentário à parte, pois trata-se de uma escala que sempre enfrentou problemas de voos, não totalmente por culpa da companhia mas também do Governo Provincial. Mas antes disto tenho mais um exemplo das «deficiências técnicas».

No dia 25 de Janeiro, o voo de Maputo-Tete não se efectivou, embora os passageiros tivessem chegado cedo ao aeroporto. Foi dito que não haveria voo porque o «Boeing» que ia voar tinha chocado com um camião-cisterna na placa, durante as manobras de abastecimento do aparelho, pelo que havia prejuízos materiais que impossibilitavam o «Boeing» de voar até Tete. No dia seguinte dois colegas meus, que deveriam ter ido a Tete voltaram, informando na Redacção que não há viagem em virtude de uma «deficiência técnica» do avião. Isso já era dia 26 de Janeiro. De maneira que, para além de todos os inconvenientes de trabalho, é de temer seriamente as consequências destas «deficiências técnicas».

Sobre Nampula: Antes de 1987 havia muitos problemas de suborno e arrogância de certos funcionários das LAM em Nampula, o que culminou com a detenção de alguns deles. De 87 para cá há muitas transformações positivas na conduta do pessoal das LAM local, transformações catalisadas pelo envolvimento de algumas estruturas do Governo no controlo dos viajantes e pela introdução do PRE, que elevou os preços das passagens, diminuindo em parte a procura de transporte aéreo, ao mesmo tempo que criava algumas dificuldades financeiras aos que gostam de subornar os trabalhadores daquela companhia (pois o preço de passagem mais o suborno dava uma exorbitância).

Mas estas transformações positivas ficam abafadas pelo facto de se não afectar mais voos que terminem naquela cidade e também pela proliferação de listas oficiais com prioridade infalível (o que em 87 o Governador de então tinha eliminado).

Quer dizer, para além da lista que se elabora na Terminal local, existe uma outra chamada «lista do Governo», a qual geralmente traz uma interminável quantidade de nomes de indivíduos, cujas actividades não têm nada a ver com o Governo. Isto é, se um trabalhador da OJM de Nampula ou um comerciante influente quer vir a Maputo passar férias ou fazer candonga faz uma nota ou contacto com a Secretaria do Governo, a qual inclui imediatamente o seu nome na «lista do Governo», com prioridade para o embarque e se este elemento não embarcar, o funcionário das LAM pode ver o seu futuro profissional comprometido, pode ser detido, pode ser punido.

Não quero desenvolver este ponto, por razões de espaço, mas gostaria de sugerir que a lista do Governo contivesse apenas (como já aconteceu) apenas nomes de VIP's (very important person), o que ao nível de Nampula tinham que ser pessoas com categoria igual ou superior a de directores provinciais e os restantes deveriam ir marcar as suas reservas directamente na Terminal das LAM. Ao mesmo tempo, a companhia deve reduzir até acabar com certas humilhações ao passageiro, como sejam tirar passageiros da sala de embarque «porque há peso a mais». É que assim, eu vou concordar com um amigo que me disse que «é mais seguro viajar de «chapa-100» do que das LAM, pois no «chapa-100» basta pagar ninguém manda descer até ao destino, ao passo que nas LAM até dentro do avião o passageiro ainda é mandado descer e humilhado.

E penso ser dever da companhia e do Estado moçambicano lutar juntos para que comparações como esta não tenham lugar na mente do viajante. Digo «companhia e Estado» porque tenho a plena consciência de que alguns problemas que aponteij só poderão encontrar solução com a aquisição de novos aviões, o que já não compete apenas às LAM mas ao Governo da República Popular de Moçambique, pois o que custa um avião é qualquer coisa que justifica muita reunião e decisões políticas ponderadas. Ansiosamente, aguardo o futuro.