

Resposta da TAM

J. Roberto Whitaker Penteado

A Assessoria de Imprensa da TAM enviou a carta abaixo a redação do caderno Propaganda & Marketing, que me facultou responder, com o texto que segue logo após.

Em relação às afirmações contidas no artigo "Sem a Varig", da última edição da revista "Propaganda & Marketing", a TAM informa:

1) O comentário de que os pilotos da TAM "muitas vezes se fazem esperar" é infundado. Prova disso é que os índices de pontualidade da TAM em 2006 são todos os meses superiores aos índices da indústria de aviação brasileira, segundo dados da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

2) Atualmente, o serviço Fale com o Presidente conta com 30 funcionários e sua principal atribuição é zelar pela satisfação dos Clientes. Todos os contatos são individualmente respondidos e as informações coletadas com os comentários dos Clientes são usadas para a tomada de ações e de medidas corretivas e preventivas dentro da empresa. Portanto, a missão do departamento é estreitar o relacionamento com os Clientes e fornecer informações à companhia de forma a evitar a reincidência dos problemas.

3) A filosofia deixada pelo Comandante Rolim o nosso "espírito de servir" continua sendo renovada no dia-a-dia das ações da empresa e nos constantes treinamentos oferecidos em nossa Academia de Serviços Cmte. Rolim Amaro.

Assessoria de Imprensa

=====
Resposta de JR enviada ao Caderno:

Desconsiderando que a assessoria da TAM me chamou pouco sutilmente de mentiroso, quero esclarecer que não me referia atrasos dos aviões, mas sim dos seus comandantes.

Como usuário frequente do mau serviço que a empresa oferece, atualmente, já fui testemunha, com outros passageiros - no mínimo umas 4 ou 5 vezes de que o ônibus fica esperando, com as portas fechadas, para que o comandante saia da sua cabina e chegue a escada, para receber os passageiros, a porta do avião, juntamente com a aeromoça. Este comportamento simpático instituído pelo saudoso comandante Rolim deve ser considerado, hoje, apenas uma obrigação chata...

Quanto aos outros itens, a assessoria esta cumprindo o seu papel e devo respeitar seus profissionais, mas os passageiros frequentes como eu sabem que, com as dificuldades da Varig, a qualidade dos serviços tanto da TAM quanto da Gol caíram verticalmente.

Espero que o resto da empresa e não apenas o pessoal de comunicação se mobilize para corrigir esta situação.

Disponível em: <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=180&ID=343>>.
Acesso em: 5 ago. 2009.