

ESTRELA BRASILEIRA

CLÁUDIA VASCONCELOS

SOBRE ESSE LANÇAMENTO



Esse ebook é a versão oficial, vendida nas livrarias virtuais brasileiras. Nada nele foi modificado, exceto a adição desse arquivo e a quebra do DRM, tornando-o acessível a todos.

As editoras e livrarias brasileiras continuam fazendo pouco caso dos leitores brasileiros, cobrando preços altíssimos pelos ebooks lançados, que muitas vezes superam inclusive o preço da versão impressa.

Elas também atrasam propositalmente o lançamento de ebooks no Brasil, em até um ano em relação ao livro impresso, com o intuito de nos forçarem a adquirir a versão impressa, tentando dessa forma dificultar e atrasar o avanço da era da leitura digital no Brasil.

Outro ponto que questionamos é a falta de interesse em lançar versões digitais de obras mais antigas, nos deixando presos apenas a novos lançamentos, livros de domínio publico ou então obras de pouca expressão, logo, muito mais baratas de serem licenciadas.

Por fim, porém não menos importante, questionamos a péssima qualidade dos ebooks lançados no Brasil. Muitos deles, apesar do preço altíssimo, tem péssima formatação, erros de parágrafo e grafia, onde se percebe claramente um trabalho feito às pressas, com pouco ou nenhum cuidado com a pós-produção.

Enquanto as editoras e livrarias brasileiras não passarem a tratar o consumidor brasileiro com respeito e seriedade, nós os Anonymous estaremos aqui, trazendo livros novos e antigos, com qualidade e de graça, fazendo o trabalho que caberiam às editoras.



Nós somos Anonymous.
Nós somos Legião.
Nós não perdoamos.
Nós não esquecemos.
Nos aguardem.

Sumário

- Dedicatória
- Agradecimentos
- Por que no céu?
- Discípulos de Ícaro
-
    - Rumo à Cidade Maravilhosa
    - Curso de formação de comissários
- Resumo histórico da profissão de aeromoça
- Voando solo
-
    - Movendo as asas, para me manter em equilíbrio
- Promoções
- Nossos frequent flyers
- Welcome aboard: serviço de bordo
-
    - Banquete no ar: uma Questão de Estilo
- Um homem visionário e sua aviação pioneira
-
    - Ruben Berta: o entusiasmo de um homem e sua Fundação
    - O Electra II e a Ponte Aérea
    - Outras aquisições
    - Mudanças na linha gerencial
    - Intimidade com o poder
    - Dando a volta ao mundo
- Uniformes novos e um congresso que deu o que falar
- O glamour dos voos internacionais
- Choques e crises: o início do declínio
- Cem dias do outro lado
-
    - Voo para a África
    - Joanesburgo
    - Pernoite em Joburg
    - Um pouco da história de Joanesburgo

    - Para entender a China
    - Ainda em solo chinês
    - Residente em Hong Kong: ni hao! (olá)
    - Safári
- Uma terra de contrastes
- From P.A. to L.A. [de Porto Alegre a Los Angeles]
-
    - Back to L.A.
- Chefe de equipe, um alto voo
-
    - Refreshment: uma aula diferente
- AERUS, um caso de descalabro público
- Ainda resta uma esperança
- Serviço médico: um departamento de ponta
-
    - Divã aéreo: a psiquiatria dentro do serviço médico
- Despetalando a rosa dos ventos: tempos difíceis para corações fortes
- Boca torta
- Conclusão - até o próximo voo!
- Glossário
- Alfabeto Aeronáutico

Cláudia Vasconcelos

Estrela Brasileira

Copyright © 2010 *Cláudia Vasconcelos*
Todos os direitos reservados à autora

Edição Digital
KindleBookBr

2010





BIBLIOTECA
DO EXILADO



Cláudia Vasconcelos é escritora e poeta. Nasceu em Porto Alegre, na penúltima meia hora do dia 18 do mês de agosto. Ainda menina, tomou gosto pelas redondilhas das palavras. Não parou mais. Sua alma de viajante a levou aos quatro cantos do planeta, nas asas dos aviões da Varig, onde foi comissária de bordo por 30 anos.

E-mail: clavas45@hotmail.com
Blog da autora: www.aestrelabrasileira.blogspot.com/
Imagem da capa: arquivo Google


VARIG
o pioneiro no Brasil

Uma vez que você prove o voo, nunca mais caminhará sobre a terra sem olhar para os céus, pois já esteve lá e para lá sua alma deseja voltar.
Leonardo Da Vinci

Durante o período em que voei como comissária de bordo da Varig, vi, ouvi e vivi inúmeras histórias: na maioria engraçadas, outras nem tanto, mas todas interessantíssimas, de tal forma que as gravei mentalmente. Sendo vaga a lembrança de algumas, recorri a depoimentos de colegas para não deixar que voassem pelos céus do mundo, esquecidas nas nuvens. Foi este o motivo que me levou a escrever *Estrela Brasileira*: para que a história da Varig e de seus tripulantes não se perca "no ar".

Tenho certeza de que os apaixonados por voo e pelos ares "voarão" comigo, ávidos por tantos detalhes do desenvolvimento da Aviação Brasileira e dos bastidores do serviço de bordo.

Dedicatória

À minha mãe Manoelita, por me incutir a semente das palavras, por seu incentivo, por comprar enciclopédias, por seu amor aos poemas e árvores, às flores e ao mar, por sua admiração pelas aeromoças. Por seu amor.

Agradecimentos

Aéreo
Te levar a passear de avião,
acima das nuvens de chuva, então...
Ver a Lua cheia de namorar.
Olhar-te com olhos de ver amor,
fazer-te pássaro, e então...
Voar-te, emoção!

22/11/1994

O poema acima traduz minha emoção de voar e o desejo de levar comigo aqueles que eu amo. E foram essas pessoas, sem dúvida, que me incentivaram a escrever este relato sobre os tripulantes, suas experiências, suas angústias, seus voos, suas histórias e a história que permeia a de todos nós, da que foi nosso lar, nosso ar, nossas asas: a eterna Estrela Brasileira. Varig, Varig, Varig.

Este livro, com certeza, não teria sido possível sem os depoimentos emocionados dos colegas de tantas jornadas e de nossos passageiros VIPs, que abriram suas memórias e as entregaram em minhas mãos, apaixonadas por avião.



O céu tinha mil caras, mas a moldura era sempre a mesma: a janela do avião.

Por que no céu?

Escolha um trabalho que ama e não terá que trabalhar um só dia em sua vida.
Kung Fu Tzu (Confúcio), 551/479 A.C.

Lembro-me com clareza daqueles dias quando, recém-entrada na adolescência, andava pelo centro de Porto Alegre em direção ao Colégio Pio XII onde cursava o ginásio, bem ao lado do Palácio Piratini. Se visse algum carro com placa do Rio de Janeiro, pensava logo: "E se eu entrasse furtivamente no porta-malas, será que o motorista, no decorrer de sua viagem de volta, me descobriria?" Eram os primeiros sinais de um profundo desejo de conhecer outros lugares.

Ainda menina, via o namorado de minha tia Inês chegar, todo sorrisos, com uma colônia Lancaster para meu avô. Todo orgulhoso, dizia que a havia comprado em Paso de los Libres, cidade argentina na fronteira de Uruguaiana. Aquilo mexia comigo! Entre uma baforada e outra de Minister, contava seu voo no DC-3, e as imagens saltitavam à minha frente: queria para mim a mesma emoção!

Meu objetivo era estudar com afinco e passar no vestibular de alguma universidade pública. Queria cursar medicina. Ainda em Porto Alegre, morando na casa de minha avó - minha mãe havia sido transferida para Lageado, a 117 km -, eu buscava, frenética, um emprego que bancasse meus sonhos. Como o inusitado sempre rondara a minha vida, nem tive dúvidas quando avistei um cartaz afixado na porta da Clínica Pinel: "Precisamos de terapeutas ocupacionais".

Sem saber do que se tratava, entrei naquela casa estranha para maiores informações. Mal conhecia o significado de "doença mental". Acabei frequentando um curso rápido e fui admitida em seguida. Logo no primeiro dia, amarguei um susto enorme ao ser ameaçada por uma paciente em surto: dizia ser Brizola e empunhava uma faca. Naquele

momento, descobri literalmente a força de uma "maluca-beleza" em plena crise.

Dividida entre o mundo paralelo em que viviam os (im)pacientes, e o cansaço das aulas noturnas do segundo grau, ainda dei de cara com a violência, numa manhã de dezembro de 1970: sacudida pelo imprevisto e, ingênua mas justificadamente, inclinada a preservar o salário, guardado na bolsa tiracolo para pagar crediários, reagi aos solavancos do malfeitor. Acertei um soco no nariz do assaltante, que começou a escorrer. Ele revidou. Me atingiu em cheio no seio esquerdo. Me curvei de dor enquanto o safado corria em direção ao fusca que o aguardava. Suja do sangue do canalha, fui à delegacia prestar queixa:

— Você é a primeira mulher que reage àqueles pilantras — me informaram os detetives, surpresos. Fizeram a notícia correr. O trio formado por dois homens e uma mulher já era conhecido. De repente, me vi nas páginas policiais e nos programas de rádio, e o convite para o curso de investigadora saiu aos tropeços da boca do delegado. Imaginando uma vida de Mulher Maravilha, nem titubeei. Agarrei a chance de ser funcionária pública.

Um dia, durante o intervalo de almoço, lia o jornal no serviço quando me deparei com um anúncio da Varig no *Correio do Povo*, convidando jovens para a carreira de aeromoça. Como, na prática, é preciso ir atrás dos sonhos para que se tornem realidade, liguei de imediato e falei com o Sr. D'Ávila, responsável pela inscrição dos candidatos no sul do país. Dei uma desculpa esfarrapada qualquer e me mandei para o número 800 da Rua 18 de Novembro — sede da empresa —, onde me inscrevi. Era o começo do inverno de 1972.

Sem ter muitas opções, escolhi uma roupa mais social e encarei a entrevista. Depois de blefar sobre as aptidões no idioma inglês e mal acreditando ter enganado a banca examinadora, composta por poderosos chefões do comissariado de voo, fui alvejada por toda espécie de perguntas. Ao lado de uma implacável balança com medidor de altura, tremia feito vara verde na cadeira solitária em frente a eles, com o rosto avermelhado e algumas espinhas instaladas inoportunamente.

Venci o medo, as dificuldades, a hesitação em interromper o colegial no último ano, as advertências dos mais maduros e amargos quanto ao estigma associado às comissárias de voo. Contava, afinal, com o apoio irrestrito de minha mãe, que não se opôs à requerida emancipação

legal pra que eu realizasse o meu desejo, sendo ainda menor de idade. Lá no fundo de seu coração, D. Manoelita queria que eu fizesse o que ela também gostaria de ter feito: voar!

Tive, assim, a oportunidade de romper o casulo familiar, assumindo de vez meu espírito aventureiro, a índole de viajante contumaz que havia descoberto ainda na infância.

Em 30 anos de janela, desvendei o mundo e virei *expert* em atendimento ao cliente, segurança, localização e utilização de material de emergência; aprendi a identificar os modestos e os humildes, os arrogantes e os prepotentes; convivi com personalidades das mais diversas áreas; enfrentei todos os fusos horários, passei inumeráveis noites acordada e acompanhei o surgir e desaparecer dos dias sem deixar a aeronave. Bati muito papo em *jump seat*. Assisti a cenas lamentáveis de embriaguez, consumo de drogas, delírios, preconceito e agressões. Aprendi a lidar com o mau humor alheio, enfrentei as ofensas, olhei o mundo de cima. Andei pelos céus, vi formatos incríveis de nuvem, raios de sol em todos os matizes possíveis, dóceis e próximas estrelas multicores, todas as fases da lua e sua luminosidade refletida nas asas dos aviões, os Fogos de Santelmo, tempestades, turbulências, pânico, dores e abandonos, mortes, alegrias e claustrofobias. Testemunhei atendimentos médicos, confidências, intimidades, namoros proibidos, libidos em estado de ebulição, bolinação, cantadas e preces. Mas eu estava lá... voando, no tubo metálico que nos acolhia.

Vestindo a camisa variguiana, andarilha dos céus e cidadã do mundo, morei em outros países para atender às linhas internacionais sem ferir a regulamentação dos aeronautas. Com um olhar perscrutador, comparei culturas diversas entre si e à minha própria, o que me deu subsídios para descrever seus costumes, modos de vida e trejeitos, a arquitetura de suas cidades, suas riquezas e mazelas.

A principal diferença entre o meu relato e o de viajantes eventuais está nos números: foram pelo menos três voos internacionais por mês, por trinta anos consecutivos, enquanto a maioria dos passageiros se restringe a incursões turísticas uma vez ao ano. Tinha a oportunidade de uma primeira impressão, seguida de uma constatação menos deslumbrada, num segundo ou terceiro momento, conversando com os moradores locais, o que com certeza aprofundava, em muito, o meu conhecimento sobre cada lugar.

Cobrindo voos do Brasil para o restante da Europa, morei em Madri em 1976, na China em 1995 — fazendo a sequência dos voos de Joanesburgo para a Tailândia e Hong Kong, então possessão inglesa — e em Los Angeles, por três vezes: em 1995, 1996 a 1997 e 1999, dando continuidade aos voos para o Japão. Essa experiência, combinada ao convívio mais próximo com os companheiros de jornada e suas histórias, brincadeiras, agonias, lamentações, saudades e vibrações com as novidades reforçaram minha visão histriônica, o entendimento do cliente e tudo o que o envolve. O aprendizado da solidão e o gosto por mudanças constantes alargaram minha compreensão sobre o homem e sua horizontalidade, dando alento à busca de maior informação social e política para o fortalecimento das minhas convicções. Aceitando a distância física em relação à família, bem como a ausência de feriados, assimilei a sensibilidade aguçada da maioria dos tripulantes, seu código de ética, suas malandragens e o jeitinho brasileiro de atender, de solucionar no ar as questões passageiras.

Toda essa história, no entanto, não caberia em um só livro; por isso, me limito a um panorama geral, usando minha trajetória como coluna dorsal, sem a audácia de querer fazer disso uma autobiografia. É a vida na Varig e seus desdobramentos. O resto, fica para o próximo voo.

Será um prazer tê-los a bordo.

Discípulos de Ícaro

Nunca se deve engatinhar quando se tem o impulso de voar.
Hellen Keller, escritora e educadora

O que movia aquele grupo de pessoas a acreditar na Rosa dos Ventos? O que haveria de mágico naquele Ícaro colado à lapela? Mais parecia uma seita: a crença de seus seguidores tinha um quê de lavagem cerebral. Qual seria o segredo para tornar milhares de funcionários, parentes, amigos e toda a população do Brasil, além de muitas pessoas mundo afora, seus fãs incondicionais?

O Dr. Ivo Pitanguy, fã saudoso e confesso da Varig, explica:

"O fato de conhecer você e tantos outros tripulantes, inclusive Luzia, uma de minhas assistentes que foi funcionária da Varig por muitos anos e casou-se com o chefe de equipe De Souza, mostrava-me claramente um sentimento: em termos mais que empresariais, o pertencimento a uma família, a família Varig. E quanto a nós, embora não-tripulantes, por estarmos ligados emocionalmente a essas pessoas e termos acompanhado a trajetória da Varig, sentíamo-nos como integrantes dessa grande família, a qual prestigiávamos na hora de escolher por qual companhia viajar. Sempre dei preferência a vocês, pelo prazer que era viajar com a Varig."

Além dele, Newton Mesquita, autor de obras de arte nas salas Vip, encarregado da reforma e das pinturas artísticas em painéis da loja da Varig em NYC, deu este depoimento:

"Na última vez que entrei num avião pensei: puxa que saudades da Varig! Me lembrei do tratamento, das comissárias, do jeito que era feito o embarque. Hoje avião parece ônibus, ônibus de subúrbio. Não sei se as pessoas estão perdendo a sofisticação ou se a vida está perdendo a magia. Quando você faz um trabalho, tem a ideia de comover, como eu acho que era a ideia da Varig ao atender bem: mais do que fazer um trabalho, fazer o trabalho com entrega total. O cara tinha o barato de ser comissário, de ser

piloto, de estar bonito, daquilo ser confortável, o talher legal, o prato legal, a comida legal. Talvez a palavra seja cuidado, no sentido de ser generoso com o outro."

A composição do grupo de voo tinha uma característica ímpar, no que concerne ao quadro funcional de uma empresa: pessoas oriundas de diversas partes do país e do mundo, com diferentes etnias, graus de instrução, educação, comportamento e cultura. Que tipo de instrumento seria usado pela administração para congregar e transformar um grupo tão heterogêneo em algo tão coeso, focalizado no objetivo a ser alcançado, que era basicamente atender ao passageiro de forma a conquistá-lo, transformando-o em cliente fidelizado?

Podemos tecer várias hipóteses. O comprometimento de Ruben Berta — primeiro funcionário registrado da empresa — e sua obstinação em buscar a perfeição em atendimento e segurança foram os fundamentos da "religião variguiana". Obviamente, não posso deixar de citar a origem germânica disciplinadora que norteou os parâmetros a serem atingidos, motivo que levou a Varig a selecionar, de forma mais sistemática, pessoas oriundas do Rio Grande do Sul, onde o número de colônias alemãs era superior. E não era a única: a Pan Am, entre outras, também buscava naquelas paragens o pessoal para compor seu quadro de voo no idioma português, com a vantagem adicional do alemão, amplamente falado pelos tripulantes, e da aparência física europeia — com altura maior do que a média nacional.

Estratégica também foi a visão de Berta ao conceber a Fundação, que servia de suporte às necessidades dos empregados da empresa. Não bastasse este respaldo, os salários eram atraentes e as vantagens oferecidas muito convidativas.

Mas o que de fato deu à Varig o *status* de melhor companhia aérea da América Latina, e uma das melhores do mundo, foi, sem dúvida, a formação de seus tripulantes: tanto na Escola de Formação de Comissários como na EVAER — Escola Varig de Aeronáutica, criada em 1952 —, que se tornou referência mundial em formação e treinamento de pilotos comerciais e mecânicos de aviação, ambas pertencentes à Diretoria de Ensino, capitaneada pelo comandante Schittini.

A Escola de Comissários era dirigida com rigor por Alice Editha Klausz, gaúcha de origem germânica que mantinha o treinamento sob absoluto controle, com postura impecável, cabelos sempre muito bem

penteados, maquiagem discreta, roupas elegantes e sóbrias com poucos adornos, educação irretocável, falando vários idiomas, o andar "encaixado" e a voz marcante num sorriso pontual. Seu olhar arguto denunciava, com clareza, aceitação ou desagrado. Não permitia que os alunos a cumprimentassem, ou a qualquer outra pessoa, usando a expressão jovial "oi", e complementava: "Oi é breque de boi." Eta gaúcha de cascos afiados!

Compreendíamos que a exigência tinha a ver com o distanciamento educado que deveríamos manter em relação aos passageiros, superiores hierárquicos ou colegas, independente de faixa etária, cargos ocupados ou grau de importância. Foi assim que D. Alice incutiu, em todos que frequentaram a "escolinha" durante sua administração, valores, princípios e reverência no trato pessoal. Sua rigidez se desfazia em sorriso discreto quando percebia seus ensinamentos sendo colocados em prática. Todos na empresa, sem exceção, a admiravam profundamente pelo trabalho desenvolvido, que resultava em favor dos clientes. Afinal, havia sido escolhida para tal função justamente por personificar o que a empresa desejava: uma identidade formal e solícita.

Era discreta e reservada em relação à sua vida pessoal, demonstrando claramente que não deveríamos misturar a vida pessoal com a profissional. Percebíamos, porém, sua natureza maternal e suave: quando precisávamos de colo, por problemas pessoais e saudade dos familiares e amigos deixados para trás, sabia guardar segredos, mantendo nossa confiança irrestrita em sua figura ímpar.



Alice, à esquerda de JK

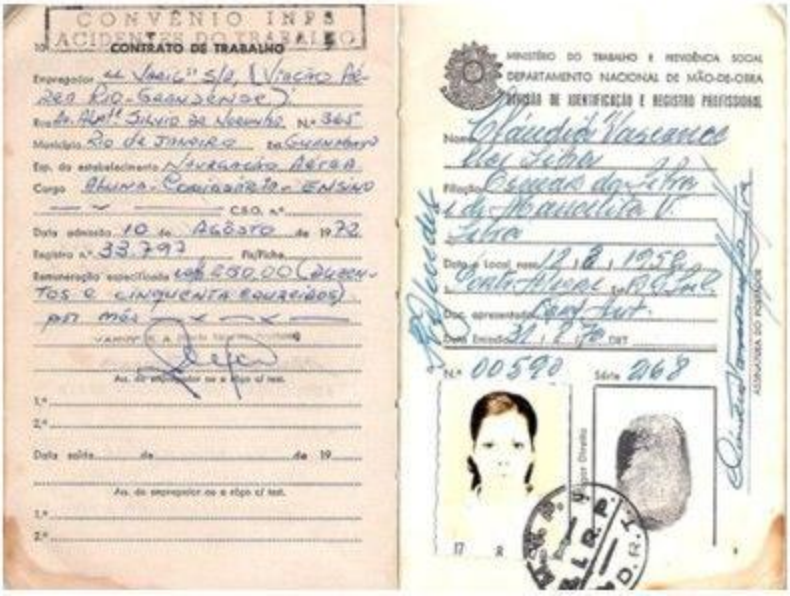
Só se descontraía com os alunos após o término de cada curso. Eventualmente, a encontrava em voos especiais do Colégio Deliberante. Ao servi-la em um deles, perguntei o que gostaria de beber:

— *Whisky on the rocks* — ela respondeu. Tirei da bandeja, forrada com guardanapo de linho, uma miniatura de Chivas. Ela virou levemente a cabeça, procurando meu olhar, e sorriu: — Enfim, posso relaxar um pouco. Um brinde a você e lembre que agora somos colegas.

Eu acabara de descobrir o outro lado de Alice. Tendo ingressado na companhia em agosto de 1954, para voar no Super Constellation, foi rapidamente percebida pelo presidente da empresa quando desenvolveu um manual de voo, graças à sua formação em biblioteconomia. Berta a convidou para fazer os manuais da Varig em uma sala especial, com a ajuda de secretária e desenhista: sabia reconhecer talentos e a enviou para cursos da Swissair, na Suíça. Quando retornou, foi convidada a fiscalizar os hotéis da Varig, e em 1967 foi convocada pelo novo presidente, Erik de Carvalho, para reorganizar a Escola de Formação de Comissários, onde permaneceu até sua aposentadoria em 1989.

Rumo à Cidade Maravilhosa

Após ler o regulamento da empresa, provar que tinha concluído o ginásio e ter sido selecionada na primeira fase pela Junta de Pré-Seleção em entrevista com os chefes do comissariado de voo em Porto Alegre, onde eram observados os itens relativos à aparência pessoal — altura mínima de 1,60m compatível com o peso, pele saudável, belo sorriso e desenvoltura —, fui encaminhada para a área responsável pelos exames psicotécnicos e, depois, para o Serviço Médico, para exames completos: audiometria, eletrocardiograma, eletroencefalograma, ginecologia, odontologia, radiografia de tórax, otorrinolaringologia, etc. A partir daí, considerada apta a iniciar o curso no Rio de Janeiro, recebi a passagem que me levaria à Cidade Maravilhosa.


CONVÊNIO INPS
ACIDENTES DO TRABALHO

CONTRATO DE TRABALHO

Empregador "Varig" S/A. (Viação Aé-
rea Rio-Grandense)
Rua Alm.te Silvio de Noronha N.º 365
Município Rio de Janeiro Est. Guanabara
Esp. do estabelecimento Navegação Aérea
Cargo Aluna-Comissária de ENSINO
C.S.O. n.º
Data admissão 10 de Agôsto de 1972
Registro n.º 33.797 Fls/Ficha
Remuneração estipulada Cr$ 600,00 (Seiscen-
tos e cinquenta cruzeiros)
p/ mês
Data saída de de 19
1.º
2.º

MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL
DEPARTAMENTO NACIONAL DE MÃO-DE-OBRA
DIVISÃO DE IDENTIFICAÇÃO E REGISTRO PROFISSIONAL
Nome Cláudia Vasconcellos
Filiação Cesar de Vasconcellos
e Dª Maria Lucia V.
Data/Local/UF 12/8/1958
Doc. apresentado Cert. Aut.
Data emissão 31/12/70 DRT
Nº 00590 Série 068
ASSINATURA DO PORTADOR

A família me acompanhou ao Aeroporto Salgado Filho. Tia Teresa me deu um *Agnus Dei* que está comigo até hoje, me protegendo. Com o coração aos pulos — pela excitação e pelo fato de jamais ter entrado em uma aeronave —, olhei o Electra com carinho, sabendo que ali se iniciava um novo ciclo em minha vida.

Neste primeiro encontro com um avião, como em todo relacionamento que se inicia, o desejo de desvendar seus segredos tomou conta de mim. Ao decolar, vendo o Guaíba do alto, me senti em casa,

aconchegada. Como um ventilador, minha cabeça girava. Olhava para todos os lados, observando cada gesto dos comissários, as amplas janelas e suas cortininhas, a terra se confundindo com as nuvens, as hélices e seu ruído característico. Prestava atenção ao material na *galley* traseira, localizada bem à minha frente, e ao que serviam. Estando no céu, era tudo novidade, e nem senti o tempo passar.

Ao nos aproximarmos do Aeroporto Santos Dumont, a visão do Pão de Açúcar, quase ao alcance de minha mão, me deixou extasiada. Um funcionário da Varig nos aguardava. Fomos levados até as dependências da Diretoria de Ensino, onde recebemos o uniforme do curso, regulamentos, pasta escolar e instruções sobre como proceder nos locais em que seríamos alojados: os rapazes em um hotel e as moças no pensionato de irmãs católicas, ao lado da igreja Nossa Senhora da Paz em Ipanema.

No olhar da grande maioria, no ônibus da empresa que nos conduziu à nossa nova casa, percebi um misto de medo e deslumbramento. Fomos recepcionadas pelas freiras do Colégio Notre Dame que administravam o pensionato, vestidas com hábitos azuis-escuros. Com muita delicadeza por trás das palavras imperiosas, nos ditaram as práticas que deveríamos adotar: rezar antes das refeições, comer o que fosse servido, proibição de consumo de bebidas alcoólicas, manutenção da limpeza nos quartos e banheiros, horário-limite de chegada à noite, respeito ao silêncio noturno, etc.

Todo aquele rigor não era surpresa para mim: afinal, já vivenciara experiência semelhante. Quando minha mãe foi aprovada no concurso da Justiça do Trabalho e transferida de imediato para Lajeado, fiquei com ela por dois anos e voltei a Porto Alegre, para estudar e trabalhar. Fui morar com meus avós, mas quando minha irmã Beatriz também decidiu voltar, nos mudamos para um rigoroso pensionato de freiras no bairro Medianeira. Nada daquilo que apresentava dificuldades para as demais alunas tinha o mesmo peso para mim.

Ao amanhecer do dia 10 de agosto de 1972, acordei sem despertador, tamanha era a minha vontade de dar início à nova fase. No trajeto para a escola, me encantei com a imensidão e beleza do Aterro do Flamengo e a proximidade do mar, dizendo baixinho, em ritmo de reza: "Como tu chegastes até aqui? Agora é voar". Estava tão orgulhosa naquele uniforme, maquiada, os olhos sombreados em azul-claro, os cílios longamente pintados por rímel preto e os lábios carnudos cor de carmim, e

era a felicidade em pessoa ao entregar minha carteira profissional para ser assinada, no imponente edifício-sede da Avenida Sylvio de Noronha 365, no Castelo.

Curso de formação de comissários

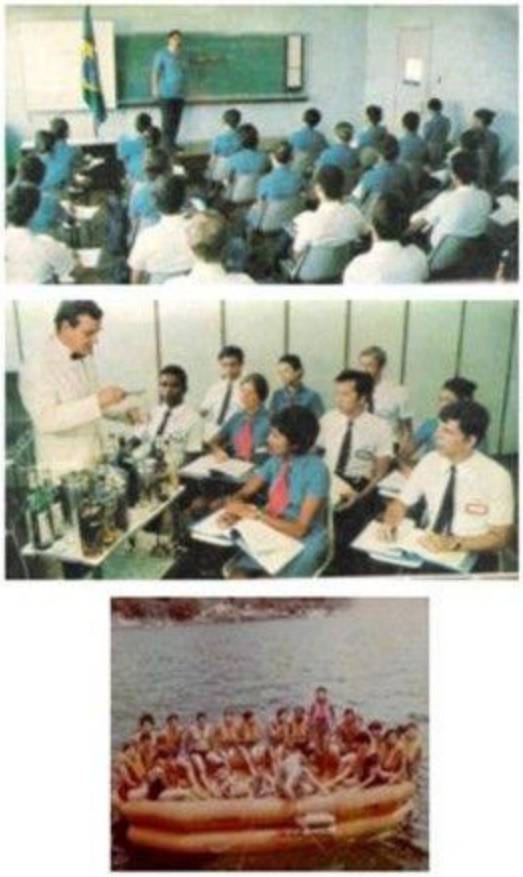


Os cursos tinham a duração de quase três meses, com carga horária de oito horas diárias e pequenos intervalos entre as disciplinas: medicina de aviação, primeiros socorros — que incluíam aulas de parto na Casa da Mãe Pobre —, meteorologia, normas e organograma da empresa, tipos de aviões e balanceamento de aeronaves, funcionamento e nomes de aeroportos, material e aulas práticas de emergência — com utilização de escorregadeiras — e serviço de bordo, incluindo a gastronomia. As aulas, ministradas no simulador [*mock-up*] instalado no hangar do SDU, incluíam ainda sobrevivência na selva — nesta matéria, o colega Arremor se identificou de tal forma que seu comportamento lhe granjeou, posteriormente, o apelido de Rambo —; marinharia e sobrevivência no mar, com aulas práticas na Baía da Guanabara e na praia de Jurujuba — caso alguém não soubesse nadar, aprenderia na marra: em roupas de banho discretas tínhamos que sair da escorregadeira/barco e entrar na água, onde auxiliávamos os colegas que faziam as vezes de passageiros em caso de pouso no mar; de volta ao barco, acionávamos os sinalizadores de posição, que serviam para nos identificar quando vistos de um avião ou de outros barcos.

Vestidos de macacões azul-marinho, com o nome da empresa bordado nas costas, fazíamos as aulas de combate a incêndio utilizando extintores específicos para cada tipo, e ainda: califasia — segundo o dicionário Aurélio, "a arte da dicção expressiva para se interpretar um trecho falado ou cantado" — para tornar nossos *speeches* compreensíveis ao público; informações de como arrumar e o que levar nas malas de voo;

etiqueta — ministrada pela famosa francesa Madame Iolande, e mais tarde por Pina Fernandez, que seguia as mesmas regras da mestra Maria Augusta Nielsen, fundadora da SOCILA (Sociedade Civil de Intercâmbio Literário e Artístico), escola para modelos responsável pelo comportamento das *misses* brasileiras — para aprender a sentar, cruzar as pernas, subir e descer escadas, portar-se à mesa identificando talheres e copos, não mastigar de boca aberta e nem falar enquanto mastigasse, não usar palitos, higiene pessoal e andar "encaixada", que significava ficar ereta, com bumbum e ventre contraídos.

Aprendíamos sobre os cortes e coques de cabelo adequados ao voo — se o comprimento ultrapassasse o pescoço, deveríamos prendê-lo, obrigatoriamente — e maquiagem, com aulas práticas no sofisticado salão Jambert; a importância da manicure, usando esmalte "misturinha"; os adornos permitidos — brincos e relógios discretos, no máximo um anel em cada mão; os cuidados com o uniforme e datas de reposição dos mesmos; e o uso de perfumes em doses homeopáticas para evitar desconforto de passageiros e colegas.



De cima para baixo: aula teórica, aula prática, marinharia

Durante o curso, Alice Klausz esclarecia sobre a proibição de ingressarmos nas dependências da empresa — bem como em aeroportos e hotéis, viajando como passageiros ou tripulantes extras e em quaisquer lugares onde pudéssemos ser identificados como tripulantes da Varig — vestindo calça jeans, bermudas, chinelos ou tênis, tudo o que aparentasse informalidade demasiada. A este alerta somaram-se outros: não se sentar nos primeiros assentos dos veículos reservados aos tripulantes, deixando-os para os comandantes e demais técnicos, uma clara divisão hierárquica que deveria ser respeitada piamente; cumprir a programação de escala e, caso houvesse algo a reclamar, fazê-lo somente após completar o planejado; usar o uniforme conforme o padrão estabelecido; não levar material de bordo para casa — a famosa "feira"; evitar bexiga cheia nos procedimentos de pouso da aeronave, já que o impacto poderia causar ruptura no órgão e, em caso de pouso de emergência, prejudicar o auxílio imediato aos passageiros; substituir o pronome "tu", tão usado pelos gaúchos, por "senhor" ou "senhora"; diminuir o tom de voz —

principalmente para nós, alunos oriundos do Rio Grande do Sul que sofríamos influência das colônias alemãs e italianas, onde se falava muito alto e gesticulava-se em excesso, o que para pessoas de outros estados e países poderia parecer uma atitude agressiva: a princípio isso nos chocava, e só depois entendemos o quão verdadeiro era, pois nos voos de e para Porto Alegre ouvíamos solicitações que mais se assemelhavam a ordens, devido à impostação imperativa com que eram feitas.

Creio que, dentre todos os lembretes, o que nos marcou mais profundamente foi ouvir nossa mestra dizer: "Disciplina é harmonia. Harmonia é beleza, logo, disciplina é beleza", frase que sintetizava o conceito de disciplina como sinônimo de estética, harmonia e tratamento formal, do qual D. Alice era exemplo vivo.

Eu assistia às aulas, embevecida: tudo era desconhecido e encantador para mim e, acredito, também para os meus 51 colegas — 14 rapazes e 32 moças no curso de formação, acrescidos de seis rapazes no curso de adaptação, comissários oriundos da Vasp e da Transbrasil — já que a grande maioria vinha de famílias humildes ou de classe média. Era uma turma multifacetada, com pessoas do Rio Grande do Sul, São Paulo, Rio de Janeiro, Ceará, Holanda, Portugal e Japão. As oito japonesas não falavam português; percebíamos sua dificuldade em pronunciar determinadas palavras — como "guaraná" e as que continham til ou dígrafo — e nos divertíamos lhes ensinando nosso idioma e muitas vezes palavrões, atitude típica de jovens como nós.

As comissárias asiáticas seriam baseadas definitivamente em Los Angeles, para servir ao trecho Los Angeles/ Tóquio/ Los Angeles; a holandesa Helen De Vries e o português Jim Pereira seriam alocados nas linhas internacionais, pois a lei brasileira — da época da Segunda Guerra Mundial, que impedia estrangeiros de sobrevoarem o Brasil para que não dessem informações sobre as posições de nosso exército e esquadra: apesar de não haver mais guerra, vigora até hoje — não permitia estrangeiros tripulando voos nacionais.

Os rapazes vestiam camisa branca, calça e gravata azul-marinho, cinto, sapatos e meias pretas. As moças usavam vestidos azul-anil na altura dos joelhos e abotoados à frente, com cinto de mesmo tecido, meias de seda e sapatos azul-marinho de bico fino que nos "matavam" ao final das aulas. Todos portavam a pasta escolar fornecida no primeiro dia.

Nosso almoço era no enorme restaurante B — o "cai-duro", que tinha este apelido por não ter ar-condicionado e o preço cobrado por refeição ser inferior ao do restaurante A, ambos com desconto na folha de pagamento —, junto aos funcionários menos graduados, mas não menos importantes, como mecânicos, *office-boys* e pessoal de limpeza. A comida elaborada por nutricionistas era servida, por funcionários do restaurante, em bandejas inox com divisões para cada tipo de alimento, além de pão, suco e sobremesa. Quando a grana dava, e por curiosidade, íamos ao "sai-duro", localizado na sobreloja do bloco B, onde os "bacanas" — diretores, secretárias, gerentes, convidados, comandantes, comissários e comissárias — almoçavam *a la carte*, com o visual deslumbrante da Marina da Glória e do Pão de Açúcar. Creio ter sido esta a minha primeira impressão de sectarismo na empresa.

Nos intervalos das aulas, os grupos de alunos ficavam conversando, se conhecendo melhor, paquerando, e eu, a mais nova da turma, morrendo de medo de confessar minha virgindade às colegas. Tinha medo de ser rejeitada. Num desses *coffee breaks*, um colega me revelou ser homossexual. Bonito, educado, gentil, me disse naturalmente que precisava de minha ajuda. Estava planejando uma festa em sua casa para a turma e queria apresentar-me à família como sendo sua namorada. Aceitei, sem demonstrar minha perplexidade.

Até então, o pouco que sabia sobre orientação sexual se restringia à maneira discriminatória com que os gaúchos se referiam aos gays, aos quais chamavam de "maricas". Nossa relação de amizade se fortificou e passei a admirá-lo por ser um cara tão alegre, apesar do preconceito que enfrentava. A festa foi um sucesso, embalada por "Ben", o *hit* do momento, cantada por Michael Jackson, "Alone Again", por Gilbert O'Sullivan e outras, que marcaram a trilha sonora do ano de 1972.

Durante aquele período, identifiquei muitas diferenças culturais entre os alunos e, também, entre nós e os moradores da cidade. Convivi com a bonita holandesa, poliglota e de ideias liberais; com o português bonitão que atraía os olhares de algumas de nós; com a experiente comissária originária da British Airways; com Eliane Kirjner, gaúcha de origem judaica, que já tinha tido a incrível experiência de servir o exército israelense na função de sargento; com os hábitos desconhecidos e diferentes das japonesas, tão suaves no trato e um sorriso constante no rosto, o servilismo em todos os gestos, risinhos nervosos e contidos

quando não entendiam determinada expressão em português, sua maneira peculiar de se alimentar, suas faces indecifráveis — nunca sabíamos se estavam tristes ou contentes. Hiroko Yamaguchi, mais alta que as demais, destoava do grupo também pela cor da pele — meio morena como uma havaiana — e pela facilidade com que entendíamos seus sentimentos. Outra era visivelmente coquete, com olhar de gatinha no cio. E aquela ali, tão magra que parecia cair a cada passo? E outra ainda, com olhar de paisagem? Todas tinham aparência de sílfides e eram muito delicadas.

Meu olhar gaúcho podia reconhecer, à distância, qualquer pessoa vinda dos pampas. As do sexo feminino tinham por hábito maquiar-se meticulosamente, usando base, pó de arroz, blush, sombras, rímel, delineador, lápis de sobrancelhas e contorno dos lábios além do batom; pentear-se num coque com muito laquê para a manutenção da obra capilar, depois de terem dormido com o cabelo enrolado em bobes ou em "touca", embrulhado com infinito número de grampos; um modo mais recatado de se vestir e uma gargalhada de galpão em horas de descontração. Já os guris eram típicos machões sem mácula, contando histórias num tom de voz tão alto e autoritário que mais pareciam brigar. Enfim, ambos os sexos deixavam claro o seu orgulho, que as loas constantes ao estado de origem só enfatizavam, por terem nascido no Rio Grande do Sul. Todos eles me ensinaram muito.

No Rio, chamava a atenção o jeito descontraído dos cariocas, seu ar blasé, sua indiferença em relação a artistas famosos, o descaso com os comentários quando saíam de casa com o cabelo molhado e pouca maquiagem; suas roupas, ora despojadas ora insinuantes, e a maneira sensual de andar em direção à praia; sua ginga de samba, seu se acharem bambas e gente boa; seu olhar de "tô nem aí", seus "esses", chiados feito chaleira, por influência da colonização portuguesa; o "i" metido no "treiss" e no "deizz" e o "u" no douze; o olhar de paquera ativo 24 horas; o rotineiro convite "apareça lá em casa", sem dar endereço ou telefone; a democracia da praia, misturando tipos e classes diferentes e impossíveis de se identificar, através das exíguas roupas de banho; o famoso "jeitinho" de se dar bem em tudo; a impaciência com sinal fechado e os carros em cima de calçadas; seu orgulho de ser do Rio e sua implicância com São Paulo; seu gostar do sotaque cantante e sibilante dos gaúchos e sua maneira de recepcionar os estrangeiros, esforçando-se para compreender qualquer idioma; os supermercados, de padrão inferior aos de Porto

Alegre; os bares e as casas de suco em profusão; a beleza incomparável de uma cidade cercada de praias, lagoas e montanhas; a mansa e estranha travessia de barca ligando o Estado da Guanabara a Niterói, capital do Estado do Rio de Janeiro, antes da construção da ponte Costa e Silva, só inaugurada em março de 1974, e o número excessivo de ônibus e táxis. Sem desprezar minhas origens, fui me transformando numa "cariúcha".

Antes da conclusão do curso, a Varig tratava da documentação necessária a cada um de nós: emissão de passaportes, vistos, certificados de vacina e entrega das carteiras de habilitação e saúde, dados registrados na Diretoria de Serviço de Bordo com detalhamento de datas de emissão e validade, inibindo a prática de voar com documentos vencidos. Um dia era reservado a nos familiarizarmos com o voo: lá íamos nós em nossos uniformes de estudantes variguianos e em fila tripla, disciplinadamente, em direção à pista do Aeroporto Santos Dumont, onde embarcávamos no Fairchild Hiller FH-227B, também conhecido como Hirondelle e apelidado de boko-moko, numa referência ao Teobaldo, personagem cafona de um comercial de guaraná: o desenho da aeronave era pra lá de feio. O avião de asas altas atendia à Ponte Aérea nos voos de ida e volta, e nossa função era observar o serviço de bordo e aprender a manusear as portas de emergência durante o percurso RIO/ SAO/ RIO.

A formatura, com todos os protocolos requeridos e uma foto em frente à sede da Varig — com vista deslumbrante para a Baía da Guanabara —, nos dando a certeza de pertencer à companhia, reservava aos melhores colocados a opção de morar no Rio de Janeiro. Desse momento em diante, éramos considerados aptos a lidar, com as mesuras que nos haviam sido ensinadas, com a nobreza europeia, os magnatas mundiais, chefes de Estado — o jato particular não era utilizado na proporção atual — e toda espécie de turistas.



Apesar da ênfase dada durante o curso ao conforto dos passageiros, ficava implícito que nossa missão a bordo era a segurança.

Resumo histórico da profissão de aeromoça

O objetivo das primeiras empresas de aviação comercial era o transporte de mala postal e de alguns poucos e corajosos passageiros. A tripulação se restringia a pilotos, em um território totalmente masculino. Com a criação de aeronaves maiores, as empresas perceberam a necessidade de adicionar mais homens à tripulação — para embarcar as bagagens, acomodar os passageiros e servir pequenos lanches. No final da década de 1920, a Pan American Airways solicitou aos seus comissários — inicialmente chamados de *couriers* [mensageiros], por serem os responsáveis pela carga postal — um treinamento de primeiros socorros e de conhecimentos náuticos.

A enfermeira norte-americana Ellen Church foi admitida na indústria aeronáutica em maio de 1930 — daí o motivo de se comemorar o Dia da Aeromoça e do Comissário de Bordo em 31 de maio. Após ter feito curso de pilotagem, teve a audácia de solicitar a Steve Stimpson um emprego de piloto na Boeing Air Transport, posteriormente absorvida pela United Airlines. Ao invés de contratá-la como tal, Steve lhe sugeriu que criassem a profissão de aeromoça para enfermeiras registradas — *nurse stewardess* —, pois havia observado, em recente voo de longo curso, a necessidade de pessoas capacitadas para atender prováveis emergências médicas a bordo. Pensou o quanto isso reverteria em publicidade e vendeu a ideia aos seus superiores, que a aceitaram de pronto. Assim, foram contratadas oito enfermeiras para trabalhar como aeromoças, num período de três meses de experiência.

Em 15 de maio de 1930, tripulando o voo de Oakland para Chicago, Ellen Church se tornou a primeira aeromoça da história da aviação comercial mundial. Apesar das reclamações dos pilotos, dizendo não terem tempo para "cuidar" das novas integrantes da tripulação, e dos protestos de suas esposas, inconformadas com a presença feminina a bordo, a profissão se firmou no cenário das empresas aéreas e foi

aplaudida por seus usuários. Terminados o período de experiência, foi reconhecida oficialmente pela Boeing.



As primeiras oito aeromoças/ enfermeiras da Boeing (uma por avião)

No Brasil, os aeromoços foram introduzidos por iniciativa da Panair do Brasil. A Varig só o fez bem mais tarde, em 1945, quando adquiriu o Douglas C-47B. Até então, os aviões da Pioneira não dispunham de assento específico para tal função. Seus voos eram curtos e não havia justificativa para desperdiçar um assento de passageiro, já que o café, água, sanduíches e até chimarrão eram servidos por pilotos ou radio-operadores no intervalo de suas atribuições técnicas.

Os primeiros comissários foram recrutados dentro do quadro de funcionários da empresa. Ao se apresentarem para o voo, bem antes da tripulação técnica, tinham como atribuição conferir o peso e balanceamento da aeronave, a distribuição das bagagens dentro dos porões de carga do avião, a documentação necessária e tudo que estivesse relacionado ao conforto dos passageiros. Distribuíam, naquela época, chumaços de algodão e uma caixa de goma de mascar. Você deve estar se perguntando por quê. Pois o primeiro servia para amenizar o ruído estrondoso dos motores e o segundo para evitar o desconforto, causado nos ouvidos, pela variação na pressão atmosférica quando o avião adquiria altura.

Como os aviões não tinham uma *galley* adequada para esquentar as refeições, os aeromoços distribuíam caixas de lanche — com frutas, sanduíches, refrigerantes, fatias de bolo recheadas com frutas cristalizadas, caldo quente e bombons —, que ficaram conhecidas pela excepcional qualidade.

Em 1954, com a chegada à rota Rio/ Nova York dos Super Constellation — e suas *galleys* adaptadas ao aquecimento de refeições, além de camas tipo beliche e poltronas de luxo para os passageiros —, a Varig viu-se impelida a recrutar aeromoças para atender às prováveis senhoras e crianças que comporiam o total de 66 passageiros, como já faziam suas concorrentes norte-americanas e europeias.

Sua primeira turma era composta de cerca de vinte moças, e uma delas, Alice Editha Klausz, será lembrada para sempre, não só pela competência e elegância, mas por ter sido convidada pelo presidente, Ruben Martin Berta, para formatar e dirigir a Escola de Comissários. É a aeromoça — em atividade — mais antiga do Brasil, e provavelmente do mundo, pois mesmo aposentada continua fazendo voos para o Programa Antártico Brasileiro com destino à Antártica, na base chilena de Eduardo Frei.

Voando solo

Pés, para que servem, se tenho asas para voar?
Frida Khalo

Diplomados, fazíamos voos de instrução e cheque, iniciando pelo Avro e depois Electra. Éramos acompanhados por instrutores/ checadores rigorosos, que anotavam em formulários específicos detalhes das mais diversas ordens: apresentação pessoal, conhecimento do serviço de bordo e localização do material de emergência, abertura e fechamento de portas, atenção na checagem do avião e dos passageiros — antes da decolagem e após o pouso —, arrumação da cabine, desembaraço, linguajar, *speech*, pontualidade, trato com os colegas, pró-atividade e tantos quesitos mais. Quando aprovados, éramos colocados em escala para voar na Rede Aérea Nacional (RAN).

Desligados da Diretoria de Ensino, passamos a pertencer ao quadro funcional da Diretoria de Serviço de Bordo, administrada por Sérgio Prates e instalada em um grande conjunto de salas ocupadas por assistentes e secretárias. Com a mudança de diretoria, em outubro de 1972, passamos da ajuda de custo de 250 cruzeiros ao salário de 780, acrescido de diárias, horas de voo e compensação orgânica, um adicional por insalubridade: um verdadeiro salto financeiro.

O jovem diretor tinha o hábito de nos receber, à porta de seu escritório, nos chamando pelo nome, demonstrando uma memória invejável. Entrar naquele espaço sempre me causou certo *frisson*, apesar do carinho implícito nas atitudes de quem me recepcionava. Os olhos apertados e atentos eram observação em estado latente. Os gestos firmes, o terno bem cortado, denunciavam determinação. Sua sala era enorme. À entrada, uma pequena saleta com poltronas, estante e armário com serviço de cafezinho. Mais adiante, uma grande mesa e uma confortável cadeira giratória em couro marrom, tendo ao lado uma mesa de reuniões. Da

primeira vez em que lá estive fui tomada pela sensação de poder que pairava no ar, no segundo andar do bloco C. Sérgio tinha ingressado na empresa em 1956, na área de contabilidade. Foi emprestado à Superintendência do Serviço de Bordo, comandada por Damião Kluve, para ajudar no controle de material, e ali permaneceria por 19 anos, deixando sua marca administrativa e contribuindo para que a Varig atingisse todos os parâmetros de qualidade.

À frente da Chefia de Comissárias estava uma ex-inspetora de voo, Lílian Lobo Carneiro. Elegante, vestindo roupas muito coloridas e com um grande anel no dedo anular, chamava nossa atenção por ajeitar frequentemente com a mão direita os cabelos louros, muito bem cuidados. Sentava-se em sua cadeira de couro de espaldar alto por trás de uma mesa com tampo de vidro e falava delicadamente, mas de maneira firme. No peitoril da janela, muitos vasinhos de violetas. O detalhe que marcou a memória das comissárias estava no binômio balança/ espelho bem ao lado de sua mesa, simbolizando o controle estrito de nosso manequim e aparência pessoal. Sua assistente, Mary Jô, também parecia saída de revistas de moda. Doralinda, a secretária, era organizadíssima, sempre atenta a detalhes; seu arquivo metálico continha as pastas de todas as comissárias, e tinha ataques de nervos caso alguém mexesse em seu relicário e tirasse as fichas, sempre com os dados atualizados, da ordem pré-estabelecida. Situada ao lado da sala do diretor, a delas tinha o aspecto de uma sala de estar de hotel.

Lilian demonstrava uma de suas delicadezas no Dia das Comissárias, quando ela e Doralinda iam cedinho ao aeroporto Santos Dumont levando rosas, com os cabinhos envoltos por pequenos tubos plásticos com água, para distribuir às aeromoças que chegavam ou partiam. Dali, com o carro cheio de flores, corriam para homenagear as demais, que desembarcavam no Galeão dos voos internacionais. Como resistir a tanto charme? Sendo elegante, como só ela sabia ser.

Quando inaugurou essa bela prática, em 1969, o quadro funcional da Varig tinha apenas 75 aeromoças. Sua missão era transformar pedras brutas em diamantes. Recentemente, a delicada senhora me contou que pertencia a uma família abastada. Viajavam à Europa em navios de primeira classe e suítes de luxo, e tinham vivido por dois anos com uma governanta no Ritz Hotel, em Londres, porque seu pai queria que falassem inglês, francês e alemão fluentemente: "Só não deu certo porque a alemã,

nervosa com a história da guerra, tinha me dado um tapa. Aquilo foi marcante: meu pai ficou maluco, e antes de mandá-la embora, disse que não a havia chamado para bater nas filhas e, sim, para educá-las. Desde então, nunca mais se pensou em alemão, o que explica porque não aprendi esse idioma."

Mais tarde, o discurso de seu pai deixou claro o que pretendia para a filha: "Não, você não vai para a faculdade, faculdade pra quê? Você precisa é de uma boa educação, falar línguas. Quando ficar noiva e se casar, fará um curso de trivial fino, porque o finíssimo você já sabe", era o que ele dizia. Ela desistiu. Quando ficou noiva, o pretendente lhe veio com a mesma ladainha: "Estudar, pra quê? Mulher minha não vai trabalhar."

"Mas quando me separei, senti necessidade de trabalhar e fui entrevistada pelo Sr. Berta para assumir a função de inspetora de voo; entre minhas atribuições deveria recepcionar, elegantemente vestida — recebia verba especial para a compra de roupas — os passageiros à porta da aeronave. Uma espécie de relações públicas a bordo."

A imprensa chegou a publicar uma nota: "Lílian Lobo Carneiro, antes de se tornar inspetora de voo, era frequentadora assídua do Iate Clube do Rio de Janeiro, onde praticava iatismo com grande perícia; trocou o azul do mar pela amplidão do espaço, e diz se sentir realizada com a profissão que escolheu."

A apresentação no D.O. — Despacho Operacional, sala onde os tripulantes assinavam a folha de controle quando escalados em voo, fazendo reserva para o caso de alguém faltar ou na condição de tripulante extra, e também local de nossos escaninhos de correspondência, pagamento de diárias e sala de espera — me causou forte impressão. A curiosidade estava estampada nos olhos dos presentes, que me mediam de cima a baixo; o burburinho, pairando como nuvem, excitou meus ouvidos. Todos tinham algo a dizer, quer sobre voos efetuados, quer sobre os colegas e suas vidas, suas conquistas amorosas — falava-se de tudo e de todos —, e me dei conta de que os comentários nem sempre eram favoráveis aos personagens citados: eu acabara de ser introduzida à AFA — Associação dos Fofoqueiros de Aeroportos — responsável pela rapidez das notícias correndo o mundo, conforme eu viria a descobrir. Nada mais verdadeiro do que a frase de Mark Twain: "Uma mentira pode dar a volta ao mundo... enquanto a verdade ainda calça seus sapatos."

Instalada no Rio, tive que procurar uma casa para morar. Como ainda não conhecia direito a cidade, pedi à minha tia Inês e seu marido, o comissário Simas, para ficar temporariamente com eles. Fui acolhida com carinho familiar. Ainda me lembro que, chegando ao Rio, uma das primeiras coisas que fiz foi visitá-los:

— Qual o motivo de sua visita inesperada? — quis saber meu tio, surpreso com a minha presença.

— Agora sou sua colega de profissão — respondi, toda orgulhosa.

Ele ficou boquiaberto por eu não ter pedido sua ajuda ou interferência para ingressar na empresa. Moravam em Icaraí, Niterói, e foi de lá que parti para meu primeiro voo de instrução.

Peguei um ônibus até a Praça Arariboia e embarquei na barca "Cantareira", que fazia a travessia até a Praça Quinze. Estava tão nervosa que nem percebi que o banco que havia escolhido estava sujo de tinta de caneta, que manchou levemente meu uniforme. Fiquei mortificada e, chegando ao Aeroporto Santos Dumont, o limpei com tanto esforço e reza que consegui extirpar a mancha.

Ah! Meu primeiro voo solo! Foi o 100/ 101 no Electra para Porto Alegre, com pernoite em minha cidade natal. Meus pensamentos e atitudes estavam voltados exclusivamente para o desempenho da função para a qual tinha sido preparada, e o nervosismo, à flor da pele. Minha mãe me aguardava no saguão do aeroporto, com o orgulho estampado em seus olhos fundos: eu tinha acabado de materializar o sonho de vida dela. Lita via ali a sua guria, bem maquiada e elegantemente uniformizada num *tailleur* amarelo, desenhado pelo estilista francês Louis Ferraud. Voltar à capital gaúcha teve um sabor de vitória, já que trabalhar na Varig era desejo de muitos; mostrar-me às amigas uniformizada foi orgulho puro.

Naquele ano de 1972 foi fundada em São Paulo a Associação de Comissários da Varig (ACVAR), por um grupo idealista de comissários de voo. Não visava lucro, e sua natureza era de ordem técnica e beneficente, constando de seu estatuto o zelo pelas condições de trabalho, segurança de voo, ética profissional, promovendo o bem-estar do grupo e o representando junto à direção da Varig. Os tripulantes de cabine nessa época apresentavam alguns problemas de saúde decorrentes de sua atividade e ainda não tinham os direitos da Regulamentação Profissional,

que independente de serem técnicos ou comissários, transformaria a todos em aeronautas.

A aprovação da Regulamentação Profissional do Aeronauta ocorreu em cinco de abril de 1984, através da Lei nº. 7.183, acabando com a diferença relativa ao número de horas voadas em aviões a jato puro, a partir de então estabelecidas em no máximo 85 horas mensais, uma vantagem exclusiva dos técnicos até aquele momento. A lei instituiu limites de sobreavisos, número de pousos e horário de trabalho por semana e mês; descanso suplementar por cruzamento de fusos horários; aumento de períodos de folga entre voos internacionais e poltronas de descanso com reclinação igual às dos passageiros. A convenção coletiva tinha até então apenas dez itens e conquistamos, com árduas negociações do Sindicato Nacional dos Aeronautas, aliado às Associações de Comissários, de Pilotos e Mecânicos de Voo da Varig, a garantia de 60 itens e um maior reconhecimento das empresas aéreas. De acordo com o depoimento da presidente do SNA, Graziella Baggio, "a Varig era a única empresa que cumpria a convenção coletiva na íntegra, e tenho certeza de que tais conquistas foram obtidas em função dos trabalhadores da companhia."

É importante ressaltar o estrito cumprimento da lei por parte da Varig, que sempre respeitou os seus limites. Tal observância, agregada à seriedade da manutenção reconhecida mundialmente, à pontualidade e competência de seus tripulantes técnicos e ao serviço de bordo invejável, fazia realmente a diferença. Hoje, se você encontrar comissários e tripulantes técnicos com ar de cansaço exagerado... desconfie! A regulamentação pode não estar sendo cumprida com rigor.

Movendo as asas, para me manter em equilíbrio

A adaptação ao Rio de Janeiro aconteceu naturalmente. Fui convidada por colegas de voo para dividir um pequeno apartamento — uma república, dizia-se na época — na Rua Pompeu Loureiro, em Copacabana. Éramos cinco comissárias compartilhando um quarto e sala de proporções tímidas. Como voávamos seis dias e folgávamos um, era espontâneo o revezamento entre as bicamas e o sofá. Tudo era motivo de festa e comemorações, até me deparar, no retorno de um voo, com uma de minhas colegas transando na sala com um funcionário da Escala de Voo.

Imagine eu, virgem, assistindo à cena, com a mala pequena na mão e a bolsa escorregando de meu ombro aflito. Fiquei roxa de vergonha.

Pedi socorro a D. Alice, que telefonou para o Hotel Plaza, na Avenida Princesa Isabel — onde se hospedavam os comissários em trânsito —, autorizando o meu pernoite. Com este episódio, descobri que muitas vezes os voos "nobres", com bons pernoites e diárias, podiam ser moeda de troca, além de constatar mais uma vez a diferença de tratamento dispensada pela empresa aos tripulantes técnicos, que ficavam hospedados no Hotel Regente, na Avenida Atlântica.

A Escala de Voo — então ocupando as três salas do segundo andar da construção em madeira ao lado do *mock-up*, no hangar variguiano do Santos Dumont — regia a nossa vida. A emissão de uma tira de papel com os números de voos, reservas, prontidões, cursos e folgas impressas era aguardada todo mês com ansiedade: ali estava nosso destino. Calcule o poder de um escalador em sua vida. Ele bem poderia decidir se eu passaria meu aniversário, o Natal, o Ano Novo e tantas datas importantes junto à família ou em uma cidade qualquer do Brasil ou do mundo. Tínhamos consciência de que nossa profissão era diferente das outras, praticadas por criaturas normais. Fins de semana, feriados e horários regulares não faziam parte de nosso cotidiano, e a rotina não constava de nosso cardápio. As amizades, os romances e os laços familiares eram mantidos pelo simples fato de existir amor. Acompanhar as novelas ou um seriado de TV era uma vontade jamais realizada. Nossos *happy hours* eram privilégio entre colegas, nos quartos ou nos *crew lounges* dos hotéis, durante os pernoites. Muitas vezes, se ocorria em casa algum desentendimento, briga, ou qualquer diferença entre os casados, a solução, se é que haveria, ficava para o retorno do voo ou acabava esquecida, o que contribuía, creio, para esticar as relações. Éramos diferentes e ponto.

Sentindo necessidade de ficar só, morei no apartamento de uma senhora na Praça do Lido, onde fiquei pouco tempo, indicada por uma colega que morava lá. Dividíamos o mesmo quarto. Era comum naqueles tempos alugar-se vaga em casas de família, que permitiam que os quartos fossem divididos somente entre pessoas do mesmo sexo, sem direito à cozinha, mas com acesso ao banheiro. A famosa comissária Filomena lembra os anúncios de jornal: "vagas para moças de fino trato". As pessoas confiavam umas nas outras, e este tipo de oferta acabava por suprir a

intimidade familiar que tanta falta nos fazia. Pena que tal prática, hoje em dia, não seja mais possível, já que a confiança no outro desapareceu.

Pernoitar em hotéis dividindo o quarto com outra comissária foi uma experiência e tanto, pois tínhamos hábitos e costumes diferentes quanto a horário de descanso, leitura antes de dormir, arrumação das malas e roupas, higiene e, como se não bastasse, eventuais roncos noturnos e o uso não consentido de meus cosméticos. Quartos individuais só foram conquistados com o advento da Regulamentação do Aeronauta, em 1984.

Patético. Só assim posso definir minha primeira tentativa de ajudar uma criança, nauseada pela turbulência. Enquanto eu tentava lhe dar o saquinho de enjoo, seu vômito jorrava em minhas pernas e meus braços e mãos ficaram empapados por aquela gosma. Meu estômago não aguentou e vomitei junto, numa cena digna do filme "O Exorcista". Meus colegas corriam com panos para limpar o estrago e fiquei verde de vergonha por não ter contido o meu embrulho. Esse sentimento de solidariedade com o vômito alheio iria me acompanhar ao longo de minha carreira.

A acuidade de meu olfato também me aprontou das suas. Toda vez que eu entrava nos toaletes rezava pra não dar na vista: qualquer mau cheiro fazia meu estômago se revirar. Mas o coitado até me ajudou muitas vezes, ao identificar fumantes em lugares proibidos.

Durante o período em que voei na RAN, atravessei o Brasil do sul ao norte, pousando em lugares que nunca imaginei conhecer. Tive experiências inesquecíveis, confira:

Você sabe o que significa...

— **No Amazonas:** sobrevoar a selva amazônica, que me mostrava a imensidão do país? Ver de cima o encontro dos Rios Negro e Solimões, percebendo suas águas distintas e de diferentes cores percorrendo quilômetros sem se misturar, ganhando a partir dali o nome de Amazonas? Descobrir que as águas escuras do Rio Negro eram fruto da decomposição da matéria orgânica vegetal que cobre o solo das florestas e é carregada por inundações, sendo responsável pela ausência de mosquitos em sua superfície? Pernoitar em Manaus e assistir, de um barco, ao fenômeno da pororoca? Desvendar os mistérios dos igarapés? Sentir a umidade grudenta e as chuvas pontuais no entardecer da Zona Franca?

Visitar as lojas de produtos importados — uma total novidade para mim — e começar a me habituar a usá-los, me admirando com a qualidade dos mesmos? Sorver em pequenos goles o cupuaçu em forma de suco? Comer costelas de tambaqui na brasa? Saborear o pirarucu, o verdadeiro bacalhau brasileiro? Dar de cara com a diferença do tipo físico meio indígena do nortista? Visitar o belíssimo Teatro Amazonas? Morrer de rir ao escutar um colega "explicando", de maneira literal e num inglês sofrível — o meu não era tão melhor — o significado do encontro das águas a um casal de americanos: "*It is the meeting of the water of Black River and Just Lemons River*"? Inesquecível!

— **Em Teresina:** pousar e verificar que até os cachorros procuravam a sombra das asas dos aviões para se proteger do sol causticante?

— **Em Belém**: visitar o Mercado Ver-o-Peso e suas barracas de artesanato, quinquilharias, especiarias, ervas, peixes desconhecidos e o visual do cais, com as mais diferentes embarcações, o forte odor de Patchouli invadindo minhas narinas? Hospedar-me na Casa de Pernoite da Varig, com frestas por todo lado, a chuva invadindo os quartos em meio a tempestades e o medo de bichos adentrando? Fazer voos de transporte de carga de cigarros de Belém a Santarém, no Electra paletizado, vendo de cima o serpentear do Rio Tapajós? Isso era Belém!

— **Em Recife:** desvendar o preconceito arraigado dos pernambucanos, que ao mencionarem seus endereços citavam os nomes de edifícios em lugares nobres, demonstrando com isso sua arrogância? Comer sarapatel no restaurante escondidinho atrás do Hotel Boa Viagem, e me esvair durante o voo de retorno para casa? Experimentar carne de sol e manteiga de garrafa em restaurantes baratos? E, maravilhada, o gosto de tapioca recheada de queijo coalho? Percorrer a Casa de Cultura, antiga Casa de Detenção de Recife, e seus artesanatos típicos? Mergulhar à noite no mar quentinho, antes dos arrecifes, da praia de Boa Viagem? Transpor os canais da Veneza Brasileira e ir até a parte alta da histórica cidade de Olinda vendo seu casario antigo?

A propósito, foi num voo oriundo de Recife com destino ao Rio de Janeiro que Gilberto Freire, o grande sociólogo e autor de *Casa Grande & Senzala* teve um mal súbito. Já antenada com as feições e reações dos passageiros, conseguia identificar quando um deles precisava de nosso auxílio: com presteza, carreguei a garrafa portátil de oxigênio e coloquei a

máscara oronasal no gigante das palavras — naquele momento um homem frágil —, e fiquei ali, enquanto precisou de minha ajuda.

— **Em João Pessoa:** me hospedar no Hotel Tambaú, em quartos com saída direta para o mar, através de varandas com redes para descansar? Comer em circo? Confirmar a variedade de biótipo da raça brasileira? Pois fui descobrindo, pouco a pouco, os diversos tipos de formato de rosto, cabeça e até pescoço dos brasileiros e seus múltiplos sotaques.

— **Em Fortaleza:** pernoitar curtindo a Praia do Futuro? Visitar as feirinhas de artesanato local, onde comprava camisolas e blusinhas bordadas pelas rendeiras para que minha mãe as revendesse em Porto Alegre, aumentando sua parca renda mensal? Dar de cara com a pobreza nordestina em pleno Ceará, com meninas mal saídas das fraldas se vendendo por alguns trocados? Visitar a casa do, então famoso, pintor Chico da Silva, e tomar cafezinho em copo de geleia, depois de comprar um quadro assinado com o "S" invertido?

E mais: servir casquinha de siri com chope em meio a vômitos causados pela turbulência entre Salvador e Aracajú; ficar impregnada do cheiro forte característico do caju, transportado em cestas de palha verde tramada pelos passageiros nos voos pelo Nordeste brasileiro. Na época, os aviões eram dotados de porta-chapéus abertos, ao invés dos compartimentos fechados que possuem hoje. O cheiro da fruta se espalhava pela aeronave numa velocidade espantosa, e fazia de nós, praticamente, suco em forma de gente. Desses voos, guardo também a lembrança de um ou outro passageiro que, ao confundir com tapioca a toalhinha quente e perfumada oferecida antes dos serviços de refeição — um hábito japonês, para limpar as mãos —, a mordiam, nos desafiando a controlar nosso riso, e evitar o constrangimento do incauto. Ou como em diversas ocasiões quando, ao oferecermos digestivos (licores e conhaque) após o serviço de almoço ou jantar, o passageiro solicitava magnésia bisurada ou um Alka-Seltzer da vida. Mas compreendíamos que pessoas humildes, sem tanto acesso às informações, poderiam reagir assim.

E ter, ainda por cima, que usar de imaginação para acomodar roupas de calor e frio na pequena mala, já que o saco de uniforme era para uso exclusivo do mesmo: em Fortaleza, o calor era de lascar, e na volta precisávamos enfrentar as baixas temperaturas de Porto Alegre, onde o frio tiritava, encarangando o quengo.

— **Em Salvador:** curtir o bem-bom no Hotel Tropical da Bahia, inaugurado em 1952, tomando água de coco, com parte do corpo mergulhado na piscina? Ser atendida na recepção admirando o mural em "L", com imagens de bailarinos, tocadores de sanfona, dançarinos de frevo, percussionistas e seus instrumentos, flautistas e tocadores de triângulo, capoeiristas e violinistas, numa excepcional musicalidade, assinado por Caribé? Comer no salão de refeições com o enorme painel circular, mostrando cenas do cotidiano — um barqueiro e sua mulher ou baianas com cestas de frutas na cabeça —, de autoria do pintor Genaro de Carvalho? Conversar com Seu Quirino, que começou a trabalhar ali em 1954, e permanece até hoje, e que, apesar de aposentado na década de 1980, foi readmitido por ser de confiança absoluta, o "olho" das entranhas do hotel? Dormir em um quarto com móveis feitos da resistente madeira rósea maçaranduba? Mastigar cada pedaço do famoso acarajé da Praia Vermelha? Invadir as águas de Itapoã lembrando Caymmi, sendo beijada pelos ventos dos coqueiros? Constatar a influência lusa na arquitetura? Visitar o Mercado Modelo em estilo neoclássico — construído em 1861 na cidade baixa para ser utilizado como terceira alfândega da cidade — e suas inúmeras e diversificadas lojinhas ao som de berimbaus? Rezar na Igreja Nosso do Senhor do Bonfim, uma das 365 de Salvador? Imagine agora uma adolescente do sul do país solta em meio a tantas informações, cercada de preconceitos raciais por todos os lados, chegando à uma Bahia de sons afros, com sua população maciçamente negra.

— **No convívio com os colegas:** perceber que a cada voo as amizades construídas nem sempre tinham continuidade, que os segredos contados, as semelhanças descobertas tinham sido momentos felizes, que as diferentes escalas de voo não contribuíam para fortalecer? E me conscientizar de que a solidão haveria de ser minha companheira? Pagar o *copetín*, chamado por nós de copetinho — que consistia em oferecer os *drinks* à tripulação, numa espécie de batismo — obrigatório a cada vez em que se pernoitava numa cidade em que nunca se havia estado antes? Escutar do comissário Ito, um nissei pra lá de carioca: "Quer chupar um garotinho?" Ao ver minha cara desconcertada, seu sorriso maroto assomava à boca rasgada, e para aplacar minha timidez mostrou-me o famoso *drops* da Garoto, emendando a seguir: "É Ito aí". Brincava até com o próprio nome! E de uma colega, que tinha dificuldade no uso correto da

língua portuguesa, o relato sobre o encontro que teve com um recente namorado, confira:

— Guria, você nem vai acreditar no que vou te contar. De tão bom, nem eu estou acreditando — começou ela.

— O que aconteceu? — perguntei.

— Conheci um cara maravilhoso. Estamos saindo. Ele é muito gentil. Fomos a um restaurante, trocamos olhares com intimidade, pedimos *drinks* e depois um "laudo" jantar.

— O quê? Foi no IML?

— Pare de brincadeira, o cara é gente fina, me dá a maior "guarita".

— Já sei, ele é PM.

— Poxa, não dá para contar as coisas pra você, não leva nada a sério. Vou até a "gabine" tomar um chimarrão com os pilotos — reclamou ela, com ar de muxoxo.

— **Na rotina de voo:** jantar com a tripulação em quase todos os pernoites e descobrir os casos amorosos, proibidos ou não, claros ou enrustidos? Aceitar as diferenças culturais e sexuais dos colegas? Os colegas homoeróticos eram número expressivo, e o convívio com eles, extremamente divertido. Falavam vários idiomas, eram excelentes profissionais, tinham presença de espírito, bom humor constante e cultura geral vasta. Eu não conseguia entender o porquê da discriminação — hoje, sei que a alegria alheia é coisa que dá inveja, e que coragem é para poucos. Eram cidadãos cumpridores de todos os deveres, bons amigos, confidentes, cúmplices e companhia ideal para qualquer situação. Mas, sem dúvida, assumir a própria homossexualidade era coisa de macho, ainda por cima trabalhando em uma empresa gaúcha, de cunho machista.

E entender a importância das "vacas sagradas" — tripulantes mais antigos — e sua influência na empresa? A uma queixa deles, qualquer um de nós corria o risco de demissão.

— **Na correria do ar:** fazer voos de B-727 entre Belo Horizonte (Pampulha) e Rio de Janeiro, rezando para que o comandante "Flecha Ligeira" (Ponichi) não cumprisse o percurso em tempo recorde, nos permitindo recolher as bandejas de refeições antes do pouso? Esse voo tinha a duração de uma hora e vinte minutos, e o serviço oferecido era composto de *drinks* e almoço completo... Acredite se quiser, caro leitor!

Como precisava mandar dinheiro mensalmente para minha mãe, para ajudá-la na manutenção da família, eu fazia economia forçada: tomava o café da manhã do hotel, pago pela empresa, quase no limite do horário permitido e jantava em restaurantes sem muitas pretensões, sem nem por isso me sentir menos feliz. A vida que eu estava levando era um sonho, e era importante manter o equilíbrio para não cair em deslumbramento, como acontecia com muitos colegas.

Entusiasmada com a vida de comissária, contagiei minha irmã com a semente de Ícaro. Beatriz começou o curso na Varig em abril de 1973 e durante esse período ficou hospedada, como os demais alunos de ambos os sexos, no Hotel Aeroporto da Avenida Beira Mar, próximo ao Aeroporto Santos Dumont, ou seja, contíguo ao edifício da Varig. Eu a visitava com frequência e ela, toda orgulhosa, apresentava a todos sua irmã que já "voava". Como sempre tinha levado jeito para se maquiar, o fazia com esmero e os cabelos, num coque bem feito, não tinham um fio fora do lugar.

Quando ela terminou o curso, decidimos morar juntas num conjugado que pertencia ao cantor José Ricardo, na Rua Gomes Carneiro, em Ipanema. Eu estava morando com duas colegas em um apartamento na Rua Leopoldo Miguez; minha alma cigana se revelava nessas mudanças constantes, e os poucos pertences eram transportados por um burro sem rabo — uma carroça melhorada e puxada por um homem.

Mas ainda não conhecia aquele tipo de divisão em apartamento: ao lado esquerdo da porta de entrada havia outra, a do banheiro — que era até grandinho, com chuveiro e um quadrado acima do piso dando-se ares de boxe, vaso sanitário, uma pia/ tanque, um pequeno espaço que ocupávamos com um varal sob uma janela providencial e um aquecedor a gás: estava me acostumando com este equipamento, inexistente nas casas em que havia morado no Rio Grande do Sul — e um pequeno corredor com o que parecia um armário. Ao abri-lo, descobrimos, surpresas, um balcão de mármore com uma pia e armários em cima e em baixo tendo ao lado um fogão portátil, dando a sensação de que faríamos comida no closet; uns dois passos à frente chegava-se ao único cômodo, com uma estante vazada dividindo o espaço em sala e quarto, este com um grande roupeiro duplex e cama de casal e aquela com um sofá minúsculo, duas cadeiras e a janela com cortinas vermelhas. Era simpático e bem localizado: o barulho estridente de carros e ônibus que transitavam pela

rua não iria nos incomodar tanto. Éramos jovens, e com alegria suficiente para não nos deixar abater por tão pouco; tínhamos feito muitas contas e era o que podíamos pagar. Além do que, estávamos a duas quadras das famosas praias de Ipanema e Arpoador.

Na cobertura do prédio moravam três comissárias da Braniff; eram a elegância personificada, em seus uniformes desenhados por Emilio Pucci, com muita seda e outros quesitos de glamour. Voavam do Rio de Janeiro para Los Angeles, via Lima, num B-707 pintado por Calder, um luxo! Eu as invejava, mas sabia que chegaria lá...

Antes dos voos, Bia demorava uma eternidade para se arrumar. Quando eram diurnos e cedo pela manhã, costumava acordar com três horas de antecedência para dar início ao *mise-en-scène*: longo banho, maquiagem demorada, coque impecável e sapatos brilhando de tão engraxados. Ainda bem que, na noite anterior, já havia arrumado a mala e passado o uniforme. Saía feito um camafeu — com aquele corpo em forma de violão e a bunda arrebitada, tão grande que era apelidada de mala da RAI — me dizendo "te cuida, guria" e deixando, no beijo de despedida, a marca de seu batom em meu rosto. Era namoradeira, engraçada e chorava de tanto rir.

Em um voo de Fortaleza, com destino a Porto Alegre, uma das comissárias da tripulação de minha irmã teve um mal súbito e fui chamada às pressas para substituir a colega adoentada. Fizemos um serviço de bordo de tal forma brilhante que o comandante Silva Fetter confeccionou uma "taça" — com duas partes de suporte plástico marrom usado para apoiar as xícaras de café — com a inscrição de "parabéns": um troféu simbólico por nosso belo desempenho, avalizado por diversas cartas elogiosas de passageiros.

Tínhamos orgulho uma da outra, mas isso não significava que não tivéssemos nossos arranca-rabos. Um deles se deu na volta de um voo de Roma. Bia estava se preparando para ir à praia; como a manhã já ia adiantada, resolvi preparar um *drink* para relaxar e, como acompanhamento, os queijos que me lembrava de ter comprado no último voo de Paris, no Inno Supermarché de Montparnasse, e deixado na geladeira. Fui até o monstrengo branco, instalado a um canto da sala, e catei o Brie, mas nada de encontrar o Roquefort. Prontamente, perguntei à minha irmã se ela tinha visto meu queijo predileto. Bia virou seu rosto em minha direção e, com olhar de cachorro que caiu da mudança, indagou:

— É um queijo meio esverdeado, com cheiro de podre, lembrando chulé? Após minha resposta afirmativa, disse meio sem jeito que por achar que o mesmo estava estragado o havia jogado na lixeira.

— Sua burra — xinguei enlouquecida, proferindo além desse todos os impropérios que me vinham à boca. Acabei por perdoá-la; afinal, não podia culpá-la por ignorar o que não lhe haviam ensinado. Findo o ato, rimos até as costelas doerem.

Em fevereiro de 1975, minha linda irmã foi convidada para buscar em Seattle o segundo B-737 da frota de aeronaves da Varig. Tinha acabado de chegar de suas primeiras férias em Miami e voltara encantada com tudo, mas não resistiu aos apelos do antigo namorado gaúcho e deixou a profissão para se casar em Porto Alegre, no início do ano seguinte.



Bia em foto de jornal carioca, na chegada dos novos B-737

Voar como um pássaro, contagiando família e amigos com o alpiste dos ares, era um hábito que ainda se estenderia. Assim, Cristina, minha irmã caçula, também entraria para o *staff* variguiano nos idos de 1980, mas aí já é história para outro livro. E não foi a única. Nilza Elayne, minha prima em segundo grau — fica aqui meu registro: primo é que nem queimadura, tem de tudo que é grau —, também voou pelas asas da Varig, além de alguns amigos.

Retornando então às minhas impagáveis lembranças, você sabe o que significa:

— **Em Brasília:** sofrer com a baixa umidade do ar, sangrando pelas narinas? Sentir nos pés a terra vermelha do Planalto Central? Ver, com olhos de incredulidade, a beleza dos traços de Oscar Niemeyer nas construções e o Plano Piloto, inspirado em uma borboleta, criado por Lúcio Costa? Olhar o poder em forma de colunas, ameaçar subir a rampa e estar tão próxima da Presidência da República no Palácio do Planalto? Assistir aos patinhos, no lago circundante do belíssimo Palácio do Itamaraty, tentando escalar a escultura "Meteoro", de Bruno Giorgi, que representa os cinco continentes? Ficar boquiaberta com os vitrais de Marianne Peretti e os anjos pendurados de Ceschiatti, na moderna Catedral Metropolitana Nossa Senhora Aparecida? Descobrir que Brasília não tinha esquinas... portanto botequins, nem pensar? Descobrir a frieza da solidão do Distrito Federal? Sentar no colo da escultura "Justiça", do mineiro Alfredo Ceschiatti, em frente ao Supremo Tribunal Federal na Praça dos Três Poderes, com ajuda do querido Reinaldo Teixeira para a travessura? Voltar da piscina do Hotel Nacional, então o melhor da capital, com os cabelos molhados, já quase na hora da apresentação para o voo, e dar-se conta de que sua peruca Kanekalon foi subtraída pela faxineira? Assistir boquiaberta aos políticos aplicarem o golpe da carteirada, proferindo a fatídica frase: "Você sabe com quem está falando?", só para usufruir de mordomias que não lhe seriam de direito, quer no embarque/ desembarque como na mudança de classe *on board*? É lamentável que o aeroporto de Brasília tenha sido o campeão de tal prática, será que continua sendo? Ficar de queixo caído com a iluminação do Congresso Nacional?

Em Brasília, uma comissária de traços orientais foi flagrada fazendo *programas* com políticos: chamada à chefia, foi advertida. Sim, tínhamos michê. Em número insignificante, claro, que não chegava a manchar nossa reputação.

— **Em São Paulo:** deslocar-me com cuidado pela cidade, com medo de me perder em suas ruas movimentadas e um conceito urbano diferente das quadras do Rio de Janeiro? Sentir o "motor" do Brasil pulsando, exalando poluição em cada esquina? Esmiuçar as lojas da Rua Direita entre as vielas tortas, após atravessar com olhos curiosos o Viaduto do Chá? Constatar, boquiaberta, a elegância dos paulistas ao embarcarem nos aviões? E sentir, quase na pele, os relâmpagos no trajeto RIO/ SAO, desenhando nas nuvens figuras macabras e provocando turbulências assustadoras? Pois São Paulo tem a maior concentração dessas descargas

elétricas do Brasil, e nosso país é detentor de um triste recorde: é o lugar onde mais caem raios no mundo, 50 milhões por ano.

— **Em Foz do Iguaçu:** fazer o voo para Foz tão cedinho que os olhos ardiam de sono e tomar café misturado com Coca-Cola para despertar? Pernoitar no belíssimo Hotel Tropical das Cataratas, bem no centro do Parque Nacional? Visitar as quedas d'água, com um tremor nas pernas ao adentrar o mirante e descobrir, encantada, que o arco-íris é redondo? Presenciar o deslumbramento dos estrangeiros com tanta beleza, e sentir-se orgulhosa de ser brasileira?

— **Em Porto Alegre:** sentir o cheiro de carne sendo queimada na brasa, em todos os lugares da capital gaúcha, principalmente nos fins de semana e feriados? Ter o prazer de usar o transporte coletivo e verificar que, no ponto final, o cobrador passava uma vassoura no corredor e limpava os bancos? Ver as pessoas elegantemente vestidas, as mulheres sempre maquiadas? E os supermercados parecendo europeus, pela variedade dos produtos com qualidade garantida? E as ruas limpas e bem tratadas? Os vizinhos reunidos na calçada, compartilhando o chimarrão? Ouvir e interpretar determinadas letras, palavras ou expressões, tais como: "mans" (mas), "me acordei", "veranear" (passar o verão em alguma praia) "bidê" (mesinha de cabeceira), "frigidaire" (geladeira), "batida" (vitamina), "cacetinho" (pão francês), "cordão da calçada" (meio-fio), "guspir o chiclé" (cuspir o chiclete), soletrar o "e" como "ê", o "o" como "ô", "cuidado ao atravessar a "faixa" (rua, estrada)"? Não pronunciar os "s", a não ser que esteja se referindo a quantidades superiores a dez? Escutar as palavras esticadas feito elástico, repetidas muitas vezes para lhes dar ênfase? Dar-se conta de que Porto Alegre tem o maior índice de homens com bigode por metro quadrado do país?

A propósito, minha mãe e minha irmã Cristina, então com poucos anos de idade, vieram de Porto Alegre para nos visitar. Quando Manoelita precisou voltar antes do prazo estipulado, resolvemos ficar com nossa irmãzinha, mas para tal seria necessário uma autorização para que a levássemos de volta ao Sul, o que demandava uma foto da menor e outros detalhes. Aflita como só Manoelita ficava, nos perguntou de um só fôlego, engolindo as vírgulas como era seu hábito, onde poderíamos tirar um retrato da pequena. Me lembrei do fotógrafo lambe-lambe da Praça Hilário de Gouveia, paralela à nossa rua, Paula Freitas. No dia combinado, minha mãe acordou esbaforida e me disse de sola:

— Cláudia, não podemos esquecer que hoje é o dia de levarmos a Cris para tirar foto no chupa-chupa.

— Tá certo que você goste do babado, mãe, mas dá pra não trocar a profissão do retratista? — rebati, enquanto ria, de me curvar ao chão.

Deliciar-me com o micro-ônibus ou a Kombi da Varig me buscando na porta de casa em plena madrugada? Em certa ocasião, eu estava tão sonada ao entrar na condução praticamente lotada, que me sentei no primeiro assento ao lado de um comandante. Dormi profundamente e, ao ser acordada pelo piloto, na chegada ao Aeroporto Santos Dumont, descobri que minha cabeça havia pendido para o ombro esquerdo dele e minha boca babado, literalmente, suas divisas. Morri de vergonha e pedi mil desculpas nervosamente, aceitas de maneira carinhosa pelo compreensivo tripulante.

— **No Paraguai:** pousar em Assunção e ser chamada com os colegas de voo, repetidas vezes, por D. Lili, proprietária de uma loja no aeroporto, que oferecia insistentemente: "*Quiere uíque? Tenemos todos. Bamos, azafata guapa*". E descobrir ali mesmo que grande parte do uísque vendido no Rio de Janeiro era oriundo daquela *ciudad*, quem não se lembra da garrafa verde do Passport? Tomar gosto por comprar garrafões de uísque tão comuns na época? Naquele tempo as bebidas vendidas no país vizinho ainda tinham certa qualidade. Por aquelas bandas das guarânias, fui apresentada ao mundo *fake*.

Só lembrando a frase de Adélia Prado, para entender aquela fase de minha vida: "Não tenho tempo algum, porque ser feliz me consome." Viajando:

— Assistir à aproximação do avião para pousar no Aeroporto Santos Dumont olhando o mar, a Restinga da Marambaia, as orlas da zona sul, a beleza estonteante e vertiginosamente próxima do Pão de Açúcar. Ver a costa brasileira e perceber nas praias a mudança das cores das águas.

— Pousar em Florianópolis e comprar bombons recheados de cortiça para curtir com a cara dos amigos.

— Encontrar artistas antes inatingíveis, por distância geográfica e devido às condições financeiras que me impediam de ir a shows eventuais em Porto Alegre; fazer amizade com eles e ser convidada para

espetáculos e eventos: conheci num voo de Electra a cantora da Jovem Guarda, Adriana, e nos tornamos amigas. Ela me introduziu naturalmente no meio artístico — era namorada de Artur, filho de Emilinha Borba —, e em uma das visitas de minha mãe a levei à casa da madrinha da Marinha. Foi, com certeza, inesquecível para D. Lita almoçar com a famosa cantora.

Promoções

Havia promoções na própria RAN. Voar "boeinguinho" — B-727 — era uma delas, pois propiciava voos nacionais e internacionais, como os para Miami via Caracas, Panamá e outras cidades. Tinham seu charme a velocidade do trijato, as asas — livres de turbinas — localizadas no corpo do avião, seu design interior, a porta com escada retrátil localizada abaixo da turbina traseira. Outra era participar da Mini-RAI — pequena Rede Aérea Internacional — voando B-707 e DC-8, com voos para África — Joanesburgo via Capetown, Costa do Marfim e Angola —, México, Buenos Aires e Santiago do Chile — que maravilha sobrevoar os Andes, apesar da região ter alto índice de turbulência —, Montevidéu e Bogotá, além dos voos para Porto Alegre e Brasília. Meu voo de instrução no 707, como segunda comissária na classe turista da Mini-RAI, deu-se em oito de junho de 1974, entre Rio/Buenos Aires/Montevidéu/Buenos Aires/Rio, com a simpática Sandra Terezinha.

Todos os anos éramos submetidos a provas de conhecimento e segurança de aeronaves para obter o Certificado de Habilitação Técnica (CHT), fornecido pelo DAC, bem como a exames médicos completos no Centro de Medicina Aeroespacial (CEMAL), que nos garantiria a Carteira de Saúde. Além do mais, a Diretoria do Serviço de Bordo (DSB), sempre preocupada com a excelência dos serviços prestados, nos escalava com frequência para cursos de reciclagem, tais como enologia, orientação de estética pessoal e outros. Aqueles que apresentassem desempenho abaixo do esperado eram convocados para cursos extras e acompanhados posteriormente para avaliação de sua performance.

Minha curiosidade e interesse pela profissão me levaram a concorrer em agosto de 1974, na chapa do lendário chefe de equipe Maurício Leal, ao cargo de suplência da ACVAR. Aprendi muito sobre o movimento sindical, regulamentação e política com os diretores empossados, todos antigos comissários. Maurício era uma figura ímpar,

um aglutinador, apaixonado pelas mulheres. O famoso "boca de sapo", apelido que recebeu dos colegas por ter a boca rasgada por lábios salientes e uma mania constante de lamber a saliva instalada nos cantos da boca, tinha suas artimanhas para enganar a esposa, a quem chamava jocosamente de onça. Contava que para dar suas escapulidas — que ele qualificava de atendimento em domicílio — aproveitava as folgas mais longas dos voos internacionais e dizia a ela que faria um voo para Buenos Aires. Sabia de cor a rota do voo sobrevoando o Rio. Ao escutar à noite o barulho das turbinas, dava *bye-bye* para a amante da ocasião e rumava para a banca de jornais da Praça General Osório, em Ipanema, onde comprava maçãs e jornais argentinos para conferir credibilidade à sua mentira. O baixinho irrequieto mantinha um *kit*-traição no porta-malas do carro. Não podia ver um rabo de saia sem virar o pescoço e dizer algum gracejo.

A estratégia da empresa de alocar comissários inicialmente em Rede Doméstica era muito bem sucedida; tratava-se de uma segunda escola, um aprendizado necessário para o perfeito atendimento ao cliente. As comissárias começavam como auxiliares, evoluindo para auxiliar da classe turista do 707 e DC-8 na Mini-RAI e mais tarde para primeira-comissária da FC desses aviões. Quando abria uma vaga na RAI — uma promoção almejada por todas, com voos para o resto do mundo —, voltavam à classe econômica nessas aeronaves e, em seguida, prosseguiam para a Primeira Classe. Em seguida, vinham as posições de auxiliar da classe turista dos DC-10/B-747, auxiliar da executiva e, finalmente, auxiliar da FC. Este conceito de promoção era válido somente para as comissárias; até então, não concorríamos a cargos de chefia, o que fazia sentido na medida em que trabalhávamos numa empresa gaúcha onde imperava o machismo.

Tive a sorte de ter sido admitida em um período de forte crescimento da empresa, e por isso minha turma de formação tinha tantos alunos, o que não era habitual. Assim, fui promovida à Rede Aérea Internacional (RAI) depois de apenas 24 meses como comissária. Me lembro de Liliane, uma francesa com pouco sotaque, instrutora para a função de segunda comissária no voo 872/873 que saiu do Rio em dois de novembro de 1974, com destino ao México e escalas em Manaus e Bogotá.

Eu nunca tinha visto um trânsito tão nervoso como o da Cidade do México, com carros americanos muito antigos, deixando a sensação de que a cidade era um depósito do lixo norte-americano. Era fácil entender a

razão das casinhas coloridas e baixas, numa região de terremotos frequentes e forte descendência indígena.

À noite, fomos até a Praça dos Mariachi — grupos artísticos com raízes no Estado de Jalisco que se apresentavam a caráter usando *sombreros*, calças finamente decoradas com pequenos discos de prata e tocavam música nativa —, onde tomamos tequila à moda mexicana, com sal e limão espalhados entre o dedo polegar e indicador. Como qualquer novidade me chamava a atenção, comprei um daqueles chapéus enormes e fiquei quase louca tentando guardá-lo no saco de roupas do uniforme. A tarefa era impossível e Liliane foi condescendente: me permitiu transportar o volumoso objeto, o que era proibido pela Chefia de Comissárias. Durante o pernoite na cidade percebi que o tempero local era muito picante para o meu gosto. Experimentei o sabor leve da cerveja mexicana, deliciosa, devido à qualidade da água usada em sua composição.

Após uma corrida inocente no parque me senti cambaleante e sangrei pelas narinas, um efeito evidente da altitude local. Fui até o mercado de artesanato e me impressionei com o colorido das roupas feitas à mão por tecelãs nativas, vestidas em trajes típicos. Não resisti e comprei o calendário asteca. Sabia que, em breve, minha casa se tornaria uma verdadeira "mula de cigano", tal a diversidade e quantidade de lembranças que compraria pelas cidades do mundo.

Visitei a enorme Catedral Metropolitana com altas torres, o Altar dos Reis em estilo barroco e o mármore em desenhos geométricos cobrindo o corredor da nave. Constatei, com surpresa, a semelhança física entre os mexicanos e os nortistas brasileiros. Tantos conhecimentos. Mais uma vez, tive a certeza de ter escolhido a profissão certa.

A lembrança do primeiro voo noturno de grande distância me persegue até hoje. Depois de uma noite estafante no 707, servindo passageiros da classe turista, tinha que enfrentar o plantão — intervalo entre os serviços principais —, sendo o primeiro sempre tirado pela comissária mais nova. Consistia em manter-se atenta às solicitações dos passageiros e aos fumantes, para evitar qualquer incidente; verificar e manter a limpeza dos toaletes e a reposição de material de higiene — *seat cover*, toalhas de papel, papel higiênico, creme para as mãos, colônias, sabonetes; oferecer suco, refrigerantes, água e cafezinho em intervalos regulares aos passageiros, ajudando o comissário-*galley* a trocar as caixas

"T" do jantar — caixas de alumínio com repartições para colocação das bandejas de refeições dos passageiros, que a comissaria (serviço de *catering* e carregamento de alimentação nas aeronaves) já havia embarcado na parte frontal da *galley* traseira —, pelas do *breakfast*, localizadas atrás das já usadas, um serviço de estiva braba; descascar (tirar o papel-filme) as embalagens de frios e frutas das bandejas do café da manhã; colocar o saleiro e pimenteiro de louça. Tudo isso com o mesmo sapato de salto alto padrão Varig — como se pés padrão fosse coisa que existisse — marcando as bordas de meus pés inchados.

Quando li no papelzinho colado na *galley* os horários estipulados para cada equipe, e vi que meu plantão havia terminado, tratei de acordar imediatamente a comissária que me substituiria. Pulei mais do que depressa para o último assento, colado à parede do avião, pisando sem sapatos sobre os descansos de braços. Cuidei para não acordar os outros dois colegas, sentados em poltronas paralelas à minha, todas destinadas ao descanso da tripulação: quanto malabarismo! Procurei, em vão, uma posição que mais se aproximasse à horizontal para dormir, mas como? Não havia maneira de realizar meu desejo de dormir esticada: eu escorregava feito geleca pelo assento até onde minhas costas aguentavam, mas encontrava o descanso metálico para os pés e o salva-vidas embaixo da poltrona da frente, que impediam minha trajetória. Sem sequer me mexer muito para não acordar os demais, chorei baixinho, de cansaço e impotência. Acabei, por fim, dormindo sentada na última poltrona do 707, que não se reclinava como as dos passageiros.

Nesta noite descobri como o cansaço podia matar a elegância. Ao final do voo, meus pés mais pareciam dois melões inchados, fazendo do meu andar uma coisa meio trôpega. Como iria imaginar que tirar os pés dos sapatos durante o período de descanso causaria tamanho estrago? Ainda se passaria um longo tempo até que a Chefia de Comissárias compreendesse que não havia pé padrão, e o enorme sacrifício que nos era imposto com somente um tipo de calçado a bordo ou em terra. Alguma alma bondosa ainda estava por sugerir a ideia das sapatilhas a bordo, deixando os sapatos de salto alto para o embarque, desembarque e locomoção fora do avião. E pensar que aos tripulantes técnicos era concedido o conforto de dormir deitados, nas camas da cabine de descanso localizada em frente à *galley* da primeira classe. Para mim, soava desumano.

A toda promoção estava atrelado o curso de qualificação para o cargo. Eu já tinha noção de quase tudo, pois durante o curso de formação recebíamos instrução sobre os serviços de bordo. A ênfase, no entanto, era dada ao que iríamos servir nos aviões imediatamente após a formatura. Assim, ao ser escolhida para trabalhar na primeira classe, fui submetida a um intenso aprendizado sobre o serviço especial que era oferecido ali. Ser promovida a primeira-comissária na FC do B-707 me deixou exultante e preocupada ao mesmo tempo, pois queria estar à altura do conhecimento e elegância de minha instrutora, a impecável nissei Kotaki.

Nessa época, eu e minha irmã já havíamos nos mudado para a Rua Paula Freitas, em Copacabana, na quadra da praia. O apartamento era um amplo quarto e sala, e tínhamos como vizinhas, no andar superior, três comissárias. Antes do voo de instrução 762 (Rio/ Lisboa/ Paris/ Londres), em 15 de abril de 1975, fui despretensiosamente vestida a uma loja chique na Avenida N. Sra. de Copacabana, onde pedi para ver um *tailleur* de veludo cotelê preto e blusa de seda rosa-antigo. Qual não foi a minha surpresa ao ver a reação da vendedora, me medindo de cima a baixo, sem constrangimento, e logo me dizendo: "É muito caro". Não tive dúvidas e respondi: "Não perguntei o preço, nem estou preocupada com isso. Mostre-me, por favor, quero experimentar". A expressão de desconfiança em seu rosto só cedeu a um sorriso forçado após eu pagar em dinheiro vivo.

Naqueles tempos, nos dávamos ao luxo de comprar coisas caras. Kotaki me perguntou, no *lobby* do hotel em Londres, aonde eu iria tão alinhada. "Sair com você", respondi orgulhosa. E fomos andando pela Trafalgar Square.

Após esse voo fizemos outro, o de cheque. Dessa vez foi Rio/ Lisboa/ Frankfurt, de onde segui depois para Paris, na condição de passageira, e de lá para o Rio de Janeiro, com escala em Recife. Fui aprovada com louvor no voo 740/ 715, em 26 de maio de 1975.

Com o advento dos *wide-bodies*, o Diretor do Serviço de Bordo Sérgio Prates — com a interferência de Lilian, chefe das comissárias, e de diversos comissários e comissárias, dentre eles o famoso Schneider, e com a aquiescência do presidente Helio Smidt — reviu seu posicionamento em relação à promoção de mulheres para cargos de confiança. Assim, as comissárias mais antigas foram promovidas ao cargo de supervisoras de cabine. Consequentemente, abriu-se o leque para as demais concorrerem a

cargos de chefia de cabines. Era um estágio preparatório para a função de chefiar um avião de grande porte.

As primeiras comissárias a serem promovidas a chefe de equipe dos DC-10/ B-747 foram as então supervisoras de cabine, Therezinha, Margot, Lívia, Lisboa e Erica, escolhidas pelo binômio antiguidade/ competência. Este fato memorável, que possibilitou às mulheres mostrarem sua capacidade de liderança, aconteceu em fevereiro de 1981.

No começo de abril de 1974, em uma sala de reuniões do improvisado Centro Técnico de Comissários (CTC) no hangar da Varig, no Aeroporto Santos Dumont, iniciou-se o Curso de Familiarização do DC-10 para Comissários. Tinha a duração de seis dias, e incluía matérias como emergência, procedimentos e equipamentos, operação e manejo de portas de emergência, além das tradicionais: sequência de serviço, relações sociais, gastronomia e *speech*. Os instrutores — comissários gabaritados e homologados pela Diretoria de Ensino —, escolhidos por Sérgio Prates em função de seu domínio do idioma inglês, receberam a missão de ir a Long Beach visitar a fábrica da Douglas para conhecer o equipamento em profundidade e, no seu retorno, elaborar os manuais e preparar os comissários para a prova técnica do Departamento de Aeronáutica Civil (DAC).

O CTC consolidou-se como órgão técnico da Diretoria do Serviço de Bordo e transferiu-se para o Galeão. Ocupava três salas, cada uma dispondo de um sistema eletrônico de respostas mais aperfeiçoado que o da Douglas, idealizado e montado por comissários versados em eletrônica. O corpo docente era composto de comissários, em geral os mais antigos na profissão. Tinham técnicas e habilidades singulares para transmitir aos colegas mais novos os conhecimentos adquiridos ao longo da vida profissional. Em uma das salas, montaram um "balcão-*galley*" para o ensino prático do serviço aos passageiros, uma criatividade valiosa para a empresa: muitas vezes, durante o voo, os comissários consertavam poltronas e equipamentos de *galley* e de cinema para que o passageiro saísse satisfeito e o voo terminasse redondo.

Hoje, analisando à luz da experiência adquirida, concluo que tais talentos eram fruto da atividade exercida em um ambiente confinado, sem muitos recursos, e de um trabalho que, diferente do realizado em terra, não oferece a chance de corrigir erros. Era imperativo acertar na primeira e

única vez; não poderíamos, por exemplo, repetir um jantar para 200 pessoas.

Em 1974, com a chegada dos aviões DC-10, com dois corredores, foi elaborada uma nova rotina no serviço de bordo. O *wide-body* requeria maior número de tripulantes e, portanto, nova logística, já que o equipamento faria voos intercontinentais. Trazia também grandes mudanças no conforto de passageiros: sistema de vídeo com grandes telas de projeção e áudio com diversos canais de música e *earphones* conectados aos braços das poltronas, mais largas e com distância maior entre si, apoio para os pés e cabeça, maior número de toaletes e corredores amplos, uma tecnologia avançada para pilotos e engenheiros de voo e *galleys* projetadas às necessidades dos serviços (as plantas foram feitas por comissários da Varig), além de um sistema totalmente novo de comunicação interna para os tripulantes.

A promoção para voar nos *wide-bodies* foi aguardada com ansiedade. Afinal, era a realização de um sonho. E o dia chegou num DC-10 com muitas novidades tecnológicas, no voo 810 para Miami. Meu instrutor foi o Chefe de Equipe Pio, e eu não poderia ter tido mais sorte: Pio era um dos melhores, além de um piadista de mão cheia. Tudo soava mais leve e fácil.

Em outro voo para Miami fui apresentada à balança para as malas dos tripulantes, que não podiam exceder trinta quilos. A inventividade daqueles seres voadores sem asas próprias mostrou-se vigorosa: haviam encontrado no comércio local uma balança manual, de metal bem tosco, que foi a salvação da lavoura e o método mais eficaz para se salvaguardar da rígida fiscalização. Com o tempo e a experiência, muitos de nós desenvolvemos as mãos de tal forma, que só em levantar as malas sabíamos se havia ou não excesso de peso em qualquer voo para os Estados Unidos. Quantas vezes presenciei um corre-corre frenético dos tripulantes por corredores de hotéis, em busca de um colega com peso disponível para o excedente do outro? O rigor americano só cedia brevemente no mês de dezembro, quando tínhamos autorização para carregar nas grandes sacolas de cor parda o tão esperado *free shopping* de Natal.

Com os deslocamentos frequentes de nossas residências até o Galeão pela Avenida Brasil, redobrávamos nossa atenção em dias de temporal. Os alagamentos provocavam enormes engarrafamentos e como

consequência os atrasos, tanto de passageiros como de tripulantes. O jeito era sair de casa muitas horas antes e rezar para não sermos assaltados. O perigo, aliás, sempre rondou nossas cabeças. Creio que nossas saídas em plena madrugada eram planejadas e acompanhadas por nossos anjos de guarda, os comissários alados de Deus.

A preocupação contínua com segurança nos era de extrema valia nos hotéis em que nos hospedávamos. Logo ao chegar, visualizávamos as saídas e escadas de emergência, a localização dos extintores de incêndio e a leitura dos procedimentos a serem adotados, afixados na parte interna das portas dos quartos. Não foram poucas as vezes em que fomos acordados, no meio da noite, com a sirene berrando em nossas orelhas para rápida evacuação do local. Em função disso, nos precavíamos, não dormindo nus ou mantendo uma roupa sempre à mão. Nos hotéis descobri também a força da superstição americana, que não usam o número treze sequer para numerar andares ou quartos.

Outra providência que tomávamos era inspecionar todo o quarto, inclusive embaixo das camas, para evitar surpresas desagradáveis quanto à presença de ratos, aranhas e outros bichos. Outro detalhe na rotina e na bagagem eram os chinelos, para evitar a micose dos carpetes contaminados e a eletrostática. Além disso, costumávamos lavar o boxe ou banheira, bem como tampas e bacias dos vasos sanitários, para evitar um possível contágio do hóspede anterior. Um colega excessivamente precavido limpou o vaso sanitário com álcool e, depois de organizar seus pertences, sentou-se no mesmo. Para relaxar, acendeu um cigarro... E o resultado que obteve o incauto foi ter sua bunda queimada.

Minhas malas viviam entulhadas de livros, e viajavam mais do que passageiros esporádicos. Eu tinha prestado vestibular para Economia e a duras penas conseguia frequentar as aulas. O sono me acompanhava nos dias em que ia direto para a faculdade, e muitas vezes eu adormecia. Por sorte, um colega cadeirante, morador da Casa do Estudante e compreensivo com minhas dificuldades, se ofereceu para copiar as matérias usando carbono em seu caderno.

A luta para conseguir folga na escala durante as provas dependia, em última instância, da boa vontade do escalador. Sofri, mas me formei com louvor, e minha monografia de bacharelado versava sobre microeconomia na aviação. Cheguei a receber um convite do Presidente

Hélio Smidt para ser economista da Varig. Lisonjeada, perguntei-lhe na entrevista se haveria alteração de salário.

— Na verdade, haverá queda salarial — disse ele. — E sua permanência na nova função independerá de sua capacidade; estará atrelada à política de recursos humanos, em última instância, ao desejo do presidente.

— Nesse caso, o meu gosto por voar irá prevalecer sobre o diploma recém-conquistado — declinei, e agradeci cortesmente.

Perderam uma grande economista e ganharam uma comissária completa, com um olhar mais atento sobre a administração.

O primeiro dia de 1987 marcou nova etapa em minha carreira profissional: como supervisora, já com ampla experiência de comissária-auxiliar em todas as cabines, eu passaria, dali em diante, a liderar parte da equipe de comissários de qualquer voo que tripulasse. Deveria ser justa antes de qualquer julgamento ou avaliação, sem perder de vista o cumprimento de minha missão: fazer com que o trabalho de meus pares obedecesse aos padrões variguianos, associando gentileza, pró-atividade e apresentação pessoal impecável. Precisava também saber lidar com a vaidade alheia, a inveja e possíveis resistências, pelo fato de ser a mais jovem comissária a ocupar tal função.

Foi uma experiência de extrema importância para o fortalecimento de minhas convicções, o entendimento de falsos poderes e da constante puxação de saco por parte de alguns fracos e interesseiros. Eram inúmeras as visitas à Chefia de Comissários para explicar detalhes — reclamações, elogios, eventuais cancelamentos de serviço, distúrbios a bordo —, além da elaboração de relatório em todos os voos. A cada início de jornada, o *briefing* era fundamental para pontuar o que eu esperava de cada um, e o término requeria uma série de providências que jamais poderiam ser esquecidas: a entrega de documentação necessária aos passageiros, o fechamento dos *liquor kits* [carros de bebidas alcoólicas], das farmácias e o registro de qualquer alteração de serviço ou ocorrência com pax no relatório de voo.

O clima de camaradagem, no entanto, estava sempre presente. Sem ele, talvez não fosse possível solucionar as milhares de vezes que tínhamos de reacomodar os passageiros em voos lotados. Era casal separado, crianças longe das mães, menores desacompanhados, pessoas

com necessidades especiais, fumantes em *non-smoking areas* ou vice versa. Sempre encontrávamos um jeitinho de satisfazer a todos.

Meu olho de tudo ver foi fundamental nessa nova função. Eu já percebera muitas vezes colegas fazendo de conta que trabalhavam, os chamados "marcha lenta". Aquelas cenas me incomodavam, e como não queria interferir na supervisão de meus superiores, me calava. Mas, agora, ocupando cargo comissionado e como era meu hábito, vestindo a camisa da empresa, não tinha mais como ignorar tais atitudes. Bastava algum espertinho atuar de maneira desleixada para que o chamasse de "talento". Logo queriam saber o motivo do elogio e eu, então, aproveitava para dizer: "Você tá... lento", ou então: "Parece uma panela Marmicoc, só trabalha sob pressão". Com essas observações, na base da brincadeira, ia posicionando os que não comungavam do trabalho em equipe.

Num voo entre Buenos Aires e Montevidéu, vivi a bordo de um DC-10 uma das experiências mais aterrorizantes de minha vida profissional. Pegamos uma turbulência de céu claro — não é detectada pelo radar — que revirou o avião pelo avesso. Lembro que o supervisor da cabine econômica estava fazendo o *speech* de subida quando tudo começou a chacoalhar, como um móbile solto num furacão maldito. O comissário subiu até o teto agarrado ao microfone, como se estivesse num ambiente de gravidade zero. As lâmpadas fluorescentes, alojadas acima das janelas e escondidas pelos *bins*, saíram de seus compartimentos e se estilhaçaram contra o chão, poltronas e qualquer coisa que estivesse em seu caminho. As portas dos compartimentos das *galleys* se abriram, as bandejas voaram e o pânico entre os poucos passageiros se generalizou. Uma passageira, que tinha entrado no toalete minutos antes, gritava por socorro. Assim que foi possível, corri para ajudá-la, e ao abrir a porta me deparei com os membros da senhora em posição de marionete enlouquecida. Tinha uma fratura exposta na perna e gritava de dor. Por sorte, a duração do voo era curta e ela teria atendimento médico em breve. Por ironia do destino, tratava-se da mãe de uma comissária da Pluna.

Com o tempo, passei da classe econômica para a executiva, onde o serviço requeria mais atenção aos detalhes: as promoções na empresa eram ainda baseadas principalmente no quesito antiguidade. A classe intermediária, criada em 1981 com a chegada do jumbo, tinha suas peculiaridades: o cliente, em geral, era alto executivo e viajava a serviço, com a passagem paga por sua empresa. O serviço, de qualidade *First*

Class, era mais dinâmico e permitia aos pax um descanso mais prolongado, já que ao chegar ao destino iriam direto para reuniões de trabalho.

Nossos *frequent flyers*

Era tão grande o prestígio da Varig, junto a pessoas comuns e personalidades públicas, que somente alguns depoimentos podem dar uma ideia do que ela representava no imaginário de seus frequentadores:

"A Varig era grandiosa, cuidava do lado pessoal como nenhuma outra companhia aérea. Durante muitos anos, eu trouxe pela empresa muitos de meus pacientes estrangeiros, porque tinha a certeza de que ela sabia *cuidar* do passageiro como nenhuma outra. Eu telefonava para Zurique, Roma, Paris, e recomendava meus pacientes, que chegavam aqui encantados com o tratamento recebido. Os funcionários lotados no exterior atendiam a todos com eficiência e cordialidade, estavam entrosados na sociedade de cada local. Eram verdadeiros embaixadores do Brasil, papel que desempenhavam de forma brilhante, e assim eram recebidos por personalidades de cada cidade pelas inúmeras gentilezas que faziam; essa delicadeza, a propósito, é a maneira correta de tratar as pessoas. A Varig foi a grande embaixadora do Brasil no mundo, a tal ponto que quando apresentou sinais de declínio não acreditávamos que isso pudesse acontecer. Parecia parte da gente, já que nós nos sentíamos muito Varig, na verdade." (Ivo Pitanguy, cirurgião plástico)

"A Varig era um apoio para nós que estávamos lá fora, não só pelos voos, como pelas lojas, que serviam de ante-embaixada. As embaixadas oficiais eram às vezes territórios hostis, enquanto a Varig era um ponto de encontro. Eu ia muito às lojas em Paris, na Avenue Montaigne, e em Roma, perto da Via Veneto. Eram lugares onde íamos tomar café e ler os jornais brasileiros. Passávamos horas ali encontrando as pessoas e conversando sobre o Brasil. Era um território pacífico." (Chico Buarque, compositor e escritor)

"Hoje você pode encontrar gentileza em outras empresas aéreas, mas aquela coisa mais *profissa*, quando se sabe que o cara foi treinado e teve suas qualidades valorizadas, passando a usar o trabalho como extensão da vida, isso a gente só sentia na Varig. O comandante chamava você à cabine — Oba! Vou lá! — e você se sentia criança. E o pessoal, os funcionários... maravilhosos. Fico com saudades do passado e esperança no futuro. Será que a Varig volta? A gente era feliz e não sabia. A Varig se propunha a ser a melhor, e conseguia. Os escritórios no exterior eram um point onde se servia cafezinho, se lia um jornal recente, revistas, e se trocava ideias, um consulado de asas ou algo assim. A gente não considerava a hipótese de viajar por outra companhia. A Varig tinha um esquema de segurança e de manutenção em que a gente acreditava. Até as altas autoridades viajavam por ela, como não confiar? Ela dava um selo de garantia, além de uma levantada em nossa autoestima; hoje as outras empresas são meio *tanto faz*." (Miúcha, cantora)

"Sou cliente Smiles Diamante há muitos anos. Para ser sincera, sempre viajei de Varig. Não me lembro de ter viajado em outra companhia que não a Varig até o final, a não ser para aqueles lugares em que não tivesse linhas. Você, Cláudia, é minha testemunha, pois era a comissária do voo, tanto na ida como na volta de Hong Kong. Como minha proposta era conhecer o sudeste asiático, acabei por voar até de Royal Air Camboja, Air Índia, viajei nos mais estranhos aviões do mundo, mas saindo do Brasil para minhas viagens ia sempre de Varig." (Denise Frossard, juíza)

"Viajar pela Varig era um verdadeiro evento. Nenhuma empresa tinha um serviço de bordo tão primoroso." (Regina Marcondes Ferraz)

Welcome aboard: serviço de bordo

Para concorrer com outras companhias, principalmente a grande Pan Am, visto que o voo de maior rentabilidade da empresa gaúcha era com destino a Nova York, Ruben Berta teve a visão de fazer da Varig uma empresa que oferecesse serviços diferenciados e de excelência: manutenção confiável, segurança, capacitação dos tripulantes técnicos e comissários e um serviço de bordo com gastronomia requintada, carta de vinhos e bebidas de alto padrão internacional, comparável aos melhores restaurantes do mundo, como o Tour D'Argent, de Paris.

Foi contratado para comandar a cozinha da Varig o barão austríaco Max von Stuckart, que nos anos 1950 chefiava a Vogue — a mais sofisticada e famosa casa noturna do Rio de Janeiro, onde o *crooner* Murilinho de Almeida, acompanhado por Sacha Rubin ao piano, recepcionava a *high society* cantando suas músicas prediletas.

Berta foi enfático e direto. Deu a Von Stuckart a missão de montar um serviço impecável, dizendo-lhe: "Faça algo de que possamos nos orgulhar". Buscou os melhores *maîtres* e *chefs de cuisine* para compor o quadro de comissários de voo e trabalhar nas *galleys*, vestidos a caráter, com aqueles chapéus típicos: para entrar na *galley* tinham que se abaixar. O barão reorganizou as acanhadas instalações onde eram preparados os alimentos e deu seu toque de sofisticação aos pratos servidos aos passageiros, que se deslumbravam com o requinte do serviço. "Varig, a maneira mais elegante de voar", tornou-se o mote da companhia.

Instalada em Benfica, a nova cozinha requeria um senhor planejamento para os deslocamentos dos caminhões até o Galeão antigo. Mas com a inauguração do novo aeroporto internacional, a Varig tratou de construir, em 1977, o maior complexo de cozinha das Américas, o *Catering*-Rio, com 16 mil metros quadrados, com certeza o sonho idealizado e realizado por Sérgio Prates, Superintendente do Serviço de Bordo [*Director Acting*], que pensou nos mínimos detalhes para que os

pratos servidos a bordo, cuja beleza e qualidade comprovavam a competência dos funcionários, chegassem de forma rápida e precisa aos respectivos aviões da Varig e das demais companhias que usufruíam de nossa tecnologia.

Sem limites para a sofisticação a que se propunha, a Varig criou uma nova profissão, a de inspetora de voo: foi a única do mundo a ter esse diferencial. A novidade foi divulgada na imprensa pelo Jornal do Commercio: "As superaeromoças, ou *hostesses*, são inspetoras de bordo escolhidas criteriosamente por uma comissão, da qual fazem parte o presidente da companhia e a inspetora-chefe. Para ocupar o cargo, fazem o curso no qual aprendem a inspecionar o serviço das aeromoças, a prestar socorros de urgência, estando também, a maioria delas, aptas a dar, quando solicitadas, informações sobre turismo, câmbio e custo de vida das cidades visitadas. Ao fim do curso, fazem um breve estágio para resolver então todos os problemas que possam surgir no avião."

Berta, um visionário — numa época em que o marketing nem havia sido inventado —, tentou até mesmo que fizessem churrasco a bordo, mas devido à pressurização dos aviões acabou desistindo. Comida congelada não entrava em suas cogitações; a Varig inovou e lançou a comida *pre-cooked*, mais tarde copiada por todas as companhias aéreas do mundo. Eram servidos canapés, caviar, lagostas à Termidor e faisões, com esculturas de gelo enfeitando os carrinhos de comida, tudo regado a champanhe, os melhores vinhos do mundo e *drinks* de todos os tipos. Para o serviço de *breakfast*, ovos a la carte, preparados na hora em suas mais variadas versões, tudo isso numa *galley* exígua, sem compartimento adequado para os copos — acondicionados em caixas de papelão —, o que obrigava aeromoças e aeromoços, com sorriso nos lábios, a lavar taças de tipos diversos, pratos de porcelana e talheres de prata em cada escala do voo, para serem reutilizados na etapa seguinte.

E pensar que nesses voos se embarcava sorvete, totalmente congelado, como opção de sobremesa: só se conseguia cortá-lo com o gume afiado da machadinha de emergência, e graças à criatividade dos comissários, que molhavam a faca num copo com água quente. Esse jeito de voar, essa descontração, aliada à elegância e segurança demonstradas por esses pioneiros, ficou como herança a ser seguida pelos colegas, formados ao longo dos anos pela Escola de Comissários.

