



**PUC-SP**

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUCSP - COGEAE

MARINA MATIAS MARTIN

**REFLEXÃO SEMIÓTICA- PSICANALÍTICA SOBRE A INTERFACE  
ENTRE TRABALHADORES AEROPORTUÁRIOS E O PÚBLICO  
CONSUMIDOR NO BRASIL CONTEMPORÂNEO**

SÃO PAULO

2019

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO  
PUCSP-COGAE- PÓS GRADUAÇÃO – ESPECIALIZAÇÃO

MARINA MATIAS MARTIN

**REFLEXÃO SEMIÓTICA-PSICANALÍTICA SOBRE A INTERFACE  
ENTRE TRABALHADORES AEROPORTUÁRIOS E O PÚBLICO  
CONSUMIDOR NO BRASIL CONTEMPORÂNEO**

Monografia para conclusão do curso - PUCSP-  
COGAE, como requisito para obtenção de título de  
especialista em Semiótica psicanalítica – Clínica da  
cultura, sob orientação da Prof<sup>a</sup>. Dra. Fani Hisgail.

Coordenadores do Curso: Dra. Lúcia Santaella B/ Dr.  
Oscar A. Cesarotto.

SÃO PAULO

2019

MARTIN, Marina Matias

Reflexão semiótica-psicanalítica sobre a interface entre trabalhadores aeroportuário e o público consumidor no Brasil contemporâneo/ Marina Matias Martin. 2019.

Dissertação (Especialização em Semiótica Psicanalítica-Clinica da Cultura) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo-PUC-COGAE, São Paulo, 2019.

Orientação de: Dra. Fani Hisgail.

1. Psicanálise
2. semiótica
3. sintoma
4. psicossocial
5. aeroportuário.

Dedico essa dissertação a Victor H., pelo incentivo, colaboração e especialmente por acreditar no meu potencial, e aos meus queridos filhos: Victor, Camila e Raphael – que souberam entender o meu desejo pelo conhecimento, mesmo que tardio.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por tudo de minha vida; também aos meus pais – Mauri (in memoriam) e Elizete, pela oportunidade de existência. Aos meus irmãos – Mauro, Cristina e Amauri, pela ajuda e companherismo.

A todos os professores e coordenadores deste curso, por colaborar com minha aprendizagem: Dra. L. Santaella pela inspiração e admiração, Dr. Claudio C. Montoto pelo talento indiscutível de ministrar aulas magníficas, Dra. Isabel Jungk pela sensibilidade no trato com o outro e o ensinar cativante, Dr. Paul Kardous pela resiliência, Dr. Nöth Winfried – pela dedicação e conhecimento apurado, Dr. Oscar Cesarotto pela pluralidade de saberes, Dr. João A. Fantin pelo acolhimento, Dra. Deise Rossi pela musicalidade, Dr. Luis Esteban pela historicidade, Dr. Clovis Pereira pela benevolência com todos os alunos. Minha gratidão!

A orientadora escolhida por mim – Dra. Fani Hisgail, pelo seu acolhimento e pela tarefa de orientação para compor essa dissertação.

Agradeço aos colegas de turma que acrescentaram informações de outros ramos do conhecimento, principalmente a Leandro e Natália, sempre atuantes e protagonistas.

A Maria O.Galvão, pela indicação de algum material para a pesquisa/dissertação.

Dedico também àqueles que, como eu, dedicaram algum tempo de suas vidas a aviação, mesmo sabendo dos percalços da escolha. Também dedico este para os que ainda irão percorrer esse caminho profissional.

**Gratidão a todos!**

“Todo mundo tem seu preço [...] Todavia, sem hipocrisia não há civilização, e isto é a prova de que somos desgraçados: precisamos da falta de caráter como cimento da vida coletiva”

(L.F.PONDÉ, 2010).

## RESUMO

O objetivo dessa pesquisa é realizar uma reflexão de cunho semiótico e psicanalítico sobre os desafios de profissionais atuantes na área aeroportuária – trabalhadores de companhias aéreas, no Brasil do século XXI no que tange à questão sintomática de trabalhadores no exercício de suas funções ligadas ao atendimento do público consumidor que utilizam esse tipo de transporte. A reflexão sobre *sintoma* será a base para análise dessa temática.

Será traçado um paralelo entre (a) sintoma – Síndrome de burnout ou SEP (Síndrome de esgotamento profissional), adoecimento psicossocial caracterizado pelo esgotamento físico e psíquico relacionado com essa ocupação profissional; (b) o sintoma da cultura brasileira nesse século que se instaura no público consumidor que utilizam esse meio de transporte; e com esse paralelo pretende-se estabelecer a interface entre os dois grupos.

Algumas breves reflexões de cunho pragmático dos saberes humanistas também serão abordados, com relação a essa problemática, a saber: interpretação sociológica e filosófica de Z. Bauman, K. Marx, H. Arendt e R. Salecl.

Palavras-Chaves: Semiótica, psicanálise, sintoma, psicossocial, aeroportuário.

## ABSTRACT

The purpose of this article is to make a psychoanalytical and semiotics reflection about the challenges of airport professionals, workers of airlines in Brazil in the 21st century, regarding the symptomatic situation of those people who work serving the customer. A reflection about *symptom* will be the basis for its analysis.

A parallel will be drawn between (a) symptom – burnout syndrome or PES (professional exhaustion syndrome), psychosocial illness characterized by an intense physical and psychological exhaustion related to this occupation; (b) the symptom of Brazilian culture that is established in the public that uses this means of transportation in this century; and with this parallel it is intended to establish the interface between the two groups.

It will be proposed a pragmatic reflection between the humanistic knowledge and PES, covering sociologic and philosophical interpretation of Z. Bauman, K. Marx, H. Arendt and R. Salecl.

Key-words: Semiotics, psychoanalysis, symptom, psychosocial, airport professionals.

## LISTA DE IMAGENS

Figura 1 Azul Linhas Aéreas.....	16
Figura 2 Avianca .....	16
Figura 3 Latam .....	16
Figura 4 Gol .....	16
Figura 5 Passaredo .....	17
Figura 6 Uniformes da Azul linhas aéreas .....	18
Figura 7 Uniformes LATAM - Linhas Aéreas.....	19

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
1.1	Problematização e hipótese .....	13
1.2	Objetivos específicos e gerais .....	13
1.3	Justificativa e metodologia.....	13
<b>2</b>	<b>A SEMIÓTICA.....</b>	<b>14</b>
2.1	A Semiótica na aviação.....	15
<b>3</b>	<b>O CONCEITO DE SINTOMA.....</b>	<b>21</b>
3.1	Porque falar do sintoma .....	22
3.2	O sintoma como uma máscara.....	23
3.3	O sintoma SEP/síndrome de burnout.....	25
3.4	Quando o sintoma “fala”.....	26
3.5	Fight Club - Filme como metáfora do sintoma .....	28
<b>4</b>	<b>A PSICANÁLISE E O SINTOMA DA CULTURA .....</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>O PÚBLICO CONSUMIDOR.....</b>	<b>34</b>
5.1	Relatos dos bastidores da aviação comercial .....	35
<b>6</b>	<b>O TRABALHO E AS FUNÇÕES –AEROVIÁRIO/AERONAUTA .....</b>	<b>39</b>
6.1	Quem é o Aeroviário.....	41
6.2	Quem é o Aeronauta .....	42
<b>7</b>	<b>ANÁLISE MULTIDISCIPLINAR SOBRE A CULTURA .....</b>	<b>44</b>
<b>8</b>	<b>HISTORICIDADE DA AVIAÇÃO .....</b>	<b>48</b>
8.1	Empresas aéreas brasileiras .....	49
<b>9</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>51</b>
<b>10</b>	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>53</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Em todos os momentos, dias, horas, minutos e segundos, pessoas se locomovem com o intuito de fazerem algo, como por exemplo irem ao trabalho, a reuniões, consultas médicas, à escola ou qualquer outras instituições de ensino, para visitas e encontros, ou mesmo para seu lazer seja ele qual for, e para seu deslocamento a longas distâncias é fundamental a utilização de algum tipo de transporte – automóvel, ônibus, metrô, taxi, motocicleta, trem e avião. Nesse movimento de ir e vir oriundos da busca de seus pares e ou objetivos, há uma relação que se estabelece socialmente entre indivíduos que vivem juntos dentro de um pacto social que se denomina cidadania e com isso se faz necessário uma relação cordial, normatizada e respeitosa com o outro, para assim conviverem satisfatoriamente “bem” em sociedade.

Na análise sobre o *sintoma do sujeito profissional aeroportuário*, se faz necessário especificar quais funções profissionais serão alvo de análise comportamental, ou seja, nem todas as funções aeroportuárias têm vínculos com o atendimento direto com o público consumidor. O objeto de estudo dessa abordagem será composta de dois segmentos profissionais cuja função prioritária e exclusiva seja o atendimento ao público consumidor, a saber: (1) *Aeroviário* – agente de atendimento a passageiros em “terra”, ora denominado *Despachante de voo* a tanto em balcão de check-in (admissão do passageiro para viagem) como em portões ou salas de embarque (despacho de passageiros) que atende, orienta e resolve problemas pertinentes aos passageiros como também dentro da aeronave, caso haja algum problema em “terra”; e o *Aeronauta*, agente de segurança dos passageiros em voo, denominado *Comissário de bordo*, que atende as demandas dos passageiros no “ar”.

Dentro dessa relação profissional nem sempre amistosa entre trabalhadores e seu público, há questões pertinentes sobre algum desgaste psíquico dos trabalhadores das empresas aéreas, que são muitas vezes submetidos à uma grande pressão e infortúnios inerentes a essa tarefa profissional. Esse “sofrimento” aparentemente invisível aos olhos da grande maioria da população, mas não imperceptível a estudiosos do comportamento humano como por exemplo psicanalistas, psicólogos, psiquiatras, sociólogos, filósofos e os que são empáticos as questões pertinentes a essa relação, que observam “de longe” ou atendem esses trabalhadores e os “escutam” com o intuito de minimizar o sofrimento que se instala.

No contemporâneo, o transporte aéreo se tornou bastante acessível a muitas pessoas, inclusive os que estão em classes sociais menos favorecidas economicamente, e devido ao aumento da capacidade das aeronaves e da demanda (quantidade) de passageiros atendidos pelos funcionários das empresas aéreas, não houve incrementos compensatórios, e sim um grande aumento de cobranças por parte tanto das empresas quanto a do seu público consumidor como por exemplo: agilidade/tempo para atendimento (tempo é dinheiro), percepção assertiva do desejo alheio, utilização de ferramentas tecnológicas, estabilidade emocional, questões estéticas entre outras cobranças. Houve também a fragmentação setorial, ou seja, implantação do “*taylorismo*” dificultando o entendimento total das tarefas entre os funcionários, como também a dificuldade do público aeroportuário (passageiros) no entendimento das metodologias normativas da aviação em si.

Questionamentos a respeito dessa problemática não são facilmente respondidos, visto que se faz necessário estudos multidisciplinares (psicanálise, psicologia, filosofia, sociologia, entre outros) em busca de algum entendimento ou mesmo “diagnóstico”, visto que os fatos e fatores oriundos desse embate e tensão devem ser entendidos, analisados e divulgados para que respostas possam ajudar a compreensão do ocorrido tanto na visão dos profissionais do segmento aeroportuário quanto para a população que utilizam esse meio de transporte, mas contudo, também a empresa aérea que é a mediadora entre o público consumidor e os profissionais, com a finalidade de amenizar a problematização.

O fator que deva ter uma importância substancial nessa abordagem é o “clima” da cultura, ou seja, a apreensão dos fenômenos sociais e o rumo sócio-cultural que a população brasileira nos apontam. No início do século XXI, a consciência coletiva está exercendo sobre os indivíduos uma coerção para reforçar hábitos, costumes e representações sociais, e segundo aponta Araújo “a coerção social está presente na pressão velada ou aberta que a sociedade exerce sobre o indivíduo, para que este siga os costumes e comporte-se segundo os valores e as normas vigentes”. No olhar crítico, tudo que venha a fugir do padrão de funcionamento estável e controlável (estado de saúde social) seria enquadrado como patológico, como também se houvesse alguma desorganização das normas sociais (disnomia), ou seja, algum motim, revolta, crise econômica entre outros, esses estados temporários estariam sujeitos à correção para estabelecer a ordem social (ARAÚJO et al, 2011, p.21).

Embora a civilização humana no século XXI tenha atingido a primazia do progresso no que tange as ferramentas tecnológicas, a área social e comportamental deixa-nos frente aos enigmas pertinentes as questões relevantes a vida social na atualidade como os *sintomas da cultura*, ou seja, a banalidade e gratuidade da violência, pouca resiliência e alteridade, baixa tolerância a frustração, desajuste estrutural psíquico (ansiedade, depressão, solidão, angústia), “coisificação” do ser, entre outras questões. De uma forma simplista muitos acreditam e comentam que seja o “apocalipse”, “que vivemos em um mundo de “psicopatas”, que anteriormente a vida e as pessoas eram bem melhores e por assim eles se satisfazem com esses verbetes apocalípticos, outros ainda fazem diagnósticos positivistas de que em nenhum momento da história o homem obteve tanta liberdade, felicidade, conhecimento, ferramentas para o progresso pessoal, profissional e social, mas, contudo, o que realmente está acontecendo? O que está faltando ou o que faltou no amadurecimento dessa sociedade? Qual análise seria mais coerente com esse tempo em que estamos vivendo, os que se integram a nova realidade ou os apocalípticos presos ao passado não muito distante? Podemos todos vivermos juntos nessa sociedade hipercapitalista, sem que haja tantos conflitos, guerras, maus-tratos, humilhação, dependências, isolamentos e solidão? Por que há o pensamento sobre a incompreensão do outro, do ser tão único e especial em meio a bilhões de outros seres também únicos e especiais?

Para tantas indagações sobre questões sintomáticas que ainda não se têm respostas contundentes nesse início de século, podemos no entanto analisar alguns dos sintomas que aparecem na cena cultural brasileira no que tange a problemática interface entre: (1) o sintoma do sujeito profissional de empresas aéreas brasileiras, (2) o sintoma do público consumidor que utilizam os serviços de atendimento de transporte aéreo.

### **1.1 Problematização e hipótese**

A problematização se dá em torno do embate no campo simbólico entre profissionais da aviação comercial e os seus sintomas, que será o vetor dessa reflexão e o seu grande e heterogêneo público consumidor com sintomas da cultura hipercapitalista nesse século. Hipótese a ser levantada e considerada de alguns sintomas na cultura: medo, agressividade, angústia, solidão, egocêntrismo, falta de alteridade, resiliência frente á problemas e frustrações, entre outras hipóteses que serão investigadas “*a posteriori*”, questões essas que permeiam o comportamento intrínseco de uma parte da população brasileira, que frequentemente utilizam esses serviços para sua rápida locomoção. No campo do sintoma do sujeito profissional que atua em aeroportos será levantada a hipótese da SEP- síndrome do esgotamento profissional/Síndrome de Burn-out.

### **1.2 Objetivos específicos e gerais**

Nos objetivos específicos se faz necessário o levantamento de questões e reflexões para o entendimento sobre a dinâmica aeroportuária no que tange ao profissional de empresas aéreas que vivenciam sintomas psicossomáticos, como também refletir sobre o público consumidor aeroportuário.

Nos objetivos Gerais se faz necessário pontuar e esclarecer as peculiaridades da atividade profissional em questão, como também contribuições para questões intrínsecas ao objeto de estudo, ou seja, análise comportamental do público consumidor; discussão abrangente do “porquê” do sintoma e sofrimento; intervenção profissional no atendimento á funcionários de empresa aérea; possibilidade de diluição ou amenização dos sintomas; considerações e contribuições para a elucidação dessa problemática.

### **1.3 Justificativa e metodologia**

O motivo que justifica essa reflexão é o levantamento da problemática sintomática - o adoecimento de trabalhadores que atendem ”diretamente” os clientes/passageiros de companhia aérea comercial brasileira e o comportamento desse público consumidor, que trás em si o sintoma da cultura no pós-moderno, com a finalidade de um possível “diagnóstico” sobre essa interface.

A metodologia empregada será a hipotética dedutiva com observação direta/indireta, como também documental – revisão bibliográfica de obras literárias, artigos, dissertações, pesquisas na internet, entre outros, que abordam a temática. Será estruturado em oito capítulos e considerações finais.

## 2 A SEMIÓTICA

Essa reflexão proposta sobre a interface entre o sujeito trabalhador e o público consumidor aeroportuário, se faz necessário uma abordagem semiótica no que tange os signos que as empresas aéreas comerciais utilizam no seu escopo, ou seja, os signos que compõe a característica de cada empresa aérea que têm por finalidade a distinção entre concorrentes, seja pela cor e modelo dos uniformes dos trabalhadores, pela cor que a empresa utiliza na sua publicidade e designer dos objetos a bordo da aeronave, pela pintura externa do avião, pelo logotipo no estabilizador vertical (cauda/leme), entre outros. O *signo* (marca/logotipo, emblema) está em tudo que levará o suposto e pretendido cliente a identificar àquela empresa, e o direciona inconscientemente para a realização do imaginário de consumo- a viagem dos “sonhos”. Mas, contudo, o que vem a ser um signo ou mesmo semiótica? Por que utilizamos tal linguagem ou representação dela para comunicarmos uma ideia?

