



**Texto e fotografias: Rui Quadros**  
*Docente no Instituto Superior de Educação e Ciências (ISEC), Coordenador da Licenciatura em Gestão Aeronáutica e detentor do título de Especialista em Gestão Estratégica, é Licenciado em Relações Públicas e Publicidade pelo Instituto Superior de Novas Profissões, tem Pós Graduação em Marketing e Vendas pelo Instituto Superior de Arte e Design (IPAM) e Frequência do Mestrado em Sales Management na IED em Milão. Colaborou ainda com o Grupo SATA, PGA - Portugal Airlines, IBERIA, Inflight Solutions, BCD Travel, BCD Meeting & Incentives, e Mcgrath and Associates*

Independente das geografias, atualmente, o grande objetivo das companhias aéreas está na satisfação do cliente. Até a própria Ryanair começa a ser “julgada” pelos seus clientes.

Como se tem notado já nem as companhias de baixo custo convencem os seus clientes a viajar apenas pelo preço mais baixo. É igualmente necessário que a experiência do cliente seja marcante e pela positiva.

Recentemente a entrada da *Ethiopian Airlines* no mercado doméstico moçambicano revela, de certa forma, a necessidade de um serviço excepcional, mais adaptado às necessidades dos passageiros, e muito diferente do standard que a LAM oferecia.

O concurso público aberto a empresas privadas nacionais ou estrangeiras registadas em Moçambique, anunciado pelo Ministério dos Transportes e Comunicações de Moçambique em Abril de 2017, com o âmbito de concorrer ao mercado do transporte aéreo nacional, regional e intercontinental, foi o ponto de viragem no transporte aéreo moçambicano.

Porque em África a degradação das companhias aéreas de bandeira tem sido gritante, devem ser os governos a ter

# ETHIOPIAN MOZAMBIQUE AIRLINES: UM CASO SINGULAR





iniciativa de promover a liberalização dos seus regimes de acesso ao mercado doméstico e internacional, não apenas para estimular a capacidade das suas companhias de bandeira, mas segundo Doganis (2005), para garantir a continuidade dos serviços aéreos adequados no caso de colapso da companhia aérea nacional. O Governo, através do concurso público, facilita a entrada de concorrência, numa tentativa de melhorar os serviços de transporte aéreo, mas arranja um problema à LAM.

Após o concurso, o Governo anunciou através do seu portal que a *Ethiopian Airlines* e a *Malawi Airlines* foram qualificadas no concurso para explorar as rotas domésticas de transporte aéreo, neste caso em concorrência com a LAM, a MEX, a CFM-TTA e a Solenta.

Com a entrada de novos concorrentes no seu home market, a LAM passa a estar mais fragilizada, e por isso, com a necessidade premente de responder à sua principal concorrente, a *Ethiopian Airlines*. Esta é lucrativa, cresce mais rapidamente do que qualquer outra companhia aérea entre as dez principais da África e apresenta crescimentos com a criação de subsidiárias, como foi a *Ethiopian Mozambique Airlines*. A *Ethiopian* é considerada a maior companhia aérea africana (CAPA, 2019).

A *Ethiopian Mozambique Airlines* é subsidiária da *Ethiopian Airlines*, registou-se em Moçambique e opera desde Dezembro de 2018 no mercado doméstico moçambicano com base em Maputo e depois na Beira, com uma operação em Bombardier Q400 e Boeing 737-800. O CEO do Grupo *Ethiopian Airlines*, Tewolde Gebremariam, anunciou aquando do início da operação em Moçambique, que a operação seria orientada para o mercado e muito focada no cliente.

A partir do Hub em Maputo, a LAM estabelece o seu mercado doméstico com voos regulares para dez cidades: Beira, Chimoio, Inhambane, Lichinga, Nacala, Nampula, Pemba, Quelimane, Tete e Vilankulos. Ao mesmo tempo a companhia do estado moçambicano assiste à entrada da FASTJET em Novembro de 2018 e em Dezembro da *Ethiopian Mozambique Airlines*.

A necessidade de satisfazer as necessidades e melhorar o serviço do transporte aéreo moçambicano, despoletado pelo governo através de um concurso público, acabou por prejudicar a companhia nacional. De acordo com a tese de licenciatura do aluno Jorge Cardoso, de quem fui orientador, a LAM começou a perder passageiros para a *Ethiopian Airlines*, expondo todas as suas fragilidades.

De certa forma, esta é uma situação nova, em que o principal e único acionista da LAM, não conseguindo resolver os desafios da mesma, acaba por “abrir a porta” a novas companhias que possam cumprir com a mesma missão da companhia moçambicana.

Resta perceber se a LAM se irá modernizar e tornar-se mais competitiva, e se a *Ethiopian Airlines* continuará a operar em Moçambique. ✈

**Nota da Direcção da Take Off Sirius:** por opção do Autor deste artigo, o mesmo segue as regras do Novo Artigo Ortográfico, não reflectindo tal a opção da Direcção da revista.

Estas páginas são patrocinadas pelo:

