

São Paulo, 27 de dezembro de 2024.

Ao Sindicato dos Aeronautas - SNA
Prezado Sr. Henrique Hacklaender Wagner

**Ref.: Resposta ao OF. PRES. nº 434/2024 - Ref.: Reclamações sobre a
qualidade do serviço de transporte terrestre**

A GOL, em resposta ao ofício em referência, esclarece os seguintes pontos:

Acordo com a LATAM: Desde 2022, temos um acordo com a LATAM que visa priorizar o embarque de nossos tripulantes nos ônibus e vans da empresa. Este acordo assegura que nossos tripulantes embarquem logo após os da LATAM, o que aumenta a disponibilidade de horários e melhora a logística em São Paulo e no Rio de Janeiro.

Atrasos no Transporte: Estamos cientes de alguns casos de atrasos, os quais foram encaminhados às empresas responsáveis pelo transporte, Piracicabana (SP) e Sevenfly (RJ). Os atrasos, em parte, são causados por fatores externos, como trânsito intenso, chuvas, acidentes e outros imprevistos comuns em grandes cidades como São Paulo e Rio de Janeiro.

Em São Paulo, nossa frota realiza rota a cada 02h (duas horas), buscando cobrir as rotas e horários com eficiência. Contudo, em determinados dias, esse intervalo não é suficiente devido à alta demanda e desafios logísticos.

Adicionalmente, a mudança no local de parada dos ônibus no Aeroporto de Congonhas (CGH) tem gerado complicações adicionais, incluindo:

- Trânsito intenso na região;
- Competição pelo local de parada com táxis, micro-ônibus, ônibus de turismo e outros veículos;
- Fiscalizações frequentes da CET, que podem gerar retenções;
- Necessidade de retorno ao aeroporto para reembarcar tripulantes, caso o ponto de parada esteja ocupado.

Além disso, o trânsito entre CGH e GRU tem se tornado um desafio em determinados horários, agravado por interdições, obras e o volume elevado de veículos. Para essa operação, contamos com 04 (quatro) veículos dedicados, que enfrentam essas dificuldades diariamente.

No Rio de Janeiro, a situação é similar. Análises baseadas no GPS das vans indicam que trajetos que normalmente levam de 30 a 40 minutos podem ultrapassar 1 hora durante os horários de pico, devido aos mesmos fatores mencionados anteriormente.

Relatos de Mau Atendimento: Até o momento, não recebemos relatos diretos de nossos tripulantes sobre mau atendimento. Contudo, o proprietário da Sevenfly (RJ) nos informou sobre questionamentos feitos por alguns tripulantes, relacionados à proibição de paradas extras ou desvios durante o trajeto para deixá-los próximos às suas residências. Esse incidente gerou desentendimentos pontuais. Ressaltamos que os únicos pontos de parada autorizados pela GOL são os aeroportos de GIG, SDU e o Hotel Linx. Esta orientação foi devidamente comunicada ao grupo de voo, a fim de alinhar as expectativas e evitar novos contratemplos.

Em São Paulo, a empresa Piracicabana relatou um incidente isolado, no qual um tripulante teve um desentendimento com o motorista ao tentar obter prioridade de embarque para familiares, contrariando as regras estabelecidas.

Plano de Ação: Hoje, realizamos novo contato com as empresas mencionadas, reforçando a importância da pontualidade na operação. Além disso, solicitamos que reorientem seus motoristas quanto à necessidade de manter uma comunicação clara, respeitosa e cordial com todos os usuários.

Reforçamos ainda aos nossos tripulantes as orientações sobre o canal de comunicação disponível, especificando as informações necessárias para que possamos tratar os casos de forma ágil e assertiva, garantindo a continuidade da qualidade dos serviços prestados.

Destacamos também que o transporte não é utilizado apenas por nossos tripulantes, mas também por colaboradores de solo, sendo, portanto, essencial assegurar a qualidade do serviço para todos.

Estamos à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas.

Atenciosamente.

Fabiola Parisi
Especialista de Gente e Cultura