A linguagem é um sistema simbólico, e foi pela palavra (sons) que o ser humano se fez entender pelo outro, e a diferença entre a linguagem humana e a dos animais teria ocorrido pelo fato do ser humano ter desenvolvido um conjunto de símbolos que indicasse a coisa (objeto) a que se referia. O símbolo têm característica universal, isto é, ele representa o objeto ou coisa, contudo ele é flexível devido a cultura em que o indivíduo viveu ou vive, como por exemplo, a cor negra nas vestimentas em um velório, que vem a significar para muitos povos, principalmente ocidentais o luto, mas na parte oriental como na Índia, a vestimenta teria a cor branca para identificar a perda de alguém.

Conforme Santaella expõe em sua obra (2012, p.13): “Semiótica vem da raiz grega *semeion*, que quer dizer *signo* [...] ciência de toda e qualquer linguagem”, e comenta:

Também nos comunicamos e nos orientamos por meio de imagens, gráficos, sinais, setas, números, luzes... Por meio de objetos, sons musicais, gestos, expressões, cheiro e tato, através do olhar, do sentir e do apalpar. Somos uma espécie animal tão complexa quanto são complexas e plurais as linguagens que nos constituem como seres simbólicos, isto é, seres de linguagem (SANTAELLA, 2012, p.14).

A linguagem está no mundo e os humanos inseridos nela, e o objetivo da semiótica é o exame dos modos de constituição de todo e qualquer fenômeno de produção de significação e de sentido (SANTAELLA, 2012, p.19).

Segundo Chauí (p.319), o desenvolvimento da linguística, antropologia e a psicanálise suscitaram o aparecimento da Semiologia- estudo sobre os diferentes sistemas de signos e símbolos que constituem as múltiplas e diferentes formas de comunicação, ao qual conduziu à ideia de que os signos e símbolos são ações e práticas sócio-históricas, pois cada sociedade e cultura constitui um sistema integrador e totaliza vários subsistemas de signos e símbolos, a exemplo da religião, costumes e arte.

Charles Sanders Peirce ( 1839-1914) foi o criador da semiótica e possuía um peculiar interesses em diversos campos acadêmicos, por exemplo da química, matemática, física,

astronomia, biologia, linguística, filosofia, filologia, entre outros ramos das ciências naturais, físicas e psíquicas, como por exemplo contribuições à psicologia experimental. Para Peirce:

Um signo, ou representação, que se refere a seu objeto não tanto em virtude de uma similaridade ou analogia qualquer com ele, nem pelo fato de estar associado a caracteres gerais que esse objeto acontece ter, mas sim por estar numa conexão dinâmica (espacial inclusive) tanto com o objeto individual, por um lado, quanto, por outro lado, com os sentidos ou a memória da pessoa a quem serve de signo (PEIRCE, 2017, p.74).

## 2.1 A Semiótica na aviação

Santaella esclarece que o signo é uma coisa que representa uma outra coisa, ou seja, um objeto; e só pode funcionar como signo se carregar esse poder de representar, substituir uma outra coisa diferente dele, pois o signo não é o objeto, ele apenas está no lugar dele, e salienta ainda que o signo só pode representar seu objeto para um intérprete, pois produz na mente desse intérprete alguma outra coisa que também está relacionada ao objeto não diretamente, mas pela mediação do signo (SANTAELLA, 2012, p.90-91).

Desta forma, as afirmações de Santaella sobre o signo, a representação e o intérprete, pode-se exemplificar pela logomarca que uma empresa aérea escolhe para ser identificada pelos seus usuários. Essa logomarca sugere uma mensagem para que o interpretante perceba, de forma inconsciente ou consciente, o que ela é ou propõe ser, utilizando estratégias diversas para propagar a ideia na mente daquele que a vê. Alguns exemplos de signos utilizados pelas empresas aéreas são: logomarca, letras estilizadas, cores, objetos que a empresa oferece como souvenirs para seus consumidores, uniformes, entre outros.

Cada empresa aérea têm seu signo estabelecido, ou seja, que estará no seu emblema, no leme, nas laterais da aeronave ou mesmo na pintura externa da fuselagem, na cor da poltrona, cortina, utensílios de bordo da aeronave, nas placas de check-in, nos números dos vôos, nos materiais de divulgação pela propaganda/marketing, entre outras ferramentas que personalizam a representação com a finalidade de ser identificada por ela.

Na década passada, o símbolo de glamour e sofisticação estava interligado à possibilidade de viagens aéreas, ou seja, personificado no setor aéreo, pelo fato de poucas pessoas poderem desfrutar desse segmento de transporte por serem predominantemente de alto poder aquisitivo e fazer parte do cotidiano de uma minoria da população brasileira. No século XXI essa representação já não tem a mesma simbologia, o signo têm outro significado pois o significante foi mudado, ou seja, o setor aéreo modificou sua abordagem e tarifas, possibilitando a entrada de novos consumidores (de outras classes sociais), alterando a representação do signo. Segundo afirma Santaella, “ a partir da relação de representação que o signo mantém com seu objeto, produz-se na mente interpretadora um outro signo que traduz o significado do primeiro[...] seja esse uma imagem mental [...] uma palavra ou um mero sentimento de alegria, raiva...(SANTAELLA, 2012, p.91).

Alguns exemplos de logomarcas como signo da companhia aérea, a saber:

Figura 1 Azul Linhas Aéreas



Fonte: Aiway.uol

Figura 2 Avianca



Fonte: Aiway.uol. Autor: Rafael Luiz Canossa

Figura 3 Latam



Fonte: Airway.uol. Autor: Tobias Gudat

Figura 4 Gol



Fonte: Airway.uol. Autor: Thiago Vinholes

Figura 5 Passaredo



Fonte: Airway.uol – Autor: Pedro Aragão

Se faz necessário em área externa da aeronave mais de um signo, ou seja, além do leme ter sua representação- desenho, letra estilizada e ou cor da aeronave, é obrigatório o uso da matrícula da aeronave (exemplo da foto acima do avião da Passaredo) PR-PDH para identificar a procedência deste. Para ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) a matrícula é o primeiro registro de uma aeronave no Brasil e consiste na atribuição de uma marca, ou seja, a representação por cinco caracteres alfabéticos, sendo que os dois primeiros são as marcas de nacionalidade (no Brasil- PT, PP, PR, PU) e os três últimos são as de matrículas. Na aviação, essas sequências de letras são chamadas de “prefixos aeronáuticos” e são reconhecidos no mundo todo, e podem ser comparados com as placas que identificam os carros e motos em rodovias.

A linguagem falada e escrita na aviação civil também têm destaque no que tange a semiótica, visto que são utilizados alguns signos como representação de um produto, um serviço, ou mesmo para identificar objetos, como por exemplo: LA8080/JFK.etd.23.00.2 pax SILVA.Y/30jk/wchr/Maas/Inf/Meda/Bsct/Chml/TwoV/ETA11.00. Traduzindo essa mensagem que serve aos fins profissionais da aviação para uma linguagem tradicional, essas letras aglomeradas, aparentemente sem sentido algum, traz informações relevantes e preciosas para a operação de voo, ou seja, de suma importância para o trabalhador desse segmento profissional, a saber:

O voo LATAM número 8080 com destino aos Estados Unidos-aeroporto em New York- John F. Kennedy, com horário estimado de saída do voo as 23 horas, tendo dois passageiros de sobrenome Silva, de classe econômica, com assento- poltrona J/K-janela e meio, sendo um passageiro WCHR (Ramp) – Passageiro consegue subir escadas, porém necessita cadeira de rodas para longas distancias, o outro MAAS – Passageiro com assistência especial, com INF – Criança de colo ( até 1 ano e 11meses), MEDA – passageiro com acompanhamento médico, solicitou em reserva BSCT – passageiro que solicita berço á bordo e CHML – solicitou refeição infantil.

Esses passageiros são TWOV – Passageiro que irá transitar ou está em trânsito sem necessidade de visto. Horário estimado de chegada do voo 11 hrs da manhã.

O signo é bem vindo para o trabalho na aviação, visto que quase toda a comunicação escrita e oral segue a premissa de “códigos” por serem mais rápidos e eficazes para se fazer entender universalmente, pois essa linguagem pode ser entendida em idiomas diferentes e entre empresas aéreas, com a finalidade de minimizar o tempo e maximizar a eficiência no trabalho. Há listagem de muitos signos (códigos/signos) que devem ser assimilados pelos profissionais para que a informação seja fluente entre os pares.

Outro signo da aviação, este muito importante para o público consumidor é o uniforme do trabalhador de empresa aérea, pois ele identifica e representa a empresa sem que precise utilizar caracteres alfabéticos (crachá com nome da empresa ou a logomarca). O uniforme dos trabalhadores têm um forte apelo estético como também um alto grau de representação de cada setor da empresa, visto que os estilistas que são contratados para essa finalidade assume compromisso de se fazer representar cada setor da empresa e de sinalizar o signo das funções entre os pares e para o público consumidor. Respeitando sempre a cor que a empresa adotou para se fazer representar, também é observado a praticidade, durabilidade e conforto dos materiais, visto que os trabalhadores irão utilizar o uniforme todos os dias para desempenhar o trabalho.

Figura 6 Uniformes da Azul linhas aéreas



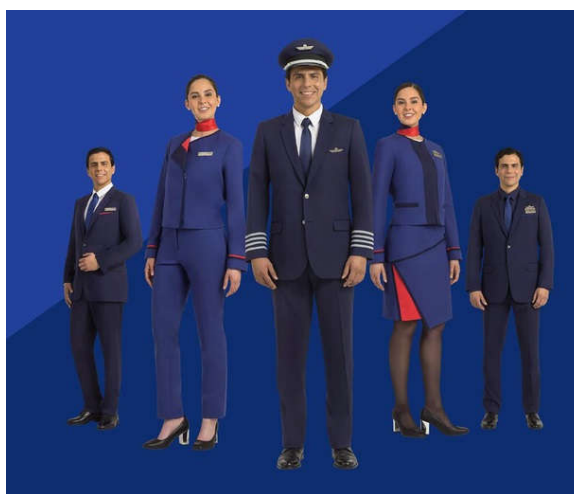
Fonte: Pan Rotas – Marcos Martins

Como aponta a figura (foto) acima, o signo em forma de cor da companhia Azul-Linhas Aéreas é o azul (dois tons), e cada função têm seu uniforme pertinente, como por exemplo, do lado direito da foto os funcionários aeronautas – pilotos (mulher com quepe, gravata azul e camisa vermelha, homem com quepe e divisas no ombro); seguidos dos agentes

aeroviários (à esquerda); ao meio comissárias (os) de bordo- aeronautas. Os uniformes com faixas fosforescentes (verde ou amarelo) identificam os funcionários que trabalham no setor relacionados com a pista ou manutenção das aeronaves.

O público consumidor que interpreta esses signos aeroportuários corretamente e procuram se interar sobre o que eles representam (função de trabalho) normalmente se dirigem para obterem informações ou questionar atrasos aos profissionais que são trabalhadores daquela empresa que o passageiro comprou sua passagem (ticket), e não para todos os demais funcionário aeroportuário (há várias empresas e funções) e com isso minimiza o trabalho ( tempo de atendimento, assertividade das informações) diminuindo os transtornos entre o público consumidor e os trabalhadores da empresa aérea contratada.

Figura 7 Uniformes LATAM - Linhas Aéreas



Fonte: Latam uniformes - Pedro Lourenço

No quadro 7 (figura acima) o uniforme da Latam- Linhas aéreas, o signo do uniforme de aeronautas seguem tons de cor azul (índigo), com detalhes em vermelho (coral). As divisas - linhas horizontais na camisa e paletó, e quepe são signos da função de piloto/comandante de aeronave. O uniforme dos aeroviários (check-in, portões de embarque, etc) e dos aeronautas (comissários de bordo) são muito parecidos, tanto no designer quanto na cor, ficando difícil para o público consumidor interpretar o signo, dificultando os questionamentos pertinentes a função desempenhada, causando algum aborrecimento ao passageiro visto que o tripulante de voo não poderá responder com precisão indagações sobre questões e assuntos relacionados ao atendimento em “solo” como por exemplo questões relacionadas com conexões, troca de assentos, problemas com reservas, taxas, reservas entre outros, questões essas que só podem ser respondidas pelos profissionais aeroviários. Para os trabalhadores de empresas aéreas também há desconforto, visto que passam muito tempo dando informações que não é pertinente nem a sua empresa, nem tampouco a função estabelecida.

Podemos concluir que as empresas aéreas na atualidade não estão realizando de forma satisfatória sua publicidade e divulgação (marketing) do signo adequado para a representação de sua marca no que tange ao uniforme utilizado pelos trabalhadores, ou seja, o público consumidor não identifica a mensagem, ficando “perdido” o que simboliza.

### 3 O CONCEITO DE SINTOMA

O conceito de sintoma é entendido popularmente como um fenômeno que acontece no corpo físico devido alguma doença, seja ela qual for, como por exemplo uma febre alta que acomete o corpo físico, uma garganta inflamada ou mal funcionamento de algum órgão do corpo humano. Mas, no entanto, para esse estudo específico será abordado o sentido analítico desse termo, ou seja, o conceito de *sintoma* na psicanálise.

Para Conte (2008, p.10) o sintoma é uma questão fundamental para a psicanálise pois essa prática se deu através e em consequência das interrogações freudianas a respeito das pacientes histéricas, pois essas manifestavam sintomas intrigantes para a classe médica europeia ao final do século XIX, e com isso Freud inicia a investigação sobre a ideia da existência do inconsciente e a manifestação do desejo e por fim a criação da psicanálise. Segundo Conte (2008, p.11) o sintoma para Freud seria: “para a clínica psicanalítica um ponto de partida, da mesma forma que o é para um sujeito em início de análise, que, muitas vezes, busca um tratamento para seus sintomas”. Ainda ressalta que, apesar do sintoma estar estreitamente ligado à clínica, esta não deve ser reduzida àquele, pois de fato, reduzir a clínica psicanalítica ao sintoma seria apenas inserí-la dentro de uma “problemática terapêutica” e relativas à cura.

O sintoma como retorno do recalcado, Lacan no seminário I, esclarece:

O sintoma nos apresenta inicialmente como um traço, que nunca será mais do que um traço, e que ficará sempre incompreendido até que a análise tenha sido suficientemente longe, e que tenhamos compreendido o seu sentido. Também se pode dizer que, assim como a *Verdrängung*, não é nunca senão uma *Nachdrängung*, o que vemos sob a volta do recalcado é o sinal apagado de algo que só terá o seu valor no futuro, pela sua realização simbólica, a sua integração na história do sujeito. Literalmente, nunca será mais do que uma coisa que, num dado momento de realização, terá sido (LACAN, 1953-54. p.186).

Conte (2008, p.21) em sua obra relata que, no seminário I Lacan afirmava que o trauma seria o primeiro núcleo dos sintomas, e portanto, a manifestação do sintoma referia-se ao retorno desse núcleo traumático não alcançado pela significação. O termo utilizado por Lacan como sintoma deve-se ao filósofo Karl Marx (1818-1883) ao qual argumentou: “Busquem a origem da noção de sintoma, que de nenhum modo tem que ser buscada em Hipócrates, mas que tem que ser buscada em Marx, quem primeiro, no enlace que ele faz entre o capitalismo e, o quê? O bom e velho tempo...(LACAN, 1974-75, aula 6).

No artigo *O corpo como sintoma da cultura* - Santaella argumenta que:

Também em Lacan, a concepção de sintoma foi passando por modificações, conforme sua clínica e ensino avançaram do registro do Imaginário para o do Simbólico e, por fim, para o Real.[...]o sintoma era visto como uma mensagem cifrada, isto é, como um signo, no sentido que Lacan deu ao conceito de signo de C. S. Peirce: “aquilo que representa algo para alguém”. Assim, o sintoma representa

algo enigmático, para aquele que o sofre e, na análise, também para aquele que o escuta (SANTAELLA, 2004).

### 3.1 Porque “falar do sintoma

Se faz necessário reflexões a respeito desta temática e a inclusão desses trabalhadores nos relatos e pesquisas acadêmicas, a fim de melhorar o estado biopsicossocial dessa classe de trabalhadores e seu ambiente de trabalho, a saber, aeroportos brasileiros, pois repercutirá em um bom atendimento ao público consumidor, como também boa saúde psicossocial tanto dos trabalhadores quanto do público consumidor, como também investigações gerais sobre a cultura, ou seja, o termômetro de como se comporta a “*massa*” em aeroportos brasileiros.