No voo inaugural para Nova York, Ruben Berta passou a maior parte do tempo na *galley*, supervisionando o serviço de bordo. "A propósito, nesse voo só havia convidados, entre eles governadores, prefeitos, imprensa, diretores da empresa, e o variguiano inconteste Brizola. A tripulação era composta por Alice Klausz, Eliane Sprey, Eliete Moritz, eu, o Paulino e mais quatro comissárias, e lembro que um dos comandantes era o Geraldo", recorda a bonita aeromoça Heidi.

Todos sabiam o que significava o "Padrão Varig": "Oferecemos todos os dias um banquete de 120 talheres. Reserve o seu lugar na mesa Rio-Nova York" (*Rosa dos Ventos*, 1971).

O depoimento do Dr. Ivo Pitanguy, a seguir, resume a mudança gradual e irreversível ocorrida no atendimento a bordo:

"O atendimento era muito doce, muito agradável, e no ar as moças eram um encanto, de modo que a viagem na Varig era uma festa. Aliás, naquela época, aguardávamos para comer e beber bem no avião; e a Varig não poupava esforços nesse sentido, ao contrário dos dias atuais, em que precisamos nos alimentar antecipadamente, já que não há mais tanto conforto e mudou o sentido de servir. A aviação mudou. Hoje em dia, as viagens são impessoais."

Banquete no ar: uma Questão de Estilo

As lembranças vivas do comissário Marçal Jr. contribuíram para a reconstituição do serviço de bordo prestado na Primeira Classe [*First Class* — FC] dos aviões 707 do Rio a Nova York, na década de 1970, sob a regência de Sérgio Prates.

A FC era extensa. Tinha 32 poltronas e avançava até a altura das asas. Era separada por cortinas da classe turista, depois rebatizada como econômica, com 85 assentos. Os passageiros frequentes da época devem se lembrar da abóboda celeste pintada no teto, onde as estrelas apareciam quando as luzes da cabine eram apagadas, proporcionando uma aura de tranquilidade e a sensação de se estar voando a céu aberto. Ideia genial!

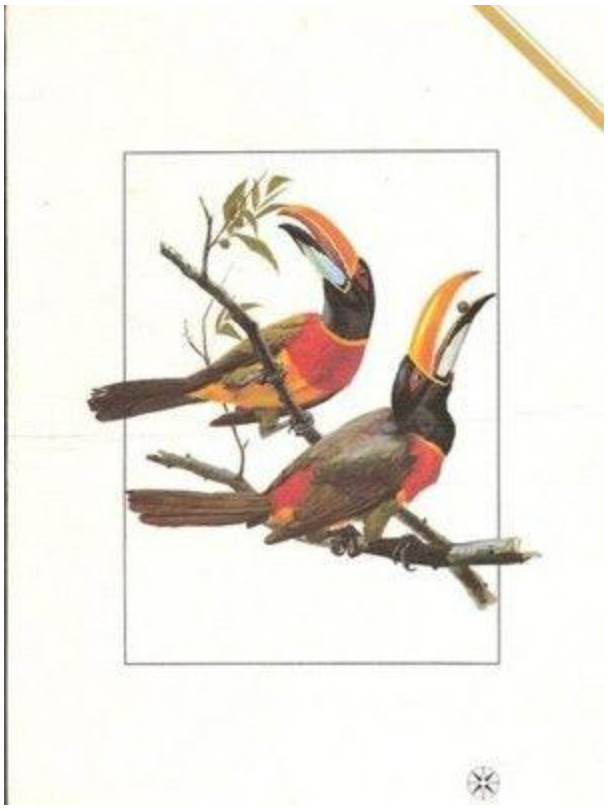
Durante o embarque, os casacos e paletós eram etiquetados e guardados nos porta-casacos. Oferecíamos champanhe Moët & Chandon e suco de laranja. Quando todos os passageiros já estavam a bordo, passávamos o carrinho com revistas e jornais do Brasil e do mundo.

Distribuíamos *nécessaires* — de couro, com repartições internas — masculinos e femininos, contendo colônia Eau de Rochas, loção corporal Rochas, creme de barbear, bálsamo pós-barba, barbeador, escova e pasta de dente, pente, calçadeira, polidor de calçados, máscara protetora de olhos, protetores de ouvido contra ruídos, meias e lenços para limpar lentes de óculos. Acompanhando esse "*kit*-tudo", dávamos fones de ouvido e um par de chinelos para cada um. Não bastasse todo esse material para conforto pessoal, colocávamos ainda nos toaletes creme para as mãos Jergens, colônia Eau de Rochas feminina e masculina de 100 ml, e uma flor.



Brindes Varig para os passageiros

Nos bolsões das poltronas já tínhamos colocado mapas, formulário de sugestões, papel de carta e a tão cobiçada caneta. Após a decolagem, passávamos toalhinhas quentes e perfumadas em barquetes de madeira que recolhíamos após o uso, quando começávamos a distribuir menus e cartas de vinhos com ilustrações do pintor gaúcho Nelson Jungbluth, que durante 35 anos foi supervisor do visual da empresa desenhando folhetos, menus, anúncios, logomarcas e até a pintura dos aviões, criada em 1954 e só modificada em 1997.



Menu da Varig

Forrávamos as mesas com toalhas de linho com guardanapos do mesmo tecido, um pratinho Noritake — toda a louça da FC era dessa marca japonesa, sendo que a de motivos dourados era exclusiva do serviço de jantar, enquanto a prateada era destinada ao serviço de *breakfast* — e uma pequena tigela com amendoins, castanhas e nozes da marca Planters.

Servíamos canapés frios — torradinhas cobertas com pasta de roquefort, ovas de salmão com maionese, *foie gras* e pequenas bolinhas de caviar com uma minifatia de limão — e quentes, palitos de churrasquinho e casquinhas de siri.



Comissários Antonio Lima e Tâmara

Durante esse serviço de entrada passávamos um carrinho de bebidas, com garrafas de Johnnie Walker — Black e Red Label —, Chivas, Ballantine's, Jack Daniel's, Crown Royal, Glenfiddich, Campari, gim Tanqueray, vodka Stolichnaya, Vermouth Seco, Vermouth Doce, Dubonnet, Carpano, Cachaça Nega Fulô, rum cubano e um balde de gelo com champanhe — o gargalo envolto em guardanapo de linho —, tudo isso no lado direito. No esquerdo, cervejas de várias nacionalidades, suco de tomate, Ginger Ale, Seven Up, club soda, água tônica, Coca-Cola, guaraná, água com gás e jarras de suco e água mineral, e na parte central, um balde com gelo, tigelinhas com açúcar e limões fatiados, angostura, orange bitter, vidrinhos com cereja em calda e azeitonas e um copo com espetinhos, saleiro e pimenteiro, um copo grande com agitadores, copos para short e *long drinks* e *flutes*. Na parte inferior, copos para água, vinho tinto e vinho branco.

Terminado o serviço de *drinks*, recolhidos os guardanapos, copos, tigelas e pratinhos, saíamos com a "lambreta" — carrinho de bebidas assim apelidado por ter uma espécie de guidão — contendo: balde com gelo; champanhe; vinhos tintos — Chateaunef du Pape (Cotes du Rhone), Chambertin (Bourgogne) e Saint Émillion (Bordeaux) —, brancos — Chablis (Bourgogne), Bernkastel (Mosel-Qualitätswein mit Prädikat) e Reihn (Riesling) — e o rosé francês Tavel (Cotes du Rhone), cervejas, refrigerantes e copos. O carro era posicionado ao final da cabine, para ser passado durante o serviço de pratos quentes e facilitar o acesso aos vinhos solicitados pelos passageiros.

Entrava então em cena o carro-sensação. O carro-chefe. O carro de caviar. Trazia, na parte superior, uma lagosta com *galantine*, uma concha — de alumínio corrugado em forma de ostra — cheia de gelo moído encimado por uma lata grande de caviar Beluga Malossol e limões cortados ao seu redor, vodka Stolichnaya envolta em gelo enluvando a garrafa, copinhos gelados para servir a vodka, tigelinhas com manteiga clarificada, *sour cream*, limões em fatias, cebola cortada em cubinhos reduzidos ao seu tamanho mínimo, gema e clara de ovo picadas, uma forma coberta por um guardanapo com *blinis* aquecidos e *melba toasts*. Na parte inferior, melões com presunto de Parma, pratinhos e copos.

Como recentemente lembrou Regina Marcondes Ferraz, *socialite* carioca: "Não havia empresa que oferecesse caviar como a Varig. A forma era elegante, e com abundância tal que os comissários atendiam prontamente quando eu pedia para repetir. Viajar naqueles tempos era um verdadeiro evento."

Em seguida servíamos as bandejas forradas com toalhas de linho, com copos de vinhos e de água, uma manteigueira metálica com três bolinhas de manteiga — acondicionadas em gelo, de onde só eram retiradas antes do serviço de pratos quentes, para que se mantivessem tenras —, pão aquecido, talheres inox com o logo da empresa, palito de pena de ganso, saleiro e pimenteiro de porcelana, um pequeno cinzeiro e o guardanapo de linho com uma casinha para ser colocado no botão da camisa do passageiro; para as senhoras, um miniprendedor.

Saíamos com o carro de sopas — cremes de palmito ou aspargo e *consomé* com *croutons* e pequenas lascas de panqueca no fundo da xícara — e saladas da estação com vários tipos de molhos — *thousand island*, vinagrete, *blue cheese* —, sal e pimenta em sachês, azeite, saladeiras e pratos. Na parte de baixo, cestas com torradas e pães variados aquecidos. Nesta época, constava do menu a sopa de tartaruga, que deixou de ser servida com o advento do Greenpeace e movimentos similares de proteção aos animais e ao meio ambiente.

Vinha a seguir o carro de pratos quentes: uma tábua de churrasco com uma peça comprida e arredondada de filé e outra de costela argentina, ladeadas por espetos de camarões gigantes fritos no alho e óleo — *Barbecue sauce*, mostarda Dijon e ketchup eram as opções de condimento —, guarnecidos de arroz à grega, ervilha com cebola e palmitos na manteiga, sendo. Os pratos vinham na parte debaixo. Com o tempo,

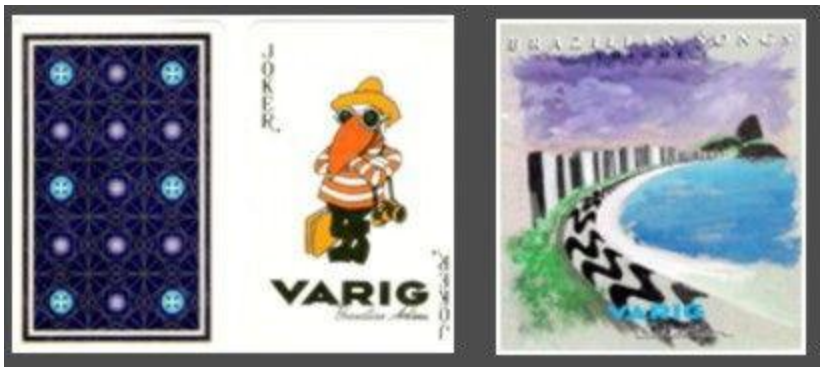
aprendi uma técnica — baseada em marketing — que me ajudou em momentos de saia justa, quando algumas das opções de prato quente estavam sendo mais solicitadas que as demais: oferecer primeiro o que estivesse em maior quantidade: a primeira informação é a que o passageiro retém em seu cérebro.

A cesta com pães aquecidos era repassada. Tendo o churrasco como apelo visual, a lambreta era acrescida de um pequeno barril de chope, com canecas de porcelana feitas em Santa Catarina: simplesmente, um show gaúcho nos ares. O chope era um sucesso, os estrangeiros adoravam. Esse carro passava várias vezes pela cabine para servir os passageiros.

Recolhíamos as bandejas e saíamos com o carro de sobremesa, que vinha com uma tábua decorada com nozes e com os queijos Camembert, Brie, Ementhal, Babybel, Roquefort. Acompanhavam uma tigela com bolinhas de manteiga, uma cesta com frutas da estação, torta Floresta Negra, Champanhe, Vinho do Porto Noval (20 anos), taças e copinhos, pães, torradas, *pumpernickle*, pratinhos, talheres e um envelope de nice & clean (lencinhos refrescantes).

Completando o banquete, passávamos o carro de café — com sachês de After Eight —, chá — preto e verde — e digestivos: Cointreau, Amaretto Di Saronno, Drambuie, Menta (Bols), Frangelico, Benedictine, Cognac Courvoisier, Armagnac Napoléon, copinhos de chocolate para o licor Baileys, tigelas com açúcar e adoçante, tudo isso seguido de chocolates suíços variados, pequenas caixas de cigarros com quatro unidades, acompanhadas de caixinhas de fósforos personalizadas. Aproveitávamos para anotar os pedidos de ovos para o *breakfast*.

Entregávamos as mantas e solicitávamos o fechamento das cortinas das janelas, que ainda eram de tecido. Durante o plantão noturno oferecíamos sucos, refrigerantes, água e cafezinho. Na *galley* tínhamos baby food, fraldas descartáveis, absorventes íntimos, baralhos Kem e outros itens para o conforto dos passageiros. Alguns anos mais tarde, a Varig mandou confeccionar baralhos personalizados e alguns CDs, com músicas da trilha sonora de nossos aviões. O baralho era disponibilizado para jogos a bordo e os CDs — divididos em cinco categorias: Brazilian Songs, Movie Theme Songs, Love Songs, Christmas Songs e Easy Listening — eram ofertados na FC como brindes logo antes do pouso.



Baralho e CD Varig

Para o serviço de *breakfast*, começávamos iluminando a cabine com luz baixa, ao som de música suave, para que os passageiros acordassem naturalmente. Oferecíamos toalhas quentes e suco de laranja, seguidos de bandejas com pratinhos de frutas da estação, pães e *croissants* aquecidos, manteigueira, saleiro e pimenteiro, um cinzeirinho com o Ícaro em baixo-relevo, talheres, palito de pena de ganso, uma rosa ou um cravo sobre o guardanapo. Saíamos, então, com o carro de café, servido com leite — quente e frio — e mais: água quente para o chá, suco de laranja, água mineral, tábuas de frios variados, frutas, iogurtes, cereais, suco de tomate, pães variados e mais *croissants*. Servíamos ovos de acordo com a encomenda da noite anterior: quentes, fritos, mexidos ou uma omelete, tudo preparado na hora pelo comissário auxiliar.

Recolhido o serviço de *breakfast*, passávamos a documentação necessária e obrigatória para entrada nos EUA. A oferta de charutos era feita estrategicamente só ao final, pois evitava que os clientes fumassem durante o longo percurso, o que não impedia um e outro de acender os seus, sem considerar o incômodo alheio com o forte cheiro exalado.

Antes do desembarque brindávamos os passageiros com uma caixa de chocolates Suchard, com os cumprimentos da Varig. Entregávamos os casacos e recolhíamos as mantas e os fones.

Enquanto isso, na classe econômica, o serviço era muito similar em termos qualitativos, uma das poucas diferenças sendo a cobrança das bebidas, miniaturas de todos os tipos: uísques Chivas, Johnnie Walker e Antiquary, licores, campari, gim, vodka e etc. A cobrança de *drinks* continuou até a segunda metade da década de 1970. Para armazenar moedas do mundo inteiro, comprávamos em Zurique uma carteira de couro com diversas repartições e, no retorno dos voos ao Rio de Janeiro,

fazíamos o acerto de contas podendo optar por moedas estrangeiras ou a brasileira, com vantagem na troca cambial. Ainda havia pequena variação na louça, nas bandejas platex do jantar, no tamanho e número de poltronas. Os brindes não tinham o mesmo requinte, mas o cuidado em prover o cliente de tudo que ele necessitasse permanecia o mesmo, inclusive na oferta de cardápios especiais solicitados previamente: *kosher*, comida infantil, vegetariano, sem açúcar e tantas outras opções, tudo servido por comissários atenciosos, gentis, pró-ativos e impecavelmente uniformizados.

Minutos antes do pouso, procurávamos passar de forma discreta o spray antibactericida exigido pelas leis americanas, mas o cheiro forte sempre causava desconforto em um ou outro passageiro.

A gastronomia requintada, o conforto e o tratamento a bordo faziam a diferença, e os passageiros reconheciam, lotando os aviões da Varig. Naturalmente, nosso grupo de comissários foi o responsável, em 1979, pelo prêmio de melhor serviço de bordo do mundo.

A Varig dispunha de um instrumento valioso da Divisão de Relações com Clientes — um detalhe interessante: os passageiros só começaram a ser chamados de "clientes" com o advento do marketing; até as empresas que tinham "fregueses" mudaram a nomenclatura para "clientes" — para a avaliação de desempenho de seus tripulantes e serviço de bordo: um formulário azul onde os passageiros escreviam suas opiniões.

É interessante notar que embora os brasileiros não tivessem por hábito declarar formalmente sua insatisfação em relação a nada — nem muito menos reivindicar seus direitos, usurpados pela ditadura —, todos exigiam da Pioneira qualidade e requinte: reclamavam de tudo que lhes desagradava. Creio que a publicidade da empresa, que difundia "a maneira mais elegante de voar", dava poder a uma parcela dos consumidores, que cobrava e fazia exigências com relação aos nossos serviços. O formulário era importante para o aprimoramento constante, já que a satisfação dos clientes era o nosso principal objetivo. Os elogios também eram constantes e, assim como as críticas nominais, eram preservados em nossos arquivos.

Tudo isso retratava, externa e internamente, uma imagem de opulência, agregada à fartura e ao desperdício. A título de lembrança: um

dos presidentes da empresa chegou a declarar, com certo orgulho, o sumiço semanal de 100 conjuntos de talheres, levados por passageiros como souvenir. E não era tudo: o extravio de mantas, fones de ouvido, louças e salva-vidas demonstrava que o controle era falho, assim como era equivocada a percepção do passageiro de que não faria a menor diferença para a empresa se ele levasse consigo o material fixo, além dos brindes oferecidos.

Certa vez, na década de 1970, num voo para Buenos Aires, ao recolher as bandejas de almoço da classe econômica percebi que a maioria delas estava vazia, cobertas tão somente com o forro de papel. Não tive dúvidas: perguntei aos primeiros passageiros onde estavam a louça, os talheres, etc. Como resposta, obtive olhares de desfaçatez. Aquilo me deixou *fula* da vida: como ousavam roubar descaradamente todo o material da minha empresa? Decidi usar o microfone para convocar nossos queridos clientes portenhos a recolocar o que, por "descuido", tivesse caído em suas bagagens de mão, para que pudéssemos proceder ao recolhimento.

Para finalizar o capítulo, vou dar voz a alguns passageiros ilustres, frequentadores dos voos da Varig:

"Atire a primeira barrinha de cereal aquele que não tiver uma manta da Varig." (Tânia Neves, jornalista, em 2007)

"Ah! O menu da Varig... Nossa Senhora, como se comia bem. Até hoje fico de 'rabinho abanando' na hora do almoço e do jantar. Tinha uma seleção de vinhos maravilhosa. Outro dia, vim de Buenos Aires... sabe aquele negócio de plástico horrendo? Pois na Varig havia os pratos de louça de verdade, os talheres de prata, tudo de excelente qualidade, além das toalhas de linho. Você se sentia num restaurante no ar, de alto padrão, com prato, pré-prato, pós-prato, copos de vidro. E como se não bastasse, o atendimento era primoroso. Me lembro da frase, dita durante a madrugada: 'Quer mais um cobertor, um suco, mais vinho?' Você se sentia acarinhado e dormia até o café da manhã, sabendo que os comissários estavam ali para cuidar de você." (Miúcha)

"O serviço das outras empresas, em geral, não é tão bom quanto era o da Varig, inclusive a comida. Comia-se muito bem, e não estou me referindo somente à Primeira Classe: você comia direito em todas as

cabines. Guardava-se a fome para jantar a bordo, e valia a pena. Hoje em dia, é melhor vir 'jantado', risos." (Chico Buarque)

Um homem visionário e sua aviação pioneira

Para que você entenda a importância da Varig dentro do cenário da aviação brasileira, veja o que diz Ivo Pitanguy sobre o que ela representava, no imaginário de seus passageiros e clientes: "O que caracterizava a empresa era seu grupo de funcionários, pois o que se supõe ao embarcar num avião é que ele não vai cair, e esta certeza de segurança me acompanhava sempre, dando-me uma sensação de bem-estar."

Primeira companhia aérea brasileira com serviço regular de passageiros, a Varig foi fundada em 7 de maio de 1927, em Porto Alegre, por Otto Ernst Meyer Labastille, com o nome de Sociedade Anônima Empresa de Viação Aérea Rio Grandense. Labastille — um imigrante, nascido em Hanover em 1897, filho de um alemão com uma haitiana e ex-oficial-aviador da Real Aviação Prussiana — percebera o potencial do Brasil para a implantação da aviação comercial, dadas as dimensões continentais do país. Escolheu o Rio Grande do Sul para dar continuidade ao seu sonho por já ter sido rechaçado em outros estados. Ciente das dificuldades que encontraria, viajou para a Alemanha com a intenção de conseguir equipamentos, suporte técnico e pilotos treinados. Nos encontros mantidos com a Deutsche Luft Hansa e o Condor Syndikat, em Hamburgo, negociou 21% das ações da nova empresa em troca do avião Dornier Wal. Deve-se salientar que o interesse do governo alemão era promover suas empresas de tecnologia de aeronavegação. O grupo Condor, mais tarde, seria chamado de Serviços Aéreos Cruzeiro do Sul.

Após a saída do Condor Syndikat, Otto mostrou que a posição estratégica do Sul revelava uma necessidade de integração com o restante do país para dar continuidade à prosperidade, o que só seria possível através de um meio mais veloz de transporte e comunicação. Foi esse discurso que convenceu os políticos e as autoridades locais. Contando com o apoio decisivo do governador gaúcho, Borges de Medeiros, levou a

empreitada adiante, com isenção fiscal por 15 anos. Assim, o governo sul-rio-grandense transformou-se em acionista majoritário em 1930.

A empresa começou operando a linha Porto Alegre/ Pelotas/ Rio Grande — chamada Linha da Lagoa, já que as cidades se situam às margens da Lagoa dos Patos — com um hidroavião Dornier Wal (Wal significa "baleia", em alemão), de prefixo P-AAAA. Esse equipamento, batizado de Atlântico, era um verdadeiro bote voador com capacidade para apenas nove passageiros e uma velocidade de cruzeiro de quase 160 km/h.



A utilização de hidroavião fazia sentido, uma vez que o país não dispunha de campos de pouso suficientes, nem de um sistema de rádio-comunicação e meteorologia. Tanto Meyer quanto Ruben Berta — primeiro funcionário registrado da Varig e, portanto, o primeiro da aviação aérea brasileira — remavam, literalmente, um pequeno barco para levar os passageiros até a aeronave, que ficava ancorada no Guaíba. Ver-se-ia que a dedicação e interação entre os funcionários — que se desdobravam em muitos, não se limitando às suas funções específicas — se transformariam em doutrina.

Na chegada do avião à cidade de Rio Grande, o aguardava um sem-número de gaúchos para ver o feito da empresa recém-nascida, abanando com lenços brancos e o peito estufado de orgulho. O povo gaúcho manteria esse sentimento de apreço profundo até o desfecho trágico, fiéis a ela e colaborando para que crescesse a empresa, da qual se sentiam meio donos. Era muito comum se ver uma multidão no Aeroporto Salgado Filho, em Porto Alegre, aplaudindo os novos aviões que

pousavam para demonstração, um ritual cumprido pela Varig a cada nova aquisição, como um batismo, na terra onde a empresa havia sido fundada.

Até o início da década de 30, a aviação comercial brasileira pertencia, basicamente, aos estrangeiros, particularmente norte-americanos, alemães e franceses, respectivamente na Pan Am, Lufthansa e Aéro Postale, mais tarde batizada de Air France: apostavam no Brasil, devido à extensão territorial e à ausência de empresas nativas. O governo fiscalizava a operação e a concessão de linhas. Somente em 1931 foi criado, por Getúlio Vargas, o Departamento de Aeronáutica Civil, mais tarde nominado Departamento de Aviação Civil (DAC), indicando o crescimento da aviação comercial no país.

O DAC tinha por objetivo garantir o funcionamento do sistema; respeitava os padrões internacionais de qualidade e segurança, traduzido no apoio à aviação civil pública e privada, no planejamento e controle das rotinas aeroportuárias de inspeção de aeronaves, na vistoria de equipamentos, documentação e instalações. Era subordinado ao Ministério de Viação e Obras Públicas, só passando ao Ministério da Aeronáutica em 1941, quando este foi formado.

O objetivo de Meyer era a aquisição de aviões terrestres, mais rentáveis, o que só foi possível com o aumento do capital acionário pertencente ao governo gaúcho. Adquiriu, assim, o Junker A-50 Junior — o primeiro com trem de pouso —, e mais tarde dois Junkers F-13 — os primeiros a terem cintos de segurança e com capacidade para cinco passageiros, o que permitiu, a partir de 1932, a expansão progressiva da malha de linhas, graças também à construção de pistas de pouso em muitas cidades do Estado. Até então, os aviões voavam baixo pelas terras gaúchas, sem equipamento de rádio, localizando-se pelas estradas e pelo nome das cidades escrito nos telhados das estações ferroviárias. Para pousar, davam rasantes sobre as coxilhas para espantar os animais que, por ventura, estivessem no campo de pouso. Quando havia bruma e queimadas, a visibilidade ficava prejudicada: se o tempo fechasse, os pilotos voltavam para o aeroporto de origem e aguardavam que o vento Minuano limpasse os céus.

Em 1937, a Varig começou a implantar equipamentos de radiocomunicação que cobririam mais de uma centena de localidades, além de instalar luzes de pista em 19 aeroportos, viabilizando os voos noturnos. Em 1938, devido à baixa taxa de ocupação, a empresa viu-se

forçada a cancelar temporariamente a linha Porto Alegre/ Rio Grande. Foi abordada pelo Departamento de Aeronáutica Civil, que exigiu uma solução para que o Rio Grande do Sul não ficasse sem comunicação aérea. Otto inovou mais uma vez: procurou a Viação Férrea do RS e começou a operar com ela, conjugando horários e estabelecendo o primeiro tráfego mútuo de trem/ avião no país, um dos primeiros do mundo. Estava resolvida a questão, e o governo estabelecera uma política de integração nacional, usando os aviões como instrumento.

O primeiro voo internacional da empresa, para Montevidéu, foi inaugurado em 1942, que mais tarde o estendeu até Buenos Aires, com o avião inglês Dragon Rapid De Havilland pilotado pelo comandante Ruhl.

Até a eclosão da Segunda Guerra Mundial, os rumos da aviação comercial brasileira eram ditados pelo Condor Syndikat e pela Panair do Brasil, subsidiárias de duas poderosas companhias estrangeiras — Lufthansa e Pan American —, que desenvolveram suas malhas aéreas através de grande parte do território nacional. Enquanto isso, a Varig e a VASP — fundada em 1933 — mantiveram presença mais modesta nos respectivos âmbitos regionais. Paralelamente à política de integração nacional, o governo federal decidiu nacionalizar as tripulações e diretorias das empresas aéreas.

A troca de comando na cúpula da Varig ocorreu com a saída de Otto, em dezembro de 1941, devido ao ambiente antigermânico que se instaurou no Brasil, com a declaração de estado de guerra no país e o corte de relações diplomáticas com Alemanha, Itália e Japão. Ruben Martin Berta assumiu a presidência em 1941, e ali permaneceu até sua morte.



Berta e Otto

Ruben Berta: o entusiasmo de um homem e sua Fundação

Neto de alemães e húngaros, Ruben Berta nasceu em cinco de novembro de 1907. Aos 19 anos foi admitido na Varig, onde exerceu diversas funções, entre as quais a de varredor de chão, carregador de malas, datilógrafo e guarda-livros, além de verdadeiro braço direito de Otto. Era um profundo conhecedor da empresa e nela permanecia a maior parte de seu tempo, o que provocou a frase antológica de sua mulher Wilma: "Sei que ele tem uma amante, não precisa me dizer. É a Varig."

Soube planejar o futuro da empresa como nenhum outro administrador. Tinha uma memória prodigiosa e conhecia todos os funcionários pelo nome. Para que você tenha uma ideia do comprometimento desse homem empreendedor, confira sua mensagem sobre os clientes aos funcionários da empresa, um compromisso que, com certeza, foi passado de forma indelével para todo o corpo funcional e repassado por gerações:

Sua Excelência, o Passageiro

Um passageiro é alguma coisa além de um assento ocupado.

Um grupo de passageiros significa muito mais que um bom aproveitamento. O que são eles?

Antes de tudo, são seres humanos, com diferentes personalidades e reações. Sorriem se estão satisfeitos. E, naturalmente, irritam-se quando maltratados. Voltarão a procurar-nos se ficarem satisfeitos. Do contrário, buscarão outros meios para viajar.

O passageiro é a personalidade mais importante da nossa empresa, quando nos procura no escritório, no aeroporto, quando nos telefona ou escreve.

O passageiro não depende de nós, nós dependemos dele.

O passageiro não significa interrupção em nossos afazeres. Ele é a própria justificativa, o principal objetivo de nosso trabalho.

Não fazemos nenhum favor em atendê-lo. Ele, sim, presta um grande favor quando nos procura para servi-lo.

O passageiro não é a pessoa com quem devamos discutir ou impor nossos pontos de vista. Às vezes ganhamos a discussão e perdemos o passageiro.

Um passageiro perdido é alguém pronto a nos prejudicar e muitos passageiros perdidos podem significar o fim da nossa companhia.

Cada passageiro, simpático ou não, é alguém que contribui diretamente para o nosso sucesso. Temos a obrigação de ser prestativos e corteses para com ele, em qualquer circunstância.

Durante sua gestão e por sua iniciativa foi criada, em 1945, a Fundação dos Funcionários da Varig, que passou a ter o controle acionário da companhia. Para atingir tal meta, convenceu os 550 acionistas, na maioria pessoas físicas e de origem germânica, a doar 50% das ações da empresa para a entidade, cuja administração foi assumida pela Varig.

Para Berta, a Fundação tinha como objetivo "ajudar as pessoas a se ajudarem" e surgia com a clara intenção de "promover o bem-estar social e completar, de uma forma essencialmente prática, as deficiências da previdência social". Pretendia ser um modelo de gestão participativa e referência de mercado como estrutura institucional, ágil e eficaz na prestação de serviços, ao mesmo tempo em que protegia a empresa das intempéries políticas oriundas da Segunda Guerra.

"O resultado do trabalho deve voltar ao braço de quem o produziu", dizia Ruben Berta. Admirava o *Contrato Social*, de Jean Jacques Rousseau, e era adepto do capitalismo social inspirado na encíclica papal *Rerum Novarum*, de autoria do papa Leão XIII (Gioacchino Vicenzo Pecci) e publicada em 15 de maio de 1891, mais conhecida como a encíclica sobre as "Condições das Classes Trabalhadoras", já que promulgava a distribuição da propriedade em nome da bondade e da justiça.

Em 1958, teve início em Porto Alegre o Programa de Construções para facilitar a aquisição da casa própria, a Vila Varig, com casas populares e preços acessíveis. Com projeto do arquiteto Ricardo Menescal, em colaboração com Décio Pacheco, era um conjunto residencial que abrigaria 3.150 pessoas, numa área de 45 hectares e mais 15 hectares de reserva. Incluía uma área de diversão, facilidades de tráfego, escola, centro de saúde, igreja, cooperativa, clube, refeitório e lavanderia. O propósito da Fundação dos Funcionários da Varig era a formação de uma comunidade identificada através da profissão, onde estivessem asseguradas todas as condições do "bem viver".

Ainda nesse mesmo ano, a Fundação ampliou sua abrangência seguindo a expansão da Varig para São Paulo, Rio de Janeiro e outras capitais. Em 1965, já atendia a 10 mil funcionários e seus dependentes, estendendo os benefícios aos oriundos da Real e da Panair. Em 1990, o atendimento atingiu 55 mil.

O Colégio Deliberante, criado por Berta e formado por funcionários de diversos níveis hierárquicos, com um mínimo de dez anos no quadro funcional e reconhecido engajamento na empresa, deveria controlar as ações da direção. Elegeu os presidentes da Varig, que acumulavam a presidência da própria Fundação nos seus primeiros 50 anos.

No início eram filiados a ela todos os funcionários, os da ativa e os aposentados. Em 1966, teve seu nome mudado para Fundação Ruben Berta, em homenagem a seu fundador. Garantia a distribuição dos resultados da lucratividade da empresa, especialmente na área de assistência social, como auxílio médico-odonto-farmacológico, financiamentos e fianças habitacionais, restaurantes com preços acessíveis e possibilidade de desconto em folha, áreas de lazer, atividades desportivas e culturais e suplementação salarial na aposentadoria. Aumentava, com isso, o comprometimento dos funcionários e a satisfação dos familiares, resultando em maior produtividade: era o círculo vicioso da mais bem-sucedida experiência socializante do Brasil.

O estilo bertiano de administrar — muitas vezes confundido com autoritarismo —, bem como o amor impresso em ações e a dedicação diuturna contagiaram todos os funcionários, o que transformou a organização em uma instituição. O quadro funcional se tornou resistente às mudanças que possibilitassem alterações na solidez e estabilidade de seus empregos: iniciava-se aí uma mescla entre o particular e o profissional. Os empregados agiam como se a empresa lhes pertencesse, demonstrando uma fidelidade quase que absoluta. A maioria deles permaneceu na empresa por toda vida e difundiu seus valores aos seus descendentes, num modelo só praticado no Japão.

Sob a administração de Berta, após a criação da Fundação e o término da Segunda Guerra — que proporcionara crescimento técnico à aviação e demonstrara sua viabilidade e segurança —, a empresa teve um grande impulso. Vieram os Curtiss C-46 Commando, os DC-3 e os C-47, sendo os dois últimos excedentes de guerra comprados dos americanos em

Natal, RN, aproveitando os baixos preços do estoque vendido na base militar local, como haviam feito outras companhias aéreas.

Também fizeram parte da frota da Varig o DC-6 e — em substituição aos lendários DC-3 e C-46 — o HS-748 Avro, com capacidade para 44 passageiros: seu primeiro voo foi Rio/ Belo Horizonte/ Rio, trecho utilizado na primeira viagem de instrução para os comissários da Base Rio.

Além da Ponte Aérea Rio/ São Paulo/ Rio, o Avro fazia voos para regiões remotas no interior do país. Dizia-se, na época, que não podia avistar um campo de futebol que já queria pousar, uma brincadeira traduzida em verdade na descrição de um de seus voos e respectivas escalas: Belo Horizonte/ Montes Claros/ Governador Valadares/ Bom Jesus da Lapa/ Barra do Corda/ Xiquexique/ Remanso/ Nanuque/ Almenara/ Itabuna/ Paulo Afonso/ Salvador/ Petrolina/ Juazeiro/ Recife/ Campina Grande/ Floriano/ Teresina/ Parnaíba/ Fortaleza. Para os comissários escalados para tal maratona, com pernoites em tantas cidades até chegar a seu destino final, era de "lascar o couro". Eram somente homens, e ao receber sua programação mensal e constatar sua presença, exclamavam: "Querem me matar!" Daí o apelido do voo: "Mata Bicha".

O mesmo avião foi utilizado nas linhas do interior do Rio Grande do Sul, tripulado por comissárias *pilchadas*, ou seja, com as roupas típicas de gaúcha (prenda). O uniforme era azul e vermelho, usado de maneira estilizada: poncho, chapéu de abas largas com barbicacho, botas e guaiacas — cinturão em que o gaúcho leva a faca, o dinheiro e os avios do fumo —, uma homenagem aos gaúchos celebrada a bordo e, ao mesmo tempo, uma visão de marketing, prestigiando o regionalismo da empresa.



Comissárias pilchadas e uniforme normal

Em 1951, a Varig já servia a várias cidades no Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná, além do Rio de Janeiro e Montevidéu. No ano seguinte, adquiriu o controle da Aero-Geral, que possuía linha regular entre Rio de Janeiro e Natal com escalas em cidades do litoral brasileiro, como Salvador e Recife. Com essa aquisição, expandiu seus serviços até o Nordeste.

Em 1954 chegaram os Convair-240, dando mais velocidade à frota. A Varig desenvolveu uma estratégia de marketing, com tarifas reduzidas, para competir com a Real, a Panair, a Cruzeiro do Sul e a Vasp.

Outro avião marcante foi o Super G Constellation da Lockheed, adotado em 1955. Em função desse avião e do início das rotas internacionais de longo alcance, a Varig reformulou áreas estratégicas como tráfego, serviço de bordo, vendas e manutenção. Os voos decolavam de Porto Alegre com escalas no Rio de Janeiro, Belém, Port of Spain e Ciudad Trujillo (atual Santo Domingo), até chegar a Nova York, em Idlewild. O voo tinha a duração de 24 horas, e mais tarde foi estendido para Montevidéu e Buenos Aires.





Super G Constellation

Em setembro de 1959 foi adquirido o Caravelle, primeiro jato puro a voar em empresa aérea brasileira. O birreator, "livre de vibrações e ruídos internos", fazia, principalmente, as linhas Rio/ Nova York e Rio/ Buenos Aires. Tinha capacidade para 64 passageiros, e quando acionava suas duas turbinas provocava um barulho ensurdecedor. Suas *galleys* — cozinha do avião — eram muito pequenas, obrigando os comissários a se transformar em verdadeiros malabaristas para executar o serviço de bordo sem maiores tropeços.

Em 1960 a Varig começou a operar com os B-707 — PP-VJA e PP-VJB —, inaugurando a rota sem escalas entre Rio de Janeiro e Nova York, com duração de nove horas. Um avanço! Foi a primeira companhia a usar jatos nesse trecho, e deixou sua marca: seu alto padrão de conforto, sua segurança e pontualidade indiscutíveis. Passou a ser vista, não como uma empresa regional, mas como concorrente da gigante Pan Am. E assim foi respeitada.



Voos de B-707 para Nova York

Ao comprar o Consórcio Real em agosto de 1961, por imposição do presidente da República Jânio Quadros, a Varig uma vez mais demonstrou o porquê de ser chamada de "Pioneira". A Real crescera muito após a guerra, chegando a ocupar o sétimo lugar no ranking da IATA — e o posto de maior empresa aérea sul-americana —, mas não se sustentou devido às dívidas contraídas por seu dono, Linneu Gomes. Foi uma aquisição particularmente importante, e em função dela a RG incorporou milhares de funcionários, muitos aviões, encargos, dívidas enormes, além dos cerca de 100 destinos no Brasil, voos para Bogotá, Caracas, Miami, México, Los Angeles (via Lima) e a concessão da já existente rota para Tóquio, estendendo e adaptando seu serviço de bordo às novas linhas.

O Electra II e a Ponte Aérea

A Real encomendara três Electras II L-188 para substituir os Constellation. A Varig não só confirmou o pedido, como adicionou dois à encomenda. O Electra foi o segundo aparelho de maior longevidade na aviação comercial brasileira, superado apenas pelo DC-3. Iniciou sua carreira em 1943 e voa até hoje, pelo Brasil e pelo mundo.

O Electra, com quatro turbo-hélices, foi o primeiro avião comercial com escada própria. Seu primeiro voo regular ocorreu em 25 de setembro de 1962, partindo de São Paulo com destino a NYC, com escalas no Rio, em Belém, Port of Spain e Santo Domingo, com frequência semanal. Não ficou restrito aos voos internacionais: um sucesso da companhia tanto nos Voos da Amizade, entre Rio e Lisboa — com escalas em Recife e na Ilha do Sal — como nas linhas nacionais de maior alcance e voos para o Cone Sul. Mas foi na ponte-aérea RIO/ SAO/ RIO — onde começou a operar, em pool com a Vasp e Cruzeiro do Sul, em 1959 — que inseriu seu nome para sempre na história da aviação comercial brasileira.

Na década de 50, o comandante Linneu Gomes, presidente da Real Aerovias, adotava uma política nada ortodoxa para induzir os passageiros a escolher sua empresa no trecho SAO/ RIO: costumava "dar um adicional em numerário" aos carregadores de malas, com o intuito de estimulá-los a levar os passageiros direto das calçadas do aeroporto de Congonhas para os guichês de sua empresa. Esse fato não passou despercebido pelos gerentes de aeroportos das empresas Cruzeiro do Sul (Juarez de Azevedo), Varig (Carlos Ivan Siqueira) e Vasp (Antônio Deléo). Sendo os "olhos e os ouvidos" de suas empresas na área do aeroporto paulista, constataram que estavam levando desvantagem com a atitude agressiva da Real: enquanto os voos das três companhias saíam praticamente vazios, os assentos da concorrente se esgotavam. Em acordo informal, decidiram adotar algumas medidas, entre elas a fusão de voos e o atraso de outros, que dessem maior flexibilidade de horário aos clientes, mesmo sem o conhecimento e aval dos presidentes das empresas para as quais trabalhavam. Suas táticas deram certo. Os aviões lotaram.

Certo dia, Ruben Berta teve curiosidade em saber por que sua saída de São Paulo havia sido antecipada e surpreendeu-se, ao saber das artimanhas dos funcionários. Em reunião com dirigentes máximos das outras duas empresas, constatou satisfeito que a ideia, fantástica e

inovadora, fora aprovada pelos demais. Apresentaram o plano em conjunto ao Departamento de Aeronáutica Civil, que o oficializou. Assim nasceu a Ponte Aérea, em seis de julho de 1959.

Tinha balcões específicos nos aeroportos de Congonhas e Santos Dumont. Inicialmente, foram utilizadas aeronaves diferentes entre as operadoras. Somente anos mais tarde, em 1975, a Ponte passaria a ser operada exclusivamente com aviões Electra — face à determinação do governo em padronizar aeronaves para atingir excelência em segurança — e tripulação técnica da Varig. Os comissários das três companhias se revezavam, de acordo com o horário de voo.

Na Ponte Aérea, o Electra foi "estrela exclusiva e mito" durante 17 anos, unindo as duas maiores capitais do país. Tinha capacidade para 89 passageiros e voava a 600 km/h em velocidade-cruzeiro, com uma configuração interna exclusiva da empresa gaúcha. O design interior das aeronaves agradava aos passageiros, em função do conforto relativo proporcionado pelo tamanho das poltronas, bem como do espaço entre elas. Tinha dois toaletes — o passageiro podia entrar e sair, confortavelmente, sem precisar ficar de lado —, duas *galleys* e um grande *lounge*, localizado na parte traseira da aeronave, espécie de sala com sete lugares posicionados em forma de ferradura que todos disputavam.

O primeiro a chegar foi o PP-VJM, em dois de setembro de 1962, tripulado pelos comandantes Plato e Moscoso e os engenheiros de voo Arteiro e Klein, em voo traslado (sem passageiros). Este mesmo avião foi doado pela empresa ao Museu Aeroespacial da Força Aérea, no Campo dos Afonsos, sendo o único Electra do mundo preservado em museu.

O PP-VJL pernoitava em Nova York, em 31 de outubro de 1962, quando foi requisitado pela ONU para buscar em Havana seu secretário-geral, U Thant, que negociava a retirada dos mísseis soviéticos instalados na ilha e provocando o temor de um possível ataque aos Estados Unidos. Os tripulantes — comandantes Plato e Padovani, engenheiro de voo Werner e navegador Nicásio — só decolaram para a missão após receberem da Varig a confirmação de um seguro especial para suas famílias, no caso de serem abatidos. Escoltado de Havana até NYC por caças americanos, o Electra da Varig inscreveu seu nome na história internacional.

Foi o melhor avião da empresa em rotas domésticas e sul-americanas. Nunca teve um acidente fatal: quando um motor

"embandeirava", havia mais três para mantê-lo em segurança. Para ele, foi criado o slogan "o mais rápido e o maior jato-hélice", um dos símbolos e, talvez, a imagem mais conhecida da Estrela Brasileira. Só perdeu a primazia com a chegada dos B-727/ 100, em 1970. Para se ter uma ideia de sua grandiosidade, podemos lembrar que enquanto existiu a Ponte Aérea voou o equivalente a 560 viagens à Lua, ou 17.500 voltas ao redor do globo.

Os maiores frequentadores da Ponte eram bem familiarizados com a terminologia dos aeronautas: uma perna, duas pernas, quatro pernas, que significavam voar um trecho, uma ida e volta simples e duas idas e voltas. E os tripulantes eram tantos que muitas vezes se confundiam com passageiros e vice-versa. Foi o que aconteceu no embarque da atriz Cláudia Raia: ao ser cumprimentada pelos comissários apresentou-se a eles, dizendo seu nome. Julgando que estivesse viajando de "extra", o comissário lhe perguntou: Base Rio ou Base SAO? Ela não entendeu nada e indagou o motivo da pergunta. Depois das explicações, todos morreram de rir.

Outras aquisições

Para se ter uma ideia do pioneirismo da Varig, somente em julho e setembro de 1962 a Panair recebeu os Caravelles, encomendados para servir suas linhas domésticas. Ou seja, três anos depois de a Pioneira ter adquirido esse tipo de avião.

Em menos de uma década a Varig absorveu duas companhias de grande porte: a Real-Aerovias-Nacional — com uma rede de linhas muito maior do que a sua e um contingente de funcionários uma vez e meia maior que o seu próprio — e a Panair do Brasil. A reestruturação a que teve de se submeter para administrar esse crescimento inesperado foi hercúlea, em termos humanos e estratégicos. Talento e planejamento foram fundamentais para o sucesso da empreitada, além da compreensão de que se tratava de duas culturas totalmente diferentes e do trabalho de integração dos funcionários ao quadro variguiano.

Com a aquisição da Panair, a Varig ampliou seus serviços pelo mundo. Assumiu os aviões Douglas DC-8 e as linhas para a Europa

(Lisboa, Madrid, Paris, Londres, Frankfurt, Milão e Roma), África e Oriente Médio, aperfeiçoando o serviço de bordo.

A partir de 1965, tornou-se a única empresa brasileira de aviação comercial a operar nas linhas internacionais e expandiu seus serviços, de maneira sistemática, pelos quatro continentes.

O "Velho", como Ruben Berta era chamado de forma carinhosa por seus funcionários, sonhava ver a Varig dar a volta ao mundo, o que só aconteceria com a rota para Tóquio, quando ele já havia falecido. Tinha 59 anos quando, por volta das 17h00 de uma quarta-feira — 14 de dezembro de 1966 —, sozinho em seu escritório no edifício-sede, atrás do Aeroporto Santos Dumont, sentiu dores fortes no peito. Após a chegada do médico, continuou detalhando recomendações ao seu vice-presidente, Erik de Carvalho. Não resistiu ao infarto fulminante. Uma hora depois de ter sentido as primeiras dores, faleceu. Dedicara 40 anos à empresa. Pode-se dizer que morreu trabalhando pela companhia que tanto amou.

O elegante carioca Erik Kastrup de Carvalho, ex-funcionário da Panair, assumiu o cargo mais alto da empresa e continuou impulsionando seu crescimento com a compra das primeiras aeronaves *wide-body* DC-10 McDonnell Douglas, no início dos anos 1970. Buscou concorrer de igual para igual com as companhias estrangeiras e consolidou a empresa como um empreendimento econômico-financeiro tecnologicamente atualizado, transformando a Varig na maior empresa aérea do país e da América do Sul, com o maior parque aeronáutico de manutenção. Num movimento natural da nova gestão, o antigo Ícaro, seu símbolo até então, foi substituído pela Rosa dos Ventos.

Em fevereiro de 1971, a Varig recebeu os primeiros B-727, um avião desenvolvido para concorrer em um mercado de aviação de trajetos curtos: cabia perfeitamente nos planos de modernização de frota.

Em 1974, a Varig comprou os primeiros B-737 para substituir o antigo e valente Electra. Os novos aviões tinham como característica a facilidade de pousar em pistas curtas, como era o caso dos aeroportos de Congonhas e Santos Dumont. O trecho entre as duas cidades ficou mais rápido, e por conta disso a Vasp, uma das concessionárias do *pool* Ponte Aérea, se opôs a continuar oferecendo refeições quentes. Os tripulantes da Varig, entretanto, estavam mais do que adaptados, em face da experiência adquirida em voos curtos — como o RIO/ BHZ/ RIO — onde oferecíamos serviço completo de *drinks*, refeições quentes e digestivos. Quando a

recusa da Vasp — limitando as *hot meals* a trechos maiores que uma hora — foi aceita pelo DAC, o serviço da Ponte Aérea perdeu em qualidade pelo período de um ano, quando a Varig venceu finalmente a guerra das refeições.

Mudanças na linha gerencial

Já ao decidir-se pelo DC-10, em detrimento do B-747, Erik declarou que era preferível optar por um *wide-body* menor e mais barato, com custo operacional mais baixo e que a empresa pudesse pagar. Se escolhessem o Jumbo, teriam que contrair um empréstimo. Nessa rodada de negociações, muito pressionado, o presidente teve um derrame, seguido de outros problemas de saúde. Viu-se então na obrigação de renunciar ao cargo em 1979, poucos meses antes de completar seu mandato.

O vice-presidente Harry Schuetz assumiu em seu lugar, permanecendo somente até o início do ano seguinte. Hélio Smidt, sobrinho de Ruben Berta — então Diretor de Administração e Controle, tendo ingressado como auxiliar de escritório e galgado todos os postos na empresa —, assumiu a presidência da companhia em abril de 1980. Expandiu a malha de voos internacionais e domésticos e adquiriu os Airbus A-300 e outros *wide-bodies*. Assim, em julho do mesmo ano, começou a operar o primeiro birreator de grande porte no voo entre Rio de Janeiro, São Paulo e Buenos Aires. O Airbus com bandeira da Cruzeiro também integraria mais tarde as linhas nacionais.

Em janeiro de 1981 chegaram os aviões B-747/ 200 SP — Special Performance. Os primeiros *double-decks* da aviação brasileira começaram a voar na linha Rio/ Nova York em 12 de fevereiro daquele ano e, mais tarde, para Paris e Frankfurt, concorrendo com Pan Am e Lufthansa. Causaram *frisson* no mercado e em clientes, que nesse avião de dois andares viam o aço traduzido em modernidade. A Primeira Classe do segundo andar [*upper deck*] tinha total privacidade: os pax adoravam, mas não eram somente os clientes que se deixavam fascinar com o equipamento. Os pilotos convocados a operar as novas aeronaves deixavam transparecer um orgulho ímpar e uma sensação de ego massageado por comandar o maior avião do mundo, o que não impedia a preocupação com o manuseio de recursos eletrônicos totalmente novos.

Medida a partir do solo, a altura da cauda equivalia a um prédio de cinco andares, com asas de 59,60m de envergadura, uma fuselagem de 70,66m e configuração RG para 268 pax, sendo 36 na Primeira Classe e 232 na Turista.

Uma das medidas tomadas pelo novo presidente variguiano foi consultar o governo sobre a possibilidade de melhorar o aproveitamento das aeronaves *wide-body*, utilizadas até então somente em voos internacionais, o que significava equipamentos parados entre a chegada pela manhã e saída à noite: um voo de Nova York, por exemplo, deveria deixar os pax no Rio e ser reaproveitado para voar a POA (Porto Alegre). Ao conseguir autorização para um próximo ao ideal, a Varig foi pioneira uma vez mais, com aviões de grande porte em linhas nacionais: qual cliente, frequentador à época, não se recorda da disputa que havia para conseguir vaga no voo 100 101 (RIO/ POA/ RIO) ou no 204/ 205 (Rio/ Brasília/ Manaus/ Brasília/ Rio), operados pelos DC-10?

Garanto-lhes que os parlamentares têm saudades daquela época: ao embarcarem em Brasília com destino ao Rio, quase se engalfinhavam para conseguir lugar na Primeira Classe. Se falhassem, adentravam o avião com aquele ar de empáfia, dizendo que iriam se queixar ao presidente da empresa por não estarem alocados na FC:

— Afinal, como não sabem com quem estão falando? — em uma clara demonstração de abuso de poder e chantagem emocional.

Nesse período, a Varig voava para 37 cidades em 27 países, uma malha internacional invejável. Dois aviões B-747/ 300 Combi (Combination) chegaram, em 1985, para iniciar a substituição dos DC-10 na linha RIO/ LAX/ TYO. Tinham como característica o deck superior alongado e o transporte de enorme número de passageiros: eram 17 poltronas-leito na FC, 44 assentos na EXE, 318 na Y e 26 no *upper deck* da FC, além de espaço para carga paletizada — pallets-compartimentos com mecanismos de fixação das cargas e movimentação mais ágil, por possuírem rolamentos em sua parte inferior — na parte traseira e porões da aeronave. Voariam com cinco tripulantes técnicos e 18 comissários e aterrissaram no Brasil com a bandeira Varig em 1986.

Nesse mesmo ano, chegaram os B-747/ 300. Os PP-VOA/ VOB/ VOC e B-747/ 300 Full Pax se seguiram, em 1988. Tive a oportunidade de buscar em Seattle, na sede da Boeing — onde visitei as instalações da maior fábrica de aviões do mundo —, o de prefixo VOC. Lá conheci a

principal cidade do estado de Washington, localizada na Baía de Elliott — na costa do Oceano Pacífico — e quase na fronteira com o Canadá.

No final da década de 1980, a Varig se transformou, definitivamente, em uma das maiores empresas de aviação do mundo. Tinha 86 aviões, 26.700 funcionários e 53 escalas internacionais — que atingiam mais de 30 países em cinco continentes — e 73 domésticas, consolidando sua fama de "bandeira nacional".

Em 1991, ampliou sua frota de longo alcance comprando os MD-11, da Douglas, além de encomendar novas aeronaves à Boeing, os Jumbos-400. Eram aviões moderníssimos, com alta tecnologia, tanto no *cockpit* como nas cabines de passageiros. Para se ter uma ideia, esses pássaros de aço tinham comandos independentes de ar-condicionado em cada cabine, propiciando conforto adicional aos passageiros, além de telas individuais de cinema, por exemplo. Para nós, tripulantes, o conforto pessoal se traduzia na enorme cabine de descanso, com camas e poltronas. O tão sonhado descanso na horizontal se localizava na parte traseira da aeronave, no segundo andar, com acesso por uma escada ao lado dos toaletes. A cabine de descanso para tripulantes técnicos, que já existia desde a criação dos jatos de longo curso, situava-se nesse avião na parte dianteira do piso superior e era apelidada de "sarcófago", uma vez que os tripulantes técnicos, bem mais velhos do que a maioria dos comissários, eram carinhosamente chamados de "múmias".

A configuração escolhida pela Varig foi de 69 pax na Classe Econômica do *upper deck* e 408 distribuídos pelo piso principal. Os *winglets* nas asas emprestavam mais aerodinâmica ao equipamento e proporcionavam menor queima de combustível, contribuindo para uma performance mais econômica.

Com a chegada do segundo Jumbo-400, a empresa adicionou mais uma linha à sua extensa malha internacional, duas frequências semanais para Hong Kong: era o antigo sonho de Berta que se fazia realidade. Assim, a Varig fazia a primeira ligação direta, via hemisfério sul, entre América do Sul, o sudeste asiático e o portão de entrada na China. O voo tinha origem em São Paulo, com escalas no Rio, Joanesburgo e Bangkok. Para realizá-lo, fazia-se necessária a instalação de uma base de tripulantes em Hong Kong, e fui convocada e transferida para aquela cidade de tantos contrastes.

Sabia-se que a intenção da Varig era padronizar sua frota com aviões mais modernos, mais avançados tecnologicamente e mais econômicos, em substituição aos mais antigos. Mas recorrer a *leasings* extorsivos foi, definitivamente, uma atitude temerária, ainda mais em um cenário de recessão nacional, com a consequente queda na venda de passagens.

Em abril de 1990, a companhia perdeu seu presidente Hélio Smidt, substituído por Rubel Thomas. Thomas propôs uma reformulação, enxugou diretorias e investiu em informática buscando atingir dois objetivos básicos: o aperfeiçoamento dos recursos humanos e a consequente satisfação dos clientes.

Em janeiro de 1992, o B-737/ 300 substituiu o Electra da Varig, que deixou a Ponte Aérea com índice zero de acidentes fatais.

Intimidade com o poder

Durante a ditadura militar, o governo decidiu dar exclusividade das linhas internacionais à Varig que, já reconhecida por seu excelente serviço, tornou-se uma empresa a serviço do país e dos interesses desenvolvimentistas dos militares. Muitas vezes operou linhas deficitárias, importantes para o projeto Avante Brasil.

Considerada a bandeira brasileira em terras estrangeiras, suas dependências no exterior eram verdadeiras embaixadas verde-amarelas. Que passageiros, ou mesmo brasileiros morando no exterior — como o próprio Chico já disse — não se lembrariam de passar pelas lojas da Varig para pedir algum tipo de ajuda, tomar um cafezinho, ler uma revista em português, conversar e saber das últimas novidades?

Desde a época de Berta, o transporte dos presidentes brasileiros era feito exclusivamente pela Varig. Empresa "oficial" do governo, transformava seus aviões em verdadeiros hotéis cinco estrelas, com serviços nababescos, carregando as enormes comitivas. Percebia-se, nesse período, a articulação com os políticos e a política que mais tarde se revelaria perniciosa para a empresa. Permaneceria como transportadora oficial da presidência até depois da posse de Collor, que ainda a manteve durante parte de seu mandato.



Berta e JK

A comissária Dalva Martins, uma das integrantes fixas da tripulação oficial presidencial de Figueiredo a Collor, conta que os voos eram extremamente cansativos e que seu preparo requeria muitos cuidados especiais, como descobrir os pratos prediletos do presidente e de sua família. Reuniões das diretorias envolvidas, para que o serviço fosse realizado dentro dos parâmetros e expectativas, eram constantes e infindáveis. Recorda, ainda, que a comitiva presidencial de Figueiredo era proporcionalmente maior que a de Collor e que, além da transformação da primeira classe em lugar exclusivo do presidente, com as exigências pertinentes a cada um, as classes executiva e econômica tinham serviço de primeira, mesmo que as instalações físicas das cabines não tivessem sido projetadas para tal: um exercício estratégico e estafante, inclusive na alocação de material.

Até a mídia paparicava a Varig, mencionada em diferentes veículos de comunicação:

"Atuando como importante fator para o fortalecimento da economia nacional, *pari passu* com a crescente projeção do Brasil no cenário mundial, a Varig apresentou em 1970 uma receita internacional correspondente a 97 milhões de dólares, os quais, se ausente estivesse a bandeira brasileira, teriam sido carreados por empresas de outros países." (Relatório Anual 1970)

A Varig passou a ser vista como um símbolo nacional, a marca que melhor representava o país no resto do mundo. O jornal O Globo publicou, na coluna de Zuenir Ventura: "Pode ser exagerado dizer que a

Varig é a nossa Coca-Cola — talvez a Petrobras seja mais —, mas não há dúvida de que ela é... marca estratégica."

