Aqui na terra como no céu
Pedro A. L. Costa

Brasileiro, mórmon, nove filhos, filho de jornalista, morador do deserto de Utah, David Neeleman está ligado 24 horas, sete dias por semana, numa tomada de 220 volts. Sua epopéia, erguer uma empresa aérea de US$ 200 milhões que mudou os paradigmas da aviação, está descrita em "Flying High" (Voando Alto), de James Wynbrandt. Confira:

Transforme sua fraqueza em seu diferencial - Portador de hiperatividade, David dorme tarde, acorda cedo, é piloto, comissário, chefe de torcida, fixado em tecnologia, CEO, marqueteiro e ainda é adorado por todos. Tanto na terra como no céu, não fica parado um segundo. Em setembro, o trem de pouso de uma das aeronaves da JetBlue com 140 passageiros, emperrou. O avião ficou três horas gastando combustível para poder aterrissar em segurança. Neeleman comandou tudo pessoalmente.

Teste habilidades em empreendimentos menores - Neeleman nasceu para voar, mas tem os pés no chão. Antes de se aventurar, dirigiu a Morris Air, onde aprendeu tudo o que podia sobre aviação. O sucesso (ficou milionário aos 33 anos) deu-lhe força para mergulhar na experiência bem-sucedida da JetBlue.

Sem ajuda, ninguém chega lá - O sucesso da JetBlue está nas pessoas. Todo mundo adora trabalhar lá. Como ex-missionário mórmon nas favelas cariocas, David conheceu gente de todo tipo. Também não é para menos. Você pega um vôo JetBlue e de repente ele aparece lá na frente, com microfone na mão, dizendo: "Estamos trabalhando duro para sermos a melhor empresa aérea da América: esperamos que vocês notem a diferença".

Tecnologia é tudo - O pulo do gato da JetBlue foi enterrar aquela bíblia que os passageiros recebiam quando compravam passagens aéreas, com informações do vôo, direitos e obrigações. Com o e-ticket, os custos desapareceram e, hoje, basta o passageiro ter o número da reserva para entrar no avião. Esta invenção, combinada com outros fatores gerenciais, fez com que a JetBlue oferecesse passagens 65% mais baratas.

Divirta o povo lá em cima - Uma empresa aérea só ganha dinheiro quando seus aviões estão voando lá no alto, sem estar descendo, subindo ou estacionados nos aeroportos. Para o passageiro, no entanto, esta é a pior parte da viagem. Não há nada para fazer, especialmente para quem detesta ler. A JetBlue soube que o pessoal do Air Force One, o avião do presidente dos Estados Unidos, pediu a uma empresa que inventasse um sistema de TV por satélite. Se o presidente quer ver TV lá em cima, deduziu David, imagine milhões de passageiros? A empresa foi a primeira a oferecer TV individual por satélite (25 canais) nas costas dos assentos. Um sucesso.

Quem gosta de pobreza é intelectual - Povo gosta de conforto. Neeleman ia fechar um leasing de aviões com a Boeing, mas a intransigência da empresa de Seattle em não dar desconto fez com que fechasse um negócio de US$ 3,6 bilhões com a arqui-rival Airbus. Assim, foi possível oferecer mais espaço para as pernas dos passageiros e para bagagens. Detalhe: poltronas de couro que só se viam na executiva e na primeira classe. Custam o dobro das de pano, mas duram duas vezes mais.

O pior cego é que aquele que não quer ver - Em qual cidade você abriria uma empresa aérea no país mais desenvolvido do mundo, com pelos menos quatro empresas gigantes (todas na bancarrota), competição extremada, milhões de passageiros etc.? A JetBlue reparou que o JFK, em Nova York, ficava praticamente às moscas durante o dia, já que jatos intercontinentais trafegam no período noturno. Neeleman lançou vôos em horários alternativos no JFK, que fica perto de gente de alto poder aquisitivo que gosta de ter acesso fácil ao aeroporto.

Amigo milionário não faz mal a ninguém - Um bom sistema de financiamento de aeronaves é tão importante quanto o binômio "pilotos velhos e aeromoças novas" para os passageiros. Desde o primeiro momento, Neeleman confiou a Michael Lazarus, fundador da Weston Presidio, uma empresa de capital de risco de São Francisco, a arrecadação de investimentos. A JetBlue conseguiu quase R$ 300 milhões para decolar, a maior capitalização inicial da história da aviação norte-americana.

Cuide bem de quem paga o seu salário (ou seu bônus) - O sucesso da empresa está baseado em valores como segurança, gentileza, integridade, diversão e paixão. "O objetivo da JetBlue é trazer de volta a humanidade no tratamento dos passageiros". A cartilha de Neeleman ainda inclui admitir erros, atrair atenção, estar preparado para crescer, ter (muito) capital, controlar custos, seguir a paixão, atenção nos detalhes, respeito aos consumidores, cuidar dos empregados e abusar da tecnologia.

Seja (na medida do possível) fiel a seu país - Neeleman faria sucesso no Brasil? Dificilmente. Aqui falta mercado, tecnologia, investidores e regras que perdurem. Hoje, a JetBlue opera 280 vôos diários, com 30 destinações em 12 estados norte-americanos. Já é a décima maior empresa aérea do país, com um lucro líquido de R$ 231 milhões em 2004. Recentemente, comprou 101 jatos da brasileira Embraer, com opção de compra de mais 100 em 2016, num valor que pode chegar a R$ 14 bilhões.

Fonte: Gazeta Mercantil, São Paulo, 23 nov. 2005, Plano Pessoal, p. C-7.