Segundo explana Mauro Matias - aeronauta e diretor do sindicato dessa classe de trabalhadores, as empresas aéreas não são “abertas” para as pesquisas acadêmicas, visto que há uma série de dificuldades que as impedem. Esse autor ainda informa em sua pesquisa e análise que o SNA- Sindicato Nacional dos Aeronautas, órgão representativo de funcionários de voo, também não costumam pesquisar o que necessitam os seus afiliados nem tampouco efetuam pesquisas de clima antes de assinar os acordos coletivos de trabalho, visto que os profissionais da área não costumam responder a questionários e em resposta a isso, não seria retratada a realidade do ambiente organizacional, fomentando a crença que “nada muda” (Matias, 2012, p.13). Pelo viés da empresa aérea, os relatos de Matias nos aponta para um resultado insatisfatório para a melhoria do ambiente profissional pois os funcionários, aeronautas em questão, se abstém de responder pesquisas de campo, inviabilizando qualquer tentativa de melhoria da qualidade de vida e do trabalho realizado, além de provocar altas taxas de rotatividade e afastamentos por doenças psiquiátricas, muito comum nessa atividade; prejuízos altos para as empresa aéreas e para o Estado brasileiro através do INSS, pois este órgão estatal arca com as despesas decorrentes dos afastamentos médicos; como também acarreta para a empresa aérea a depreciação no mercado financeiro devido a figurar entre as empresas de difícil convívio profissional, alta rotatividade de funcionários, entrada com ações trabalhistas que decorrem da saída desses funcionários com o agravamentos de síndromes e afins.

Alguns questionamentos sobre essa problemática são levantados, tais como: por que muito funcionários temem responder questões pertinentes ao ambiente de trabalho? Como é a rotina de quem trabalha com o público da aviação? Como eles se sentem executando essa atividade? Como se dá esse afastamento médico? Porque isso acontece? Qual o “gatilho” laboral que desencadeia tal fato? Como melhorar o atendimento a passageiros e melhorar o “clima” laboral? Como aliviar o estresse da profissão?

São muitos os questionamentos mas, de fato, as empresas aéreas não corroboram para que sejam respondidas essas questões satisfatoriamente afim de ajudar o bem-estar e um bom relacionamento entre trabalhadores, as empresas e o público consumidor. O que comumente é citado e difundido nos bastidores, “corredores” e saguão de aeroportos são comentários entre

seus pares, de fatos acontecidos em check-in, salas de embarque e dentro de aeronaves, normalmente relatos de tumultos, assédios morais e inconvenientes diversos.

O sistema que permeia a aviação civil brasileira e por conseguinte as empresas aéreas e tudo que as compõe, não favorece pesquisas de cunho investigativas, visto que Matias (2012, p.25) descreve as dificuldades que impuseram a sua pesquisa de campo, como primeiramente “não responder” a solicitação de entrevistas, “limar” (excluir) o que não poderia ser abordado, respondido e divulgado para o público “leigo” e punição caso a pesquisa fosse realizada a revelia. Mediante tal fato, consideremos que trabalhadores ficam “amedrontados” em responder a qualquer pesquisa ou mesmo conversar sobre o assunto - “problemas diversos na aviação”, sem que lhe ocorra a palavra “contravenção”, “punição” ou “demissão”, forçando a um ciclo vicioso de: a empresa faz-se “ignorar” o fato das possíveis dificuldades dos trabalhadores, de outro, o funcionário, por medo, não expõe suas questões, sofrimentos e sintomas à empresa e ao público consumidor (divulgação do acontecido nas mídias), e por parte do grande público como é ignorado os fatos de bastidores aeroportuário, esse público consumidor continuam a exercerem assédio moral quando há frustrações, visto que poderiam exercerem seu descontentamento á serviços ofertados errôneamente de forma legítima, ou seja, reclamações nos órgãos competentes governamentais e da própria empresa e exigir feedback dessas reclamações.

Após mais de trinta anos de serviços prestados como aeronauta Matias (2012) ressalta que:

As pesquisas de clima na aviação brasileira são realizadas anualmente; exatamente como dizem os manuais de administração. Cumprindo exigência legal e atendendo às expectativas dos investidores e das bolsas de valores onde são listadas [...] as pesquisas são elaboradas por consultorias renomadas internacionalmente, sem vivência no mundo particular da aviação brasileira, sem conhecer os requisitos e as exigências biopsicossociais de seus respondentes, não levando em consideração particulares culturais da população na elaboração dos questionários.[...]deveria ser que antes de iniciar uma pesquisa de clima geral nas empresas, seria necessário um levantamento detalhado das informações sociais do grupo pesquisado não só como forma de balizar as questões, mas de compreender quem são e como são os respondentes. Também seria motivo de investigação e testes que a pesquisa de clima fosse somatória das diversas pesquisas departamentais cabendo aos gestores elaborar as questões e as correções em conjunto com os empregados, os principais interessados (MATIAS, 2012, p.12).

### **3.2 O sintoma como uma máscara**

Segundo Laplanche e Pontalis (1971), “o conflito intrapsíquico ocorre quando surgem no espaço mental determinadas representações mentais, que apresentam exigências internas contrárias, como por exemplo, entre o desejo e prescrições morais ou entre sentimentos contraditórios”.

Para o psiquiatra Dr. Leandro Palmeira que atuou como médico psiquiatra desde 2003 na aviação pela FRB – Fundação Ruben Berta (VARIG), o que mais o inquietava era o

sofrimento psíquico dos funcionários que o procuravam devido a problemas relacionados ao ambiente de trabalho e, segundo ele (2007) a maioria das causas de incapacidade segundo CEMAL (Centro de Medicina Aeroespacial) – órgão responsável pelas perícias médicas dos aeronautas no Brasil eram os distúrbios psiquiátricos. Palmeira ainda relata que o objetivo do artigo escrito por ele seria a conscientização dos profissionais aeronautas (comissários e pilotos) a procurarem ajuda especializada e que quanto antes fossem identificados os *sintomas* que dificultassem o exercício profissional que prejudicassem a qualidade de vida no trabalho, em casa, na família e laços sociais, melhor seria para esses trabalhadores. Relatou ainda que o aeronauta reluta em procurar o psiquiatra pois envergonham-se de estar ali, e argumenta:

O aeronauta que chega ao psiquiatra vem, na maioria dos casos, há mais de um ano com algum sintoma psiquiátrico e, via de regra, é encaminhado ou recorre ao médico por algum evento mais grave que o colocou a prova. Pode ser um ataque de pânico num voo, um choro compulsivo, um descontrole com algum passageiro ou colega, um incidente durante o pernoite ou o somatório de fatos que culminaram num encaminhamento da chefia (PALMEIRA, 2007)

Ainda comenta Palmeira que a resistência desses profissionais em enxergar além do “episódio-índice” revela uma defesa inconsciente de aceitar que o processo de adoecimento possa ter raízes que vão além da profissão, e em cada dez aeronautas somente um procura ajuda e os demais continuam levando a vida/trabalho no “limite de suas forças”, e nesse corre corre da profissão, esse profissional esquece momentaneamente o sofrimento, anestesia os sentidos até o momento que as emoções extravasam e o corpo começa a falar. Para esse psiquiatra, a queixa não era psíquica por parte do profissional, e sim física, como: o cansaço, a insônia, a palpitação, a falta de ar, a tonteira, as dormências, entre outros; pois os distúrbios da mente – Psicossomática (estudo dos sintomas físicos atribuídos a estados psíquicos diversos) pode produzir sintomas que simulam doenças físicas. Palmeira também informa que a automedicação (comprimidos para ansiedade, insônia, anfetaminas), uso de bebidas alcólicas, entre outras drogas, são práticas frequentes; e a sensação de solidão, desvalorização destes pela empresa (consideram-se apenas números), conviverem distantes da família, sem reconhecimento por seu trabalho, poucos laços de amizade (relação de trabalho superficial e temporário devido a rodízio de equipes), entre outros, fazem esses profissionais ficarem absortos em seus próprios pensamentos e, por isso, tornam-se, às vezes, reféns de si mesmos.

Com relação ao atendimento a passageiros, ou seja, o público consumidor das empresas aéreas brasileiras, já se tem alguma pesquisa na área da medicina do trabalho que apontam que profissões de contato direto com o público têm um risco maior de adoecimento psíquico do que profissões que não tenham contato constante e direto com pessoas. Palmeira argumenta que: “é frequente as queixas de desentendimento com o passageiro, principalmente quando o grau de exigência do passageiro é alto”, e que dentro do avião o comissário é o representante direto da empresa para reclamações e elogios, mas contudo, nem sempre os passageiros tem a capacidade de distinguir entre problemas da empresa e os que não estão ao alcance do profissional.

### 3.3 O Sintoma SEP/síndrome de burnout

O conceito de SEP-Síndrome de Esgotamento Profissional ou também conhecido como Síndrome de Burnout, palavra de origem inglesa, que segundo Freire (2010) significa uma composição de *burn* (queima), e *out* (exterior), sugerindo que a pessoa se consome física e emocionalmente, ou seja, há um esgotamento psicológico na relação com o trabalho. Pode também ser descrito como um processo prolongado e excessivo de estresse (tensão) no trabalho, onde o indivíduo chega ao seu limite mental e fisicamente. Para Trigo (2007) a exaustão emocional abrange sentimentos de: “desesperança, solidão, depressão, raiva, impaciência, irritabilidade, tensão, diminuição de empatia; sensação de baixa energia, fraqueza, preocupação; aumento da suscetibilidade para doenças, cefaléia, náuseas, tensão muscular, [...]distúrbios do sono ( TRIGO et al, 2007, p.225).

Segundo Varella (2018) essa síndrome é um distúrbio psíquico descrito em 1974 e está registrado no grupo V-CID 10 – classificação estatística Internacional de doenças e problemas relacionados à saúde, e sua principal característica é a tensão emocional e estresse crônico provocados por condições de trabalhos físicos, emocionais e psicológicos desgastantes, e se manifesta em profissões que exige envolvimento interpessoal direto e intenso.

O primeiro profissional a tratar dessa temática foi Herbert Freudenberger (1926-1999), de origem judaica-germânica, com treinamento analítico de Theodore Reik em 1958 (EUA), e segundo Trigo (2007, p.224): “Freudenberger (1974) criou a expressão *staff burnout* para descrever uma síndrome composta por exaustão, desilusão e isolamento em trabalhadores da saúde mental”. Segundo Guimarães e Cardoso (2006) Freudenberger observou que muitos voluntários com os quais trabalhava, apresentavam um processo gradual de desgaste no humor e ou desmotivação, e esse processo durava em média um ano e era acompanhado de sintomas físicos e psíquicos que denotavam um estado de exaustão. Posteriormente C.Maslach estudou o tema e chegou a conclusões similares as de Freudenberger, mas se ateu ao estudo da estratégia cognitiva denominada “*despersonalização*”, que se refere como os profissionais da saúde misturam a compaixão com o distanciamento emocional evitando o envolvimento com a enfermidade do paciente – processo de auto proteção, respondendo aos pacientes de forma despersonalizada.

Segundo Maslach (2001), a síndrome de Burnout estaria composta por três dimensões: **(1) o cansaço emocional ou esgotamento emocional** – sensações de sobre-esforço e fastio emocional que se produz como consequência das contínuas interações que os trabalhadores devem manter com os clientes e entre eles; **(2) a despersonalização** – desenvolvimento de atitudes cínicas ou de distanciamentos (silêncio) frente às pessoas a quem os trabalhadores prestam serviços; **(3) reduzida realização pessoal** – presença de autoconceito negativo e perda da confiança. Esta Síndrome atinge indivíduos de várias áreas profissionais, tais como: professores, médicos, psicólogos, psicanalistas, enfermeiras, assistentes sociais, agentes penitenciários, policiais, bancários, entre tantas outras profissões, e também muitas mulheres que enfrentam dupla (ou tripla) jornada de trabalho, ou seja, além de trabalharem “fora” de seus lares têm a demanda da maternidade e cuidados com os afazeres domésticos.

Segundo Guimarães (2006) os riscos psicossociais podem ser caracterizados por dois fatores: **(1)** o *estressor* – entendido como fatores físicos, sociais e organizacionais que requerem esforço do profissional, sendo associado ao esgotamento e sobrecargas; **(2)** *falta de recursos laborais* – diante da demanda o profissional não consegue atingir à meta almejada. Essa síndrome provém da interação “*trabalhador-cliente*” de forma prolongada e crônica, sofrida pelo profissional e não aparece de repente, mas o que se torna comum é o fato desse profissional se sentir esgotado, com pouca energia para realizar tanto suas atividades cotidianas, como as atividades profissionais inerentes a sua área profissional. Estes indivíduos costumam queixar-se de irritabilidade, nervosismo, certo distanciamento emocional de amigos e familiares, insensibilidade e indiferença diante de questões pertinentes ao “outro” que lhe solicita cooperação, etc. Isso pode acarretar desumanização ou causar incapacidade de sentir empatia com outros indivíduos que necessitam serem ajudados.

Após ser descrito e observado os sintomas de pessoas portadoras da Síndrome de burnout, pode-se incluir, sem nenhuma dúvida, os trabalhadores aeroviários (despachantes) e aeronautas (comissários de bordo) da aviação comercial/civil nessa classificação, visto que em virtude do atendimento a um público tão exigente, em algumas ocasiões com atitudes agressivas quando frustrados (atrasos nas operações aeroportuárias/atrasos de voo, extravio de bagagens, problemas meteorológicos, etc), o trabalhador desse ramo de atividade se vê desorientado, irritado, com sentimentos de fracasso, insuficiência entre outros sintomas que permeiam a SEP-Síndrome do esgotamento profissional ou síndrome de burnout.

### 3.4 Quando o sintoma “fala”

O sintoma pode “falar”, contar algo que se desconhece, que não está sobre a percepção ou influência consciente, ou seja, pode-se estar completamente distanciados dos por quês e das causas que originaram o adoecimento. O sintoma é um mal-estar que informa sobre questões do inconsciente de quem os têm, ou seja, segundo Santaella:

São formações do inconsciente porque, por meio delas, o inconsciente irrompe, bate à porta, faz-se ouvir. Possivelmente, entre essas formações, o sintoma é o que mais causa sofrimento. E tanto mais mal-estar ele causa quanto menos se sabe por que ele se faz teimosamente presente. Sem deixar de ser um indício de algo que o mantém em ação, sem deixar, portanto, de ser uma revelação, paradoxalmente, o sintoma é, ao mesmo tempo, uma forma de ocultamento. Por isso mesmo, deve ser decifrado: “decifra-me ou te devoro (SANTAELLA, 2004).

Os sintomas corporais “falam” sobre os conteúdos das representações reprimidas, algo a ser simbolizado. Campos e Rodrigues (2005) apontam as diferenças entre um sintoma conversivo e as somatizações – um sintoma conversivo é a expressão simbólica de um conflito intrapsíquico e tem como função expressar e descarregar a tensão emocional decorrente do conflito, e a somatização é a própria expressão das emoções-resposta fisiológica. Ressalta ainda (apud Pontes, 1988) que da situação de conflito, geradora de emoção, é suficiente para originar transtornos funcionais, e estes, repetidos e persistentes, alteram a vida celular, acarretando a lesão orgânica e suas complicações.

Campos e Rodrigues (2005, p.293) salienta que comumente se encontram em clínicas, pacientes que, frente a situações angustiantes ou desprazerosas, aumentam consideravelmente a ingestão, e outros, atiram-se a atividades e buscam a acumulação de objetos materiais, embora quase nunca se sintam seguros ou satisfeitos; e outros ainda, frente a situações difíceis, reagem inversamente, e demonstram até certa rejeição pelo mundo.

Para os profissionais da saúde deve-se inicialmente destacar as atitudes do profissional clínico que busca oferecer uma escuta para o paciente, não se prendendo aos aspectos orgânicos, mas não ignorando ou negligenciando os sintomas, mas incluindo a história de vida do paciente, revestindo-os de sentido, e dessa forma, o adoecer não seria visto como um acontecimento casual na vida da pessoa, mas algo, muitas vezes, revelador de sofrimento nas inter-relações estabelecidas consigo mesma e com outras pessoas. Ainda ressalta que a postura sociopsicossomática possibilita escutar o conteúdo latente do discurso do paciente, aquele que ainda não tinha encontrado expressão verbal, criando condições para torná-lo manifesto, formulado em palavras, onde os conflitos com as respectivas emoções, por meio da intensidade da relação transferencial, pode ser “digeridos”, elaborados pela perspectiva de um referencial psicanalítico, resultando em menor sofrimento para o paciente (CAMPOS E RODRIGUES, 2005. p.295-296)

O professor Dr. Duílio Antero de Camargo, médico do setor de saúde mental e psiquiatria do trabalho do Instituto de Pesquisa do Hospital das Clínicas da faculdade de medicina da Universidade de São Paulo, em palestra (2013) salientou que “mudanças de humor como a depressão, transtorno neuróticos (síndromes de pânico e estresse pós-traumáticos) [...] são os principais transtornos mentais que causam incapacidade para o trabalho no Brasil”. Ainda salienta que essas patologias são desencadeadas comumente pelo “estresse ocupacional” ocasionado por fatores como cobrança abusiva de metas e assédio moral, e nessas situações vem à cabeça do empregado a cena do ato de violência sofrido, e nessa situação, se o funcionário não for bem tratado pela empresa, com a oferta de acompanhamento psicológico, o caso pode se agravar. Ainda defende Camargo que seria necessário a adoção de políticas efetivas no ambiente laboral, articulada com a sociedade, pois segundo ele, no ambiente de trabalho as políticas devem começar por uma avaliação criteriosa dos setores que necessitam de intervenção, identificando os principais problemas e coletando indicadores dos fatores de grupos de risco para um bom diagnóstico, após entrevistas individuais, testes psicológicos e campanhas educativas e informativas.

Segundo explica Fani Hisgail (1996) sobre a questão da análise:

No bojo da experiência, o analista, quando solicitado, conduz o tratamento sob os efeitos da transferência, na abertura e no fechamento do inconsciente. A escuta captura a voz da angústia atormentadora de um sujeito que deseja falar sobre si mesmo.[...]Na análise, o desprendimento do ser fica por conta do analisante e da regra fundamental, a associação livre, a qual ele está submetido. As formações do inconsciente, os sonhos, lapsos, atos falhos, chistes e **sintomas** serão a via régia do interrogante central do tratamento. (HISGAIL, 1996, p.9-10).

### 3.5 Fight Club - Filme como metáfora do sintoma

Ao propor a reflexão a respeito do filme “Fight Club” (1999-EUA) intenciona-se detectar algumas razões que levam o indivíduo para a situação de fragmentação psíquica e o uso da violência extremada consigo mesmo e com o outro. O drama abordado neste filme, com direção de David Fincher, têm como enredo principal a violência e agressividade humana, mas contudo, há também o levantamento das questões sociais pertinentes à atualidade, como a crítica sobre a sociedade hipercapitalista, o desejo de pertencimento a grupos sociais, as frustrações e angústias que são submetidos os indivíduos contemporâneos, a solidão e o medo de estar só consigo mesmo, a baixa autoestima, o pessimismo diante da vida cotidiana, a questão do “eu ideal/ideal do “eu”, entre outras abordagens.

O ponto a ser analisado e utilizado como metáfora se dá em razão do personagem principal ser um passageiro ( **público consumidor**) muito frequente de empresas aéreas, pois o personagem “voa” constantemente e seria submetido a mudanças regulares de horários (fusos) ocasionando problemas sérios de insônia. Este filme traz a história de *Jack* (Edward Norton), um homem neurótico, com uma vida bem monótona e solitária, vivendo no mundo hipercapitalista americano, com o pensamento que tudo pode ser comprado para satisfazer o vazio existencial e camuflar a insatisfação pessoal, pois tudo poderia ser aplacado somente pela posse de objetos considerados primordiais para a vida, com a finalidade de que o “outro” possa lhe ver e acolher. A superficialidade e o vazio existencial o leva para a insônia grave e prolongada, o que fez ele procurar um médico para amenizar esse mal que lhe angustia, mas, contudo, o profissional que lhe atende desdenha de sua dor e lhe sugere visitas a grupos de apoio a doentes graves como terapia, e ele acolhe essa sugestão e inicia uma peregrinação por grupos de apoio: câncer de pele, renal e de intestino; tuberculose; linfoma, melanoma; parasitas do cérebro e sangue; alcóolicos anônimos e demência.

Outro ponto que esse filme aborda é o fato de que tudo pode ser descartável, pois há um diálogo no filme em que o personagem estando dentro do avião, reflete sobre algumas questões – coisas e amigos descartáveis (usar e jogar fora), ilusão de segurança, coisas que você possui que acaba por te possuir”, entre outras reflexões.

Jack desenvolve uma outra personalidade- Tyler, que seria o seu oposto: carismático, corajoso, viril, seguro de si, sem regras sociais, sem emprego fixo, portador de um discurso contra o consumismo, enfim, autossuficiente e “senhor de si mesmo”. No decorrer do filme Tyler /Jack cria(m) um movimento revolucionário chamado *Projeto Caos*, juntamente com seus novos “amigos” do clube da luta, que o seguem cega e prontamente, imaginando se tratar de um revolucionário, pois ele desejaria explodir escritórios de banco e cartões de crédito, para com isso eliminar as diferenças econômicas que a vida cotidiana impõe aos indivíduos. Ao final, Jack “descobre” que Tyler é ele mesmo, seu “alter ego “e procura eliminá-lo.

O autor do filme não deixa claro aos telespectadores se os acontecimentos não passam de uma ilusão criada ou se de fato o personagem vive a dualidade (dissociação da personalidade) e executa todos os atos imputados a segunda personalidade, devido a insônia prolongada e vida paralela. O cinema é mais imediato e o efeito de “semelhança” impressiona mais que um artigo com pesquisas sobre o tema, por essa razão a metáfora pode não ser

prontamente entendida, mas, estando atento a estória e possuindo algum conhecimento sobre o comportamento humano e suas dinâmicas, não passa despercebido a mensagem do filme. Segundo Pourriol:

O clube da luta apresenta ao mesmo tempo a solução da sociedade dita de consumo e os novos problemas por ela criados. [...] aquele jovem corretor de seguros solteiro que se entedia com sua vida sem surpresas, desconhece a origem do mal que o aflige e o impede de dormir. Ele não definia mais em absoluto por si mesmo, mas pelos objetos que compra [...] O clube da luta suscita duas questões, a material da redução dos conflitos ligados à imitação do desejo e a questão ética da definição de si (POURRIOL, 2009, p.165).

Nesses novos tempos em que o homem pensa estar vivendo o apogeu da civilização, devido a utilização de muitas ferramentas tecnológicas, onde estar plugado a rede de internet o faz pensar ser especial, único e diferente – onipotente, estar a todo lugar como se fosse onipresente, ter a informação a sua disposição- ser onisciente, enfim, quase um Deus, mas, contudo, a ansiedade, a violência, a solidão, a depressão, a angústia, a falta do sentimento de pertencimento, nunca estiveram tão evidentes e consumindo-os como a uma fogueira. Muitos jovens, adultos, e até mesmo crianças não conseguem mais se desvencilhar dessa armadilha da vida contemporânea, deixando-os solitários, vazios, depressivos e ansiosos, dependentes de “likes” para enfrentar a vida com seus “amigos virtuais” ou joguinhos para se distraírem do tédio, que se torna cada vez mais pobre os sentimentos reais, do que habita o contato com o outro, dos percalços da vida vivida no dia a dia com pessoas “reais”. Tudo parece uma grande festa em que todos estão felizes, sorrindo, satisfeitos e sabedores de si mesmo e também do outro. Isso é falso! Pessoas reais têm reações, ficam infelizes, não têm certezas absolutas, aprendem que a frustração e a tolerância faz parte do humano e o viver em sociedade.

Nos aeroportos podemos ver nitidamente os descontroles da grande “massa” (público consumidor), dos que correm para lá e pra cá, que ao sinal de alguma pequena situação incômoda e inesperada, normalmente mudanças no “status” do voo, põem-se a gritar e chamar toda atenção para si, a insultar e ofender trabalhadores da área de atendimento, filmar e colocar na internet todo e qualquer movimento desde que este confirme sua versão dos fatos, ameaçar fisicamente quem atravessar seu caminho, quebrar utensílios aeroportuários, fazer “levante” e tornar-se líder da massa, entre outras coisas. Se procurarmos na mídia, sem que haja muito esforço na procura, certamente encontraremos em noticiários ou sites de reclamações inúmeros casos de passageiros “desnorteados”.

Observando de perto as atitudes do público consumidor e também dos trabalhadores da aviação, como telespectador da situação, não há como não pensar em: “será que agem assim em suas casas ou em outros espaços? Será que eles consideram essas atitudes “normais”? Esses funcionários depois do trabalho conseguem dormir tranquilamente e por que eles se submetem a isso? Será que na atualidade, a violência não nos assusta mais? Muitos estão apáticos e insensíveis a essas questões. Banalizado se tornou esse fato, e apáticos ficamos todos nós!

#### 4 A PSICANÁLISE E O SINTOMA DA CULTURA

A psicanálise segundo Michaelis (2012) é um “método de tratamento de desordens mentais e nervosas, criado e desenvolvido pelo psicanalista austríaco Sigmund Freud (1856-1939); relativas à vida psíquica consciente e inconsciente”. Para a psicanálise, todos os atos humanos têm uma realidade exterior representada na conduta e significados ocultos que podem ser interpretados. Segundo Aranha e Martins (1973, p. 172) a principal novidade da psicanálise encontrava-se na hipótese do inconsciente e na compreensão da natureza sexual da conduta, e apesar de ter sofrido influência das ideias positivistas e mecanicistas do século XIX, a teoria foi duramente criticada pelas psicologias de linha naturalista, pois não usava a experiência no sentido tradicional do método científico, e sim trabalhava com uma realidade hipotética (inconsciente) considerada inverificável nos moldes tradicionais.

Na obra *O mal estar na cultura* (1930) Freud formulou a tese em que a cultura pudesse produzir um mal-estar nos humanos por existir uma divergência intransponível entre as exigências da pulsão e as da civilização, e ainda que, para que a civilização pudesse se desenvolver o homem deveria “pagar” o preço da renúncia da satisfação pulsional, ou seja, a vida sexual do homem e sua agressividade seriam prejudicadas, e que todo indivíduo seria inimigo da civilização, pois os homens possuiriam tendências destrutivas - anti-sociais e culturais, e a natureza do homem exigiria algum tipo de controle para que se pudesse viver em sociedade, ou seja, colocar o prazer em segundo plano para evitar o sofrimento (FREUD, 2012). Como Freud relatou:

É provável que o homem sempre defenda sua pretensão à liberdade individual contra a vontade da massa. Uma boa parte da luta da humanidade se concentra em torno da tarefa de encontrar um equilíbrio conveniente, ou seja, capaz de proporcionar felicidade, entre essas exigências individuais e as reivindicações culturais das massas, e é um dos problemas cruciais da humanidade saber se esse equilíbrio é alcançável através de uma determinada conformação da cultura ou se tal conflito é irreconciliável. [...]Ao mesmo tempo, tomamos o cuidado de não concordar com o preconceito de que a cultura é sinônimo de aperfeiçoamento, de que é o caminho da perfeição traçado para os seres humanos (FREUD, 2012, p.99).

No capítulo IV Freud argumenta que o homem primitivo descobriu que estava em suas mãos melhorar o seu destino na terra, através do trabalho e com isso o outro adquiriu o valor de colaborador e utilidade, e a fundação da família se tornou hábito. Pode-se presumir que a família estava ligada a necessidade de satisfação genital, ou seja, o macho manteve a mulher como objeto sexual, e as fêmeas ficaram com o macho mais forte por interesse pois não queriam se separar de seus filhos, e com isso um traço essencial da cultura se originou: o arbítrio do chefe e pai tornou-se ilimitado (FREUD, 2012, p.103-104).

Nesse período em que vivemos dentro desse paradoxo em que o “homem aculturado trocou uma parcela de possibilidades de felicidade por uma parcela de segurança” (Freud, p.130), mas, no entanto vivemos em uma cultura ocidental hedonista, em que todos, sem exceção, almejam a liberdade ilimitada ou seja, fazer o que quiser e quando quiser, sem serem tolhidos na escolha, mas, contudo, não há para todos a liberdade, e segundo Freud

elucida em seu texto “ não esqueçamos, porém, que na família primeva apenas o chefe gozava dessa liberdade de impulsos, os demais viviam em opressão escrava”(FREUD, 2012, p.130).

Segundo aponta o historiador Clóvis Pereira (2017, p.12): “para podermos viver o contrato social hobbesiano, suas imposições, temos também que perverter (desviar) nossa demanda de excesso, de transgressão, de violência. Nesse sentido, para viver em comunidade é mister ser algo hipócrita”.

Sobre a cultura Freud conclui que:

Talvez também venhamos a nos familiarizar com a ideia de que há dificuldades ligadas à essência da cultura e que nenhuma tentativa de reformar será capaz de resolvê-las. Além das tarefas de restrição dos impulsos, para as quais estamos preparados, impõe-se a nós o perigo de um estado que se pode chamar de “miséria psicológica da massa”(FREUD, 2012, p.131).

A análise na obra *Psicologia das massas e análise do eu* (1921) Freud investiga a questão de manter coesa uma *massa* de pessoas, o funcionamento desse grupo e os mecanismos inconscientes que faria essa massa seguir a um líder, como também a lógica de funcionamento do amor, do ciúme, da intolerância ao diferente. Freud analisa criticamente a obra *Psicologia das multidões* (1895) do sociólogo Gustave Le Bon ( 1841-1931) sobre a psicologia de gupos ou psicologia social e explica (2017, p.37): “a psicologia das massas trata do indivíduo como membro de uma tribo, um povo, uma casta, uma classe, uma instituição ou como elemento de um grupo de pessoas que, em certo momento e com uma finalidade determinada, se organiza numa massa”. Para Le Bon na massa apagam-se as aquisições dos indivíduos e com isso desaparecem suas singularidades, ou seja:

O que há de mais singular numa massa psicológica é o seguinte: quaisquer que sejam os indivíduos que a compõem, por mais semelhantes ou dessemelhantes que sejam seus modos de vida, suas ocupações, seu caráter ou sua inteligência, a mera circunstância de sua transformação numa massa lhes confere uma alma coletiva, graças à qual sentem, pensam e agem de modo inteiramente diferente do que cada um deles sentiria, pensaria e agiria isoladamente. Há ideias e sentimentos que só surgem ou se transformam em ações nos indivíduos ligados num massa (LE BON.1895.p.13 [32]).

Argumenta Freud, que diferentemente de Le Bon (1895) na massa o indivíduo seria colocado sob condições que lhes permitissem se livrar dos recalcamientos, pois há manifestação do inconsciente, ou seja: “contém tudo o que há de malvado na alma humana, o desaparecimento da consciência moral ou do sentimento de responsabilidade nessas circunstâncias não oferece qualquer dificuldade para nossa compreensão”. Freud ainda afirma que o núcleo da chamada consciência moral seria o “medo social”, e argumenta ainda que para Le Bon o indivíduo na massa entra num estado hipnótico (LE BON, 1895, p.17 apud FREUD, 2017, p.47). Reforça Freud (p.49) que para Le Bon a massa seria impulsiva, instável e irritável, que seria regida exclusivamente pelo inconsciente, mas ele observa que na massa nada seria premeditado pois sua vontade não seria durável, visto que a massa não toleraria demora entre seu desejo e sua realização, pois ela teria um sentimento de onipotência – a noção de impossibilidade desapareceria, como também seria a massa influenciável e

crédula, desprovida de crítica, onde o improvável não existiria e que os sentimentos seriam simples e muito exagerados, com isso, salienta: “Ela vai logo ao extremo; a suspeita manifestada logo se transforma em certeza irrefutável, um germe de antipatia se transforma em ódio selvagem”(FREUD, 2017, p.50).

Dessa forma, podemos examinar alguns fatos que acontecem no meio aeroportuário, ou seja, entre o público consumidor, utilizando como base a obra da psicologia das massas de Freud em que aborda a temática de grupos, em que o efeito dessa massa de indivíduos heterogêneos se transformam em homogêneos, ou seja, sentimentos de completos estranhos acabam se juntando em uma só voz, quando são colocados em situações adversas ao desejo da massa (atrasos ou cancelamento de voos, por exemplo) ou seja, quando há **Frustrações**.

A questão da hipnose e contágio dos indivíduos na massa é algo perturbável para o *profissional* aeroportuário, visto que, quando essa massa é contestada ou frustrada, ela tem “levantes” desproporcionais, de instintos primitivos, sem quaisquer inibições, aos quais se manifestam de forma intolerante, impaciente, voluntariosa e desprovida do senso crítico. Todo esse “ódio” coletivo é dirigido a vitrine da empresa, ou seja, ao trabalhador que estiver à sua frente, no check-in, portão ou sala de embarque ou dentro do avião, e desse modo, há agressões verbais e até físicas por parte de “um alguém” (o líder da massa) contra algum funcionário, que ao longo do tempo e de vários acontecimentos desse porte, são acometidos de sintomas de sofrimentos psicossomáticos, visto que a cada dia de trabalho, há um novo grupo (massa) mas as mesmas condições de trabalho, ou seja, voos atrasados devido a diversos problemas da empresa, principalmente de manutenção das aeronaves, que gerará os conflitos entre a massa e os profissionais da empresa aérea.