Dando a volta ao mundo

A compra dos *wide-bodies* imprimiu uma mudança radical no treinamento e no entretenimento a bordo, como relata Edward Couto: "Quando fui convidado pelo Trindade, chefe do treinamento, comecei trabalhando na área de audiovisual, que até então era muito deficiente. O máximo que tínhamos era a famosa transparência, limitando o conhecimento teórico. Passamos a usar vídeo, uma virada no treinamento de bordo, principalmente na área de emergência. Já trabalhando com Dalva Martins, dei-me conta de que o entretenimento iria tomar o lugar do glamour, antes ocupado pelo serviço de bordo. Foi enorme o desenvolvimento tecnológico da Varig com a chegada de aviões mais modernos e equipamentos de entretenimento mais sofisticados. Aposentamos os velhos projetores de filmes Matsushita e colocamos à disposição dos passageiros os *watchman* Sony individuais, com diversas opções de filmes."



Dalva Martins na capa da revista da Varig em japonês

O emprego da funcionária Lúcia Guimarães era o mais cobiçado da Varig: nada como receber salário e diárias em dólar para assistir e selecionar o menu de filmes, que deveriam ser dublados em diversos idiomas para exibição a bordo de nossos aviões! Lúcia às vezes passava de uma semana a 10 dias nos Estados Unidos vendo filmes, que vida boa!

A Cruzeiro, como ficou conhecida, foi adquirida pela Fundação Ruben Berta em 22 de maio de 1975, mantendo sua bandeira até 1992 quando foi definitivamente incorporada. Mais uma vez, a Varig precisou reorganizar suas linhas, a Diretoria de Recursos Humanos e o quadro de funcionários. Além disso, fundou a empresa Rio-Sul Linhas Aéreas em 1976, época da criação do Sistema de Transporte Aéreo Regional.

A aquisição de tantas empresas, com valores e culturas organizacionais tão diversos, revelou que os novos funcionários procuravam assimilar e se identificar com os objetivos da Varig, fortalecendo os vínculos, promovendo a excelência de seus serviços e contribuindo para o sucesso da companhia que os acolhera e atingira a posição de liderança em todos os mercados, América do Norte, Europa,

Ásia e África, tendo seguidos balanços positivos. Crescera sistematicamente no que se refere à frota, rotas e número de funcionários — por volta de 27 mil, sendo quatro mil comissários.

Em dezembro de 1993, o Grupo Varig, capitaneado pela FRB, era composto por 24 empresas nas áreas de transporte aéreo, hotelaria e turismo, financeira, agropecuária, comunicação e serviços, com 36.300 funcionários e um faturamento de 2,8 bilhões de dólares. O transporte aéreo representava mais de 90% do faturamento total.

Mas nem sempre a aquisição ou criação de novas empresas era compatível com o objetivo final da empresa-mãe. O que um passageiro/cliente tinha a ver com uma empresa de corretagem de valores?

Uniformes novos e um congresso que deu o que falar

Para os DC-10 recém-adquiridos, a Varig tinha optado por uma nova decoração interna, o que ocasionou uma mudança radical nos uniformes dos comissários de voo: tudo deveria combinar com as cores repetidas nos assentos de passageiros, reproduzindo a flora brasileira para transmitir um ar tropical, principalmente vitórias-régias.

— Para os comissários: jaquetão com quatro botões em bege, areia e amarelo-ouro, calça castor, camisa de tergal cintada bege-clara, gravata listrada em diagonal ou borboleta na cor castor, meias e cintos marrons.

— As comissárias ganharam conjuntos de saia e casaco, além de vestes em verde, coral e bege, blusas collant cor de areia com tamanhos variados da letra "V" estampados em bege e castor e uma echarpe, nas cores do uniforme e com a logo da empresa, bem como o então indispensável par de luvas, sapatos e bolsa na cor marrom.



Cmra. Elisa com o uniforme de bordo

O aborrecimento e espanto com o moderno uniforme foram clamorosos: reclamavam que seriam confundidos com recepcionistas e porteiros. As cores escolhidas e o tecido sintético eram uma dose amarga de engolir, principalmente para os homens. O azul-marinho, o quepe e os galões — que identificavam a bordo o cargo de cada um e sempre caracterizaram o tripulante, tornando-o identificável em qualquer lugar do mundo — continuaram a ser usados apenas pelos técnicos, o que mexeu com o orgulho dos comissários. Depois de seis anos de luta, o uniforme tradicional foi reimplantado pela empresa.



Para tentar uma aproximação com os tripulantes de cabine da aviação civil mundial e trocar informações sobre a profissão, alguns comissários da Varig tiveram a iniciativa de idealizar um congresso internacional. Queriam, além disso, mostrar ao mundo a nossa capacidade ímpar de bem servir e a qualidade dos produtos colocados a bordo para fidelizar os clientes.

O primeiro Congresso Mundial de Comissários de Voo (COMCOV) foi realizado no Centro de Convenções do Hotel Nacional, no Rio de Janeiro, em maio de 1976. Teve a participação de mais de 500 comissários de voo, representando as empresas aéreas e associações de classe de 37 países: uma vez mais, os tripulantes da Varig demonstraram criatividade e hospitalidade, obtendo como resultado um congraçamento de aeronautas do mundo inteiro, que repercutiu na imprensa nacional e internacional. No depoimento que se segue, Sérgio Prates, diretor do Serviço de Bordo da Varig de 1972 a 1990, resume bem a relevância e o impacto do encontro:



Comissárias no COMCOV

"Para se ter a exata dimensão da importância desse evento é preciso retornar ao ambiente que reinava na empresa e no país, em maio de 1976. O Brasil iniciava timidamente seu processo de abertura política e os comissários eram pouco respeitados como profissionais importantes na conquista e manutenção dos clientes na maioria das empresas, nacionais e estrangeiras. O presidente da ACVAR, comissário Maurício Leal, com sabedoria escolheu Antonio de Souza para dirigir a Comissão Organizadora. Souberam colocar a ACVAR e a Varig em invulgar destaque no conceito das demais associações e empresas participantes. Lembro-me, acima de tudo, do presidente da Varig, Erik de Carvalho, que em discurso memorável salientou para o mundo ali presente o quanto eram importantes aqueles profissionais na conquista e manutenção dos mercados operados pela empresa."

O glamour dos voos internacionais

O contato com as tripulações mais antigas desses aviões de grande porte foi diferente. Afinal, tinham sido os precursores na rota Helena Rubinstein — Nova York, Paris, Frankfurt e Roma —, onde o critério adotado para a escolha dos comissários era baseado em antiguidade e idiomas: quem falasse alemão e francês, além do inglês, tinha prioridade. Consideravam-se semideuses.

Inicialmente, foram formadas apenas doze tripulações, com ótimos salários acrescidos de lucros auferidos por encomendas de produtos importados, o que se refletia em seu comportamento a ponto de comprarem joias caríssimas na Bulgari, Cartier e outras de renome e também roupas de grife. Foi nesse período que blusas Courrèges, saias Channel, sapatos Charles Jourdan, bolsas Pierre Cardin e conjuntos Cacharel se tornaram integrantes de meu vocabulário e, eventualmente, de meu armário. Foi também quando vi a face mais cruel da profissão, que tinha a solidão como sua companheira mais constante, amenizada pelo consumo de antidepressivos, drogas e álcool por alguns colegas. Nossos *happy hours* eram regados a chá — Chablis, Chambertin, Chateaunef, Champanhe. Só sendo muito pé no chão para evitar que nos deixássemos embalar por esses falsos valores.

A facilidade de estar nas capitais mais cobiçadas do mundo era tanta que muitas vezes se confundia com esnobismo. Nossos parentes e amigos íntimos entendiam, mas para aqueles que ralavam o ano inteiro para comprar uma passagem, a vida que levávamos era quase uma afronta.

Nem tudo era tão sério. Vivíamos criando histórias, piadas, galhofas. Num voo não sei pra onde, conheci um colega gay cearense, que dominava o inglês com sotaque nordestino e tinha cara de gatinho: cabeça larga, orelhudo, meio sem pescoço e baixinho. O cabra era engraçado até dizer chega. Em dado momento, perguntei-lhe de onde era.

— Não dá para perceber pelo meu biótipo que sou dinamarquês? Minha família nórdica deixou-me de herança essa aparência. — Morremos de rir.

O clima de alegria era tanto que os apelidos jorravam aos borbotões, muitos deles esquisitos, mas explicáveis pelas características físicas dos brindados pela criatividade, tais como o Boca de Sapo de Maurício Leal, o Pássaro Preto devido à cor do mulato De Souza, o Meio *Flap*, pela ptose palpebral de ambos os olhos de Edson; ou Frango de Macumba, pelas olheiras profundas de D'Ávila e Testão, obviamente pela avantajada careca de Resende, entre tantos outros.

Na década de 1980, tendo já os *wide-bodies* autorização para realizar voos para Porto Alegre, Brasília e Manaus, embarcou no Rio de Janeiro com destino à capital amazonense o ator Lauro Corona, para divulgar o filme "Bete Balanço" do qual era protagonista. Entre uma conversa e outra, me perguntou se poderia fazer a demonstração de emergência: queria fazer graça para os demais passageiros. Respondi de maneira delicada que naquele avião a estrela era eu; e era assim que me sentia, com todo o gestual e mostrando as saídas de emergência, uso de máscaras de oxigênio e coletes salva-vidas. Sabíamos cativar a boa vontade dos passageiros, e ganhamos ingressos para a estreia do filme em Manaus.

Dentre todos os itens distribuídos para o conforto dos passageiros, um em especial veio para o entretenimento dos pax-mirins. Lívia, a primeira comissária a se tornar mãe, obteve a permissão do diretor do serviço de bordo Sérgio Prates para permanecer no quadro de voo durante a gravidez, como responsável pela leitura das cartas de elogios e reclamações dos passageiros. Ao receber a carta de um menino lamentando a falta de algo que o distraísse a bordo, teve a ideia de elaborar uma revistinha para o público infantil.

Apresentou o projeto para seu diretor, que o levou adiante. Vendo ali uma oportunidade única, a diretoria de propaganda deu novos rumos ao projeto, e a criançada ria à toa ao receber a Variguinho, brilhantemente desenvolvida pelo desenhista fluminense Ruy Perotti, "pai" dos famosos Seu Cabral, Dom Quixote e do japonês Urashima Taro, personagens dos inesquecíveis *jingles* da Pioneira veiculados na mídia e lembrados até hoje por grande parte dos brasileiros.

A Varig sabia agradar: marcou um golaço com o lançamento da revista, em dezembro de 1986, pela Ícaro, editora do Grupo. E no pacote dos pimpolhos incluiu ainda uma "asinha" e lápis de cor; para os bebês, uma mochilinha com fraldas, creme, toalhinhas úmidas para limpeza de bumbum e um berço em cada cabine. Bingo! As mães adoraram, e as crianças logo se tornaram fãs de carteirinha do Variguinho e sua turma.



Quando se tratava de conquistar seus clientes a Varig era mesmo um prodígio, e nada melhor do que a música para se fazer lembrada. Assim, quando planejava a inauguração de uma nova linha ou a promoção de alguma já existente, a empresa enviava o compositor Archimedes Messina à cidade em questão para pesquisar os hábitos, as paisagens marcantes e a cultura local, inspirando-se neles para criar seus *jingles*. Messina calcula que, entre 1967 e 1990, tenha composto mais de cem obras. A primeira delas, com Seu Cabral para promover Lisboa, obteve um sucesso tão espetacular, que virou marchinha de carnaval e foi gravada em disco compacto. No ano seguinte, com a inauguração da rota para o Japão, lá foi Seu Messina; voltou trazendo debaixo do braço o Urashima Taro — inspirado numa lenda japonesa —, cujo sucesso não foi menor, também transformado em marchinha de carnaval. O compositor não parou mais. O que ele ainda faz questão de salientar nas entrevistas à mídia é que, ao

chegar à empresa, o refrão "Varig, Varig, Varig" já existia. Mas o mais famoso *jingle* da Pioneira foi, sem dúvida, a canção natalina composta em 1960, pelo músico paulistano Caetano Zamma: todas as canções permanecem gravadas no inconsciente coletivo brasileiro.

Estrela brasileira no céu azul/ Iluminando de Norte a Sul
Mensagem de amor e paz/ Nasceu Jesus, chegou o Natal
Papai Noel voando a jato pelo céu/ Trazendo um Natal de felicidade
E um Ano Novo cheio de prosperidade/ Varig, Varig, Varig

A cantora e compositora Clarisse Grova teve um marcante início de carreira com o convite do *jinglista* gaúcho Luiz Carlos Campos para gravar em São Paulo, nos estúdios da Copacabana Discos onde assinou contrato, o jingle da Varig "Eu mereço":

— Entrei em avião pela primeira vez, e era um avião da Varig. Isso me marcou para sempre; em qualquer ocasião, escolhia a companhia para viajar — me disse ela. — O jingle acabou se transformando em disco para ser distribuído aos clientes. A capa foi superproduzida: eu no Galeão, sentada no avião. Meu sonho era gravar o famoso jingle "Estrela Brasileira".

Em 1970, o Departamento de Propaganda da Varig criou uma campanha em desenho animado de sete filmes dirigidos por Ruy Perotti, sócio-fundador da Lynxfilm, para serem exibidos em salas de cinema, tendo como personagem principal o tucano-símbolo da empresa — desenhado por Francesc Petit em 1952 e escolhido através de concurso de cartazes promovido pela companhia — e trilha sonora de Archimedes Messina. A ave tinha um ar de malandro e usava figurino de turista: bermuda, óculos escuros, vara de pescar e chapéu de palha. Em cada cidade, tocava um instrumento e dançava de acordo com o ritmo local.



O poder da publicidade, aliado à música envolvente, fazia com que cada vez mais a Varig *entrasse no sangue* dos clientes, que, se sentindo meio donos da empresa, exigiam ainda mais qualidade e requinte. E eram atendidos.

Na Primeira Classe, o serviço era no "tempo" dos seletos passageiros. VIPs, CIPs, *high society*, governantes e nobres, diplomatas, ministros, diretores de empresas estatais e particulares, artistas renomados — nacionais e estrangeiros — como Dionne Warwick e sua coleção de malas Louis Vuitton, Grove Washington Jr. e seu sax espetacular, Janet Jackson e suas unhas enormes, o simpático e bonitão Julio Iglesias, Miúcha e seu sorriso, o tímido Chico Buarque, a ruiva Rita Lee, a reservada Gal Costa, a elegante Simone, o *bon vivant* e poeta Vinícius de Moraes, o querido Tom Jobim e desportistas — Ayrton Senna, Zico, Pelé —, além de escritores como Mario Vargas Llosa, que veio a ganhar o Nobel de Literatura.

Durante um de meus voos para a África tive o prazer de ter como passageiro o charmoso e renomado cirurgião cardíaco Christian Barnard. Conheci também o então fisiculturista e Mister Universo Arnold Schwarzenegger, que ocupou duas poltronas tal a largura de seus ombros no corpo de 1,88m, em forma de enormes músculos que saltavam de suas

roupas. Muito tempo depois, eu e meu colega Módena brincaríamos com o nome do fortão, chamando-o de *Arnaldo e suas nega*.

O rol de usuários da cabine despertava o olhar de cobiça dos demais passageiros, que muitas vezes nos abordavam e tentavam comprar, com uma nota de U$100 escondida na mão corrupta, o *upgrade* que não haviam conseguido em terra, crentes que contariam com nossa aquiescência.

Ledo engano. O respeito à privacidade dos clientes era tanto que me impedia de solicitar fotos e autógrafos, uma pena que o tempo não volte.

Os comissários da cabine, em sua maioria, eram os mais antigos da tripulação e, portanto, muito experientes no trato com passageiros tão especiais, o que resultava em inúmeras amizades construídas na insônia, no medo de voar ou no puro prazer em conversar conosco entre um serviço e outro. Me lembro de uma senhora da alta sociedade carioca, muito conhecida, que passou a noite inteira conversando conosco na *galley*, bebendo taças e mais taças de champanhe e fumando meu Parliament. Quando já estava trocando as letras e com voz pastosa, se encaminhou para sua poltrona. Qual não foi nossa surpresa ao vê-la dormindo, minutos depois, com os olhos abertos — tantas eram as plásticas a que tinha se submetido —, a boca num esgar e a navete enorme reluzindo no dedo.

Quantos passageiros não faziam questão de manter amizade com tripulantes, de nos ter em suas festas, de nos paparicar? Havia um morador de um badalado prédio da Av. Atlântica e outro, governador de um estado da região Norte que, ao viajarem comigo num voo com escala na Europa, iam ao *free shop* e me compravam presentes. Eram muito delicados e gentis.

Foi na cabine da Primeira Classe que assisti ao embarque de um senhor *nose up* [de nariz em pé], que mostrava ao casal que o acompanhava o quanto era íntimo de nossas iguarias. Observei sua arrogância e deixei que o tempo tramasse sua armadilha. Na hora do carrinho de sobremesa, virou-se para os amigos e disse que iria lhes mostrar quais os melhores queijos, me dizendo que não era necessário nomeá-los. Deixei por conta do sabichão. Perguntei qual queijo gostaria e o vi apontar para a cumbuca de bolinhas de manteiga. Impávida, sem demonstrar nenhuma reação ou a controlada vontade de rir, o servi e aguardei o resultado. Ao colocar a primeira garfada na boca, ele me olhou

com cara de garoto que tinha feito xixi nas calças e disse em voz baixa, para que o escutassem:

— Mas isso é manteiga!

— Perdoe-me, mas o senhor foi tão taxativo que não quis retrucar — respondi. Os amigos de ouvidos atentos quase morreram de tanto rir. E eu salivei de satisfação.

Naquele lugar privilegiado, tanto fazia se no 707 ou em aviões maiores e mais largos, eu assistia ao embarque dos passageiros vestidos como se fossem a alguma festa: viajar naquela época era um verdadeiro evento. Os parentes iam ao aeroporto se despedir e acenavam da varanda do primeiro andar do antigo Galeão, conhecido como Palácio de Alumínio. As mulheres davam um show, tão bem trajadas que lembravam um desfile de moda, com *visons* em profusão. Antes de chegar ao destino, trocavam de roupa e retocavam a maquiagem.

Assisti também ali a uma cena inesquecível: a esposa de um ministro, ao ser consultada sobre qual dos *hors-d'oeuvres* gostaria, simplesmente avançou sua manzorra no carro e tirou uma lagosta que colocou em seu prato, uma atitude lamentável para quem deveria dar exemplo de educação, constrangendo os demais passageiros. Enfim, nem sempre quem alça voo rumo ao poder tem a elegância desejada, mas, de maneira geral, os *frequent flyers* tinham comportamento refinado.

Nem tudo eram flores, no entanto. Basta lembrar os momentos de agonia e trabalho insano quando ocorria uma pane qualquer no elevador de carga do B-747 que transportava os carros de refeição. Precisávamos, imagine, carregar nas mãos dezenas de bandejas completas — e, portanto, pesadíssimas —, subindo e descendo pelas escadas da cabine para servir os passageiros. Haja pernas e braços. Imaginou? Impossível. Só mesmo vivenciando.

E deselegante de verdade era ter que explicar o mau cheiro que vinha do lodo próximo à cabeceira do Galeão, invadindo o avião quando estávamos prestes a pousar: um "desconvite" à cidade do Rio de Janeiro que permanece até os dias atuais, empalidecendo a nossa alegria ao acolher turistas oriundos de todas as partes do mundo.

Choques e crises: o início do declínio

Em 1973, durante a Guerra de Yom Kipur, ocorreu o primeiro choque do petróleo: os países árabes membros da OPEP decidiram embargar a venda de petróleo em represália ao apoio militar americano a Israel. Estabeleceram cotas e quadruplicaram os preços, afetando a economia mundial.

Como se isso não bastasse isso, em 11 de julho desse mesmo ano um B-707 (PP-VJZ) da Varig, oriundo do Rio de Janeiro, pousou em um campo de cebola a um minuto de seu destino — o Aeroporto Orly, em Paris — matando 123 pessoas, entre tripulantes e passageiros, e deixando pouquíssimos sobreviventes. Esse acidente não se deveu, no entanto, a nenhuma falha humana e tampouco técnica. A causa divulgada mencionava um cigarro aceso que, jogado na lixeira do toalete, acabou por provocar um incêndio de grandes proporções a bordo que os tripulantes não conseguiram debelar.

Mas há controvérsias. Os experientes comandantes Gilberto Araújo e Fuzimoto informaram à torre de controle francesa que havia fogo a bordo e solicitaram autorização para pouso de emergência; acabaram se decidindo por uma aterrissagem forçada na plantação próxima ao aeródromo, a fim de evitar que o Boeing caísse sobre área povoada. A nuvem tóxica adentrara a cabine de comando, impossibilitando a operação dos instrumentos, e o pânico já havia tomado conta dos passageiros, que estavam morrendo pela inalação de fumaça. Os comissários tentavam salvá-los, mas sua iniciativa foi dificultada pelo rolo compressor de fumaça e fogo que tomou conta da cabine.

Apesar de a fuselagem ter ficado praticamente intacta, o trem de pouso se quebrou. Os bombeiros franceses resgataram quatro passageiros, dos quais somente um conseguiu escapar com vida. Dez tripulantes sobreviveram devido à providencial utilização de máscaras da cabine de comando e panos molhados sobre seus narizes e bocas.

Com o sinistro a empresa sofreu um baque interno, mas só em termos emocionais. A credibilidade da Varig não foi afetada: todos reconheciam a seriedade com que a empresa tratava a questão da segurança.

No período 1969/ 1974, o preço do barril de petróleo teve aumento exponencial: foi de US$2.90 para US$11.65, causando impacto na economia brasileira e elevando a inflação ao nível de 22,5%.

Para atender basicamente à demanda criada com a implantação do Sistema de Transporte Aéreo Regional, a RG comprou em 1975 o controle acionário da Cruzeiro do Sul e fundou a empresa Rio-Sul Linhas Aéreas em 1976, encomendando os primeiros 16 aviões EMB 145, jato de 50 assentos da Embraer em cujo detalhamento havia trabalhado prestando ajuda técnica qualificada.

O dado curioso é que o DAC baixara uma portaria estipulando que o Aeroporto Santos Dumont seria utilizado tão somente para os chamados VDC — Voos Direto aos Centros —, com aviões de até 50 lugares tendo como destino as cidades de Brasília, Belo Horizonte, Vitória e Curitiba. Mas pasme, meu caro leitor: dois anos após a sua edição, depois de pressionado pelas companhias Tam e Gol, o Departamento de Aviação Civil cancelou a portaria para permitir o pouso de aviões B-737 e Airbus das concorrentes. Foi mais um dos sapos que a Varig teve que enfiar goela abaixo. A autorização para pouso de aviões de grande porte em Congonhas deu no que deu: um acidente fatal e os demais incidentes que nem queremos lembrar.

A desregulamentação do setor aéreo americano, em 1978, promoveu a criação de novas empresas com o objetivo de quebrar o oligopólio existente, com cinco ou seis empresas dominantes. Visava também a liberdade de estabelecer serviços, abrindo novas linhas e abandonando ligações de menor interesse. Culminou com a livre fixação de tarifas, gerando uma guerra de preços jamais vista em termos mundiais e afetando sobremaneira o tráfego doméstico e internacional em várias regiões do mundo.

Assim, no final da década de 1970, começou a operar nos EUA a empresa aérea Southwest Airlines, que adotou um pacotinho de amendoim como lanche a bordo, já que seu *slogan* era "*low cost low fare*", ou seja: quanto menor o custo, menor a tarifa. Com esse diferencial, revolucionou o mercado: demonstrou que uma empresa enxuta e eficiente podia cobrar

tarifas quase similares aos preços de passagens de ônibus. Além disso, reinventou a aviação comercial no que se refere ao marketing e à gestão operacional de recursos humanos. Percebendo que um avião em solo significava perda de receita, inaugurou uma nova cultura operacional implantando o melhor *turnover*, ou rotatividade das aeronaves. Integrou as equipes para deixar o avião em solo somente por dez minutos, e vendeu bilhetes sem assento marcado, o que facilitava o embarque. Comprou somente um tipo de aeronave para uniformizar a frota, o que implicou em gastos menores com manutenção e cursos. Com o pacotinho de amendoim, minimizou o tempo de limpeza da cabine, diminuiu o peso dos carrinhos de comida e convocou os pilotos — intocáveis na aviação tradicional — a colaborar com a equipe de terra em caso de problemas no embarque/desembarque, na coleta e entrega de bagagens ou na manutenção das aeronaves.

Foi, sem dúvida, o primeiro sinal de que a aviação entrava num novo patamar; as empresas que quisessem continuar competitivas precisariam atentar para o mercado e modificar seu *modus operandi*.

No Brasil, a Varig atingira a posição de liderança em todos os mercados — América do Norte, Europa, Ásia e África —, o que a levou a ter sucessivos balanços positivos e crescer de maneira sistemática, em frota, rotas e número de funcionários.

Em 30 de janeiro de 1979, numa tarde fria de inverno, o Boeing 707 cargueiro PP-VLV decolou do aeroporto de Haneda, sob o comando de Gilberto Araújo, com destino a Los Angeles, de onde prosseguiria para o Rio de Janeiro com nova tripulação. Entre outros objetos, sua carga continha 153 obras de arte do pintor nipo-brasileiro Manabu Mabe, voltando da exposição em Tóquio e avaliadas em torno de 1,24 milhões de dólares. Meia hora após a decolagem, houve um alerta dos controladores de voo japoneses: não tinha sido reportada a passagem sobre um dos pontos da carta de navegação. A aeronave, tendo tomado a proa Norte-Nordeste, desapareceu sem deixar vestígios.

Apesar das intensas buscas, o caso tornou-se o único de um jato comercial no mundo a sumir e jamais ter tido qualquer objeto ou corpo encontrado, um fato triste e inusitado: seu comandante fora um dos poucos sobreviventes do acidente nos arredores de Paris. Os cinco tripulantes entraram para o quadro das estatísticas frias, uma ferida aberta que suas

famílias carregam até hoje. Como aceitar a morte de um ente querido que você sequer enterrou, da qual tampouco teve provas físicas? Restavam a saudade e a dor da ausência, adicionada à de imaginar o que havia se passado e agravada por entraves legais que, por um longo período, impediam inventário, legalização da situação civil e o recebimento de pensão. A Varig, porém, foi como sempre uma exceção à regra: deu apoio integral às famílias dos desaparecidos.

Naquele fatídico ano, ocorreu o segundo choque de petróleo com a revolução dos aiatolás, que depôs Reza Pahlevi, Xá do Irã, maior fornecedor de petróleo ao Ocidente. O querosene de aviação, que representava 30% dos custos das operadoras de voo, afetou, na sequência, toda a malha de companhias aéreas.

No período de 1978 a 1981, o preço do barril de petróleo pulou de US$14 para US$35, contribuindo de maneira significativa para o aprofundamento da crise econômica mundial e levando as empresas de aviação a uma prolongada e profunda recessão.

Os planos econômicos do governo Sarney, Cruzado I e II, congelaram os preços em 1986 — tarifas aéreas incluídas —, mas os custos das empresas continuaram subindo. A instauração em dezembro de 1986 da Lei 7.565 do Código Brasileiro de Aeronáutica promoveu uma abertura na distribuição das linhas internacionais, autorizando a Transbrasil e a Vasp a executar serviços internacionais não regulares. Ao declarar moratória em 1987, o Brasil obrigou a Varig a financiar a compra dos B-747 com instituições japonesas. A subsequente valorização do iene frente ao dólar norte-americano inviabilizou a amortização. A esses planos se seguiram os chamados Bresser e Verão, um conjunto de medidas que acarretou retaliações no mercado financeiro internacional.

A conjuntura econômica, somada ao crescimento pífio da empresa em relação às décadas passadas, comprometeu severamente seu faturamento, e o calvário prosseguiu. No dia 6 de janeiro de 1987, o B-707 PP-VJK, voo RG 797, sofreu um acidente na floresta pantanosa de Nguechie — em Abidjan, Costa do Marfim —, matando 50 pessoas, sendo 38 passageiros e 12 tripulantes. Somente um passageiro sobreviveu. O detalhe trágico é que este voo, com destino ao Rio, seria o último desse avião na frota da Varig: com 19 anos de serviços prestados, já havia sido vendido à FAB.

Em 3 de setembro de 1989, um erro de navegação do piloto de uma aeronave B-737 provocou seu pouso forçado por falta de combustível na Selva Amazônica, próximo a São José do Xingu, causando a morte de 12 dos 48 passageiros. O acidente causou impacto nos brasileiros e arranhou momentaneamente a credibilidade na segurança da empresa, visto que foi comprovado o erro inadmissível do comandante.

Ao fim do mandato de Sarney, a escalada inflacionária acumulada atingiu os 2.751%, afetando todos os segmentos da sociedade e de negócios, excluindo somente os bancos. Houve forte queda na procura por passagens aéreas.

Fernando Collor de Mello assumiu a Presidência da República em março de 1990. Com sua ministra da Economia, Zélia Cardoso de Mello, colocou em ação um plano econômico que visava modernizar a indústria, enxugar a máquina administrativa e reorganizar a economia nacional tirando moeda de circulação. Com o intuito de combater a taxa hiperinflacionária, bloqueou cadernetas de poupança e contas bancárias com valores superiores a 50 mil cruzados novos, congelou preços e salários e promoveu privatizações e a abertura às importações.

O fracasso dessa política autoritária e intervencionista, que não conseguiu domar a inflação, feriu de morte as companhias aéreas brasileiras. O poderio da Pioneira foi afetado pelas desastradas interferências do estado, mas o que a atingiu gravemente foi a abertura do mercado de aviação às empresas internacionais: o governo brasileiro rompeu com a bilateralidade dos voos.

Para melhor entender esse acordo de reciprocidade: se uma empresa brasileira tinha um número prévio de voos para um determinado país, este tinha o direito de explorar o mesmo número de voos para o Brasil, uma troca justa entre as nações. Conscientes da importância estratégica do setor aéreo, os países reservavam às suas próprias empresas as rotas internacionais, exemplo dado pelos europeus.

A Varig, que já sofrera com a concorrência direta da Vasp e Transbrasil, teve que enfrentar cinco grandes empresas estrangeiras — American, Delta, United, Continental e TWA —, que obtiveram vantagens governamentais para operar com preços e custos mais baixos como a isenção de alguns tributos, por exemplo o PIS/ Cofins de 6,7% sobre o querosene de aviação, que representa 30% dos custos das empresas aéreas.

Enquanto os voos para os Estados Unidos representavam 90% de nosso faturamento, para as norte-americanas o nicho correspondente não tinha o mesmo peso, e suas baixas tarifas constituíram um duro golpe para as empresas brasileiras — um *yppon*, no jargão de judô empregado por nosso jovem presidente.

Sabia-se, no entanto, que o verdadeiro interesse de Collor & Cia. era dar uma mãozinha à Vasp no mercado internacional, um gesto simpático de P. C. Farias em favor da empresa privatizada, vendida a Wagner Canhedo com sua dedicada colaboração. Pela primeira vez, a Varig se posicionava na oposição.

Com a desregulamentação de 1992 e a implementação da Política para os Serviços de Transporte Aéreo Comercial do Brasil, o cenário da aviação civil mudou radicalmente. Estas medidas, autorizadas pelo Ministro da Aeronáutica, prometiam "promover o crescimento da malha de rotas internacionais das empresas brasileiras, visando atender seus próprios anseios". A exclusividade da Varig, conquistada em 1965, chegava ao fim.

A concorrência desleal dos estrangeiros e os investimentos inadequados dos anos 1990 foram desastrosos para a companhia em termos de receita: as perdas chegaram à casa de 1,1 bilhão de dólares. A empresa tomou, então, a decisão de suprimir aeronaves, linhas e escalas não produtivas e enxugou a área administrativa.

A Múltipla Designação permitiu que duas ou mais transportadoras brasileiras voassem aos mesmos destinos no exterior. Com isso, as concorrentes da Varig promoveram uma guerra de tarifas promocionais que afetou de forma contundente o resultado financeiro da empresa e contribuiu para o enfraquecimento de todas as operadoras brasileiras frente às competidoras estrangeiras.

A TAM começou a operar nos aeroportos centrais e de maior movimento — como Congonhas, Santos Dumont e Pampulha — com as aeronaves Fokker-100 — mais eficientes em trechos curtos —, salários menores e serviços como o "Tapete Vermelho" e "Fale com o Presidente". Propalados como inovadores, nada mais eram do que cópias dos conceitos de Berta, que mantinha um canal aberto para que os passageiros declarassem sua satisfação ou queixas.

Com a nova alta do preço do petróleo, em função da Guerra do Golfo em 1991, o setor aéreo entrou em recessão nunca antes vista. Pela

primeira vez, a IATA — International Air Transport Association —, da qual a Varig havia sido membro fundador, registrou um recuo na demanda do tráfego. E mesmo com a crise do setor aéreo instalada, com a retração da demanda e a entrada de novos concorrentes, tudo contribuindo para desequilibrar o mercado, a presidência da empresa, temerariamente, continuou a aumentar a frota e o endividamento. No final do ano, os prejuízos da "Pioneira" já eram da ordem de U$137 milhões. A Varig, no entanto, com todo o panorama de "vento contra", não demonstrava nenhum sinal de mudança estrutural.

Com os prejuízos agravados, uma das soluções encontradas foi vender aeronaves para bancos e empresas de *leasing* e depois arrendá-los. A Varig passava a pagar aluguel para usar seus próprios aviões. Com a saída dos Electras, aviões mais amados pelos clientes da Ponte Aérea — a mais lucrativa rota da aviação aérea brasileira — o declínio da empresa só se acentuou.

A aquisição dos diversos tipos de aeronaves acarretava ainda mais custos. Para treinar a tripulação técnica — pilotos e engenheiros de voo —, comissários, mecânicos, despachantes e todos os envolvidos operacionalmente, se faziam imprescindíveis cursos e simuladores de voo, o que implicava diretamente no aumento das despesas e consequente perda de receita. A partir de 1992, a Varig deixou de formar profissionais em sua própria escola, o que provocou um aumento significativo de escolas de formação de comissários no Brasil, muitas delas mais preocupadas com o lucro do que propriamente com a qualidade do treinamento: o segmento tornou-se um grande negócio. A dissolução da Escola de Comissários foi um verdadeiro tiro no pé, pois os tripulantes de cursos externos não traziam dentro do peito os valores tradicionais, concebidos e difundidos no corpo funcional.

Durante o segundo semestre de 1993, a Varig atravessou um processo de reestruturação organizacional. Foi adiada a implementação do Plano Diretor de Qualidade, com a exceção de ações do TQC (Total Quality Control) já em curso. Baseado na experiência da indústria japonesa de automóveis, o TQC era um compromisso com a qualidade num processo contínuo: se propunha a "fazer certo desde a primeira vez" — com o foco no cliente, interno ou externo —, buscando globalmente o sucesso da empresa com o comprometimento de todos os componentes do quadro funcional.

Nesse mesmo ano, em parceria com a Pontifícia Universidade Católica do RS, a Varig fundou a universidade de pilotos comerciais. Sua atitude ousada deu início a uma nova era: a mudança de paradigma nas diretrizes de formação de seus futuros comandantes como gerentes, aptos a solucionar as mais diversas questões a bordo de suas aeronaves. A lendária EVAER também deixava de existir. Atualmente, a opção para os pretendentes a piloto de aviões das grandes empresas aéreas é o Curso de Ciências Aeronáuticas da capital gaúcha.

A Varig começava a encolher. Em 1994, renegociou contratos, suspendeu pagamentos dos *leasings* por 60 dias, dispensou mais de 3 mil empregados, reduziu seu patrimônio e fechou mais de 30 escritórios no exterior, além de devolver aos arrendadores os B-747/ 400. Apesar dos esforços de recuperação empreendidos por diversos presidentes, a maioria deles não se empenhou em enxergar a realidade. Era preciso aglutinar diretorias, padronizar e redimensionar frota, número de funcionários, linhas deficitárias e serviços, como vinha sendo feito no resto do mundo.

Em abril de 1995, com o agravamento da situação, o Conselho de Curadores, presidido por Yutaka Yamagawa, decidiu demitir o presidente Rubel Thomas, um fato inédito na história da companhia. Carlos W. Engels assumiu a presidência no período de transição que precedeu a nova eleição.

Cem dias do outro lado

A aproximação do aeroporto de Hong Kong causava arrepios, dava nos nervos. Talvez tenham sido os mais perigosos e marcantes procedimentos de descida em minha vida de aeronauta. O avião passava entre os prédios e conseguíamos visualizar as pessoas no interior deles.

Qualquer erro seria fatal: uma experiência e tanto. Além disso, a pista do aeroporto ficava num braço de terra dentro do mar, quase um istmo. A pista era curta e havia um viaduto enorme, quase cruzando o aeroporto sem *fingers* (corredor sanfonado de acesso ao avião). O perigo espreitava. O tráfego aéreo era intenso, e o movimento de pessoas no interior do aeroporto impensável em termos numéricos.

Nós, usuários de aeroportos brasileiros, deveríamos exigir da Infraero que copiasse deles algumas coisas como o *Manual do Visitante*, que oferecia informações preciosas sobre a cidade, lugares para se conhecer, costumes locais, etc.

Havia outro aeroporto de maiores dimensões sendo construído, o Kai Tak Airport, mais tarde batizado de Chek Lap Kok e hoje considerado o segundo melhor do mundo. O interessante nesta megaobra era que estavam aterrando o mar. Deus queira que Netuno não venha reclamar seu quinhão roubado.

No traslado para o hotel, no dia 7 de março de 1995, começaram as surpresas. À primeira vista, Hong Kong causava uma belíssima impressão. Nos prédios, era clara a concorrência com os padrões ocidentais no que se refere a tamanho e arquitetura. Tudo era mega, super e extraordinário. E não parava de crescer! Tinha obra sendo tocada por todo lado: um imenso e permanente canteiro de obras.

Aos poucos, as edificações faraônicas foram dando lugar a prédios sombrios, com jeito de fábricas verticais. O que realmente eram, conforme descobri depois. A fuligem nas paredes externas emprestava à paisagem um aspecto fantasmagórico. Fui sendo tomada por um

sentimento de apreensão: algo me dizia que dias cinzentos estavam por vir. E não deu outra.

O Panda hotel, com 1.026 quartos, localizava-se em Kowloon, no limiar dos Novos Territórios, fronteira com a China comunista. Precisamente, no número 3 da Tsuen Wah Street, na região de Tsuen Wan. Pelo menos o aspecto era bom, e a recepção luxuosa. Tinha lustres de cristal, muitos sofás em couro, mesas de apoio com abajures, tapeçarias nas paredes e um belo bar. Muito solícitos, os funcionários uniformizados — lembrando um comercial de cera Parquetina — nos aguardavam com um coquetel.

A exaustão nos dominava. Vínhamos de Joanesburgo, onde havíamos descansado somente um dia, com uma diferença de cinco horas em relação ao Rio de Janeiro — de onde saíra o voo de nove horas seguido de outro de 14, partindo da África, com escala em Bangkok —, sempre com o avião lotado. Minha cabeça já tinha pirado, pois enfrentara 13 fusos, ou 13 horas de diferença, desde o início da viagem no Brasil. Meu relógio de pulso, com fundo de mapa-múndi em dourado, pulseira de couro de crocodilo e duplo marcador de horário já fora tão manipulado que mais parecia um ventilador em *high speed*.



Até os passageiros habituais, que faziam a rota com frequência, se sentiam aturdidos com o castigo que representava uma viagem dessas, como explica Denise Frossard:

"A noite acabava, o dia começava, chegava a noite de novo. Perdi a noção do dia, das horas. Mudou a tripulação e eu lá, me sentindo como se fosse um móvel, um utensílio do avião."

Nesse período, a Varig havia substituído os Jumbo (B-747/ 400) por MD-11; cada tripulação era composta por 16 integrantes, sendo quatro técnicos e 12 comissários. Mantinha um baseamento de três tripulações na China por motivos estratégicos: os tripulantes não podiam fazer o voo de

São Paulo até Hong Kong sem estourar a regulamentação dos aeronautas. Além do sonho da Varig de conectar o planeta, devo lembrar que essa rota havia sido solicitada pelo governo brasileiro, com o objetivo de estreitar relações comerciais e diplomáticas com a China.

Depois dos *drinks*, canapés, votos de boas-vindas e muitos sorrisos, fomos finalmente liberados para nossos quartos. Precisávamos descansar e nada como um bom banho para relaxar, mas, ao invés disso, me deparei com uma realidade espacial que em nenhum momento havia previsto.

Primeiro impacto: duas camas de solteiro ladeadas por um criado-mudo, um sofá minúsculo, uma pequena escrivaninha com um espelho em cima, uma mesinha para TV com um frigobar embaixo — tendo ao lado um suporte para malas —, uma gravura com flores pendurada na parede, o chão recoberto por um carpete marrom-claro e, no console da cama, um rádio e os interruptores das lâmpadas do quarto.

O 1809 media, com benevolência, 2 metros por 1,5. O banheiro, bem grande para os padrões locais, era o que tinha de melhor. No corredor mínimo que o antecedia havia um espelho, onde eu podia me ver em tamanho natural, e um armário de proporções orientais.

Guardar as roupas naquele armário minúsculo demandava uma ciência oriental, com a qual eu não estava familiarizada. Mas como pretendia comprar roupas enquanto estivesse baseada ali, até consegui acomodar, de forma apertada, os poucos pertences que trazia.

Acostumada às proporções avantajadas, grandes janelas, varandas panorâmicas, à quadra de squash, ao pomar e ao jardim de minha casa, o pequeno cômodo, onde moraria por 100 dias, me causou uma sensação de confinamento. Frequentadora de hotéis ocidentais, nunca havia sequer aventado a possibilidade de me defrontar com espaço tão exíguo. Era uma experiência nova, que me traria informações preciosas sobre o estilo de vida que adotaria dali em diante.

As janelas, empoeiradas pelo lado de fora, tinham um adesivo afixado proibindo que fossem abertas. Tendo horror a me sentir enclausurada, tratei de comprar um molho de chaves especiais para solucionar a questão. Ar fresco, ao invés do poluído ar-condicionado em dutos — sabe-se lá se eram limpos! —, era tudo o que queria.

No dia seguinte, fui convidada por um comissário, que já fora baseado lá, para conhecer o comércio próximo. Estava ansiosa por ver

mais da nova cultura que se descortinava. Milenar!

Segundo impacto: a ambientação em um lugar que jamais havia visitado. Assimilar o novo era vital. Não podia tatear no escuro, como fazia em outros lugares dos quais já era íntima.

Chegando a uma praça circundada por restaurantes, fui brindada com uma cena que jamais esquecerei: com olhar assassino, um chinês segurava uma cobra com uma das mãos, tendo na outra uma faca cujo gume brilhava, de tão afiado. No momento seguinte, o sujeito começou a "descascar" a cobra, tirando-lhe o couro com destreza e já segurando um copo por debaixo dela para aparar o sangue do ofídio, sorvido imediatamente pela boca ávida da criatura de olhos puxados, fechados de vez com o deleite do líquido quente. Fiquei atônita, boquiaberta e, juro, prestes a pedir meu retorno imediato para o Brasil. Mas tinha que segurar a onda: faltavam ainda 99 dias para voltar para casa.

Conhecer as imediações era de fundamental importância para aprender como me locomover. O folheto que eu apanhara na recepção informava que o hotel estava localizado entre Mongkok e Tsimshatsui, áreas próprias para compras e lazer. A conferir...

Passei a entender o que significava estar do outro lado do mundo e também em uma região da cidade com características de uma China tradicional, intocada pela ocidentalidade, e que descobriria, mais tarde, em outros bairros.

O aspecto das lojas deixava a desejar. Eram mínimas, atulhadas de coisas à venda, um verdadeiro excesso de informações. Os restaurantes da região tinham aparência pouco recomendável. Tudo incentivava a não ingestão.Os açougues, em profusão, tinham vitrines assustadoras, com galinhas, porcos e patos, "penosos" de todo jeito: de diversos tamanhos e em quantidade espantosa, pendurados, mortinhos da silva, em ganchos assustadores. O prato mais oferecido aos comensais era o tal "pato laqueado", que nunca tive a curiosidade de provar naquelas terras do sábio Confúcio. A carne bovina era rara. Os chineses aproveitavam tudo de tudo. Do frango, até os dedos, vendidos como iguaria nos supermercados.

Lojas de material fotográfico e revelação me atraíam em particular. Ainda não existia a câmera digital, o que teria me poupado de gastar tantas diárias recebidas enquanto morei do outro lado do mundo. Queria registrar tudo aquilo. Era o inusitado entrando em minha vida.

Os carros eram importados, na maioria sujos e mal cuidados. Apertavam-se pelas ruas nervosas e também sujas, enquanto as pessoas disputavam lugar com gatos, galinhas e outros animais nas calçadas — que não comportavam tamanho número de seres as usando eventualmente como escape. Alguém tinha que ceder. Tinha-se a sensação de que o povo corria para sobreviver. Não tinham o menor pudor em pisar os pés alheios e atropelavam quem lhes impedisse a passagem, em provável busca de um futuro melhor. Empurrar os outros ali tinha um quê de natural.

Era uma agitação constante que contagiava a todos. Precisava me acostumar àquele tipo de comportamento, logo eu, que evitava andar em Copacabana, onde o número de transeuntes era excessivo para o meu gosto. Ah, se eu soubesse que bastava tossir perto de um deles para abrir um desfiladeiro à minha volta.

Descobriria mais tarde que a península de Kowloon — cujo significado é "Nove Dragões", representados pelos oito morros que circundam o local, sendo o nono a figura do imperador chinês do século XIX, quando a cidade foi fundada — situava-se à margem leste da foz do Rio das Pérolas, Zhujiang, e que seus outros nomes tinham a mesma acepção: Hak Nam, a Cidade da Sombra, a velha Cidadela Proibida de Kowloon. Era banhada pelo Mar da China Meridional e tinha, aproximadamente, dez quilômetros quadrados de área habitados por mais de 400 mil pessoas, a maioria refugiados do comunismo chinês, o que justificava parte do modo como agiam: queriam e lutavam por espaço.

A academia de ginástica mais próxima era lamentável, com aparelhos de musculação toscos e imundos; seu *personal trainer* mais parecia um instrutor de Kung Fu que havia perdido o posto por excesso de peso, com um olhar totalmente desprovido de interesse em conquistar novos alunos. Não seria ali que eu iria colocar o meu corpinho precisado de ajustes.

Os prédios mostravam claramente por fora o que eram por dentro: sujos e mal conservados. Como se não bastasse, os chineses tinham por hábito fazer "puxadinhos": aumentavam o espaço físico de suas moradias construindo umas varandinhas adicionais cobertas com folhas de flandres, cada uma diferente da outra, onde empilhavam tudo o que se pudesse imaginar, mais um monte de varas de bambu que ultrapassavam os limites dos prédios, usadas para pendurar toalhas, calcinhas, meias e toda espécie de roupa. Seria a solidão ou um toque pessoal, para dar ares

de lar à nova moradia? Uma agressão visual, que fugia aos nossos padrões. Dava pra ver as plantinhas nascendo nas rachaduras, e tudo isso, talvez, devido à ausência de convenção de condomínio.

Jamais esquecerei uma frase da Juíza Denise Frossard comparando os prédios chineses às favelas brasileiras: "O espaço pessoal é nenhum, vivem como se estivessem grudados, quase *unidos venceremos*." Fui logo emendando que era praticamente uma amostra do arroz chinês, o que não era motivo de risos, mas de pena, pela situação em que viviam.

A curiosidade latente e contínua, uma de minhas características, levou-me a conversar com os habitantes locais mais humildes. E soube assim que a maioria morava em apartamentos com familiares e/ ou amigos, num espaço reduzido de não mais de 10 metros quadrados. Verdadeiros cubículos! Essa informação me fez entender o que significava espaço, em termos de China. Daí por diante, me sentia constrangida em reclamar das dimensões do meu quarto com a mesma intensidade.

Após dominar o entorno do hotel, fui conhecer o que havia de novidade dentro do prédio que o abrigava: restaurantes, lojas, um supermercado e um shopping muito bom, o Yahoan, com produtos importados de ótima qualidade. Me entreguei de corpo e alma. Comprei meias francesas Dim e alguns produtos de beleza Shiseido, meu rímel predileto, etc., e bota etecetera nisso. A linguagem da globalização, afinal de contas, num reencontro com meus luxos habituais.

Que felicidade descobrir, mais tarde, que havia uma pequena academia no hotel, com esteiras, ilha de musculação, halteres e bicicleta ergométrica. Malhei todos os dias disponíveis, até à exaustão. No mesmo andar, havia também, felizmente, uma piscina de proporções olímpicas. O espaço era coberto de grama sintética; tinha várias mesas com *ombrelones* e cadeiras, espreguiçadeiras e mesas de pingue-pongue.

Voltei azul de fome do passeio e me sentei em um dos restaurantes do hotel para tentar apaziguar a dor, já instalada no estômago, enfrentando um *shop suey* de porco com molho agridoce. Ah, pra quê... A comida chinesa a que estava acostumada e da qual gostava, nos mais diversos países, nada tinha a ver com os pratos oferecidos: o sabor, a aparência e o cheiro eram outros. Fiquei com a sensação de que teria dificuldades nesse aspecto. E quem sairia ganhando seria a balança, a sorrir do meu corpo perdendo peso. Mas, nem sempre o que faz bem ao

corpo faz bem à alma: os movimentos de superação tinham como resultado a própria sobrevivência: comer!

Aproveitei e fiz uma pequena provisão de legumes no supermercado do hotel. Pretendia cozinhá-los no forno de micro-ondas da pequena cozinha disponível no último andar do prédio. Tentaria, assim, evitar mais surpresas em termos de alimentação. Com o tempo, arranjamos outra maneira de driblar os restaurantes locais. Creio ter sido o comissário Marcos Peçanha, juntamente com sua mãe, o precursor do método *make your own meal*: comprar pratos, talheres, panelas e ingredientes para fazer a comida no próprio quarto. E isso acabou por se disseminar entre todos nós.

Ao lado da cozinha coletiva, havia ainda uma lavanderia de proporções diminutas com algumas máquinas, onde lavávamos a roupa mais pesada. As íntimas e as blusas de seda do uniforme eram lavadas à mão no banheiro do quarto e penduradas num barbante, por cima da banheira. Depois disso, eu ligava a água quente do chuveiro e deixava que o banheiro se inundasse de vapor: assim as roupas secariam sem amassados, uma dica para viajantes frequentes.

Como assídua jogadora de squash, tratei de cooptar Marcos, exímio *falador* de mandarim, para ser meu parceiro, e ensinei a ele as regras básicas. O gauchinho de pequena estatura, olhos espertos encimados por espessas sobrancelhas, um sorriso branquinho e tímido e a voz mansa de quem anda em paz, tinha uma incrível capacidade de aprendizado. Tornamo-nos inseparáveis. Eu tinha levado minhas raquetes e bolinhas. Agora faltava a quadra.

Perguntamos daqui e dali, e descobrimos que o Kowloon Park tinha quadras públicas. Para lá nos encaminhamos no micro-ônibus do hotel, que era utilizado por hóspedes e funcionários; os motoristas permitiam também alguns vizinhos do hotel, e um detalhe me chamou a atenção: uma corda próxima ao ponto de parada amarrada entre dois pedestais para se manter esticada. Era aí que o drama começava.

Os chineses desconheciam as regras básicas de comportamento urbano. Para as Olimpíadas de Pequim, o governo impôs a mudança de seus velhos hábitos, com o intuito de ocidentalizar suas maneiras e não chocar os turistas. Filas, para eles, eram impensáveis. Assim, quando nos posicionávamos de forma organizada e aguardávamos a nossa vez de embarcar, eles nos atropelavam e se sentavam, nos restando apenas o

corredor para uma viagem em pé, mas, *deixa estar, jacaré*: eu aprenderia também a lidar com isso, até porque a coisa se repetia no embarque e desembarque das barcas, elevadores, escadas rolantes e qualquer outra atividade que demandasse um mínimo de civilidade para se entrar ou sair. Entendi, a duras penas, o porquê da corda esticada em frente ao hotel: impor a ordem aos usuários e evitar, assim, que os hóspedes percebessem mais claramente como se comportava a população local.

Ou você se adaptava aos costumes deles, ou saía no tapa. Como eu não queria parar no xilindró, tentei conviver com os maus hábitos que tanto me incomodavam.

Depois de desembarcar do ônibus fomos caminhando até o parque, para conhecer melhor o lugar. Era um espaço público com incríveis piscinas aquecidas, lagos com carpas e flamingos, quadras polivalentes e também de squash, anfiteatro, belíssimas árvores milenares, jardins bem tratados e chafarizes; muita gente circulando, alguns lendo e tantos mais usufruindo das imensas instalações.

E o que se poderia dizer da quantidade de pessoas praticando um dos esportes mais populares entre os chineses, o *badminton*? O jogo é semelhante ao tênis, individual ou em duplas, jogado com raquetes e petecas.

Os banheiros eram limpos, apesar da inexistência de vasos sanitários ocidentais. O que havia era uma espécie de buraco ladrilhado, com um apoio para os pés em louça branca. Você tinha que se virar nos trinta para se aliviar, independente do teor de suas necessidades fisiológicas.

Pagamos 46 "dongos" — apelido que demos ao dólar de Hong Kong —, que equivaliam na época a 6 dólares. Vestimos roupas adequadas e entramos na quadra, para aplacar nossa angústia através da bolinha, coitada, que sofreu um bocado nas nossas raquetes. Enquanto jogávamos, sentíamos cravados em nossas costas vários olhos rasgados, observando nossa movimentação em quadra. Tentavam entender como teriam aqueles ocidentais descoberto o lugar paradisíaco, tão pouco frequentado por turistas — foi o que deduzi.

Dirigi-me ao vestiário feminino e fui tirando a roupa, naturalmente, na frente das amareladas chinesinhas, que me olhavam com um ar de espanto e riam nervosamente, como se eu fosse um ser muito

estranho. Ao entrar no chuveiro, constatei com surpresa que a água era fria. Dei de ombros. Não tinha como reclamar desse pequeno detalhe: o parque tinha superado as minhas expectativas. Afinal, estava tão feliz e gratificada que nem acreditei que estivesse nas cercanias daquela calamidade, o entorno do Panda Hotel: havia descoberto o lugar em que iria jogar frequentemente, me divertir, curtir a natureza e pensar na vida, e quem sabe ainda usar o refúgio, construído para as pessoas se protegerem de possíveis furacões. Um oásis no meio do caos.

De volta ao hotel, me dei conta de haver esquecido a roupa usada para jogar. Entreguei a Deus. O que podia fazer? Em compensação, fui mais uma vez agraciada ao descobrir, ali, bem em frente à parada de ônibus, a Associação Cristã de Moços. O restaurante da ACM era muito frequentado por turistas, o que indicava que a comida oferecida devia ter mais a ver com o gosto ocidental. Acertei na mosca! Virei frequentadora assídua do lugar, uma opção a mais para comer bem, além da comida feita no quarto.

Nessas andanças, descobri que quase nada adiantava falar inglês por ali. Até os funcionários do hotel tinham dificuldade de entender o que a gente dizia, fora das perguntas e respostas padrão para as quais tinham sido treinados, ou seja, somente assuntos pertinentes à função que exerciam. Imagine agora os transeuntes, os lojistas, os taxistas? Só mesmo apelando para a mímica e os mapas.

Voo para a África

Por sorte, tínhamos voos semanais para Joanesburgo, e lá íamos nós:

"Este é o voo 829, em parceria com a South African Airways, com destino a Joanesburgo e escala em Bangkok. Para iniciarmos nossa viagem com segurança e conforto, solicitamos que toda bagagem de mão seja acomodada nos compartimentos superiores ou embaixo da poltrona. Por determinação do Departamento de Aviação Civil, é proibido, durante todo o voo, o uso de aparelhos eletrônicos portáteis emissores de energia eletromagnética, principalmente os telefones celulares. Se necessário, passageiros sentados próximos às saídas de emergência poderão ser

solicitados a operá-las. Por favor, consultem o cartão de informações no bolso da poltrona ou um dos comissários."

O *speech* era feito em português, inglês, mandarim, cantonês, tailandês e coreano. Havia outros: o de boas-vindas quando o avião estava taxiando, o "após a decolagem" e o "dez minutos após a decolagem", informações fornecidas pela cabine de comando; e, se necessário, mais um para chamar o médico, caso houvesse um atendimento de emergência.

O avião estava lotado, como sempre. Graças a Deus! A Varig faturava e os passageiros contribuíam para que o voo transcorresse mais rápido.

No MD-11 tínhamos o fundamental para voos extenuantes de longo curso: uma cabine de descanso para comissários composta de três tricamas, onde podíamos estirar por algum tempo nossos corpos cansados. A maneira que eu escolhia para me deitar era calculada: com o uniforme todo esticado. Assim, quando o descanso terminasse e eu fosse até o toalete para aquele banho de gato, refazer a maquiagem, trocar o uniforme e usar uma colônia suave, não daria aos passageiros uma má impressão. Era a imagem da Varig que eu, extremamente zelosa, representava ali: um cuidado permanente e uma constante preocupação.

Em Bangkok costumavam embarcar muitos monges, com suas roupas alaranjadas — a cor da vitalidade, favorável às práticas religiosas e contemplativas, à meditação e, principalmente, à respiração, com o intuito de alcançar a elevação espiritual —, as cabeças raspadas e com ares de circunspeção, em sua grande maioria vegetarianos, como alguns outros passageiros que nos levavam à loucura para identificá-los, em meio aos demais, e servir suas refeições *no beef*. Mas lá pelo meio da noite, com o estômago roncando de fome devido ao consumo do cardápio leve, esqueciam suas restrições à carne. Eu jurava que não ingeriam bebidas alcoólicas: engano. Não só bebiam, como se embriagavam, com garrafas de uísque trazidas literalmente debaixo dos seus panos, uma decepção para nós, que os julgávamos imunes a tais prazeres da carne, ops, e do álcool.

Já o antigo Reino do Sião deixou uma bela impressão através do *staff* que nos atendia, repondo bebidas e embarcando refeições tailandesas, além de limpar a aeronave na escala que fazíamos lá. Eram sorridentes, solícitos, atenciosos e bonitos, com uma particularidade: o nome das pessoas tinha, em geral, dois "o" e dois "e", fazendo jus aos siameses. A

comida era simplesmente maravilhosa e os sucos de frutas com sabor inigualável.

Eu estava trabalhando na primeira classe como supervisora, mas todos ajudavam nas outras cabines até que o serviço se encerrasse. Afinal, era um trabalho de equipe. Era preciso atenção redobrada durante os plantões, visto que o povo fumava feito chaminé. Como se não bastasse, tinham o péssimo hábito de apagar as guimbas de cigarro no chão da aeronave depois de encher os cinzeiros de suas poltronas — o que aumentava exponencialmente o perigo de incêndio a bordo. A ronda pelos corredores tinha que ser contínua, condenando-nos a fazer a pé a travessia de Hong Kong até a África: energia e disposição não podiam faltar, e tudo com sorrisos e reverências, além de uma infinita vontade de contribuir para que o voo fosse uma experiência que o cliente desejasse repetir.

Ao aproximar-se o aeroporto Jan Smuts — atualmente conhecido como Joanesburgo International Airport — era a vez do "início de descida", seguido do "antes do pouso" minutos depois. E encerrando a viagem, o "após o pouso":

"Bem-vindos a Joanesburgo. Para sua segurança e a de todos, por favor, permaneçam sentados enquanto os avisos de apertar cintos estiverem ligados. Solicitamos cuidado especial ao retirar as bagagens de mão dos compartimentos superiores, pois o movimento da aeronave pode ter alterado a acomodação feita inicialmente. Fumar e utilizar telefones celulares não será permitido no trajeto entre a aeronave e o terminal de passageiros. Por favor, observem a partir daí as restrições locais quanto ao fumo. Informações adicionais poderão ser obtidas com a nossa equipe neste aeroporto. Obrigada por escolher a Varig/ South African Airways e a Star Alliance.

Outra tripulação assumirá a continuação deste voo. Até nosso próximo voo."

Joanesburgo

A África do Sul me surpreendeu.

Eu já fizera inúmeros voos para lá nos idos de 1970 e a experiência, naquela época, fora literalmente triste. Vendo os negros tratados com descaso, como seres inferiores ou, mais frequentemente,

como coisas, eu tinha a sensação de que os verdadeiros donos do país ainda iriam se rebelar. Apesar das maneiras servis, via-se nos cantos dos olhos um ódio acumulado.

Chegando do Brasil num B-707, com escala na Cidade do Cabo, ficávamos impressionados, durante o procedimento de descida, com a semelhança geográfica entre a costa dessa parte da África e a do Rio de Janeiro. A tripulação era composta unicamente por brancos. Os poucos comissários afrodescendentes da Varig eram proibidos de viajar para o continente africano, talvez por algum acordo tácito entre a empresa e os países para os quais tinha voos regulares.

Percebia-se o sorriso fácil dos nativos diante de nosso reconhecido e afável jeito brasileiro de tratar a todos, independente de cor. O relato do chefe de equipe Schneider comprova que tal afabilidade era correspondida: eles faziam de tudo para nos agradar. Schneider me contou que após fazer amizade com a filha de um importante político, sendo portador de suas cartas de Hong Kong para Joanesburgo, era tratado como *bwana* na recepção do hotel. E como não era de perder a viagem, teve um romance com a moça africana.



Comissário Armando e eu, na chegada do voo a Joanesburgo

Lembro que numa dessas viagens eu quis comprar uma roupa africana típica, o caftã, para comemorar meu aniversário. Fui até o centro da cidade e fiquei chocada quando vi os negros andando por uma calçada e os brancos por outra. Os ônibus tinham seu uso separado por raça, os pontos em lugares e horários distintos. Os bancos das praças tinham

inscrições no encosto alertando que eram destinados somente aos europeus: tanta segregação assustava.

O *apartheid*, palavra africânder que significa "vida separada", havia sido adotado em 1948. Tratava-se de um regime onde os brancos detinham o poder e os demais povos eram obrigados a viver isoladamente, impedidos de serem reconhecidos como verdadeiros cidadãos. Enfatizava as diferenças entre os vários grupos étnicos, principalmente entre brancos e negros: a política racial garantia o poder econômico da minoria branca. Mas, tudo isso, na década de 1970. Será que agora eu encontraria outro cenário?

Pernoite em Joburg

Eu estava preparada para a mudança de estação. Enquanto na China a primavera permanecia com ares de inverno, na África o outono nos brindava com dias ensolarados.

O hotel Holiday Inn, localizado na região de Sandton, distante do centro e ao norte da cidade, dispunha de quartos maravilhosos, com duas camas de casal *queen size* cobertas por colchas muito coloridas, um ambiente tão amplo que dava até para dançar. A diferença entre aquele quarto e o do Panda Hotel era abissal. O prédio, baixo e extenso horizontalmente, era circundado por jardins de flores. Percebia-se o quanto a localidade elegante enfatizava as diferenças marcantes entre negros e brancos, contrastes sociais e econômicos evidentes para quem já havia conhecido o centro da cidade.

Tinha restaurantes bonitos e convidativos, quadras de tênis, sauna e outras facilidades. O bairro era arborizado, com muitas moradias de alto padrão — certamente habitadas por brancos, pois os únicos negros que encontrávamos por ali eram os empregados —, alguns restaurantes, shoppings, academia de ginástica com quadras de squash e tênis e um supermercado, onde me esbaldei comprando provisões para levar para Hong Kong. Poderia, enfim, fazer uma refeição mais de acordo com meus hábitos.

Os pratos oferecidos, tanto no hotel como nos restaurantes das imediações, eram muito variados. Um sabor delicioso imperava na cozinha sul-africana. Claro que não poderíamos deixar de experimentar as

cervejas locais, em variedade incontável. Eram leves e inesquecíveis. Os vinhos eram um capítulo à parte, e vinham adquirindo qualidade comprovada mundo afora. Em outros tempos, eu costumava comprá-los, no *free shop* do aeroporto, acondicionados em caixas de papelão com uma torneirinha. De lá para cá, haviam subido na escala de avaliação dos enólogos.

No traslado do aeroporto para o hotel e vice-versa nosso motorista era brasileiro, um residente que possuía uma empresa de turismo. Esperto, fez propaganda de passeios para os parques sul-africanos. Ficamos todos interessados e fizemos reserva imediata para nossa próxima vinda. Este pernoite seria dedicado a rever a cidade que tanto me impressionara.

Um pouco da história de Joanesburgo

A história de Joanesburgo — escrita em africânder, dialeto criado na região do Cabo da Boa Esperança, na África do Sul, através da interação dos colonos calvinistas europeus, chamados africânderes, com a força de trabalho não europeia trazida à região pela Companhia Holandesa das Índias Orientais — começou em 1886, quando George Harrison descobriu ouro numa região de savana. A notícia se espalhou e os homens interessados em fazer fortuna se instalaram na fazenda, dando origem à nova cidade. A extração de ouro e diamante era feita ao redor do centro urbano, razão pela qual era conhecida como Egoli [Lugar do Ouro], na língua sotho.

Em Joburg, como a chamam carinhosamente os moradores da maior cidade do país — e capital de Gauteng, a menor das nove províncias que compõem a África do Sul —, a população negra é quase absoluta: somente 8% do total são brancos, descendentes de holandeses, ingleses, alemães e franceses. Nessa grande metrópole, motor econômico de um país de grandes contrastes sociais, a maior densidade demográfica fica no sudoeste, a aproximadamente 15 km do centro, no subúrbio de Soweto — corruptela de South Western Townships —, que deve sua criação à descoberta do ouro: o governo obrigou a população não europeia, composta de negros e indianos, a se mudar para a área próxima às minas e bastante frequentada nos finais de semana por turistas, atraídos pelas

manifestações culturais em forma de danças tradicionais. Foi declarado gueto pelo Ato de Áreas Urbanas de 1923, que proibia a saída dos habitantes sem uma credencial de autorização.

Essa imensa comunidade, vivendo em pobreza opressiva, crescia a ritmo alucinante, com alto índice de criminalidade. Lembrava muito as favelas cariocas, a não ser por estar localizada em uma região plana. Além disso, o local, que deveria ficar como triste lembrança, era um dos mais visitados, como se a pobreza e suas consequências pudessem ser admiradas e reverenciadas. Muitos buscavam ali qualquer indício da presença de Nelson Mandela, uma das estrelas do gueto — onde viveu por muitos anos — que fez história ao lutar contra a opressão.

Depois de ter amargado o aumento da violência, após o término do *apartheid*, o governo municipal resolveu instalar videocâmeras no perímetro do centro comercial onde ficavam as principais mineradoras, os grandes bancos e as companhias de investimento, diminuindo drasticamente os crimes na região. Mas nem mesmo todo esse aparato tecnológico conseguiu impedir que um número significativo de empresas se transferisse para os bairros mais seguros.

O pernoite na cidade avivou minhas lembranças, me fazendo entender o quanto a profissão me possibilitara oportunidades únicas. Uma delas, com certeza, era estar na África do Sul apenas um ano depois de as autoridades locais decretarem o fim do degredo dos negros e assistir à sua tentativa de emergir do fundo do poço.

Ser testemunha ocular dessa grande mudança mundial aumentou minha vontade de retornar o mais rápido possível. Ansiosa, já aguardava o próximo voo. O chefe de equipe Schneider me lembrou de que fizera parte da tripulação no voo inaugural para a África em 1972, e que a frase dita no *speech* pelo comandante Carlos Homrich havia sido profética: "O Oceano Atlântico que nos perdoe, mas nossa missão é encurtar distâncias". E eu só tenho a agradecer.

Do voo de volta a Hong Kong, guardei para sempre na memória uma visão que me tirou o fôlego: Madagascar, a quarta maior ilha do mundo com suas praias paradisíacas, águas cristalinas e extensas florestas que sempre tive curiosidade de visitar, para ver de onde saiu minha árvore predileta: o flamboyant. Um dia ainda irei para lá. Foi lindo ver de cima aquela ilha gigante.

Para entender a China

De volta a Hong Kong, entendi que para entender e aceitar o comportamento dos chineses, era preciso conhecer um pouco da história do lugar. No século XVIII, a China estava sob o poder da Dinastia Qing. O comércio florescia, mais concentrado na área de Macau. Interessados na Rota da Seda, os europeus não tardariam a demonstrar superioridade militar: ao término da Guerra do Ópio, com a assinatura em 1842 do Tratado de Nankin, obrigavam a China a abrir cinco portos ao comércio britânico — Guangzhou, ou Cantão, entre eles —, pagar alta indenização e lhes entregar a ilha portuária. Em seguida, assinariam outros tratados.

O reconhecimento de extraterritorialidade aos europeus foi firmado entre chineses, França e Estados Unidos, em 1844. Em 1898, a China entregou Hong Kong para o Reino Unido, como protetorado, por 99 anos. E em 1911 a Liga Republicana Revolucionária, comandada por Sun Yat-Sen, tentou impor o regime republicano ao país, acabando de vez com a Dinastia Qing. A partir de então, nunca mais os filhos do Céu iriam dominar o território do qual haviam sido senhores desde 2000 A.C.

Chiang Kai-shek finalmente tomou o poder em 1927, excluindo as benesses da extraterritorialidade; em 1929, os privilégios e o capital estrangeiro foram banidos do país, com a exceção de Hong Kong e Macau. Mao Tsé-Tung, líder do Partido Comunista, proclamou a República Popular da China em 1º de outubro de 1949. Deu início à reforma agrária em larga escala, a programas abrangentes de educação e saúde e à nacionalização da indústria. Em 1966 foi instaurada a Grande Revolução Cultural Proletária, que tentou instituir uma sociedade sem classes e veio a terminar somente em 1979.

O programa de planejamento familiar — criado por Mao, o "Grande Timoneiro", em 1970 — proibia as famílias de terem mais de um filho, com o objetivo de estabilizar o crescimento populacional. O sexo masculino passou a ser privilegiado, o que levou a um desequilíbrio. Já havia, na época, um déficit considerável de mulheres: a preferência por filhos homens tinha a ver com a tradição chinesa, segundo a qual o filho deveria manter os pais até que morressem.

Mao morreu em 1976. Foi substituído por Deng Xiaoping, que promoveu a modernização e enormes mudanças, entre elas a abertura da China para o mundo, o desenvolvimento do turismo, dos negócios

internacionais e do comércio. A privatização das fazendas e das indústrias estatais de fraco desempenho deu cabo da agricultura coletiva, bem como de determinadas minerações e da manufatura de produtos básicos como processamento de alimentos e roupas. A China passou de uma economia planejada — as comunas — para uma economia mista, um sistema com mais liberdade que ficou conhecido como socialismo de mercado.

O enfoque religioso me provocava extrema curiosidade, já que a China neste aspecto era multifacetada: abrigava uma infinidade de seitas, associadas à nacionalidade de cada grupo. Havia o islamismo, o budismo, o lamaísmo, o protestantismo, o catolicismo e o taoismo. Os budistas congregavam a maior parte da população, juntamente com a filosofia confucionista.

Em Hong Kong, o chinês e o inglês eram oficiais, mas falavam-se vários dialetos, como o cantonês e o mandarim, dependendo das etnias e lugares. O chinês, chamado *putonghua*, é originário da etnia Han, e sua escrita tem mais de 50 mil ideogramas. Bem que tentei aprender alguma frase, mas o máximo que conseguia eram palavras soltas. É tudo tão complexo que sequer conjugam verbos. Se o brasileiro acha difícil o seu idioma, imagine se fosse obrigado a fazer da escrita uma arte, como os chineses?

Situada no extremo sul oriental da China e ao sul do Trópico de Câncer, sob clima subtropical, úmido e quente, englobava a Península de Kowloon, os Novos Territórios e outras 235 ilhas. Fazia limite com Cantão, localizada na província de Guangdong. Como zona administrativa especial, com 1.070 quilômetros quadrados, tinha alto grau de autonomia — regras próprias de trânsito baseadas no sistema inglês de dirigir do lado esquerdo — e uma moeda diferente do continente chinês: o dólar de Hong Kong.

Ainda em solo chinês

Eu descobria, a cada dia, mais informações sobre a China, uma policromia cultural. Produziam as melhores sedas do mundo, esculpiam com suavidade e destreza o jade e o marfim, fabricavam louças e cerâmicas delicadíssimas e negociavam os preços das mercadorias tão bem quanto os italianos.

A quantidade de templos espantava, a maioria na região de Yau Mai Tei. E eu manifestava, com meu olhar maravilhado, uma admiração nítida pelos detalhes e arabescos nas construções, em geral vermelhos e dourados, significando, respectivamente, felicidade e riqueza. Em seu interior, acendiam-se maços de incenso e rezava-se muito.

Os contrastes ficavam evidentes naquele museu a céu aberto. Vi, no entanto, a diferença entre o caos externo e a organização interior ao visitar os famosos Museus de História e de Ciências, em Kowloon.

O pitoresco mercado de Mong Kok e o noturno, na Temple Street, me causaram espanto. Em suas vielas sujas e abarrotadas de gente, diminutas lojinhas e um número infindável de camelôs ofereciam de tudo, desde canetas, óculos, suspensórios, camisas, pijamas, cuecas, até animais: pássaros, patos e galinhas — todos apertados em pequenas gaiolas —, animais exóticos — cobras, aranhas, escorpiões e escaravelhos — e CDs *covers* gravados por cantores locais, imitando cantores internacionais de sucesso como Phil Collins, Steve Wonder, Madonna e por aí: o mercado de discos pirata já era enorme. Das bancas improvisadas como lanchonetes, cheias de panelas fumegantes com conteúdos nada convidativos, exalavam aromas nauseantes. O cheiro de óleo de amendoim saturado e, como se não bastasse, o do lixo acumulado nos meios-fios, invadia minhas narinas sem pedir licença.

Eu não ficaria restrita a Kowloon, claro. Queria mais. Fui também a Wan Chai — literalmente: "pequena baía" —, área metropolitana de Hong Kong. A maneira mais rápida de se chegar lá era o enorme *ferry boat* Star, uma beleza de transporte coletivo. Quisera que a prefeitura do Rio de Janeiro adotasse esse modelo, o que facilitaria, em muito, a vida dos que dependem dos ônibus cariocas. Na chegada, me senti diminuta, tamanha a altura dos prédios e sua grandiosidade: precisava curvar a cabeça até que a nuca batesse nos costados para tentar enxergar-lhes o topo. A arquitetura arrojada, os mármores em abundância, os vidros espelhados refletindo a luz diurna doíam nos olhos. Lá estavam o famoso Hong Kong Convention and Exhibition Centre, o Banco da China, o Banco Hong Kong, o Lippo, o HSBC. Estonteantes! Definitivamente, era cidade mais vertical do mundo mesmo para mim, acostumada a metrópoles.

A passarela no entorno da Baía de Aberdeen era o palco predileto para fotografias de casais de noivos no dia do enlace e os vários visitantes, extasiados com a vista. De lá, podia ver os *sampan* — barcos

com cobertura de lona — lotados de turistas, os *ferry boats*, inúmeros barquinhos de pescadores, os barcos-casa e grandes navios, além do Jumbo, um restaurante flutuante totalmente decorado com motivos arquitetônicos chineses.

Apesar de ser primavera, a temperatura rondava os 15 graus centígrados, com chuvas frequentes e alto índice de umidade. A despeito de estar vislumbrando um clima melhor, com alguma nesga de sol, ainda me pegava contando os dias para voltar.

Honestamente: eu tentava captar e aceitar tudo o que se apresentava à minha volta, mas confesso que tinha dificuldades com alguns dos costumes locais. Não era fácil, por exemplo, escutar o *palito hidráulico* constante nas bocas chinesas, durante e após as refeições; transformados em verdadeiras *bocas de betoneira*, literalmente chupavam os restos alimentares. Meus familiares e amigos sabiam o quanto eu odiava as rudes manifestações de evidente falta de educação, para nós ocidentais: os arrotos na minha cara, sem condescendência; as cusparadas nas calçadas, frequentes e em profusão, que me levavam a olhar constantemente para o chão, evitando grudar o pé em alguma *ostra*; o nojo do mau hálito exalado, sem pudor, pelas bocas rasgadas dos moradores do bairro, provocado pela ingestão constante de peixes e o total desprezo por escovas de dente. Nem adiantava o velho truque de oferecer uma maçã, que eu utilizava a bordo quando sentia a halitose de um colega: seria necessário uma supersafra de macieiras. E, finalmente, os gases, que nem merecem o termo flatulência, pois seria dourá-los, dar a eles um *status* que não mereciam: eram peidos, mesmo, e pior, barulhentos e malcheirosos. Meu nariz de perdigueiro estava pedindo arrego.

Numa oportunidade, minha mãe ligou de Porto Alegre, muito preocupada, perguntando se eu já sabia do ataque de gases na Ásia — no metrô de Tóquio, ela queria dizer. Respondi afirmativamente.

— Filha, tome cuidado com os gases, pois matam — me recomendou, mais preocupada ainda.

— Os daqui também matam, mãe — emendei.

Ela não se conteve e perguntou se era o gás Sarin.

— Não, é o gás *Peidim* — respondi, com minha peculiar presença de espírito.

— Minha filha, por favor, o que é isso? — mostrando-se cada vez mais apreensiva.

— Mãe! É o peido de mandarim.

E foi desse modo brincalhão que enfrentei o autoexílio.

Os cabelos lisos e pretos, com óleo evidente por falta de banho, eu tinha que encarar com galhardia, visto que minha estatura era superior à da população local, o que ficava mais evidente no interior do metrô. Nas estações apinhadas, eu era empurrada para dentro dos vagões por funcionárias — *plataform assistants* — vestindo coletes verde-limão com preto, talvez de vinil, e luvas brancas. Adivinhe o motivo? O colete servia para identificá-las, e as luvas, para dar um ar de respeitabilidade e higiene, como se isso as isentasse de qualquer responsabilidade ao empurrarem as pessoas para dentro. Era infinitesimal o número de pessoas entrando e saindo: uma lata de sardinha com *overload*.

Eu ficava espremida entre os chineses, minha cabeça acima das deles e meu nariz sem nenhuma função. Eu tinha, claro, desenvolvido um método próprio para conviver: tomava um super fôlego antes de entrar e seguia respirando pela boca até a chegada. Quando botava o pé fora do metrô, minha boca estava seca, esturricada feito o deserto de Gobi.

O fato de eu ter a pele branca, alvíssima, os traços ocidentais e os cabelos totalmente diferentes dos padrões locais — longos, encaracolados e ruivos na época —, com o sorriso sempre disposto a aparecer, causava frisson no povo espremido entre as paredes metálicas: me encaravam, faziam menção de querer me tocar. Eu lembrava o final do poema de Adélia Prado, "Briga no Beco": *As mulheres abriam alas, me tocando, me pedindo graças. Desde então faço milagres*.

Eventualmente, víamos uma ou outra chinesa mais *fashion*, de cabelos coloridos, mas jamais encaracolados, pois não havia permanente que desse jeito naquela lisura capilar. As mais descoladas buscavam uma aparência ocidental, através de cirurgia plástica. O que as impeliria a tal modificação facial?

No metrô se ouvia, a todo momento, as campainhas de celulares tocando. Imagine aquele comboio quase explodindo de tanta gente e todos portando aparelhos diabólicos, com sons diversos: uma verdadeira sinfonia do inferno. Até as mulheres ditas de vida fácil, identificáveis de longe por suas roupas e comportamento, atendiam ao chamado de sua clientela via celular. Atendimento moderno! E eu ainda nem tinha um!

Um barulho repetitivo me chamava a atenção. Eram pessoas que, ao caminhar, arrastavam seus sapatos pelo chão, principalmente as

mulheres. O motivo estava na escolha do número dos calçados, sempre superior ao tamanho do pé da criatura. Seria uma catarse, uma compensação pelo passado dolorido? As mulheres chinesas antigas, do século IX, eram obrigadas a deformar os pés, com o intuito de adquirir o padrão de beleza desejado pelos homens. O pé perfeito, conhecido como Lótus Dourada, tinha 7,5cm de comprimento. Diante da impossibilidade quase total de atingir tal medida, as meninas, na faixa de três aos seis anos, tinham seus pés enfaixados diariamente, com mais força a cada dia. Muitas vezes tinham os ossos quebrados, os dedos dobrados para baixo e o peito do pé quase junto ao calcanhar, as incapacitando de permanecerem de pé, doloridas e instáveis para sempre: tudo isso para que os pais tivessem um adicional estético a oferecer ao futuro pretendente. Que brutalidade!

Logo me veio à mente uma recomendação materna de longa data: "nunca arraste seus pés para andar, é um hábito de pessoas sem educação, eles têm articulação". Mami. Se você tivesse aceitado o convite para vir comigo e visto esse povo andando, cairia para trás.

Havia coisas que eu só vira por aquelas bandas, diferentes do resto do mundo: construções de mais de 40 andares... em cima das montanhas, por exemplo. Imagine a dificuldade para obter qualquer réstia de luz, já que nuvens de neblina, recheadas de poluição, encobriam o topo dos edifícios.

Eu esperava que os dias melhorassem, pois até então havia sido um *everyday grey* meio londrino. O sol não dava notícias, não mandava nenhum sinal. Nenhum raio conseguia atravessar as nuvens pesadas, o que contribuía pra que eu ficasse meio down. Por isso, malhava com assiduidade na academia do hotel: derrubava a energia negativa no chão em forma de suor. Comecei com os diários falados, uma forma de registrar minhas inúmeras impressões e amenizar as saudades de casa. As pequenas fitas do minigravador Sony giravam vagarosamente no display, em geral à noite, relatando as experiências do dia, como naquela segunda-feira, 28 de março de 1995, às onze e quinze da noite:

Tocou o alarme de incêndio do Panda Hotel. Só tive tempo de botar um roupão, disparar para fora do quarto e ver que os outros hóspedes já estavam no corredor, aguardando instruções para evacuar o prédio. Se já estavam assustados, imagine o efeito que causei, de roupão longo de seda vermelho, Hipoglós no rosto e placa de bruxismo nos

dentes. Um verdadeiro espanto! Lembrava um personagem do teatro chinês. Resolvi voltar ao quarto. Telefonei para a recepção para saber qual procedimento deveria adotar. Para minha surpresa, disseram que era alarme falso. Voltei para a cama e continuei gravando.

Ontem, 27 de março, completei 20 dias como residente local. A saudade dos familiares, dos amigos, das coisas que reconheço como minhas, anda me asfixiando, me apertando a garganta com chave de grifa. E pensar que em todos esses anos de andarilha dos céus jamais tive tal amarga sensação de distância.

Escolhi conhecer o outro lado do mundo, beber de uma cultura milenar, ver com olhos de apreender tudo que esteja à disposição pelas ruas, conversar com o povo, saber de sua história e dificuldades num colonialismo britânico prestes a terminar, e agora me vejo tomada pela dor da saudade, quase um banzo.

Hospedada nesse hotel tão distante, longe dos lugares que dão certo alento à alma, carente da visão eventual de um rosto ocidental, da possibilidade de conversar com alguém que entenda a minha angústia... Sinto um permanente desejo de retorno ao Brasil, por mais precioso que seja o contato com as culturas chinesa, tailandesa e africana: uma verdadeira salada cultural à qual, para me adaptar, só mesmo à base de muito contorcionismo.

As primeiras tripulações baseadas ali ficavam hospedadas no New Harbour View, um maravilhoso cinco estrelas na Harbour Road 1, em Wanchai; conforme consta na descrição do site, uma localização soberba, com cascatas descendo pela piscina ladeada de árvores e muitas plantas: uma área de lazer apelidada pelos tripulantes de Jardins da Dinda. Afinal, a Varig sempre fizera questão dos hotéis de excelente padrão para o pernoite da tripulação. Assim, o Panda, com sua vista nada privilegiada de fábricas verticais enegrecidas pela poluição, foi mais uma triste constatação sobre o declínio da empresa.

Residente em Hong Kong: *ni hao!* (olá)

Saindo do hotel com minha tia Inês — que sempre me visitava ao redor do mundo e recém-chegada do Rio de Janeiro —, embarcamos no micro-ônibus, depois na barca; caminhamos até a rodoviária local, onde

embarcamos no segundo andar de um ônibus com destino ao Stanley Market. Durante a viagem fui surpreendida por uma paisagem inesquecível: a estrada sinuosa era maior do que a Avenida Niemeyer no Rio de Janeiro e muito semelhante, com as praias circundantes, uma delas com uma extensa corda e boias delimitando o espaço dos banhistas para protegê-los dos tubarões. Casas e prédios mostravam extremo bom gosto, construídos ao pé dos morros rochosos de Repulse Bay, num padrão Beverly Hills. Havia uma distância abissal entre os ricos e a classe trabalhadora.

Um prédio vazado no meio, atravessado por uma espécie de grande janela equivalente a quatro andares, aguçou minha curiosidade. Perguntando o porquê daquele tipo de arquitetura, fui informada de que havia uma lenda sobre o dragão que habitava a montanha e de lá observava o mar. Então, entendi que o arquiteto deixara o espaço imenso para impedir a ira do dragão, demonstrando o profundo respeito dos chineses por esse animal, para eles um dos quatro sagrados convocados pelo deus criador, Pan Ku, para a criação do mundo.

Chegando ao mercado, vi com estupefação toda sorte de coisas fabricadas localmente: por terem defeitos imperceptíveis, tênis de diversas marcas e roupas da Gap, Ralph Lauren, Armani e outras etiquetas famosas, eram vendidos a preços absurdamente baratos em relação aos praticados ao redor do mundo. Assim, tornava-se impossível resistir às mercadorias expostas em balaios de palha e araras em profusão.

Nas minhas andanças por Hong Kong e Kowloon pude ver o avesso dos Estados Unidos e a hipocrisia norte-americana: estimulavam a confecção desses produtos e instalavam diversas fábricas se aproveitando da falta de leis trabalhistas, uma lacuna que condenava o operariado adulto, juvenil e, de forma camuflada, o infantil, a aceitar a exploração dos patrões. Como podiam alardear ao mundo sua defesa dos direitos humanos? Ou levantar bandeiras contra a pirataria, se a fomentavam em Hong Kong e nas fábricas espalhadas pela China? Era compreensível a tentação de falsificação, por parte dos operários, para faturar uma renda extra, gerando um mercado informal de proporções gigantescas. Encontrávamos por todo lado camelôs vendendo produtos falsificados.

As pessoas que desistiam de viver no continente chinês devido ao regime comunista, e se empenhavam na busca alucinada por um meio de sobrevivência na grande cidade, sofriam todo tipo de espoliação

humana por parte dos contratantes das fábricas, chinesas ou americanas, que produziam artigos para exportação, principalmente para a terra do Tio Sam.

Os trabalhadores não contavam com assistência social nenhuma. Eram mais de 12 horas trabalhadas por dia, sem direito a folgas ou férias. Fundo de Garantia e aposentadoria? Nem pensar. Por isso, dedicavam-se com tanto afinco ao trabalho: para juntar ouro e dinheiro. E uma tradição milenar me foi revelada: se um casal tinha quatro filhos, por exemplo, três mulheres e um homem, tudo que conseguissem guardar ao longo da vida, em espécie ou no rico minério, seria repartido entre as três meninas quando se casassem, além da obrigatoriedade de dar de presente à nubente uma joia de alto valor no dia do casamento. A isso se chamava dote, e quem recebia era o futuro marido. Nem pensar em repartir a poupança com o filho, provedor dos pais na velhice, um fardo que todos os homens carregavam. Por outro lado, como os casais chineses davam preferência a filhos varões, em algumas famílias mais pobres as filhas eram abandonadas nas ruas até morrer, ou acabar na prostituição.

Dei-me conta de que estava morando na barriga de um dos tigres asiáticos e que este, em particular, já havia sido bicado pela águia americana. Então, tudo ficou claro: o tigre queria dominar a águia e traçava estratégias para atingir seu intento.

Perguntei ao Sílvio, meu amigo brasileiro, quem eram os verdadeiros detentores do dinheiro em Hong Kong, se orientais ou ocidentais. "Os orientais, certamente", ele me respondeu. Os ocidentais, em geral, eram britânicos em postos do governo ou trabalhando em multinacionais, ou ainda australianos, altos executivos ganhando excelentes salários, mas não proprietários de empresas. A grana, a bufunfa, estava nas mãos dos olhinhos puxados, o que ficava notório nas constantes reportagens dos jornais deixados pela manhã na porta dos nossos quartos. Li, diversas vezes, menções ao casal chinês Kaibong e Brenda Chau — ela, herdeira do sistema de transportes de Hong Kong —, clicados pelas lentes dos fotógrafos ávidos por notícias do *high society* local. Moravam em uma mansão conhecida como Villa D'Oro, em Victoria Peak, onde promoviam muitas festas, e tinham uma particularidade: se vestiam combinando as cores entre eles, numa cafonice exemplar. Ela tinha preferência doentia pelo rosa e ele pelo dourado, e como resultado

haviam adquirido dois Rolls Royces naquelas cores, inclusive os estofamentos: uma ode ao mau gosto.

3 de abril de 1995, 08h42 da noite, portanto, 09h42 da manhã no Brasil. O telefone tocou. Era o chefe de equipe querendo saber se faríamos o passeio até a cidade do templo dos 10 mil Budas, na fronteira com a China comunista. Marcamos!

Ao voltar ao Kowloon Park para jogar squash, tive uma grata surpresa: a roupa que havia esquecido lá permanecia no mesmo lugar, intocada. Vibrei ao saber que os chineses — excetuando os comerciantes, que são piores que os italianos para negociar preços — respeitavam os pertences alheios. Tirei o chapéu, ponto para eles. Descobri nesse dia os lagos com carpas, o roseiral, árvores frondosas e milenares num ambiente revigorante, que passei a frequentar para ler livros e fazer palavras cruzadas, duas paixões que tenho.

Cinco de abril é o Dia de Finados na China, e impressionavam as tradições desse feriado. Claro que levavam flores, mas o mais peculiar, digamos assim, era o fato de levarem comida, para si e para os mortos. O telejornal do dia mostrava as pessoas sentadas no túmulo dos parentes e comendo costeletas de porco ou outros tipos de comida, dividindo com seus mortos o banquete fúnebre. Havíamos recebido no aeroporto em nossa chegada um folheto, sugerindo que evitássemos sair do hotel naquele dia por causa do descomunal deslocamento humano em transportes coletivos, o que sempre causava um tumulto de grandes proporções. Por não ter seguido a orientação, acabei por constatar o fato pessoalmente: numa tentativa de ir a Macau, fomos empurrados feito gado na estação do metrô, *no way*, eu disse aos meus amigos. Desistimos. E acabei por não conhecer a ilha, com seus inúmeros cassinos e alguns habitantes que ainda falavam português.

Já o Dia da Criança, em 1º de junho, estava sendo comemorado por centenas delas, impecavelmente uniformizadinhas e acompanhadas de seus mestres, brincando pelo parque e espalhadas pela cidade em excursões culturais. Tudo era recreativo e instrutivo ao mesmo tempo, enervantemente diferente do Brasil. As meninas vestiam saia cinza plissada e blusa branca com gravatinha, calçando meias ¾ e sapatos bem engraxados; os meninos, calça comprida, paletó, camisa branca e gravata. Em outra ocasião me espantei ao passar por uma escola e ver os alunos

jogando futebol usando gravata, coisas da influência britânica. Mal acreditei! Como se os filhos do príncipe Charles jogassem vestidos dessa maneira, enfim, era assim.

Outra coisa inquietantemente correta era o sistema de transportes públicos, eficientíssimo. Havia três linhas de metrô, abrangendo quase a totalidade dos Novos Territórios, toda a península de Kowloon e a ilha inteira de Hong Kong. O fantástico nessa imensidão de linhas era o intervalo de apenas um minuto entre um comboio e outro. O interior das estações, para minha surpresa, era muito limpo, organizado e amplo. Podíamos optar por comprar somente um ticket, cartões de 100 ou o equivalente a 70 dólares de Hong Kong. O acesso às estações se dava através desse cartão, e na saída era debitado o valor correspondente ao trecho percorrido, ou seja, o sistema ficava assim protegido de possíveis golpes, comuns em outros lugares.

As barcas em direção às diversas ilhas, principalmente entre Hong Kong e Kowloon, saíam a cada minuto e tinham duas classes: a de baixo, que custava HKD$1.40, e a de cima, considerada Primeira Classe, a HKD$1.70. O volume de passageiros na Victoria Harbour Station era impressionante: a eficácia em forma de transporte. Difícil era acreditar que não ocorressem acidentes: assustava a velocidade em que navegavam, tanto esses barcos públicos como os particulares. Com o movimento constante, poderíamos supor que a baía fosse imunda. Ledo engano. Claro que a água talvez fosse poluída, em função do óleo das embarcações, mas havia uma multa de HKD$5 mil para quem atirasse uma ponta de cigarro ou outro detrito na água, e ninguém transgredia. Em contraste, no acesso às estações, podia-se ver a mendicância local, mostrando a face mais cruel do capitalismo.

O dia-a-dia era movido a propaganda, explícita e subliminar. Diariamente, ia ao ar um programa na televisão, por volta de 11h00, entrevistando policiais demonstrando as técnicas usadas para o adestramento dos cães e bombeiros explicando como as pessoas deveriam se comportar: não deveriam jogar lixo em montanha, por exemplo, já que os detritos iriam se acumular provocando deslizamentos. Era a televisão em prol de educação. E por falar em queda de barreiras: a maior parte dos lugares em risco desse tipo de acidente já havia sido cimentada, com espaços para a plantação de flores e de árvores, uma contenção natural da

encosta. As informações positivas iam se acumulando, e fatalmente me levavam a refletir. Por que não fazíamos o mesmo no Brasil, em especial no Rio de Janeiro, onde a cada chuva mais forte as tragédias se agravam?

Já havia completado um mês e nada ainda de sol. A poluição era visível e constante, me condenando a tirar "tijolos" das narinas durante o banho e descolar os efeitos da sujeira pesada agarrados à pele. Sem lua ou estrelas que os inspirassem, o que moveria os poetas daquela terra? Outra coisa que causava desconforto era a umidade, sempre em torno de 90%: eu me sentia pegajosa, me lembrava da mesma sensação em Manaus. E mesmo com tanta água no ar, os chineses não transpiravam: o aspecto brilhante da pele de alguns era apenas óleo, ou falta de banho mesmo.

Estando baseada ali, do outro lado do mundo, aprendi várias coisas: a carência de muito espaço físico para morar, conforme manda o figurino ocidental, e a quantidade de roupas que nos habituamos a comprar, de acordo com nosso modelo consumista, eram necessidades inexistentes para uma grande parte da população, como na Vila dos Peticionários, por exemplo — que cobrava U$1.30 por colchão para as pessoas de baixa renda e sem moradia, ali, em plena Hong Kong, sendo que o preço ainda se reduziria à metade caso a pessoa aceitasse dividir com outra seu mísero espaço horizontal. Eram questões que me assustavam, e me mobilizariam no retorno ao Brasil.

Eliton Rosa, chefe de equipe de minha tripulação, conta que foi a Guangzhou de trem, depois de conseguir o visto para a expedição. Ao chegar ao controle de passaportes deu de cara com um mezanino, onde os chineses que trabalhavam em Hong Kong apresentavam o passe que lhes permitia ir e vir. O local era uma cidade-dormitório, com grades cercando as ruas largas, para impedir a passagem dos que quisessem fugir das faixas de pedestres, dando a impressão de uma cela de presídio. Eliton assustou-se ao ser rodeado por uma quantidade de crianças, todas pedindo esmolas ao mesmo tempo. Como não havia placas em inglês, tentou descobrir onde estava perguntando em um hotel, de onde saiu pior do que entrou: sem entender patavina do que lhe haviam informado, ficou mais perdido ainda. Foi num pé e voltou no outro: era o "Ceasa" de Hong Kong, e não guardou saudades.

Fazíamos reuniões constantes, regadas a bebidas e salgadinhos, que nos permitiam apaziguar a saudade e aprofundar o relacionamento com os demais integrantes das tripulações. Lembrei-me dos colegas do

sexo masculino, que viviam sozinhos em diferentes cantos do mundo. Como resolviam a questão sexual? Numa dessas reuniões escutei uma história hilária: um colega queixou-se ao outro sobre a necessidade de conhecer alguém para beijar, bolinar, transar. Este o escutou e não se fez de rogado: disse ter uma amiga chinesa muito interessante e que iria apresentá-la a ele. A moça era dona de uma discoteca em Wan Chai. No dia marcado, quando o solícito comissário trouxe a criatura pela mão até o carente, o olhar deste logo denunciou o espanto que ela tinha lhe causado. Foi cortês com a moça de nome Terry, mas não sucumbiu à vontade represada. Ao saírem da casa noturna, o necessitado disse ao amigo: "Pô, cara, valeu o esforço, mas não tinha jeito de me encantar com a moça, o nome dela fazia jus ao que vou te dizer: ela é *terrible*."

As mulheres chinesas se vestiam com uma estética peculiar; em Wanchai e arredores, usavam roupas de grife, mas coitados dos homens: tinham um aspecto que deixava a desejar, tanto no vestuário quanto na aparência física. Os jovens, em sua loucura consumista, tentavam se vestir como os ocidentais: usavam roupas imensamente largas que lembravam os *rappers* americanos, mais ainda quando carregavam pelas ruas seus enormes aparelhos de som aos berros. Como a grande maioria do povo é de estatura baixa, eu tinha muita dificuldade para comprar calças compridas; ao experimentá-las nas lojas, o comprimento não me passava dos tornozelos.

A mulher de um copiloto sentiu-se mal e foi internada às pressas, apreensiva com sua recente gravidez. Fui uma das pessoas que a visitou para prestar solidariedade, uma sorte! Tive assim a oportunidade de ver uma peça de arte única. Na parede do quarto, um quadro retratando Jesus Cristo, bem apropriado ao ambiente, chamava a atenção pelo inusitado: os olhos do filho de Deus eram rasgados como os dos chineses, à verdadeira imagem e semelhança local. Não tive dúvidas em fotografar aquilo que, se contado sem provas em roda de amigos, poderia ser tachado de mentira. Agora posso provar.



Cristo à imagem e semelhança oriental

Eu não poderia deixar de comentar a larga utilização do bambu para diversos fins: alimentação, remédios e peças decorativas, entre muitas outras. O mais fantástico, no entanto, era seu uso em andaimes nas obras, em substituição aos difundidos tubos metálicos aceitos no resto do mundo. Era ao mesmo tempo inacreditável e assustador ver os operários dependurados, sem cintos de segurança, naqueles bambus com mais de 60 andares de altura. Eu precisaria ter filmado aquilo para que meus amigos acreditassem, mas faltava-me o equipamento, e as imagens estáticas das fotografias não fariam jus ao que pretendia documentar. Os ursos Panda, tenho certeza, mudariam seu comportamento habitualmente calmo se vissem a cena onde abundava seu prato predileto.

Sentindo falta de música brasileira, tratei de comprar um *micro-system*, para relaxar no quarto escutando rádio e algumas fitas que havia trazido do Brasil. Aproveitando a ocasião, adquiri um binóculo com lentes infravermelhas para visão noturna, já tendo em vista o agendado safári africano.

Safári

Os voos para Joanesburgo eram meu bálsamo. Sol, lua e estrelas se apresentavam sem constrangimento, e as árvores cumpriam o seu papel. Meus olhos agradeciam. Ali a natureza, que tanta falta me fazia em Hong Kong, se mostrava por inteiro. Daquela vez, conforme combinado anteriormente, iríamos ao Pilanesberg National Park, um parque de propriedade privada com toda espécie de animais do continente africano,

principalmente os famosos *big five*: leão, leopardo, elefante, búfalo e rinoceronte.

Na van da empresa de turismo Via Brasil, que por volta de 13h00 nos aguardava à porta do hotel, já estavam turistas de vários países. Com roupas apropriadas para safári, estávamos esfuziantes.

Durante o percurso de três horas, a guia e o motorista, ambos brasileiros, nos deram uma aula de história sobre a África do Sul. Ficamos sabendo que o país tinha, de acordo com o último censo, uma população de 35 milhões de pessoas, sendo 28 milhões de negros, 19 milhões deles pertencentes à etnia zulu, o que lhes conferia a supremacia demográfica na África Austral. Eram também o grupo dominante na Namíbia, Angola, Botswana e Zimbabwe.

A informação era contínua e carregada de curiosidades. No mapa geológico do lugar que a guia nos mostrou, via-se a área do parque, quase circular, semelhante a uma ferradura com 512 km de extensão e que compreendia a antiga cratera de um vulcão de aproximadamente 100 milhões de anos e extinto há milhares: era a maior do mundo, com 30 km de diâmetro; suas antigas erupções haviam formado a cadeia de montanhas que estávamos visitando, e só por isso o passeio já teria valido a pena, mas havia mais.

Nosso acampamento no meio do parque era bem rústico, cercado por uma tela eletrificada que impedia a entrada de animais de grande porte. Havia dois tipos de acomodação: algumas tendas e bangalôs com telhados entrelaçados de madeira e palha. Estes últimos, de uma simplicidade franciscana, comportavam cama de casal, beliche e um pequeno armário. Uma varanda com quatro cadeiras completava com charme a estalagem.

Já que as tendas não pareciam oferecer muita segurança, contra possíveis ataques de cobras, aranhas e outros bichos, ficamos nos bangalôs. Assistimos a cenas incríveis de macacos atacando, literalmente, as mesas de algumas varandas. Os pássaros também aproveitavam para fazer seu piquenique.

Escolhi a parte de baixo do beliche e a marquei, deixando ali minha mochila. Afinal, quem declarasse estar livre do medo não estaria dizendo a verdade, e eu não queria ser surpreendida por algum bicho caindo da palha do teto. Após trocar impressões sobre o que já tínhamos visto, saímos por volta de 19h00 para o safári noturno, andando em

direção à portaria da área de hospedagem. Lá chegando, apagamos o lampião e ficamos observando a noite. Que privilégio ver aquele céu límpido e estrelado!

Embarcamos com quatro belgas em um pequeno caminhão aberto e coberto de lona, com diversos bancos e cobertores por causa do frio. Me sentei no último lugar, pensando que isso me possibilitaria observar os animais num ângulo de quase 360 graus. Pendurado em meu pescoço, o binóculo Yamato cheio de recursos, na cintura uma potente máquina fotográfica e nas costas o medo instalado de ser atacada por trás que transformava minha cabeça numa piorra atenta.

Marcelo foi extremamente eficaz no controle de um dos holofotes, que iluminava os animais. No guia explicativo do parque havíamos lido que seria mais fácil encontrá-los quando o dia clareava ou então à noite, já que ao longo do dia, em função da temperatura mais elevada, se escondiam nas sombras e raramente eram vistos pelos turistas.

Nos divertimos muito, inclusive quando apareceu à frente do caminhão um animalzinho. Todos queriam saber o que era e ficamos tentando lembrar seu nome, até que eu disse que era uma "doninha". O pessoal comentou, meio sem acreditar:

— Doninha?

— Bem, vocês podem chamá-la assim, ou então de 'pequena proprietária', façam sua opção. — E morremos de rir.

As visões se acumulavam e me deixavam extasiada e atônita, como resultado do que os olhos retinham: lembranças para toda a vida. Como esquecer o bebê rinoceronte mamando em sua mãe? Ou a luta de um crocodilo de aproximadamente três metros de comprimento contra um hipopótamo, sabendo que estava presenciando uma cena rara? Sem conseguir conter a curiosidade, perguntei ao guia por que brigavam, e ele me explicou, pacientemente, que a mãe hipopótamo, ao perceber que o crocodilo estava ficando adulto e poderia comer seus filhotes, tratava de atacar primeiro o potencial assassino, uma luta de titãs que daquela vez o hipopótamo venceu.

Pois você sabia que o hipopótamo não pode ultrapassar os 20 minutos fora da água, pois sua pele desidrata e isso o leva à morte? Eu não. A girafa sentada foi outra visão noturna inusitada. Com seu andar lento, o olhar carente e seu enorme pescoço, adornado por um colar de pássaros comendo os parasitas, o bicho me causou emoção. Aprendi que

permanecem em pé, porque, quando deitadas, tornam-se presas fáceis dos predadores. Os olhos brilhantes dos felinos, em meio aos arbustos, faziam meus pelos se eriçarem. Escutar o silêncio da noite — quebrado tão somente pelo barulho do motor de nosso Land Rover verde — e o movimento dos animais, num misto de curiosidade e medo, foi para todos nós uma experiência que gostaríamos de repetir.

O guia africano, que se preparara durante três anos para a função, prestava atenção a todo movimento e nos alertava para os animais. Seu diploma o autorizava a portar uma espingarda carregada com cápsulas de sedativo, caso precisasse atirar num animal que, por desventura, nos atacasse.

Voltamos para o acampamento com uma sensação de Jim das Selvas no corpo e vesgos de fome. Os organizadores haviam providenciado todo o material necessário para um churrasco e nosso motorista da van já tinha preparado o braseiro para o fogo. A carne estava mais ou menos incrementada, e nos deliciamos com *steaks*, linguiça, frango, pão, cerveja e uísque. Foi uma festa.

A guia brasileira nos mostrou os chuveiros com aquecedores, nos banheiros sem telhado e situados fora dos bangalôs. Muitos declinaram do banho em função da baixa temperatura, beirando os dez graus, mas decidi que uma oportunidade como aquela não poderia ser desperdiçada. Quando o primeiro jato d'água bateu no meu corpo gelado, minha garganta expulsou um grito, mas a lua cheia e o céu azul-petróleo, estrelado até o chão, me deram ânimo para continuar a ducha.

Na cabana, depois de conversar até tarde sobre aquele dia especial, dormi feito anjo escutando o ronco de Rogério, quase um motor de Fórmula Um, até que a bexiga denunciasse a necessidade de fazer xixi. Como adquirir coragem suficiente para ir até o banheiro? Colocar os pés nas botas, nem pensar: eu morria de pavor só de imaginar que poderiam estar servindo de moradia a algum escorpião ou aranha. Fiquei rezando para que amanhecesse e me remexendo na cama tentando conter a vontade de urinar, até perceber que o ressonar do colega na cama de cima havia cessado. Perguntei baixinho:

— Você está acordado?

— Sim — me disse ele, confessando a mesma vontade e provocando o riso.

Dali a pouco, com o dia claro, todos estavam acordados. Inspecionamos as botas e corremos para fora em direção aos banheiros, vendo o vermelho sol africano rasgar o céu. A visão matinal da savana ainda mora dentro de mim.

Logo após o café da manhã, saímos para o safári diurno. Vimos babuínos e mais de uma dezena de diferentes tipos de macacos, impalas, girafas, antílopes, alguns rinocerontes marrons e outros brancos, hipopótamos, zebras, *heart beasts* — um tipo de veado com chifres em forma de coração —, gnus, cuduns — este último nome deu motivo de sobra para nossas piadas —, búfalos, um único chacal — animal raro de se ver —, répteis e mais de 300 espécies de pássaros. O guia nos mostrou um casal de girafas albinas que haviam se acasalado com outras normais, evitando desta forma perpetuar sua gênese rara. Passamos por represas e estradas de terra batida. Os pontos de observação, feitos de palha com tela por cima, tinham banheiros bem cuidados e bancos com apoiadores para os braços, possibilitando o uso de binóculos e câmeras fotográficas sem que tremêssemos de emoção.

Na área de recreação do parque, pertencente ao Manyane Resort, o restaurante oferecia um cardápio maravilhoso. O atendimento mais para o lerdo, uma coisa meio afro-baiana, deixava um pouco a desejar, mas a gentileza dos garçons compensava qualquer reclamação. Ao lado ficava o hotel, com piscinas, minigolfe, loja de *souvenirs* e uma área de diversão para crianças, com gangorras, cama elástica e outros brinquedos. Mais bonito ainda era o aviário coberto por imensa tela, com os pássaros sobrevoando e borboletas como broches nas árvores.

Para encerrar, visitamos a represa próxima ao parque, que através de um imenso aqueduto fornece água para Joanesburgo e municípios vizinhos. Só próximo dali, numa região árida, vimos algumas favelas. Ana, nossa guia, levou menção honrosa nos quesitos história, geologia e mundo animal. Com ela, enriqueci meu conhecimento sobre a África com informações sobre o número de animais de cada raça existente no parque e seu comportamento, seus hábitos, suas presas, suas sutilezas.

Uma terra de contrastes

A vida que não passamos em revista, sem reflexão, não vale a pena ser vivida.
Sócrates

De volta a Hong Kong e sua poluição, eu poderia jurar que não havia cidade no mundo com maior número de carros importados. Ferraris, Mercedes, BMWs, Jaguares e uma frota incalculável de Rolls Royces rodavam por todo lado. A riqueza era inacreditável, mas obviamente para poucos: uma terra de contrastes, pois a maioria da população, como já mencionei, morava mal, ganhava mal, trabalhava muito e descansava pouco.

Aquele período longe do meu país, da família e dos amigos, acabou sendo de grande valia. Reformulei meus valores e, através de um esforço contínuo, aceitei hábitos diferentes daqueles a que estava acostumada. Morar num hotel por 100 dias consecutivos convivendo diariamente com 15 pessoas da tripulação, absorver tanta informação histórica e virar o mundo pelo avesso eram, com certeza, fatores favoráveis ao meu enriquecimento pessoal, o que compensava o ranço que embaçava um melhor aproveitamento de minha estada na Ásia.

Apesar da pobreza ainda me incomodar, principalmente pelo contraste com a opulência, me atirei de cabeça nos passeios por Hong Kong e arredores. Era uma oportunidade única, considerando quantas pessoas gostariam de conhecer aqueles lugares tão à minha disposição e, para tal, precisariam pagar uma verdadeira fortuna em passagens e hospedagem.

Com um grupo de colegas e minha tia fui à Lantau Island, a maior ilha de Hong Kong, que servira de base para piratas e, pela proximidade com a rota usada pelos navegadores na busca por especiarias orientais, tornou-se importante entreposto para os portugueses por volta de

1510 e, mais tarde, para os britânicos. Situada na foz do Rio das Pérolas, seu principal atrativo é o Lantau Peak, com 934m de altitude. Subir a infindável escadaria que dá acesso à monumental escultura de bronze, o *Tian Tan Buddha*, circundada por estátuas menores de mulheres com oferendas nas mãos, foi um exercício e tanto. Veem-se, lá de cima, inúmeros monastérios de beleza inesquecível, os templos coloridos, o imponente pórtico e, no centro da praça, um monumento circular com diversas estátuas, por dentro do qual se pode andar.

Agradeci a Deus por voltar ao Brasil antes de agosto, época dos tufões, quando os hotéis proibiam a saída de suas dependências devido às notícias recentes de tempestades de areia no Deserto de Gobi. Suas consequências nas cidades próximas à região já eram de assustar. Comuns na primavera, essas tempestades tinham origem nas secas prolongadas e nas práticas nocivas de agricultura que empobreciam o solo.

Nos jornais e na televisão, nada era mencionado que se relacionasse à revolta dos cidadãos com a política do continente ou outros fatos semelhantes. Comentavam-se tão somente amenidades e notícias estrangeiras, numa censura velada que ficaria mais evidente e restritiva com a retomada da ilha pelo governo chinês. Como não havia ainda o acesso popular a computadores domésticos, aguardávamos notícias da família via correio ou fax, e tudo parecia demorar uma eternidade.

A cada dia que passava, aumentava minha admiração pela criatividade do povo chinês e sua lista de invenções, algumas que eu já conhecia desde os bancos escolares: papel, tipografia, pólvora, papel-moeda, bússola, leme de barcos — mais tarde adaptado para aviões —, compasso, cartas marítimas, sistema decimal, irrigação por gravidade, canais navegáveis, pontes suspensas de corda e madeira, concurso público, carrinho de mão, carroça, fundição do bronze, ferro e aço, porcelana, álcool, relógio, sismógrafo, fósforo, jogo de xadrez, energia hidráulica, paraquedas, balão, circulação imunológica, endocrinologia, sinos, tambores, uso do carvão de pedra, petróleo e gás como combustíveis. Alguém poderia deixar de reconhecer que tais feitos foram, são e continuarão sendo de extrema valia ao ser humano?

Meus sentimentos eram contraditórios, oscilando entre admiração e intolerância. Mas o aprendizado era constante.

Um dos meus destinos prediletos na cidade, uma das mais verticais do mundo, era Lan Kwai Fong, uma localidade com mais de cem

bares, restaurantes e discotecas. Bastante frequentada por estrangeiros, era puro charme. Eu já sabia que tipo de táxi deveria pegar: vermelhos para áreas urbanas, verdes para os Novos Territórios e azuis para Lantau, todos com motoristas de luvas brancas e quepe. Os chineses, realmente, surpreendiam.

Num de meus retornos a Hong Kong passei por uma experiência aterrorizante, de congelar o sangue. O avião fazia a aproximação do aeroporto entre os prédios vizinhos à "perna" de descida. Acostumados a esse procedimento, nós, comissários, estranhamos quando a aeronave nos pareceu fora do caminho habitual. Com os corações acelerados, a adrenalina enrijecendo os músculos, percebemos que o avião estava prestes a ser arremessado contra a baía, mas, num lance rápido, o comandante tirou o comando do copiloto e acertou o prumo. Saímos ilesos, mas o susto foi brabo, conscientes que estávamos de que só havia duas alternativas: à direita e à frente o mar, e à esquerda o estreito escape de terra. O incidente foi registrado por um colega aficionado por aviação, estrategicamente posicionado perto da cabeceira da pista para fotografar nossa chegada. Ainda guardo a foto do avião embicado para Wan Chai.

Em uma das viagens de HKG à terra de Mandela, fomos visitar o famoso e árido Kruger Park: a natureza em estado puro. Já familiarizada com os animais selvagens, fiquei nauseada ao tomar conhecimento de que muitos habitantes de Moçambique, mas muitos mesmo, em suas tentativas de buscar uma vida mais digna no território sul-africano a perdiam, nas bocas de leões famintos, ao ultrapassar ilegalmente a fronteira e adentrar os limites do parque. Para os guardas do Kruger, encontrar ossadas humanas era uma ocorrência comum.

16 de julho de 95. Depois de idas e vindas e emoções de todo tipo entre Joanesburgo e Hong Kong, o dia de retorno ao Rio de Janeiro foi marcado por tentativas fracassadas de arrumar a mala tranquilamente. Creio que todos já passaram pelo mesmo sufoco: sentar sobre elas para que se fechassem, tantas eram as quinquilharias compradas. Mais um pernoite na África e minha casa ali na proa: sai tian! *(até a próxima, em chinês).*

From P.A. to L.A. [de Porto Alegre a Los Angeles]

Entre voos e uma cirurgia para retirada de um *hallux valgus* — vulgarmente conhecido como joanete e por mim carinhosamente chamado de Jo — no meu pé esquerdo — que me deixava vendo estrelas ao término de qualquer voo, pois estava tão grandinho que meu irmão Fernando comentou: poderia requerer CPF para o coitado, que já era quase um ser independente —, recebi a notícia de que o baseamento temporário em Los Angeles me fora concedido. Exultante, lembrei Lulu Santos de imediato: *Garota, eu vou para a Califórnia*.

Desembarquei em LAX com malas e sonhos em setembro de 1995, no final do verão. Ficaria hospedada por quatro meses no Hacienda Hotel da Sepulveda Boulevard, em El Segundo. Dispunha de restaurante, bar, *lounge*, discoteca com muita música country e um jardim de inverno com luz indireta em cada palmeira. O quarto, grande e acarpetado, tinha uma cama de casal *king size* e mesinhas de cabeceira com rádio, abajures e controle das lâmpadas. Na cômoda, uma televisão de 24 polegadas com direito a tevê a cabo, e ao lado, um suporte para malas e uma pequena geladeira. O armário ficava próximo ao espaçoso banheiro, com secador de cabelos, espelho de aumento e iluminado nas bordas — para desespero de meus dedos nervosos em busca de qualquer cravinho — e uma banheira digna de ser pomposamente usufruída no retorno dos voos exaustivos que faria até Tóquio. Em frente ao hotel, um supermercado Von's, onde se encontrava de tudo, e ao lado um estacionamento enorme.

Embora nessa rota dominassem as tripulações com comissários japoneses, que aproveitavam para formar um verdadeiro "cartel do sushi" e forneciam toda a matéria-prima para os restaurantes do Rio e de São Paulo, as idas a L.A. foram inúmeras. Mas, por razões geográficas, não consegui estabelecer uma intimidade com a cidade. Para qualquer deslocamento, o carro era fundamental, já que táxis eram coisa rara.

Eu tinha passado em Los Angeles minhas primeiras férias na Varig, quando ainda fazia somente voos domésticos. Meu olho já brilhava quando eu pensava na Meca do cinema e no mais famoso parque de diversões do mundo. Viajara via Lima num 707 paletizado — aeronave para passageiros e carga — e ficara hospedada na casa de uma colega de curso, uma japonesa elétrica e espertinha. Como a maioria dos condomínios na cidade, o dela tinha piscina e o apartamento era confortável. Meu inglês era sofrível, e antes de minha anfitriã efetuar um voo, tratou de chamar um amigo para me levar aos locais turísticos. Só não contava com a dificuldade que teríamos para nos comunicar. Nossas conversas eram no mínimo hilariantes. Eu carregava como se fosse um tesouro um pequeno dicionário português/ inglês e formava frases de forma literal. Muito tempo depois, riria muito dessa cena.

O japonês chegou num Mustang vermelho conversível. Era tão magro que parecia estar de lado, e se ficasse de lado parecia que tinha ido embora. Trajava calças, sapatos e camisa branca e um *blazer* bege. Os cabelos eram pretos, cortados rente, com um pequeno topete. Alto executivo dos estúdios Hanna Barbera, era gentil e buscava agradar-me em tudo. Me levou à Universal Studios, onde visitei boquiaberta os cenários de tantos filmes que trazia na lembrança. À noite, me convidou para jantar no restaurante Alice's, em um píer de Malibu. Era frequentado por artistas de cinema e cantores famosos, e eu nem acreditava que pudesse estar vivendo aquilo.

Em outra ocasião, tendo ido almoçar na casa do comissário Novaes, Vera, sua mulher, me pediu que fosse comprar azeite. Para que ela não desconfiasse de minhas dificuldades com o idioma local, nem titubeei. Simplesmente, saí. Andei feito louca e nada, quanto mais andava mais eu me afastava, até perceber que chegara a um viaduto com a pista do aeroporto por cima. Graças a Deus, apareceu uma viatura policial e fiz sinal para que parassem. A frase, que até hoje gargalho só de lembrar, saiu feito saliva boca afora: "*Help me! I am lost!*" E me levaram-me até a casa de meu colega. Final feliz.

Em uma dessas idas à cidade dos artistas de cinema, a fiscalização sanitária entrou a bordo do B-747 *Combination* — que transportava pax e carga no *deck* principal, além da carga que levava nos porões — portando uns ganchos compridos, que nos atiçaram a curiosidade. Perguntas aos homens da lei sobre o motivo de estarem ali

foram disparadas feito balas perdidas, e a resposta foi aterrorizante: algumas das cobras acondicionadas em um *container* na cabine de carga — logo atrás da *galley* da classe turista —, para pesquisa e outros fins, haviam se evadido. Imagine nosso pavor ao voar de volta no mesmo avião. Passamos a noite inteira com medo de que alguma víbora fujona saísse dos dutos da aeronave e se enrolasse em nossos pés e pernas. E tínhamos que ficar atentos, *sem despertar suspeitas nos passageiros*!

Encenar era conosco mesmo. Não conseguimos sequer pregar olho, nem mesmo usando uma mala pequena para apoiar os pés durante o descanso. Foi um dos voos mais tensos de minha vida, e eu ali, com cara de paisagem.

Histórias: qual é o tripulante que não as tem para contar?

A Chefe de Equipe Lúcia Prisco lembra um voo do Rio para LAX: o avião deu pane na escala em Lima e tiveram de pernoitar na capital do Peru, mas entre os pax havia um menor de oito anos de idade, desacompanhado, que era hiperativo. Seu senso de responsabilidade era tão grande que levou o guri para dormir em seu quarto para controlá-lo melhor, uma atitude que demonstra o porquê de os clientes confiarem na Varig.

Marçal Jr., um comissário de veia piadista e extremamente gentil, se recorda de um voo para Tóquio em 1978: o pouso em Anchorage não pôde ser feito devido à tempestade de neve e prosseguiram para a alternativa mais próxima, Fairbanks, no interior do Alaska. A escala técnica — para limpeza e abastecimento de combustível — na segunda maior cidade do estado, porém, reservava uma cômica surpresa. Do gelado aeroporto, sem *finger*, surgiu uma figura tão encasacada e baixinha que mais parecia um pequeno urso ao subir a escada coberta com um telhadinho e adentrar o avião, que a esta altura já estava com os motores, trem de pouso e porta protegidos por cobertores elétricos para evitar o congelamento: recepcionista da Air Alaska, a moça já entrara chorando e, para desespero dos tripulantes, continuava a chorar. Diante de tantas lágrimas, acudiram e perguntaram o que poderiam fazer por ela. Quando se controlou, disse: "Ai, meu Deus, sou brasileira, cearense, imagine minha emoção ao ver este avião brasileiro pousado aqui."

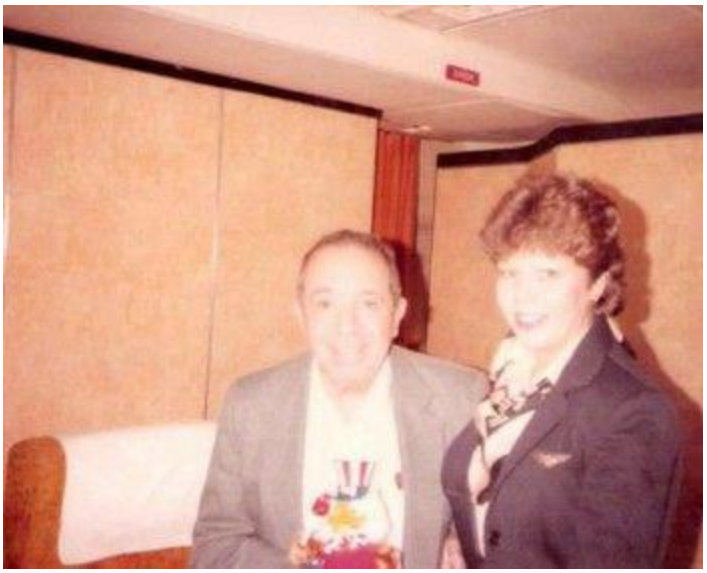
De onde se deduz: brasileiro é que nem pardal, tem em tudo quanto é lugar do mundo.

Sim, em Los Angeles tudo era possível. Sendo um ponto turístico de referência, quando menos se espera se pode estar, sem saber, ao lado de uma celebridade, como ocorreu com Schneider, Valquíria e Marçal Jr. durante um jantar em Malibu. Ao olhar mais detidamente para um dos clientes da casa perceberam tratar-se de Ray Charles. Não se contiveram e pediram autógrafos para o cantor de "Georgia on my mind".

Em uma das voltas ao Brasil, embarcaram na primeira classe Humberto Saade e a famosa modelo Luiza Brunet, que deixou meu colega Ciro Vargas com pescoço de ventilador, tantas vezes sua cabeça assomou por entre as cortinas da FC — ele trabalhava na *galley* — para conferir a presença daquela mulher estonteante. Ao término do desembarque no Rio de Janeiro, o fã alucinado correu e se sentou na poltrona que sua musa havia ocupado, rindo de satisfação ao me confessar: já que não podia tocá-la, queria "sentir o quentinho" dela.

E o que dizer do famoso artista plástico Manabu Mabe que, vindo do Japão para São Paulo e entusiasmado com o tratamento que lhe dispensei na Primeira Classe, me ofereceu com cara cândida uma de suas telas? Estaria à minha disposição quando o visitasse em sua casa, mas não acreditei na oferta gratuita e estou até hoje a ver navios... ops, aviões.

Foi também em um desses voos de retorno ao Rio de Janeiro que conheci, em plena FC, um dos personagens mais marcantes das histórias em quadrinhos de minha infância: José do Patrocínio Oliveira — multi-instrumentista do Bando da Lua, que tocava com Carmem Miranda —, o homem que inspirou Walt Disney a criar o malandro "Zé Carioca". Aquele senhor baixinho, de fala arrastada pela idade e modos gentis, faz parte do legado de minha profissão.



Zé Carioca e eu

Mas foi em 19 de fevereiro de 1990, no voo 830 vindo de Los Angeles via Lima, que minha libido tirou a máscara a bordo: embarcou com destino a São Paulo Mario Vargas Llosa, então candidato à presidência do Peru. Sandra Lia, que supervisionava a FC, não se conteve e correu à classe turista para me contar que um de nossos escritores prediletos já estava acomodado na 1J/L, junto à sua mulher. Nem tive dúvidas. Na primeira oportunidade, fui conferir o ícone: belo, elegante, charmoso, inteligente e poderoso, a própria síntese do príncipe encantado sonhado por tantas mulheres, eu incluída. Mantive uma distância respeitosa, mas meu desejo íntimo era cair em seu colo.

Uma gratíssima surpresa em minha vida profissional aconteceu numa ida a L.A., quando servi o famoso jogador de futebol Zico, um *gentleman*: educado, reservado e longe de parecer o ídolo brasileiro que mexe com os corações nipônicos. Ao ver sua estátua no Japão, entendi o quanto é amado por lá, definitivamente o Pelé branco. E fazia sentido. Afinal, ele havia mudado o futebol japonês ao colocá-lo em um patamar respeitável dentro das quatro linhas, como jogador e técnico da seleção.

A ansiedade para conhecer Tóquio tomava conta de mim. A apresentação seria na parte da manhã e ficamos aguardando no terminal a liberação do avião, enquanto os funcionários de terra limpavam e embarcavam o material necessário ao voo e os passageiros em trânsito aguardavam na sala de espera. Eram muitos, a maioria, por razões óbvias,

de *nikkei* — japoneses nascidos fora do Japão ou residentes no exterior —, *nissei* — filhos de japoneses —, *sansei* — netos de japoneses — e *yonsei* — bisnetos de japoneses —, até porque a maior comunidade japonesa fora do Japão está em São Paulo. Os voos da Varig viajavam praticamente lotados por essa comunidade de dekasseguis, que buscava melhores condições de trabalho na terra de seus ancestrais. Eram ordeiros, calmos e quietos. Muitos deles carregavam suas caixinhas de macarrão, água e outros itens, ou seja, praticamente não nos chamavam para nada. Mais tarde, eu viria a descobrir que os dekasseguis sofriam discriminação no Japão por parte dos nativos, que os viam como usurpadores da riqueza local. Além do mais, seus ancestrais eram considerados traidores da pátria, por terem abandonado o país em plena crise, triste sina a desse grupo sofrido: apontados no Brasil como japoneses, e no Japão como brasileiros, sofriam de uma constante crise de identidade.

Havia também, entre nossos clientes, executivos de empresas japonesas, desejosos de investir no nosso país, e grande número de empresários brasileiros em busca de novas tecnologias. Essa linha de comunicação e transporte que a Varig supria de forma eficaz tinha importância estratégica para o governo brasileiro, que via aumentar o fluxo de exportações.

Uma das características desses voos era a compra a bordo de produtos *duty free*: as vendas eram bem maiores quando os *dekasseguis* voltavam ao Brasil devido ao sucesso obtido em seus empregos, quase sempre temporários. Atraídos ao "país do sol levante" por empresários nem sempre escrupulosos, para períodos de três a quatro anos, enfrentavam carga horária desumana e moradias em condições precárias. Eram responsáveis por remessas substanciais de dinheiro aos seus parentes no Brasil, e conversando com eles, percebi a responsabilidade enorme que carregavam como se fosse uma mochila pesada: se obrigavam a ter comportamento imaculado, visto que a cultura japonesa taxa o erro e a derrota como perda da honra. É uma sociedade muito rígida.

Em uma de minhas poucas vindas ao Brasil nesse período, viajei na executiva ao lado de um simpático passageiro japonês. Fiquei observando-o fazer pacientemente um *origami*, o *tsuru*, ou grou, a ave sagrada nipônica que simboliza paz e prosperidade: esse tipo de encontro com pessoas inusitadas era um dos temperos da vida de aeronauta. Conversou comigo, logo após me ofertar sua obra de arte, num português

próximo ao perfeito, o que suscitou minha latente curiosidade. Era japonês nato e optara por estudar português no curso diplomático. Tinha como missão, no Brasil, cuidar da recepção e do protocolo na iminente visita do imperador japonês. Constatei sua admiração pela música brasileira ao ler seu endereço eletrônico: vinicius@. Sua simplicidade e doçura reforçavam minhas impressões sobre aquele povo de maneiras suaves.

O voo de ida tinha 11 horas de duração, e graças a Ícaro, não havia mais pouso técnico em Anchorage. O avião tinha agora autonomia para enfrentar a distância de 5.451 milhas — equivalentes a 8.772 km — entre as duas cidades, a uma velocidade-cruzeiro de aproximadamente 800 km/h. O B-747/ 300 era tão grande que as horas passavam mais rapidamente. A diferença de inacreditáveis 16 ou 17 horas de fuso horário, dependendo se estivéssemos ou não no horário de verão, era enfrentada com galhardia. Antes do término do voo, distribuíamos aos passageiros a documentação para a imigração, além de uma pasta plástica com informações sobre a cultura japonesa, uma lista de telefones úteis locais, bandeirinhas brasileiras adesivadas e papéis de carta: um verdadeiro serviço de utilidade pública aos calouros na terra do Imperador Sol, como mostra a bandeira japonesa — Hinomaru ou bandeira do Sol, com o círculo representando o astro-rei, numa homenagem ao Imperador, símbolo do Estado.

O pouso no aeroporto de Narita tinha algo especial, além da visão de plantações de arroz: a despedida daqueles passageiros era longa e cheia de reverência, um abaixar de dorsos ininterrupto. Afinal, o número total de 405 fazia do desembarque um exercício de paciência, e muitos deles queriam nos dar algum tipo de lembrancinha como agradecimento, além de apertar nossas mãos.



A chegada ao Righa Hotel me provou que os dias que passaria ali nos pernoites seriam de puro prazer. A recepção era um luxo só. Os metais e os lustres brilhavam, os sofás de couro e as mesinhas auxiliares eram lindos e limpíssimos, os arranjos florais de uma delicadeza ímpar. Do meio da recepção tínhamos a vista de um belo jardim interno com cascatas e os funcionários, de gentileza extremada, nos aguardavam com pilhas de *massu* — potes para saquê — e uma tina da aguardente de arroz tão popular no Japão.

Nos quartos, decorados tradicionalmente, um quimono nos esperava sobre a cama de solteiro, com diversos comandos eletrônicos na mesinha de cabeceira. O banheiro tinha todo o material de conforto necessário, mas mesmo com tudo isso à mão não se podia ceder ao sono, já que pelo horário local eram apenas 18h00. O jeito de despistar Morfeu, descoberto pelos primeiros colegas baseados em LAX, era repassado a cada troca de tripulação nova no pedaço: ir para a academia e malhar nos excelentes equipamentos à nossa disposição, depois uma sauna e ofurô. Eventualmente, até podíamos nos dar ao luxo das caras massagens orientais, pois a gorda diária era paga em *yens* e a conversão para dólares americanos bem vantajosa. Saíamos dali direto para o restaurante de um hotel próximo, que servia também os tripulantes da Northwest Airlines. O preço era bom e a comida honesta, feita na hora.

De volta aos quartos, tentávamos ler revistas e jornais — de preferência brasileiros, para saber o que acontecia em nosso país —, mas mesmo sem ser bem-vindo chegava o sono dos justos. Adormecíamos, e no meio da madrugada o fuso mostrava a sua cara mais malvada e lá estávamos nós, com os olhos arregalados, esquentando o providencial macarrão de copo (*Cup Noodles*) comprado nos supermercados locais e esperando que o sol nascesse para pular da cama e ir caminhar pelos arrozais de Narita.

Tínhamos que ter atenção redobrada para nos desviar de possíveis cobras no trajeto. Uma das coisas mais marcantes para mim foi o lixo deixado no meio da mata pelos moradores, que ia desde geladeiras até eletrônicos, um susto: eu jamais imaginaria isso num lugar onde tudo é tão dentro da lei.

Dava dó ver as velhinhas japonesas agachadas, plantando ou colhendo arroz, com uma corcunda acentuada em função da coluna dobrada por tanto tempo. O passeio reservava também visões bizarras, como o curral de vacas, tão acanhado que doía ver as coitadas, amarradas tão próximas umas às outras que sequer davam passagem às moscas, zumbindo por cima e por baixo delas: meu olhar se fixou feito cola na cena de uma delas, aleijada, sendo ordenhada por seu "tratador", que se regozijava ao ver o leite saindo das tetas do imenso úbere.

Chegando da longa caminhada, íamos direto ao restaurante do hotel para um fartíssimo café da manhã, um *american breakfast* acrescentado de todas as iguarias japonesas. Era praticamente nossa refeição principal: aproveitávamos para burlar o almoço e economizar bela parte dos *yens*, trocados na saída por dólares americanos.

A condução do hotel nos deixava na estação de trem próxima ao centro. Passear pelas ruas estreitas de Narita — com seus sinais sonoros de trânsito em respeito aos deficientes visuais, suas construções típicas, suas lojas impecavelmente limpas e cheirosas com tudo que o Japão tinha a oferecer — instigava o meu (compulsivo) espírito *comprístico*, com destaque para as malhas de excelente padrão e sedosas ao toque. E para facilitar minhas andanças entre LAX e TYO, tratei de comprar uma mala modelo Varig, dotada de rodinhas e uma alça retrátil: um luxo!

O voo de retorno, que decolava às 19h00, guardava uma surpresa: em função do vento de cauda a favor o tempo percorrido diminuía drasticamente para nove horas e, devido à diferença de horário,

pousávamos em Los Angeles às 9h00 *do mesmo dia*. A isso podíamos chamar "ganhar tempo": recebíamos de lambuja as horas já usufruídas do outro lado do mundo.

Apesar de nessa rota ter desaparecido o B-707 cargueiro, com seus seis aviadores, não nos apegávamos a este tipo de lembrança: as superávamos. Creio que os tripulantes têm um dispositivo de proteção, uma espécie de amnésia calcada no dia-a-dia, nos afazeres entre manches e bandejas, que reserva um lugar remoto do cérebro para episódios que poderiam nos fragilizar.

Numa conversa sobre a estada no hotel Hacienda e seus custos, Marcos — meu colega de baseamento em Hong Kong — sugeriu que eu me mudasse para seu apartamento de dois quartos num condomínio de Hermosa Beach, onde já se hospedavam mais dois colegas. Aceitei de pronto: seria conveniente, até que eu encontrasse algo mais barato do que o hotel. O condomínio, localizado na Herondo Street, ficava a duas quadras da praia — com suas areias de grãos graúdos e uma ciclovia até Santa Monica, um caminho que explorei à exaustão numa velha bicicleta japonesa que ganhara do colega João Luz.

Em Hermosa Beach reencontrei Paulo Barros, um comissário que já estava para deixar o baseamento, com quem dividi apartamento até seu retorno definitivo para o Rio de Janeiro. Foi um período inesquecível: muitas descobertas, risos, comidas brasileiras preparadas por ele com esmero, passeios, segredos revelados e a certeza de uma amizade que se estenderia por muito tempo. Como esquecer a maravilhosa torta de queijo da loja Mary Calendar — que apelidamos de Maria Calendário — e o olhar cúmplice e revelador entre nós?

Não havia gasto sequer um centavo na decoração do apartamento: tudo tinha sido herdado do querido amigo. Minha consciência não doeu, nem me vi na obrigação de pagar nada, já que o mobiliário vinha de coisas deixadas no rico lixo americano, ou, no máximo, de alguma *garage sale*. É isso mesmo que você leu: LIXO. Era só ter um olho clínico, observador e atento aos horários: numa simples excursãozinha noturna, nossas casas temporárias ficavam arrumadas. Os apartamentos alugados tinham armário embutido, fogão e uma pequena geladeira. Ficava faltando conseguir uma mesa e cadeiras plásticas, um colchão e, quem sabe, uma mesinha de cabeceira. Roupas de cama e

banho, copos, panelas, pratos e talheres eram comprados na Target, verdadeiro paraíso de nossas cobiças e necessidades.

Nesse apartamento, descobri que o material utilizado na construção era o gesso acartonado, semelhante a divisórias de madeira, e reboco por cima — coisas de quem teme o grande terremoto previsto para a área, "The One", mas que também permeia os sons dos apartamentos vizinhos. Um dia, ao chegar de um voo, escutei no apartamento ao lado o barulho típico de casal transando. Busquei de onde vinha o som — sou curiosa, lembra? — e achei-o mais nítido dentro do armário. Ali, em pé, fiquei escutando o casal americano se entregar aos prazeres da carne, ela gemendo "*come, come*". A inveja me comeu.

De outra vez, foi o barulho de gente discutindo no apartamento de cima quando a noite já ia alta. Fiz "psiu", e nada de a baderna cessar. Não tive dúvidas, bati com o cabo da vassoura no teto do banheiro, crente que assustaria os contendores... mas... surpresa! O "transporte das bruxas" furou o gesso e eu fiquei com cara de tacho, tentando inventar uma mentira plausível para dar ao zelador do prédio e consertar o estrago.

Dada a economia feita tratei de comprar um carrinho, que não era nenhuma "Brastemp", mas que dava pro gasto. O importante era ter um veículo automotor que me conduzisse aos destinos desejados, e o *Rabbit* cumpria a missão. Mas antes de tomar tal decisão, precisei me dedicar com afinco ao estudo das leis e regulamentos da DMV (Departamento de Veículos Automotores) para obter a carteira de motorista, após um exame de direção e perguntas pertinentes da austera inspetora americana: um documento de primeira grandeza na escala de importância, já que sem ele era quase impossível ter crédito no comércio e no sistema bancário. A partir daí, as ofertas de cartões de crédito choveram em minha porta.

Os deslocamentos de automóvel exigiam um estudo bem apurado de mapas das estradas, avenidas e ruas. Los Angeles é uma cidade de proporções gigantescas e tudo, absolutamente tudo, fica muito longe. Basta trafegar pelas avenidas La Brea ou Hawthorne para entender o verdadeiro significado de distância.

Durante essa estada convidei meus sobrinhos Miguel e Igor a me visitar e, de quebra, conhecer a cidade. Vindos de Porto Alegre, sem falar praticamente nada de inglês, ficavam sem pai nem mãe nem tia — quando esta voava para a Terra do Sol Nascente. Assim, circulavam somente pelas cercanias do condomínio. Mas os compensei levando-os a conhecer a

cidade de Solvang, uma mini-Dinamarca; a famosa Huntington Beach, conhecida entre os surfistas por suas ondas generosas; a claramente mexicana San Diego e seu zoo, com os lentos e bicolores pandas e os vinhedos ao longo da estrada. Em nossa ida ao píer de Santa Monica, tivemos uma visão inusitada: um surfista com ambas as pernas amputadas, que nadava com os braços e a ajuda de uma perna mecânica. Dei a eles momentos de muita alegria e lembranças para uma vida inteira. A Varig, naquela época, proporcionava a nós e a nossos parentes a chance de viajar pelo mundo com uma passagem grátis condicional — o tão desejado e requerido G.C. que possibilitava embarcar a valores irrisórios, desde que houvesse assento disponível. Como se não bastasse, ainda tínhamos direito ao passe particular, que nos permitia viajar pelo Brasil na condição de tripulante extra.

Nesses anos de aeromocinha meu inglês tivera um *upgrade* considerável, com cursos e mais cursos inconclusos. Para melhorá-lo ainda mais nesse período nas terras do Tio Sam, resolvi frequentar um dos tantos cursos de inglês para adultos ministrados nas escolas americanas. Era "chicano" — mexicanos residentes nos *States* — pra todo lado, vindos em sua maioria do condado de Torrance, relativamente próximo ao lugar onde eu estava morando. Embora sedentos por falar bem, sua dificuldade de aprendizado e inconfundível sotaque os denunciava em qualquer lugar.

Entre um voo e outro para o sudeste asiático tínhamos tempo razoável para conhecer outros lugares. Numa dessas folgas, peguei o "coelho veloz" e me mandei para a estrada: o Grand Canyon me aguardava! No meio do trajeto, embasbacada, assisti ao transporte de uma casa em plena estrada. Atravessei a Califórnia e Nevada e cheguei a Utah, onde adentrei o Zion National Park, com suas montanhas e enormes *canyons*, platôs e monumentos esculpidos pela natureza caprichosa em cores variando do creme ao rosa, até sobressair-se no vermelho. De clima árido e vegetação esparsa, era uma visão esplêndida que se mostrava sem pudor. Na passagem pelo parque encontrei fazendas, casas bucólicas à beira da estrada e americanos desorientados em termos geográficos e com conhecimento zero a respeito de lugares, coisas e pessoas fora de suas fronteiras. Eventualmente, até conversavam, mas se restringiam a assuntos que pudessem dominar: a vida naquelas paragens... e deu. Não tinham o hábito de ler ou se informar sobre outras culturas e assuntos.

A travessia nos reservava montanhas geladas pelo caminho, onde a necessidade de correntes nos pneus se impunha e o brilho do sol sobre a neve quase nos cegava, nada que me tirasse o bom humor, nem mesmo um ônibus escolar atravancando a estrada deserta que emperrou meu *coelhinho* valente. Fiquei um tempão atrás dele — nos Estados Unidos é proibido ultrapassar ônibus escolar em estradas de mão dupla — até uma parada providencial, onde desembarcaram alguns estudantes índios numa reserva navajo em meio ao nada.

A aldeia indígena tinha um pé na modernidade, com antenas parabólicas e caminhonetes possantes à vista. Naquele país sério, onde a democracia vigente preconiza direitos iguais para todos, os brancos tinham a obrigação legal de respeitar os índios.

Descobri também que podia quebrar o silêncio com um grito daqueles, de botar qualquer angústia boca afora, e escutar seu eco reverberando nas montanhas. Na chegada ao Grand Canyon, no Arizona, a diversidade de cores mutantes no pôr do sol me deixou em estado de graça. O vale de rochas serpenteado pelo rio Colorado — que varia da mansidão às águas turbulentas de suas corredeiras propícias ao *rafting* — doía de tão bonito em seus 400 e tantos quilômetros. A cor rosada predominante se deve à presença de feldspato, e o arenito amarelo de 260 milhões de anos, onde cada camada de rocha é testemunha de uma era geológica diferente, é um capítulo da história do país gravado em pedra, fornecendo informações preciosas sobre a formação e modificação da Terra. O lugar me lembrava os filmes de faroeste. Parecia que, a qualquer momento, John Wayne poderia surgir de suas entranhas, mas o perigoso *tour* de descida das paredes no lombo de mulas, beirando precipícios, era excitante demais para o meu gosto.

Só por essa visita ao parque o baseamento em Los Angeles já teria valido a pena, mas eu ainda ansiava pelo retorno através da famosa Rota 66. Decepção: só mesmo este adjetivo para descrever o que vi naquela estrada chinfrim, de péssima conservação e placas indicativas perfuradas por balas, sem visual lateral que valesse a pena. Um de meus destinos de viagem mais incensados na adolescência tinha escorregado envergonhado pela janela do carro e sumido no vento.

No voo 832 de 21 de novembro de 1995 tive a oportunidade de levar a delegação do Grêmio. O time de futebol de Porto Alegre tinha acabado de conquistar a Copa Libertadores, o que lhes dava direito de

jogar na capital japonesa contra o titular da Liga dos Campeões da Europa. Durante o voo, a festa a bordo rolou solta, os gaúchos nos saudando com cuias de chimarrão fumegando e os *bah, guria* de praxe. O serviço era interrompido a toda hora com tantos passageiros andando pelos corredores da aeronave, todos vestidos com a camisa gremista e a bandeira do Rio Grande do Sul sobre os ombros à guisa de poncho, mas nada que não pudéssemos contornar. Nosso bom humor e disposição foram de tal forma elogiados que até o jornal gaúcho Zero Hora fez menção à nossa performance.

Tais múltiplas emoções eram compartilhadas pelos passageiros, e foi provavelmente essa sensação de retorno à terra-mãe que levou um japonês, passageiro da Classe Executiva, a ter um mal súbito que o impediu de pisar no solo amado. Morreu a bordo.

Antes do término de minha curta estada em L.A., fiz amizade com Penha e Lilian, que me convidaram a dividir seu amplo apartamento em Redondo Beach caso retornasse à cidade. A primeira era funcionária do *check-in* e a outra vendia e entregava produtos cosméticos nos salões de beleza da cidade. Meu interesse na pós-graduação da UCLA fez com que eu me inscrevesse no baseamento de dois anos, que começaria em 1996. E consegui!

Back to L.A.

De volta a Los Angeles, com o sonho guardado de ser pós-graduada em Economia pela renomada universidade da California, tracei metas para conseguir meu intento. Sabendo que para entender todo o teor das matérias que seriam ministradas meu inglês precisaria de um verdadeiro polimento, me matriculei num curso intensivo do Cambria English School, conceituada escola em Downtown. As oito horas diárias de gramática e conversação preenchiam meus dias. Era tão cansativo que, certa vez, solicitei a um dos professores que me deixasse pensar em português pelo menos nos intervalos: curioso sobre o Brasil, ele tudo me perguntava durante o recreio.

Cinco vezes por semana era essa a minha rotina, só interrompida quando os voos assim o exigiam. Mais uma vez, portanto, os livros compunham parte de minha bagagem. Para dar conta do *homework* —

dever de casa — e introjetar tanto conhecimento, era necessário estudar pelo menos duas horas por dia além das aulas. Me tornei íntima de preposições, verbos e expressões idiomáticas. Aprendi que quase todas as palavras podiam ser substantivo, verbo ou advérbio, e a usar adequadamente as preposições *in* e *on* que, até então, eram bolinhas de pingue-pongue desgovernadas em meu parco vocabulário. Descobri que caso tirassem "*to get*" de seu dicionário os americanos acabariam mudos, o que me deu certa tranquilidade: não me fiz de rogada e agi como os nativos, usando o verbo para tudo. Outro verbo que assusta qualquer cidadão pelas bandas do Tio Sam é "*to sue*". Ai daquele que o escuta: é tão comum quanto as *french fries*, e os coitados fogem da ameaça de processo como o diabo da cruz.

Eu me divertia transformando o "t" em "r", como é hábito do californiano: *Uor a biurifol uorersaide!*, eu dizia: que bonita orla. Os demais alunos, em sua maioria cidadãos mexicanos, almejavam passar no Toffel, que lhes daria a oportunidade de frequentar qualquer faculdade. Morro de rir até hoje quando me lembro de um colega traduzindo literalmente a advertência "*adult content*", que constava no início de um filme, como "adulto contente": o pobre do conteúdo para adultos acabava de ser assassinado pela boca ingênua da criatura.

Os professores tentavam também ensinar o uso das medidas americanas — *miles, feet e inches* — usadas somente naquele país e na Inglaterra. A adaptação não foi fácil. Eu já enfrentava essa luta a bordo para converter graus Celsius em Farenheit, além de metros para pés e quilômetros para milhas: com o auxílio de uma tabela, era um mundo de contas no dia-a-dia.

Foram meses de idas e vindas ao distante e perigoso centro de Los Angeles. Passei a dominar as *highways*. Às vezes, me pegava meio tristonha por não poder dedicar meu tempo livre a passear como os demais tripulantes, mas sabia que, no futuro, ficaria orgulhosa de tanto esforço. E isso aconteceu. Sonhar em inglês me deu a certeza de que o aprendizado tinha valido a pena.

Também em Downtown ficava o mercado mais informal da cidade. Separados por ruelas sujas, os galpões eram compostos de vários estandes de comerciantes chineses, que àquela altura já mostravam suas garras para a América vendendo de tudo a preços baratos, inclusive muitos produtos falsificados. Demos ao lugar o apelido de "baixaria", por ficar na

"parte baixa" da cidade e estar localizado nas proximidades de um prédio onde o serviço social servia um sopão aos *homeless* por volta das 5h00 da tarde. Então, antes desse horário, tínhamos que encerrar as compras para evitar o perigo à espreita.

O domínio dos pontos cardeais e a memorização do número das estradas eram fundamentais para se localizar na enorme cidade. Conhecer a posição do sol era de grande ajuda: como a praia ficava próxima à minha casa, saber que se punha a oeste e se deitava no Pacífico facilitava meu raciocínio geográfico. O clima ajudava, e as chuvas raramente davam as caras.

Dividia com Penha e Lilian um apartamento térreo tipo casa de três quartos, com uma bela decoração, e também as tarefas de limpeza, o que nem de longe era cansativo: nos divertíamos muito aspirando o pó dos carpetes e móveis, limpando os banheiros e cozinha e cantando "Eu quero uma casa de campo..." O quintal com churrasqueira foi palco de muitas reuniões de amigos. Dali até o centro era em média 40 minutos, mas o conforto de meu Honda Civic automático, recém-adquirido por uma quantia impensável no Brasil, sublimava o tempo.

Quem desejar dirigir nos Estados Unidos precisa aprender a abastecer por sua própria conta e risco, o que dá uma sensação danada de liberdade. Nesses postos com lojas de conveniência, eu via o ridículo da lei que proibia o consumo de bebidas alcoólicas: bastava o sujeito colocar a garrafa ou lata dentro de um saquinho de papel pardo para ficar bebericando sem que ninguém o importunasse. É cristalina a hipocrisia americana.

Em Redondo, fiquei sabendo de algumas regras que, se adotadas no Brasil, haveriam de contribuir para melhorar o tráfego diário como, por exemplo, os dias marcados para a limpeza de cada via. Não podíamos deixar os carros estacionados em determinados horários, e a coisa funcionava. Todo mundo respeitava, até porque em caso contrário seriam multados. Simples assim.

Passados alguns meses, resolvi que tinha chegado a hora de morar sozinha. Fui à luta e aluguei um apartamento de dois cômodos com um grande quarto, um *den* (antessala) avantajado, uma sala imensa com lareira elétrica, cozinha americana e uma bela varanda com vista para a área externa do prédio com piscina. O banheiro tinha uma enorme banheira; fora dele, uma pia com espelho onde eu desajeitadamente

pintava os cabelos. O endereço era um charme só: 1600 Ardmore Avenue # 306 — Hermosa Beach, CA — 90254. Decorei com móveis comprados na Ikea, loja sueca de departamentos que vendia desde abajures até móveis desmontáveis, tudo de excelente qualidade e com um manual tão detalhado que transformava a montagem em brincadeira de criança. Na garagem havia um depósito disponível para cada morador. No térreo do edifício, sauna, piscina aquecida, sala de ginástica em ambiente fechado e salão de jogos, além de lavanderia com diversas máquinas de lavar e secadoras automáticas à base de moedas. Em frente, o supermercado Von's, onde me esbaldava com os *blends* misturando diversos tipos de cafés — adoro o café americano, para desespero de amigos brasileiros — e alimentação variada, inclusive o famoso leite em caixa PAC vermelha e branca, com vitamina D de sobra, e o suco de laranja Tropicana, com sabor de quero mais.

Um dia, ao levar as roupas para lavar na lavanderia, encontrei o funcionário encarregado da limpeza do condomínio, e qual não foi a minha surpresa ao tentar falar com a criatura em inglês e sacar o sotaque nordestino do cabra. Descoberto, tentou na hora me aliciar para a Igreja Universal, que já tinha aportado por aquelas bandas. Inventando mil desculpas para não magoá-lo, saí de fininho. Eu morria de inveja das facilidades disponíveis para os moradores da cidade: para qualquer reparo necessário na nova morada, me dirigia de imediato até a imensa Home Depot, e foi tentando cortar caminho da loja até meu apartamento que cometi minha única infração de trânsito por lá. Não deu outra: surgiu do nada uma viatura policial.

É assim mesmo: basta você bobear que os caras, uniformizados de maneira impecável e com mil badulaques na cintura, parece que descem de um helicóptero em busca da presa. Além de me advertir e multar, me mandaram para a escolinha de ensino de trânsito para infratores, e até que não foi de todo ruim passar uma semana com os instrutores: fiz amizade com os demais espertinhos que ali sentavam suas bundinhas para reaprender as leis locais. Para alegria de minha mãe, eu deixara de ser um arremedo de corredora de Fórmula Um, mas difícil mesmo foi me desvencilhar do "jeitinho" carioca de dirigir: o olhar incessante para seu próprio umbigo que o transforma em um egoísta imprudente querendo sempre levar vantagem, na terra sem lei em que se transformou o Rio de Janeiro.

Todos os dias, eu corria pelo caminho coberto de pequenas lascas de madeira e ladeado por árvores esparsas que atravessava vários condados. Na altura de Manhattan Beach, havia equipamentos para ginástica ao ar livre onde eu botava o corpo à prova, de tanto fazer abdominais. Minhas pernas e barriga adquiriram consistência. A vida me sorria.

Para meu total deleite, na esquina de minha nova casa havia várias salas de cinema, onde podia assistir aos filmes recém-lançados pelos estúdios locais. Afinal, eu estava ali, na terra do cinema.

Um colega antenado introduziu o computador em minha vida, facilitando a comunicação com o mundo pontocom. As noites ficaram mais curtas e o mundo perdeu fronteiras, e eu mal desconfiava que mudanças isso iria provocar no mercado de trabalho e nas comunicações. Antes disso, já tinha comprado um celular Motorola que mais parecia um tijolo, e não sentia mais inveja das prostitutas chinesas. Mal sabia eu que estes dois equipamentos iriam acabar com a minha privacidade para sempre.

Minha irmã Beatriz estava atravessando uma crise conjugal e a convidei para vir a Los Angeles com seu filho Cristiano. Passeamos por todos os lugares. A viagem até Las Vegas foi em meio a muitas risadas, olhando os *joshuas* do Deserto de Mojave e o incrível estacionamento/ cemitério de aviões das empresas de leasing, que recebiam as aeronaves de empresas em débito e as deixavam ali para evitar oxidação, devido à baixíssima umidade. Eis aí uma característica que me agradava de verdade no oeste dos EUA: o clima árido impedia a formação de mofo, ao qual sou alérgica. Ali no deserto, vimos ainda o *outlet* de preços imbatíveis e a "plantação" de ventiladores gigantes que gerava energia eólica, me fazendo pensar no desperdício dos ventos nordestinos brasileiros, ou mesmo os da Costa Azul carioca.

A cidade dos jogos já era minha conhecida de longa data, o que não significava que não teria novidades. Estas brotavam feito grama em terreno fértil. Nos hospedamos no Circus Circus, uma mistura de circo, parque temático e cassino nas vizinhanças da estonteante Stratosphere Tower, com tantas opções de lazer que, se quiséssemos, nem precisaríamos sair dali. Os hotéis/ cassinos tinham se multiplicado, as luzes estavam ainda mais feéricas e os shows, estonteantes. Jamais esquecerei o "Mystère" do Cirque Du Soleil no teatro do Treasure Island Casino e sua

trilha sonora, cantada ao vivo e fazendo de nossos olhos cascatas portáteis. E quanto à batalha naval encenada em frente ao mesmo hotel? O *playground* da América, ou Cidade dos Pecados e casamentos relâmpagos, era coisa para se guardar na memória.

Os tripulantes do baseamento eram gentis e acolhedores, fazendo de suas casas pontos de encontro constantes onde comentávamos nossas experiências e trocávamos ideias, inclusive sobre a chatice do interminável julgamento do famoso jogador e assassino O.J. Simpson e o bairrismo e a visão estreita dos noticiários americanos, que abordavam somente temas relativos ao próprio país ou, quando muito, aos conflitos do Oriente Médio. A maioria havia escolhido Torrance para viver. Tinham lá seus motivos, um deles por certo sendo o preço mais acessível dos apartamentos.

Não era o caso de Érico e Dalva, comandante e comissária respectivamente, que optaram por morar em Marina Del Rey — localidade de casas à beira de *piers*, ancoradouros charmosos para barcos de todos os tamanhos. Queriam usufruir da proximidade de sua paixão antiga: estavam construindo um iate e tinham ali mais ideias para adaptar ao seu projeto.

Aos tripulantes que levavam a família para usufruir do *american way of life* estava reservada a surpresa de terem seus filhos alçados a turmas mais avançadas que no Brasil e agraciados com as melhores notas na escola, visto que sua cultura geral era superior à dos coleguinhas americanos. O orgulho tomava conta dos pais, que viam seus filhos dominarem o idioma com muito mais facilidade do que eles mesmos. Infelizmente, apesar das oportunidades disponíveis, muitos colegas voltavam do baseamento falando um inglês sofrível.

Com nariz farejador para boas compras, algum tripulante vislumbrou nas lojas de artigos usados Goodwill e Salvation Army uma oportunidade de negociar tais produtos, ou mesmo comprá-los para uso próprio. E como tudo na aviação andava a jato, a notícia logo se espalhou. Essa facilidade de comunicação, aliás, levava muitos profissionais liberais e donos de lojas a tratarem os tripulantes como seres especiais, com poder de propagandear bons serviços e aumentar o rol de clientes de dentistas, advogados e médicos.

E pra provar como isso era verdadeiro, uma colega espanhola me perguntou no *upper deck* do 747:

— Gostou do meu novo sorriso?

— Sim, me parece diferente. Afinal, já te conheço desde 1974 e não me lembro de ter sido tão harmonioso.

— Não são meus.

— Como?

— São obra da Helena, minha dentista, que me fez jaquetas.

— Gostei da perfeição do trabalho. Mas além de jaquetas, casaquinhos e próteses — eu às gargalhadas — ela trata de canal?

— Sim, vou te dar endereço e telefone. Já a recomendei a outros colegas.

A saudade do Brasil era amenizada, em parte, na loja de produtos brasileiros, onde podíamos encontrar desde fitas de vídeo de novelas brasileiras até feijão preto e leite condensado. Ou, então, na churrascaria montada por um engenheiro de voo com um faro excelente para captar dinheiro dos tripulantes.

Os voos para Tóquio sempre tinham novidades. Uma delas foi conhecer uma discoteca exclusiva para tripulantes do mundo inteiro, que pernoitavam por ali. O curioso ficava por conta da "embalagem" do *dancing place*: um *container*. Ao entrar naquele pequeno ambiente metálico, dávamos de cara com o fog dos cigarros dos frequentadores, que bebiam e falavam alto em vários idiomas. Os mais assíduos eram da Northwest Airlines, em vista da enorme quantidade de seus voos diários vindos de LAX. A música rolava solta, envolvendo as pessoas em novas amizades, romances ou promessas de futuros encontros.

Uma das boas recordações vem do voo capitaneado pelo culto e saudoso João. O cara era muito bem relacionado, e suas histórias carregadas de detalhes da época de Chico Buarque — do qual tinha sido contemporâneo de escola — e outros expoentes da música brasileira nos deixavam encharcados. Após o embarque, avisei ao comandante que a cantora Miúcha estava presente. De imediato, João me disse para convidá-la para a FC. O sorriso branquinho com belos dentes, instalado no seu rosto simpático, convidava à alegria. Foi um dos voos mais divertidos do baseamento, e o tempo deu continuidade à nossa amizade.



João, eu, Miúcha e Frazão, na galley

Até eu tive os meus episódios com personalidades do meio musical. Certa vez, mexendo nos fornos, cortei um dedo da mão esquerda. Sangrou de imediato e a dor foi tanta, que o grito se agarrou em minhas bochechas. Vendo minha cara de sofrimento, um passageiro que acabara de sair do banheiro se ofereceu para me ajudar. Sua gentileza ao fazer meu curativo foi genuína, e conversamos um pouco. Só na despedida dos pax em L.A. me dei conta de que o *gentleman* era o cantor pernambucano Lenine. Coisas da aviação.

Em outra ocasião, me espantei ao reconhecer Baden Powell num voo para o Japão. O grande violonista de minhas lembranças não cabia na figura magra, desamparada e frágil, sentada junto a seu filho Marcel em frente à *galley* da classe turista. Pedi-lhe perdão por não poder fazer seu *upgrade* para a executiva, que estava lotada. Me sentia mal ao ver aquele compositor e instrumentista virtuose, que tanto havia contribuído para a música brasileira, meio espremido ali, com o barulho usual do manuseio dos fornos e troca dos carros de comida a perturbar seu sono.

O povo japonês era educado, gentil, servil até. Era um prazer viajar de trem a passeio de Narita até a capital, ao contrário dos anos 1980 quando as tripulações se hospedavam em Tóquio e iam de trem até o aeroporto de Narita. Andávamos em bando para não nos perdermos — as estações não tinham sinalização em inglês —, sempre liderados por algum tripulante já versado nas andanças pelas ruas e baldeações de metrô e trem.

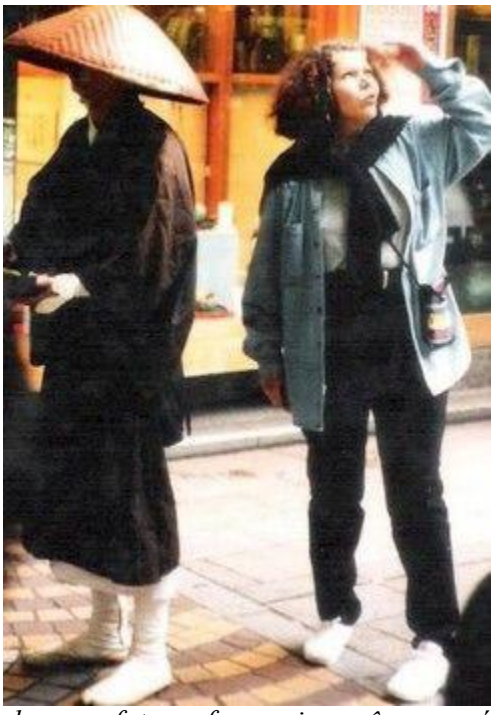
Os bairros escolhidos ficavam por conta do interesse do grupo. Assim, a cada voo escolhíamos novo rumo: o centro, por suas lojas de

eletrônicos — como a monumental Sony, onde víamos as novidades que seriam lançadas —, templos e a profusão de lojas europeias, instaladas ali graças à fome de consumo do povo local; Shibuia, o bairro modernoso de frequentadores exóticos, principalmente os coloridos punks; Ginza, por seus inúmeros restaurantes; a Avenida Ometesando, paraíso das consumidoras de produtos de luxo e preços astronômicos, com suas lojas de grife; o parque Ueno na primavera, época da florada das cerejeiras — Sakura —, que deixavam os gramados cobertos de flores da árvore símbolo do Japão durante a Hanami — "ver a flor" —, festa que envolvia multidões de japoneses em verdadeira romaria: ali armavam grandes piqueniques, em celebração à efemeridade da vida.

Mas não ficava por aí. Havia também o espetáculo da cerimônia do chá — conhecida como *Chanoyu* ou *Sado* —, bebida originária da China e difundida no Japão através dos monges budistas, onde, com a eliminação do processo de fermentação, produziram um novo tipo de cor verde e aroma inconfundível. O ritual de sua preparação adquiriu tamanha importância que se tornou uma espécie de filosofia de vida, e o primeiro de maio é reservado à comemoração da primeira colheita do *sincha*, o broto das folhas a partir do qual é produzido.

O respeito ao próximo era perceptível a olho nu: bastava observar os japoneses, que quando estavam gripados usavam máscaras cirúrgicas brancas para não contaminar os demais. E os ouvidos agradeciam a delicadeza local das buzinas de som baixo, usadas raramente pelos motoristas e somente como último recurso para chamar a atenção. A cidade tinha os costumeiros ruídos de tráfego e de pessoas, mas tudo dentro de padrões altamente civilizados.

As incursões pelos arredores de Tóquio nos davam a oportunidade de ver japoneses tipicamente vestidos. A indumentária dos homens, com um quê de desenho animado, lembrava os ninjas tão adorados pelas crianças, com seu chapéu de palha similar a uma peneira invertida, roupão preto e largo sobreposto a outro branco e polainas com divisão para os dedões dos pés; as mulheres eram um charme só com seus quimonos de seda e eu, disfarçadamente, me posicionava ao lado deles para ser fotografada e registrar momentos tão especiais.



Disfarçando para fotografar um japonês com pés de ninja

Foi num desses passeios que uma colega, engraçada por natureza, precisou ir ao banheiro enquanto percorríamos os corredores do metrô. Sua comunicação com os japoneses foi hilariante: tentando de todas as formas fazer com que a entendessem, resolveu fazer uso de mímica e apontou sua genitália com o dedo indicador dizendo, com ar de desespero e si-la-bi-ca-men-te, a palavra xixi. Conseguiu. E de nós tirou gargalhadas.

Uma das maiores diversões do povo japonês estava nas casas de *patchinko*, uma verdadeira febre. Fediam a nicotina: víamos pelo lado de fora das janelas aquele *fog* típico dos locais frequentados por fumantes inveterados. Outra sensação local era o karaokê. Em todo lugar havia um, e nos hotéis não poderia faltar. Acabamos nos rendendo ao prazer do canto.

Curioso era ver as melancias e melões de formato quadrado nos supermercados. O brilho da limpeza e a qualidade dos produtos agrícolas eram inquestionáveis. Dizia-se, maldosamente, que aquele povo nada criava, mas a tudo copiava e melhorava, de tal forma, que se tornavam imbatíveis, como haviam feito com os relógios suíços e pães e *pâtisserie* franceses: haviam recebido recentemente o prêmio de melhores padeiros do mundo.

A apresentação dos produtos mereceria capítulo à parte, como as minúsculas latinhas de refrigerantes à venda nas inúmeras máquinas de rua junto a uma diversidade de mercadorias ensacadas ou enlatadas. Os doces de feijão, as balas de diversos sabores em forma de película deslizante, embaladas em pequenas caixinhas plásticas? Imperdíveis. E o que dizer do design e motores de carros próximos à perfeição?

O belo fazia parte do cotidiano japonês. Até as grandes máquinas eram reduzidas a um tamanho diminuto, como os pequenos tratores que mais pareciam brinquedos: o detalhamento era herança da perícia com que criavam os famosos jardins.

Tudo ali me comovia, a estética, a gentileza, a disposição em nos ajudar com o idioma, quando nos estimulavam a formular uma frase em sua língua, desde o *moshi-moshi* — alô, ao telefone — até o *domo arigato* — muito obrigada —, passando pelo *corri-corri* — cafezinho —, *kudasai* — por favor — e *sumimasen* — desculpe-me. O *gaijin* — estrangeiro — era bem-vindo, o que não impedia nossas brincadeiras com as palavras: em quem gastava demais tascávamos logo um "sumiumaiscem". Nosso espírito crítico impagável nos levava a criar apelidos e expressões nem sempre favoráveis, como a que cunhamos para as japonesas que frequentavam a sauna do hotel: campeãs de natação. O motivo: *nada* de frente e *nada* de costas. Uma maldade, na terra de gueixas tão bonitas.

Os americanos, definitivamente, não tinham o mesmo charme. Por exemplo: não importava em que lugar estivesse nos EUA, sempre me chamavam do mesmo modo peculiar: *Clória*. Já escutar meu nome dito em japonês, por aquele povo de sorriso fácil e dentes quadrados, me divertia: eu era *Curaudia san* — *san* sendo um tratamento respeitoso, portanto, "senhorita Cláudia": o vocabulário japonês prima pela polidez, mas muitas vezes escorregávamos, apesar do curso de familiarização com os costumes a que havíamos sido submetidos antes de ir para lá. Não conseguiam pronunciar as palavras com duas consoantes seguidas, que não existem em seu idioma com exceção dos dígrafos "ch" e "sh", e, por isso, ríamos ao ouvir seu "jeitinho" de chamar o ator Brad Pitt: Barado Pitto. Diferente, não? Acostumar-se à maneira como pediam bebidas e comidas era um pré-requisito, como uísque com *mirko* — whisky com leite é *dose* — e *hammo* — presunto. E assimilando a maneira nipônica, pedíamos cerveja com destreza: *Sapporo biro kudasai*.

Foi em Narita que senti os efeitos nauseantes de um tremor de terra. O terremoto de baixa intensidade fez minha cama se comportar como um berço antigo balançado com ira por uma babá enraivecida. Acordei assustada e vi o copo de água na cabeceira — hábito que adquiri para minimizar os malefícios da baixa umidade causada pelo ar-condicionado — dançando feito bailarino russo. A sensação de folha solta numa tempestade de vento durou segundos, mas me pareceu uma eternidade.

O último grande terremoto no Japão atingiu Kobe em janeiro de 1995 e foi devastador. Todos os dias há pequenos tremores que nem são sentidos por serem de intensidade mínima, mas o trauma resta inconsciente no país sobre rodinhas — a maioria dos prédios é construída sobre um sistema de deslizamento para resistir aos abalos sísmicos — e os japoneses são treinados com frequência para emergências de grande porte: uma disciplina admirável.

Outra absoluta novidade em minha vida foi descobrir os hotéis, se é que assim podem ser denominados, com cápsulas para pernoite dos trabalhadores sem tempo suficiente para dormir em casa. Era como adormecer com a sensação de se estar num caixão, ou num exame prolongado de ressonância magnética, e me perguntei: o que a necessidade de sobrevivência na sociedade de consumo ainda será capaz de fazer com o ser humano? Ao mesmo tempo em que observava as dificuldades dos menos afortunados, via com olhos de não acreditar um prédio com campos de minigolfe para deleite dos detentores do poder.

Nossa escala para o Extremo Oriente tinha também como destino a cidade industrial de Nagoya, outro centro de grande concentração e distribuição de *dekasseguis* brasileiros. O hotel que nos hospedava tinha quartos de proporções diminutas, com uma cama de solteiro tão estreita e curta que tínhamos medo de cair ou dar de cara, durante o sono, com a parede onde era colada. Os mais altos sofriam. Nem os travesseiros ou o edredom de penas de ganso amenizavam a sensação de dormirmos embutidos. O acesso ao pequeno banheiro tinha um degrau no qual rezávamos para não tropeçar no meio da noite, quando acordávamos sonolentos e com a bexiga cheia. Apesar da ironia, seu nome, Nagoya Castle, até fazia certo sentido, pois se localizava em frente ao palácio imperial de formas belíssimas e circundado por um fosso profundo.

Ficávamos menos de 24 horas na cidade — que tinha uma rua inteira de prédios dedicados à mania do karaokê, como o JoyJoy, aberto 24h — entre a chegada e a saída do voo no dia seguinte, com uma só frequência semanal. Era comum viajarmos nas companhias japonesas, nossas parceiras na Star Alliance, onde víamos a delicadeza das comissárias e sua magreza ímpar. Quando eram chamadas pelos passageiros tinham o hábito de se ajoelhar junto ao cliente, numa atitude que poderia ser interpretada como subserviência. No entanto, o objetivo era não atrapalhar os demais e escutar de perto o interlocutor japonês, que fala baixo em geral.

A cada visita de amigo ou membro da família, a Disneylândia era destino certo. Este símbolo dos sonhos e fantasias infantis tornou-se de tal forma conhecido entre nós que pensei em solicitar participação nos lucros daquela fábrica de fazer dinheiro. Outros locais muito requisitados por meus turistas eram Hollywood — com seu imponente Chinese Theatre e a famosa calçada da fama —, o Universal Studios, o Hard Rock Café e a Rodeo Drive em Beverly Hills, bairro das mansões de artistas renomados, onde tive a oportunidade de rever a exposição das enormes e gordas esculturas do colombiano Fernando Botero. Mais uma vez, tive a confirmação de ter sido agraciada por Deus ao escolher a profissão. Afinal, quem mais teria o privilégio de ver a mesma bela mostra em Barcelona, Nova York, Paris e L.A.?

A longa jornada até Hong Kong tinha afugentado de minha mãe qualquer desejo de me visitar. Apesar de saber que LAX era também muito distante de Porto Alegre, não me dei por vencida e a convidei novamente. Sua resposta foi peremptória e definitiva:

— Minha filha, adoraria visitá-la caso você estivesse morando na Europa, mas os Estados Unidos para mim são um campo árido, sem história. Aguardarei uma de suas vindas ao Brasil para revê-la.

Eu não compartilhava a implicância explícita de Manoelita com os Estados Unidos. Muito pelo contrário, gostava da liberdade, do respeito aos direitos dos cidadãos e da punição aos infratores das leis. E minha admiração só fez aumentar ao constatar que os ricos e famosos não se furtavam a viver de maneira prosaica, quando quase esbarrei numa moça loura trajando um simples vestido florido, calçando sandálias e portando sacola de palha nas compras de um supermercado de West Hollywood,

bairro chique entre Beverly Hills e Malibu: era nada mais, nada menos, que Sharon Stone escolhendo frutas. Percebi que havia ali algo em comum com o Rio: o ar *blasé* do povo em relação ao convívio com artistas.

A similaridade dos californianos com os cariocas ficava evidenciada também no culto ao físico perfeito. A proximidade da orla faz das pessoas presas fáceis da ambição por um corpo de manequim, malhado nas academias e pistas de corrida. As diferenças mais marcantes ficavam sob nossos pés: a areia grossa e a cor escura das águas geladas do Pacífico. O clima árido tinha também seus efeitos adversos: me obrigava a usar diariamente umectante nas narinas, protetor labial e hidrante corporal, o *kit*-deserto adequado, ou sangraria pelo nariz e o ressecamento dos lábios resultava em doloridas rachaduras, o corpo feito couro de cobra.

Malibu Beach tinha um quê de familiaridade. Anthi, minha amiga grega, morava em um condomínio de belas *mobile homes* em frente ao mar. As casas, montadas dentro de veículos com os motores retirados e afixados em pilares de concreto, eram decoradas com bom gosto e tinham varandas e jardim. O condomínio tinha todas as facilidades dos demais, como lavanderia, piscina e sauna, e ali que participei de uma reunião inesquecível. Os convidados e anfitriões discutiam sobre a campanha de reeleição de Bill Clinton à presidência. Leitora assídua de tudo um pouco, não me contive, dei minha impressão a respeito. Qual não foi minha surpresa ao ver a reação de um dos presentes, me perguntando com voz irônica quem eu achava que era para discutir política americana. Entre estupefata e revoltada, lhe disse que a liberdade pregada por eles me autorizava, sim a emitir opiniões.

— Você é só uma latina, vinda de um país sem expressão.

— Sou sul-americana e você norte-americano. O que nos diferencia é questão de hemisfério e cultura geral. O que ficou bem claro quando aqui cheguei, ao ver que você sequer sabia a localização exata de meu país.

— Como você pode saber o que é ou deixa de ser bom para os USA?

— Antes de qualquer coisa, sou bem informada e conheço o mundo todo, e creio que você não pode dizer o mesmo. Além do que, não estou aqui usurpando nenhum posto de trabalho dos cidadãos locais. A propósito, você tem carro?

— Sim.

— Aposto que foi comprado a prazo, não é?

— Sim, mas o que isso tem a ver com o que estamos discutindo?

— Você verá, respondendo às minhas perguntas. Mora em casa própria?

— Sim.

— E a comprou a longo prazo. Errei?

— Não, não errou.

— Tudo que vocês compram é a crediário, com prazo a perder de vista. Tem curso superior completo?

— Não. Terminei o *high school*.

— Pois saiba que, apesar de oriunda de um país desconhecido pra você, moro em casa própria e tenho carro, tanto lá como aqui. E tudo comprado à vista, como é hábito de muitos brasileiros. E sou formada em Economia. Portanto, *my dear*, creio ter mais condições de entender e discutir qualquer assunto do que você. Mas o perdoo por tanta arrogância; afinal, isso é reflexo da educação frágil que recebeu. No dia em que tiver oportunidade de viajar pelo mundo e for ao Brasil, entenderá o verdadeiro significado de hospitalidade.

Naquela casa, senti pela primeira vez a rejeição de alguns norte-americanos em relação a imigrantes latinos, e agradeci a Deus por não fazer parte desse contingente e ser funcionária de uma empresa brasileira. Já havia visto o tratamento nada cortês que os cidadãos locais dispensavam aos "chicanos", que só tinham acesso a empregos de operários da construção civil, de limpeza em geral ou de entregadores de pizza, todos na faixa mais baixa da pirâmide do trabalho. Ser chamado de *John Doe* (João Ninguém) doía à alma e feria a autoestima do imigrante. Imagine se a Califórnia poderia prescindir da mão de obra dos mexicanos ali residentes. Seria o caos.

