

# A cegueira dos Líderes



Mac, cão-guia, raça labrador da cor preta

Recentemente, a caminho, de Nova York, passou um enorme perrengue por conta da mais pura má vontade.

No **aeroporto de Guarulhos** no dia 19 de outubro, fez o check-in e, com tempo disponível até a hora do embarque – que estava atrasado – solicitou a TAM um funcionário para auxiliá-lo a encontrar a praça de alimentação.



Daniel Monteiro e o seu cão-guia Mac, cão da raça labrador, pelagem cor preta,

Uma funcionária o conduziu até seu líder, de nome Azevedo. Este, ao saber do que se tratava o interrogou de forma ríspida sobre como havia chegado ao aeroporto.

Irritado com o tom, Daniel perguntou o que uma coisa teria a ver com a outra.

Azevedo, em um cargo de liderança informou que a responsabilidade da companhia aérea em relação a pessoas com deficiência se resumia a levá-las do balcão de check-in até o portão de embarque – nada mais.

E acrescentou que Dani deveria estar acompanhado de um familiar que pudesse ajudar nos outros trajetos .

O suposto líder e representante da empresa aérea afirmava que Daniel é incapaz de chegar sozinho ao aeroporto e que deveria ser " problema " de quem quer que fosse – menos da prestadora de serviço.

A essa altura, Daniel questionou onde estaria escrito que as pessoas com deficiência eram responsabilidade de familiares.

Em uma reação obtusa, Azevedo insistia exigindo o nome de quem o havia levado ao aeroporto (como se taxis não pudessem transportar cegos e estes não tivessem a capacidade de chamar e embarcar em um).

### **Como agem os líderes?**

Durante esse diálogo surreal outra líder, de nome Clara, interveio e informou que também não estaria escrito em lugar nenhum que a empresa aérea deveria ajudar a providenciar alimento, sob a mesma argumentação de seu colega de profissão.

Daniel se virou – afinal é uma criatura independente – e precisava apenas de uma orientação quanto a localização de praças de alimentação e uma eventual mão para chegar até o caixa.

Também valeria um simples direcionamento para ir sozinho, pois apesar das interpretações contrárias, as pessoas com deficiência devem ter condições de ir e vir, – pois são responsáveis por si mesmas.

Mas cabem aqui váaaaaaarias reflexões importantes sendo a principal delas, colocada pelo próprio Daniel:

1- Na relação mercado – consumidor, de quem é a responsabilidade sobre as pessoas com deficiência?

Como consumidoras, elas não merecem um tratamento mais eficiente, em vez de serem expostas ao um debate burocrático e inútil como o que ocorreu naquele Domingo?

2 – Se alguém te pede uma orientação na rua e você puder ajudar – o natural não é fornecer? Ou você diz que não está escrito que deve ajudar as pessoas a se orientarem?

3 – Que Líderes são esses que se apegam as normas escritas da companhia, não ousando em nada, nem um centímetro, para melhorar o serviço da mesma e ir só um tiquinho além do previsto?!

Ora, Líderes enxergam longe, agregam e tem capacidade de decisão e solução. Aqui, faltou boa vontade e sobrou má fé – interpretando a burocracia da forma mais burra – e cômoda.

Daniel seguiu para Nova York e está de volta com Angel, a cadela guia que está no lugar do saudoso Mac. Enquanto Azevedo e Clara continuarão a dar exemplos de mediocridade. Pobre TAM – e perdemos todos...