Segundo argumentam Pereira e Ferrari (2016), Jacque-Marie Lacan (1901-1981-França) no seminário VII- A Ética da psicanálise (1959-1960) realizou uma análise da elaboração de Freud sobre o mandamento do amor ao próximo e acentuou o elemento agressivo presente no laço com o outro, cuja origem seria o próprio indivíduo – o **masoquismo primário**. Para Lacan: “o que é mais próximo do que esse âmagô em mim mesmo que é do meu gozo, do que não me ousa aproximar? Pois assim que me aproximo surge essa insondável agressividade diante da qual eu recuo, que retorna contra mim” (LACAN, 1988, p.21).

Pereira e Ferrari (2016, p.209) ao analisar a cultura contemporânea, constata que o sintoma social apresenta-se: “quando mais se recalca e se tenta homogeneizar, mais aparecerá a rejeição, mais pesados e violentos serão os atos.O sintoma é o modo particular pelo qual o sujeito goza de seu inconsciente [...] quando esse laço se rompe, temos o sintoma social”.

Segundo Roudinesco, para Lacan “enquanto Sade fazia surgir o *Outro* na figura do atormentado, trazendo à tona o objeto do desejo (*pequeno a*), Kant trazia à tona o objeto propondo uma teoria da autonomização do sujeito por parte do direito”, e conclui que no discurso sadiano, a obrigação do gozo era declarada “deves gozar”, mas, no entanto, no discurso kantiano à condenação à morte do desejo pela lei moral “deves livrar-te da patologia” (ROUDINESCO, 2008, p.129). Segundo Santaella, considerando a questão do gozo:

na esteira que vem de Freud, não deve ser entendido como prazer, muito menos como prazer sexual, mas como uma paradoxal espécie de prazer na dor, uma tensão excessiva que leva o corpo ao paroxismo, à beira de sua consumação no limiar da morte, quando, em “Joyce, o sintoma”, Lacan (1982b) fala sobre o sintoma, este é visto como uma formação significativa particular que confere ao sujeito sua própria consistência ontológica, permitindo-lhe estruturar sua relação básica e constitutiva com o gozo. Nessa medida, se o sintoma se dissolve, o sujeito mesmo perde o pé, desintegra-se (SANTAELLA, 2004).

Segundo a reflexão lacaniana sobre tempos futuros, há o argumento que estaremos mergulhados em problemas de segregação, que serão fustigados com o termo racismo, e todos esses termos prendem-se ao controle do que se passa no nível da reprodução da vida dos seres que, em razão de falarem, revelam ter toda sorte de problemas de consciência, e para Lacan, o problema de consciência seria os problemas do gozo (LACAN, 2011, p.36).

## 5 O PÚBLICO CONSUMIDOR

Como definição de público para essa abordagem, a palavra *público* se refere ao grupo social, a reunião de pessoas visando um objetivo comum através de uma ação conjunta, e esse público têm características de multidão, ou seja, como definição “ aglomeração ou grande ajuntamento de pessoas ou coisa; o povo; abundância, cópia, profusão (MICHAELIS, 2002).

Para que haja constituição dos grupos sociais na sociedade, deve haver mecanismos para a sustentação desses grupos, ou seja, normas ou regras sociais (proibições e permissões), uma liderança, valores, entre outros. Segundo expõe Araújo:

Uma teorização sociológica que põe o conflito na análise social é produzida por Max Weber (1864-1920). Para ele, o conflito nasce da contraposição de interesses econômicos, no calor das relações do mercado, onde ocorrem a oferta e a demanda de mercadorias.[...] A sociedade moderna é, por excelência, aquela dos mercados, dos interesses organizados e opostos, propiciando conflitos. [...]para Weber (1974), a realidade social é complexa, caótica e foge ao controle humano, por isso o sujeito que a investiga é o seu ordenador (ARAÚJO et al, 2011, p 23).

O conflito entre os grupos sociais que é abordado nesse estudo, a saber, de um lado, um grupo social que podemos intitular de “público aeroportuário”ou seja, os passageiros ou a “massa”, e do outro, o trabalhador intitulado “sujeito trabalhador aeroportuário” que nos parece, como hipótese dedutiva, que há ocorrência de alguma violência simbólica na relação de interação entre estes, pois não estaria restrita ao físico, mas a subjetividade, a cultura e a dimensão psicológica.

Em aeroportos no Brasil contemporâneo há violência simbólica, ou seja, assédio moral - violência psicológica, do passageiro para com os trabalhadores das empresas aéreas, como também da empresa aérea com os seus clientes, pois são ignorados ou negligenciados em suas demandas. Contudo, faz-se lembrar que o passageiro interpreta que o trabalhador (que é a vitrine da empresa) seria o único responsável pelo seu transtorno, portanto, “mereceria” suas ofensas; e o seu inverso, trabalhadores descontentes com a empresa e com seus clientes, afetados por algum sofrimento de ordem psicossomática (SEP/Síndrome de burnout, por exemplo) seriam indiferentes e pouco colaborativos com esse público aeroportuário, tornando um ciclo vicioso.

Segundo Dejours (2015) os efeitos da carga psíquica no trabalho e o sofrimento gerado, ocasionam desordem no corpo; e toda descompensação psiconeurótica traduz-se por uma queda no desempenho produtivo. Forçosamente, a saída será individual, ou seja, serão duas as soluções: a primeira largar o trabalho ou trocar de posto, e a segunda seria o absentismo. Ainda segundo esse autor, a “síndrome subjetiva pós-traumática” seria a única entidade clínica reconhecida de origem bem limitada à organização do trabalho, embora, na prática, ela é pouco reconhecida, embora atinja anualmente milhares de trabalhadores acidentados. A síndrome subjetiva pós-traumática consiste em uma resposta a situações de

natureza ameaçadora e que causassem extrema angústia nas pessoas submetidas a um evento ameaçador.

### 5.1 Relatos dos bastidores da aviação comercial

Em um panfleto distribuído amplamente no aeroporto internacional de São Paulo-Guarulhos conscientizou e alertou o público consumidor/passageiros e demais profissionais aeroportuários do que estava acontecendo nos bastidores das companhias aéreas. Com a divulgação desse panfleto com a hashtag #RespeiteAeroviári@, o Sindigru- Sindicato dos Aeroviários de Guarulhos e a Federação Nacional dos Trabalhadores em Aviação Civil da CUT, denunciou os constrangimentos enfrentados pelos profissionais das principais companhias aéreas do Brasil.

Com o título no panfleto “Sindigru divulga carta aos passageiros (as) do GRU Airport” e no verso “Chega de agressão aos trabalhadores no check-in do aeroporto!”, esse panfleto redigido pelo sindicato divulga para todos os interessados:

[...]GRU Airport tem sido palco de cenas estarrecedoras de violência e agressões envolvendo passageiros contra trabalhadores (as) no Check-in das empresas aéreas. Os fatos lamentáveis que repercutiram nas redes sociais têm preocupado tanto os funcionários como o Sindicato. Em nota divulgada à grande imprensa, a Direção do Sindicato manifestou solidariedade aos trabalhadores da Latam e Avianca e repúdio às recentes agressões covardes. Segundo a Direção do Sindigru, infelizmente, casos de agressões físicas e verbais contra funcionários das empresas aéreas no aeroporto (GRU) têm se tornado constante (SINDIGRU, 2018).

O Sindigru também expõe nesse mesmo informativo a questão da postura dos passageiros, relatando assim: “a conduta inadequada de alguns passageiros somadas às questões relacionadas ao trabalho como: pressão para atender os passageiros, além da sobrecarga, são fatores que têm desencadeado doenças psicológicas e até afastamento desses trabalhadores”. Foi cobrado providências pelo sindicato a respeito dos acontecimentos ocorridos e uma posição contundente das empresas aéreas como por exemplo, apoio psicológico aos trabalhadores do Check-in que infelizmente são alvos constantes desses absurdos e abusos cometidos por passageiros. O Sindicato enviou ofício às companhias e a administradora do Aeroporto (GRU) e à Polícia Militar local, para que ajam com maior rapidez para impedir esses episódios.

Neste mesmo panfleto, foi colocado imagens e textos dos vídeos que mostram cenas covardes de violência, e no primeiro quadro (caso) mostram que no dia vinte de novembro de 2017, trabalhadores do check-in da Latam foram agredidos verbalmente por um casal que estava insatisfeito com o atraso no seu voo e de forma descontrolada ofendeu com palavras homofóbicas e preconceituosas os atendentes, e segundo relatos, esses passageiros chegaram a entrar na área de trabalho dos funcionários. No segundo quadro (caso) mostram imagens do dia quatro de dezembro último, funcionários da Avianca que foram covardemente agredidos também por um passageiro descontrolado por conta de um atraso no voo, e este partiu para cima do funcionário, o qual precisou ir para o hospital devido a lesões sofridas. No terceiro

quadro datado do dia sete de dezembro do mesmo ano, a esposa de um jogador de futebol filmou de seu celular um funcionário da Latam supostamente bravo com o atleta, mas contudo, esse vídeo não foi mostrado na íntegra (o que realmente aconteceu), somente parte da situação favorável ao atleta. Segundo afirma o Sindigru, a postura das empresas aéreas são lamentáveis, e neste mesmo panfleto explana:

Após a repercussão negativa nas redes sociais e na imprensa, as empresas aéreas Latam e Avianca divulgaram notas apenas lamentando a violência sofrida por seus “colaboradores” e disseram que eles são “treinados” para tal situação. No caso que envolveu o atleta famoso, a Latam antes mesmo de apurar todos os fatos, demitiu o funcionário de forma arbitrária. O Sindigru adverte que os motivos de atrasos nos voos não são competência dos funcionários do check-in, que se tornaram vítimas frequentes de agressões, intimidações e assédio moral (SINDIGRU, 2018).

No texto “carta aos passageiros”, o Sindigru salienta que “fala” em nome dos trabalhadores (as) do setor de check-in das empresas Latam, Gol, Azul, Avianca e demais companhias aéreas brasileiras, e pede a compreensão e apoio para combater e reduzir a onda de agressões/violência que os funcionários têm sido vítimas quase todos os dias nos locais de trabalho por alguns passageiros, e ainda salienta que os funcionários (as) têm assegurado que todos tenham uma retaguarda operacional porque cuidam com dedicação do seu embarque e desembarque; efetuam o serviço de atendimento especial (às crianças, idosos, gestantes, pessoas portadoras de deficiências, VIP, entre outros); efetuam conferência das bagagens e documentos entre outros procedimentos. Outra informação de suma importância nesse panfleto distribuído aos passageiros, Barbosa, editor e jornalista responsável pelo boletim e publicidade do sindicato dos aeroviários de Guarulhos, argumenta:

Os trabalhadores (as) no check-in passam por treinamentos rigorosos e têm que cumprir regras das empresas aéreas, como por exemplo, obedecer aos critérios dos Manuais de Apresentação Pessoal (exigência do padrão de maquiagem, cabelo/sobrancelha bem feitos e unhas esmaltadas, e caso não cumprirem tais requisitos podem sofrer punições e até advertências. As empresas não custeiam essas exigências que são pagas pelos próprios trabalhadores (as), e o Sindigru e a FENTAC (Federação Nacional dos trabalhadores em Aviação Civil da CUT – sempre se posicionaram contra essas exigências e têm cobrado das empresas que arquem com esses custos, mas a resposta das empresas aéreas tem sido negativa, infelizmente (SINDIGRU, 2018).

Uma questão que o sindicato levanta para a discussão dessa problemática, se dá no campo da subjetividade, com o questionamento: “Será que vocês gostariam de receber uma notícia de que um filho (a) ou qualquer pessoa de seu círculo de amizade/familiar fosse agredido ou intimidado de forma covarde no ambiente de trabalho?”. Terminam o texto com uma frase propositiva: “Todos juntos em defesa da Paz e Solidariedade aos trabalhadores (as) agredidos no aeroporto”.

Têm sido noticiado alguns casos dessa natureza que o Sindigru expõe ao público, e com a divulgação na grande imprensa e a repercussão nas redes sociais não se pode mais esconder os bastidores das empresas aéreas comerciais, como tão pouco o sofrimento desses trabalhadores.

No site G1- (Globo) noticiou o ocorrido (04/12/2018) na Avianca Brasil, ao qual o gerente de atendimento (aeroviário) foi agredido por um passageiro no saguão do aeroporto Internacional de São Paulo- Guarulhos e teve o vídeo dessa agressão divulgado amplamente nas redes sociais. Em nota, a secretaria de segurança pública salientou que conduziu o passageiro e o funcionário agredido para a 3ª Delegacia de atendimento ao turista (DEATUR) ao qual foi registrado como lesão corporal e injúria. A empresa aérea (Avianca Brasil) lamentou em nota a agressão sofrida pelo tralhador e repudiou qualquer tipo de demonstração de violência, e informou ainda que “seu time” seria treinado regularmente para dar todo o suporte aos passageiros e proporcionar a melhor experiência em qualquer situação.

Outro caso bastante peculiar se deu em novembro de 2018, divulgado pelo correio brasileiro, ao qual deu destaque “casal enfurecido xinga funcionários de companhias aéreas”, onde abordou o conflito entre clientes ameaçando trabalhadores (aeroviários) da Latam e vandalizando objetos dispostos no balcão de atendimento. No site da redação *ibahia*, pode-se ver o vídeo que viralizou na internet.

O site “reclameaqui.com.br” na categoria de companhias aéreas, se dispõe a dar informações sobre empresas de aviação, ao qual o cliente pode observar toda e qualquer reclamação feita pelos clientes dessas companhias, visto que esse site pontua: nota do consumidor; reclamações, índice de solução; se os clientes voltariam a fazer negócio, ente outros; e emitem dados disponíveis ao público consumidor em geral, a saber:

LATAM- reputação: Ruim (5.9/10). Nota do consumidor 4,13. Avaliação de 13/02/2016 a 12/02/2019- 49.345 reclamações.

GOL- reputação: Bom (7.7/10). Nota do consumidor 6,7%. Avaliação 13/02/2016 a 12/02/2019. Reclamações: 24.711.

AZUL- reputação: Regular (6,8/10). Nota do consumidor 5,37 a Avaliação 13/02/2016 a 12/02/2019. Reclamações 23.038.

AVIANCA- reputação Regular (6.5/10). Nota do consumidor 5,8. Avaliação 14/02/2016 a 13/02/2019. Reclamações 13.869.

PASSAREDO- reputação: Não recomendada (4.3/10). Nota do consumidor 2,28. Avaliação 13/02/2016 a 12/02/2019. Reclamações 1.052.

Pouco tempo atrás, houve um grande incidente com passageiro da empresa aérea americana United Airlines, com ampla divulgação em todas as plataformas de notícias, expondo a um grande público às questões pertinentes a prática de “overbooking” por todas empresas aéreas (nacionais e internacionais). Esse caso ocorreu em nove de abril de 2017 no voo UNITED 3411- Chicago a Louisville, voo este com “overbooking” de quatro lugares, ou seja, o voo apresentava mais passageiros para embarque em relação a quantidade de lugares disponíveis a bordo, ou seja, não havia lugares para todos. No caso em questão, o passageiro David Dao, de sessenta e nove anos, médico, de origem vietnamita, foi retirado de forma

violenta do avião pois se recusou a liberar a poltrona depois que a tripulação comunicou-o que precisava do seu assento para acomodar funcionários da empresa que estavam a trabalho. Segundo relato do advogado de Dao:

“Não podem nos tratar como gado”, disse o advogado de Dao. Seu cliente perdeu dois dentes e precisa de cirurgia por causa da dupla fratura no nariz.[...] A United chamou a polícia do aeroporto para retirá-lo. O passageiro teve de ser internado em um hospital em Chicago para tratar os ferimentos sofridos na luta. As imagens da ação mostram sua cabeça ensanguentada depois de ter batido num descansa-braço. “Não era uma ameaça para ninguém”, afirma o advogado Thomas Demetrio.[...] a United é responsável por tudo o que acontece dentro do seu avião. Também contra as autoridades aeroportuárias porque houve uso excessivo da força. A United tentou num primeiro momento transferir as responsabilidades para o pessoal do aeroporto (POZZI, 13 Abr 2017, 18:18BRT).

Ainda sobre esse incidente, a passageira deste voo Aura Bridges ( responsável pelo video que expôs a situação) relatou que devido ao overbooking, os funcionários da empresa ofereceram primeiramente US\$ 400 mais uma estadia no hotel para quem se “voluntariasse” a deixar o assento que estava, mas como não houve sucesso a empreitada, continuou a empresa a oferecer vantagens financeiras ( US\$ 800), mas como também não houve voluntários, chegou-se a um “sorteio online” ao qual o médico foi “convidado” para sair de sua poltrona, ao qual se recusou a sair, gerando o “incidente”. Em situações de overbooking, a empresa United Airlines prioriza o preço da passagem e o “status” no programa de fidelidade. A United registrou 66.600 casos de overbooking no ano passado.

