



Juizados em aeroportos fazem acordo em 42% dos casos

Nos três dias do feriado prolongado, os Juizados Especiais instalados nos aeroportos de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília receberam 130 reclamações e fecharam acordo em 55 delas. Ou, 42% de sucesso nas audiências de conciliação.

O Juizado com maior número de queixas foi o do aeroporto de Cumbica, em Guarulhos (SP), com 45, das quais 18 terminaram em acordo. Grande parte da demanda estava associada a atrasos e cancelamentos de vôos. Segundo a escrevente-chefe do posto, Maria da Penha Silva, a presença do Juizado provocou mudanças de comportamento. “As companhias aéreas estão mais atentas e prestativas, pois antes mesmo do ajuizamento, ou seja, no momento da reclamação feita no balcão, o problema do passageiro muitas vezes é resolvido.”

Em Congonhas, a avaliação é a mesma. Para a supervisora do Juizado, Márcia Luiza Negretti, “a cultura do atendimento aos usuários começou a mudar desde a instalação dos serviços nos aeroportos”. Márcia afirma que “o principal gerador de problemas e insatisfação era a falta de informações, pois a maioria das pessoas quer simplesmente receber atenção”. Nos dias 12, 13 e 14 de outubro foram feitos 19 atendimentos em Congonhas, com seis acordos.

A juíza Isabela Lobão dos Santos, responsável pelo Juizado Especial no aeroporto Tom Jobim, no Rio de Janeiro, chama atenção para um problema que tem destoado do sucesso da iniciativa de conciliação. “As empresas internacionais não dispõem de pessoal suficiente para as tentativas de acordo, pois os funcionários ficam em seus postos somente por curtos períodos de três horas antes do embarque, muitas vezes em horários em que o juizado não funciona, como de madrugada”, afirma.

Segundo a juíza, isso gera a necessidade do procedimento tradicional, restando ao passageiro apenas o encaminhamento da queixa aos fóruns competentes e o pedido de indenização. “Quando o usuário consegue ser atendido por essa via tradicional, a situação de emergência já expirou”. Dos 27 atendimentos realizados no aeroporto Tom Jobim durante o período, 16 chegaram a acordo.

Ainda no Rio de Janeiro, no aeroporto Santos Dumont, dos 13 atendimentos feitos de sexta a domingo, dois chegaram a acordo. No aeroporto Juscelino Kubitschek, em Brasília, no mesmo período, das 26 reclamações recebidas, 13 soluções foram alcançadas.

Date Created

16/10/2007