Os Estados Unidos, aparentemente tão empenhados em salvaguardar seus direitos, deveriam incutir nos cidadãos o respeito à Declaração Universal dos Direitos Humanos, que reza no artigo seis: "Todo ser humano tem o direito de ser, *em todos os lugares*, reconhecido como pessoa perante a lei." E os latinos não eram o único alvo das chacotas californianas. Reservavam aos japoneses a qualificação de maus motoristas: quando qualquer pessoa cometia uma barbeiragem ao volante,

diziam de imediato que só poderia se tratar de um dos muitos membros da enorme colônia japonesa local.

Anthi, uma amiga querida, tudo fez para minimizar o mal-estar. Ela sabia ser anfitriã e o tinha demonstrado inúmeras vezes. Curiosamente, trabalhava no Alice's Restaurant, aquele do píer de Malibu onde o amigo japonês me levara, lembra? Pois bem, quando ela me convidou para voltar lá, dei de cara no bar com Pierce Brosnan: o lindão era amigo dela e frequentador do restaurante. Fiquei gelada, parada feito estátua. Hoje sei que perdi a oportunidade de conversar e escutar a voz encorpada do agente 007 em pessoa.

Na mesma região assisti, horrorizada, ao incêndio que lambeu as encostas e destruiu casas e mansões cinematográficas. O clima seco não perdoava, e continua não perdoando a Califórnia, o estado americano com a maior concentração de habitantes por milha quadrada e ainda com a sina de estar deitado sobre a falha de San Andreas, com 1.300 km de extensão, coisa que tive oportunidade de comprovar pela primeira vez numa fila de banco, onde o choque entre as placas tectônicas me mostrou seus efeitos enjoativos e desconcertantes. Depois de me faltar apoio para os pés e minhas pernas se tornarem gravetos, as luzes se apagaram. As cortinas pareciam ter vida própria e as pessoas procuravam abrigo debaixo de escrivaninhas e alisares das portas, de acordo com a orientação do manual de sobrevivência. O recente terremoto de 1994 deixara muitas sequelas e aprendi a buscar a proteção adequada, mas o medo dos tremores me acompanhou durante o período em que morei na cidade. A diversidade cultural nos ensina cada coisa! Como no dia em que ouvi, por acaso, uma adolescente americana, que trabalhava em uma loja do Delano Mall, contando a uma colega que seus pais não viam a hora dela completar a maioridade, e lhe disseram: "Vá à luta, vá morar sozinha e lutar por sua sobrevivência". Fiquei chocada quando soube que a atitude era corriqueira entre os pais americanos. O afeto mora bem longe do cordão umbilical.

O Natal se aproximava, e a competição de decoração natalina entre os moradores de Redondo era uma atração à parte. Todos se esforçavam em mostrar seu poder aquisitivo através do número de pequenas lâmpadas brilhando em todo lugar, praticamente envolvendo as casas e esculpindo bonecos e bichos. O espetáculo era difundido de tal forma, que engarrafamentos enormes se formavam nas ruas em disputa.

Na estação de Santa Claus os tripulantes exercitavam, com mais avidez ainda, sua fome de eletroeletrônicos, não só para desfrutar dos equipamentos enquanto morassem lá, mas também para carregá-los consigo de volta ao Brasil. A febre do *laser disc* havia contagiado grande parte deles. Eu tinha desconfiança quanto à permanência da novidade justamente pelo tamanho do disco, similar ao do antigo *long-play*. Acertei em não ter me deixado levar por aquele modismo e optado pela compra de um *home theater* Yamaha. Após tantos anos, ainda usufruo da qualidade do som.

O vírus do consumismo que contaminava o sangue dos tripulantes era alimentado pelo fácil acesso aos produtos recém-lançados no mercado e o bom salário em dólares americanos, além da manutenção dos nossos salários no Brasil e as sobras de diárias dos voos para o Japão. Tantas fontes de renda nos levavam a crer que podíamos tudo; havia ainda o fato de a lei brasileira permitir que levássemos conosco os eletroeletrônicos, móveis e roupas após dois anos de moradia comprovada no exterior, e ninguém se fez de rogado, procurando, no entanto, manter os parâmetros exigidos pela Varig quanto ao volume que poderia ser transportado em nosso retorno para o Brasil.

Todos buscávamos dar um bom padrão de vida aos familiares, e não somente nestas condições tão especiais, até porque muitos de nós vínhamos de famílias humildes. Mesmo quando o dinheiro não nos sorria com constância, a maioria de nós assumia compromissos perenes para garantir o bem-estar de nossos parentes. Os agregados eram muitos e nossas responsabilidades, enormes. Parecia sina de tripulante essa preocupação com a manutenção de pessoas queridas, para os quais éramos ombros e bolsas.

No oriente, diferente do Brasil e outros países ocidentais, a leitura de revistas, jornais e livros dá-se em colunas da direita para a esquerda. As capas das publicações ficam onde nossos livros terminam. O mundo se invertia, as informações se acumulavam e copulavam entre si, me deixando grávida de novidades. Eu experimentara os cardápios mais variados e estranhos: ninguém vive impunemente na Ásia e África.

Há algum tempo, eu vinha acordando com frequência cada vez maior sem saber onde estava. A ansiedade e os olhos arregalados, em busca de algo familiar que me localizasse no tempo e espaço, se tornaram

comuns no meio da noite, num alvoroço de desorientação que permanecia por alguns segundos angustiantes. Eventualmente, saltava da cama buscando no cérebro sonolento a decodificação de dados recentes para afugentar o desconforto, e uma vez acordada aproveitava para escrever poemas, acrósticos e crônicas, minhas paixões antigas e permanentes.

Em meados de 1997, com a Varig passando por um momento crítico, recebemos com tristeza e revolta a notícia de que o baseamento seria extinto, o que representaria uma economia e tanto, numa das tentativas do novo presidente da Varig em adequar os custos da empresa à realidade. Ninguém, no entanto, queria abrir mão antecipada da mamata prometida para dois anos. Salvei-me da decepção por já ter sido convidada por Sérgio Gomes, gerente-geral dos comissários, para assumir a função de responsável pela disciplina e incutir naquele imenso contingente de pessoas os padrões de comportamento dos tempos de D. Alice Klausz.

Meu retorno ao Brasil se deu em agosto de 1997, com o prazo do baseamento encurtado em mais de seis meses, mas o desafio me estimulava. Havia comprado dezenas de livros sobre reestruturação empresarial para o curso em L.A. e sua leitura me impregnara de novas ideias.

Voltei para minha casa em Itaipu.

Chefe de equipe, um alto voo

A promoção para o mais alto cargo hierárquico da carreira de comissária aumentava minha preocupação de estar à altura, corresponder às expectativas dos colegas em relação às minhas atitudes. A liderança deveria ser acertada e de acordo com cada necessidade.

O curso de formação gerencial tinha dois módulos. O primeiro, a cargo da Gerência de Educação e Desenvolvimento da Diretoria de Recursos Humanos, capacitava os futuros chefes de equipe a compreender e praticar o modelo de gestão participativa, contribuindo para uma atuação mais integrada e eficaz de sua equipe de trabalho. O segundo dividia-se em três partes, com palestras do *Catering*, Marketing, Serviço de Bordo, Manutenção e tudo o mais que estivesse ligado ao atendimento.

Meu dia começava cedo, mesmo os com voos programados para a noite. Ia ao salão de beleza para fazer as unhas e tratar dos cabelos; pagava as contas; verificava se o uniforme, para uso externo e interno, estava em condições e os sapatos engraxados; preparava as malas com roupas adequadas à estação, depois de conferir as condições meteorológicas da cidade prevista; dava instruções à empregada sobre o período de minha ausência e, finalmente, dormia um pouco à tarde para ter fôlego suficiente para segurar a peteca a noite inteira, caso precisasse permanecer acordada durante todo o voo. Separava as moedas do país de destino e as colocava na bolsa de voo, verificava se a documentação estava em dia, checava se os manuais estavam em minha mala pequena e confirmava se o voo estava no horário. Em meus pesadelos daquela época eu sempre perdia o voo, ou constatava, estando a bordo, ter esquecido o manual de *speech* e até mesmo o uniforme.

A preocupação com o uniforme revelava o orgulho de pertencer à empresa: a perfeita apresentação pessoal era fundamental. As divisas douradas identificando meu cargo, presas às mangas do casaco, tinham sabor de conquista, e o nome inscrito em baixo-relevo na plaqueta de

"Chefe de Equipe" me enchia de satisfação. A sensação de pertencimento era tal, que desde que entrei na Varig as pessoas só se referiam a mim como "Cláudia da Varig", transformando em sobrenome uma referência profissional.



No começo, até as atividades se transformarem em rotina, eu costumava levar uma "cola" do *checklist*. Ser chefe de equipe tomava integralmente o meu tempo, desde que colocava os pés no aeroporto até meu retorno para casa. Os verbos mais frequentes eram comunicar, verificar, checar, conferir, providenciar, distribuir, orientar, preencher, responder, armar, desarmar, confirmar, realizar, e falar, falar, falar. Mas o que, de fato, requeria mais energia era o gerenciamento das relações: entre os comissários, entre nós e os tripulantes técnicos, entre clientes e qualquer membro da tripulação. Precisei massagear muito ego alheio para evitar discussões desnecessárias.

Por sorte e escolha própria, tive como instrutora a experiente Sandra Lia, amiga de todas as horas. O voo de instrução para Nova York transcorreu tranquilo como água de poço. Sandra me deu aulas de impostação de voz para um *speech* perfeito e rimos de rolar imitando o tom de Íris Lettieri. Tirei nota dez e segui adiante.

Nos primeiros voos, com medo de não dar conta de minhas tarefas, eu nem conseguia dormir; virava um zumbi. Imagine gerenciar um grupo descolado, sabichão e atento a todos os erros. Meus nervos pulavam por debaixo da pele. A maquiagem desobedecia às minhas ordens expressas de se colar ao rosto — o suor abria *canyons* no pancake —, me obrigando a refazê-la antes mesmo do embarque dos pax. Tudo isso coladinho à atitude proativa: meio pitonisa, meio Mãe Diná, eu ia adivinhando as necessidades de cada cliente e até as dos colegas. Preparava um *kit*-cultura — expressão minha — para a rapaziada do *cockpit* transmitir aos passageiros antes de enumerar todos os jornais e revistas disponíveis. Éramos preparados para antecipar os desejos alheios.

E vocês pensam que minhas atribuições acabavam na chegada do voo ao destino? Ledo engano. No pernoite, continuavam as responsabilidades, entre elas: gerenciar todas as situações, zelando pelas acomodações e conforto da equipe; acompanhar os comissários em caso de doença e situações especiais; comunicar e manter a tripulação informada sobre o voo de retorno e/ ou alteração de programação; observar e orientar os comissários quanto à apresentação pessoal e comportamento nos hotéis. Sossego, portanto, só mesmo na volta ao Rio. E se houvesse algo mais grave a relatar ou esclarecer, em pleno gozo de minha folga a ida à sede da Varig tornava-se obrigatória.

Nesta função, fui obrigada a rever minha dificuldade de dizer "não" — um mal do qual, creio, sofrem todos os comissários, pois somos treinados a providenciar e atender no avião à maioria dos desejos dos passageiros, sendo o "sim" uma constante em nosso vocabulário. Graças a Deus, não passei pelo desconforto de ser chamada de "aerovelha", como algumas de minhas colegas. O preconceito brasileiro contra as mulheres atingia diretamente as comissárias de mais idade, e caso fosse dirigido às norte-americanas seria motivo de processo penal: era comum, nos Estados Unidos, senhoras de cabelos brancos atendendo a bordo de qualquer aeronave, e por que não? Seria o tal glamour da aeromoça restrito às jovens?

Eu adorava fazer os anúncios de bordo e impostava minha voz grave *a la* Iris Letieri. Assim, logo que soube — através da coluna do Zózimo — que o aeroporto do Galeão seria rebatizado, fiz questão de anunciar na chegada ao Rio de Janeiro o novo nome: *Aeroporto Internacional Tom Jobim*, isso, antes da divulgação e autorização por parte das autoridades aeronáuticas.

A Varig tinha seus méritos. O jantar de entrega do diploma de 25 anos era um evento aguardado com ansiedade pelos tripulantes. Nos áureos tempos de Erik de Carvalho, além da asa de 25 anos banhada a ouro para ser colocada na lapela do uniforme, recebiam um Rolex de ouro por serviços prestados. *Aquilo* era *status*.



Refreshment: uma aula diferente

Eram 8h00 de uma fria manhã de inverno. Após tomarem um cafezinho no saguão do CTC, os tripulantes entravam na sala de aula, onde já os aguardava a professora de etiqueta Pina Fernandez, elegantemente vestida como sempre.

Pina tinha sido descoberta na Socila por Alice Klausz, no final da década de 1970. Além de diretora da prestigiada escola, também dava aulas para modelos e coreografava os desfiles. Não aceitava falhas e a deselegância era inadmissível: ficava uma fera quando seus ensinamentos não eram seguidos à risca. Alice tinha sido uma visionária ao procurá-la para dar aulas aos funcionários da Varig, especialmente para os comissários.

Aquele seria mais um *refresment*, entre tantos, que eu tinha ao longo do ano, e o mais esperado devido às coreografias que ela demonstrava durante as aulas. A mais hilariante era quando imitava os passos da pantera cor-de-rosa, carregando sorrateiramente a pequena mala de voo apoiada lateralmente no joelho, num arremedo dos movimentos e atitudes que deveríamos evitar a bordo das aeronaves, como, por exemplo, ao nos deslocarmos pelo avião em direção à *galley*, para arrumá-la ou acondicionar a "feira". Apesar da veia humorística e das chacotas, ministrava etiqueta com maestria e nos ensinava a manusear novos produtos.

— Bom dia! Hoje, nosso encontro será diferente — iniciou Pina. — O propósito é um bate-papo para conferir o sentimento individual de pertencimento à empresa, o que ela causou de impacto em suas vidas, sua experiência e sua percepção da profissão. E a novidade é que teremos a presença de tripulantes técnicos, bem como a do Sr. Sérgio Prates e de D. Lilian Carneiro. *Empecemos*.

A importância da Varig na vida dos Tripulantes

Pina

(estimulando a comissária a começar)

Você, Sandra Lia, diga-me como a Varig é importante para você.

Sandra Lia

A Varig já tinha marcado presença na minha família antes mesmo de eu pensar em ser comissária. Quando minha avó morreu, meus tios queriam trasladar o corpo do interior do RS para Porto Alegre, mas não tinham dinheiro para cobrir as despesas. Meu tio, muito resoluto, resolveu ir à Varig e pedir ao Berta. Foi muito bem recebido e, depois de explicar a situação, foi atendido de imediato pelo solícito presidente. Há algumas cenas que, para mim, foram marcantes, como o ato de estender a toalha para cobrir a mesa do passageiro. Fazia dela o que aprendi: uma linda *mis-en-scène*: levantava uma *cloche*, e não uma tampa. Era um balé. Ter consciência da diferença era o segredo.

Pina

Então, era uma coreografia.

Dalva Martins

Um corpo de balé elegante. A elegância que a Varig me ensinou me acompanha sempre. Um grande aprendizado.

Tânia Maria

É bom pra todos nós e para os passageiros também.

Ana Júlia

Principalmente para eles. Os passageiros se sentem valorizados, acolhidos. Na verdade, se sentem em casa.

Maurício Spier

Essa sensação de acolhimento é o que eu sinto na Varig, e é o que passo para os passageiros. É uma transferência ininterrupta.

Marçal Jr.

A frase da Gervásio "O avião é a minha casa" mostra claramente que a arte desse aprendizado variguiano é atender os clientes de forma a que eles sintam vontade de repetir essa experiência prazerosa e, ao mesmo tempo, o sentimento que todos nós temos é que atender a bordo é tão bom quanto receber os amigos em casa. É o acolhimento que o colega Maurício mencionou.

Tâmara

Sandra, eu também posso dizer que a Varig entrou antes em minha vida do que eu entrei na dela. Meu pai trazia balas mentex do avião e eu chupava cada uma pensando na sensação de voar. Ou seja, foi a balinha mentex que me trouxe a essa profissão.

Eliane Siqueira

Mas eu acho que tem outras coisas que nos fazem ter esse sentimento. O fato de D. Alice ter sempre nos considerado como filhos, com sua antológica frase "Nos meus comissários ninguém mexe", nos dava a sensação de proteção.

Luzia

(ex-inspetora)

Acho que isso tudo tem a ver com a administração de Ruben Berta. Ele exigia que os funcionários que atendiam o avião se perfilassem na pista enquanto a aeronave taxiava para sair. Dava palpite em tudo, da cor do avião à cor do esmalte e até os cabelos das comissárias. Era um homem de detalhes, e uma grande empresa se faz através de pequenos detalhes.

Schneider

Eu penso que essa herança bertiana foi a responsável pelo espírito de corpo da empresa. Concordo com a Luzia, quando ela cita os detalhes como importantes. E foi um deles que me marcou logo que entrei na Varig. Em 1966, estava de reserva um R1 — aquela que começava de madrugada — sentado de quepe, quando, de repente, um cidadão desconhecido sentou-se ao meu lado. Conforme iam chegando mais tripulantes e olhavam para o cara, se encaminhavam em direção a ele formando uma fila e pedindo favores. Aí minha ficha caiu: era o Ruben

Berta em carne e osso! Ouvi, boquiaberto, ele se dirigir a mim: "E tu, guri, não vai pedir nada?" Peguei o guardanapo que vinha na caixa de lanche com ovo cozido — fornecida pela companhia, em função do horário da reserva — e pedi uma passagem no trecho RIO/ LON/ RIO. Ele escreveu a autorização naquele papel, que guardo até hoje como relíquia. O fato de ele memorizar os nomes dos funcionários e agir desse jeito informal com seus comandados fazia a diferença.

Pina

Meus queridos, deixem a Heidi falar, ela está com a mão levantada fazendo sinal já faz um tempo.

Heidi

Imagino que todos aqui saibam que entrei na Varig em 1952, e por pura insistência. O que eu tinha de mais valioso, e foi minha moeda de troca, era falar alemão com perfeição. Sendo eu desquitada, o Damião Kluve — antigo superintendente do serviço de bordo — disse, peremptoriamente, que eu não tinha a menor chance. Fui direto à sala do Berta. Não tinha nada a perder. Essa mulher suíça que vos fala é determinada e insistente. Mas o que isso tem a ver com o que vocês estão falando? Tudo. O presidente era, definitivamente, um administrador especial, já que a flexibilidade era uma de suas características, e foi essa faceta que me mostrou ao aceitar meu argumento quando invadi a sala dele, literalmente. Ali, encontrei a secretária e outra funcionária. Depois de explicar sobre a recusa em me aceitarem, indaguei qual era o estado civil de cada uma. Ao saber que uma era casada e a outra solteira, lhe disse que se elas trabalhavam com ele por certo seriam excelentes funcionárias, e portanto, as relações formais em nada afetavam seu desempenho. O mundo estava mudando muito rapidamente, e era hora de mudar os estatutos da empresa. E tanto Berta mudou que fui admitida. Era um visionário. Ao convidar o Barão Von Stuckart, trouxe consigo também seu *chef de cuisine*, Berezansky, que fora cozinheiro da família real russa e compartilhou conosco a receita do estrogonofe, que nos era servido experimentalmente: no grupo de inspetoras, comíamos o tal prato quase todos os dias no pequeno hangar da Varig, em POA. Portanto, pode-se afirmar que foi a Varig que o introduziu no Brasil. O Barão faria de nossos voos para NYC algo inesquecível em termos gastronômicos. E tem mais.

Nosso grupo era composto de dez moças, algumas estrangeiras, e nessa época, os hotéis brasileiros faziam restrições preconceituosas a hospedar as aeromoças. Berta alugou apartamentos para nossos pernoites em São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre. Na capital gaúcha, chegou a providenciar um casal para cuidar de nós, além de nos dar dinheiro para comer no restaurante do aeroporto. Foi o melhor presidente da companhia.

Tossato

(engenheiro de voo)

Quero corroborar a opinião do Schneidão. Comigo também aconteceu algo semelhante. Eu era muito garoto, tinha dezessete anos à época, e estava entusiasmado em meio ao segundo ano da escola de manutenção, quando, um dia, na fila da cantina, vi Berta autorizando passagens G.C. (grátis condicional) para os funcionários. Não tive dúvidas: entrei na *bicha* também, com um guardanapo na mão e o pedido do trecho RIO/ NYC/ RIO. E ele deu a concessão, mas como eu não tinha dinheiro para bancar as despesas da viagem ao exterior, só fui até o Rio visitar meus pais e voltei, mas o papel está guardado como recordação de um tempo que não volta mais.

Disciplina e Treinamento

Eliane Siqueira

Apesar de, eventualmente, eu comentar sobre o rigor quase militar com que éramos tratados por esses personagens lendários, reconheço que isso se devia à sua descendência alemã. E ao atendê-los, seguindo o padrão da empresa a tornávamos respeitada em todos os cantos do mundo.

Lucíula

Tenho certeza disso. Vocês conhecem a história da Casa das Onze Mulheres, no Leme. Eu era uma das moradoras e posso afiançar que, não fosse a disciplina imposta a todos nós, seria impossível o convívio entre tantas comissárias de várias nacionalidades dividindo o mesmo espaço. Nem sempre coincidia de estarmos todas em casa, mas quando isso acontecia, precisávamos fazer um revezamento de camas. Essa experiência foi importante, na medida em que aprendemos a dividir

espaço, despesas, etc. Vocês sabem que mulher adora banheiro, espelho, e nós só tínhamos um banheiro na casa, mas isso foi muito bem administrado por todas. O apartamento era referência, de tão bem cuidado. Nos dias em que não havia faxineira, preparávamos a comida. Estabelecemos uma escala de trabalho com tarefas específicas, além de regras como a proibição dos nossos namorados dormirem lá. Tínhamos também uma caixinha para despesas gerais. A organização era um primor e serviu de exemplo para minha vida. Obviamente, isso já vinha de nossa educação familiar, mas foi enfatizado e lapidado por D. Alice Klausz.

Filó

A disciplina era o fio condutor dessa história. No passado, não tínhamos nenhuma informação sobre relações humanas, só instruções sobre como se portar à mesa e falar respeitosamente, tudo pela preocupação em representar bem a empresa e atender de forma adequada os seus clientes. E o interessante é que a Varig importava mestres, se inspirando nos hábitos das famílias abastadas — que traziam babás inglesas e suíças para educar seus filhos no idioma que era o *bien élevé* da época, o francês — como fez com Madame Iolande, para nos ensinar boas maneiras. Era uma educação melhorada de Miss Brasil.

Lívia

Falando em disciplina, me lembro de que na minha entrevista de seleção estavam o Sr. Kluve, o professor Morais, aquele que fazia as provas de inglês conosco, e D. Alice, uniformizada com aquele *tailleurzinho* cinza, com blusinha branca de nylon e quepezinho militar, bonita, classuda e elegante. Fiquei encantadíssima, porque a imagem que eu tinha de um tripulante não era aquela. E durante o curso havia rigor nesse quesito: era uma disciplina inteligente, e Alice sabia conduzir. Mas ao chegar no voo, a teoria tinha de ser transformada em prática. Aí o *bicho pegava*.

Filó

Claro, o treinamento se baseava em coisas imaginadas. Não havia ainda o CTC. Então, o instrutor falava em caixa T, caixa A, em tipos de copos específicos para cada espécie de bebida, e você ficava ali, o pensamento boiando nas possíveis imagens. Ao voar, o barato era outro. A

adaptação da teoria à prática era na porrada. Era um curso sem recursos. Chegava a ser engraçado se você comparar com os dias atuais, com internet, as facilidades de projeção, o material que vai ser utilizado a bordo à disposição dos alunos. Então, os instrutores falavam e você tinha que aceitar aquilo como verdade. E tem mais, não éramos apresentados ao material de manuseio, sequer à cozinha do avião. Um a coisa era escutá-los dizer: "você fecha a porta do avião assim ou assado" e outra era você, com 45 quilos de peso, ter que fechar uma porta de supostos 70. Inimaginável. A bordo, você sacava que tinha que ter toda uma preparação, tinha que abaixar a lingueta para que o peso da porta diminuísse e assim facilitasse o fechamento, e tudo milimetricamente correto. Era tudo novidade, e você com atenção redobrada para não dar rata e o instrutor não te reportar.

Elgid

Ainda bem que, quando entrei, não passei por esse sufoco. Nós tínhamos todos os recursos disponíveis, mas foi a chegada do DC-10 que acelerou esse processo de modernização do curso de comissários.

Sérgio Prates

Me perdoem a interrupção, mas sei bem do que vocês estão falando. Assumi a Diretoria do Serviço de Bordo em 1971, e naquela época os treinamentos eram mais voltados para emergência, tanto que havia o *mock-up* — maquete em tamanho natural de uma cabine de avião, com portas de emergência e escorregadeiras, além de cadeiras de pax — no hangar do SDU, mas o que dizia respeito ao serviço de bordo era muito precário. Esse cenário só mudou nos anos setenta, quando a Varig tomou a decisão de comprar o DC-10. Aí sim, montamos o Centro de Treinamento de Comissários, sendo que a criatividade dos instrutores foi de fundamental importância. Para exemplificar: o Brian pegou aquelas lampadazinhas vermelhas, amarelas, verdes e brancas de decoração de árvore de Natal e as colocou em um compensado com o layout do DC-10, para sinalizar os locais de material de emergência e portas. Foi um grande avanço no treinamento.

Érico Ruhl
(comandante)

Quanto a tripulantes técnicos devo dizer que sempre tivemos todo o material de ensino necessário, e nem poderia ser diferente. Afinal, era a segurança em jogo. Tínhamos aulas, duas vezes ao ano, no simulador do avião em que estávamos voando, em duas sessões de quatro horas e mais um cheque (avaliação) de quatro horas. A cobrança era grande e a pressão, maior ainda.

Souza Pinto
(comandante)

Vocês fizeram alguns comentários sobre disciplina, segurança e treinamento. Creio que minha experiência pessoal é repleta desses itens. Meu pai, comandante Lili Pinto, já era piloto da Varig. Estava fazendo *Link Trainer* em São Paulo, um simuladorzinho de voo da época. Minha mãe, grávida, o acompanhava, e lá nasci em meio a manuais em alemão. Era o idioma oficial dos comandantes da Varig, a maioria vinda da Alemanha. Ele teve que aprender alemão na marra, principalmente os termos técnicos. A disciplina foi sempre meio militar, meio germânica — em outros termos, bem rigorosa. Mas acredito que, se não fosse por ela, não teríamos conseguido o grau de excelência pelo qual ficamos conhecidos, tanto é que nos 11 anos em que voei B-727 dei instrução para os pilotos da Nigéria e Equador e simulador para a Pluna e Aerolineas. Isso demonstra a confiabilidade de nossa instrução e capacitação, tudo com muita disciplina.

Sérgio Gomes
(comandante)

Acredito que em uma companhia hierarquizada a disciplina, assim como o padrão de serviço, são facilitadores, na medida em que são parâmetros a serem seguidos por todos. Isso ficou muito claro no período em que fui gerente do comissariado de voo. Ali, pude ratificar a importância desses quesitos. Uma coisa é ser tripulante técnico e outra, lidar com o público, que é o *métier* dos comissários; saber e entender essa diferença faz a diferença. Mas, no que concerne a treinamento, minha experiência mais marcante foi com a chegada do B-727. Ele foi um divisor de águas, um pulo tecnológico, a evolução da aviação. A filosofia operacional e o tipo de treinamento sofreram uma drástica mudança com o Boeinguinho. E também o fato de a Varig ter o simulador dos aviões, o que

facilitava o treinamento e minimizava custos, pois não era necessário enviar os pilotos à fábrica da Boeing.

Lilian L. Carneiro

Sérgio, você pontuou muito bem essa questão. O fato de permanecer tantos anos à frente da Chefia de Comissárias me transformou numa pessoa mais paciente e compreensiva; entendo melhor as diferenças de cada ser humano, principalmente por ser um grupo tão heterogêneo. Aplicar a lei ou punição requer individualizar a questão. Por isso, quando a disciplina deixa de ser cumprida, é preciso aprofundar o conhecimento sobre as razões que levaram a comissária, ou funcionário, a cometer tal deslize.

Situações de emergência e lembranças traumáticas

Pina

Acho que, agora, todos podem relatar suas experiências pessoais quanto à questão de emergência. Como aconteceu e qual foi o aprendizado.

Beatriz Silva

O treinamento foi um grande aprendizado em minha vida. Quando teria a oportunidade de fazer parto na Casa da Mãe Pobre, aprender sobre primeiros socorros, sobrevivência no mar e tantos outros ensinamentos, se não fosse como comissária da Varig? E se não fosse todo esse conhecimento, como eu teria reagido em um pouso de barriga no Galeão, com o B-707 lotado de políticos vindo de Brasília? Tudo que eu já sabia quando vi os bombeiros espalhando espuma pela pista me deu a tranquilidade para acionar as escorregadeiras e conduzir os pax para as portas de emergência.

Sadi

O treinamento e a disciplina foram sempre um norte em nossas vidas. Tanto é que num voo para o México, um pouco antes do café da manhã, enquanto escovava os dentes no toalete, ouvi o *speech* de um comissário convocando médicos para atender um pax que estava passando mal. Fiquei admirado com a conduta dos colegas na assistência e os procedimentos corretos, na tentativa de salvar o ministro de Cuba. Ficaram abalados por não ter conseguido salvá-lo, mas os parabenizei pela

demonstração de conhecimento e presteza na condução do caso. E isso, devemos aos constantes cursos de aperfeiçoamento a que éramos submetidos.

Barcellos Xavier

Fiz o parto de uma passageira, o primeiro na aviação mundial, no voo 928 entre Rio de Janeiro e Natal. Um grande aprendizado!

Marçal Jr.

Não sou propriamente um pé frio, mas tive alguns incidentes que me marcaram, pelo inusitado. Em um deles, vindo de Tóquio para L.A., o motor dois, o da cauda do DC-10, parou de funcionar e a Sandra Lia meio que entrou em pânico e perguntou ao Macedo: "O que eu faço agora?" Ao que ele respondeu: "Passa um drinque aqui e ali para os passageiros e para de me torrar o saco". Só vendo a cara de espanto dela, que reagiu, de imediato, com um sorriso. E na Cruzeiro do Sul, contavam que um Convair voava de São Paulo para Buenos Aires quando saiu uma labareda de seu motor. O comissário gaiato, mas com presença de espírito para acalmar os passageiros, pegou o interfone e disse: "Senhoras e senhores, a Cruzeiro hoje oferece serviço de grelhados e, como os senhores podem observar, nossa churrasqueira já está acesa". Isso demonstra o *savoir faire* dos comissários, que levavam com leveza os incidentes.

Vilma Mourão

Nem sempre, né, Marçal? A Escala de Voo me acionou para buscar os funcionários da Odebrecht em Luanda, que lá estavam retidos em função da guerra. Convenceram a tripulação nos dizendo que a Varig contava com o respaldo da embaixada brasileira lá. Eram dois DC-10, e tivemos que esperar anoitecer para poder decolar. Na decolagem, ouvimos o tiroteio dos angolanos, que estavam tocaiados ao longo da pista. Não tínhamos combustível para regressar e tivemos que pousar no Congo para reabastecer. Não havia quem autorizasse a colocação de combustível, pois a Varig não pousava ali. Houve um contato para que a TAP negociasse com a Ibéria, para que essa última autorizasse o reabastecimento de nossos aviões e pudéssemos retornar ao Brasil. Essa jornada durou aproximadamente 25 horas ininterruptas com passageiros saindo pelo gargalo, de tão lotadas que estavam as aeronaves. Ao chegarmos ao

Galeão, foi dada uma ordem para que os aviões fossem para a área militar. Ali, entenderam que por se tratar de passageiros brasileiros deveríamos retornar à área civil. Com isso, tivemos que aguardar mais duas horas para fazerem o *push-back*. Antes de desembarcarmos, um diretor da Odebrecht fez um *briefing*, solicitando a todos que nada comentássemos sobre o ocorrido. Assim, ao sairmos do avião, atravessamos uma espécie de corredor polonês até uma condução para o Despacho Operacional. Foi uma experiência aterrorizante.

Kaschel

No início da década de setenta, quando voava o Avro, decolei de Uberlândia vindo lá de Deus-me-livre, naquele voo mata-bicha com 10 escalas. Estava começando a escurecer e eu me encontrava na cabine de comando — fazia curso de piloto, na época — quando, logo pós a decolagem, ocorreu aquela puta despressurizada e ouvimos um estrondo. Senti uma dor aguda no ouvido e fui para trás da cabine de passageiros, para ver o que tinha acontecido com o comissário Farenzena. Quando olhei para o *jump seat*, que ficava na parte traseira da aeronave ao lado da porta, não vi ninguém. Gelei. A porta de carga tinha se escancarado e voado céu adentro. Imaginei que o cara tivesse sido levado junto com a porta, mas como só havia seis pax a bordo, o comissário havia se sentado na última fileira de assentos. Foi sorte dele, senão até hoje o estaríamos procurando. Retornamos ao aeroporto, mas após nossa decolagem os funcionários se preparavam para ir embora, tendo até desligado o balizamento. Então, o comandante deu um rasante, testemunhado pelos funcionários de terra que acabaram voltando para iluminar a pista. Foi um susto do cacete. Nós demos muita sorte, porque a porta ao se soltar bateu somente na parte mais forte do profundor e voou por cima. Se tivesse batido na ponta da asa do avião, o teria derrubado. Acharam a porta quinze dias depois, no meio de uma fazenda. Depois de pousar, fomos para a zona comemorar o fato de estarmos vivos.

Arieta

Em março de 1967, nós ficávamos de quatro a cinco dias em Roma, pois o avião prosseguia para Beirute com a tripulação baseada lá. No retorno para o Rio, por volta de três e pouco da madruga, o comandante do DC-8 errou a pista de pouso de Monrovia, em função da fumaça vinda

da nebulização e queima dos seringais da Firestone. Os funcionários da empresa adotavam esse procedimento para evitar que a maresia se instalasse na plantação, que ficava próxima ao mar, e causasse ferrugem. Bem, a fumaça cobriu o aeroporto, que ficava no meio do seringal, e nós acabamos por pousar numa cidadezinha com poucos pontos de luz, o que confundiu o comandante. Foi uma porrada no chão e o Duarte gritou: "Que é isso, meu Deus?" As duas janelas de emergência de cima das asas voaram pra dentro do avião e o fogo veio comendo tudo. Só lembro que levantei correndo do *jump seat* junto com o Duarte e passamos por cima da Mona, que tinha se machucado. Fui tentar abrir a porta, sem sucesso; em seguida, tentei a porta da *galley*, mas estava empenada. Ao ver o Marco Antonio caído, o levantei, e depois joguei o suco da térmica inteiro no meu corpo. Foi o que me salvou, pois ao me atirar para fora do avião, só queimei a ponta da orelha. Foi horrível ver aquelas pessoas sem reação, pegando fogo como se fossem folhas de papel, e até hoje essas cenas povoam meus pesadelos. Ao sair, busquei auxílio num casebre tipo choupana. Próximo a ela, tinha um riachinho, onde tomei água. Os médicos não sabem se foi dali que veio a meningite ou se foi de origem traumática. Os motoristas de alguns carros, que circulavam próximos ao local do acidente, é que me prestaram os primeiros socorros. Me deram creme de leite pela falta de leite, pois eu havia inalado tanta fumaça que não conseguia respirar. Morreram 51 pessoas, dentre elas o *flight engineer* Abel, que teve a cabeça aberta pelo painel do avião e foi o único tripulante que morreu. O Pássaro Preto (De Souza) foi rasgado por um ferro, que entrou em suas nádegas; o Santos teve bacia, pernas e braços, tudo quebrado; como foi também o caso do Georgeopoulos. Mas meu primeiro acidente foi no Curtis VBU, em Florianópolis. O motor estourou quando decolamos e o comandante Michelin fez uma curva acentuada, rasgando as árvores do matagal próximo à cabeceira da pista. Acabamos por pousar na água. Depois, teve o caso do Constellation, quando pousamos de barriga. Vocês têm a sorte de não carregar nenhuma dessas lembranças, enquanto eu... sou considerado o maior pé frio da Varig.

A importância do domínio de outros idiomas

Pina

Só para lembrar que as pessoas comuns não voam, andam, simplesmente. Por isso, vocês estão classificados num segmento diferente. Não são seres comuns: escolheram essa profissão não pelo salário, mas pelo tipo de vida. Assim, o incidente ou acidente os ronda. Acho que a dose baixo astral já está de bom tamanho. Vamos falar da importância dos idiomas.

Zélia Martins

Eu sei que saber outros idiomas facilita a conversação, mas a falta disso nunca serviu de impedimento pra mim. Afinal, pra que serve o *embromation*? Meu inglês nunca foi aquela Coca-Cola toda, e eu nem pretendia discutir reforma agrária com os passageiros, portanto, o pouco que sabia resolvia as questões que se apresentavam. E vamos combinar que lá no Ceará, em 1973, não havia uma profusão de escolas de idiomas disponíveis como no Rio, e tampouco minha família tinha condições de bancar essa dita extravagância.

Eliane Siqueira

Graças a Deus, meus pais me possibilitaram essa oportunidade. Quando entrei para a Varig já falava inglês, francês e espanhol. E depois, estudei japonês para poder concorrer com os comissários que tinham fluência nesse idioma e ir para o baseamento de L.A. Sempre tivemos pessoas que falavam fluentemente os idiomas das cidades-destino dos voos, e os demais tinham noções muito boas. O passageiro Varig nunca saiu prejudicado nesse aspecto.

Maurício Spier

Eu tenho uma passagem muito engraçada relativa à prova de inglês para seleção na Varig. Minha amiga, que trabalhava em terra na KLM de POA, me levou para um bar para decorar as respostas às perguntas frequentes que a banca aplicava. Entre um drinque e outro, dá-lhe de inglês; no final, eu estava totalmente bêbado e crente que tinha absorvido tudo do idioma saxão. Pois bem, na hora do exame me perguntaram, já no final, o meu estado civil, e eu prontamente disse que era noivo. Mas aí veio a derradeira, que quase me levou a nocaute, totalmente fora do script: "O que ela faz?". Minha resposta causou gargalhada geral: "*She is* a manequim." A Heidi, que fazia parte do grupo,

ponderou dizendo que eu havia passado, no entanto era necessário que depois eu fizesse um curso para aprimorar o conhecimento do idioma. Bons tempos aqueles, quando a gente imaginava que podia tudo, inclusive enganar a banca.

Filó

Eu achava que falava inglês ao entrar na empresa. Na escola onde eu estudava o professor dizia: "*The book is on the table*" e eu, além de repetir a frase, o entendia. Mas durante o voo, a situação se complicou. Quando os pax usavam expressões que eu desconhecia, ficava apavorada imaginando que a instrutora pudesse estar observando minha dificuldade, e que me reportaria. Eu tinha de aprender rápido, pois nem queria pensar no risco de voltar pro Guarujá, não com a sensação de fracasso, mas como aquele preso que programa a fuga e acaba voltando pra cela. Empenhei-me e consegui falar, além do inglês, outros idiomas.

Sérgio Prates

Acredito que os cursos de idiomas e também os de speech que proporcionávamos contribuíram para aqueles que tinham dificuldade de pronúncia e entendimento. Eles deram um *upgrade* aos comissários.

Experiências com incorporações de outras companhias aéreas

Pina

E quanto à vinda de tripulantes oriundos das diversas aquisições de outras companhias aéreas por parte da Varig?

Lúcia Prisco

Quando a Varig comprou a Real, os tripulantes daquela empresa foram fazer o curso de adaptação em POA. No primeiro dia de aula, ninguém apareceu na Varig e D. Alice procurou saber o motivo. Eles ficavam hospedados naquele hotel da R. General Vitorino. O motivo foi que a Varig mandou um micro-ônibus com aqueles bancos paralelos à parede e com um compartimento para bagagem. Quando eles o viram, se recusaram a subir, dizendo que não eram gado para andar daquele jeito. Imagine o Pássaro, o Amado e outros bambambãs da Real tendo um ataque

de nervos. No dia seguinte, mandaram um ônibus comum e tudo foi resolvido. Foi maravilhoso para nós, variguianos, ter a companhia desses experientes comissários que já faziam voos internacionais. Isso demonstra o quanto os valores podem ser diferentes entre empresas.

Arieta

Em 1961, quando a Varig comprou a Real, fui convocado para checar um voo de Constellation para o Norte. O chefe de equipe era o Amado, o primeiro comissário era o Pássaro Preto (De Souza) e o auxiliar da frente era o Boca (Maurício Leal). Tinha também o Adirco (aquele que deixou crescer o bigode, em clara atitude provocativa e para agredir o Sérgio Prates). Quando cheguei à porta do avião e vi aquelas "vacas sagradas" da Real, me recusei a avaliá-los e acabei punido. Mas como poderia checar aqueles caras, que já voavam pra Tóquio de DC-6, eu, um guri sem experiência? Nem pensar que iria passar por isso.

Pina

Me recordo de que, na época em que fui convidada para dar curso para vocês, a Varig estava absorvendo a Cruzeiro e os comissários de lá não tinham a mesma disciplina, o mesmo rigor. Em uma aula, estavam presentes tripulantes da Cruzeiro e da Varig, quase rosnando uns para os outros, cada turma em um lado da sala. Mas no decorrer do dia, os ponteiros foram se acertando e, no final, houve um congraçamento, com todo mundo misturado. Perceberam que tinham os mesmos problemas. Foi uma catarse.

Casos engraçados e constrangedores

Pina

É hora de relaxar. Que tal contar os casos engraçados que aconteceram com vocês?

Telma Helena

Eu e Valquíria estávamos fazendo um voo para o Nordeste de 727, com o avião lotado de alemães. Diziam gracinhas e até coisas grosseiras, que a *Nega* Valquíria ia traduzindo baixinho, engolindo em seco o riso deles. Na hora de servirmos os drinks a Valquíria se dirigiu a eles em alemão, perguntando o que gostariam de beber. Eles ficaram com

cara de atarantados: Como poderiam imaginar uma mulata de olhos verdes faiscantes falando alemão em um voo nacional? Valeu ver o ar de espanto deles.

Marçal Jr.

Fiz um fretamento do Rio para Salvador. O comandante era o Delgado, um cara boníssimo, oriundo da Paraense. O objetivo dos passageiros era comparecer ao primeiro congresso brasileiro de cabeleireiros. Foi engraçadíssimo ver aquelas 109 bichas transformarem o corredor do avião em passarela, abanando as mãos e desfilando feito misses. Queriam até passar o carrinho de drinks para mim. O Eloy chegou a me chamar na chefia para explicar as 109 cartas de elogio. Foi hilariante.

Edson

Perante uma resposta negativa à solicitação de algum produto em falta, o passageiro argentino disse para o Boca de Sapo (Maurício Leal): "Esta empresa é uma merda, nunca mais irei voar com ela". E teve de engolir a resposta do Boca com aquelas gotas de saliva: "Sorte a do senhor, que pode escolher, porque eu tenho de voar muitos anos ainda até me aposentar. Por que o senhor não vai de Aerolineas Argentinas?" O pax respondeu, encabulado: "É mais merda ainda." O Boca de Sapo sabia como desarmar os passageiros abusados, com seu incomparável bom humor.

José Jordão

Um pax com cargo importante em Campinas teve uma crise de hemorroidas a bordo. Tivemos que improvisar uma enfermaria junto à porta 1R do 747 e, com a ajuda de um médico anestesista, foi possível controlar a situação, que era lastimável. O passageiro, depois, nem queria nos olhar de tanta vergonha.

Yara Maria

Num voo para Santiago entrou o Pelé, elegantíssimo, vestindo uma camisa Yves Saint Laurent azul-clarinho por baixo de um terno bem cortado. Me disse que não queria comer nada, iria beber tão somente um suco de tomate. Caprichei na feitura do suco, principalmente com a pimenta do reino. No momento em que fui entregar para ele, houve uma troca de mãos que até hoje não consigo entender. Pensei que ele tinha

pegado e ele pensou o mesmo, mas o suco ficou no ar e entornou sobre a camisa do Rei. Só ouvi quando ele disse: "Que azar! Justo hoje que embarquei sem trazer uma camisa reserva, e o aeroporto deve estar lotado de fãs aguardando." O chefe de equipe era o Odorico, que me chamou num canto dizendo que talvez perguntasse qual era a minha matrícula, tal a gravidade da situação, visto que o passageiro era *vipíssimo*. Pelé foi de uma delicadeza impressionante. Se levantou, tirou a camisa e me entregou, depois de fecharmos a cortina da Primeira Classe do 707, ficando só de calça com aquele tórax perfeito, melhor que tanquinho. Pedi licença para lavar a camisa e a levei para o toalete. Ali, aos prantos, peguei aqueles sabonetinhos para tentar amenizar o estrago que havia causado. Mas quanto mais eu esfregava, mais a pimenta ficava aparente, e ele lá, tranquilamente, conversando com os colegas e passageiros, contando histórias, como se nada tivesse acontecido. Quando viu que eu estava chorando, me abraçou sorrindo e disse não entender por que eu estava naquele estado, não havia razão para tanta tristeza. Foi ele quem me tranquilizou. Colocando a camisa na saída de ar do toalete, sequei um pouco aquela parte molhada. Eu conseguira tirar a mancha do suco, mas as malditas pimentinhas ficaram ali, grudadas, me denunciando, e ele vestiu a camisa amassadinha e cheia de pontinhos pretos. Ainda tentei puxar o paletó para esconder, mas foi impossível, era bem ao lado da gravata. Quando pousamos, ver aquela multidão e banda musical o aguardando me deixou muito constrangida.

Yanko

(comandante)

Eu estava vindo de Natal e, quando chegamos a Salvador, foi embarcado no porão, sem meu conhecimento, um cachorro em sua casinha. No pouso em Vitória, que na época nem tinha dependências de aeroporto como hoje, deu um problema no pneu e o mecânico alertou que poderia estourar na decolagem. Só indaguei quanto tempo ficaríamos aguardando. "A troca em si demora por volta de 20 minutos, mas o problema é que não temos reserva desse pneu aqui no aeroporto, terá que vir do depósito lá na cidade e isso vai demorar umas duas horas". Impossibilitado de continuar, relaxei e fiquei batendo papo fora da aeronave. A temperatura estava em 35 graus e o avião devia estar um forno. Quando eu ia embarcar, o despachante me chamou e disse: "O

senhor tinha um cachorro a bordo e ele morreu, quase assado pelo calor, e agora? Ele vinha de Salvador e ia para São Paulo". Aí o mecânico perguntou se eu já havia visto o cachorro, e dada a insistência, fui ver o animal, que estava numa espécie de gaiola. Ao observar os cachorros que andavam pelo aeroporto, esperando que lhes déssemos sanduíches de bordo, o mecânico teve a ideia de trocar um deles pelo animal morto, que era igual. Ponderei que aquilo não daria certo, mas acabei por ceder. Deixei por conta deles, que providenciaram a troca dos animais. Chegando ao Rio, onde meu voo terminava, fui informado pelo Jorge da escala que deveria prosseguir para São Paulo com aquele avião. Quando eu estava desembarcando, já em São Paulo, o despachante me avisou que um senhor queria falar comigo. Intrigado, fui até ele, que se apresentou: "Prazer, comandante, sou do Butantã e vim buscar o cachorro que está em seu avião". Respondi que havia visto o cachorro a bordo do porão. "Mas sabe o que é comandante? Eu vim pegar um cachorro morto, que deveria ser examinado aqui para saber se estava com hidrofobia, pois mordeu alguém, e para minha surpresa me entregaram um cachorro vivo". Estupefato, ainda consegui responder que ele deveria ter ressuscitado. O que mais eu poderia dizer pro homem? Foi constrangedor, mas muito engraçado.

Pina

Para finalizar essa aula, repetirei a frase que me disse o Comandante Rolim, da TAM. "Tudo que a gente aprendeu de bom na aviação aprendemos com a Varig, e o que não pode acontecer é ela perder a memória". Portanto, senhoras e senhores, sua importância para a história do transporte aéreo brasileiro jamais será esquecida, sua contribuição na formação de opinião dos clientes internos e externos ficará gravada para sempre. Eu sempre aprendo com vocês. Até a próxima aula.

Barcellos Xavier

Pois eu, tenho tanto amor a essa empresa que quero ser enterrado com meu uniforme.

AERUS, um caso de descalabro público

A provação vem não só para testar nosso valor, mas para aumentá-lo; o carvalho não é apenas testado, mas enrijecido pelas tempestades.
Lettie Cowman

"Onde falta a justiça, a sociedade está ameaçada por dentro", disse o Papa João Paulo II. O Instituto AERUS de Seguridade Social, plano de previdência complementar, foi criado em 1982. Visava proporcionar maior segurança e bem-estar aos trabalhadores da aviação no momento da aposentadoria, por tempo de serviço ou incapacidade para o trabalho. No caso dos funcionários mais antigos da Varig, quem aderisse tinha um desconto mensal no salário. Os que ingressavam na empresa a partir da criação do plano assinavam um termo de adesão compulsória.

Na época de sua criação, o AERUS fez um livreto sobre os benefícios que o fundo traria aos funcionários, com ênfase na tranquilidade financeira proporcionada quando se aposentassem. Quem não se sentiria tentado a manter o mesmo *status* do período em que voava, ou trabalhava em terra? A apresentação, em forma de história infantil, mexia com o lúdico de cada um. Com a aposentadoria pelo INSS já tendo minado nossas esperanças — ao contribuir pelo teto, ou seja, 20 salários-mínimos, a remuneração resultante era pífia, não alcançando sequer cinco salários mínimos de referência —, como não sucumbir e aderir de uma vez ao Fundo de Pensão, que tinha como missão suplementar o engodo do Instituto Nacional de Seguridade Social? A maioria assim o fez. Aqueles que, como eu, se mantiveram céticos diante de tantas facilidades, só aderindo muito mais tarde, pagaram um alto preço em termos de joia e contribuição mensal, que engoliam quase a totalidade de nossos salários.

De acordo com o relato de Graziella Baggio, presidente do Sindicato dos Aeronautas até recentemente, a composição do AERUS se

baseava no triângulo formado pelas contribuições do trabalhador, das empresas mantenedoras e de uma taxa de três por cento de todas as passagens e cargas aéreas domésticas vendidas — que deveria perdurar por trinta anos. Nove anos depois, em pleno governo Collor, sem ter jurisdição sobre a previdência privada, o DAC decidiu que a contribuição de três por cento não deveria mais ser repassada pelas companhias aéreas — que haviam incorporado o valor ao preço das passagens —, causando um baque na arrecadação. A administração do AERUS, que deveria ter se posicionado contra a medida, nada fez: os administradores e conselheiros do fundo eram apontados pelas patrocinadoras, num carnaval de interferências e indicações políticas, um verdadeiro imbróglio de interesses. Assim, quando o Sindicato dos Aeronautas finalmente se pronunciou em 2002, a ação foi considerada prescrita em primeira instância.

O AERUS chegou a ser cotado como o terceiro maior fundo de pensão do Brasil, atrás somente do PREVI (Banco do Brasil) e PETROS (Petrobras). Com tanto poder e *status*, era acirrada a disputa pelos cargos administrativos mais altos. O fundo de pensão — que tinha como patrocinadoras as seguintes empresas de aviação e subsidiárias: Varig, Rio Sul Linhas Aéreas, Nordeste, Sata, VEM, Varig Log, TAM e Transbrasil — tornou-se sócio de inúmeros empreendimentos, participando inclusive de shopping centers. Quando a TAM decidiu se desligar, sem providenciar o aporte financeiro como determinava o regulamento do fundo, não houve punição nenhuma. Ficou tudo por isso mesmo.

Outras fraudes ocorreram no fundo, culminando com a intervenção federal já no governo Lula. Segundo Castagna Maia, advogado do Sindicato dos Aeronautas, "os valores vertidos pelos participantes eram descontados em folha e não eram repassados ao AERUS", mas um dado não pode ser omitido para que a compreensão dos fatos seja facilitada: quem teria autorizado, em última instância, as "21 renegociações ilegais de dívidas" entre a Varig e o AERUS, denunciadas pelo Sindicato? A economista Solange Vieira, funcionária de carreira do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) que comandou a Secretaria de Previdência Complementar no governo Fernando Henrique Cardoso.

A secretária da SPC fizera duras críticas à má gestão dos fundos de pensão, lamentando a interferência governamental ao indicar

investimentos em determinadas empresas: "Vocês têm que injetar dinheiro em tal empresa, pois ela está por quebrar e o governo não pode permitir a falência". Tal prática levou muitos fundos a investir em ações que não tinham retorno financeiro, com o consequente prejuízo.

Braço direito de Nelson Jobim, Ministro da Defesa do governo Lula, Solange Vieira substituiu Milton Zuanazzi na presidência da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). A citação desses dirigentes me faz lembrar que tanto Milton Zuanazzi como Denise Abreu, diretora da instituição acusada de irregularidades, foram agraciados com a medalha de honra ao mérito "Santos Dumont" — a mais alta comenda do meio aeronáutico — três dias após o acidente fatal do Airbus da TAM no aeroporto de Congonhas, que ceifou mais de cem vidas. Qual teria sido o mérito deles? Sentindo-se aviltado com tamanho insulto, o comandante Ramiro Martines fez questão de devolver a sua, sendo seguido por outros aeronautas. O escárnio não tinha se limitado à intervenção no AERUS. O tapa na cara precisava ficar mais explícito, e vamos combinar que as autoridades se esmeraram.

Desde a intervenção, em abril de 2006, os aposentados e pensionistas do setor têm vivido as experiências mais cruéis e inesperadas. A maioria dos funcionários Varig é de origem humilde e muitos são arrimos de família. Como explicar aos filhos, esposa e pais que, apesar de terem apostado num plano de aposentadoria supostamente monitorado pelo Governo, teriam agora que viver com vinte por cento do valor de seus proventos, alguns com menos de um salário mínimo?

Como diminuir o mês para caber na aposentadoria espoliada? Deveriam chorar em aeroportos? Brigar com Ícaro? Uniformizar-se e andar em passeatas pelas cidades brasileiras? Empoleirar-se nas escadarias das Câmaras dos Vereadores empunhando faixas e cartazes? Fazer dos aeroportos nossos centros de romaria, pedindo a atenção dos passageiros que sem exceção se solidarizam conosco?

Todo passageiro brasileiro sabe o que tripulantes e funcionários em terra da Varig representaram para o Brasil: fomos verdadeiros embaixadores da pátria, honrando e levando a nossa bandeira aos quatro cantos do mundo, não só dentro das aeronaves. Contribuímos para o aumento de turistas no país e sua fidelização, aumentando o saldo de nossa balança comercial por décadas.

Centenas de funcionários e pensionistas foram à depressão profunda e, como resultado, desenvolveram cânceres de angústia, sem ter condições de arcar com despesas de saúde e o sustento de suas famílias. Dezenas de nossos colegas morreram de tristeza, suas doenças o fruto podre do descaso, sem contar os que cometeram suicídio por desespero. Desde a intervenção no AERUS, morreram mais de 300 dos seus participantes, o que equivale a um B-747 lotado. Fosse um acidente aéreo, o governo com certeza se manifestaria a nosso favor.

Neste mar de descaso e indiferença com o drama dos aposentados e demitidos variguianos, no entanto, encontramos parceiros e interlocutores que nos fazem acreditar num amanhã melhor. Dois parlamentares se sobressaíram por suas ações em nosso benefício: os senadores Paulo Paim e Álvaro Dias, dois guerreiros aos quais jamais teremos palavras para agradecer, assim como não há no dicionário uma expressão que traduza o nosso "muito obrigado", elevado à milionésima potência, pela luta incansável de Castagna Maia e Graziella Baggio pelos corredores e salas do poder brasiliense.

Mas como conviver com um sonho arrancado, com sua empresa esquartejada e relegada a um só avião, sem direito a passagens e recebendo salário de fome? Ícaro deve estar pousado à beira de um precipício qualquer, pronto a voar sem asas e se juntar aos aposentados e pensionistas, muitos deles idosos, inconformados com o fim inesperado de sua família variguiana atirada ao lixo pelo descaso administrativo e governamental.

O depoimento caloroso e indignado do ator Carlos Vereza, ex-*frequent flyer*, faz eco à voz coletiva dos aposentados e demitidos, impotentes, mas não passivos: "É lamentável que a Varig, uma das maiores referências entre as empresas brasileiras, tenha acabado de maneira tão mal explicada. Sobretudo porque sempre foi muito solidária com as artes, com o meio cultural. Cansei de viajar pelo Brasil com o apoio dela. Quando viajava para o exterior, era reconhecido pelos funcionários que faziam questão de meu upgrade para a Primeira Classe, com muito carinho e amor, me dando todo o conforto e me servindo de maneira primorosa, com todo o requinte. Tenho pensado muito sobre o problema do AERUS porque tenho visto muitos comissários de bordo, e também pilotos, todos com muitos anos dedicados à empresa e com muitas horas de voo, utilizando meios secundários para sobreviver. Vi um

piloto vendendo perfumes no Jardim Botânico e uma comissária trabalhando em um restaurante. Não que isso seja demérito, mas imaginar que isso acontece porque a Varig foi dissolvida por razões políticas, sem que nada até hoje tenha sido explicado... Nenhuma satisfação plausível foi dada à opinião pública que tanto a prezava. A meu ver, é mais uma das falcatruas perpetradas por um governo que não tem um projeto de construção de um rosto para o país, e sim um projeto de permanência no poder. A Varig foi uma de suas vítimas. Lamento profundamente o que ocorreu com a Varig. Tenho participado, dentro da medida do possível, de eventos solidários aos funcionários. Espero que teu livro possa levantar esta questão e que ela seja amplamente discutida pelos meios de comunicação. Bem mais do que um transporte aéreo, a Varig era uma segunda casa para os artistas."

Ainda resta uma esperança

Nas idas e vindas ao prédio da Varig eu enfrentava com dentes cerrados os intermináveis 27 quebra-molas do caminho de Itaipu ao Castelo. Aquilo era uma tortura.

Crente que estava abafando na nova função, me vi emaranhada em tantas normas corporativas e infrações ao código de comportamento dos comissários; sem conhecer os verdadeiros parâmetros de atuação de meu novo cargo, me assustei com as possíveis consequências. Como conduzir um grupo de aproximadamente 4 mil comissários, a não ser lhes mostrando possibilidades de melhorias profissionais efetivas? Minha bússola indicava, tão somente, o caminho da justiça. Ser imparcial requeria que eu buscasse forças nos ensinamentos maternos, que não distinguiam filhos. "Deus conceda-me a serenidade para aceitar as coisas que eu não posso mudar; a coragem para mudar as coisas que eu posso; e a sabedoria para distingui-las umas da outras". A "Prece da Serenidade" de Reinhold Niebuhr tornou-se minha oração habitual.

As frequentes reuniões e o planejamento de novas metas adentravam noites. O Diretor de Operações comandante Binder, Sérgio Gomes e seus assessores queriam acertar a mão na condução de um grupo tão heterogêneo, e não pouparam esforços para tal. Finalmente, em janeiro de 1996, o piloto e engenheiro Fernando Pinto — filho do antigo e prestigiado comandante Lili Pinto, que fez o histórico primeiro voo para Nova York — assumiu a presidência da Varig e deu todo apoio e suporte aos seus subordinados para implantar as mudanças que desejavam. Tinha experiência comprovada na área administrativa: fora presidente da Rio-Sul Serviços Aéreos Regionais por quatro anos, e mostrou claramente sua intenção de consolidar a reestruturação da empresa, buscando com destemor níveis adequados de rentabilidade aliados a novos padrões de serviço — trabalhando toda a cadeia de atendimento da companhia — e uma imagem corporativa renovada.

O rapaz magro e elegante, de ralos cabelos e testa longa, com olhos argutos e observadores por trás dos grandes óculos de aros finos e lentes quadradas, conhecia as entranhas da empresa, pois fora estagiário na área de manutenção no início de sua carreira. Tinha obstinação e garra, e havia elaborado minuciosamente a virada da Varig. Queria que a empresa reconquistasse o lugar de destaque que lhe fora concedido ao longo de 69 anos, e começou com campanhas de incentivos e motivacionais para os funcionários, visando reconhecer e recompensar o mérito individual e de equipe. Trabalharia, dessa forma, com a autoestima dos que vestiam a camisa da Pioneira.

Para dar asas à criatividade do projeto e à receptividade dos funcionários, contou com profissionais de comunicação e marketing com vistas ao desempenho e produção. Foi inovador, ao reconhecer o cliente interno de todas as diretorias tendo, por objetivo final, a satisfação do cliente externo. Parece simples, mas não é, e não foi.

A nova imagem corporativa, adotada em 1996 e incorporando uma pintura moderna e ambientação interna das aeronaves — que não sofriam alteração desde 1955 —, agradou a todos e foi motivo de grande campanha na mídia.



Em 1997, a entrada da Varig na Star Alliance — *pool* das maiores e mais conceituadas empresas aéreas do mundo — foi antecedida por dezenas de reuniões ao redor do mundo, com seus representantes apresentando propostas de adequação e integração das vantagens oferecidas aos clientes externos, no que dizia respeito às malhas de voos, ao sistema de reserva e programas de milhagem — Smiles —, bem como a padronização de procedimentos, até no que dizia respeito à concessão de passagens aos funcionários. E nós saímos ganhando, já que as empresas

parceiras do programa davam aos funcionários a facilidade do *best friend*, com o qual podíamos eleger um amigo ou parente mais distante e brindá-lo com uma passagem para qualquer destino.

Ainda em 1997, com o recrudescimento da crise econômica mundial, a empresa viu-se obrigada a responder de forma apropriada ao mercado adotando novos planos de racionalização da frota de aeronaves e malha de rotas, associados à decisão de extinguir voos deficitários, aliados à revisão de contratos de hotéis para pernoite dos tripulantes e eliminação dos baseamentos longos.

A preocupação de Fernando em fazer com que as informações permeassem todas as diretorias e seus funcionários tornou constante a cobrança sobre a chefia de endomarketing, a cargo da respeitada e competente Malu Ybarra. Eis mais um fator que o diferenciou dos presidentes que o antecederam: apesar de saber que a informação é poder, não a retinha; a distribuía em prol da empresa.

Essa visão administrativa moderna foi seguida em diversas frentes, inclusive na Diretoria do Serviço Médico, que inovou ao adotar diversas medidas, sendo a principal o desfibrilador a bordo. Para tanto, Dr. Paulo e sua equipe contaram com a participação dos comissários em cursos específicos, dotando-os de conhecimento e capacitação para atendimento de clientes com problemas cardíacos urgentes.

Sérgio Gomes, gerente do Comissariado de Voo, contava com o apoio irrestrito do Diretor de Operações e tinha uma visão ampliada, fazendo de sua gestão um modelo a ser imitado. No entanto, assoberbados com tantas decisões, não perceberam minha tentativa ingênua de reproduzir os métodos de Alice Klausz. Os tempos eram outros, e os comissários haviam perdido o seu referencial. Uma pequena minoria fora dos padrões estabelecidos minava ruinosamente os demais, comprometendo a imagem de excelente atendimento pela qual éramos conhecidos. Apesar de termos instalado uma comissão para avaliar os desvios comportamentais e programas de reconhecimento, alguns comissários se mostraram resistentes às mudanças.

Quanto a mim, que me achava tão forte, não resisti à pressão constante e entrei em depressão. Fui enviada para um trabalho de acompanhamento das comissárias japonesas em L.A., e no dia 25 de março de 1999, ao entrar na aeronave como chefe de equipe para retornar ao Brasil, percebi que a vibração que me movia em direção aos aviões da vida

havia se extinguido. Lamentei, mas senti vontade de abrir a porta daquele charuto metálico e me atirar no vazio. No retorno das férias, ao renovar minha carteira de habilitação de voo e ser questionada pelo clínico geral sobre meu estado físico e emocional, compartilhei com ele minha tristeza profunda. Dali em diante, foi um penar constante, pulando de psiquiatra em psiquiatra da Aeronáutica e da Varig.

Em 1999, mesmo enfrentando diversas dificuldades, a Varig foi agraciada com o prêmio de Melhor Companhia Aérea da América Latina, Central e Caribe e também de Melhor Transportadora de Carga Aérea das Américas no século XX.

Para modificar e modernizar a linha de frente, Fernando contratou uma consultoria americana para orientar os responsáveis pelo redesenho da cadeia de atendimento, que fizeram *benchmarking* — comparação entre dois ou mais sistemas em busca de melhores práticas em funções semelhantes — nas mais conceituadas empresas de atendimento do mundo, inclusive na Disney. Tinha tudo para dar certo... até que as notícias vazaram.

Nos inflexíveis, nos amantes da mesmice, tinha acendido uma luz de alerta, e os movimentos de descontentamento ganharam corpo. Não tinham se dado conta de que a vaca de tetas incansáveis estava prestes a entrar na UTI. As tentativas de implementação de mudanças continuaram, mas os resistentes se uniram e suas queixas ressoaram na Fundação Ruben Berta, que aproveitou seu desejo de manter o *status quo* e reassumir o poder total: amparados em interesses escusos, cortaram as asas do pássaro Fernando em maio de 2000.

Mesmo passando por turbulências de porte, como as constantes variações cambiais e, principalmente, as desvalorizações da moeda brasileira em relação ao dólar em 1999 e 2002, tendo como consequências a elevação dos custos operacionais, dívidas, enfraquecimento do caixa e a impossibilidade de correção de tarifas domésticas no mesmo ritmo, além do enfraquecimento da demanda por passagens aéreas internacionais, era tão claro que ele teria conseguido seu intento de recuperar a empresa que, passados alguns meses, foi convidado para presidir a empresa de aviação lusa, TAP Air Portugal. Nesta companhia, tem sido aclamado como dirigente eficaz por tê-la tirado do vermelho e a levado novamente a voar nos azuis. Creio que até o autor dos mais famosos jingles da Varig se

entristeceu quando soube que "Seu Cabral" veio buscar o talentoso Fernando para ser o CEO da empresa portuguesa.

De acordo com o relato de Desiê Ribeiro, ex-coordenadora do programa Estilo Varig:

"Fernando Pinto foi o último presidente da empresa, pois assumiu o mais alto cargo da companhia em meio a uma crise que já se arrastava há algum tempo e um quadro de aviação adverso, iniciado por Collor. A Varig tinha reconhecimento internacional e reciprocidade com os países; a intervenção maléfica do Governo Fernando Collor trouxe desestabilização ao mercado e mudou a história do transporte aéreo brasileiro. Com a abertura, a Vasp obteve autorização para voar para a Coreia e a Transbrasil, para os EUA — fase que teve pouca duração, já que as citadas empresas não tiveram capacidade para manter tais linhas. Nesse mesmo período, as grandes empresas internacionais iniciaram campanhas predatórias, com preços de passagens aviltantes, concorrendo deslealmente com as nacionais. Este era o cenário.

"Paralelo a isso, apesar de a empresa ter uma resposta técnica operacional excelente, os instrumentos de gestão eram muito limitados, se contrapondo à falta de visão de *business* na gestão de Rubel Thomas. Lembre que este presidente dirigia a empresa, o conselho e a FRB, ou seja, presidia tudo.

"Com poderes suprapresidenciais, e sem nenhum órgão fiscalizador acima deles, foi formado um conselho de curadores cuja missão era a demissão do Rubel, e que deveria ter sido desfeito logo após sua única tarefa, mas isso não ocorreu. Foi nesse panorama que Fernando Pinto assumiu.

"O Fernando era um jovem com visão em perspectiva, e sua primeira ação foi dar foco para a companhia, que estava sem rumo, implantando o plano de cinco metas: gestão financeira, planejamento estratégico, informática, imagem corporativa (marketing e atendimento) e RH. Nesse momento, também inseriu a Varig no primeiro programa de milhagens do planeta, a Star Alliance, composta pelas grandes empresas de aviação do mundo — Lufthansa, Air Canadá, United e Thai —, sendo a Pioneira a quinta a aderir.

"Na área de recursos humanos, ele enfatizou duas ações: metas e resultados. Foi um alívio saber para onde ir, qual objetivo atingir. A formação de lideranças e o investimento em atendimento visavam inserir a

empresa em um mundo competitivo e em constante mudança. Os funcionários escolhidos para serem líderes modernos foram enviados para cursos na França, local de uma das maiores escolas de formação de pensadores de *business* do mundo. Fernando contratou também Oscar Motomura, um dos maiores estrategistas do Brasil, para fazer palestras para os executivos da empresa. Concomitantemente, a Varig começou programas com instituições de ponta, como o Airline Integration no Canadá — jogos com simulações focados em empresas aéreas. Foi criado o Curso Varig de Administração, em parceria com a Universidade Federal Fluminense. Tais iniciativas visavam uma administração mais moderna e adequada às necessidades de mercado. O investimento em atendimento objetivava uma renovação neste quesito, contemplado com o programa Estilo Varig de Atendimento e focado em cinco inovadoras dimensões: área de recrutamento e seleção, treinamento, comunicação, reconhecimento e acompanhamento. Esse modelo foi baseado na Disney, que é o grande *benchmarking* na área de atendimento de serviços no mundo. Isso prova que Fernando Pinto instruía seu *boarding* a procurar as melhores práticas mundiais de mercado, dando a seus funcionários oportunidade de acesso às renomadas instituições para agregar competência à empresa.

"Criou uma base comum de atendimento e deu a ela consistência e integração, do grupo de voo aos funcionários das lojas, aeroportos e os demais de terra, formando uma imagem única que era percebida claramente pelos clientes, em pesquisas frequentes.

"O Estrela Guia era o manual de regras para todos os funcionários da cadeia de atendimento, referentes ao uso do uniforme, apresentação pessoal e postura. O Brilha Varig era o programa de reconhecimento profissional e comunicação. Distribuía estrelinhas para os clientes Ouro e Diamante, que as dariam aos profissionais que se destacassem no modelo estipulado. E esses seriam premiados e reconhecidos pela empresa, individualmente ou por equipe, em eventos especiais, como o que teve lugar no hangar do Galeão com a presença do cantor Gilberto Gil, valorizando o cliente interno.

"Com a ajuda da consultoria americana Miller Howard, ele redesenhou o processo da área comercial, e com a recomendação desta foi criado na área de atendimento um grupo multifuncional, composto por representantes de cada área da organização, para redesenhar todo o

processo da cadeia de viagem, conhecido como *Design Team*. E eu fui escolhida para representar a área de recursos humanos. Recebemos a recomendação do Fernando para pensarmos 'fora da caixa' [*out of the box, out of the village*], evitando olhar a empresa de forma segmentada. Tínhamos que arriscar novas estratégias, analisar as tendências de mercado, viajar em nossos aviões estudando nossa realidade, mapear totalmente a empresa identificando os desvios e discutir novas possibilidades. Os integrantes, de diversas senioridades e funções, foram colocados em uma sala comprida com uma imensa mesa de trabalho, trabalhando lado a lado ao longo de oito meses numa total inovação.

"As questões eram levantadas a todo momento. Qual era a empresa que mais inovava no mundo? A 3M. Então, fomos a Campinas para fazer benchmarking. Qual a melhor empresa em recrutamento e seleção do mundo? O Ritz Carlton Hotel. Então, fomos para Atlanta aprender com eles. Após todos os *benchmarkings* possíveis, moldamos o trabalho e chegou a hora de validar o processo.

"Para tal, fizemos uma conferência com 160 representantes da empresa no mundo todo, que foram recebidos no Hotel do Frade, em Angra dos Reis, com camisetas enroladas em papel celofane e docinhos, numa clara demonstração do *friendly service* que queríamos introjetado pelos participantes. Percebemos aí a primeira resistência. Alguns funcionários se sentiram ameaçados — as mudanças são dificilmente digeridas —, achando que seriam diminuídos ou perderiam seus empregos e que os níveis hierárquicos seriam reduzidos. Infelizmente, a implantação do redesenho foi feita de maneira equivocada e a gritaria foi geral, levando ao cancelamento precoce do mais bem planejado programa da Era Fernando.

"O Desafio 800 foi outra estratégia fantástica, que mobilizou a empresa para uma meta financeira. O Fernando teve um mérito enorme, pois tínhamos tudo para voltarmos a ser uma das dez melhores do mundo. Tínhamos metas, foco, estávamos desenvolvendo as pessoas, tínhamos processos, inovações e sistema. Nada foi esquecido. Ele pegou a empresa no lodo e a estava conduzindo para um mar azul. No entanto, as pressões vieram de todos os lados: funcionários, associações e sindicatos e, como se não bastasse, o Conselho de Curadores, que queria a cabeça do presidente... E conseguiu: num fatídico sábado, em uma reunião no Hotel

Glória, a sorte (ou azar?) de Fernando foi selada: foi destituído de seu cargo, e todos nós choramos pela morte anunciada da empresa."

Serviço médico: um departamento de ponta

Entre os muitos benefícios oferecidos pela FRB, um se destacava pela qualidade de atendimento: o serviço médico, criado com o intuito de atender os funcionários da empresa em todos os escalões. Seu corpo funcional era composto por médicos de diversas especialidades, além de enfermeiras, atendentes e assistentes sociais.

Tanto o Dr. Paulo Magalhães, titular da gerência-geral, como a Dra. Paula Brasil, psiquiatra da Varig enquanto o serviço existiu, deram depoimentos esclarecedores sobre a vida dos tripulantes. São testemunhas e agentes do quanto a Varig unia as pessoas: conheceram-se na empresa e, entre uma consulta e outra, ele a "consultou" quanto a casar-se com ele, e desta união nasceram alguns "variguinhos".

— Essa minha preferência pela Varig é que nem time de futebol: não tem solução, você sempre gosta mais de um do que de outro — declarou-me o Dr. Paulo de forma enfática. — E o fato de ter feito minha primeira viagem aérea pela Pioneira foi fator preponderante em minha escolha.

Um dia, à época de seu mestrado, estava conversando com um amigo e este lhe disse: "Acho que no final de semana vou para Nova Iorque. É que eu tenho facilidade de obter a passagem, porque sou casado com uma funcionária da Varig que trabalha no *check-in*."

Paulo não se conteve: "Puxa, rapaz, será que a Varig tem serviço médico? Esse era um emprego que eu gostaria de ter: aliar aviação e medicina."

Por sorte e obra do destino, recebeu uma proposta para substituir um cardiologista da Varig. Apesar da política da empresa, que dava preferência a médicos que também trabalhassem em hospitais públicos para facilitar o atendimento de seus funcionários nessas instituições, foi aceito. Pura conjunção astral.

Com dez anos de empresa, foi promovido a gerente-geral e tratou de fazer *benchmarking*, constatando que as demais companhias não tinham o mesmo porte e qualidade da Varig. Era um sistema de saúde completo, com diversas especialidades, não se restringindo somente à parte ocupacional, e sua gestão foi marcada pela busca constante de qualidade e confiabilidade, tanto para os funcionários como para os clientes externos.

A gerência geral médica tinha três ramos distintos: a saúde ocupacional dos funcionários em geral, a saúde ocupacional dos aeronautas — medicina de aviação — e a do passageiro, só recentemente incluída nos anexos da ICAO — *International Civil Aviation Organization* —, visto que as empresa precisavam se responsabilizar por seu cliente já que o sequestram por algum tempo, sendo, portanto, responsáveis por ele. Essa última modalidade começou a ser implantada devido à preocupação com emergências médicas a bordo, principalmente no que diz respeito à trombose venosa profunda — conhecida como "síndrome da classe econômica" —, o que ocorreu após a morte de uma passageira de 20 anos ao término de um voo longo, e também à SARS — "síndrome respiratória aguda grave" —, que começou na China. Entra aí o conceito de avião como redutor de fronteiras: enquanto, antigamente, as pestes eram transmitidas de uma a outra fronteira geográfica, com a aviação e o bioterrorismo a saúde mundial passa a ser ameaçada por via aérea.

Estatisticamente, sabia-se que morriam muito mais pessoas a bordo por problemas de saúde do que devido a acidentes aéreos. A preocupação era pegar o cliente do ponto A e entregá-lo no ponto B, vivo e em boas condições de saúde. Para que o desfibrilador, por exemplo, fosse usado de forma correta, dentro dos padrões de excelência Varig e segundo os preceitos da American Heart, Paulo buscou capacitar os comissários da empresa em um trabalho conjunto com a gerência de Comissários, aos quais transformou em socorristas ao treiná-los no uso e manuseio do aparelho.

Outro serviço inovador foi o Medlink — base hospitalar de emergência com núcleo de médicos —, que orientava, via rádio, as atitudes a serem adotadas por comissários quando da incidência de mal súbito a bordo. A contratação dessa empresa foi pioneira entre as empresas

da Star Alliance: era a Varig não só inovando, mas instaurando novos padrões de qualidade.

Entre os quesitos em que a empresa se destacou estão a prevenção e tratamento de AIDS de seus funcionários, tratados com confidencialidade absoluta, e o fornecimento de remédios vindos do exterior, inexistentes no Brasil, para qualquer cidadão que os solicitasse. A FRB mantém sua política assistencial até os dias atuais.

O atendimento externo aos passageiros queixosos de ingestão de comida dita deteriorada também era feito, de forma aprofundada, pelo serviço médico, e derrubava as intenções de oportunistas interessados em mover ações indenizatórias: a qualidade das refeições servidas a bordo era excepcional, tanto é que a empresa contava em seus quadros com uma bióloga para controle de validade e qualidade das mesmas.

A instituição do Programa Vigilantes do Peso, apesar da resistência de alguns, foi vitoriosa, atendendo não somente às questões estéticas, mas também atingindo o seu foco principal: a reeducação alimentar. Uma vez que os comissários são, antes de mais nada, agentes de segurança — o que exige algumas habilidades e físico compatível com as dimensões das saídas de emergência —, o controle do peso corporal só trouxe benefícios aos tripulantes, aí incluída a prevenção de doenças decorrentes da obesidade. E em função disso a Varig adotou uma logística específica para fornecimento de comidas especiais aos tripulantes.

O advento do *lift* [elevador] para embarque e desembarque de clientes especiais, e a montagem de UTI a bordo, foram outros destaques nos serviços prestados aos passageiros, além dos programas "Medo de Voar" e "Desadaptação ao Voo", que apesar de sua importância tiveram sua continuidade abortada. O primeiro era destinado a passageiros com fobia de avião ou traumatizados por acidentes, e o segundo previa um norteamento aos tripulantes que estavam por se aposentar, já que estudos anteriores comprovavam sua frágil sobrevida, principalmente a dos aeronautas masculinos.

Divã aéreo: a psiquiatria dentro do serviço médico

A psiquiatra Paula Brasil percebe algo de lúdico em sua paixão pela Varig. Quando ainda era garota, em Brasília, ficava observando as

aeromoças carregando suas malas pela pista e sonhava com aquela vida, que lhe parecia mágica.

Depois de formada, foi convidada a assumir a psiquiatria da Varig, e acabou trabalhando na companhia por dez anos. Não tinha, a princípio, ideia da magnitude do trabalho desenvolvido no serviço médico, onde participou do projeto "Desadaptação ao Voo" e conseguiu definir a situação de 90% dos tripulantes afastados por esta causa. Trabalhou junto ao pessoal da Boeing, tendo sido convidada a debater o impacto dos voos *ultra long-haul* [voos de longa distância sem escalas] sobre os tripulantes, e na Universidade de Paris 5, também em projeto relacionado à fadiga.

Logo de início, ficou fascinada com a enorme diversidade de pessoas e funções. Como a paixão pela aviação já existia, era inevitável que quisesse saber o máximo sobre cada área, principalmente quanto ao modo como as funções profissionais poderiam influenciar o estado psíquico dos funcionários. Mas o que efetivamente despertou sua atenção foi a paixão das pessoas pela empresa e seu grau de comprometimento com ela.

— Apesar de não haver dados conclusivos mostrando doenças relacionadas ao exercício da função de aeronauta, sabemos que, em se tratando de doenças psiquiátricas, os tripulantes não diferem da população em geral — esclareceu Paula. As mais comuns são os transtornos de ansiedade e humor, como a depressão, por exemplo. Havia casos de alcoolismo, mas nada que destoasse das estatísticas gerais da população. Entretanto, eu era sempre lembrada de que psiquiatras nunca foram considerados os melhores amigos dos tripulantes, sobretudo dos técnicos! A razão óbvia para isso era o receio de serem retirados de voo. Portanto, é possível que existissem mais casos do que os reportados, embora os quadros graves, de uma maneira ou outra, acabassem chegando ao nosso conhecimento.

— O alcoolismo e a dependência química de substâncias psicoativas são quadros que dependem de uma base congênita — continuou. — Se alguém com um substrato orgânico começa a usar álcool e drogas para se sentir melhor, fugir da realidade ou ter mais facilidade de entrosamento social, poderá se tornar um dependente químico. Muitos atribuíam o uso de álcool à dificuldade para dormir, sobretudo nos pernoites. Nessas situações, tampouco era raro ver o uso indiscriminado de soníferos e ansiolíticos."

— Você percebia nos dependentes de drogas a preocupação em serem descobertos pela chefia?

— Não só nos usuários de drogas. O simples fato de ir ao psiquiatra era temido! Algo que me chamou muito a atenção quando entrei na empresa é que o consultório da psiquiatria era na área da medicina de aviação e, nos meus dois primeiros meses, eu ficava lá quatro horas por dia e atendia um ou dois comissários, jamais um técnico. Confesso que fiquei apavorada, achando que ia perder o emprego porque não havia trabalho! Eu deixava a porta aberta para ver se alguém entrava. As pessoas chegavam e perguntavam: "Medicina de aviação?" E eu respondia: "Não, psiquiatria." E a reação mais frequente era: "Ih, eu bem que precisava vir aqui". E eu: "Então, entra!" A resposta que me davam, e que para mim não fazia o menor sentido, era: "Ah, não, se eu entrar aí, vou sair do voo". Aos poucos, fui percebendo que a psiquiatria era associada ao lugar onde os tripulantes eram afastados, após um tempo que lhes era concedido para tentar melhorar. Não se esperava que ali o tratamento fosse efetivamente assumido, como acontecia com os pacientes do meu consultório, por exemplo. Com o tempo, o apoio irrestrito da nossa chefia e a integração com a chefia dos tripulantes (inclusive técnica) e a psicologia, esse quadro foi revertido: passamos a entender os pacientes como nossos e a tratá-los, incluindo aí qualquer interlocução necessária com outros setores da empresa quando fizesse parte do contexto do tratamento. Quando saí da empresa, 10 anos mais tarde, a marcação de consulta levava cerca de um mês, sendo os tripulantes maioria absoluta entre os pacientes, inclusive os técnicos, que passaram a nos procurar muitas vezes espontaneamente. Foi uma conquista maravilhosa!

— Muitos tripulantes eram encaminhados à psiquiatria para serem acompanhados face aos problemas de comportamento e relacionamento — lembrei. — Como você procedia quando percebia resistência deles ao tratamento? E aqueles que o abandonavam?

— Era um desafio enorme conquistar alguém que não queria estar ali, que não acreditava que pudesse ser ajudado dentro daquele esquema e que, sobretudo, temia que as informações pudessem vazar para sua chefia. Acho que, com o tempo e a divulgação do tipo de trabalho que fazíamos e de nossa postura, nossa proposta foi ganhando credibilidade. A aproximação com as chefias também ajudou muito, pois podíamos levar

problemas do grupo, e não só do indivíduo, e ter assim algumas respostas mais consistentes para as pessoas.

— De acordo com sua visão, quais eram os fatores principais que afetavam os tripulantes?

— Do ponto de vista psiquiátrico, ansiedade e depressão. Do ponto de vista das dores humanas, o distanciamento familiar, o agravamento das dificuldades conjugais — quantas vezes ouvi que as brigas ficavam em suspenso, pois logo vinha um voo e as questões não eram resolvidas... —, a volta da licença-maternidade, a insatisfação profissional e a impossibilidade de trocar de emprego por falta de outras qualificações, os conflitos com passageiros e com a chefia, enfim...

— O que a Varig te ensinou?

— Eu costumo dizer que "virei gente" na Varig. Fui para lá recém-formada, e lá aprendi a ser médica, a lidar com as dificuldades e os desafios. Entendi o significado de ser parte de um grupo e buscar ativamente o melhor para os indivíduos e a instituição, o que muitas vezes resultou em desafios enormes, pois, embora nem sempre os interesses fossem convergentes, a gente tinha que conseguir um denominador comum. Aprendi a trabalhar em equipe, a desenvolver trabalhos em áreas não essencialmente médicas, enfim... me tornei uma profissional.

Despetalando a rosa dos ventos: tempos difíceis para corações fortes

---

O que não provoca minha morte faz com que eu fique mais forte.
Friedrich Nietzsche

As sucessivas escolhas de executivos para presidir a Varig enfraqueciam a imagem da outrora sólida empresa. O descrédito aumentava a cada nova troca.

Como se isso não bastasse, em 11 de setembro de 2001 ocorreu o atentado terrorista às torres gêmeas do World Trade Center, que eu e vários outros tripulantes assistimos pela TV, estarrecidos, no saguão lotado do CEMAL. Naquele dia fatídico, fui a terceira torre a tombar: me aposentaram, mas continuei acompanhando o declínio da empresa.

Durante aqueles momentos de pavor tomamos consciência do perigo que a partir dali nos espreitava nos ares. O planeta virou de pernas para o ar. Pessoas no mundo inteiro ficaram com medo de viajar e sofrer atentados, e os Estados Unidos impuseram severas restrições à entrada de estrangeiros, medidas que contribuíram de forma avassaladora para o enfraquecimento do transporte aéreo, detonando, como se um míssil fossem, as poucas forças que ainda sustentavam a Varig.

O governo americano exigiu dos passageiros em trânsito o visto americano. A linha entre Brasil e Japão, inaugurada em junho de 1968 e até então altamente rentável, tornou-se inviável para os descendentes de japoneses em busca de trabalho na terra de seus ancestrais, e até mesmo dos turistas vindos daquele país. Como alternativa, a Varig propôs voos para a Europa com conexão para Tóquio. O baque foi sentido. O trem de pouso arriou.

De nada mais adiantava a manutenção perfeita, a impecável recepção nos aeroportos, linhas adequadas, produtos irretocáveis e um serviço incomparável. A excelência daria lugar a queixas frequentes por

parte dos clientes, face aos inúmeros problemas que estavam surgindo e se escancaravam durante o voo. Os comissários faziam das tripas coração para minimizar o impacto da carência a bordo dos mais variados materiais. Sentiam vergonha. Foram incontáveis as vezes em que foram aplaudidos por sua perseverança e atendimento digno, apesar de receberem seus salários com atraso e *em parcelas*, fato inédito na história da Pioneira, que jamais atrasara os salários. Levavam de suas casas até pó de café para servir aos clientes, que agora estavam realmente se transformando em "passageiros": passavam por nossas aeronaves e não voltavam, a não ser os poucos que acreditavam na recuperação da empresa.

O conhecido CHA — Conhecimento, Habilidade e Atitude —, que levava à competência, já de nada nos adiantava. A referência nacional e internacional de qualidade escorria ralo abaixo e a mídia abusava, nas menções constantes, quase diárias, à situação desesperadora em que a Varig se encontrava. O coma era iminente, e aqueles que tanto haviam usufruído de vantagens abundantes agora se regozijavam, numa total falta de respeito, ao anunciar o falecimento da velha senhora de quase oitenta anos e saúde abalada: num gotejamento lento da injeção letal, seu úbere havia secado e seu corpo trazia as marcas das sevícias.

As dívidas acumuladas, os balanços negativos desde a década de 1990, a constante mudança na liderança — foram sete presidentes em cinco anos —, que falhava em atacar eficazmente os problemas, aliados ao reflexo do congelamento das tarifas aéreas, levaram a companhia a uma situação insustentável. Apesar da fusão temporária com a TAM, promovida pelo Governo Federal para dirimir custos operacionais e enfrentar a crise mundial da aviação gerada pelos ataques de 2001, não conseguiu ganhar fôlego para continuar em operação e foi obrigada, juntamente com suas subsidiárias Nordeste e Rio Sul, a entrar com o pedido de recuperação judicial em 2005. A TAP Portugal fez uma proposta de compra da Varig Log e VEM, mas a FRB interferiu e fechou um acordo com a Docas Investimentos que foi suspenso pela justiça do Rio de Janeiro. Depois de causar empecilhos às negociações com o Governo Federal, a FRB foi afastada da direção da empresa em dezembro daquele ano.

Os funcionários eram convocados a comparecer ao hangar do Santos Dumont para servir de massa de manobra, e nem percebiam que as

ordens para renovar ânimos nada mais eram que uma maneira ardilosa para evitar que interferissem nas negociações de bastidores de dirigentes inescrupulosos que, por baixo do pano, estavam lesando nosso patrimônio.

Nos últimos anos, num processo autofágico, a Varig vinha vendendo seu patrimônio para fazer face às muitas despesas. Vendeu até mesmo a oficina de motores para a GE, mas todas as medidas se revelaram inócuas, visto que a FRB impedia que diretores e presidente levassem adiante qualquer plano que pudesse beneficiar a empresa. Era a guerra pelo poder, não importando o quão mortal seria para a sobrevivência da companhia. Alguns dirigentes, altamente condescendentes, negociaram propostas espúrias de empresas não confiáveis. Acabaram por entregar de bandeja a Estrela Brasileira à Volo do Brasil, subsidiária da Varig Log adquirida anteriormente pelo chinês fluente em português Lap Chan, em nome do Fundo de Investimentos Matlin Patterson: num leilão questionável em julho de 2006, a empresa foi esquartejada. A parte "boa" — Nova Varig, sem dívidas — foi vendida por U$24 milhões e a parte "ruim", com cifras devedoras bilionárias, ficou com a anciã, agora dona de um só avião.

O homem de olhos rasgados, no entanto, estava interessado somente em uma rápida recuperação para revendê-la com lucro absurdo: em abril de 2007, vendeu-a para a Gol por U$320 milhões, excelente negócio, hein! Isso tudo, sem falar na VEM (Varig Engenharia e Manutenção) e seu moderníssimo parque industrial de manutenção aeronáutica, o maior da América do Sul com hangares monumentais em Porto Alegre e no Rio de Janeiro, este último com o maior vão coberto do continente e um dos cinco maiores do mundo, capaz de abrigar até três B-747 ao mesmo tempo. Com um alto padrão técnico reconhecido mundialmente, a VEM prestava serviços para empresas aéreas do mundo todo, e seu desfecho mostrou bem o significado de *não se dar valor aos seus bens*, e com isso me refiro não somente aos dirigentes variguianos, mas também ao Governo Federal do Brasil. Fosse na Europa, Japão ou Estados Unidos, como ocorreu com a GM e a JAL, certamente as autoridades teriam encontrado maneira e método de salvar a empresa, nossa marca mais conhecida mundialmente.

E a marca Varig, quanto valeria? E seus ativos, rotas domésticas, internacionais e *slots*? O Programa de Milhagem Smiles? O sistema

Amadeus, pioneiro em informatização de voos e tudo o que concerne à aviação? E, finalmente, quanto vale nossa história?

As demissões em massa começaram em julho de 2006, levando ao desespero funcionários dedicados que haviam acreditado numa provável recuperação, muitos deles com mais de cinquenta anos: velhos demais para arranjar emprego, sem mercado de trabalho que os absorvesse nem idade suficiente para solicitarem aposentadoria, ficaram "a ver aviões". Foram para casa, cabisbaixos, abatidos e descrentes, e ainda esperam pelo desfecho, cozinhando uma esperança que teima em permanecer.

Em setembro de 2009, o juiz Luiz Roberto Ayoub decretou o fim da recuperação judicial da Varig antiga, atual Flex. Nossos corações, batendo em ritmo de turbina acelerada, seguiam aguardando a atitude da FRB, acionista majoritária. O que mais poderíamos esperar? Enquanto escrevo, nossa história foi decretada, e, dias após, revista a falência da Varig, por solicitação da FRB.

A comissária Petra Ferter relata esses últimos anos, meses, dias...

"Sabíamos que o fim da empresa como a conhecíamos estava próximo, mas sempre acreditamos que algo aconteceria, ou que alguém surgiria para evitar o fim que se delineava.

"Era uma sensação das mais estranhas. Saíamos para os voos tendo na cabeça todas as informações terríveis dos últimos noticiários e, assim que o avião decolava, entrávamos em uma espécie de bolha do tempo. Nos aviões, lotados como sempre, saindo do Galeão ou de Guarulhos, faltavam mantimentos, provavelmente por falta de pagamento aos fornecedores.

"A manutenção de interiores não tinha mais peças de reposição para o conserto de luzes de leitura, fornos e *boilers* de água quente, reclino de poltronas ou apoio para os pés, tanto na classe executiva como na primeira.

"Fazíamos o possível e o impossível para amenizar essas dificuldades e evitar maiores transtornos para os passageiros. Trocávamos fornos madrugada adentro, tentando servir os alimentos e bebidas da melhor maneira possível.

"Usávamos café, açúcar, leite evaporado e copos plásticos que trazíamos de casa — ou recolhidos do voo anterior para serem usados no

seguinte. Muitas vezes, comprei café solúvel nas *free shops* do Galeão e Guarulhos com meu dinheiro para servir um café da manhã decente aos passageiros, que nada tinham a ver com a crise pela qual a companhia passava e haviam pago por sua passagem.

"Fazíamos tudo isso, mesmo sem termos recebido o salário por meses. Os passageiros que decolavam conosco para fora do Brasil eram compreensivos e parceiros; sabiam através da imprensa um pouco do que estávamos passando e, na maioria das vezes, levavam tudo com muito bom humor.

"Já nos voos de volta, a história era muito diferente. Alguns passageiros sabiam das condições em que a empresa estava trabalhando e davam um desconto, por sentirem nossa dedicação para com eles. Mas a grande maioria de estrangeiros, que não voava com a Varig há muito tempo, reclamava, e com razão, ao ver que sua luz de leitura não acendia, seu apoio para os pés não fixava e sua poltrona não reclinava.

"Eu estava praticamente fixa na rota de Frankfurt. Esta base quase sempre providenciava o que necessitávamos para atender nossos passageiros da melhor maneira possível. Nossa equipe de terra e *catering* em Frankfurt era conhecida como top de linha no mundo todo, e fazia o impossível para amenizar as dificuldades.

"Nos últimos meses, uma de minhas preocupações como Chefe de Equipe se referia à insegurança de minha tripulação: ninguém sabia se em caso de quebra da empresa haveria avião para que pudéssemos voltar. Assim, contei com o apoio de Gabriela de Kvassay, uma amiga e colega já aposentada. Quando eu devia retornar de Frankfurt, ela ligava à noite para a escala de voo procurando saber qual seria o avião com destino a Frankfurt e em que horário decolaria do Galeão. Depois checava se, de fato, havia decolado. De posse desses dados, ligava me passando as informações e assim eu tranquilizava a minha equipe, ciente de que o avião para a nossa volta estava a caminho.

"Devo ressaltar o empenho e fantástico trabalho de Gullermo Santandreu, nosso gerente em Frankfurt, e de toda a sua equipe nos últimos dias, quando milhares de passageiros estavam na Alemanha levados pelas asas da Varig para a Copa do Mundo de 2006, querendo saber, apreensivos, como voltariam ao Brasil caso fosse pedida a falência da companhia.

"É, foram tempos para espíritos fortes, e emoções não faltaram. Alguns dias depois, todos foram agraciados com a demissão via telegrama. De nada adiantaram 30 anos de voo e dedicação total. O fim havia chegado. Mas a sensação e o orgulho de dever cumprido até o último momento... esses permanecem para sempre."

Foi louvável a iniciativa de vários artistas, dentre eles Fernanda Montenegro, Marco Nanini, Gerald Thomas e Marília Pera, que se uniram e protestaram no Teatro Leblon, em abril de 2006, contra o fechamento daquela que foi, sem dúvida, a maior patrocinadora cultural do Brasil. Os alertas ácidos de Gerald na mídia foram motivo de agradecimentos sinceros por parte dos funcionários da Varig.

O Governo Federal sequer dimensionara as consequências danosas para o sistema de transporte aéreo do esfacelamento planejado e de sua recusa em votar a ação de defasagem tarifária, cumprindo o pagamento à Varig. As demais empresas de aviação não estavam capacitadas para suprir a demanda dos clientes. *Overbookings*, atrasos constantes, despreparo no atendimento e explicações nada convincentes tornaram-se a tônica, e culminaram com o apagão aéreo. Pobres passageiros!

Os militares haviam fechado a Panair, mas, por ironia do destino, foram os superdemocratas que ajudaram a ceifar a Rosa dos Ventos, que tanto contribuíra com a construção de Brasília transportando equipamentos, engenheiros, operários e máquinas.

As orações à Nossa Senhora do Loreto — padroeira da aviação do Brasil — tornaram-se parte de nossa rotina. Mas a invocação da santa não resolveu nossas questões: além do único avião sobrevivente, e de dívidas astronômicas, sobraram apenas os funcionários inconsoláveis com o destino da Estrela Brasileira.

E o que diferenciava a Varig das demais empresas aéreas? As outras são apenas transportadoras, como constata a ex-comissária Dóris Rüdlinger, da Swissair, ao relatar sua experiência em um voo da Pioneira em 1989:

"Naquela época, os voos diretos de Zurique para o Rio, com escala em Paris, eram *a piece of cake*, uma coisa boa e fácil. Entrei sem grandes expectativas: apesar de já conhecer a fama da empresa, minhas

dúvidas quanto ao grau de excelência eram puro preconceito. Fiquei surpresa, já na entrada da aeronave, ao ver as cores brasileiras estampadas na decoração interna. Em geral, as outras empresas tinham cores neutras. A apresentação impecável e a gentileza formal dos comissários, verdadeiros profissionais, me impressionaram. A Swissair já estava cortando custos e pude ver, de meu assento na classe turista, os guardanapos de tecido, quando minha empresa já tinha adotado os de papel, além da possibilidade de escolher meu jantar entre três opções e uma variedade de vinhos. Achei chiquérrimo, uma novidade entre as empresas aéreas que mais tarde acabou sendo adotada pelas concorrentes. Dormi. E acordei com uma musiquinha, um canto de pássaros, um filme que projetava imagens da Amazônia e uma iluminação que não agredia os olhos recém-abertos. Naquele momento, lembrei como acordávamos nossos passageiros, os *holofotes* ligados no máximo e a gritaria de início do serviço. Um horror!

"No meu retorno a Zurique, já que a Swissair incentivava os funcionários a buscar ideias para melhorar o serviço, relatei a experiência por carta aos meus superiores, ressaltando a delicadeza do canto de pássaros antes do *breakfast*. Dois meses depois a sugestão foi implantada, com imagens dos Alpes Suíços a bordo de nossas aeronaves. Fiquei tão encantada com tudo que levei uma caixa de chocolates aos funcionários da Varig, com um cartão de agradecimento pela experiência inesquecível. A grande loja da companhia, de decoração belíssima, localizava-se na Banhof Strasse, bem em frente ao Hotel Mövenpick, um dos metros quadrados mais caros do mundo.

"A comparação entre as trajetórias da minha empresa e da sua é inevitável. Quando a Swissair quebrou, houve uma comoção geral do povo, uma tristeza coletiva: era inaceitável que o governo suíço não ajudasse um de nossos símbolos. Como toda crise tem um fato gerador, a nossa tinha sido provocada pela queda do avião MD-11 em Hallifax. Os ícones dos dois grandes países, empresas 'de bandeira', tinham muito em comum: o grau de excelência, por exemplo, e a admiração com que éramos vistos pelas pessoas em função da rigorosa admissão na empresa. A diferença residia no fato de os comissários suíços não terem o objetivo de permanecer a vida inteira na empresa, mas sim fazer dela um meio de conhecer o mundo e ganhar bons salários temporariamente, em geral de quatro a cinco anos. O prestígio de trabalhar numa empresa de renome

tinha seu peso e nos orgulhávamos disso, o que eu percebia também nos comissários da Varig, diferente do que ocorria com as demais empresas brasileiras.

"Outro dado que quero enfatizar diz respeito aos idiomas. Assim como os comissários suíços, os da Varig efetivamente falavam alemão, francês e italiano — línguas de nossos cantões —, como era constatado nos *speeches* de chegada à Suíça.

"A Swissair tinha por hábito levar seus próprios mecânicos para a manutenção dos aviões, com exceção dos voos com destino ao Brasil. Aqui, ela usava os serviços da Varig, reconhecidos internacionalmente pela qualidade e confiabilidade. Além disso, nossos tripulantes técnicos vinham se reciclar nos simuladores da Varig, outro centro de excelência.

"Infelizmente, o *disclosure*, fechamento das duas companhias, deixou um vácuo. Sinto muito por nós duas, como comissárias e passageiras."

Tendo sido fonte de inspiração para tantas empresas, hoje somos celeiro de exportação de tripulantes gabaritados para o mundo inteiro. As grandes empresas de aviação devem estar agradecidas por poderem contar com a capacitação profissional proporcionada pela Varig. No mundo descartável em que vivemos, já não cabem ética, justiça ou respeito, que dirá tripulantes aposentados. E para esses resistentes, dignos "embaixadores" de um Brasil do passado, vai minha admiração profunda.

Boca torta

A adversidade desperta em nós capacidades que, em circunstâncias favoráveis, teriam ficado adormecidas.
Horácio

Para compreender o aeronauta variguiano, passa-se necessariamente pelos detalhes de sua vida profissional e suas consequências.

Eu poderia falar por mim, mas sei que sou porta-voz da maioria: tendo ingressado muito jovem na carreira aérea, fui submetida a disciplina rigorosa, constantes cursos de reciclagem e exames médicos periódicos. Tinha atividade laboral em ambiente confinado e com oxigenação limitada. Vivia em altitude superior a 10 mil pés, com pressão atmosférica adversa e ar-condicionado ligado *ad aeternum*. Enfrentava fusos horários e climas diversos. Presa da insalubridade, recebia um adicional denominado "compensação orgânica" que foi incorporado ao salário na década de 1980. E não se falou mais nisso.

Olhava para o céu com intimidade e distinguia com facilidade os brancos, brilhantes e volumosos *cumulus nimbus*, verdadeiras usinas de energia aérea. Como comissária, legítima agente de segurança e socorrista, mantinha as emoções sob controle e estava sempre em alerta, pronta para qualquer emergência.

Nenhum de nós tinha direito a feriados ou datas importantes e devia cumprir regras e padrões com rigor. Os laços familiares eram distendidos pela ausência contínua, e alguns colegas buscavam, no álcool e drogas, uma janela para respirar. Nossas raízes eram soltas ao sabor dos ventos.

O hábito de servir os clientes de forma respeitosa nos levava a manter a mesma atitude em nossas vidas particulares. Tratávamos a todos por "senhor" ou "senhora", sempre procurando saber o nome de quem nos

servia — garçom ou secretária — para não incorrer no mesmo erro de alguns passageiros menos polidos, que se dirigiam aos comissários com um "psiu", como se estivessem chamando gatinhos. Não raro, somos questionados sobre o hábito de sempre querer ajudar, e eis a única resposta: tá na veia servir.

Como tínhamos nossas vidas atreladas à escala de voo e ao cumprimento estrito de horários, desenvolvemos forte resistência a eventos ou pessoas não pontuais. Por outro lado, apresentávamos extrema flexibilidade de adaptação a travesseiros, colchões e camas de diversos modelos e tamanhos: de solteiro ou *queen size*, curtas como no Japão ou enormes como na América do Norte. Tal maleabilidade para ajustar nossos corpos e mentes ao que nos era oferecido contrastava com a repulsa à desorganização e prolixidade alheias, visto que a vida profissional nos levava a ser práticos, objetivos e organizados. Tanto, que transformávamos tudo à nossa volta, maceteando o ambiente para facilitar a vida.

A contínua exigência de manter a forma, a apresentação pessoal e o comportamento impecáveis, me tornava e a todas as comissárias reféns dos números de nossos uniformes — uma prisão em forma de tecido —, dos salões de beleza e de um jeito Socila de ser. A elegância e a etiqueta não ficavam restritas às roupas, se expandiam ao linguajar, ao modo de se sentar e se comportar como verdadeiras representantes da Varig.

Eu conhecia o mundo, suas cidades, vielas, vilas e vertentes. Me comunicava em vários idiomas. Era saudável, apesar de me alimentar a cada semana com comidas dos mais variados tipos e temperos, dependendo do país em que estivesse. Era destemida e tinha noções geográficas para me localizar com destreza em qualquer lugar. Convivia com inúmeras personalidades dos mais variados meios e lidava com as mais diversas culturas. A seletividade passava a ser um dos defeitos dos aeronautas, e era comum buscarmos entre nossos pares os parceiros ideais: o casamento inter-racial, como o caso exemplar do alemão Habtzreuter com a chinesa Chin-O-Mei era usual. O multiculturalismo fazia parte do nosso cotidiano.

A diversidade de passageiros em cada aeronave, vindos dos quatro cantos do mundo, me obrigava a desenvolver a habilidade de ligar o cérebro para perguntas e respostas em vários idiomas, quase simultaneamente. A rapidez de raciocínio era uma arma comum.

Meu talento para contornar situações difíceis, constrangedoras até, tinha que ser renovado a cada voo: solicitações para troca de lugares, principalmente quando era permitido fumar a bordo; cantadas de pax; turbulências; cenas de sexo entre passageiros; brigas e discussões; consumo de bebidas em excesso por pax desajustados ou desavisados, ignorantes dos efeitos multiplicadores da ingestão alcoólica a bordo; medo de voar de alguns clientes ou claustrofobia; mortes súbitas; atendimentos médicos; uso de desfibrilador; massagens cardíacas, respiração boca a boca e curativos; passageiros com necessidades especiais; UTIs montadas a bordo; intoxicações; *upgrades* noturnos dos espertinhos, que desejavam usufruir de cabine superior à que tinham direito, e suas tentativas de suborno para conseguir seu intento.

O papel de psicóloga de plantão era uma de minhas facetas, mesmo quando submetida a pressões constantes. No entanto, tais atributos não nos habilitavam a compreender o porquê de sermos tratados com muito mais rigor do que os demais colegas. Somente com a contratação da consultoria da professora Valderez conseguimos apreender o motivo: qualquer linha de frente — aqueles que trabalham e entregam o produto final ao cliente — é vítima da inveja dos demais profissionais da empresa.

O fato de pernoitarmos durante décadas em hotéis, de só marcar encontro com a tripulação para um *happy hour* ou um jantar quando fosse de nosso agrado, nos tornava seres solitários. Aprendemos a fazer da solidão uma companheira agradável, sendo que muitos de nós até hoje têm dificuldades de se relacionar.

Nossa amabilidade, cordialidade e tantas outras "ades" desta vida escorriam da boca às mãos com um sorriso de plantão, provocando a crítica constante quando não éramos recepcionados da mesma forma.

Os desejos deslizavam para a área da compensação material: para preencher lacunas emocionais e a carência de proximidade física, eu ia às compras e presenteava compulsivamente, para compensar de minha ausência os mais queridos. O consumismo era a válvula de escape.

O hábito faz o monge, e o uso do cachimbo faz a boca torta. Eu me alimentava de Varig.

Conclusão - até o próximo voo!

Minha vida, certamente, divide-se entre A.V. e D.V. — Antes e Depois da Varig. E tenho certeza de que a de meus colegas também.

Os ensinamentos foram tão preciosos, que eu poderia dizer sem medo que "os anos de janela" superaram os de carteiras escolares. Não há universidade que ensine e propicie tudo o que aprendemos e vivenciamos. Afinal, quem tem essa facilidade de ir diversas vezes por mês aos Estados Unidos e à Europa, e nesses voos permanecer quase uma semana nas cidades mais charmosas do mundo, usufruindo de sua cultura? Ou viajar com celebridades, cuidar deles e conversar com eles como se fossem meros mortais? Assistir a shows que demorariam décadas para chegar ao Brasil? Presenciar fatos históricos, *in loco* e *on time*? Ser portadora de notícias "fresquinhas" do exterior e que a mídia ainda demoraria a divulgar?

Nós éramos a internet da época. Ditávamos a moda, influenciando as compradoras com as roupas que trazíamos de fora. Não existiam as *fashion weeks* nem nada parecido. Assistíamos à estreia de filmes e contávamos os detalhes para os amigos, que aguardavam um tempão até que chegassem ao país. Vinham de nós, imagine, as expressões que seriam usadas pelos brasileiros, como a popular "mala sem alça", de uma época em que as malas não tinham rodinhas, claro. Quem entendia mais de mala do que nós?

Éramos admirados pela profissão e pela empresa em que a gente trabalhava. Sim, existiam somente duas empresas em que os candidatos faziam lista de espera: a Varig e a TV Globo. Ter as portas abertas em todo lugar? Obter descontos em hotéis do mundo inteiro só com a apresentação de nosso crachá? Viajar quase de graça para qualquer lugar do mundo? Fazer do avião sua casa de asas? Ser generalista e, ao mesmo tempo, especialista? Servir o outro com humildade e cuidar dele, por ser essa a sua missão? Apesar de aprendermos a controlar nossas emoções, nos

emocionávamos muito, sempre com as pessoas comuns sob nossos cuidados.

Pois essa vida de benesses dos deuses dos ares é também capaz de armadilhas. Por acreditar na robustez financeira de nossa companhia, mesmo quando já dava sinais de enfraquecimento, éramos levados a crer que o governo jamais permitiria que nossa Estrela Brasileira fosse apagada das rotas e mapas aéreos.

Nossa crença na Varig era tamanha que nos cegava, a ponto de não vermos a situação real. E mesmo quando apresentados a ela, de forma contundente, nosso torpor nos impediu de analisar com as cores da realidade o que o futuro nos reservava. Confiávamos que os ocupantes dos mais altos cargos administrativos haveriam de zelar pela manutenção e prosperidade da empresa. Ledo engano. Quantos se renderam aos vendilhões do templo?

Por acreditarmos na robustez da empresa, e tê-la como mãe mantenedora, não atentamos para a sua decadência inequívoca, nem acordamos a tempo de fiscalizar o quadro e tentar revertê-lo.

Quanto a mim, perdi minhas duas mães — a Varig e Lita, ambas nascidas no mesmo ano de 1927 — e hoje me sinto como um móbile solto ao vento.

O *unhappy end* chegara. Nossas vidas de dedicação, sinceramente, não mereciam um fim tão trágico, de expectativas curtas e promessas não cumpridas, de doenças oportunistas e velhice achincalhada, de mortes e esperanças definhadas, de dores e passeatas, de camisetas e faixas de escadarias nas rampas palacianas. Mas uma coisa ninguém poderá nos roubar: nossas lembranças e experiência de vida. E àqueles que, por ventura, me qualificam como ex-comissária, uma retificação: sou e sempre serei uma comissária da Varig.

Welcome to the real world. Nos veremos no próximo voo.

Glossário

Aeromoça - comissária, *flight attendant, stewardess, air hostess, azafata, hostess*

Aeroporto - campo de pouso, aeródromo

AFA - Associação dos Fofoqueiros de Aeroportos

Agitador - misturador, grande palito plástico para mexer coquetéis ou minimizar a gaseificação do champanhe

Anos de janela - período trabalhado na empresa como tripulante

Arremeter - abortar/ interromper procedimento de pouso

Avião - equipamento, aeronave

Balançar a roseira - demitir

Bandeja inox - bandeja redonda metálica para servir ou recolher

Bandeja platex - bandeja em material plástico resistente, em dois tamanhos, a maior para servir refeições e a menor para entrega/ recolhimento de copos ou serviço de *snack*

Berimbelas - divisas identificadoras de cargos a bordo

Bin - local para acondicionar a bagagem de mão

Bread - pão

Breakfast - café da manhã

Brunch - combinação de café da manhã com almoço

C. E. - chefe de equipe

Cabin Crew - membros da tripulação

Carrinho - carro para servir comidas ou bebidas

Catering - serviço de bufê, para preparo de todos os alimentos oferecidos a bordo

Chave de galão - ser chamada à atenção por superior hierárquico da tripulação

Cmro. - comissário, *steward, flight attendant*

Cockpit - cabine de comando

Comandante - cmte, *master*, piloto, *captain*

Comissaria - corpo de funcionários responsável pelo abastecimento de refeições e bebidas a bordo

Copila - copiloto, piloto auxiliar

Drink - bebida

Duty Free - serviço de vendas de produtos importados

Emergency Exit - saída de emergência

EXE - classe executiva

Extensor - cinto adicional para acoplar ao cinto de segurança

EY ou Y - classe econômica ou turista

FC - first class, primeira classe

Flap - abas articuladas nos bordos de fuga das asas, que dão resistência ou sustentação

Flashlight - lanterna

Fligh Engineer - engenheiro de voo, formado em mecânica de aviões

Flush - descarga de lavatório

Flute - copo alongado para servir champanhe

Fuselagem - corpo do avião com cabines, carga, asas, motor e trem de pouso

G.C. - passagem grátis condicionada a lugar disponível

Galley - cozinha do avião

Hors d'ouvre - serviço de entradas da primeira classe

Jingles - propaganda musicada

Jumpseat - assento para pouso/ decolagem de tripulantes junto às portas de emergência

Kosher Meal - refeição segundo as leis da dietética judaica

Lambreta - carro com guidom para garrafas de vinho, refrigerantes, etc.

Liquor Kit - compartimento para guardar bebidas alcoólicas

Lower Deck - piso inferior do avião

Main Deck - piso principal do avião

Meal Cart - carro alto de comidas

Mesinha - mesas retráteis de avião e mesinhas portáteis para acoplar nos braços das poltronas

Mini-RAI - voos para cidades da África, América Latina e algumas nacionais

Minor - menor desacompanhado

Nomes Grifados - nome de guerra

Overbooking - venda de passagens em número superior ao de assentos disponíveis

Overload - sobrecarregar

P.A. - *passenger address*, microfone para dar informações aos passageiros

Padrão - *standard*, modelo ou norma da empresa

Pax - passageiro, cliente

Poltronas - assentos

Porta-chapéus - local para colocar pequenas bagagens de mão nos aviões antigos

RG - prefixo da Varig

R1, R2, R3 - reserva (plantão no aeroporto)

Radionavegador - tripulante especializado em navegação aérea e telegrafia (código Morse)

RAI - Rede Aérea Internacional

RAN - Rede Aérea Nacional

Reportar - fazer relatório (report) com queixa ou crítica a colega

S.C. - supervisor de cabine

Sarcófago - cabine de descanso dos tripulantes técnicos

SATA - Serviço Auxiliar ao Transporte Aéreo, prestadora de serviços para a Varig

Slide - escorregadeira

Slot - Alocação de horários de chegadas e partidas de aeronaves

Smoking Área - área de fumantes

Snack - pequeno lanche

Sparkling Wine - espumante (usado eventualmente por americanos ou ingleses)

Special Meal - refeição especial

Speech - informações aos passageiros

Sous-plat - suporte para prato

Trem de Pouso - sistema articulado com vários pneus, alimentado hidraulicamente

Trem de Pouso Escamoteável - recolhido totalmente no interior da fuselagem

Trem de Pouso Retrátil - parcialmente recolhido no interior da fuselagem

Upper Deck - segundo piso de avião

V1 - velocidade mínima de decolagem

V2 - velocidade média de decolagem

V3 - velocidade máxima de decolagem

Vaca Sagrada - tripulante antigo, em geral, com estabilidade na empresa

Varig - RG, Pioneira, Estrela Brasileira, Rosa dos Ventos, companhia, empresa

Vestir a camisa - ser dedicado à empresa e compactuar com as normas vigentes

VIP - *Very Important Person*

Alfabeto Aeronáutico

Letra	Código	Pronúncia em todas as línguas		Letra	Código	Pronúncia em todas as línguas
A	alpha	al fa		N	november	no vem ber
B	bravo	bra vô		O	oscar	oss car
C	charlie	txar li		P	papa	pa pa
D	delta	del ta		Q	quebec	qué bec
E	echo	é cô		R	romeo	ro mi ô
F	foxtrott	fox trot		S	sierra	si er a
G	golf	golf		T	tango	tam gô
H	hotel	ho tel		U	uniform	iu ni form
I	india	in dî a		V	victor	vic tor
J	juliett	dju li et		W	whiskey	uîs qui
K	kilo	qui lô		X	x-ray	ecs rei
L	lima	li ma		Y	yankee	iam qui
M	mike	maec		Z	zulu	zu lu

Table of Contents

Dedicatória
Agradecimentos
Por que no céu?
Discípulos de Ícaro
Rumo à Cidade Maravilhosa
Curso de formação de comissários
Resumo histórico da profissão de aeromoça
Voando solo
Movendo as asas, para me manter em equilíbrio
Promoções
Nossos frequent flyers
Welcome aboard: serviço de bordo
Banquete no ar: uma Questão de Estilo
Um homem visionário e sua aviação pioneira
Ruben Berta: o entusiasmo de um homem e sua Fundação
O Electra II e a Ponte Aérea
Outras aquisições
Mudanças na linha gerencial
Intimidade com o poder
Dando a volta ao mundo
Uniformes novos e um congresso que deu o que falar
O glamour dos voos internacionais
Choques e crises: o início do declínio
Cem dias do outro lado
Voo para a África
Joanesburgo
Pernoite em Joburg
Um pouco da história de Joanesburgo
Para entender a China
Ainda em solo chinês
Residente em Hong Kong: ni hao! (olá)
Safári
Uma terra de contrastes
From P.A. to L.A. [de Porto Alegre a Los Angeles]

Back to L.A.
Chefe de equipe, um alto voo
Refreshment: uma aula diferente
AERUS, um caso de descalabro público
Ainda resta uma esperança
Serviço médico: um departamento de ponta
Divã aéreo: a psiquiatria dentro do serviço médico
Despetalando a rosa dos ventos: tempos difíceis para corações fortes
Boca torta
Conclusão - até o próximo voo!
Glossário
Alfabeto Aeronáutico