Segundo ANAC- Agência Nacional de Aviação Civil, órgão brasileiro de regulação da aviação civil, o overbooking é a reserva (ou venda) de um número superior de bilhetes em relação à capacidade total dos assentos da aeronave, pela empresa aérea, e essa prática pode provocar o excesso de passageiro em um voo. O overbooking é uma prática comum nas empresas aéreas de todo mundo, pois visa evitar o prejuízo das empresas aéreas ocasionado pelo passageiro devido a “no-show”(passageiro que não se apresenta para embarque mas que tem reserva feita), ou mesmo, overbooking devido a acomodação de passageiros devido a mudanças de voo (acomodação devido a atraso, cancelamento e perda de conexão). As causas mais frequentes de overbooking são: venda de passagens acima da disponibilidade de assentos, junção de voo, cancelamento de voo, troca de aeronaves, atrasos de passageiros, entre outros. Nas empresas brasileiras o overbooking, agora renomeado de “contingência” é prática comum, e os aeroviários fazem esse “trabalho de convencimento/ constrangimento” frente ao público consumidor, ora no check-in, ora no portão de embarque, ou até mesmo dentro da aeronave, e esta prática está amparada pelos órgãos reguladores da aviação civil.

## 6 O TRABALHO E AS FUNÇÕES –AEROVIÁRIO/AERONAUTA

A definição do ato de trabalhar, segundo Michaelis (2002) é o “exercício material ou intelectual para fazer ou conseguir alguma coisa; ocupação em alguma obra; atividade remunerada ou assalariada; serviço, emprego; local onde se exerce tal atividade”. A origem dessa palavra vêm do latim *Tripalium* e era associada a um instrumento de tortura e isso representava uma atividade reservada aos escravos, por isso considerada indigna.

Na Grécia antiga, o cidadão se diferenciava dos demais pelo fato de não precisar trabalhar, pois eram os escravos que produziram o sustento para toda a *Polis* (cidade). Na Idade Média não mudou muita coisa, pois os donos de terras (nobres) não precisavam trabalhar pois isso era humilhante e estava associado a castigo e estado de miséria. Na modernidade, o trabalho teve mudanças consideráveis, ao qual passou-se a uma atividade valorizada por ter um valor social, isto é, atividade digna para qualquer classe social.

Segundo a interpretação de Araújo sobre o trabalho:

Ascendeu da mais humilde e desprezada das atividades humanas para a condição de produtor de riquezas. Nessa trajetória, destacamos John Locke (1632-1704), que definiu o trabalho como origem de toda a propriedade e Adam Smith (1723-1790), que o elevou a produtor de toda as riquezas, enquanto Marx (1975) concebeu-o não apenas como fonte de produtividade, mas como expressão da própria humanidade (ARAÚJO et al, 2011, p.49).

Karl Marx (1818-1883) e Friedrich Engels (1820-1895), filósofos alemães, contribuíram com teses sobre os trabalhadores (proletariado), o capital ( produção) e o capitalista (dono do capital). Para Marx e Engels o trabalho na sociedade capitalista seria responsável pela riqueza social mas também resultaria em concentração do poder e riqueza, e a divisão social do trabalho tornaria o trabalhador fragmentado no processo de produção, o que transformaria o homem em uma peça da máquina, alienado do todo.

Conforme Aranha e Martins (1993, p.241) para estudar a sociedade não se deve, segundo a teoria marxista, partir do que os homens dizem, imaginam ou pensam, e sim da forma como produzem os bens materiais necessários á sua vida, ou seja, observar os contratos de trabalho e as relações entre si e como produzem sua vida e ideias. Na concepção filosófica marxista, não existe uma natureza humana idêntica em todo tempo e lugar, o que existiria seria o agir humano, pois o homem se autoproduz a medida que transforma a natureza pelo trabalho, e sendo o trabalho coletivo, a condição humana depende da sua existência social, contudo o trabalho é um projeto humano que depende da consciência que antecipa a ação pelo pensamento, e isso se denominou de *práxis* - a ação humana de transformar a realidade, unindo a dialética da teoria a da prática. Segundo a análise de Marx e Engels:

Esses operários, obrigados a se vender dia por dia, são uma mercadoria, um artigo de comércio como qualquer outro; e, por conseguinte, estão expostos a toda as vicissitudes da concorrência, a todas as flutuações do mercado. [...] O desenvolvimento das máquinas e a divisão do trabalho, ao levarem o trabalho dos proletariados a perder todo o caráter de autonomia, levam também o operário a

perder todo atrativo pelo trabalho. Ele se torna um mero acessório da máquina, exigindo-se dele somente a operação mais simples, mais monótona, mais fácil de aprender. [...] Ora, o preço do trabalho, como aquele de toda mercadoria, é igual a seu custo de produção. Logo, à medida que aumenta o tédio do trabalho, diminui o salário (MARX, ENGELS. 2012, p.44).

Utilizando-se da teoria apresentada anteriormente, podemos comparar a ideia de Marx sobre a condição alienante dos trabalhadores (proletários) aos sintomas dos trabalhadores aeroportuários, visto que os trabalhadores que atendem prioritariamente o público consumidor, desenvolvem sintomas e sofrimentos em decorrência da mesma questão, ou seja, eles apercebem-se *mercadorias*, expostos as vicissitudes do consumo e da empresa que não os toma como seres humanos dotados de sentimento e qualidade, e sim como vitrine, máquina ou “coisa”, que pode ser trocada e descartada, como também desqualificada pelo público consumidor da empresa que os contrata, ou seja, como Marx descreveu “ele se tornaria um mero acessório da máquina”.

No século XX houve inovações técnicas na produção em massa dos produtos industrializados, isto é, fabricação de produtos em larga escala com custo de produção mais baixo, a exemplo da indústria automobilística de Henry Ford (1863-1947- EUA), fundador da *Ford Motor Company*, que visaram o aumento da produção e o barateamento do produto. Henry Ford adotou a produção de um único modelo- o *Modelo T*. O processo denominado estandardização apostou na especialização dos trabalhadores, que deveriam realizar sua atividade com a postura ereta, pois o corpo curvado resultaria em menor eficiência, segundo comenta Araújo (ARAÚJO et al, 2011, p.60). A nomenclatura que fora dada a essa forma de sistema organizacional que possibilitava o controle e a mecanização do processo de trabalho chamou-se de **taylorismo**, pois se referia aos princípios da administração científica da produção, definidos por Frederick Taylor (1856-1915).

O significado do trabalho foi se alterando ao longo da história humana e hoje, no século XXI, para alguns o trabalho seria somente uma forma de “ganhar o pão de cada dia”, mas para outros considerados *workaholics* (viciados em trabalho) essa atividade se resume em “sua própria vida”, onde não há espaço para outras atividades. As expressões que comumente utilizamos hoje que se aplicam ao trabalho como “tempo é dinheiro”- “o trabalho dignifica o homem” entre outros, consolidam a ética do trabalho e incentiva o trabalhador a essa prática.

As técnicas implantadas no século passado como o taylorismo/fordismo ainda estão vigente em muitos segmentos produtivos neste século, como por exemplo a indústria de alimentação rápida (fast-food), onde o trabalhador têm uma ocupação repetitiva, sem nenhuma criatividade, e isso explica, de certa forma o absenteísmo (as ausências na função) e a alta rotatividade do trabalhador. Nesse mesmo sentido, as companhias aéreas aplicam o taylorismo em sua produção, desde a fabricação das aeronaves, até o atendimento aos clientes/passageiros (o público consumidor), ou seja, há pouca rotatividade nas funções, como também a alienação das áreas de trabalho por parte dos funcionários, a exemplo do trabalhador de check-in que desconhecem algumas das atividades da área de embarque, mesmo sendo todos aeroviários, ou mesmo o trabalho “em voo”(comissários de bordo) que

desconhecem os procedimentos de check-in e ou sala de embarque, muitas vezes dando informações conflitantes e pouco assertivas para o passageiro.

Por outro lado, o público consumidor também desconhecendo os procedimentos usuais das empresas aéreas, dificultam o trabalho dos profissionais de cada empresa, gerando aborrecimentos desnecessários a ambos, visto que esse público solicita serviços e informações á quem não tem a competência de responder ou resolvê-los, por exemplo, indagarem sobre atrasos de seus voos a qualquer um funcionário que esteja no aeroporto uniformizado, mesmo que este não seja da companhia aérea contratante. Indaga-se: “como é que o trabalhador da Latam não responde sobre procedimentos da GOL ou da Azul ? É tudo igual! Você não trabalha aqui, o que custa responder sobre a outra empresa? E nessa abordagem muitas vezes conflituosa e repetitiva, os trabalhadores e seus interlocutores enervam-se, causando “bate-boca” sem nenhuma necessidade.

## 6.1 Quem é o Aeroviário

Aeroviário é o profissional de linha de frente das companhias aéreas, ou seja, aquele profissional que é considerado o “cartão de visita” ou mesmo a “vitrine” da empresa, ao qual atua nos aeroportos, nos serviços de atendimento a **todos** os passageiros (nacional e internacional), desempenhando as funções de: check-in; embarque; desembarque; atendimento especial como por exemplo a passageiros VIP (very important passenger), menores desacompanhados, idosos, gestantes; profissionais de manutenção de aeronaves; controladores operacionais; setor de rampa e bagagens; serviços gerais, entre outros. Os Aeroviários são agentes de serviços ao passageiro, ou seja, profissionais habilitados e treinados pela companhia aérea que os contrata, para atender os seus clientes de maneira satisfatória, eficiente, com rapidez, gentileza, resiliência, presteza, entre outras habilidades que lhe é solicitada na sua contratação e permanência na função. O Aeroviário que é o foco dessa temática, é aquele trabalhador que têm a função *prioritária* e *exclusiva* de atendimento a passageiros, ou seja, a função nomeada de agente aeroviário ou “despachante”, cuja atuação profissional se dá em salas e portões de embarque, pátio de manobras de aeronaves, dentro de aeronaves (quando estão de portas abertas), saguão de desembarque (conexões) nacional e internacional e “check-in” - balcão de atendimento inicial a passageiros, onde há conferência de todos documentos necessários para o embarque dos mesmos, como também o despacho de seus pertences (malas e similares).

Os atrativos que muitas empresas aéreas solicitavam ainda hoje e levam em conta na hora da contratação, após uma seleção minuciosa do setor de recursos humanos, são: comunicação em uma (ou mais) língua estrangeira, mínimo segundo grau completo (preferencia para estudantes universitários), manuseio de ferramentas tecnológicas, entre outras habilidades que serão consideradas para sua entrada nesse ramo profissional. Outros atrativos que nem sempre são informados e ou discutidos diretamente, mas, contudo, são considerados na contratação como a boa aparência (jovialidade e estética); a disponibilidade para o trabalho, pois o regime de escala, com poucas folgas faz o funcionário posteriormente “viver em função da empresa”; temperamento ameno para “suportar” agressões verbais; oralidade desenvolta para falar com qualquer tipo de pessoa (do norte ao sul do país);

raciocínio rápido para assuntos que demandam resultados eficazes ( informar atrasos de voo, cancelamentos, overbooking/contingência); não ter nenhuma síndrome/transtorno psicológico ( estresse, pânico, ansiedade, insônia, entre outros) visto que se omitir tal fato na contratação ou não for detectado, agravará os sintomas pré-existentes.

A ANAC- Agência Nacional de Aviação Civil (antigo DAC-Departamento de Aviação Civil) em comemoração ao dia do aeroviário (22 de junho) realizou uma entrevista com uma agente aeroportuária- Shize Szervinskis, atuante nessa profissão desde 2009, ao qual relatou o perfil dessa profissão:

O aeroviário tem uma característica de entrega [...] você precisa ter tido um planejamento antes de se compor como um aeroviário porque, desde o momento que você acorda, até o momento que você sai de sua casa, você tem que se preparar para receber o cliente, preparar a sua motivação. É fazer uma bela maquiagem, estar sempre as as características do aeroporto, porque cada empresa possui o seu manual de apresentação pessoal.[...] além do mais, a gente trabalha com pressão, temos que nos preparar psicologicamente para vir trabalhar [...] não se entrega só de corpo, mas também de alma (ANAC. 22/ junho/2016).

## 6.2 Quem é o Aeronauta

O denominado *Aeronauta* é o profissional da aviação que atua a bordo da aeronave, ou seja, dentro do avião e no “ar”, como o comandante (piloto oficial pela operação da aeronave); o copiloto; o mecânico de voo, e os Comissários de bordo. O aeronauta precisa ser habilitado pelo ministério da aeronáutica que avalia e libera a licença- o certificado de capacidade física e técnica para exercer essa função.

Nesse artigo foi observado e relatado somente funções dos profissionais aeronautas que atuam diretamente com os passageiros ( público consumidor), ou seja, o comissário (a) de bordo. Esse trabalhador executa e observa as normas de segurança dos passageiros dentro da aeronave, e entre outras coisas, também resolve problemas corriqueiros como acomodação de pertences (malas e similares), algumas pequenas mudanças de assentos de passageiros, como também serviços alimentares (café, água, lanches, refeições ou similares) e a venda de alguns produtos da empresa dentro da aeronave (Dutty Free e alimentação).

Essa profissão iniciou-se com homens, os “cabin boys” da empresa Britain’s Daimler Airways, que não serviam refeições ou bebidas, e segundo Matias (2012, p.7), a mulher passou a integrar essa função a partir de 1930 e a exigência da função era a de ser formada em enfermagem, ser solteira, com idade máxima de 25 anos, com altura de 1.60m e peso máximo de 52 kg. Matias comenta que a função de comissário de bordo nos dias de hoje dispõe no mínimo de 8 folgas mensais e raramente vê excedido esse número, podendo efetuar viagens de até 6 períodos de 24 horas ou 7 dias consecutivos sem retornar a sua casa ou base, e então, a alternativa encontrada pelos profissionais são os relacionamentos entre colegas de profissão ou o amparo do computador com recursos de mídia como forma de minimizar a ausência física de familiares e amigos (MATIAS, 2012, p.38). Sobre questões pertinentes a rotina de comissários de bordo, Matias ainda explana que:

O que se vê são comissárias e comissários dormindo sentados no saguão dos aeroportos porque temem voltar para suas casas durante a madrugada. Os que têm veículos próprios e local seguro para estacionar no aeroporto conseguem retornar, os que não têm precisam esperar por um horário mais “seguro” para o retorno. Aqui temos outro indício de precarização de relação trabalhista. Em um passado não muito distante as “cias” aéreas providenciavam condução própria para conduzir os tripulantes em segurança até as suas residências ou até o aeroporto quando a apresentação ou término do trabalho se dava após 00h00min e até as 06h00min; hoje vale o custo do transporte em detrimento da segurança do empregado que, usando uniforme e puxando uma mala em via pública durante a madrugada, se expõe aos riscos da violência urbana (MATIAS, 2012, p.39).

Na pesquisa entre os aeronautas, Matias questiona a possibilidade do aeronauta estudar e se desenvolver academicamente, como também a questão da empresa que poderia promover facilidades para a educação continuada para os que, em fase final da atividade laborativa ou mesmo para aqueles que desejassem migrar para outras áreas profissionais da empresa, poderiam fazê-lo sem traumas ou prejuízos financeiros, pois, essa profissão tem seu ingresso muito cedo (pessoas jovens na faixa de 20 anos) e de maneira ilusória (MATIAS, 2012, p.40). Nery (2009) aponta em suas pesquisas sobre a aviação que “81,9% dos comissários que adoecem contavam com até 41 anos de idade e 84,3% das comissárias contavam com 35 anos, sendo que os homens apresentavam episódios depressivos em 44,5% e mulheres 35,49%”.

## 7 ANÁLISE MULTIDISCIPLINAR SOBRE A CULTURA

Renata Salecl (1962), psicanalista lacaniana, filósofa e socióloga, estuda os fenômenos comportamentais no capitalismo atual, analisados em sua obra (2012) ao qual procura responder as seguintes questões: “por qual razão estamos neste início de novo século tão infelizes?” e “estariam toda a angústia e melancolia ligadas ao fato de que nos sentimos obrigados a ser felizes, e acreditamos poder consumir essa felicidade como qualquer outro produto disponível para compra?”. Salecl aborda essas questões com a tarefa de formular diagnóstico acerca do estado mental da humanidade, e assim podemos, de forma subjetiva, permeiar a cultura do século XXI. Salecl comenta que no Ocidente as pessoas são encorajadas a ser uma espécie de inventoras delas mesmas, pois elas seriam supostamente livres para escolherem quem querem ser, mas contudo, nessa sociedade altamente individualizada, enfrenta-se um ansioso e provocante dilema: “quem eu sou para mim mesmo?”. Ela responde essa questão com a reflexão:

A ideia de que supostamente somos capazes de nos administrar, e que existe uma escolha sobre como lidamos com nossas emoções, está ligada a percepção do “eu” que domina a sociedade no capitalismo tardio. Hoje, o verdadeiro “eu” é cada vez mais autoconstruído e, mais do que isso, um projeto individual. Nos anos 1980 e 1990, a partir do trabalho de Michel Foucault (1988), teorias acadêmicas enfatizaram a construção social do “eu”. Hoje, a autoconstrução se tornou um imperativo cultural no Ocidente, e a ênfase não está na determinação social, mas no projeto de “autofabricação” (SALECL, 2012, p.14).

Mas, no entanto, “se de um lado vivemos sob a suposição de que tudo na vida pode ser uma escolha, de outro, a própria escolha parece provocar ansiedade e ser profundamente insatisfatória” (SALECL, 2012, p.15). Desenvolvendo especulações sobre a sociedade atual, Salecl cita dois outros psicanalistas, Jacques-Alain Miller e Eric Laurent, que formularam a ideia do desaparecimento do Grande Outro, e que a obsessão atual com diferentes comitês éticos provam essa mudança, como também cita o filósofo Dany-Robert Dufour que apresenta uma visão pessimista sobre o fim de nossa estrutura simbólica, pois este parte da ideia de Freud que cada cultura forma, a seu modo, os sujeitos que, por sua vez, tentam entender as sempre específicas pegadas que os levam à sua origem. Também conclui Dufour que na pós modernidade não há mais um Outro no sentido de um Outro simbólico, e sim *semblante* do Outro, e é nessa fase tardia da sociedade capitalista que o mercado surge como uma forma de grande Sujeito. As previsões do filósofo W.Benjamin (2003) sobre o capitalismo, é que seria uma nova forma de religião, que o Mercado agora se parece com um novo Deus e qualquer oponente do dogma do livre mercado seria chamado de herege (SALECL, 2012).

A tendência em promover a autocriação contribui para o aparente aumento dos problemas psicológicos? Salecl responde esse questionamento da seguinte forma:

A psicanálise lacaniana toma como psicóticos pessoas para quem as proibições sociais não foram operativas do mesmo modo que, por exemplo, em relação aos neuróticos. O assim chamado “Nome-do-pai”, a lei social simbólica, foi bloqueada, e uma castração não esteve em operação na educação de um psicótico. Os psicóticos

são pessoas que têm uma maneira muito própria de ver a realidade, que não concordam – na famosa frase formulada por Freud- em abandonar algo para ser parte da sociedade.[...]Hoje, psicanalistas franceses observam atentamente as assim chamadas psicoses não desencadeadas, nas quais não há delírio que aponte o fato de que a pessoa tem uma estrutura psicótica.[...]Alguns analistas chamam esses casos de “psicose ordinária” ou “psicose branca”. O que separa esses indivíduos dos neuróticos é que eles muitas vezes expressam uma enorme certeza em relação à sua percepção da realidade. São pessoas sem dúvidas (SALECL, 2012, p.32-33).

Concluindo o questionamento e exposição dos pensamentos de Salecl (2012) sobre o discurso do capitalismo, podemos se não concordar que as conclusões pessimistas com relação a psicose parecer estar presente de maneira contundente no capitalismo, podemos contudo, admitir que algo mudou em relação entre o sujeito e a sociedade, o sujeito em si mesmo e mudanças dos limite levando ao gozo excessivo. O sujeito contemporâneo passou a ser seu próprio criador e proibidor, ou seja, a forma particular de proibição seria o **masoquismo**, segundo essa autora. Um masoquista seria alguém que procura pela lei ser punido, que é uma forma de perversão (sujeito para quem a castração não foi inteiramente completada) e que se estabeleça um contrato com o torturador, que descreve em detalhes a condição da tortura (SALECL, 2012, p.42-43).

Pode-se concluir após detalhamento de questões sobre o sintoma da cultura que, de forma inconsciente, há uma espécie de câmbio na relação social, ou seja, entre o masoquista (sujeito trabalhador) que se “deixa” torturar no desempenho de sua atividade profissional, em troca de reconhecimento de sua abnegação, recompensa econômica, possibilidade de conhecer e frequentar lugares (cidades, países) diferenciados que estariam fora de suas possibilidades, entre outros., e a posição sádica de alguns passageiros (público consumidor/massa) que impõe a humilhação e agressividade como forma de subjugar o outro, delimitando e confirmando a sua posição hierárquica de autoridade.

Zygmunt Bauman (1925-2017) sociólogo e filósofo polônes, cunhou o termo “modernidade líquida” título esse de sua obra mais conhecida (2001), o qual ele discorre sobre o mal estar da pós-modernidade em tempos “líquidos”, fluído, metáfora que advém da água, do não sólido proveniente da interpretação do tempo que vivemos, por se tratar de mudanças abruptas, rápidas, onde parece que nada seria feito para durar, inclusive as relações interpessoais. O termo “líquido” que Bauman propõe vem do fato dos líquidos não terem forma, ou seja, se moldam conforme o recipiente nos quais estão contidos, que podem transbordar e vazar. Esse seria o mundo de incertezas, com sentimentos contraditórios, sem perspectivas seguras, com ameaças constantes de todos os lugares e pessoas.

Na obra *Medo Líquido* (2008) esse sociólogo explana sobre o medo e o mal, onde concluiu que ( p. 74): “O medo e o mal são irmãos siamêses, e que não se pode encontrar um deles separados do outro, onde um deles se refere ao que se vê e ouve, e o outro ao que se sente”. Bauman ainda argumenta nessa obra que não há dúvida que em potencial cada ser humano seria capaz de se tornar um monstro, e que se desconhece quem seria vulnerável aos esquemas do mal. Ele expõe que:

De modo geral, as relações humanas não são mais espaços de certeza, tranquilidade e conforto espiritual. Em vez disso, transformam-se numa fonte prolífica de ansiedade. Em lugar de oferecerem o ambicionado repouso, prometem uma ansiedade perpétua e uma vida em estado de alerta. [...] O fato de nos tempos líquido-modernos precisarmos e desejarmos, mais que em qualquer outra época, vínculos sólidos e fidedignos apenas contribui para exacerbar a ansiedade. Embora incapazes de dar uma trégua às nossas suspeitas, parar de farejar traições e temer a frustração, buscamos -compulsiva e apaixonadamente - “redes” mais amplas de amigos e amizades (BAUMAN, 2008, p.93-94).

Na obra *Vida em fragmento- sobre a ética pós-moderna* (2011) Bauman explana sobre a angústia contemporânea e a contradição entre “escolhas e responsabilidades” e a realidade “transitória, insuficiente e indefinida”- como adotar uma atitude moral que leve em conta o outro. Bauman reflete nessa obra sobre o sintoma da cultura atual e afirma que:

A modernidade é por natureza uma civilização de fronteiras, que recria a si mesma e se renova por meio de um fornecimento constante de terras para conquistar e sempre novos convites ou pretextos à transgressão.[...]Por isso a consciência moderna é e deve ser bifacetada com respeito ao uso de força, coerção, violência. A modernidade legitima-se como um “processo civilizador”- como um processo em andamento para tornar gentil o grosseiro, benigno o cruel, requintado o bárbaro.[...] De qualquer forma ela esconde tanto quanto revela. O que ela esconde é que, somente por meio da coerção que levam a cabo, as agências da modernidade mantêm fora dos limites a coerção que juraram aniquilar; e que o processo civilizador de uma pessoa é a incapacitação forçada de outra. O processo civilizador não consiste na extirpação, mas na redistribuição da violência (BAUMAN, 2011, p.193).

Outra intelectual que analisou a cultura contemporânea foi Hannah Arendt (1906-1975) após sua cobertura jornalística para *The New Yorker* (1963) sobre o processo do nazista Adolf Eichmann, um dos responsáveis pelos crimes contra a humanidade, contra o povo judeu e crimes na segunda Guerra Mundial pois descreveu suas impressões e reflexões sobre o comportamento daquele indivíduo e os publicou. A questão intrínseca arendtiana nessa obra se ateuve as questões referente a “ banalidade do mal” que esse homem e outros como ele eram capazes de realizar. Arendt concluiu após ouvir argumentações de Eichmann: “quanto mais se ouvia Eichmann, mais óbvio ficava que sua incapacidade de pensar estava intimamente relacionada com sua incapacidade de *pensar*, ou seja, de pensar do ponto de vista de outra pessoa” (ARENDDT, 1999, p 62).

Arendt cunhou a expressão “banalidade do mal” após concluir que essa banalidade seria o fato do ser humano obedecer sem questionar, manter um status social, não pensar sobre o que parece certo ou apropriado. Segundo reflexão arendtiana:

O problema com Eichmann era exatamente que muitos eram como ele, e muitos não eram nem pervertidos, nem sádicos, mas eram e ainda são terríveis e assustadoramente normais. Do ponto de vista de nossas instituições e de nossos padrões morais de julgamento, essa normalidade era muito mais apavorante do que toda as atrocidades juntas, pois implicava que- como foi dito insistentemente em Nurenberg pelos acusadores e seus advogados- esse era um tipo novo de criminoso, efetivamente *hostis generis humani*, que comete seus crimes em circunstâncias que

tornam praticamente impossível para ele saber ou sentir que está agindo de modo errado (ARENDR, 1999, p.299).

Do ponto de vista da aviação comercial, tanto o público consumidor se torna Eichmann quanto o sujeito profissional, pois o público consumidor não se apercebem “maus”, ou seja, quando frustrados no seu intento, ou seja, quando nem tudo sai conforme esperado, não conseguem agir de forma coesa e racional, tornando-se agressivos e alienados. Quanto ao sujeito profissional aeroportuário que “banalizam” o mal infringido a eles próprios (a exemplo o **assédio moral**) como também banalizam o mal que fazem a outros, isto é, despersonificam-se em função do trabalho e com isso agem como Eichmann que não se importava com o destino de tantos outros seres humanos, como alguns aeroviários/aeronautas que não mais se importam com o que sofre ou faz sofrer.

## 8 HISTORICIDADE DA AVIAÇÃO

A humanidade sempre sonhou voar, e aos indivíduos sempre acreditaram que poderiam executar tal fato. O homem é um ser desejante, e sempre desejou ir além do que podia ver e tocar, e assim “imaginou” ser um pássaro e ganhar os céus. Para as autoras Martins e Aranha (1993, p. 55) “ao entrar em contato com o mundo, o homem não é apenas uma “cabeça que pensa” diante de um “mundo como tal”[...] existe a fantasia, a imaginação. Portanto, antes de interpretar o mundo, o homem o deseja ou o teme”.

Roy Willis (2007, p.162) argumenta que os mitos gregos falavam de transgressores e seus castigos e as histórias podem ter sido contadas para ajudar a manter a ordem adequada das coisas. Dois desses transgressores foram Dédalo e Ícaro, e o mito se baseia na história de Dédalo - artesão e inventor grego, que fora preso pelo rei Minos de Creta juntamente com o seu filho Ícaro; e para escapar da ilha onde estavam presos, o artesão fabricou asas para si e para seu filho, com cera e penas, mas advertiu a Ícaro para não voar muito próximo do sol, mas Ícaro esqueceu do aviso, a cera derreteu e o lançou ao mar. Esse mito é uma analogia a destruição humana frente a ambição e o uso inadequado de ferramentas e tecnologias.

Com o passar dos séculos, homens procuraram dominar os céus e desenvolver e aperfeiçoar alguma tecnologia, mesmo que precária para essa finalidade, mas contudo, nunca desistiram de tal intento. Leonardo da Vinci, um notável artista e inventor italiano (1452-1519) desenhou alguns esboços, mas não foram construídos, como por exemplo planadores e máquinas que utilizavam o mesmo mecanismo utilizado por pássaros.

Outro notável foi Alberto Santos Dumont, que em Paris em 23 de Outubro de 1906, ganhou seu lugar na história da aviação após o primeiro voo registrado publicamente, em um aparelho mais pesado que o ar denominado 14 Bis. Dumont nasceu em 1873 no Brasil e desde criança sonhou em criar um aparelho que permitisse o homem voar controlando seu próprio curso. Na adolescência interessou-se pela leitura do autor Júlio Verne e observava a constituição física de pássaros, e em 1892 mudou-se para França e começou a construir suas próprias aeronaves. Em 1901 pilotando o balão “Nº 6” com o motor de 16HP, deu a volta à torre Eiffel, e com o 14 Bis- aeronave mais pesada que o ar, ele cumpriu alguns desafios em exibições públicas nos arredores de Paris, mas só em 12 de novembro do mesmo ano o 14 Bis com um motor de 50 cavalos de potência, partiu do Parque de Bagatelle e subiu a uma altura de 6 metros, percorrendo 220 metros, tendo como testemunhas os membros da comissão do Aeroclub da França. Em 1908 ele construiu o ‘Demoiselle’ cujo desenho serviria de modelo a todos os projetistas que se seguiram.

Em seu livro intitulado *O que vi, e o que nós veremos*, Dumont relata:

Fui pois o único homem a ter verdadeiramente direito ao título de aeronauta, pois conduzia todos os aparelhos aéreos. Para conseguir esse resultado me foi necessário não só inventar, mas também experimentar, e nestas experiencias tinha, durante dez anos, recebido os choques mais terríveis, sentia-me com os nervos cansados (DUMONT, 1918, p.19).

Perguntado a ele sobre os irmãos Wright, Dumont revelou em seu livro (p.18) que não tirava o mérito dos irmãos, mas que era inegável que só depois dele e seus amigos se apresentarem em demonstrações diante de comissões científicas e em plena luz do sol, os irmãos Wright apresentaram um aparelho superior aos deles dizendo que era uma cópia de um outro que tinham construído antes, e que fora feito as escondidas. Alberto Santos Dumont encerrou sua carreira anos mais tarde decepcionado pelo invento ser utilizado para guerra, e em 23 de Julho de 1932, com diagnóstico de esclerose múltipla e depressão, se suicidou em um hotel no Guarujá-SP (Brasil). Dumont manifestou seu desejo em sua obra: “meu mais intenso desejo é ver verdadeiras escolas de aviação no Brasil. Ver o aeroplano - hoje poderosa arma de guerra, amanhã meio ótimo de transporte, percorrendo as nossas imensas regiões, povoando o nosso céu” (DUMONT, 1918, p.32).

Na primeira guerra Mundial, os aviões foram muito utilizados, mas só depois da segunda grande guerra, com o avanço da tecnologia, a aviação comercial começou a se desenvolver. No final do século XX, a Boeing e a Airbus passaram a dominar o mercado mundial, e em 2009 iniciou uma nova era para a aviação: os “gigantes” do ar, com o Airbus A-380, com capacidade para 500 passageiros.

Para Smith Jr (2002) as empresas aéreas expandiram devido a fusão entre velocidade na entrega de objetos (bens de consumo) e o transporte de pessoas, e o desenvolvimento da tecnologia aliada a recursos provenientes de governos e de pessoas interessadas nessa tecnologia, provocaram uma revolução no comércio global.

## **8.1 Empresas aéreas brasileiras**

Em 1927 iniciou-se a aviação comercial no Brasil com a criação da Varig- Viação aérea rio-grandense (1927-2006) e a Sindicato Condor (1924-1942) ambas com origem alemã. Em 1942 a Sindicato Condor passou a se denominar Cruzeiro do Sul e em 1975 essa foi incorporada a Varig. A Panair do Brasil iniciou-se em 1930 e foi extinguida pelo regime militar em 1965. A Aerolloyd Iguassu do grupo Mate Leão iniciou suas atividades comerciais em 1933 e foi vendida a Vasp-aviação aérea de São Paulo, criada em 1933, e privatizada em 1990, mas só encerrou as atividades comerciais em 2005, com falência decretada em 2008. A Aero Geral (1942) e a Aerovias Brasil (1942) foram vendida também a Varig em 1952 e 1961. Na década de 70, haviam outras empresas aéreas como Votec (1966-1986), Transbrasil- do grupo Sadia (1972-2001), Taba- Transporte Aéreo Regional da bacia amazônica (1975-1999), Nordeste linhas aéreas Regionais (1976-1995), Rio Sul- Serviços Aéreos Regionais - Sul e sudeste (1976-2002), todas também encerradas.

Segundo Oliveira (2011) entre os anos 1970-1986 as tarifas domésticas eram fixadas pelo Governo e as tarifas internacionais fixadas pela IATA (Associação Internacional do transporte aéreo) e a VARIG apostou na qualidade de seus serviços, a saber, manutenção impecável, excelente serviço de bordo, formação primorosa na formação de seus funcionários, desenvolvimento de sistema próprio de reserva, entre outras coisas. A VARIG retratava uma imagem positiva e de sucesso:

Um símbolo nacional e uma referência respeitada do Brasil no exterior [...] que gerava orgulho, levando os brasileiros, em viagens internacionais, a se sentirem muitas vezes, mais a vontade, acolhidos e “em casa”, dentro de uma loja da Varig, do que nas dependências de uma embaixada brasileira (OLIVEIRA, 2011, p.114-115).

A aviação não era para todas as pessoas, pois era muito cara as passagens aéreas devido aos gastos que a empresa forçosamente empregava para “agradar” seus clientes, pois esse era um serviço relacionado com *luxo e glamour* que seus clientes desejavam.

No final do século XX e início do XXI, a VARIG absorveu outras empresas aéreas regionais, tornando-se a maior transportadora da América Latina e a então TAM –Transporte Aéreo Marília (fundação em 12/05/1976) tornou-se a segunda maior empresa brasileira. Entretanto, no início do século a Transbrasil paralisou suas atividades (falência em 2001) e em seguida foi a vez da VASP, e a VARIG apresentando graves dificuldades financeiras, foi dividida em empresas menores e a GOL- linhas aéreas inteligentes (Fundada em 15/01/2001) assumiu a melhor parte da VARIG. Em 2011 a TAM passou a ser a maior empresa aérea da América Latina e em 2016 passou a chamar LATAM Airlines (fusão entre LAN –Latim American e a TAM-Transporte Aéreo Marília); a GOL a segunda maior empresa aérea, a AZUL-Linhas aéreas Brasileira (fundada em 04/01/2008) a terceira maior em número de passageiros; seguidas pelas empresas aéreas AVIANCA Brasil que iniciou sua atividade em 2010 (antiga Ocean Air, fundada em 18/02/2002), e a PASSAREDO (fundada em 1995) que hoje conta com 5 aeronaves e onze destinos.

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como contribuição para a reflexão a respeito da interface entre o sujeito trabalhador de empresas aéreas e o público consumidor, levantou-se alguns questionamentos sobre a compreensão da vivência laboral, a saber, o sofrimento do sujeito trabalhador aeroportuário, em virtude de sintomas psicossomáticos, e o sintoma da cultura, ou seja, do público consumidor aeroportuário no século XXI.

Nessas questões, manifesta-se alguma agressividade entre o público consumidor e o sujeito trabalhador, devido a frustração, ao medo e ansiedade, que acomete alguns no pré-embarque de seus voos, ou seja, no check-in ou no portão/sala de embarque, e assim podemos concatenar que o sujeito com dificuldade com a lei social simbólica- *Nome-do-pai* e na ordem simbólica do *Grande Outro* (Lacan), têm pouco limite à frustração, reivindicando sempre que possível, mas nem sempre de forma correta, os direitos que “acham ser os seus”, sem levar em consideração os deveres e demais condições.

Analisando subjetivamente as questões pertinentes ao sofrimento imposto pelo cliente da empresa ao trabalhador, podemos levantar uma hipótese dedutiva de quadro masoquista, visto que alguns trabalhadores mesmo sofrendo assédio moral e constrangimento continuam sua trajetória laboral ( sem pedir demissão ou troca de área de trabalho), com o quadro sintomático cada vez mais aparente, demonstrando ao público consumidor sua apatia, descontentamento e todas as condições da síndrome de Burnout. Hipótese a ser considerada para esse quadro seria que os funcionários não possuem conhecimento sobre a condição que lhe apresenta, e por essa razão não procuram melhorias para o desconforto.

Podemos então concluir que há um ciclo vicioso que se estabelece entre o sujeito trabalhador, o público consumidor aeroportuário, como também nas empresas aéreas, ou seja, o objeto do desejo do sujeito profissional é o benefício da viagem aérea, ir a lugares diferentes, sem o custo da compra integral do ticket; do outro lado está o passageiro que deseja consumir “status social” em forma de viagens e minimizar seu tempo (tempo é dinheiro); e do lado da empresa aérea, vender um ideal “imaginário” e facilidades para ambos os lados. No entanto, nenhum dos lados ganham com esse ciclo- a empresa perde clientes e renda, o trabalhador desenvolve sintomas psicossomáticos, e o público consumidor terá um péssimo serviço de atendimento que desencadeará alguns sintomas ligados a cultura. Enfim, todos perdem!

Como contribuição para que possa amenizar essa problemática no que tange ao sintoma do trabalhador e da cultura (público consumidor) na aviação comercial, pode-se implantar algumas diretrizes pela empresa aérea (setor RH, gestão, administração, marketing) :

- 1) a *implantação de rodízio de funções* para que diminua o Taylorismo, atenuando o sintoma do esgotamento profissional e preparando o funcionário para um melhor atendimento á clientes (melhor qualidade na informação para o passageiro);
- 2) amenizar sintomas colocando um *canal direto* entre profissionais psicanalistas com os funcionários das empresas aéreas, para que esses possam ser “ouvidos” nas questões pertinentes a problemas gerados em seu

habitat laboral; 3) implantação de *melhores diretrizes* para o marketing e departamentos que promovam a empresa aérea, com a finalidade de orientar melhor o cliente quanto à direitos e deveres destes, contendo *signo* direto e objetivo; 4) *informativos objetivos* sobre procedimento da aviação, como por exemplo, overbooking/contingência, remarque de bilhete, perda do valor pago, remarcações de trechos, conexões, meteorologia; 5) órgãos competentes possam *colher dados e pesquisas* consistentes e seus resultados possam ser observados a fim de gerar melhores condições para o trabalhador em sua vida laboral e particular, como também gerar melhor atendimento para o público consumidor para que os sintomas possam ser amenizados; 6) *Implantação de totens* para o público consumidor, não só para autoatendimento (que já existe para pré-embarque), mas também para pesquisa de satisfação e ou insatisfação, onde o público em geral possa ter seu registro de reclamação, e que essa tecnologia possa dar subsídio e respaldo para suas queixas, indignações, sugestões de melhorias, elogios á funcionários que proporcionaram algum tipo de acolhimento além de suas atribuições cotidianas, e, acima de tudo, ter o feedback de cada postagem e posterior solução, para que o cliente possa sentir-se amparado.

Por fim, esse estudo procurou contribuir para uma melhor compreensão da vivência aeroportuária, onde há algum sofrimento, pois o sintoma do trabalhador e também do público consumidor pode ser minimizado nessa interface, pois um determinado comportamento influencia diretamente o comportamento do outro, e por fim, o sintoma diminuirá desde que alteridade e benevolência possa existir.

[...]Cada um de nós compõe a sua história; cada ser em si carrega o dom de ser capaz, e ser feliz (SATER, TEIXEIRA. 1990).

## 10. REFERÊNCIAS

- ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. O que é overbooking? Publicação 15/08/2017 16h13. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/perguntas-frequentes/passageiros/atrasos-cancelamento-pretericao-e-assistencia>. Acesso em 06 Mar 2019. 19h08
- ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. 22 de Junho: Dia do aeroviário. Publicado em 22/06/2016. 10h34. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/noticias/2016/22-de-junho-dia-do-aeroviario>. Acesso em 11 mar 2019. 21h52.
- ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. Matrícula de avião. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/aeronaves/rab/ervico/matricula>. Acesso em 06 Mai 2019. 1422h
- ARANHA, Maria L.A., MARTINS, M. Helena P.; Filosofando: Introdução à filosofia. 2ª ed.rev. São Paulo: Moderna, 1993.
- ARAÚJO, Silvia Maria de; BRIDI, Maria A; MOTIM, Benilde L. Sociologia- um olhar crítico.São Paulo: Contexto, 2011.
- ARENDT, Hannah. Eichamnn em Jerusalém; tradução José Rubens Siqueira.13ª reimpressão. São Paulo: Companhia das letras, 1999.
- BARBOSA, Viviane; LIMA, Egberto; MADARAZO, Gislene (revisão). Sindigrú divulga carta aos passageiros (as) do GRU Airport: Chega de agressão aos trabalhadores no check-in do aeroporto!.Boletim Sindigrú. Publicação do Sindicato dos Aeroviários de Guarulhos, Dez, 2018. Disponível em: <https://www.sindigrú.org.br>.
- BAUMAN, Zigmunt. Medo líquido; tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Ed.Zahar, 2008.
- BAUMAN, Zigmunt. Modernidade líquida; tradução Plínio Dentzien. Rio de janeiro: Ed. Zahar, 2001.
- BAUMAN, Zygmunt. Vida em fragmentos: sobre a ética pós-moderna. Tradução Alexandre Werneck. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.
- CAMARGO, Duílio Antero. Os transtornos mentais mais frequentes no trabalho. Disponível em:<https://www.tst.jus.br/noticias/-/assetpublisher/89DK/contem/transtorno-mentais-o-acidente-de-trabalho>. Acesso em: 19 fev.2019.
- CAMPOS, Elisa M. Parahyba; RODRIGUES, Avelino Luiz. Mecanismo de formação dos sintomas em psicossomática. Mudanças.
- CHAUÍ, Marilena. Iniciação à filosofia. São Paulo:Ática, 2010.
- CONDE, Helena. Sintoma em Lacan. São Paulo: Escuta, 2008.

DEJOURS, Christophe. A loucura do trabalho: estudos de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Ed. Cortez, 2015.

DEJOURS, Christophe. A banalização da injustiça social: Tradução Luiz Alberto Monjardim; 7ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

DUMONT, Alberto Santos. O que eu vi, o que nós veremos. 1918. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/detalheObraForm.do>? Acesso em 03 Out.2018. 20.40h.

FREIRE, P.A. Assédio moral, reestruturação produtiva e síndrome de burnout em docentes. 2010. Disponível em: <https://www.psicologia.com.pt/artigos/textos/A0509.pdf>. Acesso em: 28/09/2018.

FREUD, Sigmund. O mal estar na cultura (Das Unbehagen in der Kultur); tradução Renato Zwick; revisão técnica e prefácio Marcio Seligmann Silva; ensaio bibliográfico Paulo Endo e Edson Sousa. Porto Alegre: L&PM, 2012.

FREUD, Sigmund. Psicologia das massas e análise do eu; Revisão técnica e prefácio Edson Sousa; ensaio bibliográfico Paulo Endo e Edson Sousa. Porto Alegre: L&PM, 2017.

FREUDENBERG, H. J. Staff burn-out. Journal of Social Issues, 1974, vol.30 (1), p.159-165.

GUIMARÃES, L.A.M. (2006). Fatores psicossociais de risco no trabalho. Disponível em: [https://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2006/saude\\_mental/anais/artigos/Liliana\\_A.M.Guimaraes.pdf](https://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2006/saude_mental/anais/artigos/Liliana_A.M.Guimaraes.pdf) Acesso em 01 Out 2018. 18h45.

GUIMARÃES, Liliana A.M., CARDOSO, Wilma L.C.D.; Atualizações sobre a Síndrome de Burnout. Disponível em: <https://www.debas.eel.usp.br/~wilcar/burnout-editado.doc>. Acesso em: 01 Out 2018. 18.40.

HART, Michael H. As 100 maiores personalidades da história: uma classificação das pessoas que mais influenciaram a história; tradução de Antonio C.Pereira. 7ª ed. Rio de Janeiro: Difel, 2002.

HISGAIL, Fani (org). Biografia: sintoma da cultura. São Paulo: Hacker Editores: Cespuc, 1996.

LACAN, Jacques. Estou falando com as paredes- conversas na capela de Sainte-Anne. Tradução Vera Ribeiro. Rio de Janeiro: Ed.Zahar, 2011.

LACAN, Jacque (1953-54). O seminário a Livro I. Os escritos técnicos de Freud. Rio e Janeiro: Zahar, 1986..

LAPLANCHE, J., & PONTALIS, J.B. (1971). Dicionário de Psicanálise. Barcelona: Ed. Labor.

LE BON, Gustave. Psychologie des foules [Psicologia das multidões]. Paris, 1895.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. Manifesto do partido comunista; tradução Antonio Carlos Braga. São Paulo: Lafonte, 2012.

MASLACH, C. (2001); Job burnout. Annual Review Psychology. Disponível em: findarticles.com.

MATIAS, Mauro Santos. A qualidade de vida dos comissários de bordo do Brasil - a questão do sofrimento e da precarização das relações de trabalho. [Dissertação de pós-graduação] Niterói: Universidade Federal Fluminense, 2012..

MICHAELIS. Dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Ed. Melhoramentos, 2002.

NERY, Maria L. Costa. Frequência e prevalência de diagnóstico psiquiátricos determinantes do afastamento de comissários de bordo da atividade aérea. [Dissertação de Pós-graduação]: São Paulo. Escola de saúde pública da USP; 2009.

OLIVEIRA, S.R. Rota de Colisão: a histórica cultural da Varig em choque fatal com as mudanças na aviação comercial brasileira. Rio de Janeiro: E-Papers, 2011.

PALMEIRA, Leandro. Psiquiatria e Aviação: Reflexões sobre a saúde psíquica dos aeronautas. Disponível em: [http://www.leonardopalmeira.com.br/site/psiquiatria\\_e\\_aviao-reflexões-sobre-a-saude-psiquica-dos-aeronautas](http://www.leonardopalmeira.com.br/site/psiquiatria_e_aviao-reflexões-sobre-a-saude-psiquica-dos-aeronautas). Acesso em: 21 jan 2019.

PEIRCE, Charles Sandres. Semiótica; Tradução José Teixeira Coelho Neto. 4ª Ed. São Paulo: Perspectiva, 2017- (Estudos; 46/ dirigida por J. Guinsburg).

PEREIRA, Carlos E.; FERRARI, Ilka F. A identificação e os processos de segregação na contemporaneidade. Caderno ESPUC. Nº 28. Belo Horizonte. PUC, 2016.

PEREIRA, Clóvis; MOURA, A., PILL.A(Org). Cultura *in* Media: Psicanálise e cinema. São Paulo: S/ed. 2017.

PONDÉ, Luiz F. Contra um mundo melhor - Ensaio do afeto. São Paulo: Ed. Leya, 2010, p.86.

PONTES, J.F. et al (1988). Medicina sociopsicossomática em gastroenterologia. In Dani, R. & S. Paula Castro, L (Ed) Gastroenterologia clínica. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.

RUDINESCO, Elizabeth. A parte obscura de nós mesmos: uma história dos perversos; tradução André Telles; Rio de Janeiro: Ed. Zahar, 2008.

SALECL, Renata. Sobre a felicidade: ansiedade e consumo na era do hipercapitalismo. Tradução M. Rezende. São Paulo: Ed. Alameda, 2005.

SANTAELLA, Maria Lucia. O corpo como sintoma da cultura (2004). Disponível em: [revistacmc.espm.br/index.php/revistacmc/article/view/17/17](http://revistacmc.espm.br/index.php/revistacmc/article/view/17/17). Acesso em: 08 Maio 2019. 13.51h.

SANTAELLA, Maria Lucia. O que é semiótica. São Paulo: Brasiliense, 2012.

SMITH, M. Jr. The airline encyclopedia, 1909-2000. Lanham: The Scarecrow Press, 2002.

TRIGO, T.R., TENG, C.T., HALLAK, J.E.C. Síndrome de Burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. Revista de Psiquiatria Clínica, 34 (5), p.223-233, 2007.

VARELLA, Dráuzio. Síndrome de Burnout. 2011. Disponível em: <[https://www.drauziovarella.uol.com.br/doencas\\_e\\_sintomas/sindrome-de-burnout](https://www.drauziovarella.uol.com.br/doencas_e_sintomas/sindrome-de-burnout). Acesso em 28 set.2018. 9:47h.

WILLIS, Roy. Mitologias- deuses, heróis e xamãs nas tradições e lendas de todo o mundo; tradução de Thais costa e Luiz Roberto Mendes Gonçalves. São Paulo: Publifolha, 2007.

#### SITES.

Reclame aqui. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/categoria/companhia-aerea>. Acesso em: 21 fev.2019. 11.21h.

Brasil Econômico. 04/05/2017 14:03. United Airlines institui acordo com o passageiro que sofreu agressão em voo. Disponível em: <https://economia.ig.com.br/2017-05-04/united-airlines.html>. Acesso em 05 mar 2019. 13.15h.

POZZI. Sandro. Passageiro retirado à força do avião da United Airlines processará empresa.El País Internacional. Nova York. 13 ABR 2017- 18:18BRT. Disponível em: [https://brasil.elpais.com/brasil/2017/04/13/internacional/1492090249\\_522045.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2017/04/13/internacional/1492090249_522045.html). Acesso em 6 Mar 2019. 18h44.

G-1. SP. 4/12/2018. Disponível em: <https://g1.globo.com/.../2018/.../04/gerente-de-companhia-aerea-e-agredido-por-passageiro> Acesso em 08 Maio 2019. 17h.

<https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/brasil/2018/11/21/interna-brasil/720761/casal-enfurecido-xinga-funcionário>. Acesso em 08 Maio 2019. 17h10.

#### FOTOS.

LOURENÇO, Pedro. LATAM, Uniformes. Disponível em: <https://www.ohlalair.com/archives/2018/07/14/36556022.html>. Acesso em: 08.Maio 2019.16:15h.

<https://passageirodeprimeira.com/o-assunto-e-viagem-e-modo-qual-o-uniforme-mais-bonito-entre-empresas-brasileiras>

#### FILMOGRAFIA

FIGHT CLUB.; David Fincher, 1999.

## DISCOGRAFIA

SATER, Almir., TEIXEIRA, Renato. **Tocando em frente**. Gravadora: Philips. Duração: 3.21.  
Produção: Jaime Alem, Mayrton Bahia. 1990. Disponível em:  
<https://chiquemusic.uol.br/discos/ver/almir-sater-ao-vivo>. Acesso em: 12 Mar 2019. 10h30.